

## PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL BAGI WARGA NEGARA ASING DI DISDUKCAPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Ayunia Hasanah<sup>1</sup>, Novie Indrawati Sagita<sup>2</sup>, Ufa Anita Afrilia<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia  
Email Korespondensi : ayunia21001@mail.unpad.ac.id

*Submitted: 09-06-2025; Accepted: 09-07-2025; Published : 07-09-2025*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Warga Negara Asing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Fokus penelitian ini adalah mengetahui proses pelaksanaan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon asing. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan bagi Warga Negara Asing telah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas layanan. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan sistem digital, seperti aplikasi layanan daring yang belum optimal digunakan melalui perangkat telepon genggam dan sistem yang belum terintegrasi dengan basis data kependudukan. Selain itu, sistem belum mengakomodasi kebutuhan Warga Negara Asing pemegang izin tinggal jangka panjang tanpa sponsor. Kurangnya sosialisasi serta keterbatasan dalam penggunaan format dokumen juga menjadi penghambat. Berdasarkan analisis dengan teori implementasi kebijakan, aspek organisasi dan interpretasi sudah terpenuhi, tetapi aspek aplikasi memerlukan perbaikan agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of the Certificate of Residence service for Foreign Nationals at the Population and Civil Registration Office of the Special Capital Region of Jakarta Province. The focus of this research is to examine the process of service implementation and the quality of services provided to applicants from abroad. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and literature studies. The results show that the administration services for foreign nationals have been carried out according to established procedures; however, several obstacles still affect the effectiveness of service delivery. These obstacles include limitations in digital systems, such as online service applications that are not yet fully optimized for mobile device use, and systems that are not integrated with the population database. In addition, the system does not yet accommodate the needs of foreign nationals holding long-term residence permits without sponsors. The lack of public outreach and restrictions on the required document formats also hinder the service process. Based on the analysis using the policy implementation theory, the organizational and interpretative aspects have been fulfilled, but the application aspect still requires improvements to achieve more effective, efficient, and responsive public services.*

**Key word:** Population Administration, Policy Implementation, Public Services

## PENDAHULUAN

Pentingnya sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pelayanan publik memiliki peran yang sangat krusial dan tidak bisa diabaikan. Tata kelola pemerintahan yang baik mencakup pengelolaan kepentingan publik yang efisien, menekankan nilai integritas, pengendalian praktik korupsi, serta penguatan fungsi pemerintah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Hasannudin et al., 2024). Berbagai inisiatif pemerintah untuk memastikan layanan berkualitas ditujukan untuk mendorong perkembangan dan kemajuan bangsa, sekaligus memperkuat kepercayaan publik. Dalam konteks ini, pelayanan publik merupakan elemen penting dari peran pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat (Ajie & Isnawaty, 2024). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah menyediakan suatu bentuk pelayanan publik yang dikenal sebagai layanan kependudukan. Penduduk merupakan salah satu unsur fundamental yang menentukan eksistensi suatu negara. Said dalam Putri dan Nurwati (2021) menjelaskan bahwa jumlah penduduk di suatu wilayah pada waktu tertentu merupakan hasil dari proses demografi seperti angka kelahiran, kematian, dan migrasi. Dalam konteks administrasi kependudukan, pengelompokan penduduk menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang efektif. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan secara tegas membagi penduduk di Indonesia ke dalam dua kelompok, yaitu Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). WNI adalah orang-orang bangsa Indonesia asli maupun orang asing yang telah memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui proses hukum. Sementara itu, WNA adalah orang yang bukan warga negara Indonesia namun tinggal sementara atau menetap dalam periode tertentu. Dalam undang-undang tersebut juga diatur

berbagai aspek penting, seperti definisi administrasi kependudukan, penduduk, penyelenggara, instansi pelaksana, unsur-unsur administrasi kependudukan, sistem informasi kependudukan, hingga jenis-jenis dokumen administrasi kependudukan. Salah satu layanan yang menjadi fokus utama pemerintah adalah administrasi kependudukan (adminduk).

Administrasi kependudukan sangat penting untuk mendukung pemerintah dalam membuat keputusan kebijakan, merancang rencana pembangunan dan memastikan bahwa proses distribusi sumber daya dilakukan dengan mengacu pada informasi yang tepat dan terpercaya (Safitri & Widiyarta, 2024). Pelayanan adminduk merupakan tata cara pendaftaran kependudukan yang berada di bawah kewenangan administratif pemerintah, di mana semua penduduk mempunyai hak atas kewarganegaraan (Zica & Fanida, 2022). Sementara itu, pencatatan sipil merupakan dokumen esensial yang memuat informasi hukum terkait status kependudukan seseorang, serta menjadi landasan bagi kepastian hukum dan hak kepemilikan. Setiap warga negara diwajibkan untuk memiliki dokumen ini, seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan dokumen penting lainnya yang harus dilaporkan serta diproses melalui Disdukcapil (Islamiyati et al., 2021). Oleh karena itu, administrasi kependudukan merupakan proses pencatatan dan pengelolaan data kependudukan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di instansi Disdukcapil. Tujuan administrasi kependudukan adalah untuk menjamin perlindungan hukum, penghormatan terhadap hak asasi, dan pelayanan publik yang efisien bagi semua penduduk, termasuk WNA yang bermukim di Indonesia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disebut Disdukcapil adalah instansi pelaksana yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan. Layanan Disdukcapil menyediakan berbagai layanan terkait kependudukan, seperti penerbitan dokumen kependudukan. Pelayanan tersebut mencakup proses pendaftaran penduduk, yang meliputi pencatatan biodata, penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), serta surat keterangan domisili, dan juga

mencakup layanan pencatatan sipil seperti penerbitan dokumen akta-akta pencatatan sipil.

Peningkatan mobilitas WNA di Indonesia beberapa tahun terakhir dapat diamati melalui berbagai aspek, baik ekonomi, sosial, maupun budaya. Indonesia, dengan potensi ekonominya yang kuat, menarik minat banyak investor asing yang ingin menetap di sana. Menurut dokumen Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), Indonesia telah mengalami peningkatan tajam dalam investasi asing, dengan jumlah total mencapai Rp900,2 triliun (52,5%) pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan minat yang kuat dari investor asing di pasar Indonesia (BKPM, 2025). Hal ini menimbulkan permintaan terhadap tenaga kerja asing yang terampil, sehingga meningkatkan arus WNA ke Indonesia. Selain unsur ekonomi, aspek sosial budaya juga turut menyumbang pada meningkatnya mobilitas WNA. Sejumlah besar orang asing bepergian ke Indonesia untuk tujuan pendidikan, pariwisata, dan pertukaran budaya.

Keadaan tersebut menuntut adanya suatu sistem administrasi kependudukan yang fleksibel dan responsif terhadap tuntutan WNA di Indonesia, khususnya di Provinsi DKI Jakarta, yang dikelola oleh Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta. Pengaturan administrasi kependudukan bagi WNA sangat penting untuk mengatasi tantangan global, terutama untuk menjamin perlindungan hak dan kewajiban orang asing, serta untuk mendorong terciptanya ketertiban umum dan keamanan nasional. Salah satu jenis pelayanan dokumen kependudukan untuk WNA yang diberikan oleh Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta adalah penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi WNA.

Kewajiban bagi Orang Asing untuk memiliki SKTT didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Surat Keterangan Tempat Tinggal adalah dokumen yang dapat digunakan untuk identitas dan akses ke berbagai layanan publik seperti asuransi. Masa berlaku SKTT sama dengan masa berlaku Izin Tinggal Terbatas. Izin Tinggal Terbatas adalah dokumen keimigrasian yang diterbitkan kepada orang asing yang memungkinkan mereka tinggal di wilayah Republik Indonesia untuk jangka waktu tertentu, yang dapat bervariasi,

termasuk enam bulan, satu tahun, dua tahun, dan hingga lima tahun (hanya untuk kawasan ekonomi khusus). SKTT merupakan dokumen yang diterbitkan dan dikeluarkan oleh Disdukcapil bagi WNA dengan masa tinggal terbatas dan tunduk pada aturan yang ketat (Disdukcapil DKI Jakarta, n.d). Orang asing yang datang ke Jakarta harus terlebih dahulu mengajukan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) di kantor imigrasi. Setelah itu, mereka harus mendaftar ke Disdukcapil untuk memperoleh SKTT.

Kepemilikan SKTT juga berpengaruh besar terhadap status hukum orang asing, menyederhanakan pelacakan administrasi dan memastikan keberadaan mereka tercatat secara resmi dalam arsip kependudukan nasional. Oleh karena itu, SKTT merupakan dokumen penting yang dikeluarkan bagi WNA pemegang Izin Tinggal Terbatas (ITAS) di Indonesia. SKTT mengesahkan keabsahan domisili orang asing dan penting untuk mengakses layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan perbankan.

Dalam pelayanan SKTT, Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta telah mengembangkan inovasi melalui peluncuran sistem daring bernama SILAPORLAGI (Sistem Pelaporan Orang Asing dan Pelaporan Luar Negeri) pada tahun 2019. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam proses pendaftaran penduduk bagi Warga Negara Asing (WNA). Legalitas penggunaan sistem ini diperkuat dengan terbitnya Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 128 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Layanan Administrasi Kependudukan secara *Online*. Dengan berbasis teknologi *website*, SILAPORLAGI memungkinkan proses pelaporan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi WNA dilakukan secara lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel kapan pun dan di mana pun.

Namun, saat mengajukan Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi WNA di Disdukcapil DKI Jakarta, terdapat beberapa kendala dalam penerbitan SKTT bagi WNA. Tantangan tersebut antara lain adanya keluhan mengenai proses pelayanan yang dinilai kurang efisien, prosedur yang rumit, serta kurangnya informasi mengenai ketentuan dan prosedur terkait dokumen ini (Karima, 2023). Banyak WNA merasa bingung ketika dihadapkan dengan prosedur administratif rumit

yang membutuhkan banyak waktu untuk diselesaikan. Masalah-masalah ini dapat mengikis kepercayaan publik, khususnya WNA, terhadap layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah. Salah satu kendala utama adalah kurangnya informasi yang tepat tentang prosedur dan kriteria yang dibutuhkan, serta keterbatasan sumber daya manusia yang mampu memberikan bantuan langsung kepada orang asing dalam mengurus dokumen mereka.

Fokus penelitian ini adalah Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, karena lembaga tersebut bertanggung jawab atas administrasi kependudukan di tingkat provinsi. Selain itu, sebagai salah satu provinsi dengan populasi WNA yang cukup besar, DKI Jakarta menjadi contoh yang baik untuk memahami kesulitan dalam memberikan layanan publik kepada warga asing. DKI Jakarta memiliki kebutuhan yang besar akan pelayanan administratif untuk berbagai aspek kehidupan, termasuk bagi WNA, sebagai pusat kegiatan ekonomi dan kota dengan tingkat urbanisasi yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi yang dapat membantu Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi WNA dengan melakukan analisis kualitas pelayanan di kantor tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini secara khusus menganalisis pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Warga Negara Asing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Charles O. Jones. Teori ini memandang implementasi sebagai proses yang terdiri dari tiga komponen utama, yaitu organisasi pelaksana, interpretasi kebijakan, dan aplikasi di lapangan. Ketiga komponen ini menjadi kerangka analisis utama dalam penelitian ini untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan SKTT bagi Warga Negara Asing telah dijalankan sesuai kebijakan, sekaligus mengidentifikasi celah dan tantangan yang masih dihadapi. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap implementasi pelayanan dokumen kependudukan khusus bagi Warga Negara Asing, yang selama ini masih minim dibahas secara ilmiah, terutama dalam konteks evaluasi

implementasi kebijakan berbasis teori Charles O. Jones. Melalui penelitian ini, diharapkan tidak hanya diperoleh gambaran faktual, tetapi juga rekomendasi kebijakan yang aplikatif dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepastian hukum dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi warga negara asing di wilayah DKI Jakarta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menyajikan fakta secara sistematis berdasarkan hasil observasi dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis di Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer berupa wawancara langsung dengan Staf Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan di serta observasi Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder berupa peraturan perundang-undangan yang relevan, instruksi pemerintah, serta referensi dari buku dan jurnal. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, serta telaah pustaka. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih individu yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan SKTT bagi WNA di Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (1996) sebagai kerangka analisis untuk menilai keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Model ini menyoroti tiga tahapan utama dalam implementasi, yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi, yang mencakup berbagai aspek penting seperti standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, serta karakteristik dan sikap pelaksana kebijakan.

### Organisasi

Charles O. Jones (1996) yang menyatakan bahwa organisasi merupakan dimensi awal dalam implementasi kebijakan, dengan fokus utama pada pengaturan kembali sumber daya, pembagian unit kerja, serta

metode yang digunakan agar pelaksanaan program dapat menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Warga Negara Asing, semua dilaksanakan dan diproses melalui website SILAPORLAGI. Tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Warga Negara Asing melalui *platform* daring SILAPORLAGI berada di bawah kewenangan Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta. Ketentuan ini diatur dalam Lampiran XVII Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, yang menetapkan bahwa Disdukcapil bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pengelolaan SILAPORLAGI menjadi tanggung jawab langsung dinas, yang dalam pelaksanaannya didelegasikan kepada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK). Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Keputusan Kepala Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta Nomor 126 Tahun 2020 mengenai Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil secara daring, khususnya pada Pasal 1 dan 2, yang menyebutkan bahwa layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara manual maupun *online*, termasuk melalui platform SILAPORLAGI untuk pelayanan pendaftaran penduduk bagi WNA. Selain itu, peran Unit Pengelola Teknologi dan Informasi Komunikasi (UPTIK) juga sangat penting dalam pengembangan sistem ini. UPTIK merupakan unit yang bertanggung jawab mengembangkan sistem pelayanan digital di lingkungan Dinas, termasuk SILAPORLAGI sebagai sarana dalam penyelenggaraan pelayanan SKTT bagi WNA secara elektronik.

Pelaksana Pendaftaran Penduduk di Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta telah merumuskan kebutuhan sumber daya berdasarkan pendekatan 5M: *Man, Method, Money, Machine, dan Market*. Kelima komponen ini saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan yang mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Dalam aspek "*Man*" atau sumber daya manusia, kehadiran personel yang kompeten menjadi faktor penting agar pelayanan SKTT bagi WNA dapat berjalan

secara efektif. Sumber daya manusia yang terlibat berasal dari internal Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, khususnya Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) yang bertanggung jawab langsung atas proses pelayanan SKTT bagi WNA melalui sistem SILAPORLAGI. Selain itu, Unit Pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPTIK) juga berperan sebagai pendukung teknis dalam pengoperasian sistem jaringan. Dalam pelaksanaannya, terdapat sekitar 10 orang verifikator dari UPAK yang ditugaskan untuk menangani permohonan SKTT WNA melalui SILAPORLAGI, serta 2 orang dari UPTIK yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem, server, dan jaringan pendukung layanan tersebut.

Dalam hal metode atau *method*, sistem SILAPORLAGI dikembangkan sebagai *platform* pelayanan digital yang memungkinkan proses pengajuan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) dilakukan secara daring. Inisiatif ini memberikan kemudahan bagi Warga Negara Asing (WNA) maupun pihak yang mewakili mereka, seperti sponsor atau kuasa, untuk mengakses layanan dari lokasi mana pun dan kapan pun tanpa perlu hadir langsung ke kantor Disdukcapil. Konsep pelayanan berbasis *online* ini mencerminkan upaya untuk menghadirkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa dengan pemanfaatan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Sementara itu, pada aspek pembiayaan (*money*), berdasarkan informasi dari narasumber, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan SKTT melalui SILAPORLAGI tidak memiliki dukungan anggaran rutin. Sistem ini dikembangkan dan diluncurkan dengan menggunakan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pada saat awal implementasinya, karena saat itu masih termasuk dalam program inovasi. Namun setelah itu, tidak terdapat alokasi anggaran lanjutan yang secara khusus ditujukan untuk operasional atau pemeliharaan sistem. Ketiadaan pembiayaan berkelanjutan ini menjadi hambatan tersendiri dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem, termasuk dalam penambahan fitur atau perbaikan teknis yang dibutuhkan untuk mendukung kelancaran layanan secara optimal.

Selain itu, dari sisi *machine* atau

perangkat, pelaksanaan pelayanan SKTT secara daring turut ditunjang oleh infrastruktur teknologi yang telah disiapkan sejak awal pengembangan SILAPORLAGI. Sarana dan prasarana tersebut mencakup perangkat keras dan lunak, seperti jaringan internet yang stabil, server yang memadai, serta sistem keamanan data untuk melindungi informasi pemohon. Keberadaan infrastruktur ini berperan penting dalam memastikan keberlangsungan operasional layanan serta menjaga kepercayaan publik terhadap sistem digital yang digunakan. Tanpa dukungan teknologi yang memadai, keberhasilan layanan daring tidak dapat tercapai secara optimal. Selanjutnya, pada aspek *market* atau sasaran layanan, sistem SILAPORLAGI dirancang khusus untuk melayani kelompok WNA yang menetap di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Termasuk dalam kelompok sasaran ini adalah para sponsor, kuasa hukum, atau perwakilan administratif yang memiliki tanggung jawab atas keberadaan WNA tersebut. Penetapan segmen pengguna ini menunjukkan bahwa sistem dirancang dengan fokus yang jelas, yaitu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan terdokumentasi secara sistematis bagi individu yang memerlukan legalitas administrasi kependudukan. Dengan demikian, pelayanan SKTT melalui SILAPORLAGI dapat menjawab kebutuhan kelompok sasaran secara lebih tepat dan efisien.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Warga Negara Asing (WNA), terdapat sejumlah instansi yang terlibat, baik dari unsur internal maupun eksternal, sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Penulis mencatat bahwa Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) merupakan pihak utama yang menangani pelayanan SKTT, mulai dari proses validasi data, verifikasi dokumen, hingga pencetakan SKTT. Selain itu, Unit Pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPTIK) turut berperan sebagai penyedia dukungan teknis dalam bidang sistem informasi dan teknologi.

Di sisi lain, keterlibatan Kementerian Dalam Negeri juga sangat penting, khususnya melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat yang menjadi bagian dari proses integrasi data kependudukan nasional. Meskipun pelayanan dilakukan

melalui portal SILAPORLAGI, namun data hasil pelayanan tersebut tetap harus diunggah dan disinkronisasi dengan sistem milik Kemendagri. Tidak hanya itu, Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta juga menjalin koordinasi dengan pihak Imigrasi Jakarta Barat dalam mendukung layanan satu pintu, khususnya dalam pengurusan dokumen Izin Tinggal Terbatas (ITAS) dan SKTT, guna mempermudah proses bagi pemohon WNA.

Berdasarkan keterangan dari informan, kerja sama antara Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta dengan Imigrasi Jakarta Barat dalam pelayanan SKTT bagi Warga Negara Asing (WNA) mencerminkan adanya integrasi sistem antara SILAPORLAGI dan sistem keimigrasian. Melalui kolaborasi ini, proses pendataan WNA dapat dilakukan secara terpadu dalam satu pintu. Alur yang terbentuk dalam layanan ini memungkinkan WNA yang mengurus ITAS atau melaporkan kelahiran di kantor Imigrasi untuk langsung diproses permohonan SKTT-nya melalui SILAPORLAGI. Artinya, data permohonan NIK dapat langsung diajukan secara otomatis tanpa harus melakukan pendaftaran ulang, karena data tersebut sudah terhubung melalui sistem integrasi.

Selain itu, terdapat dukungan dari instansi eksternal lainnya, yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), yang berperan penting dalam penyediaan infrastruktur jaringan dan teknologi informasi. Kemenkominfo membantu memastikan tersedianya perangkat keras dan lunak yang mendukung kelancaran operasional SILAPORLAGI, termasuk dalam hal pemeliharaan jaringan dan pembaruan server secara berkala. Seluruh kegiatan teknis tersebut dikoordinasikan secara langsung dengan Unit Pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPTIK) sebagai pihak internal yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem layanan daring di lingkungan Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta.

Strategi merupakan pendekatan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dan menjadi salah satu elemen penting dalam keberhasilan suatu program. Melalui penyusunan strategi yang tepat, pelaksanaan program dapat berjalan dengan lebih terencana dan sesuai dengan kebutuhan target sasaran.

Dalam konteks pelayanan publik, strategi juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal ini juga berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan SKTT bagi WNA, di mana strategi dibutuhkan untuk mengantisipasi serta mengatasi berbagai tantangan yang mungkin muncul di masa mendatang. Pelaksanaan pelayanan SKTT yang menggunakan sistem SILAPORLAGI telah dirancang dengan strategi tertentu untuk memastikan layanan berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Pertama, sistem SILAPORLAGI dirancang melalui proses uji coba (*trial and error*) dengan menyadari bahwa peluncuran sistem baru biasanya disertai dengan kemunculan bug atau gangguan teknis. Tahapan uji coba ini awalnya dilakukan secara internal di lingkungan Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, guna memperoleh masukan langsung dari pengguna internal atas penggunaan sistem tersebut dalam pengajuan SKTT bagi Warga Negara Asing (WNA). Kedua, dilaksanakan kegiatan bimbingan teknis dan evaluasi rutin untuk meninjau hambatan serta menerima saran dari pengguna terkait kinerja SILAPORLAGI dalam mendukung proses pelayanan SKTT. Selanjutnya, dilakukan pula kegiatan sosialisasi ke berbagai instansi terkait seperti kementerian, kedutaan besar, dan kantor imigrasi dengan menyebarkan materi informasi dalam bentuk infografis dan spanduk mengenai layanan SKTT bagi WNA. Dalam materi sosialisasi tersebut juga dicantumkan layanan *helpdesk* melalui kanal Telegram Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) sebagai wadah pertanyaan dan bantuan lebih lanjut. Salah satu bentuk sosialisasi aktif lainnya adalah kegiatan Bina Kependudukan Orang Asing, yang diselenggarakan di kantor-kantor Imigrasi di wilayah DKI Jakarta, sebagai sarana edukasi langsung kepada WNA dan pihak terkait mengenai proses pengajuan SKTT secara daring.

### **Interpretasi**

Interpretasi merupakan tahapan lanjutan setelah terbentuknya struktur organisasi dalam proses implementasi. Tahap ini menyangkut bagaimana para pelaksana atau implementor memahami dan menafsirkan kebijakan atau program yang akan dijalankan.

Penafsiran di sini tidak hanya sekadar memahami isi kebijakan, tetapi juga mencakup pemahaman mendalam terhadap tujuan, target, serta prosedur pelaksanaan secara menyeluruh. Tingkat pemahaman ini menjadi kunci penting untuk menjamin agar program dapat dijalankan dengan optimal dan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan.

Interpretasi juga mencerminkan tingkat keseriusan para pelaksana dalam menjalankan layanan penerbitan SKTT bagi Warga Negara Asing (WNA). Keseriusan tersebut dapat dilihat dari komitmen mereka dalam memastikan tersedianya sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kompetensi maupun kelayakan. Sumber daya manusia memegang peran yang sangat vital dalam proses ini, karena para pemohon akan selalu membutuhkan pendampingan dari petugas baik saat mengajukan dokumen SKTT maupun ketika menghadapi kendala teknis dalam penggunaan sistem SILAPORLAGI. Selain itu, aspek penting lain dari tahap interpretasi adalah bagaimana komunikasi dan koordinasi dibangun di antara para pihak yang terlibat. Tingkat komunikasi yang efektif menjadi indikator sejauh mana pemahaman dan keselarasan tugas pokok dan fungsi masing-masing aktor terjalin. Sinergi yang baik akan membantu menghindari kesalahpahaman (*miscommunication*) atau kesalahan penafsiran (*misperception*) yang berpotensi menghambat atau bahkan menggagalkan pelaksanaan program layanan tersebut.

Implementasi program SILAPORLAGI dalam pelayanan SKTT bagi WNA didasarkan pada Keputusan Kepala Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta Nomor 126 Tahun 2020 tentang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Daring. Dalam keputusan tersebut ditegaskan bahwa SILAPORLAGI merupakan salah satu layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara *online*, dengan pelaksanaannya mengacu pada ketentuan persyaratan serta prosedur pendaftaran penduduk yang berlaku. Adapun tujuan utama dari peluncuran layanan ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik oleh Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, khususnya dalam merespons tuntutan masyarakat yang semakin membutuhkan layanan administrasi secara cepat, efisien, dan tepat sasaran di era digital saat ini.

Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta memiliki komitmen kuat untuk menyelesaikan permohonan dokumen, termasuk SKTT, secepat mungkin bahkan ditargetkan dapat selesai di hari yang sama. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah menciptakan proses yang lancar dan memuaskan masyarakat. Meskipun demikian, upaya percepatan ini masih terus dioptimalkan, mengingat tingginya volume permohonan yang masuk setiap harinya. Untuk mempercepat pelayanan, ditetapkan target pemrosesan antara 450 hingga 500 permohonan per hari, dengan estimasi waktu sekitar 15 menit per permohonan, apabila kondisi layanan tidak sedang ramai.

Dengan jumlah verifikator SKTT di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) yang hanya sebanyak 10 orang, setiap petugas dituntut untuk memproses setidaknya 45 permohonan per hari agar target tersebut tercapai. Namun, realisasi target tersebut sangat bergantung pada kestabilan jaringan serta akses terhadap sistem SILAPORLAGI yang digunakan dalam pelayanan. Ketika sistem mengalami gangguan atau perawatan (*maintenance*), beban kerja cenderung menumpuk dan menjadi tanggungan untuk hari-hari berikutnya, sehingga berpotensi mengganggu efektivitas pelayanan. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu tantangan utama yang diakui oleh para pelaksana, sehingga dibutuhkan strategi penguatan kapasitas SDM dan peningkatan infrastruktur sistem guna mendukung optimalisasi layanan secara berkelanjutan.

Sumber daya manusia yang bertugas memproses permohonan SKTT mayoritas berasal dari PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Perorangan) yang telah memahami alur pelayanan, baik secara manual maupun daring melalui SILAPORLAGI. Kompetensi mereka telah terbukti dalam menjalankan proses layanan secara efisien. Menurut informasi dari informan, PJLP yang baru direkrut tidak langsung ditugaskan pada pemrosesan SKTT, melainkan harus mengikuti pelatihan khusus terlebih dahulu. Pelatihan tersebut mencakup pemahaman tentang layanan SIAK, prosedur SILAPORLAGI, serta prinsip pelayanan prima kepada pemohon dan dilaksanakan secara rutin.

Selain keterampilan teknis, UPAK menekankan pentingnya kompetensi dalam hal

verifikasi mendalam, seperti mendeteksi pemalsuan surat kuasa, ketidaksesuaian data, hingga kejanggalan dalam dokumen yang diajukan. Kemampuan ini sangat krusial karena kesalahan dalam proses verifikasi dapat berakibat pada cacat administrasi, seperti kasus visa atau ITAS yang sudah kedaluwarsa namun tetap diproses menjadi SKTT. Menyadari risiko tersebut, Kepala Satuan Pelaksana Pendaftaran Penduduk menekankan bahwa selain pelatihan teknis, penting juga memberikan pemahaman esensial kepada petugas. Hal ini bertujuan agar dokumen yang dihasilkan tidak hanya cepat selesai, tetapi juga akurat dan berkualitas.

Terkait dengan komunikasi dan organisasi, bimbingan teknis secara rutin dilakukan kepada unit-unit yang berkaitan dengan layanan SKTT bagi WNA. Bimbingan ini mencakup penjelasan mengenai penggunaan SILAPORLAGI, proses integrasi dengan sistem SIAK terpusat, serta pembagian peran antar instansi. Langkah ini bertujuan agar setiap pihak, termasuk Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Komunikasi dan Informatika, memahami dengan jelas tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam mendukung kelancaran layanan tersebut.

Koordinasi dan komunikasi juga dilakukan oleh UPAK bersama UPTIK melalui layanan *helpdesk* untuk menangani kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan sistem. Masalah yang ditemukan kemudian diteruskan oleh UPTIK kepada pihak eksternal, seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika, untuk penanganan lebih lanjut. Apabila terdapat gangguan mendesak, komunikasi dapat dilakukan secara langsung melalui grup WhatsApp yang telah dibentuk, atau melalui koordinasi tatap muka karena seluruh unit masih berada dalam satu gedung. Selain itu, koordinasi juga dilakukan dengan pihak Kantor Imigrasi melalui grup WhatsApp guna mempermudah pembaruan informasi terkait perubahan data ITAS dan ITAP milik WNA. Dalam bimbingan teknis yang dilaksanakan secara rutin, dilakukan pertukaran pendapat antarunit mengenai permasalahan jaringan, sistem, dan solusi untuk mengatasi gangguan tersebut. Tujuannya adalah memastikan setiap informasi yang diperbarui dapat menjawab kebutuhan serta kekhawatiran pemohon secara efektif. Di samping itu, UPAK juga

menyelenggarakan rapat evaluasi secara berkala, baik mingguan maupun bulanan, untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan, termasuk pelayanan SKTT bagi WNA.

### **Aplikasi**

Setiap program atau layanan publik yang telah dirancang harus melalui tahapan implementasi agar dapat direalisasikan sesuai tujuan awal. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi WNA di Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, tahap implementasi dimulai dari perancangan sistem, penafsiran regulasi, hingga pelaksanaan teknis di lapangan. Pada tahap perancangan, instansi telah menyediakan layanan berbasis daring melalui sistem Pelaporan Orang Asing dan Pelaporan Luar Negeri, sebagai sarana pengajuan Surat Keterangan Tempat Tinggal. Tahap ini dilanjutkan dengan penyesuaian sistem tersebut terhadap ketentuan hukum, yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 yang mengatur tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil..

Dalam pelaksanaan layanan SKTT bagi WNA, terdapat pedoman resmi yang menjadi dasar hukum dalam penerbitan dokumen tersebut. Pedoman ini tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta No. 98 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, serta Keputusan No. 5 Tahun 2011 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan. Kedua regulasi ini menjadi acuan penting dalam memastikan proses layanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh pelaksana. Dalam konteks tersebut, penulis menggambarkan alur proses pelayanan berdasarkan petunjuk teknis dari peraturan yang berlaku serta menyesuikannya dengan tahapan dalam sistem daring melalui *website* SILAPORLAGI. Sebelum WNA dapat mengajukan permohonan SKTT, mereka diwajibkan terlebih dahulu untuk mengajukan permohonan sponsor sebagai bagian awal dari proses administrasi. Proses ini menjadi syarat utama untuk dapat melanjutkan

ke tahap berikutnya dalam pengajuan SKTT.

Berdasarkan hasil observasi penulis, Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta menunjukkan sikap proaktif dan konsisten dalam menyosialisasikan penggunaan SILAPORLAGI sebagai *platform* layanan administrasi kependudukan untuk Warga Negara Asing (WNA), termasuk layanan SKTT. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai kanal media sosial resmi milik dinas guna meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya WNA, mengenai proses pengajuan dokumen secara daring. Kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas implementasi layanan SKTT. Adanya kesesuaian antara SOP dan pelaksanaan layanan mencerminkan tingkat komitmen Dinas dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terstandarisasi. Namun demikian, dalam praktiknya, meskipun prosedur telah dijalankan sesuai pedoman, proses penyelesaian permohonan dokumen SKTT masih membutuhkan waktu yang cukup panjang. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan dapat mencapai 5 hingga 8 hari kerja. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek aplikasi, sebagaimana dijelaskan dalam teori implementasi kebijakan oleh Charles O. Jones. Secara ideal, pelayanan SKTT bagi warga negara asing telah dirancang untuk diselesaikan dalam waktu singkat, yaitu 15 menit, namun pada tataran implementasi, hambatan teknis seperti gangguan sistem serta tingginya jumlah permohonan belum dapat diantisipasi dengan optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun struktur organisasi dan pemahaman terhadap prosedur (interpretasi) sudah terbentuk, tahap aplikasi di lapangan masih memerlukan perbaikan, baik dari segi kesiapan sistem digital maupun kapasitas sumber daya manusia, agar sesuai dengan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan..

Mengenai respon dari pemohon, berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, sebagian pemohon menyampaikan bahwa mereka tidak mengalami hambatan dalam proses pengajuan SKTT serta merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Beberapa di antaranya bahkan mengungkapkan bahwa keberadaan layanan SKTT melalui

platform SILAPORLAGI sangat membantu karena mempermudah proses pengajuan dokumen. Dengan sistem daring ini, pemohon tidak perlu lagi mengurus secara offline dengan mengunjungi langsung kantor instansi terkait, yang sebelumnya sering memakan waktu karena harus bolak-balik. Dibandingkan dengan prosedur sebelumnya, banyak pemohon merasa bahwa proses pengurusan saat ini jauh lebih efisien dan cepat.

Namun, terdapat pula sejumlah pemohon yang menghadapi kendala dalam proses pengajuan SKTT, misalnya tidak dapat mengakses layanan karena situs SILAPORLAGI sedang dalam proses pemeliharaan (*maintenance*). Selain itu, permasalahan lain yang muncul adalah adanya kesalahan dalam dokumen SKTT seperti ketidaktepatan tanggal lahir, alamat, atau kewarganegaraan. Untuk mengatasi hal tersebut, pemohon biasanya menghubungi petugas melalui layanan chat Telegram, di mana petugas akan memberikan solusi berupa perbaikan atau revisi dokumen. Selain melalui media daring, pemohon juga dapat langsung mendatangi kantor Disdukcapil dan berkonsultasi dengan petugas *Customer Relation Officer* untuk mendapatkan arahan dan penyelesaian secara langsung atas kendala yang dialami.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan SKTT bagi WNA, aspek perbaikan dan penanganan masalah menjadi hal yang esensial. Upaya perbaikan ini dapat dilakukan melalui tahapan monitoring dan evaluasi secara berkala. Monitoring dan evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program berjalan selaras dengan perencanaan yang telah disusun, sekaligus mengidentifikasi kesalahan atau hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan. Dengan adanya evaluasi ini, permasalahan yang muncul dapat dipetakan secara jelas dan diselesaikan secara efektif agar tidak terus berlarut-larut. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini difokuskan pada pihak pelaksana SILAPORLAGI sebagai sistem utama dalam pelayanan SKTT bagi WNA, guna mengetahui sejauh mana proses pengawasan dan evaluasi telah dilaksanakan secara optimal.

Secara umum, kegiatan monitoring dan evaluasi diterapkan secara rutin terhadap seluruh program layanan, baik setiap enam

bulan maupun satu tahun sekali, sebagai bagian dari penilaian kinerja pelaksana di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK). Salah satu layanan yang masuk dalam proses evaluasi ini adalah SILAPORLAGI, yaitu sistem yang digunakan dalam pengurusan dokumen kependudukan bagi Warga Negara Asing (WNA), termasuk penerbitan SKTT. Melalui proses ini, diharapkan berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan layanan dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan dengan cepat. Selain itu, monitoring dan evaluasi juga mencakup upaya koordinasi untuk menjaga kestabilan jaringan serta penanganan permasalahan yang dialami pemohon. Proses evaluasi ini penting untuk mengetahui aspek-aspek mana saja yang masih perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan program. Evaluasi tahunan menjadi acuan untuk merancang strategi perbaikan dan pengembangan layanan agar lebih efektif dan efisien ke depannya.

Jika ditinjau dari aspek teknis secara langsung, pihak pelaksana menargetkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan setiap hari. Kegiatan monitoring harian ini dilakukan secara internal oleh para petugas pelaksana untuk menangani kendala atau keluhan yang muncul selama proses pelayanan. Selain itu, pihak internal Disdukcapil juga menyelenggarakan simulasi sebagai bentuk evaluasi, guna memperoleh masukan mengenai penggunaan sistem SILAPORLAGI dalam pelayanan SKTT bagi WNA. *Website* SILAPORLAGI sendiri menyediakan fitur monitoring yang memungkinkan pengawasan terhadap hasil kerja petugas secara daring. Berdasarkan hasil observasi penulis di Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, monitoring dilakukan secara rutin setiap hari melalui rekap data layanan yang kemudian dilaporkan kepada Kepala Satuan Pelaksana (Kasatlak) Pendaftaran Penduduk, untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK). Langkah ini merupakan bagian dari upaya menjaga kualitas layanan dan memastikan proses berjalan sesuai dengan target yang ditetapkan.

Selain monitoring harian, petugas juga menyampaikan bahwa pelaporan dilakukan setiap tiga bulan dalam bentuk data agregat, grafik, serta laporan pelayanan SILAPORLAGI yang kemudian disampaikan kepada Kepala

Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta. Informasi terkait kendala dan keluhan pemohon dihimpun melalui mekanisme resmi, seperti forum evaluasi internal dan hasil monitoring petugas layanan. Salah satu temuan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan informan adalah adanya kasus kesalahan penulisan pada dokumen SKTT yang diterbitkan. Temuan ini menjadi dasar bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan evaluasi teknis, khususnya dalam proses verifikasi data sebelum pencetakan dokumen. Selain itu, laporan yang masuk melalui kanal komunikasi resmi seperti layanan aduan daring juga dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan prosedur pelayanan. Situasi ini menjadi masukan penting bagi petugas untuk bekerja lebih teliti dan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi. Proses evaluasi tersebut dilakukan melalui koordinasi antar petugas serta dengan Kasatlk Pendaftaran Penduduk. Keluhan tersebut dijadikan bahan evaluasi bersama agar permasalahan serupa tidak kembali terjadi di masa mendatang.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan SKTT bagi WNA di Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam aspek organisasi. Sistem layanan berbasis digital melalui SILAPORLAGI memudahkan proses pengajuan SKTT tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Struktur organisasi juga telah terbentuk dengan baik, ditandai oleh keterlibatan unit-unit teknis seperti UPAK, UPTIK, dan Kantor Imigrasi yang saling berkoordinasi. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek teknis dan sumber daya manusia, terutama dalam mengantisipasi gangguan sistem dan keterbatasan kapasitas layanan.

Dari sisi interpretasi, terdapat kesesuaian antara pemahaman pelaksana terhadap tujuan layanan SKTT dengan prinsip dalam teori Charles O. Jones, yaitu perlunya penafsiran kebijakan yang jelas dan konsisten. Hal ini tercermin dari ketersediaan pedoman, SOP, dan pelatihan teknis yang membantu pelaksana memahami tugasnya. Namun,

temuan lapangan juga menunjukkan adanya gap pengetahuan di kalangan pemohon, terutama terkait prosedur teknis dan kelengkapan dokumen, yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan. Implikasi teoretik dari kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pelaksana, tetapi juga oleh literasi dan partisipasi aktif masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan sejumlah rekomendasi kebijakan yang konkret. Pertama, pemerintah daerah perlu memperkuat integrasi sistem layanan digital dengan basis data kependudukan nasional agar proses lebih cepat dan akurat. Kedua, perlu ada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari sisi teknis maupun layanan komunikasi, untuk meminimalkan kesalahan administrasi. Ketiga, perlu dilakukan edukasi publik secara masif kepada WNA terkait prosedur pengajuan SKTT, agar kesenjangan informasi dapat ditekan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan implementasi pelayanan SKTT semakin sejalan dengan teori implementasi kebijakan yang efektif, efisien, dan responsif sesuai tuntutan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajie, T. S., & Isnawaty, N. W. (2024). Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Desa Bayongbong Kabupaten Garut). *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 1-10. <https://doi.org/10.24198/responsive.v7i1.52843>
- BKPM RI. (2025). Serap 2,4 Juta Tenaga Kerja, Kinerja Investasi Capai Rp 1.714 T. Retrieved from <https://www.bkpm.go.id/id/info/siaran-pers/serap-2-4-juta-tenaga-kerja-kinerja-investasi-capai-rp-1-714-t>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. (n.d.). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Retrieved from <https://kependudukancapil.jakarta.go.id>

- Hasanuddin, H., Meutia, K. I., Siagian, R., Widjanarko, W., Putra, C. I. W., & Carlos, G. J. (2024). Transformasi kepemimpinan dan dinamika institusional: Membangun tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi administrasi publik. *JEMMA: Journal of Economic, Management and Accounting*, 7(1), 68–81. <https://doi.org/10.35914/jemma.v7i1.2715>
- Islamiyati, D. N., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2021). Innovation Analysis Aji Welas (Deed So If The Applicant Enters Before Sewelas Hours) Department Of Population And Civil Registration Semarang District. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 78-96. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31167>
- Jones, Charles O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy. Terjemahan Rick Ismanto)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karima, R. (2023). *Implementasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. Retrieved from <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/102558/>
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Putri, N. C., & Nurwati, N. (2021). Pengaruh laju pertumbuhan penduduk berdampak pada tingginya angka kemiskinan yang menyebabkan banyak eksploitasi anak di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial HUMANITAS*, 3(1), 1-15. <https://doi.org/10.23969/humanitas.v3i1.2827>
- Safitri, L. A., & Widiyarta, A. (2024). Implementasi Program Pelayanan Malam Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9449-9462. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.7989>
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487-498. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>.