

Inovasi *Pak Tuwa (Tutul Whatsapp)* dalam pelayanan administrais kependudukan

Vol 5 Issue 1
(April, 2021)

Priska Septiana Margareta¹, Eviva Nur Khobiburrohma²,
Muhammad Kamil³

¹²³Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas
Muhammadiyah Malang

Email: priskaseptianam@gmail.com¹, kevivanur@gmail.com^{2*},
kamil@umm.ac.id³

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

Innovation; Public Service;
Administrative Services;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

The implementation of effective and efficient public services is a hope that must be realized. This is done to create a good governance (good governance). These expectations are in line with developments in the field of technology and information. This was followed by the issuance of Presidential Instruction Number 3 of 2005 regarding the implementation of e-government. Magetan Regency in realizing the implementation of e-government by making an innovation in population administration public services through Pak Tuwa (Tutul WA). The purpose of this research is to find out how the innovation of Pak Tuwa (Tutul WA) published by the Department of Population and Civil Registration of Magetan Regency. In addition, this research also wants to know the supporting and inhibiting factors of Mr. Tuwa's (Tutul WA) innovation. The research method used is a descriptive qualitative approach. The results of the study indicate that the innovation of Pak Tuwa (Tutul WA) in the Magetan District Civil Service Office can provide more effective and efficient public services. This can be seen from the success of the five innovation indicators, namely: (1) Relative advantage, (2) Compability, (3) Complexity, (4) Triability, and (5) Observability. In addition, for the supporting factors of the implementation of Pak Tuwa (Tutul WA) 's innovation, namely the existence of adequate facilities and infrastructure, human resources, and finance. As for the inhibiting factors, namely the low level of awareness and the large number of brokers.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>

Copyright (c) 2021 by IJGCS



1. Pembahasan

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan public yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan kepengurusan tanda penduduk dan yang lainnya (Hisbani et al., 2015). Menurut Setijaningrum (2009) dikutip dalam (Cahyaningrum et al., 2019) inovasi dalam pelayanan public merupakan kreativitas atau ciptaan yang baru dalam pelayanan public. Hage dan Powers dalam Anwar menyebutkan salah satu ciri menonjol di era kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah digunakannya teknologi computer dalam melayani sebuah pelayanan publik (Atthahara, 2018). Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yaitu pelayanan administrasi kependudukan hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah sebuah kegiatan yang meliputi penertiban dan penataan menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan hasil yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta membangun sektor yang lain (Dewi & Parwiyanto, 2020).

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) merupakan pelayanan publik yang penting karena ruang lingkupnya yang luas mencakup semua penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal (Wiryanto, 2020). Namun pelayanan public khususnya pelayanan administrasi kependudukan ini masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Pertama, masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli. Kedua, masih banyak syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan terutama dalam membuat akta kelahiran. Ketiga, masih lambatnya pencetakan e-KTP. Keempat, terkait dengan permasalahan konsolidasi data. Kelima yakni permasalahan nomor antrean. Buding & Sila (2020) menjelaskan bahwa tujuan dari PAK TUWA yaitu untuk menyederhanakan birokrasi dan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan dan mencegah/mengurangi terjadinya praktik calo. Ramadhani (2020) mengatakan inovasi PAK TUWA inilah yang masih dapat dianggap sebagai inovasi pelayanan kependudukan paling mudah di Kabupaten Magetan dengan hanya menghubungi nomor WhatsApp.

Inovasi PAK TUWA didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang menunjang, kehandalan inovasi PAK TUWA terlihat dari ketepatan waktu dan biaya pelayanan kependudukan, kesigapan dan jaminan pelayanan kependudukan inovasi PAK TUWA terlihat dari petugas yang berkompeten di bidangnya. Saharuddin & Suryani (2020) inovasi administrasi kependudukan memberikan kemudahan dalam prosedur, kecepatan waktu pelayanan juga kemudahan dalam mengakses informasi. Pelaksanaan inovasi secara prosedural tidak mengalami kerumitan karena inovasi ini bersifat memangkas persyaratan sehingga sangat memudahkan masyarakat. Melinda et al., (2020) mengatakan bahwa dengan adanya inovasi di bidang kependudukan ini dapat dirasakan adanya keuntungan berupa efektifitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan PAK TUWA (Tutul Whatsapp) ini mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dimana sekarang pembuatan e-KTP tidak perlu membawa surat pengantar dari RT maupun RW. Hal tersebut memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan inovasi pelayanan ini. Layanan berbasis teknologi yang dilakukan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Magetan ini dapat memudahkan masyarakat ketika ingin membuat akta kelahiran, akta kematian, e-KTP dan surat kependudukan yang lainnya.

Tabel 1 Data Jumlah Pengguna Pelayanan Pak Tuwa

Bulan	Jumlah Pengguna
April 2020	753 orang
Mei 2020	3.428 orang
Juni 2020	3.865 orang
Juli 2020	5.933 orang

Sumber : Berita Acara Harian Dispendukcapil.

Muluk (2008) yang dikutip dalam (Ariyani et al., 2016) menyatakan bahwa inovasi di sektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Rogers (dalam Suwarno, 2008) menjelaskan bahwa untuk melihat inovasi layanan, dapat dilihat dari indikator atau karakteristiknya, yaitu kemanfaatan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk dicoba, dan pengamatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji lebih mendalam pelaksanaan inovasi pelayanan PAK TUWA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dilihat dari dari 5 atribut inovasi menurut Rogers yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* dan *observability* dan selanjutnya melihat factor pendukung maupun penghambat dari pelaksanaan inovasi tersebut.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian studi literatur. Penelitian studi literatur memiliki kesamaan dalam hal persiapannya dengan penelitian lainnya akan tetapi sumber dan metode pengumpulan datanya diambil melalui kajian pustaka, membaca, mencatat dan mengolah bahan penelitian (Melfianora, 2019). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan sarana penelitian yang disesuaikan dengan penelitian studi literatur. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnografi karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan studi Pustaka sehingga menghasilkan sumber data primer. Sumber data primer diperoleh dari berbagai macam jurnal ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang kami lakukan. Adapun dalam pemilihan daftar sumbernya ada tiga pedoman yang dipakai untuk penelitian studi literatur yakni; 1) relevansi, 2) kemutakhiran, dan 3) adekuasi.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa metode analisis data anotasi bibliografi. Penelitian yang kami lakukan menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif maka teknik validasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi. Dikutip dalam (Bachri, 2010) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini kami menggunakan teknik triangulasi sumber yang berarti membandingkan suatu derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui sumber-sumber yang berbeda.

3. Hasil dan Pembahasan

Inovasi PAK TUWA (Tutul Whatsapp)

Pada dasarnya pelayanan sendiri merupakan sebuah pemenuhan hak yang melekat pada setiap orang. Dengan menggunakan program Pak Tuwa (Tutul WA) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan diharapkan dapat mampu mempermudah dalam pemberian pelayanan kepada penduduk Kabupaten Magetan. Program Pak Tuwa (Tutul WA) ini sendiri digunakan dalam pemenuhan pelayanan di bidang administrasi kependudukan, seperti akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, dan surat Pindah. Dengan adanya program tersebut masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dispenduk untuk mengurus dokumen kependudukan. Untuk melihat inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dengan program PAK TUWA (Tutul Whatsapp) maka dapat dilihat dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers. Ada 5 indikator yang menjadi acuan dalam pelaksanaan inovasi. Berikut ini adalah hasil dari penjabaran kelima indikator tersebut.

Relative Advantage (Keuntungan Relative)

Dengan adanya pembaruan melalui sebuah inovasi Pak Tuwa (Tutul WA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dalam pelayanan public memberikan sebuah keuntungan yang besar untuk masyarakatnya dalam mengurus data kependudukan. Hal tersebut dapat dilihat dari dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Tabel 2 Data pengguna pelayanan system Pak Tuwa (Tutul WA)

Bulan	Jumlah pengguna
Januari	-
Februari	-
Maret	-
April	753 orang
Mei	3.428 orang
Juni	3.865 orang
Juli	5.933 orang
Agustus	5.196 orang
September	6.048 orang
Oktober	5.658 orang
November	3.822 orang
Desember	3.027 orang

Sumber : Berita acara harian Dispendukcapil Tahun 2020

Dengan begitu dapat dilihat bahwa dengan adanya inovasi melalui program Pak Tuwa (Tutul WA) dapat memberikan sebuah kemanfaatan bagi masyarakat Kabupaten Magetan. Hal tersebut dilihat dari partisipasi masyarakat Kabupaten dalam menggunakan program tersebut. Meskipun belum semua masyarakat menggunakan program tersebut, tetapi sudah adanya sebuah peningkatan dalam penggunaan program tersebut.

Compability (Kesesuaian)

Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Magetan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebelum adanya inovasi PAK TUWA, masyarakat harus datang ke kantor untuk mengurus berkas data kependudukan. Namun setelah adanya inovasi ini masyarakat hanya perlu mengakses pengurusan data kependudukan dengan menggunakan aplikasi Whatsapp. Dengan begitu pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Complexity (Kerumitan)

Complexity disini diartikan sebagai kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan inovasi PAK TUWA. *Pertama*, kesadaran masyarakat dalam menggunakan program PAK TUWA yang dinilai masih rendah dan mereka memilih acuh terhadap program tersebut terutama bagi mereka yang sudah berusia tua. *Kedua*, banyak masyarakat yang memanfaatkannya sebagai calo, hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Selain itu kurang adanya penegasan dari pimpinan sehingga praktik calo ini tumbuh subur.

Triability (Kemungkinan Dicoba)

Dalam pelaksanaan inovasi baru harus melewati berbagai uji coba. Pelaksanaan uji coba ini untuk mengetahui kesiap dari Program PAK TUWA sendiri. Dalam masa uji coba Pemerintah Kabupaten Magetan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini merupakan salah satu cara untuk mengenalkan program PAK TUWA kepada masyarakat. Sosialisasi yang optimal diharapkan mampu mewujudkan tujuan dari dibuatnya inovasi PAK TUWA ini.

Observability (Kemudahan Pengamatan)

Pengamatan dilakukan untuk melihat pelaksanaan program PAK TUWA dapat berjalan dan bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Dilihat dari alur pelaksanaan, inovasi ini sangat mudah untuk diamati. Dalam pelaksanaannya inovasi ini melibatkan banyak pihak sehingga manfaat yang dirasakan tidak hanya perorangan saja. Beberapa pihak tersebut yaitu pelapor dan petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Factor Pendukung dan Penghambat

Pelaksanaan PAK TUWA sebagai inovasi dalam pelayanan public diharapkan mampu menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien. Terdapat factor pendukung guna memaksimalkan pelaksanaan inovasi tersebut.

1. Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Jumlah loket ada 9 yang sudah dilengkapi dengan system informasi administrasi kependudukan. Ada 2 monitor disetiap loket pelayanan pendaftaran yang dapat meminimalisir kesalahan dalam *entry data base*.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan factor pendukung yang sangat penting. Hal tersebut karena manusia merupakan actor dalam penggerak/pengoperasian system. Disediakan Kabupaten Magetan mendapatkan tambahan 14 pegawai berstatus non PNS yang masing-masing ditempatkan sebagai Petugas Operator Cetak dan *entry data base* di Kantor Pelayanan serta 2 orang sebagai *front office*. Adanya tambahan pegawai ini dapat memperlancar proses pelayanan kependudukan melalui inovasi PAK TUWA.

3. Dana Keuangan

Anggaran menjadi factor pendukung yang kini sudah berjalan dan berkembang dengan baik. Anggaran ini didapatkan dari dana APBD Kabupaten Magetan dengan jumlah sebesar Rp. 4.000.000.000 (*empat milyar rupiah*) pada tahun 2017. Anggaran tersebut kemudian digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang lebih profesional, cepat, tepat dan mudah.

Dalam pelaksanaan inovasi ini tentu akan ditemui berbagai permasalahan yang menjadi penghambat, diantaranya yaitu:

1. Kesadaran Masyarakat Rendah

Masyarakat masih banyak yang melakukan pengurusan data kependudukan dengan proses yang manual. Sehingga partisipasi masyarakat dalam mendukung inovasi PAK TUWA masih kurang.

2. Banyak Calo

Penggunaan jasa calo dalam pelayanan public sangat subur. Hal tersebut lantaran dirasa lebih efektif karena pemohon hanya menyuruh calo tersebut tanpa bersusah payah untuk mengantri dan tinggal menunggu hasil saja. Tentu saja harus ada tindak lanjut yang lebih tegas oleh pemerintah setempat dalam memberantas praktik calo ini mengingat bahwa Pemerintah Kabupaten Magetan sudah melarang aksi pemungutan liar ini yang dituangkan dalam Surat Keputusan Bupati Nomor 188/45/Kept./403.013/2019 tentang Pembatasan Pemungutan Liar Kabupaten magetan Tahun 2019.

4. Kesimpulan

Adanya inovasi PAK TUWA (Tutul Whatsapp) ini merupakan sebuah pembaharuan inovasi baru dalam memberikan pelayanan public terutama pelayanan administrasi di bidang kependudukan di Kabupaten Magetan. Wujud dari inovasi PAK TUWA ini menjadi sebuah inovasi yang baik dan mampu memberikan sebuah perubahan yang progresif kearah terwujudnya *e-government*. Dengan adanya pembaruan melalui sebuah inovasi Pak Tuwa (Tutul WA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dalam pelayanan public memberikan sebuah keuntungan yang besar untuk masyarakatnya dalam mengurus data kependudukan. Hal tersebut dilihat dari partisipasi masyarakat Kabupaten dalam menggunakan program tersebut. Meskipun belum semua masyarakat menggunakan program tersebut, tetapi sudah adanya sebuah peningkatan dalam penggunaan program tersebut.

Pelaksanaan dari program Pak Tuwa (Tutul WA) ini sudah sesuai dengan adanya Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan begitu masyarakat dapat dengan mudah mengakses program tersebut yang hanya mengandalkan kecanggihan ponsel mereka. Diberlakukannya program tersebut diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan dengan berbasis *e-government*. Hal tersebut juga sudah menjadi harapan dan tujuan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public. Dengan pemanfaatan kecanggihan teknologi, penyelenggaraan pelayanan public dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Acknowledgment

Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada kedua orang tua. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada segenap civitas akademika Universitas Muhammadiyah Malang terkhususnya kepada Dosen pembimbing sekaligus Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yaitu Bapak Muhammad Kamil yang telah sabar membimbing kami dalam penulisan artikel ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada masing – masing crush yang sudah setia membantu memberikan pendapat penelitian. Dan tidak lupa ucapan terima kasih kepada diri sendiri yang sudah mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

References

- Ariyani, A., Indah Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 1–6.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.

- Buding, A., & Sila, S. N. (2020). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp (PAK TUWA) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Imiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 66–78.
- Cahyaningrum, A., Nugroho, R. A., Studi, P., Administrasi, I., & Ilmu, F. (2019). *Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “ Dukcapil Dalam Genggaman ” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta laporan Ombudsman Republik Indonesia Pencatatan Sipil Kota Surakarta dimana hijau , namun hanya menempati peringkat salah satunya memikirkan dan mengimplementasikan*. 7(2), 103–115.
- Dewi, W. S., & Parwiyanto, H. (2020). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 11(2).
- Hisbani, N. A., Karim, M., Malik, I., Ilmu, J., Negara, A., Unismuh, F., Ilmu, J., Negara, A., Unismuh, F., Ilmu, J., Negara, A., & Unismuh, F. (2015). *Penerapan Inovasi Pelayamam Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. 1.
- Melfianora. (2019). Penulisan Karya Tulis Ilmiah Dengan Studi Literatur. *Retrieved from Osf.Io/Efmc2*, 1–3.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 128–143.
- Ramadhani, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Kependudukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Magetan*.
- Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5” di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(April), 34–52.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19 a Lembaga Innovation in Population Administration Services in Indonesia During the Covid-19 Pandemic. *KNLA: Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 4(1), 142–149.
- Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.