

IMPLEMENTASI PROGRAM WARGA BERUNTUNG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERHENTI DI DESA (WARUNG PAKDHE)

Siti Dwi Rahmawati Suprayoga ,

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

rahmawati130601@gmail.com¹, Suprayoga@uwp.ac.id²

Abstrak

Pandemi covid-19 membuat transformasi menuju pemerintahan berbasis digital semakin berkembang dengan cepat, termasuk dalam pelayanan Administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora salah satu yang melaksanakan transformasi dengan membuat Program WARUNG PAKDHE yang berguna untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan. Dengan sistem pelayanan yang diberikan langsung melalui pemerintah desa. Pelaksanaan program yang tidak dilaksanakan secara menyeluruh dan tidak adanya peraturan dari pemerintah kota menyebabkan beberapa kendala dalam pelaksanaan program. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengidentifikasi masalah atau peristiwa untuk memberikan gambaran tentang Implementasi Program WARUNG PAKDHE) Di Desa Brabowan Kecamatan Sambong Kabupaten Blora. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori implementasi George C. Edward III. Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan implementasi Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan secara garis besar sudah berjalan cukup baik karena indikator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi sudah memenuhi. Hanya indikator sumber daya belum terpenuhi karena jaringan yang lambat dan kurang dukungan dari Dindikcapil. Serta faktor pendukung adalah keinginan desa untuk menyediakan layanan yang terbaik untuk masyarakat serta antusiasme masyarakat terhadap Program WARUNG PAKDHE. Faktor penghambat jaringan internet yang memiliki kecepatan rendah, pegawai yang masih rangkap tugas, tidak ada evaluasi, dan belum ada Peraturan Daerah.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Program WARUNG PAKDHE

Abstract

The Covid-19 pandemic has made the transformation towards digital-based government growing rapidly, including in population administration services. The Department of Population and Civil Registration of Blora Regency was one of those who carried out the transformation by creating the WARUNG PAKDHE Program which is useful for making it easier for people to get services. With a service system provided directly through the village government. The implementation of the program which was not carried out thoroughly and the absence of regulations from the city government caused several obstacles in the implementation of the program. This study uses a qualitative descriptive method by identifying problems or events to provide an overview of the Implementation of the WARUNG PAKDHE Program in Brabowan Village, Sambong District, Blora Regency. Data collection techniques were carried out through the process of observation, interviews and documentation. The theory used is George C. Edward III's implementation theory. The results obtained from the research show that the implementation of the WARUNG PAKDHE Program in Brabowan Village in general has been going quite well because the indicators of communication, disposition, and bureaucratic structure have fulfilled. Only the resource indicator has not been met due to a slow network and lack of support from Dindikcapil. Also the supporting factors are the desire of the village to provide the best service for the community and the enthusiasm of the community for the WARUNG PAKDHE Program. The inhibiting factors are the internet network which has low speed, employees who are still on multiple assignments, there is no evaluation, and there are no regional regulations.

Keywords: Policy Implementation, WARUNG PAKDHE Program

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik dilandasi oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sebagaimana di dalamnya dijelaskan pengertian dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan bahwa, 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. Pandemi Covid-19 membuat pelayanan publik menjadi terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan maksimal. Percepatan inovasi dalam pelayanan dalam masa pandemi juga mempercepat kinerja pegawai pemerintahan. Hal tersebut juga merupakan langkah agar pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan terus berjalan. Digitalisasi dalam seluruh bidang pelayanan termasuk dalam pelayanan kependudukan menjadikan pemerintah pusat menurunkan keputusan dan peraturan yang mengatur tentang layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.

Peraturan yang turun dari pemerintah pusat kemudian dilanjutkan dengan peraturan dan keputusan dari pemerintah daerah dan dinas terkait. Sehingga peraturan dari pemerintah pusat dapat diimplementasikan sesuai dengan kondisi masing-masing daerah dan tidak mengurangi tujuan dari peraturan yang dibuat pemerintah pusat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber : dindukcapil.blora.go.id

sebagai instansi pelaksana memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar kegiatan penertiban dan penataan dokumen berkaitan dengan data kependudukan yang digunakan sebagai data awal dalam pemberian pelayanan, pembangunan, dan pemerintahan. Payung hukum yang melandasi pelaksanaan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dimana didalamnya memuat pengertian tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang merupakan sistem informasi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang memudahkan pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan pada tingkat lembaga administrasi dan pengelolaan sebagai satu kesatuan.

Berdasarkan survey yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat dengan layanan yang diberikan, dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan II tahun 2022 sebesar 83,57 % (dikutip dari website Dindukcapil Blora).

Tabel 1.1 Tabel IKM

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : IKM DINDUKCAPIL KAB. BLORA
83,57	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 379 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : Laki-laki = 193 Orang Perempuan = 186 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 23 Orang SMP = 66 Orang SMA = 191 Orang D1-D3 = 26 Orang D4/S1 = 68 Orang S2 = 5 Orang S3 = 0 Orang</p> <p>Periode Survei : 18 APRIL - 31 MEI 2022</p>

Program WARUNG PAKDHE (Warga Beruntung Pelayanan Adminduk Berhenti di Desa) merupakan salah satu inovasi layanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) yang ada di Kabupaten Blora. Dengan fokus layanan pada pembuatan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran dan akta kematian. Pelaksanaan program ini dilandasi dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora Nomor 01/16 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Warung Pakde Di Kabupaten Blora.

Dikutip dari portal berita Info Publik, Program Warung Pakdhe menerima apresiasi berupa penghargaan terbaik dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia untuk Dimensi *Smart Economy* di *Internasional Conventional Exhibition (ICE) BSD City* pada Selasa tanggal 14 Desember 2021. Hal tersebut menjadi salah satu alasan untuk melakukan penelitian terkait implementasi dari Program Warung Pakdhe. Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dan keunggulan dari program ini. karena dirasa program tersebut belum dilaksanakan dengan menyeluruh.

Sedangkan pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE belum dilaksanakan secara merata dan serentak di Kabupaten Blora. Dikutip dari Berita Info Publik tahun 2021, sebanyak 9 desa dan 1 kelurahan yang melaksanakan program tersebut. Data tersebut menunjukkan bahwa program WARUNG PAKDHE dapat dikatakan belum diimplementasikan dengan baik. Karena Program tersebut belum diimplementasikan secara menyeluruh di Kabupaten Blora, maka dapat disimpulkan sementara bahwa Pegawai Desa Brabowan dapat mengimpelentasikan Program WARUNG PAKDHE. Sehingga dengan keadaan tersebut dilakukanlah penelitian untuk mengetahui implementasi Program WARUNG PAKDHE Di Desa Brabowan Kecamatan Sambong.

Metode

Prastowo (2016:24) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang sistematis yang menelaah atau menelaah suatu objek dalam lingkungan alamiah tanpa manipulasi dan pengujian hipotesis, dengan menggunakan metode alamiah, bilamana hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan pengukuran kuantitatif, melainkan makna dari fenomena yang diamati dalam hal kualitas. Sedangkan Maleong (Herdiansyah Haris 2012:9), "Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya".

Metode tersebut digunakan dengan alasan sesuai dengan tujuan penelitian diharapkan penelitian dapat memberikan deskripsi dan penjelasan dengan kalimat yang dapat dipahami. Penelitian akan menguraikan data menggunakan penelitian lapangan dan kepustakaan yang akan dilakukan dengan menggunakan penelitian terdahulu sehingga data yang diperoleh akan beragam. Dengan menggabungkan jenis penelitian tersebut, diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih valid.

Hasil dan Pembahasan

Program WARUNG PAKDHE merupakan program yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat di Kabupaten Blora dalam mengurus dokumen kependudukan, sehingga bisa meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Desa Brabowan sebagai desa

pengguna Program WARUNG PAKDHE, untuk memperoleh informasi dan data dengan analisis dari wawancara yang telah dilakukan. Wawancara dilakukan dengan Penanggung jawab di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Desa Brabowan, Operator Desa Brabowan, dan Warga Desa Brabowan menggunakan teori implementasi George C. Edwards III sebagai berikut :

Komunikasi

Sebagai faktor yang mempengaruhi dalam implementasi program, komunikasi yang terjalin antara seluruh pihak yang terlibat dapat mempengaruhi jalannya program. Jika komunikasi tidak dapat berjalan atau berjalan satu arah dapat membuat kendala dalam pelaksanaan program. Komunikasi yang berjalan antara pihak yang berkaitan dibutuhkan agar tidak terjadi perbedaan dan kesalahan informasi yang diterima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga yang membuat Program WARUNG PAKDHE memiliki hak dan kewajiban untuk mengetahui dan memantau bagaimana pelaksanaan dari program ini. Sebagaimana informasi awal mengenai Program WARUNG PAKDHE yang diperoleh dari berita, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora telah melaksanakan sosialisasi yang merupakan salah satu bentuk dari komunikasi yang telah dilakukan yang dihadiri dan melibatkan instansi terkait di Kabupaten Blora. Seperti yang disampaikan Bapak Momok bahwa :

“Sudah dilaksanakan komunikasi melalui launching program pada bulan Oktober 2021 dan sudah pernah diujicobakan sebelum ini, untuk peserta masing-masing kecamatan dan 2 desa permakilan dari masing-masing kecamatan itu. Kemarin dihadiri Bupati, Pihak Kecamatan beserta 2 desa wakil masing-masing Kecamatan, Pemkab, PMD dan instansi terkait di Kabupaten Blora” (wawancara 16 Juni 2023)

Pelatihan akan dilakukan sebanyak satu kali pertemuan setelah desa mengajukan PKS dan komunikasi hingga saat ini dilaksanakan melalui telpon dan belum ada evaluasi untuk program ini. Sesuai wawancara dengan Bapak Momok ;

“Pelatihan langsung dilaksanakan secara langsung jika ada permohonan dari desa, begitu ada yang mengajukan menjadi PKS WARUNG PAKDHE ya kita latih langsung, paling gak ada satu hari sudah bisa. Masih sebatas laporan desa mana yang masih aktif atau tidak, untuk jumlah belum bisa dilaksanakan. Belum ada evaluasi terkait itu. Sosialisasi sudah melalui media elektronik LSDP Kabupaten Blora juga sudah.” (wawancara 16 Juni 2023)

Sedangkan komunikasi yang dilakukan Kepala Desa Brabowan terkait dengan implementasi WARUNG PAKDHE yaitu setiap pengajuan pengurusan dokumen kependudukan ditandatangani dan diketahui langsung oleh kepala desa. kemudian diregistrasi di buku registrasi pelayanan dan registrasi e-warung. Menurut kepala desa, komunikasi dengan warga terjadi melalui sosialisasi yang dilakukan secara daring maupun luring. Sesuai yang dikatakan Ibu Indarsih bahwa;

“Setiap penajuan ditandatangani dan diketahui oleh kades dan di register di buku registrasi pelayanan dan registrasi e-warung. Komunikasi baik, sosialisasi terus dilaksanakan lewat rapat kader dan rapat Rt dan lewat grup wa desa maupun lingkungan” (wawancara 1 Agustus 2023)

Operator desa Brabowan menjelaskan komunikasi yang berlangsung antara desa, warga, kecamatan, dan Dindikcapil berjalan dengan baik meski tidak ada laporan pelaksanaan secara berkala. Dengan komunikasi pertama melalui sosialisasi yang dilaksanakan melalui launching Program oleh Dindikcail Blora dan pelatihan dilaksanakan langsung setelah penyetujuan PKS. Seperti yang disampaikan Bapak Ahmad Rofii (Operator Desa) bahwa;

“Koordinasi ya awal dulu kan ada sosialisasi dari Dispendukcapil Blora, bahwa ada satu aplikasi yang bisa diterapkan di desa. Dari kita ambil sikap, ya sudah diambil saja desa. Kan gunanya untuk masyarakat. Pihak desa rembukan, yaudah kita nembusi kirim surat ke dinas capil Blora, setelah disetujui dibuatkan PKS. Ya setiap ada permasalahan kita langsung cukup WA atau telpon. Koordinasi tetap ada, setelah keputusan dari desa laporan ke kecamatan kemudian di acc. Pengawasan dari sisi pelayanan juga dasi kasi pelayanan dan perijinan. tiap tri wulan itu ngecek, masih berjalan.” (wawancara 20 Juni 2023)

Sedangkan berdasarkan wawancara dengan warga, Komunikasi yang dirasakan oleh warga yaitu dalam bentuk informasi yang disebarakan atau diberitahukan melalui RT dan kegiatan masyarakat seperti sedekah bumi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Si bahwa;

“Saya tau juga dari RT Mbak, ini ngurus KK juga” (wawancara 20 Juni 2023)

Sedangkan Ibu F yang saat itu berada di balai desa untuk mengurus KK mengetahui program ini dari grub *whatsapp* RT, mengatakan bahwa;

“Dikasih tau di grub wa RT, bisa ngurus Akta sama KK gitu” (wawancara 20 Juni 2023)

Bapak Sa sendiri mengetahui informasi terkait Program WARUNG PAKDHE melalui sosialisasi yang dilakukan saat sedekah bumi. Beliau mengatakan bahwa;

“Sedekah bumi wingenane niku Mbak, ngertos saking mriku” (wawancara 20 Juni 2023)

Sumber Daya

Pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE sendiri diserahkan langsung kepada desa yang mengimplementasikan, sehingga seluruh sumber daya bergantung kepada desa yang bersangkutan dalam penelitian ini yaitu Desa Brabowan. Dindikcapil Blora hanya mengerjakan sesuai tupoksi awal dari masing-masing pegawai dan memfasilitasi website untuk menginput data kependudukan yaitu *e-warung*. Begitu pula dengan dana atau anggaran yang masih belum ada karena belum adanya Perbub atau Perda yang mengatur. Seperti yang disampaikan Bapak Momok bahwa;

“Karena objeknya di desa, pelakunya juga di desa, kita hanya verifikasi berkas. Untuk kualifikasi semua diserahkan pada desa. Kita kerjakan sesuai dengan tupoksi kita. “Dana kita masih belum ada dana khusus, karena program ini masih belum ada peraturan bupati. Jadi belum ada anggaran tersendiri. Ada sistem website yang digunakan, tapi sistemnya belum bisa melaporkan jumlah pengguna” (wawancara 16 Juni 2023)

Desa selaku implementor memiliki tanggung jawab untuk menyediakan seluruh sumber daya yang dibutuhkan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa Brabowan sumber daya

manusia dapat dilihat dari jumlah operator sudah cukup dan memenuhi kualifikasi. Sarana dan prasarana juga sudah tersedia hanya perlu ditingkatkan, karena saat ini kecepatan jaringan internet masih rendah. Sedangkan sumber daya anggaran sudah ada di operasional kantor. Sesuai dengan yang disampaikan Ibu Indarsih bahwa;

“Sudah memenuhi. Sudah mencukupi hanya peningkatan jaringan. Anggaran ada masuk di operasional kantor.” (wawancara 1 Agustus 2023)

Wawancara yang dilakukan dengan Operator desa diperoleh informasi bahwa Desa Brabowan memiliki dua operator yang melayani dan Fasilitas berupa komputer, printer, hingga *wi-fi* telah tersedia seluruhnya dan dianggarkan dengan dana desa sendiri. Seperti yang dijelaskan diatas, DINDUKCAPIL menyediakan website untuk melakukan pelayanan. Akan tetapi fasilitas *wi-fi* yang tersedia di desa memiliki kecepatan agak lambat, karena tidak ada dana DINDUKCAPIL maka pelayanan dilakukan sesuai kemampuan desa. Bapak Ahmad Rofii mengungkapkan bahwa;

“Sudah, ada komputer yang disediakan dari desa. Aplikasi khusus namanya e-warung, khusus dari sana. Dapat id dari sana. Dan pelayanan ini khusus untuk desa ini, selain sini gak bisa. Jadi yang kaitannya kependudukan desa ini itu bisa kia akses, untuk luar desa kita tidak bisa. Untuk pindah datang bisa. Kalau ada error ya lama, warga kan pengennya cepet ya ke kecamatan sendiri. Kadang saya juga gak sabaran ya hotspot-an pakai hp wes, kadang lama itu upload file. Ini dana dari desa sendiri, yang penting kita melakukan pelayanan. Jadi dianggarkan dari desa untuk kebutuhan e-warung jadi kertas, printer, laptop semua disediakan dari desa.” (wawancara 20 Juni 2023)

Dari sudut pandang warga, pegawai atau pelaksana program miliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya. Untuk fasilitas yang diberikan juga sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat, walaupun terkadang butuh beberapa hari sampai dokumen untuk selesai karena kendala jaringan. Seperti yang diungkapkan Bapak Si bahwa;

“Pegawainya sigap langsung dikerjakan. Fasilitasnya sudah baik, sudah diprintkan juga gak usah ngeprint di luar” (wawancara 20 Juni 2023)

Menurut Ibu Fi yang melakukan kepengurusan dokumen melalui aplikasi whatsapp juga berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Beliau berkata;

“Saya ngurusnya lewat wa, saya chat langsung dibalas juga. Bisa lewat wa ngurusnya, terus udah jadi print juga. Udah bagus sih Mbak” (wawancara 20 Juni 2023)

Sedangkan Bapak Sa semua sudah terpenuhi karena dokumen yang beliau urus sudah selesai, mengungkapkan bahwa;

“Ketingale sae Mbak, sampun dados niku. Fasilitas sampun cukup Mbak, langsung dados ngeten” (wawancara 20 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, ditemukan data sumber daya yang tersedia untuk melaksanakan Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Sumber Daya

No	Sumber Daya	Jumlah	Keterangan
1.	Manusia (Operator Desa)	2	-Kasi. Pelayanan -Kasi Kesejahteraan
2.	CPU	4	Memenuhi
3.	Komputer/ Laptop	3	Memenuhi
4.	Printer	4	Memenuhi
5.	Wi-fi	1	Kecepatan lambat
6.	Meja Layanan	2	Memenuhi
7.	Kursi Operator	2	Memenuhi
8.	Kursi tunggu	8	Memenuhi
9.	Ruang tunggu	1	Memenuhi
10.	Rak dokumen	1	Memenuhi
11.	Anggaran	-	Masuk dalam BOP kantor

Sumber : Wawancara Penelitian

Berdasarkan tabel sumber daya yang telah dicantumkan diatas menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang melaksanakan tugas sebagai Operator desa berjumlah 2 orang yang terdiri dari Kasi Pelayanan dan Kasi Kesejahteraan, dimana jumlah tersebut sudah cukup untuk menjalankan Program WARUNG PAKDHE dikarenakan jumlah pengguna program di Desa Brabowan masih sedikit. Akan tetapi program ini merupakan pilot program layanan di desa, sehingga jika petugas operator masih merangkap tugas sebagai operator dan pegawai desa maka pelayanan yang akan dilakukan tidak dapat maksimal. Untuk itu diperlukan petugas operator tersendiri untuk melaksanakan tugas pelayanan WARUNG PAKDHE.

Kemudian komputer yang tersedia berjumlah 3 dimana jumlah tersebut sudah dapat mencukupi untuk melakukan pelayanan. Karena pelayanan berbasis online maka diperlukan jaringan internet. Jaringan internet yang tersedia berupa jaringan *wi-fi* yang memiliki kecepatan masih lambat dan perlu adanya peningkatan. Sedangkan untuk meja, kurs, rak dokumen, meja operator, dan kursi operator sudah mencukupi dan dalam keadaan baik.

Sumber daya anggaran yang merupakan kunci dari berjalannya program masih belum dapat maksimal. Hal ini dikarenakan tidak adanya dukungan dana dari Dindukcapil, sehingga dana yang digunakan dalam pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE masih menjadi satu dengan anggaran operasional kantor. Padahal anggaran diperlukan untuk seluruh pengadaan sarana dan prasarana hingga pemberian insentif kepada petugas atau untuk mempekerjakan petugas operator WARUNG PAKDHE. Akan tetapi karena anggaran masih menjadi satu dengan anggaran kantor, maka hanya dapat digunakan untuk pembelian kebutuhan kertas, tinta, dan beberapa kebutuhan kecil lain.

Disposisi

Dalam melaksanakan pelayanan, sikap petugas merupakan hal yang sangat diperhatikan untuk mencapai pelayanan yang baik. Pada Program WARUNG PAKDHE, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora tidak bertanggung jawab secara langsung terhadap pelayanan yang diberikan di desa. Akan tetapi bertanggung jawab untuk *website* dan pelaksanaannya secara menyeluruh. Sesuai yang dikatakan Bapak Momok;

“Itu semua dari desa, dan tanggung jawab desa. Yang bisa menilai kan warganya, kita cuma bisa memantau program jalan atau tidak” (wawancara 16 Juni 2023)

Kepala Desa Brabowan sebagai pengambil keputusan dan sebagai atasan dari operator desa menilai petugas operator desa sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik. Ibu Indarsih mengatakan bahwa;

“Sudah sangat baik..” (wawancara 1 Agustus 2023)

Di Desa Brabowan setiap hari kerja melaksanakan pelayanan dengan Program WARUNG PAKDHE. Sesuai dengan penjelasan Bapak Rofii bahwa;

“Kami berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat seperti motto yang kami miliki. jadwalnya setiap hari kami ada pelayanan untuk ini tapi kalau lagi rame dan ada banyak tugas ya agak kerepotan sih” (wawancara 20 Juni 2023)

Masyarakat sebagai pengguna program merupakan yang paling mengetahui bagaimana operator memberikan layanan. Oleh karena itu menurut masyarakat petugas Desa Brabowan sudah melaksanakan tugas dengan sikap yang baik, cekatan dan sopan. Bapak Si mengatakan bahwa ;

“Pegawainya langsung nanya keperluan apa, ramah juga” (wawancara 20 Juni 2023)

Begitu pula pendapat yang disampaikan oleh Ibu F dan Bapak Sa yang memiliki pendapat yang sama dengan Bapak Si.

Struktur Birokrasi

Agar mewujudkan implementasi dari sebuah program atau kebijakan, diperlukan adanya pembagian tugas dalam organisasi, yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terkadang dibentuk suatu badan atau penanggung jawab secara langsung

terhadap program. Semua tugas dilaksanakan sesuai SOP yang ada Bapak Momok mengatakan bahwa ;

“Tidak ada mbak, hanya bagian dari tupoksi dan sesuai SOP saja. Tapi untuk penanggung jawab ada” (wawancara 16 Juni 2023)

Kepala Desa Brabowan menyebutkan monitoring dan evaluasi dari Kecamatan Sambong dan Dindukcapil sudah berjalan dengan baik. Penyerahan tugas dilaksanakan sesuai tupoksi. Tetapi hingga saat ini belum ada penilaian dari Kecamatan maupun pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE sesuai dengan apa yang disampaikan Ibu Indarsih bahwa;

“Monev dari kecamatan capil kabupaten Blora baik. Belum ada penilaian” (wawancara 1 Agustus 2023)

Berdasarkan wawancara, Operator Desa mengatakan pembagian tugas dilakukan untuk mempermudah pelayanan yang diberikan. Karena program ini dipegang oleh Kasi Pelayanan dan Kasi Kesejahteraan yang melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan tupoksi jabatan struktural. Bapak Ahmad Rofii menyampaikan bahwa;

“Yang itu tadi, saya sebagai operator yang satu pelayanan bagian membuat suratnya, pengantar, dan lain sebagainya” (wawancara 20 Juni 2023)

Pelayanan juga dilakukan sesuai dengan SOP yang ada. Mulai dari masyarakat menyerahkan data dan dicek kelengkapannya hingga data jadi dalam bentuk cetak. Bapak Ahmad Rofii mengungkapkan bahwa;

“warga kesini bawa data, nanti kalau ada yang kurang dilengkapi kadang kirim lewat wa. Kan dokumennya juga di upload di aplikasi. Kalau ada yang kurang atau salah kita minta data. Kalau memang sudah pernah buat ya kita gak bisa ngurus lagi. Kan yang menyetujui sana. Kalau selesai kita cetakkan” (wawancara 20 Juni 2023)

Faktor Pendukung

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan penanggung jawab program WARUNG PAKDHE di Dinduk Capil Blora, maka diperoleh informasi bahwa faktor pendukung dari program ini yaitu luas daerah Kabupaten Blora dan persebaran penduduk yang berada jauh dari pusat pemerintahan sehingga diharapkan dapat mempermudah masyarakat memperoleh layanan kependudukan. Kemudian data base yang ada di Dindukcapil menjadi valid dan akuntabel Faktor pendukung yang diungkapkan Bapak Momok, yaitu;

“Karena luas wilayah Kabupaten Blora yang cukup luas, dengan persebaran penduduk yang tidak merata, ada yang di ujung-ujung. Dengan adanya Program WARUNG PAKDHE mereka mudah untuk mengurus dokumen kependudukannya. Dan data base kami menjadi valid dan akuntabel, datanya kan dimutakhirkan terus kan dengan adanya layanan itu. Mungkin kan yang lulus sekolah langsung ganti kk, meninggal juga ganti. Sehingga tidak ada data sampah, harapan kami seperti itu. Jika kesadaran masyarakat tinggi nanti data base kami juga akuntabel” (wawancara 16 Juni 2023)

Faktor pendukung di Desa Brabowan dari pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE yaitu dari sisi warganya yang antusias dalam menerima program dan untuk mempermudah

warga. Data di desa menjadi terbaru lebih cepat dengan program ini. Menurut Bapak Ahmad Rofii sebagai Operator Desa dari Program WARUNG PAKDHE, mengungkapkan bahwa ;

“Kalo faktor pendukung dari warga sendiri antusias, maksute kan dengan adanya program ini warga kan juga seneng dipermudah. Tidak perlu ke Blora atau kecamatan cukup di desa”(wawancara 20 Juni 2023)

Faktor penghambat

Sedangkan mengenai faktor penghambat yang dirasakan oleh Dinduk capil sendiri berasal dari jaringan yang terkendala karena bencana alam yang terjadi dan belum adanya Perda yang mendukung Program WARUNG PAKDHE, beliau mengatakan bahwa;

“Salah satunya kemarin karena kita kena gangguan alam, jadi atap kena puting beliung. Ruangan bawah tidak bisa dipakai, tidak bisa setting komputer. Program ini terlambat karena kita gak bisa ke setting komputer dan itu berimbas kepada kepuasan masyarakat terhadap kinerja kami. Turun drastis Mbak, karena salah satunya gak ada program yang online itu. Intinya jaringan mbak. Kemudian kan belum ada Perda juga jadi kita gak berani nekan di desa untuk menggunakan program” (wawancara 16 Juni 2023)

Sedangkan faktor penghambat dari Program WARUNG PAKDHE terdapat pada jaringan internet yang digunakan agak lambat, beliau mengatakan bahwa;

“Hambatannya sendiri ya itu tadi jaringan, sini kan wifine kan masih wifi pakek tower kadang ya macet ya kurang cepet lah. Sama operator, sekarang cepet lah kemarin sampai 3 hari atau satu minggu lah kalau ada kendala. Kemudian untuk operator kan masih doble job, jadi operator ikut pelayanan reguler terus baru siangnya buka e-warung. Dan Alhamdulillah sekarang input data kok langsung ditangani” (wawancara 20 Juni 2023)

Tabel 4.2 Pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan

Dimensi Penelitian	Indikator Dimensi	Pelaksa-naan
Implementa-si Program WARUNG PAKDHE	Komunikasi	Sudah Sesuai
	Sumber Daya	Kurang Sesuai
	Disposisi	Sudah Sesuai
	Struktur Birokrasi	Sudah Sesuai
Faktor yang mempenga-ruhi Program	Faktor Pendukung	-
	Faktor Penghambat	-

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan indikator implementasi menurut George C. Edward III, akan dijelaskan seperti berikut:

1. Indikator Komunikasi

Menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan di Desa Brabowan sesuai dengan teori tersebut dimana komunikasi berjalan agar tercapai implementasi yang efektif. Komunikasi yang dilakukan pihak Desa Brabowan sudah berjalan melalui sosialisasi yang dilaksanakan secara langsung maupun online lewat grup *whatsapp* yang dimiliki desa dan RT. Sedangkan komunikasi dengan pihak kecamatan dilakukan dengan satu kali peninjauan dari Kasie Pelayanan dan Kasie Kesejahteraan per 3-6 bulan. Akan tetapi komunikasi dengan pihak DINDUKCAPIL Blora karena tidak ada evaluasi secara menyeluruh terhadap implementasi dari Program WARUNG PAKDHE. Sedangkan dalam Keputusan Dinas tahun 2021 disebutkan bahwa evaluasi penerapan standar pelayanan semestinya dilaksanakan dalam 1 tahun berjalannya program, akan tetapi itu belum dilaksanakan hingga sekarang.

Menurut penelitian yang dilakukan Widiyati Octavani Pratama dan Donny Maulana yang membahas tentang Program KALIMASADA, menjelaskan bahwa Program KALIMASADA berbeda dengan Program WARUNG PAKDHE. Dimana program ini bekerjasama dan melibatkan RT rintisan dan serta Cak dan Ning Adminduk di Kota Surabaya secara langsung. Ada juga sosialisasi yang dilakukan agar masyarakat sadar tentang pentingnya administrasi kependudukan. Sehingga program menjadi efektif dan efisien.

2. Indikator Sumber Daya

Kemudian pada indikator implementasi sumber daya dimana menurut teori implementasi Goerge C. Edward III sumber daya merupakan hal yang paling dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan. Untuk sumber daya manusia atau petugas operator desa sudah memiliki kompetensi pelaksana sesuai dengan Keputusan Dinas tahun 2021. Terdapat 2 petugas operator desa yang dipegang oleh Kasie Pelayanan dan Kasie Kesejahteraan. Dua petugas operator desa sudah mampu cukup dan mampu untuk melaksanakan Program WARUNG PAKDHE. Seluruh fasilitas juga terpenuhi mulai dari Komputer dan laptop yang tersedia sebanyak 2 unit, printer 1 unit, wifi, meja dan kursi, ruang tunggu, serta kertas dan tinta. Akan tetapi jaringan *wi-fi* yang ada masih belum maksimal. Dan untuk sumber daya anggaran untuk saat ini bisa dikatakan cukup, karena dana yang digunakan berasal dari dana desa. Hanya bisa digunakan untuk memenuhi keperluan kertas dan tinta.

Dari kurang lebih 2.528 penduduk yang ada di Desa Brabowan, baru 158 pengguna program WARUNG PAKDHE. Artinya masyarakat belum memiliki kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan.

Hal tersebut juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Zana Malinda Clarissa dan Suci Megawati di Desa Mandirejo Kabupaten Tuban. Dimana sumber daya belum dapat terpenuhi karena sumber daya manusia dan sumber daya pendukung belum maksimal.

3. Indikator Disposisi

Sesuai dengan teori yang ada dimana petugas operator desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dan didukung oleh Kepala Desa sebagai pemegang keputusan tertinggi desa. Pelaksanaan pelayanan juga telah dilaksanakan sesuai jadwal yang ditentukan yaitu setiap hari kerja. Masyarakat juga puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas operator yang melakukan pelayanan dengan baik dan tepat waktu. Menurut Kepala Desa Brabowan, respon petugas perator desa terhadap pengguna layanan sudah sangat baik.

Sesuai dengan teori George C. Edward III bahwa petugas atau implementor harus memahami tujuan dari kebijakan. Dan bertanggung jawab atas jalannya program.

4. Indikator Struktur Birokrasi

Dalam menjalankan Program WARUNG PAKDHE, Desa Brabowan dilakukan oleh 2 orang petugas operator desa yang terdiri dari Kasi Pelayanan dan Kasi Kesejahteraan, dimana telah ada pembagian tugas atau fragmentasi. Yaitu Kasi Pelayanan yang bertugas menyiapkan surat pengantar dan dokumen pendukung lain. Sedangkan Kasi Kesejahteraan bertugas untuk input data pada website e-warung. Sehingga tugas yang dilaksanakan tidak tumpang tindih.

Pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah dilampirkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora omor 0116 Tahun 2021. Uraian prosedur dalam pelaksanaan WARUNG PAKDHE adalah sebagai berikut ;

- a) Pemohon membawa berkas persyaratan
- b) Operator Desa memeriksa berkas persyaratan secara online
- c) Operator Desa membuat surat F1.01/F2.01/dan melengkapi berkas persyaratan
- d) Operator desa memasukkan data ke data base
- e) Operator desa mengupload persyaratan
- f) Petugas Operator dinas meneliti kelengkapan berkas yang diupload, memverivikasi permohonan serta menyimpan berkas persyaratan secara digital
- g) Kasi Pendaftaran Penduduk memferivikasi permohonan dafduk
- h) Kasi Kelahiran dan Kematian memverivikasi permohonan pencatatan sipil
- i) Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk memvalidasi dan menguprove permohonan KK
- j) Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil memvalidasi dan menguprove permohonan akte kelahiran/akte kematian
- k) Operator Dinas mencetak KIA,KTP-EI
- l) Operator Dinas kemudian Kepala Dindukcapil menguprove KK dan akte kelahiran/akte kematian
- m) Operator desa mencetak dokumen kependudukan serta menerima KK dan KIA dari Operator Dinas
- n) Operator desa menyerahkan dokumen kepada pemohon

o) Masyarakat menerima dokumen kependudukan

Sesuai dengan prosedur tersebut, operator Desa Brabowan sudah melaksanakan prosedur sesuai dengan ketentuan yaitu memeriksa berkas persyaratan, membuat surat pelengkap persyaratan, memasukkan data ke data base e-warung, mengupload persyaratan dalam e-warung, mencetak serta menerima dokumen kependudukan yang telah dikirim dari dinas, dan menyerahkan dokumen kepada pemohon.

5. Faktor yang Mempengaruhi Program

a. Faktor Pendukung

Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan sebagai salah satu program yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut didukung oleh Pemerintah Desa Brabowan yang ingin memberikan pelayanan terbaik untuk warganya. Masyarakat juga antusias dengan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dijangkau. Pemerintah desa ingin menjadikan Program WARUNG PAKDHE sebagai pilot program dalam layanan berbasis online untuk warga Desa Brabowan.

Adanya program ini diharapkan mampu mendorong terciptanya data kependudukan yang lebih valid, sehingga data desa dan Dindik Capil Blora dapat terbaru setiap saat dan tidak ada data sampah.

b. Faktor Penghambat

Beberapa hambatan yang dialami dalam implementasi program WARUNG PAKDHE. Pertama terkait jaringan internet yang ada di Kantor Desa belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan kecepatan jaringan yang rendah karena masih menggunakan jenis wi-fi yang menggunakan pemancar. Masalah tersebut menyebabkan warga yang ingin segera mengurus dokumen kependudukan dalam waktu yang singkat tidak dapat dilayani dan harus pergi ke kantor kecamatan maupun langsung ke kantor Dindik Capil Blora. Jika dalam keadaan mendesak, operator desa akan menggunakan jaringan internet pribadi menggunakan *handphone*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Maria Bundha dan Anggraeny Puspitaningtyas, S.AP.,M.AP dengan judul Kinerja Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Era Pandemi. Menyebutkan faktor penghambat yang sama, yaitu pada jaringan atau server internet yang sering mengalami gangguan.

Kedua, belum adanya regulasi tingkat daerah kabupaten atau peraturan bupati yang sifatnya mutlak. Selama ini pelaksanaan program WARUNG PAKDHE dilaksanakan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Dindik Capil Nomor 0116 Tahun 2021 saja. Oleh karena itu, pemerintah desa ada keraguan untuk melakukan percepatan dalam pelaksanaan program ini.

Kesadaran masyarakat desa yang mayoritas petani memiliki tingkat kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan masih rendah. Walaupun sosialisasi telah

dilakukan secara langsung oleh pihak desa dan melalui RT secara langsung maupun *online*. Tetapi masyarakat belum juga melaksanakan kewajibannya.

Penutup

Berdasarkan pada kedua rumusan masalah dalam penelitian ini dengan judul “Implementasi Program Warga Beruntung Pelayanan Administrasi Kependudukan Berhenti Di Desa (WARUNG PAKDHE) Studi kasus Desa Brabowan Kecamatan Sambong Kabupaten Blora” yang dilakukan di Desa Brabowan Kecamatan Sambong yakni: pertama, bagaimana implementasi Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan Kecamatan Sambong; dan kedua, apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan Kecamatan Sambong. Peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi Program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan secara garis besar sudah berjalan cukup baik karena sudah sesuai dengan indikator yang mempengaruhi implementasi menurut teori George C. Edward III yaitu :

a. Komunikasi

Komunikasi berjalan baik kepada masyarakat yang dilakukan melalui sosialisasi dan pertemuan rutin dengan ketua RT dan Ketua Dusun dan disebarluaskan dengan media online melalui grup whatsapp. Begitu juga dengan pihak kecamatan dan Dindikcapil Blora.

b. Sumber daya

Kebutuhan sumber daya bisa dikatakan belum memenuhi, karena kendala jaringan internet yang lambat. Petugas operator yang merangkap tugas sebagai pegawai desa.

c. Disposisi

Petugas operator desa sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan sikap yang baik terhadap masyarakat. Pelaksanaan sesuai dengan struktur birokrasi yang telah ditentukan Kepala Desa.

d. Struktur Birokrasi

Adanya monitoring dari Kecamatan menunjukkan bahwa struktur birokrasi sudah sesuai dalam pelaksanaan Program WARUNG PAKDHE semua berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, petugas Desa Brabowan telah melaksanakan SOP sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas.

2. Faktor yang Mempengaruhi Program

a. Faktor pendukung dalam implementasi program WARUNG PAKDHE di Desa Brabowan diantaranya adalah desa ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk

masyarakat, memvalidasi data penduduk desa, dan antusiasme masyarakat dengan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dijangkau.

- b. Faktor penghambat dari program ini diantaranya adalah jaringan internet yang memiliki kecepatan rendah sehingga jika masyarakat membutuhkan pelayanan cepat dalam sehari maka tidak dapat dilakukan. Kemudian untuk pegawai yang masih rangkap tugas. Tidak ada evaluasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga tidak dapat dimaksimalkan.

Daftar Pustaka

- Abdul, K. M., & Sirajudin, Y. K. (2022). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 06 Tahun 2009 Tentang Penataan Pedagang Kaki Lima. *GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 12(1), 34–43.
- Amanda, P. I. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*. [Http://Thejournalish.Com/Ojs/Index.Php/Thejournalish/Index](http://Thejournalish.Com/Ojs/Index.Php/Thejournalish/Index), 1, 34–38. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>
- Ana Fitrianti, A., Cellindita, S., & Prannesti, K. (2021). Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Governance Innovation*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v3i1.438>
- Azizah, A. N., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Dana Desa Untuk Penanganan Pandemi Covid-19 Di Desa Sukowidodo Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. *Publika, Shofiana*, 459–474. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p459-474>
- Bundha, M., Puspaningtyas, A., Ap, S., Ap, M., Arief, P., & Su, D. (2021). *PENCATATAN SIPIL DALAM ERA PANDEMI*.
- Blora.go.id, "WARUNG PAKDHE Mempermudah Pelayan Dokumen Kependudukan", 27 Oktober 2021, < <https://www.blorakab.go.id/index.php/public/berita/detail/3624/warung-pakdhe-mempermudah-pelayanan-dokumen-kependudukan> =>[diakses pada 17 Desember 2022]
- Clarissa, Z. M., & Megawati, S. (2021). IMPLEMENTASI PROGRAM JADEK (JAUH JADI DEKAT) DALAM PEMBUATAN e-KTP DI DESA SUMURGUNG KECAMATAN TUBAN DAN DESA MANDIREJO KECAMATAN MERAKURAK KABUPATEN TUBAN. *Publika*, 135–148. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44556/37858>
- Edward, G. E. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press
- Infopublik.id, "Warung Pakdhe Blora Dapat Penghargaan Terbaik Kemenkominfo", 14 Desember 2021, < <https://infopublik.id/kategori/nusantara/589707/warung-pakdhe-blora-dapat-penghargaan-terbaik-kemenkominfo?video> => [diakses pada 19 Januari 2023]
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora Nomor 0116 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Warung Pakde Di Kabupaten Blora
- Moleong, Lexy. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Pratama, W. O., & Maulana, D. (2022). *Implementasi Program Pelayanan Surabaya*.
- Supriyanto, S., & Iskandar, F. (2022). IMPLEMENTASI KOLABORASI MODEL PENTAHALIX DALAM RANGKA MENINGKATKAN PEMBERDAYAAN UMKM

- EX LOKALISASI DOLLY PADA MASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus DS.Point). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(1), 71–91. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v12i1.64>
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Silcock, Rachel. (2001). *What is E-Government?.* *Parliamentary Affairs*, Vol 54, Issue 1, pp 88-101.<https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88>