

Model Pelayanan Administrasi Kependudukan Loker Desa Bebas Calo di Kabupaten Wonogiri

Ardita Dinda Isnaeni^a

^a Vocational School, Sebelas Maret University, Email: arditadinda45@gmail.com

Artikel	Abstrak
<p>Kata Kunci:</p> <p>Population Administration Services; Free From Tout; Loker Desa.</p> <p>Riwayat Artikel Disubmit: Aug 6, 2021; Direview: Dec 6, 2021; Diterima: Dec 25, 2021; Dipublikasikan: Dec 27, 2021</p> <p>DOI:10.2096 1/jolsic.v9i2.54208</p>	<p>This paper aimed to determine the implementation of broker-free village counter services and to formulate a model for broker-free Loker Desa services at the Population and Civil Registry Office of Wonogiri Regency. This research is a descriptive empirical research using an inductive approach. The types of data used in this study are primary and secondary data. Data collection techniques used through documentation studies, interviews and observations. The data analysis of this research is data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification. The result shows that widespread use of touts' services are still found in population administration services. This happened because people feels that services in population administration must go through complicated and long bureaucratic procedures. In fact, as bureaucratic reforms and government policies progressed, population administration services became easy, simple and free. On the other hand, using the services of touts makes management costs expensive and becomes an illustration of the low quality of service. Based on these problems, we need a new innovation that is "INFO CEPAT, INFO KILAT", by utilizing the WhatsApp application with the automatic reply method and as a means that can be used to find information about village counter services and can conduct consultations on population document issues. Hoped with this innovation, that the Loker Desa innovation service can be free from touts.</p>

PENDAHULUAN

Penduduk menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang atau orang-orang yang mendiami suatu tempat (kampung, negeri, pulau, dan sebagainya). Penduduk mempunyai peran penting dalam suatu negara, khususnya dalam hal pembangunan negara, penduduk berperan sebagai subjek maupun objek dalam hal pembangunan negara, penduduk sebagai objek pembangunan artinya bahwa tujuan pembangunan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sedangkan penduduk sebagai subjek pembangunan artinya penduduk sebagai pelaku yang akan melaksanakan pembangunan, karena penduduk mempunyai peran penting bagi negara maka di dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 Pasal 26 Ayat 3 menyebutkan bahwa “Hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang”. Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajiban yang sama dan Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap penduduk karena hal tersebut merupakan hak setiap warga negara Indonesia (Abdullah, 2018: 1745).

Hak atas pengakuan hukum dan status kewarganegaraan dijamin oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yaitu pada Pasal 28 D Ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”, dan Pasal 28 D Ayat (4) yang berbunyi “Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan”. Identitas merupakan hak asasi manusia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Hak Sipil dan Politik. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan Negara terhadap keberadaan seseorang atau di depan hukum, hal tersebut diatur dalam pasal 28 I Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi “Hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kemerdekaan pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apa pun”. (Setyawan Davit, 20 Januari 2014 <https://www.kpai.go.id/berita/artikel/kajian-analisis-undang-undang-nomor-23-tahun-2006-tentang-administrasi-kependudukan-terhadap-uud-1945#>, diakses pada tanggal 20 Februari 2021, jam 19.40)

Dokumen kependudukan merupakan salah satu bentuk dari identitas penduduk yang dapat diperoleh dari administrasi kependudukan, pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah “Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Di dalam hal ini Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan merupakan bentuk penjabaran amanat dari Pasal 26 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945, pasal ini memberikan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggara administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem di bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan dapat terlaksana karena adanya pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 2 dan Pasal 3 tentang Administrasi Kependudukan sudah menjamin dan menegaskan bahwa semua elemen

masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan dan berkewajiban untuk melaporkan peristiwa kependudukan yang dialaminya. Tertib administrasi kependudukan menjadi tujuan utama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maksud dari tujuan ini adalah agar masyarakat tertib dalam kepengurusan administrasi kependudukan, mengingat dokumen kependudukan sangat penting dan diperlukan dalam berbagai sektor, hal ini di perlukan inovasi-inovasi yang mendukung agar tujuan tersebut bisa terwujud dengan baik.

Menurut Basuki inovasi adalah suatu daya cipta dan kreativitas dapat menghasilkan sesuatu yang secara materi jauh lebih baik daripada penemuan-penemuan sebelumnya. Inovasi pada umumnya positif, modern, sesuatu yang baru dan sesuatu perubahan dan menurut Jamaludin inovasi adalah implementasi dan adopsi pemikiran baru oleh individu dalam organisasi (Saputra dan Astuti, 2018 :15), sedangkan pengertian inovasi publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Jenis-jenis inovasi pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto dibagi menjadi empat jenis yakni inovasi pelayanan, inovasi dalam proses, inovasi sistem, inovasi konseptual (Soraya, 2019:4).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik administrasi kependudukan yang terletak di Kabupaten Wonogiri. Wilayah Kabupaten Wonogiri memiliki luas 1.822,37 km² yang terdiri dari 25 Kecamatan dan 294 Kelurahan, serta wilayah topografi Kabupaten Wonogiri berupa gunung dan jarak pusat pemerintahan Kabupaten dengan pusat pemerintahan Kecamatan 8 s.d 68 KM bahkan kalau sampai ke pelosok desa ada yang jaraknya lebih dari 80 KM, jadi untuk jarak tempuh dari rumah penduduk ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri bisa 1,5 sampai 2 jam, dengan kondisi wilayah tersebut di dalam pelayanannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri memiliki kendala yang terjadi di masyarakat yaitu kendala waktu, transportasi, dan biaya, untuk pelayanan administrasi kependudukannya sebelum tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri masih tersentral atau terpusat di kantor dinas, serta belum adanya inovasi pelayanan yang diciptakan oleh dinas saat itu, hal ini menimbulkan antrian yang menumpuk dikantor serta kurang efisien dan kondusifnya pelayanan yang terjadi di kantor, hal ini juga menjadikan kesadaran dan ketertiban masyarakat kurang terhadap kepemilikan dokumen kependudukan serta maraknya praktik calo terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Pengertian calo sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah; perantara. Calo juga dapat diartikan sebagai makelar atau perantara. Calo adalah seseorang atau sebuah badan perusahaan yang menjadi pihak tengah dalam suatu urusan, dalam artian lain calo adalah seseorang yang bekerja sebagai pemberi jasa alternatif atau jalan pintas bagi seseorang secara tidak resmi (<http://suduthukum.com/2017/07/pengertian-calo.html>, diakses pada tanggal 20 Juni 2021 jam 08.57). Dalam hal ini calo termasuk dalam perilaku menyimpang, karena apa yang mereka lakukan tersebut tidak resmi atau tidak sesuai dengan aturan yang berlaku (Muhammad Rizal, Syaribulan, dan Sitti Fatimah Tola, 2018:56). Seorang

calo akan memberikan penawaran khusus berupa jasa dengan mudah dan cepat, namun jasa tersebut tidak diberikan secara cuma - cuma, melainkan ada harga yang melebihi batas standar yang harus dibayar oleh pengguna calo, meskipun begitu, hal ini tidak mengurangi peminat untuk tetap menggunakan jasa calo (Nurrohmah Kartika Devi, 2020:3). Percaloan di pelayanan publik mudah sekali dijumpai bahkan sudah menjadi kebiasaan di kalangan masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan pelayanan publik mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang di berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas yaitu menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan pelayanan publik, hal ini juga dapat terjadi ketika prosedur pelayanan publik tersebut dianggap tidak mudah dan tidak efisien, karena situasi seperti itu, siapa pun yang ingin mendapatkan pelayanan publik pasti rela mengeluarkan uang, tidak peduli seberapa banyak uang yang dikeluarkan, karena masyarakat juga memikirkan soal waktu dan energi yang tersita hanya untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Maka dengan hal ini penggunaan jasa calo ini menjadi lumrah disebagian masyarakat yang hanya ingin terima jadi dengan tidak ingin direpotkan dengan prosedur-prosedur ketika mengurus administrasi kependudukan dan percaloan ini sangat meresahkan karena dengan adanya calo memberikan gambaran bahwa kualitas dari pelayanan tersebut masih kurang, selain itu pungutan biaya calo yang diberikan untuk masyarakat tergolong mahal, padahal apabila masyarakat mengurus sendiri dokumen kependudukannya, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya karena semua kepengurusan dokumen kependudukan gratis atau tidak dipungut biaya karena hal tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 79 A, disebutkan bahwa seluruh layanan dan penerbitan dokumen kependudukan dan catatan sipil gratis.

Daring menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan akronim dari “dalam jaringan”. Pelayanan secara daring secara umum dapat diartikan kegiatan pelayanan berbasis online yang pelaksanaannya memanfaatkan jaringan internet. Di saat keadaan yang terjadi saat ini pelayanan daring sangat diperlukan masyarakat, manfaat dari pelayanan daring bagi masyarakat adalah efisien waktu dan efisien biaya, karena masyarakat cukup di rumah saja, tetapi kebutuhan dapat terpenuhi. Sudah banyak pelayanan publik yang menciptakan pelayanan secara daring. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu pelayanan publik yang telah banyak menciptakan inovasi suatu aplikasi untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, pengertian dari pelayanan administrasi kependudukan secara daring atau pelayanan administrasi kependudukan daring adalah “proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi”. Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, menyebutkan membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru dan sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring (Widiyaningrum, 2021:23).

Maka dalam rangka pelaksanaan keputusan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat kabupaten Wonogiri, pada bulan Mei tahun 2019 dibuatlah inovasi baru yakni Loker Desa atau loket online di desa/kantor kelurahan, inovasi ini merupakan salah satu inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dan merupakan salah satu jenis pelayanan Loker Sakti dari inovasi Telunjuk Sakti, hal tersebut sesuai dengan Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019 tentang penetapan Telunjuk Sakti dan Anak Lantip sebagai inovasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Wonogiri. Tujuan dari inovasi Loker Desa adalah masyarakat lebih dimudahkan karena mengurus administrasi kependudukan tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dan hanya perlu datang ke kantor Kelurahan desa setempat. Pada tahun 2019 pelayanan Telunjuk Sakti belum berjalan efisien masih banyak masyarakat tidak memanfaatkan inovasi tersebut, masyarakat lebih memilih pelayanan secara offline dan pada bulan Maret Tahun 2020 karena wabah Covid-19 melanda Indonesia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri menjadikan semua pelayanan offline dikantor diahlikan menjadi pelayanan online melalui inovasi pelayanan-pelayanan Telunjuk Sakti untuk mengurus dokumen kependudukan hal ini dilakukan agar mengurangi jumlah penyebaran wabah Covid-19 di Kabupaten Wonogiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka menjadi kebutuhan bagi penulis secara pribadi tertarik meneliti lebih jauh dan mendalam sehingga dapat mengerti dan paham betul mengenai pelaksanaan pelayanan inovasi Loker Desa di Kabupaten Wonogiri tersebut apakah sudah bebas calo dan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik, serta dapat mengetahui model pelayanan Loker Desa yang bebas calo yang dapat diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Sehingga penulis tertarik untuk menuliskannya dalam penulisan tugas akhir yang berjudul “MODEL PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LOKET DESA BEBAS CALO DI KABUPATEN WONOGIRI”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif empiris yaitu penelitian adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama seperti hasil wawancara dan observasi, dengan sifat penelitian deskriptif yaitu memberikan gambaran (deskripsi) secara detail, jelas, menyeluruh dan lengkap tentang pelaksanaan pelayanan inovasi Loker Desa di Kabupaten Wonogiri khususnya di Kelurahan Wonokarto dan Desa Bulurejo sehingga dapat dirumuskan model pelayanan Loker Desa yang bebas calo yang dapat diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Pada penelitian ini penulis memilih pendekatan induktif karena penelitian ini berdasarkan dari sebuah fakta di lapangan yaitu tentang penggunaan jasa calo oleh masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, sehingga peneliti bermaksud untuk mengungkap, menggambarkan serta menarik kesimpulan dari permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian mengenai model pelayanan administrasi kependudukan loket desa bebas calo di kabupaten wonogiri. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis menurut Miles dan Huberman, analisis ini dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah (Miles & Huberman 1992: 16) yaitu :

a. Reduksi data

Setelah peneliti mengumpulkan data-data dari berbagai sumber mengenai perihal percaloan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan inovasi Loker Desa di Kabupaten Wonogiri, pada tahap ini peneliti memilih, merangkum dan melakukan pengurangan untuk data yang tidak diperlukan di dalam penelitian ini, sehingga mendapatkan data-data berupa data wawancara mengenai percaloan dan pelaksanaan pelayanan inovasi Loker Desa di Kabupaten Wonogiri, data penggunaan pelayanan Loker Desa, dan data survei mengenai masyarakat yang mengetahui tentang inovasi Loker Desa dan penggunaan jasa calo oleh masyarakat.

b. Penyajian data

Setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian dan tersusun secara sistematis, peneliti melakukan penyajian data yaitu untuk data wawancara disajikan dalam bentuk uraian panjang dengan penjelasan teks naratif, untuk data penggunaan pelayanan inovasi Loker Desa disajikan dengan gambar, sedangkan data survey mengenai masyarakat yang mengetahui tentang inovasi Loker Desa dan penggunaan jasa calo oleh masyarakat Kabupaten Wonogiri disajikan dalam bentuk diagram.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Dalam penelitian ini data yang telah diproses, kemudian ditarik kesimpulan. Setelah ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut kemudian dapat dilakukan verifikasi dengan cara melihat kembali hasil reduksi dan penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan penelitian. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa masih terdapat jasa calo dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan inovasi Loker Desa di Kabupaten Wonogiri, sehingga diperlukan solusi berupa inovasi model pelayanan administrasi kependudukan inovasi Loker Desa bebas calo di Kabupaten Wonogiri.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Loker Desa di Kabupaten Wonogiri yang Bebas Calo

Loker Desa atau loket online di desa/ kantor kelurahan adalah terobosan atau inovasi baru dibidang pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berbasis online atau daring dalam pengurusan administrasi kependudukan. Layanan inovasi Loker Desa ini diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri pada bulan April 2019, dan merupakan pelayanan Loker Sakti dari inovasi Telunjuk Sakti. Inovasi tersebut sesuai keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019 tentang penetapan Telunjuk Sakti dan Anak Lantip sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan inovasi Loker Desa sudah berjalan di semua kelurahan Kabupaten Wonogiri, sasaran inovasi ini adalah untuk masyarakat Kabupaten Wonogiri, tujuan dari inovasi Loker Desa ini adalah untuk meningkatkan kualitas serta menambah kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan publik, mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya serta menambah kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan, serta mengurangi kebiasaan masyarakat Kabupaten wonogiri terhadap penggunaan jasa calo untuk mengurus administrasi kependudukan.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik yaitu sosialisasi di kabupaten lalu menyebarkan surat keputusan bupati mengenai Loker Desa sampai dengan pihak RT, serta melakukan sosialisasi melalui iklan radio, baliho, pamflet, modul dan lain-lain, namun untuk penyampaian kepada masyarakat mengenai informasi inovasi Loker Desa kurang tersampaikan dengan baik, hal ini terjadi sebelum adanya pandemi atau Covid 19 dalam pelaksanaannya untuk pemanfaatan pelayanan inovasi Loker Desa belum berjalan efisien atau untuk penggunaannya masih rendah hanya sebesar 9.519 atau 28 persen permohonan, masih banyak masyarakat Kabupaten Wonogiri memilih untuk mengurus dokumen kependudukannya secara offline atau datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Namun setelah pandemi atau Covid-19 melanda negara Indonesia dan pemerintah membuat kebijakan untuk semua pelayanan publik bekerja dari rumah, karena hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri membuat kebijakan untuk mengalihkan semua pelayanan administrasi kependudukan secara offline menjadi pelayanan melalui inovasi-inovasi yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri seperti salah satunya adalah inovasi Loker Desa ini, dengan ini masyarakat didorong penuh untuk memanfaatkan inovasi tersebut, hal ini bertujuan agar mengurangi tingkat penyebaran Covid- 19 di kabupaten Wonogiri, karena hal tersebut pelayanan inovasi Loker Desa selama 6 bulan setelah pandemi atau Covid-19 mengalami peningkatan untuk jumlah permohonan yaitu sebanyak 26.017 atau 67 persen permohonan.

a. Prosedur atau tata cara menggunakan inovasi Loker Desa

Untuk pelaksanaan prosedur atau tata cara penggunaan inovasi Loker Desa secara umum adalah:

- 1) Pemohon datang ke desa/kelurahan.
- 2) Berkas-berkas persyaratan yang sudah lengkap diinput oleh operator loket adminduk online desa kelurahan pada aplikasi loket adminduk desa;
- 3) Operator loket adminduk online desa/kelurahan mengupload berkas permohonan.
- 4) Berkas-berkas persyaratan yang sudah lengkap diverifikasi dan diinput oleh front office (FO) dinas pada aplikasi SIAK.
- 5) Berkas yang memenuhi persyaratan kemudian diteliti oleh Kasi pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk/pencatatan sipil atau validator, berkas yang dinyatakan memenuhi persyaratan maka pemohon akan menerima SMS gateway/pemberitahuan untuk mengirimkan berkas ke dinas melalui PT. Kantor POS Indonesia. Namun apabila berkas belum memenuhi persyaratan di kembalikan ke operator adminduk online desa/kelurahan dan pemohon mendapatkan SMS gateway/pemberitahuan berkas tidak memenuhi persyaratan untuk dilengkapi.
- 6) Front office dinas mengajukan sertifikasi.
- 7) Pejabat dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ditunjuk melakukan validasi.
- 8) Kepala dinas melakukan Tanda Tangan Elektronik (TTE).
- 9) Tanda tangan elektronik dikirim melalui SIAK ke (BSRE) Badan Siber dan Sandi Negara untuk mendapatkan persetujuan.
- 10) Dokumen kependudukan dicetak jika sudah tersertifikasi pada SIAK.
- 11) Pencetakan yang sudah tersertifikasi bisa dilakukan di desa/kelurahan atau oleh

pemohon secara mandiri (pelayanan Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah) atau pemohon bisa mencetak di kantor kelurahan, dan untuk pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA) mengambil dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan.

b. Pelayanan Loker Desa

Pelayanan administrasi kependudukan yang bisa dilakukan melalui pelayanan Loker Desa antara lain :

- 1) Penerbitan kartu keluarga baru, penerbitan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga, penerbitan Kartu Keluarga karena hilang, penerbitan Kartu Keluarga karena rusak.
- 2) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena perubahan data, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena hilang, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena rusak
- 3) Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), penerbitan Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWN), penduduk yang tidak mempunyai dokumen kependudukan usia di bawah 17 tahun, pembatalan surat pindah.
- 4) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) baru, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena hilang, Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena rusak, Kartu Identitas Anak (KIA) karena perubahan data
- 5) Penerbitan akta kelahiran, penerbitan akta kematian, penerbitan akta perceraian, akta pengakuan anak, akta pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, pembetulan akta pencatatan sipil, pembatalan akta pencatatan sipil, peristiwa penting lainnya, perubahan jenis kelamin.

Jangka waktu pelayanan Loker Desa sekitar 1-3 hari setelah berkas masuk kepada petugas front office (FO). Kebijakan tentang standar pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yaitu diatur pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 49 tahun 2020 tentang standar pelayanan administrasi kependudukan online loker desa/kelurahan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

c. Pelaksanaan pelayanan Loker Desa di Kelurahan Wonokarto dan Desa Bulurejo

1) Kelurahan Wonokarto

Jumlah permohonan layanan Loker Desa sampai dengan bulan Maret 2021 yaitu berjumlah 377 permohonan, sedangkan untuk jumlah permohonan yang tercetak sampai dengan bulan Maret 2021 yaitu berjumlah 294. Sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Wonokarto hanya melalui brosur dari dinas serta memberikan informasi dari mulut kemulut kepada masyarakat yang datang kekelurahan.

2) Desa Bulurejo

Jumlah permohonan layanan Loker Desa sampai dengan bulan Maret 2021 yaitu berjumlah 298 permohonan, sedangkan untuk jumlah permohonan yang tercetak sampai dengan bulan Maret 2021 yaitu berjumlah 235. Sosialisasi yang dilakukan oleh Balai Desa Bulurejo yaitu melalui pertemuan atau rapat dengan

RT dan RW memberikan informasi mengenai pelayanan inovasi Loker Desa agar disampaikan kepada masyarakat.

Hambatan dari pelaksanaan pelayanan inovasi Loker Desa di dua daerah itu hampir sama yaitu kurangnya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan inovasi Loker Desa serta aplikasi dan jaringan yang terkadang eror sehingga menghambat pelayanan. Dalam hal ini pelaksanaan Loker Desa di Kelurahan Wonokarto dan Desa Bulurejo kurang berjalan efisien pemanfaatannya oleh masyarakat karena penyampaian informasi atau sosialisasi kepada masyarakat tergolong kurang sehingga menyebabkan minimnya informasi yang diperoleh masyarakat.

2. Model Pelayanan Administrasi Kependudukan Loker Desa yang Bebas Calo yang Dapat Diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Dapat diketahui pembahasan sebelumnya mengenai pelaksanaan pelayanan inovasi Loker Desa bahwa masalah diketahui hambatan utama dari pelaksanaan pelayanan Loker Desa yaitu masalah sosialisasi atau informasi yang kurang tersampaikan seperti syarat-syarat berkas, prosedur pelayanan dan lain-lain yang diketahui oleh masyarakat mengenai inovasi Loker Desa. Berdasarkan keterangan ibu Endang Sriwahyuni dan bapak Mulyono dapat dijelaskan bahwa informasi merupakan hal utama yang harus didapatkan dengan baik untuk masyarakat, jika masyarakat mendapatkan informasi yang cukup maka dapat mengurangi atau menghilangkan penggunaan jasa calo untuk mengurus dokumen kependudukan.

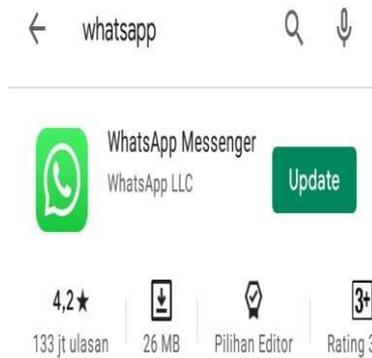
Maka dari itu untuk mengurangi atau menghilangkan penggunaan jasa calo dalam pelayanan inovasi Loker Desa karena hambatan atau kendala yang terjadi, peneliti menciptakan sebuah solusi atau inovasi untuk hal tersebut. Solusi atau inovasi yang dibuat oleh peneliti adalah “INFO KILAT, INFO CEPAT”.

a. Gambaran umum tentang “INFO KILAT, INFO CEPAT”

Info Kilat, Info Cepat adalah sarana yang dapat digunakan masyarakat untuk mencari informasi mengenai pelayanan Loker desa seperti syarat dan prosedur pelayanan, serta masyarakat juga dapat melakukan konsultasi mengenai permasalahan dokumen kependudukan mereka. Tujuan inovasi ini adalah mempermudah masyarakat Kabupaten Wonogiri untuk mencari informasi mengenai syarat dan prosedur atau tata cara penggunaan Loker Desa, bahkan dalam sarana ini masyarakat juga bisa langsung terhubung dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk melakukan konsultasi mengenai masalah dokumen kependudukannya agar mendapatkan jalan keluar dari dinas atau pihak yang berkompeten untuk menyelesaikan masalah tersebut.

b. Konsep perancangan inovasi “INFO KILAT, INFO CEPAT”

Inovasi “Info Cepat Info Kilat” tersebut memanfaatkan aplikasi WhatsApp dengan metode balas otomatis. Untuk inovasi ini peneliti menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai aplikasi utama dan juga menggunakan aplikasi pendukung yaitu AutoResponderWA.



Gambar 1. Aplikasi WhatsApp



Gambar 2. Aplikasi AutoResponderWa

- 1) Langkah yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk inovasi “Info Kilat, Info Cepat” sebagai berikut :
 - a) Pada aplikasi AutoResponderWa, dinas menginput kata kunci yang harus di ketik oleh masyarakat agar bisa mendapatkan balasan otomatis. Contoh kata kunci :



Gambar 3. Langkah pertama penggunaan AutoResponderWa

- b) Pada aplikasi AutoResponderWa, dinas menginput balasan otomatis yang harus di kirim untuk masyarakat setelah masyarakat mengetik sesuai kata kunci yang sudah di input sebelumnya lalu simpan dengan menekan tanda

centang. Contoh balasan otomatis :



Gambar 4. Langkah kedua penggunaan AutoResponderWa

c) Input sesuai yang dibutuhkan



Gambar 5. Langkah ketiga penggunaan AutoResponderWa

d) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan sosialisasi yang gencar mengenai inovasi “Info Kilat, Info Cepat” yang berisi informasi nomor whatsApp dinas dan kata kunci - kata kunci yang sudah diatur di sistem agar masyarakat mudah mendapatkan balasan otomatis mengenai informasi pelayanan Loker Desa.

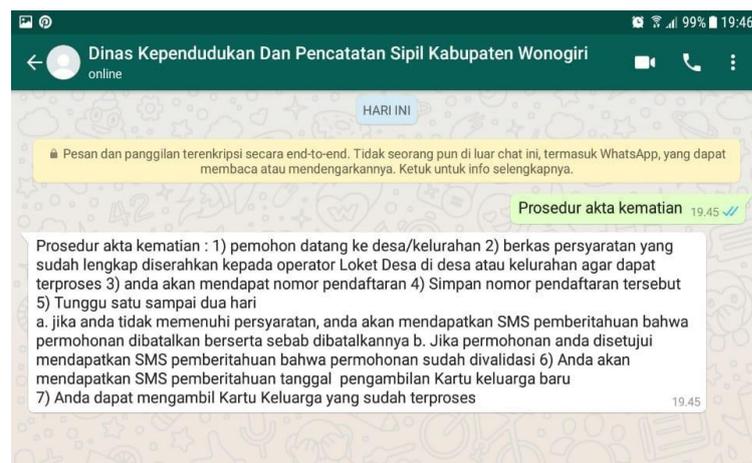
- 2) Langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk menggunakan inovasi “Info Kilat, Info Cepat”
 - a) Masyarakat menghubungi nomor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melalui aplikasi WhatsApp
 - b) Masyarakat mengirim pesan sesuai kata kunci – kata kunci yang sudah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, agar memudahkan masyarakat mendapatkan respon atau balasan otomatis dari sistem, ketepatan kata kunci diharapkan diharapkan dalam inovasi “Info Kilat, Info Cepat”.
 - c) Masyarakat akan mendapatkan balasan otomatis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara cepat dan mudah.

Contoh penggunaan :

1. Informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan loket desa

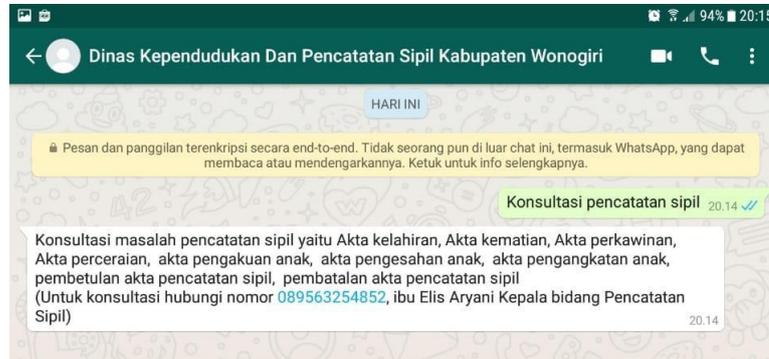


Gambar 6. Langkah penggunaan “Info Cepat, Info Kilat” untuk informasi syarat berkas

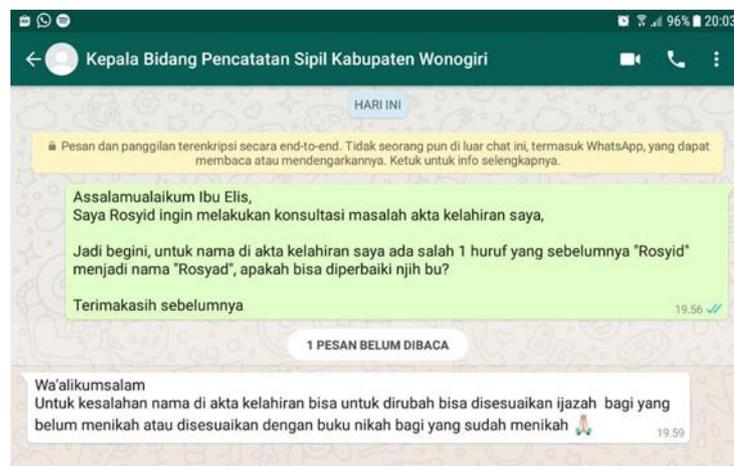


Gambar 7. Langkah penggunaan “Info Cepat, Info Kilat” untuk informasi prosedur mengurus dokumen kependudukan

2. Masyarakat yang akan konsultasi mengenai masalah dokumen kependudukan, dalam hal ini masyarakat akan mendapatkan nomor kepala bidang pencatatan sipil atau pendaftaran penduduk agar bisa langsung terhubung dan melakukan konsultasi kepada pihak dinas



Gambar 8. Langkah penggunaan “Info Cepat, Info Kilat” untuk konsultasi



Gambar 9. Langkah penggunaan “Info Cepat, Info Kilat” untuk konsultasi

SIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan inovasi Loker Desa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya di Kelurahan Wonokarto dan Desa Bulurejo sudah tepat sasaran dan berjalan sesuai tujuan yang buat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, serta menjadi jalan keluar mengatasi permasalahan dalam penggunaan jasa calo oleh masyarakat. Inovasi Loker Desa ini mampu menurunkan prosentase penggunaan jasa calo oleh masyarakat yaitu sebelum tahun 2019 atau sebelum adanya inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan sebanyak 29% dari 100 responden masyarakat menggunakan jasa calo untuk mengurus dokumen kependudukan namun setelah adanya pelayanan administrasi kependudukan inovasi Loker Desa sebanyak 12 % dari 100 responden masyarakat masih menggunakan jasa calo.
2. Kurangnya sosialisasi dan informasi menyebabkan inovasi yang sudah di buat dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk membantu dan memudahkan masyarakat memperoleh dokumen kependudukan tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat di Kabupaten Wonogiri, sehingga masih ada yang

menggunakan jasa calo. Dalam rangka menyebarluaskan informasi administrasi kependudukan maka diperlukan inovasi “INFO KILAT, INFO CEPAT” dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp dengan metode balas otomatis. Info Kilat, Info Cepat adalah sarana yang dapat digunakan masyarakat untuk mencari informasi mengenai pelayanan Loker desa seperti syarat dan prosedur pelayanan, serta masyarakat juga dapat melakukan konsultasi mengenai permasalahan dokumen kependudukan mereka agar mendapatkan jalan keluar dari dinas atau pihak yang berkompeten untuk menyelesaikan masalah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Abdullah, I., Husni, L., & Cahyowati, R. C. R. (2018). Pentingnya Dokumen Kependudukan Sebagai Wujud Hak Asasi Manusia. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 1, 1744-1753.
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103-115
- Devi, N. K. (2020). Analisis masalah mursalah terhadap praktik wakalah jasa calo pembuatan SIM di Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70
- Syahribulan, S., Tolla, S. F., & Rizal, M. (2018). Fenomena Calo Liar. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 53-63.
- Widiyaningrum, W. Y. (2020). Kajian Teoritis: Strategi Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Secara Daring. *Pakuan Justice Journal Of Law*, 1(2), 18-33.

Buku:

- Miles, B. M. & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Saputra, T., & Astuti, W. (2018). *Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik)*. Surabaya : CV. Jakad Publishing.
- Soekanto, S. (2014). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring
- Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019 tentang Penetapan Telunjuk Sakti dan Anak Lantip sebagai Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten

Wonogiri.

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 49 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Loker Desa/Kelurahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Internet:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. (2021). <https://disdukcapil.wonogirikab.go.id/> (Diakses pada tanggal 14 Januari 2021 jam 14.50)

Kabupaten wonogiri. (2020). Ayo SKAK (Ayo segera kirim akta kematian). https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/detail_inovasi/12658 (Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 jam 11.35)

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> (Diakses pada tanggal 14 Januari 2021 jam 15.70)

Pendidikan Dan Pengajaran. (2014). Kajian Pendekatan Induktif-Deduktif & Berfikir Kreatif. <http://skripsi-tarbiyahpai.blogspot.co.id/2014/09/kajian-pendekatan-induktif-deduktif.html> , diakses pada tanggal 28 Maret 2021, jam 13.24) .

Setyawan, D. (2014). Kajian Analisis Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan terhadap UUD 1945. <https://www.kpai.go.id/berita/artikel/kajian-analisis-undang-undang-nomor-23-tahun-2006-tentang-administrasi-kependudukan-terhadap-uud-1945#:~:text=Selama%20ini%20pembuatan%20akte%20kelahiran,melalui%20sistem%20stelsel%20aktif%20penduduk.> (Diakses tanggal 20 Februari 2021 jam 19.40)

Sonoharjo. (2019). Disdukcapil Wonogiri Mulai Sosialisasi Loker Online Untuk Desa/Kelurahan. <http://sonoharjo.sideka.id/2019/04/08/disdukcapil-wonogiri-mulai-sosialisasi-loket-online-untuk-desa-kelurahan/> (Diakses pada tanggal 13 Januari 2021 jam 19.45)

Sudut Hukum. (2017). Pengertian Calo. <http://suduthukum.com/2017/07/pengertian-calo.html> (Diakses pada tanggal 20 Juni 2021 jam 08.57)

Zaky, Y. (2019). Calo, Percaloan, Makelar dan Birokrasi. <https://www.dw.com/id/calopercaloan-makelar-dan-birokrasi/a-49266658> (Diakses pada tanggal 16 Januari 2021 jam 15.40)