

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kabupaten Grobogan

Kabupaten Grobogan merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Jawa Tengah dengan semboyan “Grobogan Bersemi” yang memiliki makna bersih, sehat, mantap, dan indah. Kabupaten Grobogan merupakan kabupaten terluas kedua di Jawa Tengah setelah Kabupaten Cilacap, dan berbatasan langsung dengan 9 kabupaten lain. Letak astronomis wilayah antara $110^{\circ} 15' \text{ BT} - 111^{\circ} 25' \text{ BT}$ dan $7^{\circ} \text{ LS} - 7^{\circ} 30' \text{ LS}$, dengan jarak bentang dari utara ke selatan $\pm 37 \text{ km}$ dan dari barat ke timur $\pm 83 \text{ km}$. Berikut merupakan batas wilayah Kabupaten Grobogan:

Sebelah Timur : Kabupaten Blora.

Sebelah Selatan : Kabupaten Ngawi, Sragen, Boyolali dan Semarang.

Sebelah Barat : Kabupaten Semarang dan Demak.

Sebelah Utara : Kabupaten Kudus, Pati dan Blora.

Letak geografis tersebut menjadikan Kabupaten Grobogan memiliki posisi yang cukup strategis dalam mendukung aktivitas pemerintahan, perekonomian, maupun pelayanan publik di wilayah Jawa Tengah bagian timur. Selain itu, kondisi geografis yang luas menyebabkan kebutuhan pelayanan publik berbasis digital menjadi penting guna menjangkau masyarakat secara lebih merata, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Grobogan



Sumber : Website Resmi Kabupaten Grobogan

Berdasarkan gambar peta di atas, dapat diketahui bahwa Kabupaten Grobogan memiliki wilayah yang cukup luas dengan persebaran kecamatan yang tersebar di bagian utara, tengah, dan selatan wilayah kabupaten. Peta tersebut juga menunjukkan letak administratif Kabupaten Grobogan yang berbatasan dengan beberapa kabupaten lain di Provinsi Jawa Tengah serta wilayah Provinsi Jawa Timur. Selain itu, peta Kabupaten Grobogan memberikan gambaran mengenai kondisi wilayah yang didominasi oleh kawasan daratan dan pertanian dengan persebaran permukiman masyarakat di berbagai kecamatan. Letak wilayah yang strategis turut mendukung aktivitas pemerintahan, perekonomian, dan mobilitas masyarakat di Kabupaten Grobogan. Secara geografis, Kabupaten Grobogan berada pada wilayah lembah yang diapit oleh dua kawasan pegunungan kapur, yakni Pegunungan Kendeng di bagian selatan dan Pegunungan Kapur Utara di bagian utara, sedangkan wilayah bagian tengahnya didominasi oleh dataran rendah. Wilayah Kabupaten

Grobogan tidak memiliki wilayah pesisir maupun kepulauan karena seluruh wilayahnya berada di daratan. Terdapat dua aliran sungai utama yang melintasi wilayah Kabupaten Grobogan, yaitu Kali Serang dan Kali Lusi. Kedua kawasan pegunungan tersebut didominasi oleh hutan jati, mahoni, serta hutan campuran yang berfungsi sebagai daerah resapan air hujan. Di samping itu, kawasan tersebut juga dimanfaatkan sebagai lahan pertanian meskipun kondisi tanahnya memiliki tingkat kesuburan yang relatif rendah. Adapun wilayah lembah yang membentang dari arah barat hingga timur merupakan kawasan pertanian yang cukup produktif dan sebagian wilayahnya telah didukung oleh jaringan irigasi. Kawasan ini berkembang menjadi wilayah yang cukup aktif karena didukung oleh sarana transportasi dan kondisi wilayah yang menunjang berbagai aktivitas masyarakat.

Kabupaten Grobogan memiliki luas 1.975,865 Km² dan menjadi kabupaten terluas nomor 2 di Jawa Tengah setelah Kabupaten Cilacap. Wilayah Kabupaten Grobogan terdiri atas 19 kecamatan, 7 kelurahan serta 273 desa yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Grobogan, Adapun kecamatan dan luas kecamatan di Kabupaten Grobogan dijabarkan dalam tabel berikut.

Tabel 2. 1 Kecamatan di Kabupaten Grobogan

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Desa/ kelurahan	Jumlah Dusun/Lingkungan	Luas Wilayah (Km²)
1	Kedungjati	12	76	130,342
2	Karangrayung	19	100	140,595
3	Penawangan	20	71	74,177
4	Toroh	16	118	119,32
5	Geyer	13	102	196,192
6	Pulokulon	13	115	133,644
7	Kradenan	14	79	107,748
8	Gabus	14	87	165,365
9	Ngaringan	12	78	116,72
10	Wirosari	14	86	154,298
11	Tawangharjo	10	58	83,602
12	Grobogan	12	52	104,556
13	Purwodadi	17	104	77,656
14	Brati	9	53	54,891
15	Klambu	9	44	46,562
16	Godong	28	87	86,78
17	Gubug	21	62	71,119
18	Tegowanu	18	54	51,67
19	Tanggunharjo	9	31	60,628
Total	280	1.457	1.975,865	

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Grobogan

Berdasarkan tabel persebaran kecamatan di atas, Perbedaan luas wilayah tersebut menunjukkan bahwa karakteristik administrasi dan cakupan wilayah di masing-masing kecamatan tidak sama. Beberapa kecamatan memiliki wilayah yang cukup luas dengan jumlah desa yang lebih banyak, sedangkan kecamatan

lainnya memiliki luas wilayah yang relatif lebih kecil. Selain itu, persebaran kecamatan di Kabupaten Grobogan tersebar mulai dari wilayah bagian utara, tengah, hingga selatan kabupaten. Kecamatan yang berada di wilayah tengah umumnya memiliki akses yang lebih dekat dengan pusat pemerintahan dan aktivitas masyarakat, sedangkan kecamatan di wilayah pinggiran memiliki jarak yang relatif lebih jauh. Kondisi tersebut menunjukkan adanya keragaman wilayah administrasi dan karakteristik antar kecamatan di Kabupaten Grobogan.

Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Grobogan

No	Kecamatan		Kecamatan	Perempuan	Jumlah
	Kode	Nama			
1	33.15.01	Kedungjati	22.839	22.776	45.615
2	33.15.02	Karangrayung	53.670	52.525	106.195
3	33.15.03	Penawangan	34.353	33.771	68.124
4	33.15.04	Toroh	60.840	60.923	121.763
5	33.15.05	Geyer	34.400	34.179	68.579
6	33.15.06	Pulokulon	57.799	56.786	114.585
7	33.15.07	Kradenan	43.575	43.149	86.724
8	33.15.08	Gabus	38.393	38.059	76.452
9	33.15.09	Ngaringan	36.783	35.632	72.415
10	33.15.10	Wirosari	49.215	48.579	97.794
11	33.15.11	Tawangharjo	31.062	30.202	61.264
12	33.15.12	Grobogan	41.730	40.869	82.599
13	33.15.13	Purwodadi	72.266	72.568	144.834
14	33.15.14	Brati	26.905	26.304	53.209
15	33.15.15	Klambu	20.326	19.915	40.241
16	33.15.16	Godong	45.390	45.061	90.451

No	Kecamatan		Kecamatan	Perempuan	Jumlah
	Kode	Nama			
17	33.15.17	Gubug	44.583	44.307	88.890
18	33.15.18	Tegowanu	30.652	30.371	61.023
19	33.15.19	Tanggunharjo	22.368	22.089	44.457
Jumlah Total			767.149	758.065	1.525.214

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

Berdasarkan tabel jumlah penduduk di atas, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk pada setiap kecamatan di Kabupaten Grobogan memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Beberapa kecamatan memiliki jumlah penduduk yang lebih besar dibandingkan kecamatan lainnya, terutama pada wilayah yang menjadi pusat aktivitas masyarakat dan permukiman. Sementara itu, kecamatan dengan jumlah penduduk lebih sedikit umumnya didominasi oleh wilayah pertanian dan permukiman yang tidak terlalu padat. Selain itu, tabel tersebut juga menunjukkan bahwa persebaran penduduk laki-laki dan perempuan di setiap kecamatan relatif seimbang. Perbedaan jumlah penduduk antarwilayah menunjukkan adanya variasi tingkat kepadatan penduduk dan perkembangan wilayah di masing-masing kecamatan. Dengan jumlah penduduk yang tersebar di seluruh kecamatan, Kabupaten Grobogan memiliki potensi sumber daya manusia yang cukup besar dalam mendukung aktivitas sosial dan pembangunan daerah.

Karakteristik sosial ekonomi masyarakat Kabupaten Grobogan sebagian besar ditunjang oleh sektor pertanian, perdagangan, serta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Mayoritas masyarakat bekerja di bidang pertanian karena Kabupaten Grobogan dikenal sebagai salah satu wilayah penghasil padi

dan jagung di Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, masyarakat juga bekerja pada bidang perdagangan, jasa, industri rumah tangga, maupun sektor informal lainnya. Dari aspek sosial, masyarakat Kabupaten Grobogan memiliki kondisi yang cukup beragam dengan persebaran penduduk hingga ke wilayah pedesaan. Perbedaan kondisi wilayah tersebut turut memengaruhi tingkat akses masyarakat terhadap teknologi dan layanan digital. Masyarakat di kawasan perkotaan umumnya lebih mudah memanfaatkan layanan berbasis digital, sedangkan sebagian masyarakat di wilayah pedesaan masih memerlukan penyesuaian dan pendampingan dalam penggunaan layanan berbasis online. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus meningkat turut membawa perubahan terhadap pola pelayanan publik di Kabupaten Grobogan. Pemerintah daerah terus melakukan berbagai upaya melalui pengembangan pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, serta mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, kondisi sosial ekonomi masyarakat menjadi salah satu aspek yang penting dalam mendukung pengembangan pelayanan publik di Kabupaten Grobogan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2025; Pemerintah Kabupaten Grobogan, 2025).

2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan merupakan instansi pemerintahan yang membidangi urusan administrasi kependudukan khususnya di Kabupaten Grobogan. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memiliki tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi tanggung jawab daerah kabupaten. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Instansi ini berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), surat pindah penduduk, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya. Selain memberikan pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Grobogan juga memiliki peran dalam pengelolaan data kependudukan sebagai dasar penyusunan kebijakan pemerintah daerah dan pelayanan publik.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan beralamat di Jalan Dr. Sutomo No. 5, Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah, Kode Pos 58111. Instansi ini dapat dihubungi melalui nomor telepon (0292) 421940 dan email dispendukcapil.kabgrobogan@gmail.com. Selain pelayanan secara langsung di kantor, Disdukcapil Kabupaten Grobogan juga menyediakan berbagai layanan berbasis digital melalui website resmi dan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan online guna mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Jam pelayanan operasional Disdukcapil Kabupaten Grobogan berlangsung pada hari Senin sampai Kamis pukul 08.00–15.00 WIB dan hari Jumat pukul 08.00–13.00 WIB.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memiliki visi dan misi yang dijadikan sebagai pedoman dalam mengambil langkah perubahan. Adapun visi dan misi dari Disdukcapil Kabupaten Grobogan sebagai berikut.

1. Visi

“Menuju Grobogan Maju, Sejahtera, dan Berkelanjutan.”

2. Misi

“Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik dengan Penguatan Reformasi Birokrasi”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memiliki tugas pokok, berdasarkan Peraturan Bupati Grobogan Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Jabatan dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Jabatan dan Tata Jabatan dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan adalah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. tugas pokok sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas tersebut dilaksanakan berdasarkan peraturan daerah dan peraturan bupati yang berlaku guna mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Selain itu, terdapat beberapa fungsi utama yang dijalankan, yaitu:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan fungsi administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dituntut untuk melaksanakan tugas secara profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Untuk mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas serta menjaga kepercayaan masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Grobogan menerapkan kode etik pegawai yang menjadi pedoman dalam bersikap, berperilaku, dan menjalankan tugas kedinasan. Kode etik tersebut memuat kewajiban, hak, serta sanksi yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang akuntabel, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut merupakan Kode Etik Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

a. Kewajiban

1. Menjunjung Tinggi dan Mematuhi Sumpah Jabatan dan Sumpah Pegawai, Serta Melaksanakan Tugas Sesuai dengan Kewenangan;
2. Profesional, Mengutamakan Keluhuran Budi dan Keunggulan Kualitas, Menggunakan Kemampuan Secara Arif dan Bijaksana, Jujur, Tanggungjawab dan Berintegritas Tinggi Serta Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Melayani Tanpa Diskriminasi, dengan Mewujudkan Kesetaraan Perlakuan, Menghargai Hak Asasi Manusia, Peduli Kepada Masyarakat dan Lingkungan
4. Cermat dan Disiplin;
5. Hormat, Sopan dan Tanpa Tekanan;
6. Mentaati Peraturan Perundangan-Undangan, Kode Etik Profesi dan Standar Pelayanan yang Berlaku;
7. Menjaga Agar Tidak Terjadi Konflik Kepentingan dalam Melaksanakan Tugasnya;
8. Menjaga Kerahasiaan yang Menyangkut Kerahasiaan Data Penduduk Dan Kebijakan Negara;
9. Memberikan Informasi Secara Benar dan Tidak Menyesatkan Kepada Pihak Lain yang Memerlukan Informasi Terkait Kepentingan Kedinasan;

10. Tidak Menyalahgunakan Informasi Intern Terkait Tugas, Status dan Jabatan Untuk Mendapat atau Mencari Keuntungan atau Manfaat Bagi Diri Sendiri atau Untuk Orang Lain;
11. Memegang Teguh Kode Etik dan Selalu Menjaga Citra dan Nama Baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

b. Hak

1. Berhak Mendapatkan Kesempatan untuk Pengembangan Kompetensi;
2. Menggunakan Kekayaan dan Barang Milik Negara dan Daerah Secara Bertanggungjawab, Efektif dan Efisien;
3. Diberikan Penghargaan Sesuai dengan Prestasi dan Dedikasi Kerja berupa Piagam Penghargaan Pegawai Teladan setiap 1 (satu) bulan sekali.

c. Sanksi

Apabila Melanggar Peraturan Perundang-Undangan, Standar Pelayanan Serta Kode Etik dan Pedoman Perilaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dapat Diberikan Sanksi Sesuai Ketentuan yang Ada.

Sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Grobogan memiliki maklumat pelayanan yaitu melalui pernyataan, Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kewajiban dan melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-

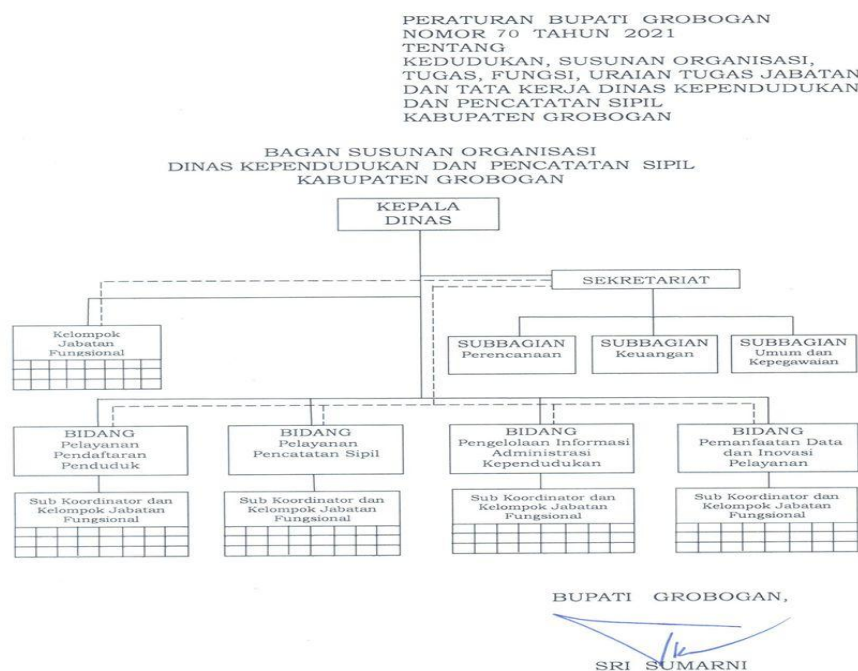
undangan yang berlaku, dan/atau memberikan kompensasi kepada pengguna layanan. Maklumat pelayanan ini menunjukkan kesungguhan instansi dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Maklumat pelayanan menjadi bentuk tanggung jawab instansi kepada masyarakat agar pelayanan publik terus mengalami peningkatan kualitas pelayanan.

Budaya kerja merupakan seperangkat nilai yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Penerapan budaya kerja bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional, harmonis, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, budaya kerja yang diterapkan meliputi Berorientasi Pelayanan dengan memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat, Akuntabel dengan bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan, Harmonis dengan saling peduli dan menghargai perbedaan, Loyal dengan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, Kompeten melalui pengembangan kemampuan secara berkelanjutan, Adaptif dengan terus berinovasi dan menghadapi perubahan, serta Kolaboratif melalui pembangunan kerja sama yang sinergis dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan.

Sebagai bentuk semangat pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Grobogan memiliki motto pelayanan yang menjadi pedoman dalam melayani masyarakat. Motto pelayanan sendiri yaitu Prima (Profesional,

Responsif, Inovatif, mudah, Akuntabel.) Motto pelayanan tersebut mencerminkan komitmen instansi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan memuaskan. Melalui motto pelayanan tersebut, seluruh pegawai diharapkan mampu Mengutamakan kepuasan masyarakat, Memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, Menjalankan pelayanan secara profesional, dan Menjadi aparatur yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya motto pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Grobogan berupaya membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan inovatif

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi



Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, 2025

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dibentuk dan disusun berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan dan disusun berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi , Uraian Tugas Jabatan dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, membawahi:
 - a. Kepala Subbagian Perencanaan;
 - b. Kepala Subbagian Keuangan;
 - c. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (PPP), membawahi :
 - a. Sub Koordinator Identitas Penduduk;
 - b. Sub Koordinator Pindah Datang Penduduk;
 - c. Sub Koordinator Pendataan Penduduk;
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 - a. Sub Koordinator Kelahiran;
 - b. Sub Koordinator Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Sub Koordinator Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), membawahi:
 - a. Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Sub Koordinator Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c. Sub Koordinator Tata Kelola dan SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP), membawahi :

- a. Sub Koordinator Kerjasama;
- b. Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- c. Sub Koordinator Inovasi Pelayanan

2.3 Gambaran Umum Layanan Begitu Dicitak KTP KIA Diantar (Becak Pintar)



Gambar 2. 3 Becak Pintar

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Grobogan

Becak Pintar merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Becak Pintar merupakan singkatan dari Begitu Dicitak, KTP/KIA Diantar, yaitu layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online yang memungkinkan dokumen KTP-el maupun KIA diantar langsung ke alamat pemohon menggunakan jasa ekspedisi atau kurir. Konsep utama dari inovasi ini adalah mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Sistem pelayanan dilakukan secara daring mulai dari pengajuan hingga proses pengiriman dokumen.

Lahirnya inovasi Becak Pintar dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya masih dilakukan secara konvensional atau tatap muka langsung di kantor pelayanan. Pada sistem pelayanan offline, masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP elektronik dan Kartu Identitas Anak (KIA). Kondisi tersebut sering menimbulkan antrean panjang, membutuhkan waktu yang cukup lama, serta menimbulkan biaya tambahan bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan. Selain itu, pada masa pandemi COVID-19, pemerintah juga dihadapkan pada tantangan untuk tetap memberikan pelayanan publik tanpa menimbulkan kerumunan masyarakat. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Grobogan melakukan inovasi pelayanan berbasis digital melalui Becak Pintar guna menjawab berbagai tantangan tersebut serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman.

Tujuan utama dari inovasi Becak Pintar adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Grobogan. Layanan ini dirancang agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, Becak Pintar juga bertujuan untuk mengurangi antrean pelayanan tatap muka sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib dan efisien. Dengan adanya pelayanan berbasis online, masyarakat dapat menghemat waktu, biaya transportasi, dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Inovasi ini juga bertujuan untuk memperluas

jangkauan pelayanan administrasi kependudukan hingga ke wilayah-wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan Kabupaten Grobogan. Melalui layanan ini, pemerintah daerah berupaya memberikan pelayanan yang lebih inklusif dan merata kepada seluruh masyarakat.

Munculnya Becak Pintar juga bertujuan mendukung transformasi digital dalam sektor pemerintahan, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Penerapan pelayanan berbasis online menunjukkan bahwa pemerintah daerah mulai mengintegrasikan teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik. Transformasi digital tersebut menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan e-government seperti Becak Pintar mampu meningkatkan transparansi pelayanan serta meminimalisasi praktik birokrasi yang berbelit-belit. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga membantu pemerintah dalam meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Layanan Becak Pintar difokuskan pada pelayanan dokumen kependudukan tertentu, khususnya KTP elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam pelayanan KTP-el, masyarakat dapat mengajukan permohonan pencetakan KTP baru, penggantian KTP yang rusak atau hilang, maupun perubahan data tertentu. Sedangkan pada layanan KIA, masyarakat dapat mengajukan pembuatan KIA baru maupun pencetakan ulang KIA yang hilang atau rusak. Setelah dokumen selesai diproses dan dicetak oleh

Disdukcapil Kabupaten Grobogan, dokumen tersebut akan dikirim langsung ke alamat pemohon melalui jasa ekspedisi yang bekerja sama dengan pihak Disdukcapil. Sistem pengiriman dilakukan menggunakan metode Cash on Delivery (COD), sehingga masyarakat membayar biaya pengiriman ketika dokumen telah diterima di rumah. Adapun Persyaratan permohonan untuk melakukan kepengurusan dokumen sebagai berikut:

a. KTP-el Baru Rekam

1. F-1.02;
2. Fotokopi KK;
3. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin.

b. KTP-el Rusak

1. F-1.02;
2. KTP el lama;
3. Surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Penting (jika ada perubahan data);

c. KTP-el Hilang

1. F-1.02;
2. Surat Kehilangan dari Kepolisian;

d. KTP-el Perubahan Data

1. F-1.02;
2. Kartu Keluarga;
3. KTP-el lama;
4. Surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan/Penting.

- e. Penerbitan KIA baru untuk anak usia < 5 tahun bersamaan dengan penerbitan Akta Kelahiran dan Penerbitan KIA untuk anak usia kurang dari 5 tahun telah memiliki akta kelahiran tetapi belum memiliki KIA, syaratnya:
 - 1. Akta kelahiran
 - 2. KK orang tua/wali
 - 3. KTP el orangtua/wali
- f. Penerbitan KIA untuk anak > 5 tahun sampai usia 17 tahun kurang satu hari, syaratnya :
 - 1. Akta kelahiran
 - 2. KK orang tua/wali
 - 3. KTP el orangtua/wali
 - 4. Foto Anak

Mekanisme pelayanan Becak Pintar dimulai dari proses pengajuan permohonan secara online oleh masyarakat. Pemohon terlebih dahulu mengirimkan persyaratan administrasi sesuai jenis layanan yang dibutuhkan melalui sistem pelayanan yang telah disediakan. Setelah berkas diterima, petugas Disdukcapil akan melakukan proses verifikasi dan validasi data untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan administrasi kependudukan. Apabila data dinyatakan lengkap dan valid, maka petugas akan melanjutkan proses pencetakan dokumen kependudukan. Setelah dokumen selesai dicetak, dokumen tersebut akan dikemas dan diserahkan kepada pihak jasa ekspedisi untuk dikirim ke alamat

masyarakat pemohon. Selanjutnya masyarakat akan menerima dokumen tersebut di rumah sesuai alamat yang telah dicantumkan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan layanan Becak Pintar terdapat beberapa pihak yang memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan. Pihak pertama adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebagai penyelenggara utama layanan administrasi kependudukan. Disdukcapil bertugas menerima permohonan masyarakat, melakukan verifikasi data, memproses pencetakan dokumen, serta melakukan koordinasi dengan pihak jasa pengiriman. Pihak kedua adalah kurir atau jasa ekspedisi yang bertugas mendistribusikan dokumen kependudukan dari kantor Disdukcapil menuju alamat masyarakat pemohon. Peran jasa ekspedisi sangat penting karena menjadi penghubung antara instansi pelayanan dengan masyarakat penerima layanan. Pihak ketiga adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat berperan dalam melengkapi persyaratan administrasi, melakukan pengajuan layanan secara online, serta menerima dokumen yang dikirimkan oleh kurir.

Dalam pelaksanaan layanan Becak Pintar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memberikan beberapa ketentuan pelayanan yang harus diperhatikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketentuan ini dibuat untuk memastikan proses pengiriman dokumen kependudukan berjalan dengan aman, lancar dan sesuai prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Adapun ketentuan layanan Becak Pintar adalah sebagai berikut:

1. Becak Pintar merupakan layanan pengantaran dokumen kependudukan menggunakan jasa ekspedisi atau kurir pengiriman;
2. Pencetakan KTP-el dan KIA diberikan secara gratis, namun pemohon wajib membayar biaya pengiriman secara COD (*Cash on Delivery*) kepada kurir saat dokumen diantarkan ke alamat pemohon;
3. Pemohon wajib menyerahkan KTP-el lama kepada kurir pada saat penerimaan KTP-el baru, kecuali untuk permohonan KTP-el pemula dan KTP-el hilang;
4. Apabila pemohon tidak menyerahkan KTP-el lama, maka kurir tidak diperbolehkan menyerahkan KTP-el baru kepada pemohon;
5. Pemohon wajib memastikan bahwa alamat lengkap telah diisi dengan benar pada profil akun pelayanan untuk mempermudah proses pengiriman dokumen;
6. Khusus untuk pengiriman luar daerah, pemohon diwajibkan mengunggah foto KTP yang telah digunting di bagian tengah sebagai bentuk validasi keamanan administrasi kependudukan.

Adapun biaya pengiriman COD dalam wilayah Kabupaten Grobogan adalah sebagai berikut:

Kantor Pos : Rp9.000;

JNE : Rp6.000;

JNT : Rp7.000;

TIKI : Rp6.000.

Sedangkan untuk pengiriman luar daerah, biaya pengiriman akan menyesuaikan dengan tarif jasa ekspedisi yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, layanan Becak Pintar didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan. Adanya SOP tersebut membuat seluruh proses pelayanan berjalan secara sistematis, tertib, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Gambar 2. 4 Standart Operasional Prosedur Becak Pintar

Standart Operasional Prosedur
Pelayanan Becak Pintar (Begitu dicetak KTP dan KIA diantar)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Mutu Baku		Ket
		Pemohon	Jasa Ekspedisi	Operator	Sub Koordinator	Kabid		Kadis	Waktu	
1	Mengakses aplikasi Becak Pintar yang diunduh melalui playstore dan mengajukan permohonan						Hp Android / Laptop / Komputer Internet	10 menit	Nomor Registrasi	
2	Melakukan verifikasi dokumen persyaratan pemohon. Apabila persyaratan lengkap dan benar maka operator mengajukan persetujuan ke kasi. apabila persyaratan tidak lengkap maka operator memberikan keterangan alasannya						Komputer, internet, Server	5 menit	Notifikasi ke pemohon	
3	Melakukan verifikasi cetak melalui aplikasi SIAK						Hp Android / Laptop / Komputer Internet	1 menit	Persetujuan permohonan	
4	Melakukan approve melalui aplikasi SIAK						Hp Android / Laptop / Komputer Internet	1 menit	TTE	
5	Mencetak dokumen dan rekapitulasi dokumen yang tercetak						Komputer, internet, Server, Alat Cetak	5 menit	Dok KTP el dan KIA	
6	Menginformasikan ke jasa ekspedisi melalui WA grup bahwa dokumen siap diambil						Hp Android / Laptop / Komputer Internet	1 menit	Pesan singkat	
7	Menyerahkan dokumen disertai tanda terima						Dok KTP el dan KIA	1 menit	Tanda terima	
8	Selesai									

Sumber: Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

SOP pada layanan Becak Pintar menggambarkan tahapan pelayanan mulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat melalui sistem Becak Pintar, verifikasi dan validasi berkas oleh petugas Disdukcapil, proses pencetakan dokumen kependudukan, hingga penyerahan dokumen kepada jasa ekspedisi untuk dikirim ke alamat pemohon. Apabila persyaratan yang diajukan belum lengkap atau tidak sesuai, maka permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilakukan perbaikan. Sebaliknya, apabila seluruh persyaratan

telah dinyatakan lengkap dan valid, dokumen akan diproses lebih lanjut sampai diterima oleh masyarakat. Dengan adanya SOP ini, setiap tahapan pelayanan memiliki alur yang jelas sehingga dapat meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan Becak Pintar. Penerapan SOP pada layanan Becak Pintar bertujuan untuk meminimalkan kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memastikan bahwa setiap permohonan diproses berdasarkan standar yang sama. Kejelasan alur pelayanan tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai tahapan yang harus dilalui dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online. Selain itu, SOP menjadi acuan bagi petugas Disdukcapil dalam melaksanakan tugas pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga secara konsisten. Dengan demikian, keberadaan SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja bagi penyelenggara layanan, tetapi juga sebagai bentuk komitmen Disdukcapil Kabupaten Grobogan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.