

Pelaksanaan Pendistribusian Dokumen Kependudukan Melalui Inovasi “Adek Manja” di Kabupaten Klaten

Rizda Ardyati¹, Sri Wahyuningsih Yulianti², Enis Tristiana³

^{1,2,3}Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil, Fakultas Sekolah Vokasi,
Universitas Sebelas Maret, Surakarta

E-mail: ¹rizda_ardiyati@staff.uns.ac.id, ²sriwahyuningsih@staff.uns.ac.id,
³enistristiana@staff.uns.ac.id

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik merupakan suatu hal yang semakin didorong perkembangannya oleh pemerintah Indonesia. Ketidakmampuan masyarakat untuk berkumpul dalam kelompok ketika pandemi turut mendorong masifnya gerakan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia. Pengabdian ini dilaksanakan karena masalah-masalah yang berada di tengah masyarakat. Pengabdian dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan serta menjawab kebingungan dan pertanyaan masyarakat mengenai inovasi ADEK MANJA di Kabupaten Klaten. Kegiatan dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu: 1) Tahap Persiapan, pada tahap ini tim pengabdian melakukan persiapan yaitu berdiskusi dan mengkaji permasalahan yang mendominasi pada pelayanan administrasi kependudukan 2) Tahap Pelaksanaan 3) Tahap Evaluasi, yaitu dengan memonitoring proses kegiatan berjalan, mengevaluasi setiap tahapan yang dilakukan, dan menindaklanjuti evaluasi kegiatan Tahapan pada hasil dari kegiatan workshop pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Kupang Karangdowo Klaten diharapkan dapat memudahkan masyarakat sasaran yang belum melek teknologi untuk memahami penggunaan inovasi Adek Manja yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten: Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat berlangsung dengan baik. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Inovasi “Adek Manja” yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Klaten Sebagai Pelayanan Publik Pendistribusian Dokumen Kependudukan Kabupaten Klaten.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Inovasi, Pelayanan Publik

Abstract

The digitization of public services is something that the Indonesian government is increasingly pushing for. The inability of the community to gather in groups during the pandemic has contributed to the massive movement of digitizing public services in Indonesia. This service is carried out because of the problems that exist in the community. The service is carried out with the aim of providing knowledge and answering public confusion and questions about ADEK MANJA innovation in Klaten Regency. The activity is carried out in several stages, namely: 1) Preparation Stage At this stage the service team prepares, namely discussing and reviewing the problems that dominate the population administration service. 2) Implementation Stage 3) Evaluation Stage: Monitoring the process of ongoing activities, evaluating each stage carried out, and following up on the evaluation of activities. Adek Manja's innovation launched by the Department of Population and Civil Registration of Klaten Regency: Community Service Activities are going well. The results of this activity are expected to increase public understanding of the "Adek Manja" Innovation launched by the Klaten Regency Population Service as a Public Service for the Distribution of Klaten Regency Population Documents.

Keywords: population administration, Innovation, public service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu implementasi fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat [1]. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah baik dari tingkat daerah sampai pusat, dalam bentuk jasa maupun barang guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/2003) [2]. Menurut Pasolong (2007), pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang menguntungkan suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik [3]. Dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" oleh Sinambela (2008), dinyatakan bahwa pelayanan publik yaitu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara dan pemerintah diwajibkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut termasuk kebutuhan dalam pemenuhan hak masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain [4].

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dengan hasil baik barang maupun jasa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Pelayanan publik juga dilakukan dengan ketentuan serta panduan tertentu yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan [5].

Digitalisasi pelayanan publik merupakan suatu hal yang semakin didorong perkembangannya oleh pemerintah Indonesia [6]. Ketidakmampuan masyarakat untuk berkumpul dalam kelompok ketika masa pandemi turut mendorong masifnya gerakan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia. Setiap instansi diharuskan untuk memberikan fasilitas pelayanan publik digital pada masyarakat [7]. Layanan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil pun tak luput dari gerakan digitalisasi tersebut. Seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap daerah memiliki kebijakan masing-masing terkait digitalisasi pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat di masing-masing daerah [8]. Terlepas dari kemajuan dalam aspek digitalisasi, masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan publik. Salah satu penyebab dari hal tersebut merupakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas terkait. Sedikitnya tempat bertanya ketika masyarakat merasa kebingungan dalam mengoperasikan aplikasi serta inefisiensi yang dihadapi masyarakat apabila harus pergi ke dinas terkait setiap kali mereka menghadapi kesulitan, juga menjadi suatu penghalang dalam proses digitalisasi pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pengabdian ini dilaksanakan dengan berangkat dari masalah-masalah yang berada di tengah masyarakat. Dalam prosesnya, pengabdian ini melibatkan tenaga pengajar atau dosen serta masyarakat setempat baik golongan tua maupun golongan muda. Pengabdian dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan serta menjawab kebingungan dan pertanyaan masyarakat mengenai inovasi ADEK MANJA di Kabupaten Klaten.

Hadirnya inovasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil akan memberikan manfaat besar bagi warga Klaten khususnya. Manfaat yang dapat dinikmati yakni warga Klaten tidak harus repot datang ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten hanya sekedar untuk mengambil dokumen kependudukan. Kini Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Disdukcapil menggandeng jasa pengiriman dokumen melalui ojek online (ojol) lewat inovasi Adek Manja "Antar DoKumen aMAN terJAgA", yakni Antar Dokumen KTP-El, KIA Aman terjaga. Inovasi Adek Manja menjadi salah satu inovasi terbaru di era pandemi yang diluncurkan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dalam pengambilan dokumen KTP-EL dan KIA melalui ojek online yakni GoSend dan GrabExpress.

2. METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan di Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dilakukan di Aula Kantor Kelurahan Kupang, Kecamatan Karangdowo, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah. Tema yang diangkat dari pelaksanaan pengabdian yaitu Sosialisasi Inovasi “Adek Manja” sebagai Pelayanan Publik Pendistribusian Dokumen Kependudukan di Desa Kupang Kabupaten Klaten. Jarak dari Universitas Sebelas Maret Surakarta ke Kantor Kelurahan Kupang sekitar 25 km. Program ini berlangsung pada tanggal 30 Juni 2022. Peserta yang hadir pada acara pengabdian ini merupakan 20 (dua puluh) masyarakat yang memiliki jabatan sebagai ketua RT, RW, Ibu PKK, dan perwakilan karang taruna setempat. Kegiatan dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu:

2.1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini tim pengabdian melakukan persiapan yaitu berdiskusi dan mengkaji permasalahan yang mendominasi pada pelayanan administrasi kependudukan, menentukan tema dan metode sosialisasi yang digunakan agar masyarakat dapat memahami materi dengan baik. Selain itu, mempersiapkan perlengkapan pendukung pelaksanaan program Pengabdian Kepada Masyarakat.

2.2. Tahap Pelaksanaan

Tahap Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan di Aula Kantor Kelurahan Kupang, Kecamatan Karangdowo, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah pada hari Kamis, 30 Juni 2022. Kegiatan ini dihadiri oleh tim Pengabdian Hibah Riset Grup Kebijakan dan Inovasi Administrasi Kependudukan Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret, Lurah Kelurahan Kupang beserta jajarannya, dan seluruh peserta kegiatan yang merupakan ketua RT, ketua RW, Ibu PKK, serta perwakilan pemuda dari karang taruda Kelurahan Kupang.

Pada sosialisasi ini sebagai Narasumber adalah Ketua Pengabdian Masyarakat yaitu Bapak Muhammad Bagus Adi Wicaksono, S.H. M.H. dengan memaparkan materi tentang Pentingnya Dokumen Kependudukan dan Inovasi Adek Manja sebagai Pelayanan Publik Pendistribusian Dokumen Kependudukan Kabupaten Klaten. Dalam penyampaian materi, seperti judul yang diangkat dalam pengabdian ini bahwa masyarakat akan dijelaskan mengenai inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang bernama Adek Manja. Inovasi ini berfokus pada pengurusan dokumen KTP-el dan KIA. Inovasi ini bertujuan agar Pemohon tidak perlu datang mengambil dokumen ke Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten tetapi bisa dikirimkan melalui ojek online (ojol). Hal tersebut bertujuan agar lebih efektif dan efisien.

Ceramah yang dilakukan juga bersifat persuasif, artinya pemateri dalam harus berhasil meyakinkan masyarakat yang disuluh [9], sehingga mereka merasa tertarik dan menaruh perhatian serta minat terhadap materi yang disampaikan oleh pemateri. Dengan demikian materi yang disampaikan akan benar-benar dipahami serta disadari oleh masyarakat, bahwa hal-hal yang terkait dokumen kependudukan sangatlah penting.

2.3. Tahap Evaluasi

Memonitoring proses kegiatan berjalan, mengevaluasi setiap tahapan yang dilakukan, dan menindaklanjuti evaluasi kegiatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu hasil yang didapat dari kegiatan workshop pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Kupang Karangdowo Klaten yakni masyarakat dapat lebih mudah melek teknologi untuk memahami penggunaan inovasi Adek Manja yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Sejalan dengan peranan inovasi Adek Manja ini yakni

untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen administrasi kependudukan. Kegiatan pengabdian ini meliputi berbagai macam aktivitas yakni, Tahap perencanaan yang dilakukan dalam melaksanakan kegiatan ini meliputi: menyelesaikan administrasi perizinan/surat kerjasama dengan mitra pengabdian, diskusi antara tim pengabdian dengan pihak Kelurahan Kupang, Kecamatan Karangdowo, Kabupaten Klaten mengenai waktu, tempat pelaksanaan, dalam memberikan workshop yang berisi informasi mengenai inovasi Adek Manja serta tutorial penggunaan inovasi tersebut.

Kegiatan pengabdian ini menjelaskan proses pengiriman dokumen kependudukan dari Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten ke Masyarakat. Adanya Inovasi Adek Manja masyarakat akan diuntungkan karena tidak perlu jauh jauh data ke Dinas Dukcapil hanya cukup menunggu dokumen tersebut diantar oleh petugas ojek online. Masyarakat cukup konfirmasi melalui *WhatsApp* kepada Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten jika ingin melakukan pengambilan dokumen melalui Adek Manja. Petugas Dinas Dukcapil akan melakukan konfirmasi kepada pihak ojek online dan juga melakukan pengecekan data pesanan sesuai dengan dokumen yang akan diserahkan. Masyarakat juga dihimbau untuk melakukan pengecekan dokumen apabila sudah mendapatkan dokumen kependudukan.



Gambar 1. Penyerahan Dokumen Kepada Ojek Online dengan Inovasi Adek Manja

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberi informasi mengenai inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang bernama Adek Manja. Inovasi ini berfokus pada system pengantaran dokumen kependudukan berupa KTPel dan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui ojek *online*. Inovasi Adek Manja yang sudah ada hanya perlu dikelola dengan konsisten. Pemanfaatan inovasi ini dapat dimaksimalkan dengan terus mengusahakan adanya pelayanan prima dan mengusahakan masyarakat untuk terlibat secara aktif, yaitu menghubungkan Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten dengan publik. Masyarakat tidak sekedar menjadi pemohon, namun juga ikut berperan aktif berkontribusi dalam menyebarkan informasi terhadap masyarakat luas. Pengabdian ini menjadi langkah awal yang dapat diterapkan baik instansi terkait ataupun relawan agar sama sama mendukung program dan inovasi Adek Manja di Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten.



Gambar 2. Pelaksanaan Pengabdian

Upaya lain yang tidak kalah penting adalah dengan mengimplementasikan penjagaan mengenai keabsahan dokumen kependudukan. Masyarakat sering merasa takut untuk menggunakan inovasi Adek Manja ini karena dikhawatirkan akan terjadi penyalahgunaan data oleh pihak jasa pengantr dokumen. Kegiatan Pengabdian ini juga sebagai upaya menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat untuk menggunkan inovasi tersebut. Hadirnya inovasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil akan memberikan manfaat besar bagi warga Klaten khususnya. Manfaat yang dapat dinikmati yakni warga Klaten tidak harus repot datang ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten hanya sekedar untuk mengambil dokumen kependudukan. Hal ini tentu akan sangat meringankan masyarakat dalam proses medapatkan dokumen kependudukan.

Dokumen kependudukan merupakan dokumen yang sangat penting karena memuat segala macam data perseorangan yang tentunya harus disimpan, dirawat, dan dijaga keabsahan serta dilindungi kerahasiannya. Inovasi Adek Manja yang dikeluarkan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten memberikan banyak manfaat kepada masyarakat setempat. Manfaat yang dapat dinikmati yakni warga Klaten tidak harus repot datang ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Klaten hanya sekedar untuk mengambil dokumen kependudukan. Menindaklanjuti kegiatan pengabdian ini, masyarakat dihimbau untuk terus melaporkan peristiwa peristiwa penting yang dialami. Masyarakat juga diminta untuk berperan aktif dalam penyebaran informasi mengenai inovasi tersebut, sehingga masyarakat bisa mendapatkan dokumen kependudukan dengan mudah.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat berlangsung dengan baik. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyaraat tentang Inovasi “Adek Manja” yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Klaten Sebagai Pelayanan Publik Pendistribusian Dokumen Kependudukan Kabupaten Klaten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Sebelas Maret atas bantuan pendanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Hibah Riset Grup “Kebijakan dan Inovasi Administrasi Kependudukan” Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil, Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Selanjutnya, Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kelurahan Kupang, Kecamatan Karangdowo, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah

beserta jajarannya atas kerja sama yang telah terjalin. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada anggota tim, sehingga kegiatan ini dapat terlaksana sesuai dengan rencana.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] LAN, “Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Jakarta , 2003,” p. 43, 2003, [Online]. Available: <http://monev.bps.go.id/esakip/Pustaka/SK-LAN-239-2003-SAKIP.pdf>.
- [2] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, “Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik,” *Kementerian. Pendayagunaan Apar. Negara Republik Indones.*, no. Ix, p. 55, 2003, [Online]. Available: <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.
- [3] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- [4] H. Pasalong, *gabungan Teori Administrasi*. 2014.
- [5] N. S. Maryam, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *J. Ilmu Polit. dan Komun.*, vol. VI, no. 1, pp. 1–18, 2016.
- [6] R. Katharina and R. N. E. Jaweng, *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. 2020.
- [7] M. Kurdi, “Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19,” *J. Lingk. Widyaiswara*, no. 04, pp. 4–9, 2020, [Online]. Available: <https://docplayer.info/198685155-Menggagas-pelayanan-prima-di-masa-pandemic-covid-19.html>.
- [8] U. Al Faruqi, “Survey Paper : Future Service in Industry 5.0,” *J. Sist. Cerdas*, vol. 02, no. 01, pp. 67–79, 2019.
- [9] A. Sudrajat, “Pengertian pendekatan, strategi, metode, teknik, taktik, dan model pembelajaran,” *Tersedia: http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/09/12/pengertian-pendekatan-strategi-metode-tekniktaktik-dan-model-pembelajaran/.[20 Oktober 2008]*, no. 1, 2008.