

NO.DAFTAR FPIPS: 905/UN.40.A2.21/PP/2019

**BENTUK PELAYANAN E-PUNTEK DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN PENDATANG UNTUK MEMILIKI
SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS)**

(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan
Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

SEFTA NUGRAHA DWIPUTRA
1504252

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2019**

BENTUK PELAYANAN E-PUNTEN DALAM MENINGKATKAN

KESADARAN PENDATANG UNTUK MEMILIKI

SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS)

(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)

Oleh

Sefta Nugraha Dwiputra

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Sefta Nugraha Dwiputra 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

April 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

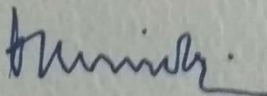
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

BENTUK PELAYANAN E-PUNTEN DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN PENDATANG UNTUK MEMILIKI
SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS)

(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)

disetujui dan disahkan oleh:

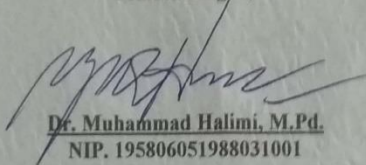
Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Endang Sumantri, M.Ed.

NIP. 19410715196703100100

Pembimbing II,

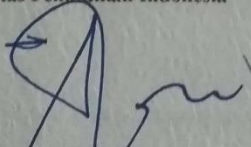


Dr. Muhammad Halimi, M.Pd.

NIP. 195806051988031001

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia

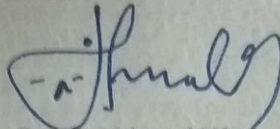


Prof. Dr. H. Saeriyana, M.Ed.

NIP. 196308201988031001

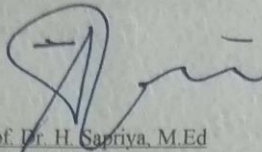
Skrripsi telah diuji pada,
Hari Tanggal
Tempat
Panitia ujian terdiri dari
1. Ketua

Senin, 29 April 2019
Gedung FPIPS UPI Bandung



Dr. Agus Mulyana, M.Hum
NIP. 196608081991031002

2. Sekretaris



Prof. Dr. H. Saptiwa, M.Ed
NIP. 196308201988031001

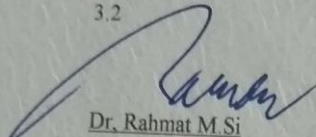
3. Penguji

3.1



Prof. Dr. Karim Suryadi, M.Si
NIP. 197008141994021001

3.2



Dr. Rahmat M. Si
NIP. 195809151986031003

3.3



Dr. Leni Anggraeni, M.Pd.
198402222009122214

**BENTUK PELAYANAN E-PUNTEN DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN PENDATANG UNTUK MEMILIKI
SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS)**

Oleh

Sefita Nugraha Dwiputra

1504252

Abstrak

Pemerintah selalu melakukan sebuah upaya dalam melayani dan memfasilitasi masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah dengan membuat suatu kebijakan yang bermanfaat bagi masyarakat. Kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional, maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintahan provinsi daerah/atau provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten atau kota dan keputusan walikota atau bupati. Salah satu contoh dari Kebijakan Publik adalah program E-Punten yang merupakan program dari Kota Bandung yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program tersebut berupa aplikasi untuk pendaftaran pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara di Kota Bandung. Kebijakan Publik dapat berhasil apabila masyarakat dapat merasakan hasil dari kebijakan publik yang dibuat. Kebijakan publik juga memiliki suatu tantangan dalam pelaksanaannya namun pemerintah perlu mengantisipasi masalah tersebut sehingga kebijakan publik tersebut dapat berjalan dengan baik. Implementasi Kebijakan Publik dapat berjalan baik dan lancar apabila pemerintah efektif dalam melaksanakan kebijakan tersebut, tentunya kebijakan tersebut harus menjadi solusi untuk masyarakat yang dimaksud bukan hanya sekadar kebijakan saja.

Kata Kunci: Kebijakan Publik, Pemerintahan, E-Punten, SKTS.

**THE FROM OF E-PUNTEN SERVIS IN INCREASING THE AWARENESS
OF MIGRANTS TO HAVE TEMPORARY CERTIFICATES**

by
Sefta Nugraha Dwiputra
1504252

Abstract:

The government is trying to serve and facilitate the society. The effort by making a public policies that are beneficial to the society. Public policy can be national, regional, and local such as Act, Law, Government Ordinance, Presidential Ordinance, Ministerial Ordinance, Provincial Government Ordinance, Governor decree, Districts Ordinance, regent decree. Example of public policy is E-Punten which one Bandung City Program that implemented by Population and Civil Registration Agency. The program is a registration application SKTS in Bandung city. Public policy can succeed if society feel the result from public policy made. Public policy has challenges in implementation however the government need to anticipate the problem so that public policy goes well. Public Policy can succeed if society can feel the result of public society which are made. Public policy have a challenge in its implementation however government must anticipation so that public policy pan out. Public policy running well and smoothly if governance effective in carrying out Public policy in question not only the policy.

Keywords: Public Policy, Governance, E-Punten, SKTS

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMAKASI.....	ii
ABSTRA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5

1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Secara Teoritis.....	5
1.4.2 Secara Praktis	6
1.4.3 Secara Kebijakan.....	6
1.4.5 Secara Isu Sentral Aksi Sosial.....	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	6

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Kebijakan Publik.....	7
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	7
2.1.2 Urgensi Kebijakan Publik	8
2.1.3 Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	9
2.1.4 Ciri-ciri kebijakan Publik.....	10
2.1.5 Implementasi Kebijakan Publik.....	11
2.1.5.1 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	11
2.1.5.2 Model-model Implementasi Kebijakan.....	15

2.1.6 Faktor penentu dilaksanakannya kebijakan	19
2.1.7 Sukses dan Gagasan Pelaksanaan Kebijakan.....	19
2.2 Administrasi Kependudukan	20
2.2.1 Pengertian Administrasi	20
2.2.2 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	21
2.3 Pelayanan Publik.....	22
2.3.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	22
2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik.....	23
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.4 Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.....	34
2.5 E-Punten dalam Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara di Kota Bandung.....	35
2.6 Good Governance.....	36
2.6.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	36.
2.6.2 Prinsip, Unsur, Elemen, <i>Good Governance</i>	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	45
3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.1.2 Metode Penelitian	46
3.2 Lokasi dan Partisipa	47
3.2.1 Lokasi Penelitian	47
3.2.2 Partisipan.....	47
3.3 Instrumen.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Observasi	49
3.4.2 Wawancara.....	50
3.4.3 Dokumentasi.....	51
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	51
3.5.1 Reduksi Data.....	51
3.5.2 Penyajian Data	52

3.5.3 Menarik Kesimpulan.....	52
3.6 Uji Validitas Data Penelitian.....	53
3.6.1 Triangulasi	53
3.6.2 Member Check	54
3.6.3 Prosedur Penelitian Lapangan	55
3.6.3.1 Tahap-Pra Lapangan	55
3.6.3.2 Tahap Pekerja Lapangan	55
3.6.3.3 Tahap Pengelolaan dan Analisis Data.....	55
3.6.3.4 Tahap Penyajian Laporan Hasil Penelitian.....	56
3.7 Jadwal Penelitian	56

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	57
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	58
4.1.2 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	58

4.1.3	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Bandung.....	59
4.1.4	Visi, Misi, dan Maklumat Pelayanan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Bandung.....	63
4.1.5	Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	65
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	67
4.2.1	Hasil Wawancara	68
4.2.1.1	Efektifitas E-Punten di Kota Bandung.....	68
4.2.1.2	Kesadaran pendatang Kota Bandung untuk memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara	70
4.2.1.3	Bagaimana Hambatan pelaksanaan E-Punten di Kota Bandung?.....	72
4.2.1.4	Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan efektifitas E-Punten di Kota Bandung?.....	72
4.2.2	Hasil Observasi	73
4.2.2.1	Efektifitas E-Punten di Kota Bandung	73

4.2.2.2 Kesadaran pendatang Kota Bandung untuk memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara.....	74
4.2.2.3 Bagaimana Hambatan pelaksanaan E-Punten di Kota Bandung?	74
4.2.2.4 Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektifitas E-Punten di Kota Bandung?.....	75
4.2.3 Hasil Dokumentasi	76
4.2.3.1 Efektifitas E-Punten di Kota Bandung.....	76
4.2.3.2 Kesadaran pendatang Kota Bandung untuk memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara	78
4.2.3.3 Bagaimana Hambatan pelaksanaan E-Punten di Kota Bandung?	79
4.2.2.4 Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektifitas E-Punten di Kota Bandung?.....	79
4.3 Pembahasan.....	81
4.3.1 Efektifitas E-Punten di Kota Bandung.....	81
4.3.2 Kesadaran pendatang Kota Bandung untuk memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementar	84

4.3.3 Bagaimana Hambatan pelaksanaan E-Punten di Kota Bandung?	85
4.3.4 Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan efektifitas E-Punten di Kota Bandung?.....	96

BAB V SIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	90
5.1.1 Simpulan Umum	90
5.1.2 Simpulan Khusus	90
5.2 Impilikasi.....	92
5.3 Rekomendasi.....	92
5.3.1 Bagi Pemerintah Kota Bandung.....	92
5.3.2 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	92
5.3.3 Bagi Masyarakat	93
5.3.4 Bagi Depatemen Pendidikan Kewarganegaraa.....	93
5.3.5 Bagi Peneliti Selanjutnya	93

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Pendatang di Kota Bandung pada Tahun 2017... 3	
Tabel 2.1 Prinsip <i>Good Governance</i> Menurut Bhatta, Gambir, Tahun ,1996	42
Tabel 2.2 Prinsip <i>Good Governance</i> menurut UNDP, Tahun 1997.....	42
Tabel 2.3 Asas <i>Good Governance</i> menurut UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 20 tentang Asas Penyelenggaraan Pemerintahan	43
Tabel 2.4 Prinsip <i>Good Governance</i> menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009, Bab 14 Tentang Penciptaan Tata Pemerintah yang bersih	43
Tabel 3.1 Partisipan dalam wawancara penelitian	48
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian Penulis	56
Tabel 4.1 Kecamatan dengan satu dan dua operator administrasi kependudukan Kota Bandung	62

Tabel 4.2 Pegawai Pegawai Disdukcapil Kota Bandung Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana Yang Dimiliki Disdukcapil Kota Bandung	65
Tabel 4.4 Daftar Nama Responden yang Diwawancarai	67
Tabel 4.5 Pengguna E-Punten Pada Tahun 2017 di Kota Bandung	76
Tabel 4.6 Pengguna E-Punten Pada Tahun 2018 di Kota Bandung.....	77
Tabel 4.7 Pengguna E-Punten Pada Tahun 2019 di Kota Bandung.....	77
Tabel 4.8 Pendaftar SKTS Pada Tahun 2017 di Kota Bandung	78
Tabel 4.9 Data Pendatang Tidak Tetap di Kecamatan Sukasari Bulan Februari 2019	78
Tabel 4.10 Sarana yang Bisa digunakan untuk Pelayanan E-Punten	80
Tabel 4.11 Pegawai Pegawai Disdukcapil Kota Bandung Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
Tabel 4.12 Hasil Triangulasi Wawancara Efektifitas E-Punten di Kota Bandung	82
Tabel 4.13 Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data “Bentuk Pelayanan E-Punten dalam Meningkatkan Masyarakat Memiliki SKTS”	87

DAFTAR GAMBAR Halaman

Gambar 3.1 Triangulasi dengan tiga teknik pengumpulan data ..53

Gambar 3.2 Triangulasi Sumber Wawancara.....54

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil.....60

Gambar 4.2 Maklumat Pelayanan Disdukcapil
.....64

Gambar 4.3 Resi yang belum bisa ditukar dengan SKTS.....79

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Jurusan
2. Surat Izin Penelitian
3. Buku Laporan
4. Pengesahan
5. Daftar ceklis
6. Lampiran lain
7. Riwayat Hidup