

Pelayanan Surat Keterangan Pindah Bagi Penduduk Migran Di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat

Imelda Hutasoit^{1)*}, Udaya Madjid²⁾, Ahmad Ripa'i³⁾, Wiwik Roso Sri Rejeki⁴⁾

^{1,2,3,4} Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jalan Ir. Soekarno KM. 20, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat 45363, Indonesia.

* Korespondensi Penulis. E-mail: imeldahutasoit@ipdn.co.id, Telp: +6282116345577

Abstrak

Tingginya migrasi penduduk menyebabkan tingginya tuntutan pelayanan Surat Keterangan Pindah. Penelitian bertujuan menggambarkan pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor. Metode penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan audio visual. Teknik analisis data dilakukan dengan tahapan: menyiapkan data, membaca keseluruhan data, membuat pengkodean data, mengidentifikasi tema, mengembangkan interpretasi alur cerita, menganalisis data menggunakan kerangka analitis, representasi dan interpretasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan melalui program *One Day Service* (ODS), tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas, pemberian pelayanan gratis, pelayanan inovatif melalui pemanfaatan teknologi, akses pelayanan mudah serta menciptakan lingkungan nyaman dan efisien. Namun masih ditemukan kendala berupa kekurangan tenaga ASN, kesulitan menjangkau fasilitas bagi disabilitas dan kurangnya sosialisasi, kurangnya pemahaman dan kesadaran penduduk. Hasil penelitian diharapkan menjadi pertimbangan dalam membuat kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan publik, Administrasi Kependudukan, Surat Keterangan Pindah

Moving Certificate Service In Bogor District, West Java Province

Abstract

The high population migration causes high demands for Moving Certificate services. The research aims to describe the Moving Certificate service in Bogor Regency and the obstacles faced. The method of This research uses descriptive with a qualitative approach and the data collection through interviews, observation, documentation and audio visuals. The data analysis technique is carried out in stages: preparing the data, reading all the data, coding the data, identifying themes, developing a story line interpretation, analyzing the data using an analytic framework, representing and interpreting the data. The result of the research shows that Bogor Regency Population and Civil Registration Service has fulfilled the service principles through the One Day Service (ODS) program, the availability of clear service Standard Operating Procedures (SOP), free services, innovative services through the use of technology, easy access to services and creating a comfortable environment and efficient, but obstacles are still found, namely a shortage of Civil Servant personnel, difficulty in accessing facilities for people with disabilities and a lack of socialization, as well as a lack of understanding and awareness of the community. It is expected that the research results be taken into consideration in making policies to improve service quality.

Keywords: Public Services, Population Administration, Moving Certificat





PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi yaitu 1,17% pada tahun 2022, meski mengalami penurunan dari dua tahun sebelumnya yaitu 1,22% (Badan Pusat Statistik, 2023). Sementara laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Bogor sebesar 1,37% per tahun, bahkan disebutkan bahwa berdasarkan sensus penduduk tahun 2020 Kabupaten Bogor merupakan peringkat 1 kabupaten/kota berjumlah penduduk terbesar se-Indonesia dengan jumlah penduduk 5.427.068 jiwa (Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat, 2020).

Pertumbuhan penduduk yang tinggi di Kabupaten Bogor dapat disebabkan oleh migrasi masuk dan pertumbuhan alami. Data *Total Fertility Rate* (TFR) Kabupaten Bogor menunjukkan angka 2,02 (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor, 2022) berada di bawah target TFR nasional dan global yaitu 2,1. Sementara migrasi datang di Kabupaten Bogor pada tahun 2022 yaitu sebesar 70.231 jiwa dan migrasi keluar sebesar 67.772 jiwa, sehingga terdapat penambahan jumlah penduduk sebesar 2.459 jiwa (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, 2023). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingginya laju pertumbuhan penduduk di wilayah Kabupaten Bogor disebabkan oleh tingginya jumlah penduduk masuk. Kondisi tersebut kemungkinan

berhubungan dengan hasil studi yang menemukan bahwa para pemberi kerja lebih menyukai pekerja migran karena lebih memiliki etos kerja yang tinggi (Jakobsen & Sæther, 2023). Kabupaten Bogor, yang terletak di Provinsi Jawa Barat, menjadi tujuan migrasi yang menarik bagi penduduk yang mencari peluang ekonomi karena memiliki aksesibilitas yang baik, infrastruktur yang berkembang, layanan publik dan fasilitas yang memadai, pembangunan yang terus bertumbuh. Kondisi inilah yang membuat Kabupaten Bogor menjadi tujuan bermigrasi yang menarik bagi para migran. Fakta tersebut sesuai dengan konsep yang menyatakan bahwa migrasi merupakan akibat dan sebab dari pembangunan (Bastia & Skeldon, 2020).

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa tingginya laju pertumbuhan penduduk mengakibatkan berbagai masalah kependudukan diantaranya permasalahan pada status kependudukan, permasalahan pada pelayanan administrasi kependudukan, menjamurnya perumahan liar, lalu lintas yang macet, kekurangan air bersih, adanya sampah yang menumpuk, adanya kemungkinan kehilangan budaya masyarakat setempat, adanya kemungkinan terjadi pertikaian antara etnis, kemungkinan terjadi peningkatan pengangguran dan kejahatan (Hutasoit, 2023). Sejalan dengan temuan tersebut tingginya migrasi penduduk mengakibatkan meningkatkan kebutuhan



akan pelayanan Surat Keterangan Pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), seperti pendaftaran penduduk baru, pencatatan perubahan alamat, pemindahan data penduduk, penerbitan dokumen identitas baru dan pengurusan surat keterangan pindah yang dapat mengakibatkan masalah apabila tidak ditangani dengan baik. Pencatatan sipil memberi seseorang catatan resmi tentang keberadaannya dan menetapkan keberadaan seseorang secara hukum serta berfungsi sebagai sarana mendasar untuk memberikan identitas hukum kepada seseorang (Petcharamesree, 2021).

Disdukcapil Kabupaten Bogor memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola data dan proses administrasi kependudukan secara baik dan efisien, mengoordinasikannya dengan pihak-pihak terkait, serta memastikan data penduduk yang akurat dan terkini. Hal tersebut sangat penting mengingat masih terdapat berbagai permasalahan terkait pelayanan Surat Keterangan Pindah, seperti tingginya arus migrasi di Kabupaten Bogor dan masih banyaknya penduduk yang belum mengetahui prosedur pelayanan.

Migrasi juga dapat melibatkan penduduk yang berasal dari latar belakang yang tidak terdaftar secara formal, seperti penduduk migran yang bekerja di sektor informal. Disdukcapil perlu beradaptasi dan mencari solusi untuk mengakomodasi kebutuhan administrasi kependudukan dari kelompok ini dengan meningkatkan

kerja sama, baik dengan pemerintah maupun dengan organisasi non-pemerintah dan lembaga sosial. Dengan pertumbuhan penduduk yang cepat, Disdukcapil perlu 1). memastikan setiap penduduk baru didaftarkan dengan benar dan data kependudukannya tercatat dengan akurat, 2). memastikan bahwa data migran yang masuk ke Kabupaten Bogor akurat dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, 3). memastikan efisiensi dan kecepatan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan, 4). bekerja sama dengan instansi terkait, untuk pertukaran data dan informasi yang diperlukan dalam mengelola pertumbuhan penduduk dan migrasi.

Tantangan tersebut juga menuntut pemberian pelayanan kepada masyarakat yang tidak hanya efisien, namun juga penyediaan pelayanan yang tidak membedakan berdasarkan status penduduk yang dilayani dan juga perlu untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, namun dengan terlebih dahulu mengenal permasalahan-permasalahan yang dihadapi penduduk (Prabowo et al., 2022).

Keterlibatan teknologi dalam kegiatan pengelolaan administrasi dan pemberian pelayanan sangat diperlukan agar pelayanan menjadi efisien. Digitalisasi proses administrasi merupakan elemen yang sangat diperlukan dalam pendekatan kontemporer terhadap fungsi-fungsi pemerintahan (United Nation,



Departement of Economic and Social Affairs 2021). Pemberian pelayanan bagi masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan saluran-saluran informasi sebagai penyampaian informasi terkait pelayanan publik dan juga sebagai media partisipasi aktif bagi masyarakat (Prabowo et al., 2022).

Berbagai penelitian terkait pelayanan publik telah dipublikasikan diantaranya, penelitian mengenai Tata Kelola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik yang dikaji berdasarkan 3 aspek yaitu akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat (Abdussamad et al., 2024), penelitian yang mengkaji pelayanan publik terkait pemanfaatan teknologi guna meningkatkan efisiensi pelayanan dalam dunia birokrasi (Fathony et al., 2021), dan penelitian lain yang memakai teori kualitas pelayanan dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan bukti langsung dan empati (Makmur et al., 2022).

Namun demikian, penelitian yang spesifik membahas tentang pelayanan publik pada administrasi kependudukan bagi penduduk yang pindah, yakni tentang surat keterangan pindah masih belum dapat ditemui. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan pelayanan administrasi kependudukan yang dikaji berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu pelaksanaan, akurasi produk, keamanan proses, tanggung jawab pimpinan, kelengkapan

sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan serta kenyamanan lingkungan. Selain itu juga untuk menggambarkan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif yang dimaksudkan untuk memperoleh gambaran atas suatu peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan langsung dengan subjek penelitian, dengan menggunakan cara deskripsi.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juli tahun 2023 di Kabupaten Bogor.

Target/Subjek Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Kepala Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, tokoh masyarakat dan penduduk yang pindah di wilayah Kabupaten Bogor. Penentuan informan pada penelitian ini dengan menggunakan



teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Penulis menetapkan para pihak sumber informasi yang dianggap memahami situasi kondisi lapangan, juga memiliki peran penting dan keterkaitan atas penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan mengenai gambaran pelayanan administrasi kependudukan khususnya Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor.

Prosedur

Penelitian dilakukan dengan tiga tahapan prosedur yaitu: tahapan pra lapangan, tahap pengumpulan data dan tahapan analisis data. Pada tahapan pra lapangan dilakukan penyusunan rancangan penelitian, pemilihan lokasi penelitian, pengurusan izin, penjajakan lapangan, pemilihan dan pemanfaatan informasi, serta persiapan perlengkapan penelitian. Tahapan pengumpulan data dilakukan dengan menghimpun data dan informasi sesuai dengan fokus permasalahan dan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi audio visual atau informasi dari sosial media. Tahapan analisis data dilakukan dengan mengkaji data yang diperoleh secara mendalam menggunakan teori dan peraturan perundangan terkait untuk selanjutnya disimpulkan dan dibuat rekomendasi bagi pihak yang terkait agar dapat digunakan sebagai masukan atau bahan pertimbangan dalam membuat program dan melaksanakan kegiatan organisasi yang lebih produktif, efektif, dan efisien.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dikumpulkan data primer dan sekunder. Peneliti sebagai instrumen kunci dalam meneliti kondisi obyek yang alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data menurut Creswell yang terdiri atas wawancara, observasi, dokumentasi, audio visual atau informasi dari sosial media (Creswell & Creswell, 2023). Selain teknik pengumpulan data di atas, triangulasi teknik dan sumber juga digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah data tersebut valid atau tidak konsisten dan kontradiksi. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari hasil observasi maupun wawancara terhadap informan, sedangkan data sekunder antara lain diambil dari Profil Kabupaten Bogor, Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor, dan Dinas Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, serta sumber data lainnya.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan tahapan sebagai berikut: mengatur dan menyiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, membuat pengkodean data, mengidentifikasi tema, mengembangkan interpretasi alur cerita, menganalisis data lebih lanjut dengan menggunakan kerangka analitis, dan membuat representasi dan interpretasi data (Creswell & Creswell, 2023). Teknik analisis data bersifat induktif/kualitatif yang lebih menekankan kepada makna daripada generalisasi.





HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor

1. *One Day Service* pada Pelayanan Surat Keterangan Pindah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyampaikan bahwa dalam melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik yang baik, salah satunya harus memenuhi indikator kesederhanaan yang meliputi prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor mewujudkannya dengan memberikan pelayanan *One Day Service* pada pelayanan Surat Keterangan Pindah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bogor telah memberikan pelayanan yang cepat, dimana dalam pengurusan surat keterangan pindah Disdukcapil sudah melayani sesuai SOP, sehingga pengurusan surat keterangan pindah dapat selesai hanya dalam satu hari, bahkan ada yang waktu penyelesaiannya hanya sekitar 30 menit.

Pelayanan *One Day Service* dapat terwujud karena pelayanan yang diberikan cukup sederhana dengan tidak menjadikan surat pengantar sebagai

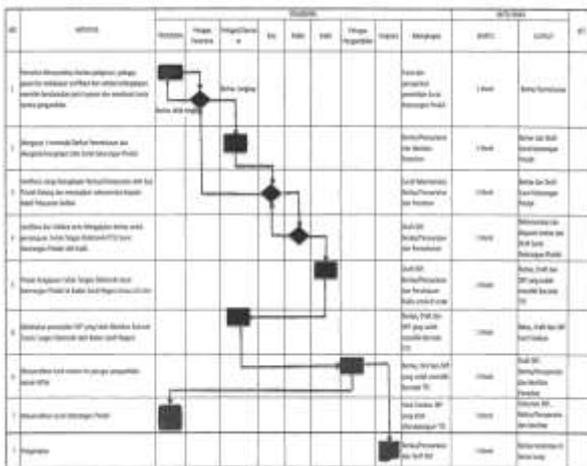
persyaratan, sehingga masyarakat tidak perlu meminta surat pengantar terlebih dahulu dan dapat langsung datang ke Disdukcapil Kabupaten Bogor untuk mengurus Surat Keterangan Pindah. Temuan tersebut sesuai dengan pasal 25 Ayat (3) Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 (Kementerian Hukum dan HAM, 2018) dan Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 471.12/18749/Dukcapil tanggal 10 Oktober 2018 (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2018), yaitu tidak diperlukan lagi pengantar RT, RW, desa/kelurahan dan kecamatan, cukup langsung datang ke Disdukcapil/UPT Disdukcapil daerah asal dengan hanya membawa fotokopi Kartu Keluarga dan mengajukan permohonan dengan mengisi formulir pendaftaran perpindahan penduduk dengan kode F1.03. Namun hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang membuat surat pengantar dari RT, RW, desa/kelurahan dan kecamatan karena belum mengetahui peraturan tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi terkait pelayanan belum tersampaikan dengan baik kepada penduduk yang membutuhkan pelayanan, sehingga perlu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua kegiatan pelayanan yang disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui sosialisasi (Abdussamad et al., 2024).



Pelayanan *One Day Service* pada pelayanan Surat Keterangan Pindah juga dapat terwujud karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor telah memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sederhana sebagai panduan dalam memberikan pelayanan dan adanya kepastian waktu pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor. SOP ini sangat penting dalam menjalankan sebuah pelayanan karena berkaitan dengan beragam prosedur dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah agar suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, sehingga bisa mendapatkan hasil yang efektif. Adapun alur pengurusan Surat Keterangan Pindah pada SOP tersebut adalah sebagai berikut:

pelayanan Surat Keterangan Pindah pada telah turut mendukung terwujudnya *One Day Service* pada pelayanan Surat Keterangan Pindah bahkan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan yang efisien karena hanya membutuhkan waktu pelayanan sekitar 30 menit. Adapun masyarakat yang membutuhkan waktu lebih dalam pengurusan Surat Keterangan Pindah adalah karena adanya nomor antrian pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan pendaftaran secara *online*. Dalam pemberian pelayanan, standar pelayanan menjadi sebuah pedoman bagi para pemberi pelayanan publik. Ketersediaan SOP merupakan standar pelayanan dan indikator peningkatan kualitas pelayanan publik (Prabowo et al., 2022). Pelayanan yang singkat dan tepat waktu juga telah memberikan perasaan aman dan kepastian bagi penduduk yang sedang mengurus Surat Keterangan Pindah.

Meski SOP sudah tersedia, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa belum seluruh penduduk yang membutuhkan pelayanan Surat Keterangan Pindah mengetahuinya. Ketidaktahuan penduduk tentang SOP yang telah tersedia kemungkinan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai standar pelayanan. SOP hendaknya disosialisasikan kepada masyarakat yang dapat dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya melalui media cetak ataupun media elektronik agar seluruh penduduk yang memerlukan



Gambar 1 Standar Operasional Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Ketersediaan SOP yang cukup sederhana dan adanya kepastian waktu





pelayanan memiliki pemahaman yang jelas mengenai gambaran pelayanan di pusat pelayanan yaitu terkait dengan mekanisme, alur, waktu pelayanan, dana yang dibutuhkan, dan berbagai macam hal yang terdapat dalam sebuah tempat pelayanan publik (Kadarisman & Gemiharto, 2017). Melalui publikasi standar pelayanan, penduduk dapat memahami kualitas pelayanan yang diterimanya dan jika pelayanan yang diberikan tidak sejalan dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, penduduk memiliki hak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik tersebut, yang dapat disampaikan kepada unit pengawasan ataupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Memberikan kepastian dalam pelayanan sangat penting, sebagai upaya mewujudkan keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel agar terbangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan harapan masyarakat (Prabowo et al., 2022).

2. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Gratis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik, salah satunya dengan memberikan pelayanan gratis atau tidak dipungut biaya

apapun bagi pelayanan Surat Keterangan Pindah. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Bogor memberikan gratis semua pelayanan. Pemberian pelayanan gratis terwujud karena terdapat kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 Pasal 25 Ayat (3) dan Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 471.12/18749/Dukcapil tanggal 10 Oktober 2018 (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2018), yang menyatakan bahwa pengurusan Surat Keterangan Pindah hanya dengan datang langsung ke Dinas Dukcapil/UPT Disdukcapil daerah asal dan membawa fotokopi KK, lalu mengajukan permohonan dengan mengisi Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk dengan kode F1.03.

Terwujudnya pelayanan gratis bagi pelayanan Surat Keterangan Pindah juga didukung oleh adanya kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Kejelasan ini dapat dilihat dari tersedianya Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sederhana dan jelas dan yang telah dijadikan sebagai panduan dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah terdapat Standar Prosedur Operasional (SOP) yang jelas dan petugas sudah bekerja sesuai SOP seperti pada





Gambar 1. SOP tersebut menunjukkan bahwa unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan pelayanan dengan jelas sesuai alur dan tanggung jawab masing-masing. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat kotak keluhan pada ruang pelayanan dan berdasarkan informasi dari petugas diketahui bahwa setiap keluhan yang masuk akan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Sementara yang bertanggung jawab dalam penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Pindah adalah secara berjenjang yaitu Kepala Seksi dan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas Dukcapil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adanya tanggung jawab dari petugas/pejabat dalam menyelesaikan permasalahan melalui keluhan penerima pelayanan. Kejelasan petugas yang menangani pelayanan akan meminimalisir potensi terjadinya pungutan liar (pungli) sehingga mendukung pemberian pelayanan gratis. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang tidak menemukan adanya indikasi pungli pada pemberian pelayanan Surat Keterangan Pindah.

Kejelasan pelayanan Surat Keterangan Pindah oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor yang disampaikan di atas juga sesuai dengan hasil penelitian

mengenai tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik yang dikaji berdasarkan 3 aspek yaitu akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat, menyampaikan perlunya menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua kegiatan pelayanan yang disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat (Abdussamad et al., 2024).

3. Pelayanan yang Inovatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Surat Keterangan Pindah termasuk tinggi dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan yang lain. Hal ini terbukti pada saat penelitian ditemukan informasi bahwa rata-rata jumlah permohonan pelayanan administrasi kependudukan per hari pada 10 loket pelayanan adalah sebagaimana tercantum pada tabel 1.

Tabel 1 Rata-Rata Jumlah Permohonan Pelayanan Administrasi Kependudukan Per Hari Pada 10 Loket Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

No.	Dokumen	Jumlah
1	Kartu Keluarga (KK)	300
2	Akta Kelahiran	250
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	150
4	Pindah Datang	250
5	Perekaman	100
6	Biodata Penduduk	50
7	Identitas Kependudukan Digital	100

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, 2023





Besarnya jumlah pemohon data di atas menunjukkan bahwa jumlah produk yang merupakan hasil pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil cukup besar, khususnya pemohon Surat Keterangan Pindah yaitu mencapai 250 pemohon per hari dengan keluhan yang sangat minim, sehingga dapat diketahui bahwa akurasi produk pelayanan publik sangat baik yang ditunjukkan dengan produk yang diterima adalah benar, tepat, dan sah. Akurasi produk juga dapat ditingkatkan dengan melakukan berbagai inovasi pada pelayanan publik. Upaya peningkatan pemanfaatan inovasi dalam pelayanan publik dapat dikerjakan pada kesatuan sistem, agar pengembangan inovasi dapat berjalan secara konsisten berkelanjutan, yaitu dengan adanya transfer pengetahuan dari unik pelayanan publik yang satu kepada unit pelayanan publik lainnya (Prabowo et al., 2022).

Selain tingginya permohonan Surat Keterangan Pindah per hari, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa data pindah datang di Kabupaten Bogor berjumlah besar sebagaimana tabel berikut.

Tabel 2 Rekapitulasi Data Pindah Datang Penduduk Per Bulan Tahun 2021-2022 di Kabupaten Bogor

Bulan	Tahun 2021		Tahun 2022	
	Pindah Keluar	Pindah Datang	Pindah Keluar	Pindah Datang
Januari	4.435	3.356	4.714	3.842
Februari	4.000	3.163	3.399	3.044
Maret	4.784	3.745	5.861	6.040
April	4.624	1.432	4.321	4.803
Mei	3.342	2.493	5.104	4.797

Juni	5.137	3.779	7.685	8.061
Juli	3.227	2.976	6.503	7.070
Agustus	4.640	3.510	6.125	6.801
September	5.174	4.161	6.392	6.742
Oktober	4.414	3.770	5.630	6.139
November	4.435	3.828	5.960	6.343
Desember	4.535	3.643	6.078	6.549
Total	52.747	39.856	67.772	70.231

Sumber: Direktorat Jenderal

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023

Data pada tabel 2 menunjukkan bahwa Disdukcapil telah memberikan pelayanan bagi penduduk migrasi di Kabupaten Bogor dengan jumlah yang sangat tinggi, terlihat dari besarnya jumlah penduduk pindah keluar pada Tahun 2021 yaitu 52.747 dan menjadi 67.772 Tahun 2022, sedangkan jumlah penduduk pindah datang pada tahun 2021 yaitu 39.856 dan menjadi 70.231 Tahun 2022. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil telah memberikan pelayanan dengan jumlah besar.

Besarnya beban pelayanan dan tuntutan akan akurasi produk pelayanan yang tinggi serta kondisi lingkungan telah mendorong pihak penyedia pelayanan untuk selalu terbuka terhadap perubahan dan inovasi telah mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi. Dalam upaya memenuhi tanggung jawab atas berbagai tuntutan di atas, maka sebagai tanggung jawab pimpinan atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, maka Disdukcapil Kabupaten Bogor menghadirkan berbagai



inovasi guna memaksimalkan pelayanan, yaitu dengan memanfaatkan teknologi guna menghadirkan berbagai inovasi pelayanan sesuai kebutuhan penduduk, yaitu:

a. Inovasi *Online*

Berbagai inovasi online sebagai upaya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan telah dibuat, diantaranya: Siloka (Inovasi Pendaftaran Secara *Online*), dan Si Sapa Dukcapil (Inovasi Pengaduan Secara *Online*). Selain itu juga dilakukan pemberlakuan pengambilan nomor antrian secara *online* yang dibatasi sehari 200 nomor antrian. Meskipun demikian setelah 200 orang selesai dilayani dan ada masyarakat datang sebelum jam pelayanan berakhir yaitu jam 16.00 wib, maka tetap dilayani. Inovasi ini telah memanfaatkan kemajuan teknologi guna efisiensi pelayanan, khususnya dalam pelayanan surat keterangan pindah.

b. Inovasi *offline*

Selain inovasi secara *online*, terdapat juga inovasi secara *offline* yaitu dengan melakukan pelayanan melalui jemput bola, Neng Titu Sehat (Program Pelayanan Terintegrasi Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor), Peluk Samawa (Pelayanan Kependudukan Sapa Melayani Warga), Dukcapil *Goes To School* (Perekaman KTP-el Pemula), dan inovasi Jemput Bola.

Inovasi pelayanan sangat membutuhkan dukungan kelengkapan sarana dan prasarana. Hal ini sesuai

dengan indikator pelayanan terkait tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) merupakan aspek yang penting dalam memberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah bahkan tersedia juga sarana teknologi dan informatika dalam memberikan pelayanan, sehingga memungkinkan dalam membuat inovasi-inovasi secara *online* maupun *offline*. Hal tersebut menunjukkan adanya dukungan dan komitmen dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat.

Upaya perbaikan dan pengembangan organisasi dalam memberikan pelayanan memerlukan inovasi kebijakan dengan melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang ada dalam masyarakat salah satunya dapat dilakukan melalui penggunaan teknologi dalam pelayanan (Nugroho & Rahmawati, 2020). Penggunaan teknologi dan infrastruktur yang modern telah mempermudah dan meningkatkan akurasi dalam pemberian pelayanan Surat Keterangan Pindah serta mempercepat proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari berbagai pelayanan *online* yang diberikan, seperti pendaftaran pengurusan Surat Keterangan Pindah dan penentuan antrian *online*. Namun masih



banyak masyarakat yang masih terkendala dalam memanfaatkan teknologi pada saat membutuhkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menemukan bahwa terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi dalam implementasi inovasi pelayanan publik yang berbasis teknologi, diantaranya yaitu a) tingkat kesulitan teknis yang dihadapi, b) keragaman perilaku dari kelompok sasaran, c) presentasi kelompok sasaran terhadap total populasi, dan d) cakupan perubahan perilaku yang diharapkan (Setyawan & Rahmawati, 2023).

4. Akses Pelayanan yang Mudah

Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika sangat penting dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan surat keterangan pindah cukup mudah untuk diakses karena berada pada lokasi yang mudah dijangkau dan alur pelayanan juga cukup sederhana. Namun lokasi pelayanan kurang representatif bagi penyandang disabilitas karena jalur untuk menggapai ruangan pelayanan perlu menaiki tangga karena posisi ruangan yang lebih tinggi dari akses masuk ke kantor Disdukcapil.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Disdukcapil telah membuat

strategi untuk mengurangi kepadatan di tempat pelayanan, diberlakukan pengambilan nomor antrian secara *online* yang dibatasi sehari 200 nomor antrian, meskipun demikian setelah 200 orang selesai dilayani dan ada masyarakat datang sebelum jam pelayanan berakhir yaitu jam 16.00 wib, maka tetap dilayani. Selain itu, terdapat juga pemanfaatan sarana teknologi dan informatika lain dalam memberikan pelayanan yang memungkinkan Disdukcapil membuat inovasi-inovasi secara *online*. Pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menyampaikan bahwa teknologi informasi sudah menjadi fasilitas utama dalam dunia birokrasi, juga pada berbagai aktivitas pada sektor kehidupan yang memberikan peran besar terhadap perubahan yang mendasar pada struktur (Fathony et al., 2021).

Dukungan dan partisipasi aktif masyarakat dalam memahami dan mematuhi persyaratan pengurusan Surat Keterangan Pindah telah memudahkan proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat juga telah menggunakan teknologi dalam mencari informasi yang salah satunya adalah dari tiktok dan media sosial lainnya terkait pelayanan Surat Keterangan Pindah.

Dalam upaya menjamin kemudahan dalam akses pelayanan Disdukcapil



membagi 8 wilayah pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan 1 di Dinas Dukcapil meliputi Kecamatan Cibinong, Gunung Putri, Bojong Gede, Babakan Madang, dan Sukaraja.
- 2) Pelayanan di Unit Pelayanan Teknis (UPT) I meliputi Kecamatan Parung, Kemang, Rancabungur dan Tajurhalang.
- 3) Pelayanan 3 di Unit Pelayanan Teknis (UPT) II meliputi Kecamatan Rumpin, Gunung Sindur, Ciseeng, dan Parung Panjang.
- 4) Pelayanan 4 di Unit Pelayanan Teknis (UPT) III meliputi Kecamatan Cibungbulang, Tenjolaya, Ciampea, Dramaga, dan Pamijahan.
- 5) Pelayanan 5 di Unit Pelayanan Teknis (UPT) IV meliputi Kecamatan Leuwisadeng, Leuwiliang, Jasinga, Cigudeg, Nanggung, Tenjo, dan Sukajaya.
- 6) Pelayanan 6 di Unit Pelayanan Teknis (UPT) V meliputi Kecamatan Megamendung, Cisarua, Ciawi, dan Caringin.
- 7) Pelayanan 7 di Unit Pelayanan Teknis (UPT) VI meliputi Kecamatan Cijeruk, Tamansari, Ciomas, dan Cigombong.
- 8) Pelayanan 8 di Unit Pelayanan Teknis (UPT) VII meliputi Kecamatan Cileungsi, Jonggol, Cariu, Tanjungsari, Sukamakmur, dan Klapanunggal.

Pembagian wilayah pelayanan akan mempermudah akses penduduk terhadap berbagai jenis pelayanan dokumen

kependudukan khususnya dalam mengurus Surat Pindah Datang, mengingat wilayah Kabupaten Bogor yang luas. Data dan informasi di atas menunjukkan bahwa pemimpin melakukan tanggung Jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui berbagai strategi dan inovasi dalam upaya mempercepat pelayanan. Hal ini sesuai dengan tujuan peningkatan pelayanan publik yaitu untuk memenuhi harapan masyarakat dan keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel (Prabowo et al., 2022).

Meski berbagai upaya dalam mempermudah akses terhadap pelayanan telah dilakukan, namun hasil penelitian masih menemukan penduduk yang tidak mengurus Surat Keterangan Pindah karena ketidaktahuan dan ketidaksadaran akan pentingnya dokumen tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang sosialisasi tentang pentingnya pengurusan Surat Pindah baik bagi penduduk yang pindah dari Kabupaten Bogor maupun yang datang ke Kabupaten Bogor.

5. Lingkungan Pelayanan yang Nyaman

Indikator kenyamanan lingkungan pelayanan juga merupakan salah satu indikator disampaikan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). Kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan juga merupakan kebutuhan saat penduduk menerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan pelayanan pada Disdukcapil cukup nyaman, bersih dan rapi dengan ruangan yang cukup luas dan dilengkapi dengan *Air Conditioning* (AC), antrian yang terlihat tertib dan teratur karena sudah sesuai dengan nomor yang diperoleh saat daftar *online*. Selain itu, lingkungan pelayanan juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan adanya tambahan area pengambilan dokumen tertentu yang terpisah.

Lingkungan yang nyaman akan membuat penerima pelayanan merasa nyaman dalam menunggu giliran, sehingga dapat pula mengurangi keluhan. Dalam memberikan pelayanan perlu dikembangkan pendekatan inovatif untuk mewujudkan kenyamanan pengguna layanan (Prabowo et al., 2022).

Kenyamanan lingkungan pelayanan didukung oleh Indikator kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang juga merupakan indikator pelayanan publik dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). Pemberi pelayanan harus bersikap

disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Memberikan pelayanan yang sopan dan ramah serta bersahabat dapat menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat yang sedang mengurus Surat Keterangan Pindah, Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor cukup disiplin dan ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan. Petugas memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penerima layanan yang diketahui berdasarkan informasi yang diperoleh dari penduduk yang mengurus Surat Keterangan Pindah. Dalam upaya peningkatan pelayanan, perlu dilakukan penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai. Bagi petugas yang melakukan pelanggaran perlu diberikan sebuah bentuk *punishment*, untuk itulah perlu organisasi menetapkan standar disiplin pegawai (Prabowo et al., 2022).

Pelayanan yang berkualitas dan penuh etika dari petugas pelayanan Surat Keterangan Pindah pada Disdukcapil Kabupaten Bogor telah memberikan pengalaman positif bagi masyarakat yang menerima pelayanan dan telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas, ketersediaan petugas atau pegawai yang terlatih dan kompeten pada Disdukcapil Kabupaten Bogor juga sangat diperlukan. Berdasarkan informasi yang





diperoleh, jumlah petugas ASN pada Disdukcapil masih dirasa kurang, namun selama ini masih merasa terbantu dengan adanya tenaga honorer, sehingga pelayanan dapat diberikan sesuai kebutuhan masyarakat karena petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang professional. Namun demikian, tenaga honorer memiliki kemampuan yang tidak sama dengan dengan ASN, dengan demikian perlu dipastikan kemampuan tenaga honorer sesuai dengan kebutuhan yang dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan.

Kendala dalam Memberikan Pelayanan Surat Keterangan Pindah Di Kabupaten Bogor

Kendala dalam pelayanan Surat Keterangan Pindah dapat berasal dari faktor yang terkait langsung dengan sistem, proses, dan sumber daya internal dari pihak penyedia pelayanan (faktor internal) dan faktor yang berasal dari lingkungan luar pihak penyedia pelayanan, termasuk dari masyarakat, pemerintah, atau lembaga lainnya (faktor eksternal). Berikut adalah deskripsi kendala dalam pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor:

Indikator Internal

1. Ketidakcukupan Sumber Daya Manusia

Kekurangan tenaga kerja Aparatur Sipil Negara (ASN), namun selama ini

pelayanan masih dapat dibantu oleh tenaga honorer.

2. Keterjangkauan Sarana Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan Surat Keterangan Pindah cukup mudah untuk diakses karena berada pada lokasi yang mudah dijangkau dan alur pelayanan juga cukup sederhana, namun lokasi pelayanan kurang representatif bagi penyandang disabilitas karena jalur untuk menggapai ruangan pelayanan perlu menaiki tangga untuk menggapai posisi ruangan yang lebih tinggi dari akses masuk ke kantor Disdukcapil.

3. Kurangnya Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi terkait persyaratan dokumen administrasi kependudukan khususnya Surat Keterangan Pindah, sehingga masih ada penduduk yang mengurus surat keterangan pindah dengan membawa surat pengantar. Informasi terkait persyaratan dokumen dalam pelayanan Surat Keterangan Pindah sangat penting,

Indikator Eksternal

1. Kurangnya pemahaman penduduk

Kurangnya pemahaman penduduk terkait persyaratan pengurusan Surat Keterangan Pindah sesuai peraturan yang baru dan sebagian penduduk kurang terbiasa dengan pelayanan secara *online*, sehingga kadang-kadang tidak memanfaatkan pengambilan nomor antrian



secara *online*, pelayanan aplikasi terkait pelayanan surat keterangan pindah secara *online*.

2. Kurangnya Kesadaran Penduduk

Kurangnya kesadaran sebagian penduduk mengenai pentingnya administrasi kependudukan khususnya Surat Keterangan Pindah, sehingga masih ada yang tidak mengurus Surat Keterangan Pindah.

Mengidentifikasi kendala dalam pelayanan Surat Keterangan Pindah berdasarkan faktor internal dan eksternal adalah langkah penting untuk memahami tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Pindah. Dengan mengatasi faktor kendala tersebut, pihak penyedia pelayanan dapat meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas pelayanan Surat Keterangan Pindah, serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik lagi. Kendala pada faktor eksternal dapat diatasi dengan melakukan sosialisasi dan memberikan pelayanan jemput bola serta membuat inovasi-inovasi sehingga masyarakat tetap dapat terlayani secara cepat dan mudah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dalam pemberian pelayanan Surat Keterangan Pindah yang sesuai harapan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah melakukan berbagai upaya yaitu dengan menerapkan program *One Day Service* (ODS), memiliki

Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sederhana dan jelas, memberikan pelayanan gratis, membuat berbagai inovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan, mengupayakan pelayanan yang mudah diakses, dan menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan efisien.

Kendala pada faktor internal meliputi ketidakcukupan sumber daya manusia, akses terbatas ke sarana pelayanan bagi penyandang disabilitas, dan kurangnya sosialisasi persyaratan dalam mengurus Surat Keterangan Pindah. Sedangkan kendala pada eksternal penduduk dan kurangnya kesadaran penduduk akan pentingnya Surat Keterangan Pindah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai upaya menghadapi fenomena migrasi dan meningkatkan pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor perlu memperbanyak pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia khususnya bagi tenaga honorer yang terlibat dalam pelayanan Surat Keterangan Pindah untuk memastikan kemampuannya sesuai dengan kebutuhan. Pelatihan ini dapat membantu mereka menjadi lebih kompeten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penduduk. Selain itu juga perlu menambah tenaga ASN guna memenuhi kebutuhan tenaga akan pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas infrastruktur fisik untuk kemudahan keterjangkauan





terhadap pusat pelayanan terutama bagi penyandang disabilitas.

3. Melakukan sosialisasi yang lebih aktif dan luas untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terutama penduduk yang akan pindah tentang pentingnya mengurus Surat Keterangan Pindah, persyaratan dan ketersediaan pelayanan *online* dalam mengurus Surat Keterangan Pindah. Informasi yang lebih mudah diakses akan membantu mengurangi hambatan dalam pengurusan dokumen.

4. Melakukan evaluasi rutin terhadap pelayanan Surat Keterangan Pindah dan terhadap fenomena migrasi. Dengan memantau kinerja dan mendengarkan masukan dari pengguna layanan, Disdukcapil dapat terus memperbaiki dan menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan.

5. Menjalani kerja sama dengan dinas lain, organisasi non-pemerintah, lembaga swasta, dan lembaga lainnya yang berkaitan guna meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Pindah.

6. Memastikan transparansi dan keterbukaan dalam proses administrasi kependudukan khususnya Surat Keterangan Pindah. Informasi terkait persyaratan, biaya, dan prosedur harus mudah diakses dan dimengerti oleh penduduk.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, J., Sakir, M., & Dunggio, S. (2024). Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(1), 2024. [\[binataruna.e-\]\(https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/1132\)](https://stia-</p></div><div data-bbox=)

[journal.id/PUBLIK/article/view/1132](https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/1132)

Badan Pusat Statistik. (2023). *Laju Pertumbuhan Penduduk - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Indonesia*.

<https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NiMy/laju-pertumbuhan-penduduk.html>.

Jakarta: BPS

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor. (2022). *Kabupaten Bogor Dalam Angka 2022*. Bogor: BPS Kabupaten Bogor

Bastia, T., & Skeldon, R. (2020). *Routledge Handbook of Migration and Development* (Issue January). New York: Routledge Taylor and Francis Group.

<https://doi.org/10.4324/9781315276908>

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE College Publications.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. (2023). *Rekapitulasi Data Pindah Datang Penduduk*. Bogor: Disdukcapil Kab. Bogor

Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat. (2020). *Kabupaten Bogor Berpenduduk Terbanyak Se-Indonesia*. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/infografik/kabupaten-bogor-berpenduduk-terbanyak-se-indonesia>. Bandung: Diskominfo Jabar

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2018). *Surat Edaran Direktur Jenderal*





- Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jakarta Ditjen Dukcapil
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Hutasoit, I. (2023). Population Growth In Batam Municipality As The Frontier And Outermost Region At The Border Between Indonesia-Singapore-Malaysia. *Jurnal Biometrika Dan Kependudukan*, 12(2), 165–176. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jbk.v12i2.2023.165-176>
- Jakobsen, T. S., & Sæther, I. (2023). Labour Migration, Employer Preferences and Symbolic Boundary Work. *Nordic Journal of Migration Research*, 13(2), 1–17. <https://doi.org/10.33134/njmr.485>
- Kadarisman, A., & Gemiharto, I. (2017). Tata Kelola Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Indonesia (Studi Kasus Tata Kola. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 5(1), 1–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.34010/agregasi.v5i1.216>
- Kementerian Hukum dan HAM. (2018). *Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Makmur, M. A., Agustang, A., Idkhan, A. M., Rifdan, & Tabo, S. (2022). Tingkat Kualitas Pelayanan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 38–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.272>
- Nugroho, H. S., & Rahmawati, A. (2020). Analisis Inovasi Pengembangan Organisasi pada Pemerintah Desa Wukirsari Kabupaten Sleman. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 8(2), 129–144. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i2.2774>
- Petcharameesree, S. (2021). *Migration in Southeast Asia: IMISCOE Regional Reader: Vol. IMISCOE: Birth Registration, Legal Identity and Impacts on Migration in ASEAN*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-25748-3>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi Pelayanan Organisas Publik COPY.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisasi%20Publik%20COPY.pdf)
- Setyawan, I. A., & Rahmawati, A. (2023). Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.





Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi, 11(1), 91-110.

<https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.7144>

United Nation, Departement of Economic and Social Affairs. (2021). *Handbook on Civil Registration and Vital statistics Systems*. New York: United Nation Publication: *Vol. Series F* (Issue 73).

PROFIL SINGKAT

Penulis pertama, Imelda Hutasoit, merupakan Dosen dan Kaprodi pada Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Fakultas Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Pendidikan Doktor pada bidang Pendidikan Kependudukan dan Lingkungan Hidup diperoleh dari Universitas Negeri Jakarta.

Penulis kedua, Udaya Madjid, merupakan Dosen pada Prodi Studi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, juga sebagai Dekan pada Fakultas Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Pendidikan Doktor pada bidang Ilmu Administrasi diperoleh dari Universitas Padjadjaran.

Penulis Ketiga, Ahmad Ripa'i, dosen pada Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Fakultas Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Pendidikan Magister pada bidang Administrasi Pemerintahan Daerah diperoleh dari Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Penulis Keempat, Wiwik Roso Sri Rejeki, Dosen pada Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Fakultas Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Pendidikan Magister pada bidang Administrasi Publik dari Universitas Nasional Jakarta.

