

## Peran DISDUKCAPIL dalam Pengawasan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing

Aulia Rachmawati<sup>1</sup>

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

auliarachmwati@gmail.com

### ABSTRACT

*Along with the arrival of foreign colors from various countries to the city of Surabaya, causing smuggling. In population documents about Certificate of Residence (SKTT) of Foreigners is very necessary now to know that it is legal or illegal if you want to live in Surabaya. So the purpose of this research is to find out the supervision of the implementation of SKTT Foreigners who come and will settle in the city of Surabaya, so that there is no smuggling or illegal activities. Descriptive qualitative approach with the intention of providing a comprehensive picture with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. Getting new findings, namely on the role of the Population and Civil Registration Office in Supervising the Implementation of SKTT Foreigners in Surabaya City from the three sub-focuses in terms of setting work standards, there are still obstacles in delivering information so that there was unclear information. However, the measurement of work results and corrective actions are optimal enough to provide services and preventive efforts so that nothing untoward happens in the future.*

**Keywords:** SKTT, Disdukcapil, Supervision

### ABSTRAK

Seiring dengan kedatangan warna negara asing dari berbagai negara ke kota Surabaya belakangan ini menyebabkan terjadinya penambahan penduduk yang hampir setiap tahunnya. Pada dokumen kependudukan tentang Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) yang dimiliki Orang Asing sangat diperlukan sekarang untuk peningkatan pengawasan dalam hal administrasi kependudukan dan guna pemenuhan tertib administrasi kependudukan bagi orang asing kalau ingin tinggal di Surabaya. Maka tujuannya penelitian ini untuk mengetahui pengawasan penyelenggaraan SKTT Orang Asing yang datang dan akan menetap di Kota Surabaya, agar mencegah terjadinya ketidaktertiban administrasi kependudukan. Pendekatan deskriptif kualitatif dengan maksud memberi gambaran yang komprehensif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Mendapatkan temuan baru yakni pada peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pengawasan Penyelenggaraan SKTT Orang Asing di Kota Surabaya dari ketiga sub fokus dalam hal penetapan standar kerja masih mendapat kendala dalam penyampaian informasi sehingga sempat terjadi ketidakjelasan informasi. Namun untuk pengukuran hasil kerja dan tindakan koreksi sudah cukup optimal untuk memberikan pelayanan dan upaya pencegahan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan ke depannya.

**Kata kunci:** SKTT, Disdukcapil, Pengawasan

## PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan ibukota Provinsi Jawa Timur yang merupakan kota industri, jumlah penduduk di Kota Surabaya setiap tahunnya mengalami peningkatan yang menyebabkan bertambahnya pusat-pusat keramaian. Pemerintah kota Surabaya terus mengupayakan pemerataan pembangunan infrastruktur guna menunjang aktivitas masyarakat, fasilitas yang terus dikembangkan adalah fasilitas pendidikan, tempat ibadah, dan juga transportasi. Fasilitas transportasi di kota Surabaya terus dikembangkan dan dievaluasi, agar pergerakan orang, barang, dan jasa dapat bergerak dengan baik setiap harinya. Kondisi seperti di atas menyebabkan banyak orang asing yang datang ke kota Surabaya untuk bekerja atau hanya sekedar datang untuk berlibur. Namun, seiring dengan kedatangan orang asing dari berbagai negara ke kota Surabaya menyebabkan terjadinya salah data dalam administrasi kependudukan. Ketidaktertiban administrasi kependudukan yang dimaksud adalah ketika orang asing yang datang dan tinggal secara sadar tidak membuat SKTT dapat dikatakan mereka sudah melanggar aturan. Sehingga dapat menimbulkan ketidaksesuaian Data bagi negara, khususnya kota Surabaya. Keberadaan orang asing di Indonesia khususnya di Kota Surabaya dalam hal peristiwa kependudukan merupakan peristiwa yang wajib dilaporkan karena berdampak pada perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan (Peraturan Daerah, 2011).

**Tabel 1. Jumlah Penerbitan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)**

Sumber: Kantor Imigrasi Kota Surabaya, 2023

No	Tahun	Jumlah
1	2021	1.207
2	2022	7.374
3	2023	8.157

Perkembangan arus penduduk yang datang dan pergi antar negara di Kota Surabaya membuat Disdukcapil Kota Surabaya merasa perlu untuk meningkatkan perannya dalam pelayanan dokumen kependudukan (Adita, 2022). Jenis pelayanan dokumen kependudukan untuk orang asing yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Surabaya antara lain: Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Kartu Keluarga Orang Asing, Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri. Dalam penelitian ini, kami akan fokus pada dokumen kependudukan mengenai Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Orang Asing (Disdukcapil, 2023). Kewajiban memiliki Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Orang Asing didasarkan pada Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disebut UU Administrasi Kependudukan, menyatakan bahwa administrasi kependudukan terbagi atas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang pada angka 15, 17, 10, dan 11 masing-masing memiliki penjelasan "Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Pemerintah dalam melaksanakan program ini harus tepat sasaran dan harus peka terhadap berbagai

permasalahan dan kebutuhan masyarakat, bersifat terbuka sehingga dapat dengan mudah di *review* dan diketahui oleh berbagai pihak, termasuk masyarakat (Wibawani et al., 2021).

Pada peristiwa penting adalah saat kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak. Perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, dan status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak bekerja sendiri. Dinas ini bekerja sama dengan pihak-pihak di luar organisasi Perangkat Daerah, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dari hal ini tujuannya agar pemerintah dapat mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, dan ketidaksesuaian organisasi lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan melihat bagaimana Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pengawasan Pelaksanaan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing di Kota Surabaya, dengan tujuan penelitian ingin mendeskripsikan secara mendalam mengenai pengawasan pelaksanaan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing yang datang dan akan menetap di Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali pengalaman dan perspektif terkait proses peningkatan publikasi jurnal ilmiah bereputasi di kalangan akademisi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur (UPN JATIM). Penelitian dilakukan pada bulan Juni hingga Agustus 2023 dengan fokus pada Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pengawasan Pelaksanaan SKTT Orang Asing di Kota Surabaya. Penggunaan wawancara, observasi dan Dokumentasi digunakan demi mencari data atau informasi yang di inginkan pada penelitian kali ini. Fenomena yang terkumpul melalui proses analisis data untuk mengidentifikasi kredibilitas dan triangulasi dari sebuah data yang telah ditemukan. Proses ini melibatkan beberapa langkah berulang, termasuk transkripsi dan pengkodean sebagai bagian dari prosedur pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014) in (Zhang et al., 2018).

Dalam penelitian ini mengacu pada teori yang di sampaikan oleh Siagian (2007) yakni, “Pengawasan adalah keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya”. Dengan di dukung Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai dasar dilaksanakan proses yang di lakukan Disdukcapil ke depannya. Setelah itu untuk mengukur peran dari Disdukcapil peneliti melihat yang di sampaikan oleh Merton (1957) dalam Zalisfa (2020) yaitu, “Peran didefinisikan sebagai seperangkat harapan perilaku yang melekat pada posisi dalam serangkaian hubungan sosial yang terorganisir”. Dari semua teori yang sudah disebutkan peneliti berupaya bisa mendapatkan hasil yang baik dalam penelitian kali ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Discapil Kota Surabaya, atau yang lebih dikenal dengan Disdukcapil Kota Surabaya, adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertanggung jawab atas berbagai layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Beberapa layanan yang mereka tawarkan antara lain: Perekaman dan Pencetakan KTP-el: Proses perekaman data dan pencetakan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el). Pembuatan Kartu Keluarga (KK): Proses pembuatan dokumen Kartu Keluarga bagi penduduk. Perubahan Elemen Data: Layanan untuk mengubah data kependudukan seperti nama, alamat, dan status perkawinan. Pengaduan dan Informasi: Menyediakan wadah pengaduan dan informasi terkait layanan kependudukan. Disdukcapil juga memiliki beberapa inovasi seperti Klampid New Generation, sebuah situs aplikasi *online* untuk layanan pencatatan sipil, dan KatePay, sebuah sistem pembayaran non tunai dengan menggunakan Kartu Identitas Anak. Dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dari informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian berupa temuan-temuan di lapangan berdasarkan pengamatan penulis terhadap kejadian atau peristiwa yang berkaitan dengan fokus penelitian. Untuk dapat melengkapi hasil pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu metode observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan kunci dan informan pendukung dalam teknik pengumpulan data. Dalam tahap pengumpulan data, dapat berjalan sesuai dengan metode tersebut. Berdasarkan kajian terhadap fokus penelitian yang ada, berikut ini penulis akan menyajikan dan menguraikan serta mendeskripsikan hasil temuan selama penelitian di lapangan secara terorganisir dan terperinci sesuai dengan fokus dan tujuan kajian utama dalam penelitian ini. Deskripsi hasil temuan penelitian sesuai dengan rumusan masalah yaitu mengetahui bagaimana Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pengawasan Penyelenggaraan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Orang

Asing di Kota Surabaya dengan fokus penelitian berdasarkan Pengawasan dari Siagian (2007) in Zailani & Edi Subarkah (2022) memiliki 3 indikator, yaitu Penetapan Standar Kerja, Pengukuran Hasil Kerja dan Tindakan Koreksi.

## Penetapan Standar Kerja

Standar berarti satuan ukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk menilai hasil. Sehingga dapat diartikan bahwa penetapan standar pelaksanaan digunakan untuk menentukan satuan ukuran yang akan digunakan sebagai patokan untuk menilai hasil suatu pekerjaan. Standar harus ditetapkan secara akurat dan diterima oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Standar yang tidak dapat dihitung juga memegang peranan penting dalam proses pengawasan. Penetapan standar akan memberikan nilai atau petunjuk yang menjadi ukuran atau model sehingga dapat dibandingkan dengan hasil yang sesungguhnya. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam menerapkan SOP terbaru yang telah ditetapkan, terdapat beberapa perbedaan, diantaranya dari segi prosedur pelaksanaan yang lebih jelas dan dapat dengan mudah dimengerti bagi orang asing ketika ingin membuat SKTT baru. Dalam hal ini, penetapan standar kerja peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melakukan pengawasan terhadap penetapan SOP pembuatan SKTT bagi orang asing mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang lebih spesifiknya pada Lampiran 28 (dua puluh delapan) tertanggal 8 Februari 2022 yaitu Standar Pelayanan Pencatatan Biodata Warga Negara Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga telah melakukan upaya-upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Warga Negara Asing yang ingin membuat SKTT, yang dapat dilihat di beberapa tempat seperti Aplikasi Klampid New Generation atau di *website* langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, ataupun di *website* Cariyanlik milik Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Namun semua itu masih mengalami beberapa kendala, seperti masih adanya masyarakat atau warga negara asing yang tidak membuat SKTT, karena menganggap hal tersebut tidak penting meskipun sudah diberikan instruksi untuk segera membuat SKTT namun mereka mengabaikannya.

Sehingga dalam pelaksanaan Pengawasan Penyelenggaraan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) memerlukan penyesuaian mengenai SOP terbaru ini. Dalam penetapan SOP ini, pembuat atau orang asing sebelum ingin membuat yang baru atau memperpanjang, ia harus melakukan pengecekan biometrik terlebih dahulu. Dalam hal ini Dinas Kependudukan juga bekerja sama dengan pihak kecamatan untuk nantinya datang langsung ke rumah pemohon untuk meng-*input* data ke dalam sistem Dinas Kependudukan sehingga pemohon atau orang asing tersebut tidak perlu ke Dinas Kependudukan lagi. Dalam pelaksanaan pengawasan SOP dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang asing yang ingin membuat SKTT, yang dapat dilihat di beberapa tempat seperti Aplikasi Klampid New Generation atau di *website*

langsung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, maupun di *website* Cariyanlik yang dimiliki oleh Kemenpan RB. Namun semua itu masih mengalami beberapa kendala seperti masih adanya masyarakat atau orang asing yang tidak membuat SKTT, karena dianggap tidak penting walaupun sudah diberikan arahan untuk segera membuat SKTT tetapi mereka mengabaikannya. Dari pihak kelurahan setempat yang seharusnya lebih memperhatikan apakah ada masyarakat atau orang asing yang tidak memiliki SKTT, hal itu dapat diketahui dengan kerja sama yang baik dari pihak RT dan RW di tempat tersebut untuk melaporkan jika orang asing tersebut tidak memiliki SKTT.

### Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Terbaru di Situs Web Cariyanlik

Sumber: Tangkapan layar oleh penulis, Oct 2024



Dengan adanya sistem ini, baik secara *online*, tentunya dapat membantu masyarakat secara keseluruhan, tidak hanya untuk anak muda atau yang mengerti teknologi, tetapi juga dapat menjangkau orang tua. Tentu saja ada beberapa kendala, seperti masih adanya masyarakat atau orang asing yang tidak membuat SKTT, karena dianggap tidak penting walaupun sudah diberikan arahan untuk segera membuat SKTT namun mereka mengabaikannya. Namun hal ini dapat diatasi oleh pihak Disdukcapil dengan menjalin komunikasi dengan pihak kecamatan yang bekerja sama dengan RT dan RW setempat untuk mendata atau melaporkan jika orang asing tersebut tidak memiliki SKTT. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Avianto (2022) tentang Analisis Pengelolaan Data Dalam *Database* Kependudukan Terkait Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga, mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dengan adanya SOP yang baik akan membuat sistem pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

## Pengukuran Hasil Kerja

Dalam melakukan pengukuran hasil kerja, perlu ditekankan terlebih dahulu bahwa pengawasan ditujukan kepada seluruh kegiatan yang sedang berlangsung, tidak mudah untuk melakukan pengukuran akhir dan menyeluruh terhadap hasil kerja anggota organisasi. Setelah tahap pengukuran dan sistem pengawasan ditentukan, maka pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai suatu proses yang berulang dan berkesinambungan. Ada beberapa cara untuk mengukur hasil kerja dalam pelayanan pembuatan SKTT, yaitu melalui pengamatan, laporan lisan dan tertulis, inspeksi atau dengan mengambil sampel. Pengukuran hasil kerja menurut Siagian (2007) dalam Zailani & Edi Subarkah (2022) dapat diartikan sebagai tindakan pengukuran yang dilakukan pada berbagai aktivitas dalam rantai nilai di perusahaan. Setelah frekuensi pengukuran dan sistem pemantauan ditentukan, maka pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang dan berkesinambungan. Ada beberapa cara untuk mengukur pekerjaan, yaitu melalui observasi, laporan lisan dan tertulis, inspeksi atau dengan pengambilan sampel. Dari pendapat tersebut, pengukuran kinerja merupakan alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pertanggungjawaban, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran. Pengukuran hasil kerja sangat penting karena menghasilkan data yang apabila data tersebut dianalisis dengan benar akan memberikan informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Maka pada indikator kedua, Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pengawasan Pelaksanaan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Surabaya dalam mengukur hasil kerja sudah berperan secara maksimal. Disdukcapil tentunya mengukur bagaimana pengawasan yang dibantu oleh pihak eksternal seperti Satpol PP untuk melaksanakannya. Selain itu, cara pengukurannya adalah dimana Disdukcapil melihat langsung dampak dari SOP yang baru apakah lebih baik dari SOP yang lama. Satpol PP sebagai pihak eksternal yang terlibat dalam pengawasan ini juga berperan sangat penting karena dengan bantuan mereka, pengawasan SKTT ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini, pihak Disdukcapil Kota Surabaya telah melakukan beberapa antisipasi apabila pemohon atau orang asing mengalami kesulitan ketika ingin membuat SKTT secara *online*. Kemudian tidak hanya itu, peran Disdukcapil juga telah berusaha untuk terus mengatur atau menjaga komunikasi antar instansi agar tidak terjadi miskomunikasi antar instansi terkait. Tentunya, instansi terkait seperti kecamatan dan Satpol PP juga berperan penting untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam program SKTT ini. Dengan adanya sinergi yang baik antara Disdukcapil dan instansi terkait, terbukti pelayanan pengawasan SKTT berjalan dengan maksimal. Dalam hal ini, Disdukcapil juga melakukan kegiatan sosialisasi untuk mendukung kegiatan pengawasan agar dapat berjalan dengan maksimal. Dalam hal ini pengawasan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Surabaya kepada orang asing dapat dilakukan secara maksimal dari penerapan SOP baru yang sudah berjalan, kemudian dalam pengawasan yang dilakukan seperti sosialisasi mengenai

sistem yang baru, hak ini tentunya dapat membantu orang asing dengan adanya perubahan SOP sehingga dapat cepat beradaptasi dan dapat segera mendapatkan SKTT. Dalam pengukuran pengawasan ini juga didampingi tidak hanya oleh Disdukcapil saja tetapi juga oleh pihak lain seperti Satpol PP, pihak kecamatan dan tentunya pihak Imigrasi ikut terlibat dalam pengawasan. Dari adanya sistem ini tentunya ke depannya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal.

## Gambar 2. Pengawasan Orang Asing oleh Satpol PP

Sumber: Dokumentasi Disdukcapil, Aug 2024



Pengawasan ini memiliki beberapa aspek seperti bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyampaikan informasi terbaru terkait SOP baru yang sudah berjalan, kemudian dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP baru yang sedang berjalan, apakah dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat khususnya untuk pengurusan SKTT. Selain itu, dalam mengukur tingkat keberhasilan penerapan SOP baru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melihat dari respons kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang saat ini diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Loka (2021) tentang Efektivitas Pelaksanaan Kewajiban Administrasi Kependudukan Orang Asing dalam Pendaftaran Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kewajiban orang asing dalam pendaftaran administrasi kependudukan surat keterangan tempat tinggal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sudah berjalan dengan efektif. Hal ini diperkuat dengan pengawasan yang efektif karena berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa Orang Asing yang telah melaksanakan kewajiban pendaftaran Surat Keterangan Tempat Tinggal dengan persentase lebih dari 50 persen (%) dari seluruh pemegang izin tinggal terbatas pada periode yang sama yang dihitung setiap tahunnya.

## Tindakan Koreksi

Tindakan Perbaikan merupakan tindakan yang dilakukan untuk mengatasi ketidaksesuaian, pada umumnya dilakukan untuk mengatasi ketidaksesuaian tersebut saat itu juga, dan hanya bersifat sementara, bukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian tersebut. Untuk menentukan dapat atau tidaknya Tindakan Perbaikan dilakukan, maka perlu dicari akar penyebab ketidaksesuaian terlebih dahulu dengan segera menentukan Tindakan Perbaikan ketika ketidaksesuaian tersebut ditemukan. Pentingnya Tindakan Perbaikan adalah ketika dalam pelaksanaan pekerjaan ditemukan penyimpangan atau kesalahan yang harus segera diperbaiki. Melalui tindakan perbaikan terhadap suatu penyimpangan diharapkan hasil pekerjaan akan sesuai dengan rencana. Berdasarkan temuan di lapangan, ada beberapa hal yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk merespons apabila terdapat ketidaksesuaian dengan SOP dalam kegiatan pengawasan SKTT. Dalam hal tersebut juga didukung oleh Siagian (2007) dalam Zailani & Edi Subarkah (2022) dimana tindakan korektif merupakan tindakan yang dilakukan untuk mengatasi ketidaksesuaian, umumnya dilakukan untuk mengatasi ketidaksesuaian saat itu juga, dan hanya bersifat sementara, bukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian. Untuk menentukan dapat atau tidaknya Tindakan Koreksi dilakukan, maka perlu dicari akar penyebab ketidaksesuaian terlebih dahulu dengan segera menentukan Tindakan Koreksi saat ketidaksesuaian ditemukan. Dalam hal ini, fungsi pengawasan adalah mengidentifikasi berbagai faktor yang menghambat kegiatan, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai. Fungsi ini diperlukan untuk memastikan bahwa apa yang telah direncanakan dan diorganisasikan dapat berjalan dengan baik.

Misalnya saja, diadakan evaluasi dengan pengarahan langsung dari kepala bidang setelah itu diteruskan kepada kepala seksi bagian evaluasi untuk mendapatkan solusi terkait permasalahan yang terjadi. Maka mengenai peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pengawasan Pelaksanaan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Surabaya, *corrective action* sudah berperan maksimal. Terlihat ada beberapa hal yang sudah dilakukan Disdukcapil untuk merespons apabila terjadi ketidaksesuaian dengan SOP dalam kegiatan pengawasan SKTT. Seperti melakukan evaluasi dengan pengarahan langsung dari kepala seksi setelah itu diteruskan kepada kepala seksi evaluasi untuk mendapatkan solusi terkait permasalahan yang terjadi. Selain evaluasi, Disdukcapil juga melakukan sosialisasi kepada 45 perusahaan dengan tujuan agar dapat mengantisipasi apabila terjadi penyimpangan terkait pengawasan orang asing dengan perusahaan tempatnya bekerja. Sementara itu, bagi instansi terkait seperti kecamatan yang lebih dekat dengan masyarakat atau orang asing yang ingin membuat SKTT akan tetap melakukan evaluasi terhadap permasalahan yang terjadi. Sehingga pengawasan terhadap pelaksanaan SKTT ini tidak menyimpang dari ketentuan atau SOP yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan adanya evaluasi yang baik antar instansi tentunya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam penyelenggaraan SKTT ini. Pada

indikator tindakan perbaikan dalam pengawasan penyelenggaraan SKTT bagi orang asing tentunya dalam pelayanan pemerintahan khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak hanya diartikan sebagai pemberian pelayanan semata, akan tetapi perlu adanya suatu bentuk evaluasi dari penerima pelayanan (masyarakat) berupa reaksi dan masukan secara *online* maupun *offline* dengan cara datang dan memasukkan saran-sarannya secara langsung pada kotak saran, sehingga dapat memperbaiki berbagai kekurangan yang muncul dalam suatu permasalahan. Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada saat penyelenggaraan kegiatan pelayanan administrasi dan proses pelayanan harus diperhatikan. Hal ini dilakukan untuk menghindari upaya-upaya yang tidak menyelesaikan permasalahan yang ada tetapi berpotensi menimbulkan permasalahan baru.

Maka dengan adanya evaluasi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mengetahui apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan kepada masyarakat yang nantinya dapat membuat pelaksanaan SKTT ini berjalan dengan cepat dan mudah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Johan (2018) tentang Kajian Tinjauan Hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa setiap penduduk (termasuk warga negara asing) berhak memperoleh Dokumen Kependudukan. Semua warga negara wajib melaporkan setiap Peristiwa Kependudukan kepada Instansi Pelaksana dengan melengkapi persyaratan yang diperlukan pada saat Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Pemerintah Daerah dapat menetapkan kebijakan tersendiri mengenai optimalisasi keberadaan warga negara asing di wilayahnya. Sehingga Pengawasan sangat diperlukan dalam peristiwa tersebut, tidak hanya itu ketika terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan evaluasi sangat diperlukan dan telah berjalan optimal sehingga sangat sedikit sekali penyelewengan administrasi.



**Gambar 3. Media Informasi dan Pengaduan DISDUKCAPIL**

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan menunjukkan bahwa peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengawasan pelaksanaan pengurusan Surat Keterangan Domisili (SKTT) bagi orang asing di Kota Surabaya dari ketiga sub fokus dalam hal penetapan standar kerja, pengukuran hasil kerja dan tindakan korektif sudah cukup optimal dalam memberikan pelayanan dan upaya preventif agar tidak terjadi ketidakpatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan. Adapun beberapa rekomendasi, Pertama untuk ke depannya yaitu lebih fokus dalam hal pengawasan terhadap orang asing baik yang terkait dengan pelayanan maupun di sistem internal agar ke depannya tidak terjadi permasalahan. Kedua dimaksimalkan lagi dalam penyebaran informasi terkait Aplikasi Klampid New Generation dikarenakan banyak penduduk maupun orang asing yang belum mengetahui aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adita, D. A. (2022). *Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.  
[https://doi.org/http://eprints.ipdn.ac.id/7632/1/FULL%20RINGKASAN%20OSKRIPSI\\_29.0641\\_DIANA%20AYU%20ADITA.pdf](https://doi.org/http://eprints.ipdn.ac.id/7632/1/FULL%20RINGKASAN%20OSKRIPSI_29.0641_DIANA%20AYU%20ADITA.pdf)
- Amalia, R., Wasistiono, S., Wargadinata, E. L., & Lambelanova, R. (2019). Open Selection of State Civil Apparatus in the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(2), 344. <https://doi.org/10.5296/jpag.v9i2.14807>
- Aulia Harlan, D., dan Sholihah, L. (2024). *Peran Ketua Komisi Pemilihan Umum (Kpu) Dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Jambi (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri)*. Jambi: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Avianto, H. (2022). *Analisis Pengelolaan Data Pada Database Kependudukan Terkait Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Bruce Biddle, E. J. T. (1966). *Role Theory: Concepts and Research*. Wiley.
- Dani, A. (2020). Pengawasan Orang Asing Menurut Undang-Undang Keimigrasian Di Indonesia. *Solusi*, 18(3), 383–393.  
<https://doi.org/10.36546/solusi.v18i3.307>
- Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. (2011). *Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.

[https://doi.org/https://peraturan.go.id/files/PERDA\\_Kota\\_Surabaya\\_Nomor\\_5+TAHUN+2011\\_Tahun\\_2011\\_11e6c5b0eac04f609946313330333532.pdf](https://doi.org/https://peraturan.go.id/files/PERDA_Kota_Surabaya_Nomor_5+TAHUN+2011_Tahun_2011_11e6c5b0eac04f609946313330333532.pdf)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2023). *Informasi Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya*. Disdukcapil Surabaya.

Epi Parela, Sugiarti, Hazairin Habe, Marsanuddin, S. M. (2020). Pengaruh Pengawasan Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. *Jurnal Relevansi: Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 4/2(15010001).

<https://doi.org/https://jurnal.stiekrakatau.ac.id/index.php/relevansi/article/view/44>

Habbodin, M. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan (1st ed.)*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Handoko, T. H. (2012). *Manajemen*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.

Hendrastuti, Soemartono dan S. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.

Heroepoetri, A. (1993). *Peran serta masyarakat dalam pengelolaan lingkungan*. Walhi.

Johan, E. (2013). Kajian Tinjauan Hukum UU No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bagi Orang Asing oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten. In *Jurnal Elektronik*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Johan, E. (2018). Tinjauan Hukum Uu No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bagi Orang Asing Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31506/jap.v5i2.2398>

Koontz, H. W. H. (2009). *Essentials For Management: An International Perspective*. India: Tata McGraw Hill Education.

Loka, S. S. M. (2021). *Evektivitas Kewajiban Orang Asing Untuk Pencatatan Administrasi Kependudukan Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi Orang Asing Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Longenecker, Julia M., et all. (2021). Self-Reported Perceptual Aberrations In Psychosis Map To Event-Related Potentials And Semantic Appraisals Of Objects. *Journal of Abnormal Psychology*, 130(7), 785–796.  
<https://doi.org/https://psycnet.apa.org/buy/2022-02055-005>

Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Jakarta: UI Press.

Merton, R. . (1957). *The Role-Set: Problems in Sociological Theory*. Irvington Publisher.

- Nurhidayanto, R. (2021). *Peran Balai Latihan Kerja Ponorogo Dalam Mengurangi Tingkat Pengangguran (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo)*. Ponorogo: IAIN.
- Pemerintah RI. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Gedung DPR/MPR RI.
- Rejeki V. Simanungkalit, B. S. (2018). Pengaruh Sistem Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sumut Cabang Menteng Tujuh Medan. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 51–66. <https://doi.org/https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/361>
- Sastradiredja, W. D., & Wasisto, J. (2021). Pengelolaan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 5(2), 353–364. <https://doi.org/10.14710/anuva.5.2.353-364>
- Siagian, S. (2007). *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Indonesia: Bumi Aksara.
- Supriyanto, D. (2023). Dynastic politics and political party recommendation patterns in the 2017 Batu City regional head election. *International Journal of Politics and Sociology Research*, 11(1), 75–83. <https://doi.org/https://ijobsor.pelnus.ac.id/index.php/ijopsor/article/view/68/110>
- Tefa, G., & Nurhidayah, J. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Penetapan Daftar Pemilih Tetap (Dpt) Di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil*, 6(2), 161–188. <https://doi.org/https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/361>
- Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Wibawani, S., Hernanda, F., Kusuma, R. G., & Irawan, F. A. (2021). Evaluasi Program Penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa sebagai Jaring Pengaman Sosial di Desa Kemlagi Kabupaten Mojokerto. *Syntax Idea*, 3(5), 1205. <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/1194>
- Zailani, R., & Edi Subarkah. (2022). Pengaruh Pengawasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja (Studi Kasus Manajemen Angkasa Rumah Makan Rata-Rata). *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 60–65. <https://doi.org/10.55606/jimek.v1i3.153>
- Zalisfa, M. (2020). *Analisis peran unit layanan perlindungan perempuan dan anak dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak dikota pekanbaru (doctoral dissertation, universitas islam negeri sultan syarif kasim riau)*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

# Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 7 Nomor 2 (2025) 590 – 603 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v7i2.5778

Zhang, F., Li, M., & Miles, T. (2018). Generation of Near-Inertial Currents on the Mid-Atlantic Bight by Hurricane Arthur (2014). *Journal of Geophysical Research: Oceans*, 123(4), 3100–3116. <https://doi.org/10.1029/2017JC013584>