

Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Moh. Afif Subhan¹, Ika Devy Pramudiana^{2*}, M. Khairul Anwar³, Dendy Patrija W.⁴

^{1, 2, 3, 4} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dr. Soetomo, Indonesia
Surat-e: ika.devy@unitomo.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service in issuing the Certificate of Temporary Stay for Foreigners (SKTT-OA) at the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) in Surabaya City. Using a descriptive qualitative approach, this research refers to the service quality dimensions proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through observation, interviews with staff and SKTT-OA applicants, as well as documentation related to the service process. The research findings indicate that, in general, the quality of service at Dispendukcapil Surabaya is adequate. The tangible dimension reflects complete facilities, although maintenance of some infrastructure such as computers and printers needs improvement. The reliability dimension shows high dependability with professionalism and good communication skills from the staff, including with Foreign Nationals (WNA). In the responsiveness dimension, the staff's promptness in providing fast and responsive service to applicants' needs is evident. However, in the assurance dimension, although data security guarantees and clear procedures are in place, inter-agency processes often cause delays. The empathy dimension is highly appreciated due to the friendly and attentive attitude of the Dispendukcapil staff toward WNA. This study concludes that the SKTT-OA service meets most of the quality standards but requires improvement in facility maintenance and inter-agency coordination. The recommendations include improving infrastructure maintenance, strengthening the online service system, providing continuous staff training, and conducting regular evaluations of applicant satisfaction to ensure service quality is maintained.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan pegawai dan pemohon SKTT-OA, serta dokumentasi terkait proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya sudah memadai. Dimensi *tangible* mencerminkan fasilitas yang lengkap, meskipun pemeliharaan beberapa infrastruktur seperti komputer dan mesin cetak perlu ditingkatkan. Dimensi

KEYWORDS:

Public Service Quality, SKTT-OA, Dispendukcapil Surabaya, Foreign Nationals

KATA KUNCI:

Kualitas Pelayanan Publik, SKTT-OA, Dispendukcapil Kota Surabaya, Warga Negara Asing

How to Cite:

“Moh. Afif Subhan, Ika Devy Pramudiana, M. Khairul Anwar, & Dendy Patrija W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, 1(1), 35–45.”

reliability menunjukkan keandalan tinggi dengan profesionalitas dan kemampuan komunikasi pegawai yang baik, termasuk dengan Warga Negara Asing (WNA). Pada dimensi *responsiveness*, kesigapan pegawai memberikan pelayanan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pemohon. Namun, pada dimensi *assurance*, meskipun jaminan keamanan data dan kejelasan prosedur sudah tersedia, proses lintas instansi sering menyebabkan keterlambatan. Dimensi *empathy* mendapat apresiasi tinggi berkat sikap ramah dan perhatian petugas Dispendukcapil Kota Surabaya kepada WNA. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan SKTT-OA telah memenuhi sebagian besar standar kualitas, tetapi perlu perbaikan dalam aspek pemeliharaan fasilitas dan koordinasi antar instansi. Rekomendasi yang disajikan meliputi peningkatan pemeliharaan infrastruktur, penguatan sistem pelayanan daring, pelatihan pegawai secara berkelanjutan, dan evaluasi rutin terhadap kepuasan pemohon untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tujuan untuk menciptakan kesejahteraan umum dan keadilan sosial (Afrita & Arif, 2023). Pelayanan ini memiliki peran penting dalam pembangunan suatu negara, karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga mengutamakan aksesibilitas, transparansi, dan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan yang sesuai dengan hak dan kewajiban mereka (T. B. Pertiwi & Harahap, 2024). Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta menjunjung tinggi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan hubungan positif antara masyarakat dan pemerintah, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi negara (Savira & Subadi, 2023). Dalam konteks ini, pelayanan publik juga meliputi pemberian layanan kepada Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal di Indonesia, dengan memperhatikan hak dan kewajiban yang mereka miliki sebagai penduduk sementara atau terbatas.

Mobilitas perpindahan penduduk dari satu negara ke negara lain semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan zaman modern, kemajuan dalam teknologi komunikasi, dan terbukanya hubungan internasional antar negara telah mendorong lebih banyak warga negara asing untuk tinggal di Indonesia. Perpindahan ini tidak hanya terjadi dalam konteks wisata atau kunjungan sementara, tetapi juga dalam bentuk migrasi permanen atau sementara untuk keperluan kerja, pendidikan, maupun investasi (Ayu et al., 2023). Faktor-faktor ini menyebabkan banyak WNA melanjutkan pendidikan atau bekerja di Indonesia, baik melalui investasi saham di perusahaan Indonesia maupun dengan bekerja di sektor-sektor tertentu, seperti migas, transportasi laut dan udara, serta sektor perbankan yang membuka cabang di Indonesia. Keberadaan WNA di Indonesia juga membawa kontribusi positif dalam pengembangan sektor-sektor ekonomi yang strategis. Selain itu, dengan semakin terbukanya pasar global, Indonesia menjadi salah satu tujuan utama bagi tenaga kerja asing yang ingin berkarier di berbagai bidang industri.

Seiring dengan itu, Indonesia, khususnya kota Surabaya, semakin menjadi tujuan utama WNA untuk berbagai keperluan, seperti bekerja, menempuh pendidikan, atau menikah dengan Warga Negara Indonesia (WNI). Surabaya, sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia, menawarkan berbagai fasilitas yang mendukung kehidupan sosial dan ekonomi, menjadikannya pilihan utama bagi banyak WNA yang mencari peluang. Kota ini dikenal dengan sektor ekonomi yang berkembang pesat, lembaga pendidikan berkualitas, serta lingkungan yang multikultural dan ramah bagi pendatang dari berbagai negara. Oleh karena itu,

kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA), semakin meningkat. Surabaya menjadi contoh nyata dari kota yang tidak hanya menarik bagi WNA, tetapi juga mengutamakan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan penduduk asing yang terus berkembang. Pelayanan yang efisien dan mudah diakses menjadi aspek penting dalam meningkatkan kenyamanan WNA yang tinggal di kota ini.

Berdasarkan UUD 1945 Pasal 26 Ayat (2), penduduk Indonesia mencakup warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Penduduk suatu negara atau wilayah dapat didefinisikan dalam dua kategori, yaitu individu yang tinggal di wilayah tersebut dan individu yang secara hukum berhak untuk tinggal di wilayah tersebut. Dalam ilmu sosiologi, penduduk diartikan sebagai kumpulan manusia yang menempati wilayah geografi dan ruang tertentu (Pane et al., 2020). Badan Pusat Statistik (BPS) dalam (Harahap et al., 2023) mendefinisikan penduduk sebagai semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap. Hal ini menunjukkan bahwa WNA yang tinggal di Indonesia, termasuk mahasiswa dan pekerja asing, dapat dikategorikan sebagai penduduk Indonesia menurut kriteria BPS, meskipun secara hukum mereka tetap berstatus sebagai WNA. Untuk itu, pemerintah memerlukan sistem administrasi kependudukan yang mencatat keberadaan mereka dengan tepat dan akurat. Salah satu sarana administratif yang penting dalam hal ini adalah Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA), yang tidak hanya memastikan legalitas keberadaan WNA di Indonesia, tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk pengawasan dan pengelolaan data penduduk asing oleh pemerintah.

Namun dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai tantangan dalam penerbitan SKTT-OA, seperti keluhan terhadap proses pelayanan yang dianggap kurang efisien, prosedur yang kompleks, hingga kurangnya sosialisasi terkait persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen ini (Karima, 2023). Banyak WNA yang merasa kebingungan dengan prosedur administrasi yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya. Masalah-masalah tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat, khususnya WNA, terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu faktor utama yang menjadi kendala adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan, serta keterbatasan sumber daya manusia yang dapat memberikan bantuan secara langsung kepada WNA dalam proses pengurusan dokumen. Kondisi ini menarik perhatian peneliti untuk menganalisis lebih lanjut tentang bagaimana kualitas pelayanan penerbitan SKTT-OA yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, guna memahami lebih dalam tentang apa yang dapat diperbaiki dalam sistem administrasi ini.

Penelitian ini dilakukan di Dispendukcapil Kota Surabaya karena lembaga ini memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat kota. Selain itu, Surabaya, sebagai salah satu kota dengan jumlah WNA yang cukup signifikan, menjadi representasi yang relevan untuk memahami tantangan dalam pemberian layanan publik kepada penduduk asing. Sebagai kota dengan tingkat urbanisasi yang tinggi dan pusat kegiatan ekonomi, Surabaya juga menghadapi kebutuhan yang besar akan pelayanan administratif yang mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk bagi WNA. Analisis kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal penerbitan SKTT-OA. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi yang dapat membantu Dispendukcapil meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi WNA dalam mengurus administrasi kependudukan mereka.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan penting, seperti bagaimana kualitas pelayanan penerbitan SKTT-OA yang diberikan Dispendukcapil kepada WNA, apa saja kendala yang dihadapi dalam proses tersebut, serta bagaimana strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan kepada WNA. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang

berguna bagi Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mengatasi tantangan yang ada, memperbaiki sistem yang ada, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada WNA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan publik, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengelolaan administrasi kependudukan yang lebih baik dan efisien di masa depan.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang dilakukan untuk memperoleh data yang valid dan relevan, sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, metodologi yang digunakan dirancang untuk mengeksplorasi dan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman mendalam tentang penerapan aspek-aspek tersebut dalam konteks pelayanan kepada Warga Negara Asing (WNA).

Penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor dalam (Waruwu, 2023), merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode ini berfokus pada penggalan makna, pemahaman, konsep, serta deskripsi fenomena tertentu secara holistik dan naratif (Sidiq & Choiri, 2022). Selain itu, metode deskriptif dalam penelitian kualitatif menggambarkan objek penelitian secara mendetail melalui data non-statistik, seperti kata-kata, gambar, dan angka (Syahrizal & Jailani, 2023).

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan lengkap. Teknik observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan SKTT-OA, khususnya dalam dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*. Wawancara mendalam dilakukan dengan pegawai Dispendukcapil dan WNA untuk mengeksplorasi dimensi *reliability*, *assurance*, dan pengalaman pemohon. Selain itu, dokumentasi berupa pengumpulan dokumen terkait, seperti SOP pelayanan, data statistik, serta media informasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, juga diterapkan untuk mendukung analisis. Fokus penelitian ini adalah menganalisis dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diadaptasi dari teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman et al., 1990), yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik): Menilai fasilitas fisik dan sarana pendukung yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya.
2. *Reliability* (Keandalan): Mengevaluasi profesionalitas dan konsistensi pegawai dalam memberikan layanan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Menganalisis kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pemohon.
4. *Assurance* (Jaminan): Mengidentifikasi kepastian layanan yang diberikan, termasuk aspek keamanan data dan waktu pelayanan.
5. *Empathy* (Empati): Mengamati perhatian dan keramahan petugas dalam memenuhi kebutuhan pemohon SKTT-OA.

Subjek penelitian melibatkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang terlibat langsung dalam proses pelayanan penerbitan SKTT-OA, serta pemohon SKTT-OA, khususnya WNA yang pernah menerima pelayanan. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Tunjungan No. 1-3, Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur, 60275. Lokasi ini dipilih karena merupakan institusi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penerbitan SKTT-OA bagi WNA di Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Warga Negara Asing (WNA)

Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1946 Pasal 13 mengatakan bahwa Warga Negara Asing (WNA) merupakan penduduk yang telah tinggal dan kemudian menetap di wilayah negara Indonesia selama 1 tahun berturut-turut dan warga negara asing telah diakui kedudukannya di negara Indonesia (Nurjati et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa status WNA tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fisik di Indonesia, tetapi juga terkait dengan pengakuan negara atas keberadaan mereka dalam sistem hukum dan administratif negara. Proses pengakuan ini mencakup aspek administratif seperti izin tinggal dan izin bekerja, yang diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian mendefinisikan bahwa orang asing adalah orang yang bukan warga negara Indonesia dan sedang berada di wilayah Indonesia (Laela & Rakasiwi, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa status orang asing tidak selalu terkait dengan durasi tinggalnya di Indonesia. Dengan kata lain, seseorang yang baru saja memasuki wilayah Indonesia dan memiliki status sebagai WNA tetap dianggap sebagai orang asing, meskipun ia belum tinggal di Indonesia dalam jangka waktu tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguraikan pengertian warga negara asing dalam dua perspektif, yaitu Tenaga Kerja Asing (TKA) yang berkaitan dengan tujuan bekerja dan pelajar asing yang berhubungan dengan tujuan pendidikan. Pengertian Tenaga Kerja Asing ditinjau dari segi undang-undang dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing, yang menyatakan bahwa tenaga kerja asing adalah warga negara asing pemegang visa kerja warga negara Indonesia yang ditunjuk dan dipersiapkan sebagai pendamping tenaga kerja asing. Sedangkan menurut Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan dijelaskan bahwa tenaga kerja asing adalah warga negara asing pemegang visa dengan maksud bekerja di wilayah Indonesia (Budiman & Nabella, 2020). Menurut (A. E. Pertiwi, 2020), mahasiswa asing (internasional) merujuk pada individu yang diterima pada suatu lembaga pendidikan dengan visa belajar dan berlaku temporer di setiap negara. Sedangkan menurut (Hutapea, 2020), mahasiswa internasional adalah mahasiswa yang tinggal sementara waktu untuk menyelesaikan pendidikannya dan berkomitmen untuk kembali ke negara asalnya.

Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun (2006) tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 20 Ayat 2 menjelaskan bahwa Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) adalah surat keterangan kependudukan yang diberikan kepada orang asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas sebagai bukti diri bahwa yang bersangkutan telah terdaftar di pemerintah daerah kabupaten/kota sebagai penduduk dengan status tinggal terbatas. Surat ini memiliki sejumlah fungsi penting, baik dari perspektif administratif maupun dari sisi pengawasan dan pengendalian imigrasi. Secara umum, SKTT digunakan untuk memastikan bahwa orang asing yang tinggal di Indonesia dengan izin terbatas tercatat dalam sistem administrasi kependudukan. Keberadaan SKTT juga membantu pemerintah untuk memantau keberadaan dan status hukum orang asing yang berada di Indonesia, sehingga dapat menghindari masalah terkait dengan keberadaan orang asing yang tidak tercatat atau tidak sah di negara ini.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 76 Tahun (2015) Pasal 1 Angka 17 menjelaskan pengertian Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana sebagai bukti diri dan domisili bagi orang asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas. Definisi ini menegaskan bahwa SKTT berfungsi sebagai dokumen resmi untuk mencatat keberadaan dan tempat tinggal Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Terbatas (ITAS) atau Izin Tinggal

Tetap (ITAP) di wilayah Indonesia yang diwajibkan untuk mengurus SKTT melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) setempat.

Berikut adalah beberapa regulasi yang mengatur Warga Negara Asing (WNA) dan pengurusan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) di Indonesia (Zulfikar et al., 2023):

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi Orang Asing: Peraturan ini mengatur tata cara pengurusan dan penerbitan SKTT-OA bagi WNA yang tinggal di Indonesia.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015: Mengatur tentang perubahan formulir dan buku yang digunakan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, termasuk SKTT yang menjadi dokumen penting bagi WNA.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian: Peraturan ini menjelaskan secara rinci pelaksanaan ketentuan dalam UU Keimigrasian, termasuk prosedur pengajuan dan perpanjangan izin tinggal bagi WNA.
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian: Undang-undang ini mengatur mengenai masuk, keluar, dan keberadaan WNA di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah ketentuan mengenai izin tinggal dan kewajiban WNA untuk melaporkan keberadaannya kepada pihak imigrasi.
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013: Membahas tata kelola administrasi kependudukan, termasuk kewajiban pencatatan keberadaan WNA melalui dokumen resmi seperti SKTT.
6. Pedoman dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di berbagai wilayah.

Dokumen Persyaratan Pengurusan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA)

Beberapa dokumen persyaratan yang wajib dimiliki dan dibawa oleh Warga Negara Asing (WNA) saat mengurus Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) meliputi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2021):

1. Paspor atau dokumen perjalanan;
2. Izin tinggal tetap dan RPTKA untuk yang bekerja atau Surat Keputusan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk INVESTMENT;
3. Surat Permohonan dari perusahaan penjamin/dari suami atau istri/WNI bagi Orang Asing (OA) yang kawin sah dengan WNI dibuktikan dengan akta perkawinan;
4. Surat Pernyataan tidak keberatan penggunaan alamat dalam dokumen kependudukan dari pemilik rumah apabila penduduk menumpang Kartu Keluarga (KK) atau menyewa rumah atau kost;
5. Berita Acara Verifikasi Tempat Tinggal yang ditandatangani oleh petugas kelurahan dan mengetahui RT, serta lampiran foto pemohon di depan rumah;
6. SKTT lama bagi yang peralihan status dan KK, serta KTP lama bagi yang melakukan perpanjangan;
7. Foto orang asing dengan memegang paspor menggunakan geotag foto;
8. Foto latar belakang merah (untuk tahun kelahiran ganjil) atau latar belakang biru (untuk tahun kelahiran genap).

Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan SKTT-OA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya bagi penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) bagi Warga Negara Asing (WNA) yang bertempat tinggal di Kota Surabaya. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya, peneliti mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang diuraikan

oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Parasuraman et al., 1990). Dimensi ini mencakup aspek *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) bagi Warga Negara Asing (WNA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dinilai cukup memadai. Dalam mengevaluasi indikator *tangible*, peneliti menggunakan beberapa aspek, termasuk kenyamanan fasilitas pelayanan. Dispendukcapil telah menciptakan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat dengan menyediakan lahan parkir yang luas, loket atau meja pendaftaran, ruang pelayanan, tempat penanganan pengaduan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruangan khusus penyandang disabilitas, kursi prioritas, toilet, dan terdapat fasilitas pendukung seperti AC, televisi, sofa, hingga pojok baca.

Selain itu, terkait penampilan pegawai, menurut salah satu pemohon SKTT-OA yang bernama Bapak Kuo Wen Liang, pegawai Dispendukcapil telah mengenakan seragam dengan rapi sesuai aturan yang berlaku. Dalam hal kemudahan proses pelayanan, pegawai Dispendukcapil memberikan arahan dan penjelasan terkait persyaratan yang diperlukan kepada pemohon dengan sangat jelas bahkan terstruktur. Sejalan dengan perkembangan teknologi, pelayanan SKTT-OA dapat dilakukan secara online dan mandiri melalui situs website Klampid New Generation dengan didampingi serta diarahkan oleh petugas pelayanan Dispendukcapil. Dalam kantor Dispendukcapil juga tersedia papan informasi, poster, nomor antrian elektronik, serta kode etik pelayanan. Fasilitas dan infrastruktur kerja di Dispendukcapil Kota Surabaya sebenarnya sudah sangat memadai. Namun, terdapat kendala yang cukup signifikan terkait kurang optimalnya perawatan dan pemeliharaan. Akibatnya, beberapa fasilitas pelayanan seperti komputer dan mesin cetak terkadang mengalami kerusakan atau gangguan. Situasi ini seringkali menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan penerbitan SKTT-OA.

2. *Reliability* (Keandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability* (keandalan) dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) bagi Warga Negara Asing (WNA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dinilai sangat memadai. Hal ini terlihat dari sikap profesional petugas yang menangani penerbitan SKTT-OA, yang memiliki latar belakang pendidikan sesuai dengan standar kualitas sumber daya manusia di bidangnya. Selain itu, pegawai di Dispendukcapil Kota Surabaya juga memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang sangat baik, sehingga mempermudah komunikasi dengan WNA. Keakuratan dan ketelitian dalam menangani dokumen administrasi juga menjadi bukti keandalan pegawai di Dispendukcapil Kota Surabaya.

Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah sangat membantu masyarakat. Keandalan ini dapat dilihat dari ketelitian dalam melayani, pengadaan pegawai terhadap alat bantu pelayanan, serta keterampilan mereka dalam menjalankan tugas. Keandalan mencakup kemampuan memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman et al., 1990) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan kemampuan untuk memenuhi janji layanan yang konsisten, tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* (daya tanggap) dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) bagi Warga Negara Asing (WNA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dinilai sangat memadai. Hal tersebut terlihat dari respon dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada Warga Negara Asing (WNA) yang sedang mengurus penerbitan SKTT-OA.

Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sangat responsif dan cepat dalam memberikan pelayanan, yang memungkinkan pemohon untuk segera mendapatkan layanan. Proses pelayanan di kantor ini ditandai dengan respons langsung dari pegawai, sehingga pemohon tidak perlu menunggu lama untuk menerima pelayanan. Kecepatan pelayanan ini juga dipengaruhi oleh jumlah antrian, yang dapat berbeda-beda tergantung pada jumlah pemohon yang datang untuk mengurus SKTT-OA. Temuan ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman et al., 1990) yang menyatakan bahwa daya tanggap adalah kesanggupan dan kemampuan pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya dalam menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap WNA yang melakukan permohonan penerbitan SKTT-OA.

4. *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *assurance* (jaminan) dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) bagi Warga Negara Asing (WNA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dinilai cukup memadai. Indikator *assurance* dalam pelayanan mencakup jaminan ketepatan waktu dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada pemohon. Dalam hal ini, jaminan tersebut dapat dilihat dari kejelasan waktu pelayanan, meskipun pada proses penerbitan SKTT-OA, ketepatan waktu seringkali terhambat. Terutama karena ketergantungan pada proses registrasi kelurahan yang melibatkan kegiatan *outreach*, verifikasi, dan tanda tangan Berita Acara penggunaan alamat domisili WNA di Indonesia. Hal ini tentu berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Dalam hal ini, jaminan ketepatan waktu akan meminimalkan potensi pungutan liar dan memberikan kejelasan bagi pemohon terkait durasi layanan. Proses biaya dan penyelesaian waktu telah disesuaikan dengan jenis layanan yang diberikan, baik untuk perizinan maupun non-perizinan. Selain itu, jaminan lainnya juga terlihat dari pengelolaan keamanan dan kenyamanan dokumen yang berkaitan dengan data pribadi WNA. Untuk itu, Dispendukcapil perlu memberikan jaminan kemudahan akses layanan dan perlindungan data pribadi WNA, seperti keamanan data paspor, alamat domisili, dan informasi sensitif lainnya.

5. *Empathy* (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *empathy* (empati) dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) bagi Warga Negara Asing (WNA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dinilai sangat memadai. Hal ini tercermin dari sikap ramah yang ditunjukkan oleh petugas Dispendukcapil dalam melayani WNA yang mengajukan permohonan SKTT-OA. Sikap ini menunjukkan kesediaan pegawai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dengan perhatian dan rasa hormat, seperti dengan bersikap ramah, sopan, dan menghargai setiap WNA yang datang untuk menerima layanan.

Sikap ramah dan sopan ini sangat penting karena dapat membuat WNA merasa dihargai dan nyaman selama proses pengurusan SKTT-OA. Sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman et al., 1990), komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap kebutuhan pemohon adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, dalam menghadapi kritik atau saran dari WNA, pegawai Dispendukcapil juga menunjukkan sikap terbuka. Jika saran yang diberikan kurang tepat, petugas akan memberikan penjelasan yang jelas, sementara jika saran yang diberikan membangun maka akan diterima dengan baik serta digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SKTT-OA di masa mendatang.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Penerbitan SKTT-OA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Faktor pendukung ini mencakup berbagai aspek yang memberikan kontribusi terhadap kelancaran dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada Warga Negara Asing (WNA). Faktor pendukung kualitas pelayanan penerbitan SKTT-OA di Dispendukcapil Kota Surabaya meliputi:

1. Fasilitas dan Infrastruktur yang Memadai: Keberadaan fasilitas yang lengkap dan nyaman, seperti ruang tunggu, ruang khusus bagi penyandang disabilitas, serta sarana pendukung lainnya seperti AC, televisi, dan pojok baca, menjadi salah satu faktor pendukung utama. Meskipun ada beberapa masalah terkait perawatan, kenyamanan fasilitas yang sudah ada memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan.
2. Keandalan Pegawai: Profesionalisme pegawai yang terlatih dan memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik, serta ketelitian dalam menangani dokumen administrasi, sangat mendukung kelancaran proses pelayanan. Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, juga menjadi faktor yang memperkuat kualitas pelayanan.
3. Kecepatan dan Responsivitas Pelayanan: Respons cepat dari pegawai Dispendukcapil dalam memberikan layanan kepada WNA yang mengajukan permohonan SKTT-OA memungkinkan proses pelayanan berlangsung dengan efisien dan tanpa kendala besar. Kemampuan pegawai untuk memberikan layanan dengan cepat sesuai permintaan juga mendukung tercapainya kualitas pelayanan yang baik.
4. Komunikasi dan Empati dalam Pelayanan: Sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh petugas menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang nyaman bagi WNA. Komunikasi yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan pemohon sangat mendukung tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penerbitan SKTT-OA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Terdapat beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Faktor penghambat ini terkait dengan kendala yang dapat memperlambat atau mengganggu kelancaran pelayanan yang diberikan kepada WNA. Faktor penghambat kualitas pelayanan penerbitan SKTT-OA di Dispendukcapil Kota Surabaya meliputi:

1. Kurangnya Pemeliharaan Fasilitas: Meskipun fasilitas yang ada cukup memadai, kurangnya perawatan terhadap sarana dan prasarana, seperti komputer dan mesin cetak yang sering mengalami kerusakan, menjadi penghambat. Gangguan pada peralatan ini dapat memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon.
2. Ketergantungan pada Proses Registrasi Kelurahan: Proses registrasi yang melibatkan verifikasi dan tanda tangan Berita Acara penggunaan alamat domisili seringkali mengalami keterlambatan. Hal ini dapat menghambat ketepatan waktu penerbitan SKTT-OA dan menurunkan tingkat kepuasan pemohon.
3. Ketidakpastian Waktu Penyelesaian: Meskipun Dispendukcapil sudah berupaya memberikan jaminan terkait ketepatan waktu, ketergantungan pada berbagai proses administrasi yang melibatkan instansi lain dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Hal ini terkadang menyebabkan pemohon merasa tidak puas dengan durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan permohonan.
4. Pengelolaan Data dan Keamanan yang Rentan: Meskipun Dispendukcapil sudah memberikan jaminan terkait perlindungan data pribadi WNA, tantangan dalam mengelola data sensitif seperti paspor dan alamat domisili masih ada. Potensi kebocoran atau ketidakamanan data dapat menghambat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing (SKTT-OA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Dalam dimensi *tangible*, fasilitas yang ada sudah memadai dan memberikan kenyamanan bagi pemohon, meskipun terdapat masalah terkait pemeliharaan fasilitas yang sering mengalami kerusakan. Indikator *reliability* menunjukkan bahwa pegawai Dispendukcapil memiliki kemampuan profesional yang baik, dengan ketelitian dalam menangani administrasi dan kemampuan bahasa Inggris yang memadai, mendukung kualitas pelayanan yang efektif dan akurat. Dimensi *responsiveness* juga tercapai dengan baik, terlihat dari respon cepat dan sigap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada WNA. Dalam hal *assurance*, meskipun ada jaminan terhadap ketepatan waktu pelayanan, terkadang hambatan dalam proses registrasi kelurahan mengurangi kecepatan layanan. Sementara itu, indikator *empathy* juga tercermin dengan sikap ramah dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan pemohon, yang memperkuat hubungan baik dengan masyarakat.

Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan. Kurangnya pemeliharaan fasilitas, ketergantungan pada proses registrasi kelurahan, ketidakpastian waktu penyelesaian, serta tantangan dalam pengelolaan dan perlindungan data pribadi WNA menjadi penghambat yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dispendukcapil Kota Surabaya perlu lebih meningkatkan pemeliharaan fasilitas, mempercepat proses administrasi yang melibatkan instansi lain, serta memastikan perlindungan data pribadi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan memuaskan bagi WNA yang mengajukan permohonan SKTT-OA.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afrita, K. I., & Arif, L. (2023). Implementasi E-Government Melalui Klampid New Generation (KNG) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten atau Provinsi di Kelurahan Bulak Banteng. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 417–425.
- [2] Ayu, D., Pradhana, M. A., Saptono, Y. T., Saragih, H. J. R., KY, I. G. S., & Widodo, P. (2023). Peran TIMPORA dalam Pencegahan Konflik Warga Negara Asing di Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 331–341. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4781>
- [3] Budiman, D., & Nabella, S. D. (2020). Masuknya Warga Negara Asing Dalam Perspektif Ekonomi Pertahanan. *Jurnal Bening*, 7(1), 53–66. <https://doi.org/10.33373/bening.v7i1.2354>
- [4] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2021). *Pencatatan Biodata Penduduk Orang Asing (OA) yang Memiliki Izin Tinggal Tetap*.
- [5] Harahap, D. A., Suasti, Y., & Iskarni, P. (2023). Pengaruh Pertumbuhan Penduduk terhadap Tingkat Pengangguran dan Pendidikan di Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 3341–3347.
- [6] Hutapea, B. (2020). Stres Kehidupan, Religiusitas, dan Penyesuaian Diri Warga Indonesia sebagai Mahasiswa Internasional. *Makara Hubs-Asia*, 18(1), 25–40. <https://doi.org/10.7454/mssh.v18i1.xxxx>
- [7] Karima, R. (2023). *Implementasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. Universitas Sebelas Maret.
- [8] Laela, S., & Rakasiwi, G. (2021). Tanggung Jawab Hukum Pengelola Hunian Terhadap Pengawasan Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Wilayah Hunian Apartemen. *Iblam Law Review*, 1(3), 83–100. <https://doi.org/10.52249/ilr.v1i3.39>
- [9] Nurjati, M. R. P., Rozi, M. M., Lestari, A. D., Kusuma, D., Sri Utami, M. N., Utami, M. N., & Hilman, T. (2024). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengawasan WNA Mengenai Izin Tinggal. *Prosiding Mimbar Justitia*, 1(1), 114–126.
- [10] Pane, N., Sembiring, S. D. B., & Unsa, I. (2020). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Kesehatan, Pendidikan, dan Jumlah Penduduk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera Utara. *Jurnal Sekolah PGSD*, 4(2), 172–182. <https://doi.org/10.24114/js.v4i2.18084>

- [11] Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- [12] Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2015). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2014 Tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.
- [13] Pertiwi, A. E. (2020). Hubungan Culture Shock Terhadap Resiliensi Diri Mahasiswa Asing di IAIN Surakarta. In *Skripsi*. Fakultas Ushuluddin dan Dakwah: Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- [14] Pertiwi, T. B., & Harahap, R. D. (2024). Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja pada Instansi Kantor Bupati Deli Serdang. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 327–340. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1291>
- [15] Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- [16] Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 749–762.
- [17] Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- [18] Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- [19] Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif, dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), a2896-2910. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- [20] Zulfikar, M. N., Basri, Maulana, J., & Muharrir. (2023). Alih Pengetahuan Tenaga Kerja Asing (TKA) di Indonesia (Ditinjau dari Aspek Regulasi dan Kebijakannya). *Jurnal Ius Civile (Refleksi Penegakan Hukum Dan Keadilan)*, 7(1), 38–52.