

# **IMPLEMENTASI SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA *ONLINE* DI KECAMATAN GAYUNGAN KOTA SURABAYA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA)**

**JURYKE FRANSINA SELAN**

11040674224 (S-1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA, [jfselan@gmail.com](mailto:jfselan@gmail.com))

**INDAH PRABAWATI, S.SOS., M.SI**

0029077404 (S-1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA)

Kebijakan Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* tercantum dalam Perda Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Tujuan kebijakan ini adalah untuk mendata masyarakat pendatang yang ada di setiap kecamatan di Kota Surabaya. Kecamatan Gayungan merupakan kecamatan dengan perguruan tinggi terbanyak di Kota Surabaya yaitu 8 perguruan tinggi tetapi menurut hasil pencetakan SKTS *Online* tahun 2015, Kecamatan Gayungan menjadi salah satu kecamatan dengan jumlah pencetakan SKTS *Online* terendah yakni 325 SKTS. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Mahasiswa). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder, penelitian ini menggunakan teknik penentuan subjek dengan kriteria tertentu (purposif). Hasil penelitian pelaksanaan kebijakan Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Mahasiswa) dapat dilihat dari 4 variabel model analisis Edward III, meliputi 1) Komunikasi dalam penyampaian informasi kebijakan SKTS *Online* disampaikan melalui media *online* di *website* Dispendukcapil Kota Surabaya, media cetak serta sosialisasi melalui kelurahan dan RT/RW. Dimensi kejelasan SKTS *Online* terkait dengan tujuan dan fungsinya yang belum cukup dirasakan oleh mahasiswa pendatang di Kecamatan Gayungan. Dimensi konsistensi di Kantor Kecamatan Gayungan sudah baik. 2) Sumberdaya manusia bermasalah pada kuantitas petugas SKTS *Online*, dari sumberdaya fasilitas masih terdapat kekurangan pada jumlah alat yaitu komputer yang digunakan, sumberdaya anggaran dan kewenangan sudah cukup baik. 3) Disposisi yang ditunjukkan petugas sudah baik. 4) Dari struktur birokrasi mengenai fragmentasi dan SOP sudah terpenuhi.

Kata Kunci: Implementasi, Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online*.

## **Abstract**

Policy Certificate of Temporary Stay Online is listed in Surabaya City Regulation No. 14 Year 2014 on Amendment of Surabaya City Regulation No. 5 of 2011 on the Implementation of the Population Administration. The purpose of this policy is to record the immigrant communities that exist in every district in the city of Surabaya. Gayungan District is a district with the largest college in the city of Surabaya, 8 colleges but according to the printing SKTS Online 2015, Gayungan become one of the districts with the lowest number of printing Online SKTS ie 325 SKTS. This study aims to describe the implementation of the Certificate of Temporary Stay Online in Gayungan Surabaya (A Case Study of Students). The approach used in this study is a qualitative descriptive approach. Sources of data obtained from primary and secondary data sources, this study used a technique of determining subject to certain criteria (purposive). The research result of policies of Certificate of Temporary Stay Online in Gayungan Surabaya (A Case Study of Students) can be seen from the fourth variable analysis model Edward III, include 1) Communication in the delivery of policy information SKTS Online is delivered through online media website Dispendukcapil Surabaya, print media and socialization through the village and RT / RW. Dimensions Online SKTS clarity related to the purpose and functions that have not been felt by immigrant students in Gayungan. Dimensions consistency at the District Office Gayungan own good. 2) Human resources officer problematic in quantity SKTS Online, from resource facility

there is still a shortage in the number of tools that the computer in use of budget resources and the authority has been quite good. 3) Disposition shown already good officer. 4) From the bureaucratic structure of the fragmentation and SOP are met.

**Keywords:** Implementation, Certificate of Temporary Stay Online.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini adalah SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara).

SKTS adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh instansi pelaksana, yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara Indonesia yang tinggal sementara disuatu wilayah. Adapun SKTS diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Seperti daerah-daerah lain di Indonesia, Kota Surabaya juga menerapkan program SKTS. Yang berbeda SKTS yang diterapkan di Kota Surabaya dinamakan Surat Keterangan Tinggal Sementara berbasis *Online* atau yang lebih dikenal sebagai SKTS *Online*.

Program SKTS ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Pasal 9. Proses penyelesaian SKTS *Online* memakan waktu selama 7 hari dan SKTS *Online* yang telah diterbitkan berlaku selama 1 tahun dan harus diperpanjang lagi jika masa berlaku telah selesai.

Alasan Pemerintah Kota Surabaya menerapkan program SKTS adalah karena meningkatnya jumlah penduduk di Kota Surabaya setiap tahun ([www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id) diakses tanggal 17 Mei 2015). Menurut data, jumlah penduduk Kota Surabaya hingga

tanggal 6 April 2015 adalah sebanyak 2.879.332 jiwa, hal ini menjadikan Kota Surabaya sebagai salah satu kota di Indonesia dengan jumlah penduduk terbanyak setelah Jakarta ([dispendukcapil.surabaya.go.id](http://dispendukcapil.surabaya.go.id) diakses tanggal 6 April 2015).

Bidang pendidikan merupakan salah satu faktor yang menarik masyarakat pendatang ke Kota Surabaya. Jika dilihat dari bidang pendidikan, Kota Surabaya telah menyediakan sarana dan prasarana pendidikan yang memadai, meliputi tingkat pendidikan dasar, menengah dan pendidikan tinggi. Tercatat terdapat 60 perguruan tinggi yang tersebar di 31 Kecamatan di Kota Surabaya, baik itu perguruan tinggi negeri maupun swasta ([surabaya.go.id](http://surabaya.go.id) diakses tanggal 16 April 2015). Dari 31 Kecamatan yang ada di Kota Surabaya, Kecamatan Gayungan dan Kecamatan Sukolilo adalah Kecamatan dengan jumlah perguruan tinggi terbanyak Namun, dilihat dari data jumlah SKTS yang diterbitkan per kecamatan pada tahun 2015 Kecamatan Sukolilo berhasil menerbitkan 912 SKTS sedangkan Kecamatan Gayungan hanya berhasil menerbitkan 325 SKTS *Online* ([surabayakota.bps.go.id](http://surabayakota.bps.go.id) diakses tanggal 15 April 2015).

Implementasi program SKTS *Online* di Kota Surabaya juga mengalami kendala. Kendala yang dialami adalah terbatasnya petugas, pendataan yang hanya berdasarkan sampel, serta banyaknya pintu masuk ke Kota Surabaya. Selain itu, baik penduduk yang datang maupun meninggalkan Kota Surabaya tidak pernah melapor pada pihak RT/RW atau kelurahan tempat mereka tinggal ([nasional.kompas.com](http://nasional.kompas.com) diakses tanggal 15 April 2015). Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS *Online*) di Kecamatan Gayungan mengalami permasalahan pada faktor komunikasi, dimana kurang adanya sosialisasi dari ketua RT/RW kepada warganya sehingga banyak warga pendatang yang tidak mengurus SKTS, selain itu, penyampaian informasi tentang tata cara pembuatan SKTS *Online* di Kecamatan

Gayungan masih dirasa belum jelas oleh masyarakat pendatang khususnya mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan lebih tepat apabila dianalisis dengan menggunakan teori implementasi publik yang dikemukakan oleh George Edward III. Dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III diketahui terdapat empat variabel yang dapat mempengaruhi sebuah implementasi kebijakan publik yang dijalankan, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Dari penjelasan di atas, penulis mengangkat masalah ini ke dalam sebuah judul penelitian, yakni **“Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online Di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Mahasiswa)”**.

Tujuan penelitian ini ialah mendeskripsikan Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* khususnya pada mahasiswa di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Kebijakan Publik

Anderson dalam Wahab (2001:3) merumuskan “Kebijakan sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi”. Dunn (2000:132) mendefinisikan secara lebih detail mengenai kebijakan publik (*public policy*) ialah suatu pola ketergantungan secara kompleks dalam pilihan-pilihan kolektif, termasuk suatu keputusan untuk tidak bertindak yang ditentukan oleh badan atau kantor pemerintah, namun terbentuknya kebijakan publik juga dapat dilatarbelakangi oleh para aktor dan faktor diluar pemerintah.

Definisi lebih kompleks dinyatakan oleh Suaedi dan Wardiyanto (2010:138) menyatakan kebijakan publik ialah suatu rangkaian tindakan yang berupa pilihan antara melakukan dan tidak melakukan sesuatu guna mencapai tujuan negara, yang menjadi salah satu kepentingan publik dengan memperhatikan input yang tersedia, atas dasar usulan seseorang atau kelompok

didalam pemerintah maupun luar pemerintah.

### 2. Implementasi Kebijakan

Udoji dalam Agustino (2006:154) bahwa: *“The execution of policies is as important if not more important than policy making. Policy will remain dreams or blue prints jackets unless they are implemented”*. Selanjutnya menurut Widodo (2007:85) “Implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individual atau kelompok)”. Sehingga dapat dikatakan implementasi adalah suatu proses mengerjakan dan melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh pihak swasta atau pemerintah. Implementasi kebijakan sendiri menurut Dunn (2003:132) “Implementasi adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu”.

Sedangkan, Wahab (2014:125) dalam bukunya Analisis Kebijakan mendeskripsikan implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang paling terpenting, namun sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa suatu implementasi kebijakan akan berjalan dengan sendirinya. Fakta yang terjadi menunjukkan pada tahap awal suatu implementasi kebijakan telah melibatkan proses rasional dan emosional yang teramat kompleks. Implementasi kebijakan bukan hanya melibatkan mekanisme penjabaran politik kedalam suatu prosedur kebijakan, namun dapat memasuki ranah permasalahan konflik, pengambilan keputusan, aktor yang terlibat, serta hasil yang akan dicapai.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat seperti kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan. Staruss dan Corbin dalam Soewadji (2012:51) mendefinisikan penelitian dengan menggunakan pendekatan

kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan penemuan baru, sebelumnya tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau menggunakan skala pengukuran.

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki beberapa informan, yaitu: Camat Kecamatan Gayungan, Kasie Tata Pemerintahn Kecamatan Gayungan beserta *staff* (petugas SKTS *Online*), Kasie Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Ketintang, Ketua RT 12 Kelurahan Ketintang, Ibu Yenny Agustine selaku bagian *Student Life Office / Career Development Centre* di Universitas Pelita Harapan, dan beberapa mahasiswa pendatang dari luar Kota Surabaya yang telah tinggal selama 3 bulan berturut-turut di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Arikunto (2010:172) memaparkan sumber data ialah subjek yang tercantum dalam data hasil penelitian. Pada sumber data terbagi tiga bagian, yaitu bagian pertama yaitu *person* yang merupakan sumber data yang dapat memberikan jawaban baik secara lisan maupun tulisan, bagian kedua yaitu *place* yang merupakan sumber data yang mengkaji tampilan berupa keadaan bergerak maupun diam, bagian terakhir yaitu *paper* yang merupakan sumber data yang menyajikan huruf, angka, tabel, susunan kalimat, dan sejenisnya. Pada pendekatan penelitian kualitatif, instrumen yang digunakan meliputi peneliti itu sendiri dan pedoman wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

#### a. Gambaran Umum Kecamatan Gayungan Kota Surabaya

Kantor Kecamatan Gayungan Kota Surabaya terletak di Jl. Masjid Agung Timur No.2. Sampai dengan saat ini Kantor Kecamatan Gayungan memimpin 4 Kelurahan, diantaranya: Kelurahan Mananggal, Kelurahan Dukuh Mananggal, Kelurahan Ketintang, dan Kelurahan Gayungan

Kantor Kecamatan Gayungan dipimpin oleh seorang Camat yang dibantu oleh seorang Sekretaris Camat dan Tenaga Fungsional. Sekretaris Camat membawahi Kasubag Umum dan

Kepegawaian serta Kasubag Keuangan. Selain itu Camat juga membawahi Kasie Tata Pemerintahan, Kasie Trantrib Umum, Kasie Perekonomian dan Kasie Fisik dan Prasarana.

#### b. Proses Pendaftaran Surat Keterangan Tinggal *Online*

- 1) Masyarakat yang akan melakukan pembuatan SKTS *Online* diwajibkan membawa KTP Elektronik, surat pernyataan mengenai jaminan tempat tinggal dari kepala keluarga yang akan ditumpangi dan diketahui oleh ketua RT dan ketua RW serta surat pernyataan atau keterangan jaminan pekerjaan atau studi. Surat pernyataan jaminan tempat tinggal yang ditumpangi serta surat pernyataan atau keterangan jaminan pekerjaan atau studi dapat diunduh melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di alamat [dispendukcapil.surabaya.go.id](http://dispendukcapil.surabaya.go.id).
- 2) Masyarakat pendatang bisa langsung mengisi formulir pendaftaran *online* melalui website [dispendukcapil.surabaya.co.id](http://dispendukcapil.surabaya.co.id).
- 3) Setelah pengisian formulir selesai bisa langsung *diprint* dan dilengkapi dengan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar, *fotocopy* surat keterangan yang sudah ditandatangani lurah tempat tinggal sebanyak 4 lembar, *fotocopy* KTP dan KK pemilik tempat tinggal di Surabaya sebanyak 2 lembar, *fotocopy* surat keterangan jaminan tempat tinggal di Surabaya dan jaminan pekerjaan atau studi sebanyak 2 lembar, setelah itu pemohon SKTS bisa membawa perlengkapan tersebut ke kantor kecamatan tempat tinggal.

### 2. Pembahasan

Implementasi merupakan suatu pendekatan yang dikendalikan oleh implementor kebijakan guna menyelesaikan permasalahan sosial, sehingga dengan pendekatan tersebut dapat menciptakan suatu hasil sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Penelitian ini mendeskripsikan kebijakan yang diambil oleh pemerintah dapat berjalan secara aplikabel di lapangan, sehingga dapat menghasilkan output dan

outcome seperti yang telah ditentukan (Indiahono, 2009:143).

Penelitian ini berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, yang terfokus pada Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS *Online*) di Kantor Kecamatan Gayungan Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Mahasiswa).

Implementasi SKTS *Online* di Kantor Kecamatan Gayungan Kota Surabaya dikaji menggunakan 4 variabel menurut George C. Edward III yang meliputi variabel komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Berikut ini merupakan hasil penelitian mengenai Implementasi SKTS *Online* di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya:

#### a. Komunikasi

Implementasi dari suatu kebijakan dapat dikatakan efektif bila didasari komunikasi yang baik diantara para implementor dan juga antara implementor kepada kelompok sasaran dari kebijakan tersebut. Hal ini bertujuan agar implementor kebijakan dapat mengerti dan memahami isi, tujuan serta sasaran kebijakan agar kebijakan tersebut dapat dengan mudah dijelaskan dan diterima oleh kelompok masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan yang dibuat.

Dalam variabel komunikasi terdapat tiga dimensi yang harus dipenuhi agar komunikasi dapat dikatakan berhasil. Adapun ketiga dimensi tersebut adalah dimensi *transmission* (cara penyampaian), dimensi *clarity* (kejelasan) dan dimensi *consistency* (konsisten). Jika dilihat dari dimensi *transmission* (cara penyampaian) dapat diketahui bahwa telah ada upaya yang dilakukan untuk mensosialisasikan kebijakan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS *Online*) kepada seluruh implementor kebijakan. Dalam hal ini, kebijakan SKTS *Online* telah disosialisasikan terlebih dahulu oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada semua kecamatan,

kelurahan, RW, hingga RT yang ada di Kota Surabaya.

Selain penyampaian informasi mengenai SKTS *Online*, dimensi yang selanjutnya adalah dimensi *clarity* (kejelasan). Dalam dimensi kejelasan diharuskan adanya kejelasan dalam penerimaan informasi kebijakan sehingga dapat dimengerti maksud, tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan pada awal pembuatan kebijakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, fokus penelitian pada dimensi *clarity* (kejelasan) terletak pada seberapa jauh masyarakat telah memahami fungsi dan juga proses pembuatan SKTS *Online* di Kota Surabaya, sehingga dapat dideskripsikan sejauh mana penyampaian informasi kebijakan SKTS *Online*.

Tujuan dari SKTS *Online* adalah mempermudah masyarakat pendatang untuk membuat surat keterangan tinggal sementara sehingga tidak ada alasan lagi bagi masyarakat pendatang untuk tidak memiliki SKTS. Dengan mempermudah proses pengurusan SKTS *Online*, pemerintah Kota Surabaya berharap semua masyarakat pendatang bisa memiliki SKTS dan juga rutin melakukan perpanjangan masa berlaku SKTS setiap tahunnya jika pemilik SKTS tersebut masih menetap di Kota Surabaya. Di sisi lain kepemilikan SKTS *Online* masih dianggap tidak begitu penting oleh beberapa masyarakat pendatang khususnya mahasiswa. Indikator terakhir dari variabel komunikasi adalah dimensi *consistency*. Dimensi ini mensyaratkan agar kebijakan yang telah ditransmisikan memiliki konsistensi kebijakan dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dahulu. Konsistensi penyampaian informasi yang terkait dengan program SKTS *Online* meliputi persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat pendatang untuk mengurus SKTS *Online*.

#### b. Sumberdaya

Keberhasilan dari sebuah kebijakan berhubungan dengan sumberdaya yang mendukung, diantaranya adalah sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya fasilitas serta sumberdaya informasi dan

kewenangan. Sumberdaya manusia yang dimaksud disini harus cakap baik itu secara kualitas maupun kuantitas implementor kebijakan dalam melaksanakan program SKTS *Online*.

Sumber daya manusia (*staff*) merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan, jumlah *staff* yang memadai serta kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugas yang diberikan atasan merupakan faktor penting yang dibutuhkan. Sumber daya manusia (*staff*) harus memiliki ketepatan dan kelayakan antara jumlah *staff* yang dibutuhkan dengan tanggung jawab pekerjaannya.

Hasil penelitian terkait dengan kuantitas sumberdaya manusia masih kurang sedangkan jika dilihat dari segi kualitas pegawai yang bertugas memberikan pelayanan dalam pembuatan SKTS *Online* sudah baik dalam membantu masyarakat pendatang di Kecamatan Gayungan.

Sumber daya anggaran dalam implementasi kebijakan berkaitan dengan modal yang tersedia, apakah anggaran yang ada sudah memadai untuk menjamin keberhasilan kebijakan atau program tersebut atau tidak. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Gayungan Kota Surabaya terkait anggaran untuk pelaksanaan program SKTS *Online* sepenuhnya berasal dari APBD Kota Surabaya berupa satu unit komputer dan alat printer.

Salah satu hal terpenting mendukung keberhasilan implementasi kebijakan ialah fasilitas, adapun fasilitas yang dimaksud disini meliputi gedung, tanah, dan peralatan pendukung implementasi kebijakan tersebut. Sumber daya fasilitas yang difokuskan dalam penelitian ini ialah peralatan pencetakan SKTS *Online*, yang meliputi: 1 buah komputer dan 1 alat printer. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas mengenai peralatan pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS *Online*) di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya bermasalah pada unit komputer yang digunakan.

Indikator terakhir dalam variabel sumberdaya (*Resources*) adalah sumberdaya informasi dan kewenangan. Sumberdaya informasi dan kewenangan memiliki peran penting dalam pelaksanaan kebijakan.

Informasi memiliki peran dalam bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan, dan kewenangan memiliki peran penting ketika suatu organisasi dihadapkan pada suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah tersedianya informasi oleh kantor Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. Ketersediaan informasi bisa didapatkan oleh masyarakat Gayungan yang mau mengurus administrasi kependudukan di loket informasi yang disediakan.

#### c. Disposisi

Disposisi merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Dalam menangani berjalannya program SKTS *Online* para pelaksana senantiasa berkomitmen dengan sungguh-sungguh dan senantiasa memberikan yang terbaik yang bisa diberikan kepada masyarakat pendatang. Selain itu pelaksana sudah memahami pembuatan SKTS *Online*, hal ini dapat dilihat dari mampunya para pelaksana dalam menangani keluhan para pendaftar SKTS *Online*.

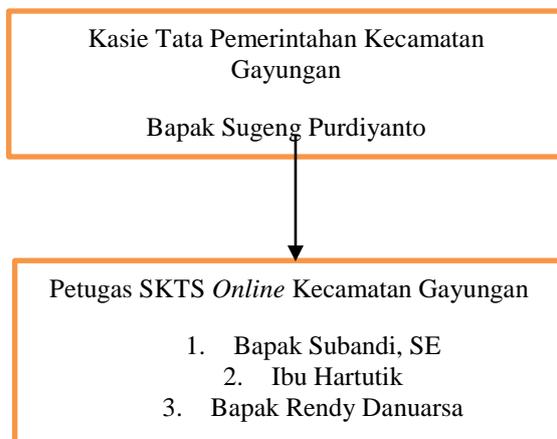
#### d. Struktur Birokrasi

Pelaksana Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* secara teknis dilakukan oleh Kantor Kecamatan yang bertugas untuk menerbitkan SKTS *Online*, tetapi dalam proses nya membutuhkan bantuan dan kerjasama dari beberapa pihak. Berikut adalah struktur birokrasi Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* di Kota Surabaya:

#### **Struktur Birokrasi Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* Di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya**

Camat Kecamatan Gayungan Kota Surabaya  
Bapak Soedibyo, SH, M.Si





Berdasarkan Gambar di atas, untuk dapat menjalankan program Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* di Kecamatan Gayungan secara maksimal perlu adanya kerjasama yang baik antara Camat Kecamatan Gayungan, Kasie Tata Pemerintahan Kecamatan Gayungan beserta tiga orang *staff* yang bertugas melayani pembuatan SKTS *Online* di Kecamatan Gayungan.

## PENUTUP

### 1.Simpulan

Menilik dari beberapa permasalahan yang sebelumnya dikemukakan yakni permasalahan komunikasi dimana masyarakat pendatang khususnya mahasiswa belum begitu mengerti alur pengurusan Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online*, sosialisasi yang menurut hasil wawancara hanya dilakukan satu tahun sekali, jumlah petugas di kantor Kecamatan Gayungan yang masing dianggap oleh masyarakat belum cukup, satu komputer saja yang dipakai untuk melayani semua administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Gayungan. Kendala-kendala tersebut kemudian dikaji menggunakan 4 (empat) variabel model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III yakni menyangkut adanya beberapa faktor, diantaranya: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi guna mengetahui dan mendiskripsikan bagaimana Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (Studi Kasus Pada

Mahasiswa) di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya.

Berdasarkan uraian hasil pembahasan mengenai Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (Studi Kasus Pada Mahasiswa) Di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya kendala-kendala yang dihadapi.

Implementasi dapat dipengaruhi oleh komunikasi, yang meliputi dimensi *transmission*, *clarity* dan *consistency*. Komunikasi yang terdapat di Kantor Kecamatan Gayungan belum maksimal. Kendala yang dihadapi terkait variabel komunikasi terdapat pada dimensi kejelasan informasi tujuan dan fungsi dari SKTS *Online* yang sepenuhnya belum dirasakan oleh masyarakat pendatang khususnya mahasiswa di Kecamatan Gayungan.

Implementasi juga dipengaruhi oleh variabel sumberdaya yang di dalamnya terdapat indikator yang meliputi sumber daya manusia (*staff*), anggaran, fasilitas, serta sumberdaya informasi dan kewenangan. Indikator sumberdaya manusia dapat disimpulkan sudah memadai secara kualitas tapi jika dilihat dari segi kuantitas masih dianggap kurang oleh masyarakat. Sumberdaya anggaran, pada pelaksanaan program SKTS *Online* di Kecamatan Gayungan sepenuhnya berasal dari APBD Kota Surabaya, anggaran tersebut digunakan untuk membeli bahan serta alat untuk menunjang pencetakan SKTS *Online*. Sumberdaya fasilitas terkait peralatan yang ada di Kecamatan Gayungan masih terdapat kekurangan dari komputer yang digunakan karena hanya ada satu komputer yang dipakai dalam semua pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gayungan. Indikator yang terakhir terkait sumberdaya informasi dan kewenangan sudah terpenuhi.

Variabel ketiga adalah disposisi, disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan.

Disposisi yang ditunjukkan pelaksana kebijakan Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* yakni sungguh-sungguh, komitmen, dan senantiasa memberikan pelayanan terbaik serta cepat tanggap terhadap keluhan jika disampaikan oleh masyarakat.

Variabel terakhir yaitu struktur birokrasi yang mencakup dimensi Standar Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. SOP dari kebijakan Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* sudah ada. Dan jika dilihat dari segi fragmentasi, kebijakan SKTS *Online* selain ditangani oleh pihak kecamatan dalam hal ini Kecamatan Gayungan yang menerbitkan SKTS *Online* untuk wilayah Kecamatan Gayungan, juga membutuhkan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan kelurahan serta ketua RT/RW.

## 2. Saran

Melihat dari pembahasan diatas, dapat ditentukan faktor yang menjadi kelemahan dari Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (Studi Kasus Pada Mahasiswa) Di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya sehingga untuk perbaikan pelaksanaan program ini kedepannya, berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai masukan:

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih rutin kepada masyarakat pendatang khususnya mahasiswa dengan cara langsung mengadakan sosialisasi ke kampus-kampus yang ada di Kota Surabaya seperti halnya seperti halnya sosialisasi yang dilakukan untuk kebijakan e-KTP.
2. Perlu segera adanya penambahan alat pendukung yaitu komputer di Kecamatan Gayungan dikarenakan selama ini Kecamatan Gayungan hanya menggunakan satu unit komputer untuk mengerjakan semua pendataan administrasi kependudukan yang ada di Kecamatan Gayungan termasuk SKTS *Online*.
3. Perlu adanya penambahan *staff* di bagian Tata Pemerintahan Kecamatan Gayungan karena dilihat dari hasil penelitian, kuantitas petugas di Kecamatan Gayungan masih kurang.

Perlu adanya koordinasi yang lebih baik lagi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Kecamatan, Kelurahan hingga ke RT/RW dikarenakan kebijakan SKTS *Online* bukan hanya menjadi tanggung jawab dari pihak kecamatan saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dunn, N William. 1999. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- <http://ciptakarya.pu.go.id> diakses tanggal 5 April 2015.
- <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> diakses tanggal 6 April 2015.
- <http://kominfojatim.go.id> diakses tanggal 7 April 2015.
- <http://kompasiana.com> diakses tanggal 5 April 2015.
- Parson, Wayne. 2005. *Public Policy* Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan. Jakarta: Kencana.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.
- Riduwan. 2007. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suaedi, Falih Dan Wardiyanto, Bintoro. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subarsono, Agus. 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep Dan Teori Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyesunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widi, Restu Kartiko. 2010. Asas Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, Budi. 2014. Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus). Edisi Revisi Kedua. Yogyakarta: CAPS (*Center of Academic Publishing Service*).