

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDATAAN DAN PENERBITAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN BAGI ORANG TERLANTAR DI KABUPATEN LABUHANBATU  
SELATAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

NANI CHAIRANI LESTARI LUBIS  
NPP. 29. 0148

*Asdaf Provinsi Sumatera Utara  
Program Studi  
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email :  
[nlestarilubis@gmail.com](mailto:nlestarilubis@gmail.com)

**ABSTRACT**

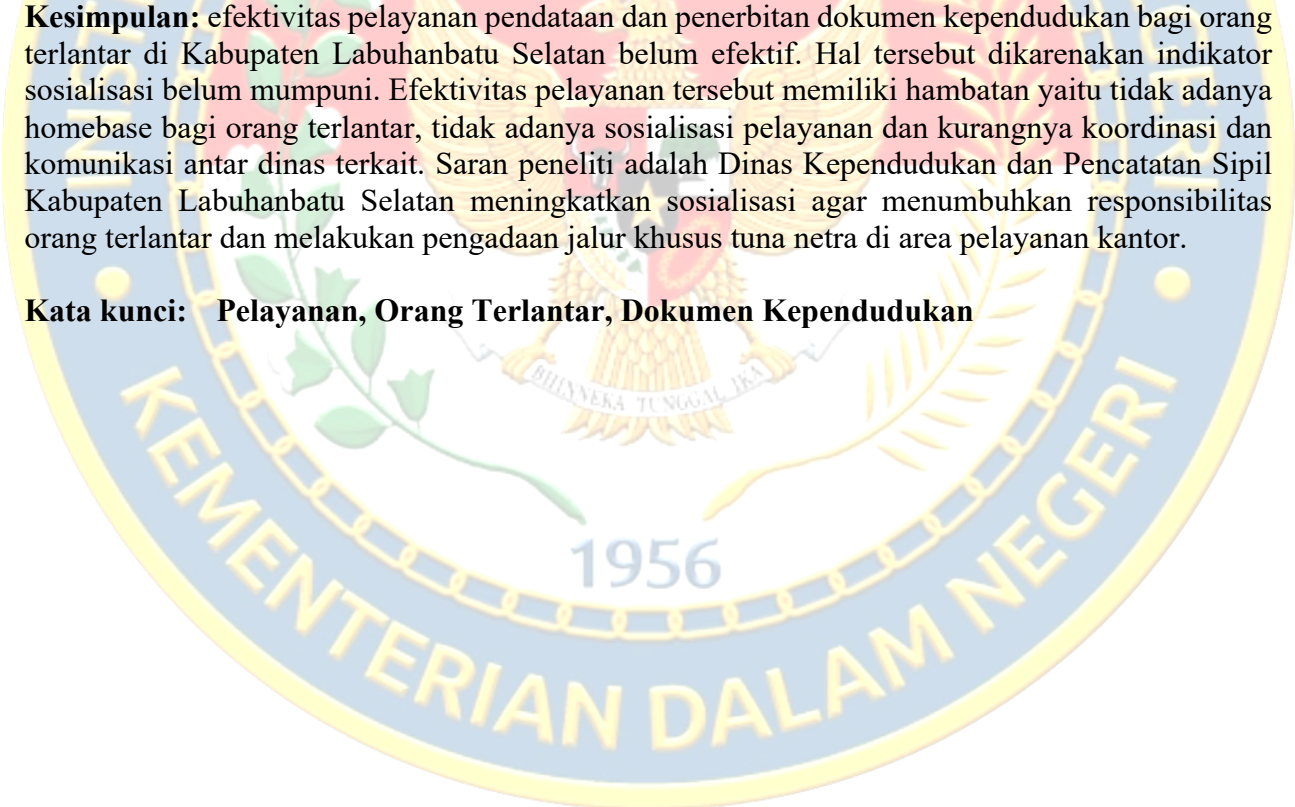
**Problem Statement/Background (GAP):** *(Contains the background behind the research ) Citizens have the same rights in the nation and state, including in population administration services. South Labuhanbatu Regency is a newly expanded district, it is hoped that the community will prosper evenly. Welfare is not only from economic factors, but also from the order factor of population administration. The data shows that only some of the neglected subjects receive population administration services. Case studies have also found the bodies of ODGJ without a recording history. The uneven data collection on the subject of displaced persons identifies that there has been a problem with data collection services and the issuance of population documents for displaced persons.***Objective:** *to determine the effectiveness of data collection services and the issuance of population documents for displaced persons and the inhibiting factors as well as the efforts of the Population and Civil Registration Service in overcoming these obstacles.***Method:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation***Result:** *The effectiveness of data collection services and the issuance of population documents for displaced people in South Labuhanbatu Regency, North Sumatra Province has not been effective because from three dimensions with 7 indicators there are still socialization factors that have not met the target and need to be developed***Conclusion:** *the effectiveness of data collection services and the issuance of population documents for displaced people in South Labuhanbatu Regency has not been effective. This is because the socialization indicators are not yet qualified. The effectiveness of these services has obstacles, namely the absence of a homebase for displaced people, the absence of socialization of services and the lack of coordination and communication between related agencies. The researcher's suggestion is that the Department of Population and Civil Registration of South Labuhanbatu Regency increases socialization in order to grow the responsibility of displaced people and procure special lanes for the blind in the office service area.*

**Keywords:** *Services , Abandoned People , Resident Documents*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Warga negara memiliki hak yang sama dalam berbangsa dan bernegara, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebuah kabupaten yang baru dimekarkan, harapannya masyarakat sejahtera secara merata. Kesejahteraan tersebut tidak hanya dari faktor ekonomi, namun juga pada faktor ketertiban administrasi kependudukan. Data menunjukkan hanya sebagian subjek orang terlantar mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Studi kasus juga pernah ditemukan jenazah ODGJ tanpa riwayat perekaman. Tidak meratanya pendataan subjek orang terlantar mengidentifikasi bahwa telah adanya masalah pada pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar. **Tujuan** : untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar dan faktor penghambatnya serta upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan** Efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara belum efektif dikarenakan dari tiga dimensi dengan 7 indikator masih terdapat faktor sosialisasi yang belum memenuhi target dan perlu dilakukan pengembangan **Kesimpulan:** efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum efektif. Hal tersebut dikarenakan indikator sosialisasi belum mumpuni. Efektivitas pelayanan tersebut memiliki hambatan yaitu tidak adanya homebase bagi orang terlantar, tidak adanya sosialisasi pelayanan dan kurangnya koordinasi dan komunikasi antar dinas terkait. Saran peneliti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan meningkatkan sosialisasi agar menumbuhkan responsibilitas orang terlantar dan melakukan pengadaaan jalur khusus tuna netra di area pelayanan kantor.

**Kata kunci:** Pelayanan, Orang Terlantar, Dokumen Kependudukan



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah khazanah dunia. Negara yang besar dan kaya. Mulai dari letak astronomi dan geografis yang strategis hingga sumber daya alam yang berlimpah. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 27 sampai 34 telah mengatur tentang hak dan kewajiban warga negara. Pada Pasal 28 D Ayat 1 mengatakan bahwa warga negara mendapatkan hak untuk diakui, dijamin, dilindungi, dan mendapatkan kepastian dalam hukum dengan adil dan sama. Pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi tersebut meliputi kelompok penduduk korban bencana alam-sosial, orang terlantar, komunitas terpencil, dan penduduk yang bertempat tinggal di kawasan hutan, tanah negara atau tanah dalam proses kasus pertanahan. Labuhanbatu Selatan merupakan kabupaten di Provinsi Sumatera Utara dengan letak yang strategis yaitu di Jalur Lintas Timur Sumatera dan pada persimpangan Provinsi Riau dan Provinsi Sumatera Barat. Letak strategis ini berpotensi mendukung pertumbuhan ekonomi.

Fakta di lapangan ternyata berbeda dengan harapan pemerintah. Tabel 1.1 terlihat bahwa dari 8 jenis PMKS yang tergolong subjek orang terlantar memang sudah lebih banyak yang melakukan perekaman namun tidak serta merta hanya dari total secara general apabila kita cermati perekaman tersebut belum menyeluruh terhadap subjek orang terlantar, masih tertuju pada penyandang disabilitas dan fakir miskin. Tidak bermaksud mengesampingkan penyandang disabilitas dan fakir miskin. namun apabila merunut pada aturan subjek orang terlantar tidak hanya penyandang disabilitas dan fakir miskin masih terdapat anak atau dewasa terlantar, gelandangan, pengemis dan ODGJ.

Tidak hanya berbicara aturan saja apabila dilihat dari sisi keadilan, pemerataan, dan kerentanannya subjek orang terlantar lainnya juga memiliki keadilan, pemerataan, dan kerentanan yang sama. Subjek orang terlantar juga tidak selalu dilihat sebagai orang-orang yang memang tidak memiliki daya. subjek orang terlantar juga tidak selalu dilihat sebagai orang-orang yang memang tidak memiliki daya. Subjek orang terlantar adalah potensi. Kecakapan pemerintah dalam mengelolanya sangat diuji. Bagaimana pemerintah hadir di tengah mereka yang membutuhkan tidak sekedar memenuhi kebutuhan atas kekurangan tetapi hadir menyediakan pelayanan

pemberdayaan yang baik sehingga mereka memiliki semangat, daya, *soft* dan *hard skill* serta akhirnya dapat mandiri.

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Muhammad Reza Pahlevi Nasution mengatakan bahwa pada Mei 2021 ditemukan jenazah ODGJ di Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Setelah diidentifikasi secara medis dan dilakukan juga pengecekan atas identitas ODGJ dengan tujuan mengetahui daerah asal dan keluarga. Ternyata, tidak ditemukan rekaman identitasnya sehingga pemakaman ODGJ tersebut dilaksanakan oleh dinas terkait saja tanpa dihadiri pihak keluarga. Padahal apabila ODGJ tersebut memang sudah terdata dari awal tidak hanya pemakaman yang dihadiri keluarga dapat diterima tetapi ODGJ tersebut sebelum meninggal dunia bisa mendapat bantuan rehabilitasi dan bantuan pendampingan bagi keluarga. Koordinasi antarinstansi pemerintah sangat dibutuhkan dalam mencapai hal tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil mengambil andil dalam pelayanan pendataan dan penerbitan orang terlantar secara menyeluruh tidak hanya pada subjek orang terlantar tertentu saja. Proses tersebut harus yang tepat guna, tepat sasaran dan menyeluruh.

Demikian atas fenomena yang terjadi semua lapisan penduduk wajib mendapatkan pelayanan yang terbaik dan pemerintah wajib memenuhinya. Pentingnya dokumen kependudukan bagi subjek orang terlantar adalah demi adanya peningkatan kualitas hidup, Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDATAAN DAN PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN BAGI ORANG TERLANTAR DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Warga negara memiliki hak yang sama dalam berbangsa dan bernegara, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebuah kabupaten yang baru dimekarkan, harapannya masyarakat sejahtera secara merata. Kesejahteraan tersebut tidak hanya dari faktor ekonomi, namun juga pada faktor ketertiban administrasi kependudukan. Data menunjukkan hanya sebagian subjek orang terlantar mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Studi kasus juga pernah ditemukan jenazah ODGJ tanpa riwayat perekaman. Tidak meratanya pendataan subjek orang terlantar mengidentifikasi bahwa telah adanya masalah pada pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Asri B dan Adee Fatahilah(2019 , berjudul “ Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni koordinasi instansi pemerintah daerah dalam pendataan penduduk rentan berjalan serasi dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi. Masih ada ego instansi yang akhirnya memunculkan hambatan serta sarana dan prasarana pemerintah dalam penanganan penduduk yang rentan masih kurang.

Kedua, Anjas Fuadillah (2018) , berjudul “Efektivitas Pelayanan Penduduk Yang Rentan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara ” .menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan penduduk yang rentan terhadap administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo masih kurang, hal tersebut dikarenakan pelayanan penduduk yang rentan terhadap administrasi kependudukan disamakan dengan penduduk yang tidak rentan terhadap kependudukan.

Ketiga, Frendy Wiranata (2018) , berjudul “Pelaksanaan Penerbitan KTP-el Bagi Penduduk Rentan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Provinsi Jambi” .menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah melaksanakan penertiban sesuatu dengan aturan, hambatan yang terjadi belum ada koordinasi dan kualitas pegawai, perbedaan persepsi gelandangan dan pengemis, dan belum adanya prosedur yang mudah dipahami serta upaya atas hambatan tersebut adalah dilakukan sosialisasi, menyelenggarakan peningkatan kualitas pegawai, dan sarana prasarana.

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

## 1.5 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai pada kegiatan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan
2. Untuk mengetahui dan memahami faktor penghambat dalam mengefektifkan pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya untuk mengatasi faktor penghambat dalam mengefektifkan pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan

## II. METODE

Sugiyono (2013: 224) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif termasuk jenis dari “field research approach”, artinya cara pengumpulan data penelitian dilakukan di lapangan secara total. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Efektivitas Pelayanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Orang Terlantar

#### A. Pencapaian Tujuan

##### 1. Waktu Pencapaian

Waktu pencapaian adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan . Pelayanan yang lebih cepat tentunya dapat menguntungkan pemerintah dan masyarakat, sedangkan pelayanan yang memakan waktu diluar perkiraan menjadikan masalah semakin sulit diselesaikan dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan. Atas dasar Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan nama Prosedur Pelayanan Penerbitan KTP-el, waktu

pelayanan penerbitan KTP-el adalah 15 menit, tidak sampai setengah jam dalam sehari. Atas dasar wawancara tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan bagi orang terlantar yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan relative singkat. Dokumen kependudukan bagi orang terlantar yang diawali dengan penerbitan Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) mudah untuk mengurusnya. Proses selanjutnya setelah itu pun dijamin selesai hanya dengan waktu 15 menit semenjak permintaan pelayanan itu diterima petugas.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara sudah menapai target pelayanannya di tahun 2021. Demikian berdasarkan uraian tersebut dan pengamatan peneliti selama proses penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu pencapaian dalam pembuatan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah cepat dan tepat. Waktu pencapaian yang direncanakan atau dijanjikan kepada masyarakat dalam hal ini masyarakat golongan orang terlantar dapat terpenuhi. Masyarakat golongan orang terlantar tersebut tidak perlu sungkan karena keterbatasan yang dimilikinya, tetap diberikan pelayanan terbaik dengan waktu pencapaian penerbitan dokumen kependudukan yang cepat dan sesuai prosedur.

## **2. Sasaran**

Pelaksanaan sasaran strategis perlu memperhatikan perjanjian kinerja. Adanya perjanjian kinerja dapat membentuk komitmen penerima amanah dan kesepakatan antara penerima dan pemberi amanah atas kinerja terukur tertentu berdasarkan tugas, fungsi dan wewenang serta sumber daya yang tersedia.

Hal tersebut sekaligus menjadi komitmen untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang tertuang pula di dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) Kabupaten Labuhanbatu Selatan tahun 2021 – 2026. Untuk lebih rinci dapat disimak pada tabel tentang Indikator Kinerja Struktur Organisasi Tata Kerja (SKPD) yang mengacu pada sasaran dan indikator Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan tahun 2021 – 2026.

Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara harus sudah mencapai kinerja dalam hal kepemilikan KTP-el per satuan penduduk sebesar 95%. Namun faktanya di lapangan di Desember 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara sudah mencapai target

90% kepemilikan KTP-el per satuan. Hal tersebut dibuktikan dengan memang secara data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara sudah mencapai target kepemilikan KTP-el per satuan penduduk juga dibuktikan dengan didapatkannya Peringkat 2 dalam Perlombaan Administrasi Kependudukan se-provinsi Sumatera Utara. kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara sangat memuaskan dengan ketercapaian target yang diraih.

Subjek orang terlantar tidak jarang pula yang menolak akan diberikan pelayanan dokumen kependudukan. Hal tersebut bisa saja karna berbagai faktor. hambatan Dalam pelaksanaan pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar dapat ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. Demikian berdasarkan uraian tersebut dan pengamatan peneliti selama proses penelitian dapat disimpulkan bahwa sasaran kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara sudah tercapai dengan baik. Seluruh pegawai dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik sehingga berdampak pada kinerja yang baik pula. Fakta yang terjadi di lapangan atas dasar kinerja yang baik tersebut membuahkan hasil pencapaian target kinerja yang baik pula.

### **3. Dasar Hukum**

Sistem pembuatan kebijakan oleh *Decision-Maker* tidak dilakukan oleh individu seorang pimpinan semata, namun hal ini tercipta dan dapat diterapkan sampai ke lingkungan penduduk karena adanya beberapa pihak yang diikutsertakan dalam perumusan kebijakan. Peneliti ingin mengetahui apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara mengikutsertakan masyarakat atau stakeholder dalam pengambilan kebijakan. dasar hukum pelaksanaan pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar memang telah tersedia. Dasar hukum tersebut tersedia dari undang-undang sampai peraturan menteri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara wajib menjalankan pelayanan sesuai dengan dasar hukum tersebut. Untuk dasar hukum pelaksanaan pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar secara spesifik yang dikeluarkan oleh dinas belum ada. Untuk keterlibatan masyarakat dan stakeholder sudah diwakilkan melalui lembaga legislatif dan untuk kebijaksanaan dari pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

Selatan Provinsi Sumatera Utara juga melalui dengar pendapat masyarakat terkait dalam hal ini adalah orang terlantar.

## **B. Integrasi**

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

### **1. Prosedur**

Prosedur merupakan suatu langkah – langkah yang dilewati dalam melaksanakan suatu kegiatan dan telah memiliki standar tertentu. Prosedur pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar terdapat pada peraturan menteri dalam negeri. Peraturan tersebut adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Apabila merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan pendataan terhadap orang terlantar dilaksanakan dengan mengunjungi panti asuhan, panti jompo, panti sosial, rumah sakit jiwa, lembaga pemasyarakatan, jalanan dan tempat penampungan. Tujuan dari verifikasi dengan cek biometric tersebut adalah untuk mengidentifikasi subjek orang terlantar telah atau belum memiliki basis data kependudukan.

Proses pelaksanaan pendataan orang terlantar tidak hanya dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara tetapi juga dengan Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. Dalam pelaksanaan proses pendataan penduduk banyak yang tidak mengetahui bagaimana fungsi dokumen kependudukan bagi orang terlantar. Peneliti merasa juga perlu melihat sisi dari subjek orang terlantar itu sendiri sebagai penerima pelayanan baik pendataan maupun penerbitan.

Subjek orang terlantar dalam hal ini adalah orang jalanan, kemungkinan adalah penduduk yang tidak asli berada pada suatu daerah tersebut. Mereka datang dan hidup tanpa membawa dokumen kependudukan dengan masing-masing alasan dan pertimbangannya. Pelaksanaan pelayanan pendataan serangkaian pula dengan proses penerbitan dokumen kependudukannya. Di Ibukota Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara yaitu Kotapinang terdapat komunitas transgender.prosedur pelayanan yang diberikan sudah sesuai bagi subjek orang terlantar. Demikian berdasarkan uraian tersebut dan pengamatan peneliti selama proses penelitian

dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## **2. Sosialisasi**

Maclever mengatakan bahwa sosialisasi adalah proses mempelajari norma, nilai, peran, dan semua persyaratan lainnya yang diperlukan untuk memungkinkan berpartisipasi yang efektif dalam kehidupan sosial (2013:175). Bukan hanya pemahaman saja akan tetapi dilihat juga keterjangkauan dan kemudahan semua elemen masyarakat dari status ekonomi, letak geografis dan kapabilitas fisik dan mental dalam mendapatkan informasi, intensitas komunikasi, dan perubahan sikap pada masyarakat yang diberikan sosialisasi. Analisis melalui indikator kemudahan informasi akan membedah metode komunikasi apa yang tergolong sebagai akses informasi yang dapat dengan mudah diperoleh masyarakat terkait pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar. Atas dasar wawancara tersebut dapat dimaknai bahwa adanya kekurangan penyampaian informasi dari pemerintah ke penduduk. Terbukti saat petugas pelayanan pendataan dan penerbitan melaksanakan jemput bola, penduduk malah kebingungan dengan maksud dan tujuan kedatangan tersebut.

Perwujudan informasi yang secara berkala dapat disampaikan kepada masyarakat tidak bisa hanya dilakukan oleh dinas semata, namun harus melibatkan partisipasi dari tokoh masyarakat dan lintas sektor yang melekat pada lingkungan masyarakat. Atas dasar wawancara tersebut dapat dimaknai bahwa subjek orang terlantar setelah dilaksanakan proses pendataan dan penerbitan dokumen kependudukannya belum pernah ada langkah selanjutnya. Tingkat pemahaman pesan adalah kapasitas seseorang menerima atau mengolah informasi yang diterimanya. Hal tersebut sangat diakomodir dengan kemampuan petugas penyampai informasi yang adaptif sehingga masyarakat mampu menerima informasi dengan baik. memang petugas yang memberikan pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang telantar sudah baik. Petugas datang tidak serta merta memakai bahasa baku secara kedinasan. Petugas datang membawa bahasa yang ingin disampaikan secara persuasif dan kekeluargaan. Perubahan sikap adalah reaksi sikap yang terlihat setelah dilakukannya komunikasi.

Perubahan sikap dicirikan dengan partisipasi yang lebih aktif dan antusiasme terhadap setiap pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara untuk memperkuat pelayanan pendataan dan

penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar. Atas dasar wawancara tersebut dapat dimaknai bahwa terdapat perubahan sikap dari penduduk dalam hal ini subjek orang terlantar tentang urgensi kepemilikan dokumen kependudukan apalagi bagi subjek orang terlantar.

### **C. Adaptasi**

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

#### **1. Peningkatan Kemampuan**

Kemampuan berasal dari kata “mampu” yang mempunyai arti dapat atau bisa. Sumber daya manusia menduduki peran utama dalam siklus suatu instansi pemerintahan. Kualitas Sumber Daya Manusia berkonsentrasi pada kemampuan, keterampilan dan keahlian seseorang pada bidangnya melalui pengalaman dan pendidikan terakhir yang dimiliki oleh tiap personil penyelenggara pelayanan. Perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam upaya mencapai tujuan jangka pendek, menengah dan panjang didukung oleh sumber daya manusia berjumlah 66 orang. jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara sudah cukup memadai untuk melaksanakan fungsi pelayanan pemerintahan. tas dasar wawancara tersebut dapat dimaknai bahwa setiap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara selalu mendapatkan pelatihan atau bimbingan mengenai peningkatan skill.

#### **2. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi atau dalam mencapai tujuan dari suatu organisasi. Prasarana kerja adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawab seperti gedung kantor, rumah jabatan, dan rumah instansi. kebutuhan sarana dan prasana pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar sudah terpenuhi. sarana dan prasarana pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar cukup baik, lengkap dan dapat menjadi bahan promotor dalam efektifitas pelayanan. Hal tersebut mengingat perlengkapan dapat memastikan pelayanan dapat berjalan

lancar tanpa hambatan apa pun. Akhirnya penduduk subjek orang terlantar dapat menikmati pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan dengan baik dan memuaskan.

### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Asri B dan Adee Fatahilih(2019 , berjudul “ Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah ”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni koordinasi instansi pemerintah daerah dalam pendataan penduduk rentan berjalan serasi dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi. Masih ada ego instansi yang akhirnya memunculkan hambatan serta sarana dan prasarana pemerintah dalam penanganan penduduk yang rentan masih kurang. Anjas Fuadillah (2018) , berjudul “Efektivitas Pelayanan Penduduk Yang Rentan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara ” . Adapun temuan hasil penelitiannya yakni pelayanan penduduk yang rentan terhadap administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo masih kurang, hal tersebut dikarenakan pelayanan penduduk yang rentan terhadap administrasi kependudukan disamakan dengan penduduk yang tidak rentan terhadap kependudukan

Frendy Wiranata (2018) , berjudul “Pelaksanaan Penerbitan KTP-el Bagi Penduduk Rentan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Provinsi Jambi” . Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah melaksanakan penertiban sesuai dengan aturan, hambatan yang terjadi belum ada koordinasi dan kualitas pegawai, perbedaan persepsi gelandangan dan pengemis, dan belum adanya prosedur yang mudah dipahami serta upaya atas hambatan tersebut adalah dilakukan sosialisasi, menyelenggarakan peningkatan kualitas pegawai, dan sarana prasarana

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara belum efektif dikarenakan dari tiga dimensi dengan 7 indikator masih terdapat faktor sosialisasi yang belum memenuhi target dan perlu dilakukan pengembangan.

#### IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat peneliti sampaikan atas dasar penelitian yang telah peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara belum efektif dikarenakan dari tiga dimensi dengan 7 indikator masih terdapat faktor sosialisasi yang belum memenuhi target dan perlu dilakukan pengembangan
2. Faktor penghambat efektivitas pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar:
  - a. Tidak tersedianya *homebase* bagi orang terlantar.
  - b. Tidak adanya sosialisasi pelayanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar.
  - c. Kurangnya koordinasi antar dinas terkait.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengatasi Hambatan Efektivitas Pelayanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Orang Terlantar:
  - a. Memberikan usul dan masukan kepada dinas terkait tentang pengadaan *homebase* bagi orang terlantar
  - b. Peningkatan sosialisasi pelayanan
  - c. Membangun koordinasi dan komunikasi antar dinas terkait tentang pendataan orang terlantar

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richard M. Steers dalam Natika dan Nuraida (2020:6-7).

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Orang Terlantar Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ali. 2002. *Penelitian Pendidikan, Prosedur dan Strategi Mengajar*. Bandung: Angkasa
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Choiri, Miftachul. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GavaMedia
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Herlambang. 2005. *Sistem Informasi: Konsep, Teknologi & Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kelembagaan Pengawasan*. Yogyakarta: PT. Refika Aditama
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia