

---

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI INOVASI LOKET DESA DI DESA KARANGLOR KECAMATAN MANYARAN KABUPATEN WONOGIRI**

Oleh

**Zuriyah Evi Rahmawati<sup>1)</sup> & Itok Dwi Kurniawan<sup>2)</sup>**<sup>1,2</sup>Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil, Fakultas Hukum UNSEmail: [1zuriyahevi@student.uns.ac.id](mailto:1zuriyahevi@student.uns.ac.id) & [2itokdwikurniawan@staff.uns.ac.id](mailto:2itokdwikurniawan@staff.uns.ac.id)**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Loker Desa di Desa Karanglor dan hambatan dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber utama dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri serta petugas operator Loker Desa Karanglor. Analisis data dalam penelitian ini terdapat 3 tahap yaitu reduksi data, peyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini diketahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Loker Desa di Desa Karanglor sudah berjalan sejak tahun 2020 dan sudah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik namun belum terlaksana secara optimal. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa ketidaksesuaian dan kendala dalam pelaksanaannya.

**Kata Kunci: Optimalisasi, Administrasi Kependudukan & Loker Desa****PENDAHULUAN**

Setiap manusia tentunya akan mengalami berbagai peristiwa-peristiwa penting semasa hidupnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut diantaranya kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan nama dan sebagainya. Selain itu, bahkan sangat dimungkinkan manusia mengalami suatu peristiwa seperti bencana baik bencana alam maupun bencana sosial. Hal tersebut juga merupakan salah satu diantara peristiwa penting yang akan membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi orang yang disekitarnya

baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa lainnya yang menyangkut tentang administrasi kependudukan. Maka peristiwa-peristiwa penting yang terjadi perlu dilakukan pencatatan karena akan mempengaruhi pengalaman hidup manusia. Sehingga manusia

hidup memiliki kebutuhan dasar yang tidak hanya berupa sandang, pangan dan papan namun juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pelaksana dari pemerintah yang bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta mengarsipkan setiap peristiwa penting kependudukan seseorang. Dengan didaftarkannya setiap peristiwa penting yang terjadi maka seseorang tersebut akan memiliki bukti autentik tentang peristiwa tersebut sehingga kedudukan hukum seseorang akan menjadi tegas dan jelas. Namun saat ini masih banyak masyarakat yang belum memahami betapa pentingnya bukti tertulis. Banyak masyarakat enggan mengurus administrasi kependudukannya. Hal ini dikarenakan beberapa faktor seperti masyarakat menganggap pelayanan administrasi

kependudukan masih berbelit-belit, proses lama, biaya mahal dan jangkauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh karna hanya terletak di kota saja dan lain sebagainya.

Tuntutan masyarakat yang menginginkan segalanya serba instant pada pelayanan administrasi kependudukan dan juga kemajuan era teknologi dan informasi, maka layanan serba online saat ini sudah menjadi tren positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berupaya menciptakan sebuah inovasi yang bernama Loker Desa guna memudahkan serta memberikan kepastian layanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Inovasi ini terdapat di seluruh desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Wonogiri salah satunya di Desa Karanglor Kecamatan Manyaran. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan dapat mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Tentunya dalam hal pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala yang perlu diperbaiki. Maka dari itu perlu adanya pengoptimalan guna tercapainya tujuan adanya inovasi loker desa.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian secara kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan sesuai dengan teori menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa di Desa Karanglor**

Pelaksanaan inovasi loker desa mulai dilaksanakan di Desa Karanglor sejak tahun 2020. Dasar hukum mengenai inovasi Loker Desa ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Adminduk secara daring dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019 tentang Penetapan Telunjuk Sakti dan Anak Lantip sebagai inovasi pelayanan adminduk. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Nomor 49 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Loker Desa/Kelurahan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri terdapat 31 dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui inovasi Loker Desa. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi loker desa di Desa Karanglor sampai saat ini belum seluruh dokumen tersebut dapat diurus melalui loker desa.

Hal tersebut dikarenakan saat ini sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Karanglor guna melakukan pelayanan administrasi kependudukan yaitu hanya terdapat satu perangkat komputer dan scan printer khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan. Sarana dan prasarana di Kantor Desa Karanglor belum terdapat alat untuk mencetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sehingga apabila masyarakat ingin membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA) bisa melakukan pendaftaran melalui loker desa namun untuk pencetakan dan pengambilan dilakukan di kantor Kecamatan Manyaran. Untuk prasarana

berupa ruang pelayanan saat ini masih bercampur dengan ruang sekretariat. Sedangkan mengenai prasarana lain terdapat ruang tunggu, mushola, tempat sampah, WC dan tempat parkir sudah cukup memadai.

Mengenai Petugas operator pelayanan administrasi kependudukan melalui loket desa di Desa Karanglor merupakan perangkat desa yang ditunjuk oleh Kepala Desa berjumlah satu orang yang sebelumnya merupakan petugas operator guna melayani masyarakat dalam berbagai bidang. Dalam pelaksanaannya penunjukan petugas operator di Desa Karanglor tersebut belum adanya Surat Keputusan (SK) dari Kepala Desa. Perangkat desa yang ditunjuk sebagai petugas operator loket desa tersebut sebelumnya telah disosialisasi dan diberikan pelatihan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sehingga setiap petugas operator yang ditunjuk telah memiliki kemampuan guna melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Namun petugas yang dapat melayani administrasi kependudukan hanya satu orang dan juga merangkap bidang lainnya sehingga jika petugas operator tersebut sedang berhalangan ataupun sedang sibuk dengan pelayanan yang lain maka akan menghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui loket desa.

Syarat-syarat dan mekanisme mengenai pembuatan dokumen kependudukan telah diatur pada Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan juga adanya standar pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Selain syarat-syarat yang telah ditentukan terdapat syarat tambahan yang merupakan kebijakan dari Kantor Desa Karanglor yaitu surat pengantar RT/RW. Berdasarkan hasil wawancara kebijakan tersebut dibuat agar ketua RT dan RW setempat mengetahui peristiwa penting yang dialami oleh masyarakatnya.

Berikut ini merupakan jumlah pemohon dokumen kependudukan melalui inovasi loket desa di Desa Karanglor dari awal mulai terlaksananya loket desa yakni bulan Januari 2020 hingga bulan Maret 2021.

**Tabel 1. Data Jumlah Pemohon Administrasi Kependudukan Melalui Loket Desa di Desa Karanglor**

Jenis Dokumen Kependudukan	Jumlah
Akta Kelahiran	47
Akta Kematian	65
Kartu Keluarga	1
KTP	1
Pindah Datang	15
KIA	3
<b>Jumlah Total</b>	<b>132</b>

Sumber : Data Kantor Desa Karanglor

Waktu penyelesaian yang ditargetkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yaitu rata-rata 1-2 hari kerja kecuali Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA) bisa mencapai 3 hari kerja. Hal tersebut tertuang pada Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Loket Desa/Kelurahan dan juga pernyataan dari Bapak Totok Sugiyarta, S.Sos., M.M. selaku Kepala Bidang PIAK pada wawancara yang dilakukan oleh penulis. Namun kenyataan di lapangan waktu penyelesaian tidak selalu tepat pada 1-3 hari kerja. Hal tersebut diketahui ketika penulis melakukan observasi dan wawancara dengan Bapak Rahmanto selaku petugas operator loket Desa Karanglor dan juga saudara Anggit yang merupakan salah satu masyarakat Karanglor. Hal ini membuat masyarakat harus menunggu tanpa kepastian yang jelas kapan dokumen tersebut bisa jadi. Kepastian yang diberikan oleh petugas operator Desa Karanglor hanyalah jika dokumen sudah jadi akan dihubungi melalui pesan *SMS* ataupun *whatsapp*. Menurut Kepala Bidang PIAK terlambatnya waktu

penyelesaian dikarenakan sering terjadinya kendala pada Tanda Tangan Elektronik (TTE).

Mengenai biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat atau pemohon yakni gratis. Sedangkan biaya operasional yang digunakan untuk pelaksanaan inovasi loket desa ini sepenuhnya tanggung jawab dari desa/kelurahan dimana dana tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes).

Keamanan lingkungan disekitar Kantor Desa Karanglor dan juga di Kantor Desa Karanglor selama ini sangatlah terjamin. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukannya tidak perlu khawatir akan permasalahan keamanan. Kemudian selama ini juga belum adanya aduan ataupun keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui loket desa.

### **Faktor-faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa di Desa Karanglor**

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi loket desa di Desa Karanglor terdapat beberapa hambatan yang terjadi diantaranya :

#### **a. Jaringan Internet**

Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Karanglor yaitu kurangnya jaringan internet yang memadai. Jaringan internet menjadi salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui loket desa karena pelayanan tersebut terhubung dengan jaringan internet sehingga dapat dilaksanakan apabila terdapat jaringan internet yang memadai. Kondisi di Kantor Desa Karanglor saat ini sudah terpasang *wifi* akan tetapi sering terjadi *trouble*. Selain itu jika sedang ada pemadaman listrik maka tidak akan ada jaringan internet sama sekali di Kantor Desa Karanglor.

#### **b. Server**

Kendala selanjutnya yaitu mengenai *server* yang sering *error*. Kondisi *error* disini ialah ketika petugas operator ingin mengakses

*website* loket desa namun *website* tersebut tidak dapat diakses. Hal ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan terhambat sehingga petugas operator tidak dapat melakukan pendaftaran maupun mencetak dokumen kependudukan.

#### **c. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Karanglor belum cukup memadai untuk pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara lengkap. Sarana yang dimaksud ialah hanya terdapat satu perangkat komputer dan satu *printer scanner*. Dengan hanya terdapatnya sarana tersebut, sehingga pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA) belum dapat dilaksanakan. Selain itu, *scanner* tidak dapat memindai file dengan ukuran yang besar seperti dokumen yang membutuhkan hasil sidang putusan pengadilan sebagai syarat utama.

Prasarana seperti ruang pelayanan yang belum tertata secara khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi salah satu faktor penghambat, karena masyarakat atau pemohon mengalami kebingungan ketika hendak mengurus dokumen kependudukan. Kemudian ruang tunggu bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan belum memadai. Selain itu juga belum adanya kotak saran pengaduan yang ditempel guna memberi fasilitas bagi masyarakat yang ingin memberikan saran dan kritik mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Loker Desa di Desa Karanglor sudah berjalan sejak tahun 2020. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Loker Desa sudah sesuai dengan dasar hukum yang berlaku dan sudah memenuhi Standar Pelayanan yang telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik namun belum terlaksana secara optimal. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa ketidaksesuaian dan kendala seperti halnya sarana dan prasarana yang kurang memadai, petugas operator yang merangkap di berbagai bidang dan belum adanya Surat Keputusan (SK) dalam penunjukan petugas operator serta tidak sesuai dengan ketentuan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan keadaan loket desa di Kantor Desa Karanglor mengenai jenis dokumen yang dapat diurus melalui loket desa dan waktu penyelesaian dokumen kependudukan.

2. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Loket Desa di Desa Karanglor terdapat beberapa hambatan yang ditemui yaitu kurangnya jaringan internet, sarana dan prasarana yang kurang memadai guna pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, serta server pada *website* loket adminduk desa yang sering eror di Kantor Desa Karanglor.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Loket Desa pemerintah Desa Karanglor harus memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri serta harus menambah jumlah pegawai agar petugas operator tidak merangkap banyak pekerjaan. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri diharapkan dapat mempercepat proses

TTE dengan cara mengkomunikasikan persoalan TTE dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pusat agar dokumen yang diajukan oleh masyarakat cepat selesai sehingga waktu penyelesaian dapat sesuai seperti halnya yang telah ditentukan.

2. Untuk mengatasi hambatan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri agar berupaya melakukan kerjasama dengan lembaga terkait guna pembangunan *tower* agar sinyal dapat menjangkau daerah-daerah terpencil seperti halnya di Desa Karanglor yang jauh dari pusat kota serta harus memberikan perbaikan pada server yang digunakan dalam pelaksanaan loket desa. Kemudian untuk pemerintah Desa Karanglor agar memperbaiki sarana dan prasarana yang ada serta mengajukan penambahan guna pelaksanaan loket desa dapat berlaian semestinya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- [2] Tim Prima Pena. 2015. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gitamedia Press
- [3] Sugiyono. 2016. Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [4] Setijaningrum, Erna. 2017. Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia. Surabaya: Airlangga University Press
- [5] Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- [6] Hardani. 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- [7] Bella, A. (2013). Implementasi Kebijakan Rentan Administrasi Kependudukan di

- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1).
- [8] Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33-48.
- [9] Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- [10] Muriawan, A., Subarkah, S., & Sulistyowati, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1-16.
- [11] Tajudin, Iin. 2016. Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Skripsi. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung, Bandar Lampung
- [12] Faisal, Muhammad Rizky. 2017. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Mamuju Tengah. Skripsi. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- [13] Herianto. 2018. Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Skripsi. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- [14] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [15] Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
- [16] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- [17] Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- [18] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Adminder
- [19] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [20] Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 89 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri