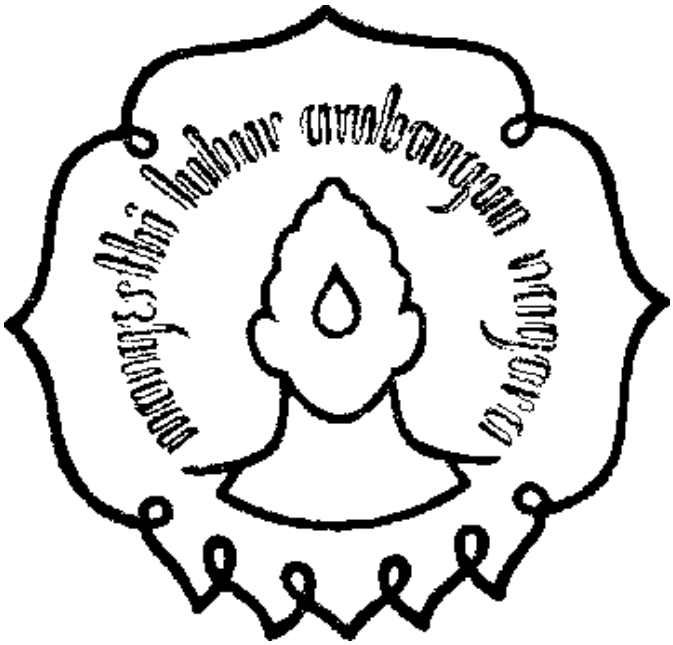
LAPORAN HASIL WAWANCARA PENELITIAN
DI KECAMATAN SAWIT KABUPATEN BOYOLALI



Oleh

Rima Melati

NIM. E3121148

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2025

1. **Judul Tugas Akhir:**

   Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Loket Kecamatan Sebagai Upaya Memudahkan Penduduk Dalam Kepengurusan Dokumen Kependudukan Di Kecamatan Sawit Kabupaten Boyolali.

2. **NARASUMBER 1**

   a. Nama : Ibu Hening Dwi Maharsi, S.Sos.

   b. Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sawit

   c. Hasil Wawancara :

   Sebelum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali membuka pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit telah terlebih dahulu melakukan sosialisasi kepada semua Pemerintah Kecamatan yang ada di Kabupaten Boyolali yang termasuk juga adalah Kecamatan Sawit. Sosialisasi tersebut dilakukan juga pada saat akan menambah jenis pelayanan. Sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali mencakup informasi mengenai jenis pelayanan yang akan diberikan, mekanisme melakukan pelayanan, dan kewenangan yang diberikan kepada pihak Kecamatan Sawit. Pada kegiatan sosialisasi tersebut biasanya dihadiri oleh Camat dan Kepala Seksi Pelayanan.

   Pemerintah Kecamatan Sawit juga turut membantu mensosialisasikan dan menginformasikan mengenai adanya pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit kepada penduduk. Hal tersebut dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sawit dengan cara membuat poster kemudian mengaploudnya di Akun Instagram Kecamatan Sawit dan Website Resmi Kecamatan Sawit. Isi dari poster tersebut mencakup informasi mengenai jenis pelayanan, syarat yang diperlukan, dan prosedur pelayanannya.

3. **NARASUMBER 2**

   a. Nama : Bapak Arief Darmawan, A.Md.

   b. Jabatan : Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Sawit

   c. Hasil Wawancara :

   Pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit antara lain adalah penerbitan KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan aktivasi IKD. Petugas pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit sebelum bertugas melayani pemohon telah terlebih dahulu mengikuti bimbingan teknis yang diadakan oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali. Pada kegiatan bimbingan teknis tersebut, petugas diberikan informasi mengenai cara mengakses SIAK, cara mengerjakan permohonan, dan cara mengatasi permasalahan yang terjadi baik itu permasalahan teknis maupun non teknis. Setelah mengikuti kegiatan bimbingan teknis tersebut, petugas pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit telah betul-betul paham akan tugas yang diberikan. Tugas atau perintah yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali kepada petugas Loket Kecamatan Sawit adalah untuk melayani penduduk Kecamatan Sawit yang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit mulai dari menerima berkas, mengajukan permohonan melalui aplikasi SIAK, mencetak dokumen kependudukan, sampai dengan menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon. Petugas pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit mengatakan bahwa informasi dan perintah yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali telah konsisten dan tidak berubah-ubah.

Petugas pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit hanya 1 orang. Dalam hal melayani permohonan yang masuk disetiap harinya, 1 orang petugas sudah sangat mencukupi. Namun, apabila petugas tersebut berhalangan hadir maka akan menghambat pelayanan yang sedang dilakukan, karena tidak ada petugas pengganti dan permohonan yang masuk tersebut akan dikerjakan pada saat petugas tersebut masuk kembali. Apabila petugas administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit berhalangan hadir biasanya pelayanan tetap buka, untuk berkasnya sendiri di berikan kepada Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sawit. Namun, permohonan tersebut akan dikerjakan ketika petugas tersebut masuk kembali. Petugas administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit telah berkomitmen apabila terpaksa harus mengambil cuti, beliau akan mengambil cuti sedikit mungkin yakni hanya 1 hari saja, karena agar pelayanan yang sedang dilakukan tidak terhambat begitu lama dan tetap berjalan dengan baik.

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit telah tersedia dengan lengkap dan dalam kondisi baik. Peralatan yang digunakan diantaranya adalah Server, 2 PC Komputer, seperangkat alat perekaman KTP, printer cetak KTP, printer dokumen, ATK, dan kertas HVS 80 gram. Dalam pelaksanaannya, peralatan tersebut pernah mengalami kerusakan dan eror secara tiba-tiba.

Terkadang juga jaringan internet tiba-tiba lemot dan sering terjadi pemadaman listrik di sekitar wilayah Kantor Kecamatan Sawit. Pemerintah Kecamatan Sawit dalam hal pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit telah menyediakan ruang tunggu yang cukup nyaman dan juga telah menyediakan kotak aduan.

Prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit yang harus dilalui oleh pemohon adalah pemohon mendatangi Kantor Kecamatan Sawit, kemudian menyerahkan berkas persyaratan kepada Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sawit untuk dimintakan legalisasi dan dimasukkan ke dalam agenda. Lalu, petugas pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit akan mengecek kelengkapan dari berkas yang diberikan oleh pemohon. Apabila berkas yang diberikan tersebut belum lengkap, maka pemohon harus melengkapi terlebih dahulu. Namun, apabila berkas yang diberikan sudah lengkap, maka bisa untuk langsung diproses oleh petugas. Jangka waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan 1 layanan adalah sesuai SOP yakni 60 menit. Pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit tidak dipungut biaya sepeserpun alias gratis.

Kendala internal yang dialami pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Loket Kecamatan Sawit adalah tidak adanya petugas pengganti apabila petugas sedang berhalangan hadir, sering terjadi pemadaman listrik, jaringan yang terkadang lemot, dan komputer yang terkadang tiba-tiba eror. Kemudian, kendala eksternalnya adalah masih adanya pemohon yang tidak lengkap membawa berkas persyaratan dan terkadang tulisannya sulit untuk dibaca.