



Pak RT Bisa Layani Warga dari Luar Negeri

■ Layanan Kependudukan Super Cepat di Patehan

Selama saya bawa handphone dan ada koneksi internet, saya tetap bisa melayani permohonan surat pengantar dari warga. Bahkan meski saya sedang tidak di Indonesia.

Sasongko Wahyu
Pencetus Siwargapatehan

YOGYA. TRIBUN - Surat pengantar dari tingkat rukun tetangga (RT), rukun warga (RW), sampai kelurahan, menjadi kewajiban bagi masyarakat umum ketika hendak mendapat layanan kependudukan.

Entah untuk keperluan membuat kartu tanda penduduk (KTP), pindah Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, hingga urusan legalitas kependudukan lainnya.

Sayangnya, surat pengantar Ketua RT maupun Ketua RW sebagai bukti legalitas mengurus surat kependudukan ini kerap menemui kendala. Peralunya, Ketua RT atau Ketua RW tidak selalu stay di rumahnya.

Walhasil, warga sering kecele ketika datang ke rumah Ketua RT atau Ketua RW karena yang bersang-

kutan masih bekerja di luar rumah, bepergian, atau malah sedang ada keperluan di luar kota hingga berminggu-minggu.

Nampak sepele, namun ketika warga sendiri juga punya kesibukan lain, mendapatkan surat pengantar dari Ketua RT ini membutuhkan perjuangan tersendiri.

Namun, dua tahun terakhir, warga Kelurahan Patehan, Kota Yogyakarta terhindar dari masalah ini. Mereka, memiliki sistem yang bisa menjadi jembatan pelayanan kependudukan antara warga dengan Ketua RT, Ketua RW, sampai Lurah.

Sistem ini diberi nama "siwargapatehan" dengan alamat web www.siwargapatehan.com.

ALUR LAYANAN

1. Warga Log in ke sistem siwargapatehan.
2. Akses sistem dengan password dan NIK.
3. Setelah masuk sistem, warga bisa memilih layanan.
4. Layanannya, antara lain, surat pengantar untuk KTP, update data KK, sampaikan saran, keluhan, hingga diskusi dengan pemerintah desa.
5. Pengajuan layanan diteruskan ke pihak berkepentingan, misalnya Ketua RT.
6. Ketua RT menerima permohonan warga dari smartphone maupun komputer.
7. Ketua RT punya pilihan: menerima, menolak, atau melakukan tatap muka terlebih dahulu.
8. Jika Ketua RT menerima, layanan diteruskan ke Ketua RW sampai kecamatan dengan mekanisme serupa. Pihak berkepentingan mendapatkan notifikasi.
9. Warga menerima notifikasi dari smartphone atau komputer jika permohonan sudah selesai diproses.
10. Sistem akan mencantumkan keterangan surat permohonan bisa diambil di tempat sesuai jenis layanan. Bisa di kelurahan atau kecamatan selanjutnya.

GRAPIS/DIRLUI PRASETIA

Instansi
1. Kel. Patehan
2. Diskominfosan
3.
4.
5.

Nilai Berita
<input type="checkbox"/> Negatif
<input type="checkbox"/> Positif
<input type="checkbox"/> Netral

Sifat
<input type="checkbox"/> Amat Segera
<input type="checkbox"/> Segera
<input type="checkbox"/> Biasa

● ke halaman 7

Pak RT Bisa Layani Warga dari

• Sambungan Hal 1

gopatehan.com.

Pencetus sistem ini adalah Sasongko Wahyu (Ketua RT 36) yang akrab disapa Koko. Bersama rekannya sesama warga Patehan, Irvan Yudantoro (Ketua RT 27), keduanya memunculkan ide "siwargapatehan" pada 2014. Hanya saja, masih sebatas ide dan hanya dibahas keduanya ketika hadir di forum pertemuan Ketua RT.

"Saya *sharing* dengan dia (Yudantoro) tentang pelayanan permohonan surat dari warga yang kadang terlambat saya penuhi. Salah satunya karena kesibukan saya bekerja. Kadang keluar daerah juga bahkan keluar negeri dalam waktu lama. Terpapasi Yudantoro juga merasakan hal yang sama," kata Koko.

Pada akhirnya, muncul ide membuat sistem yang memudahkan pelayanan kependudukan. Artinya adalah sebuah *web*. Beruntung latar belakang Koko seorang desainer grafis dan Yudantoro seorang programmer, menjadikan ide ini tertuang melalui sistem *siwargapatehan*. Namun, butuh 2 tahun untuk membangunnya.

Tapi bukan tanpa kendala karena proses sosialisasi dan presentasi ke pihak kelurahan dan ke RT. Justru sempat tidak berjalan hingga sebelum akhirnya mulai dirapikan serentak di Patehan. Salah satu alasannya, sistem ini menjadikan interaksi antara warga dan Ketua RT maupun Ketua RW menjadi berkurang.

Sampai ke hal non-teknis, yaitu menaruh ruang pendapat orang sekehendaknya untuk kasus RT sebagai adat kebiasaan ketika warga meminta surat pengantar. Namun, dengan memberi penjelasan dan pengertian, beberapa pihak yang sempat menentang akhirnya setuju dengan sistem ini. Ditambah restu dari kelurahan.

Kini Koko yang masih sering pergi keluar negeri dan kerap tidak berada di rumah karena faktor kesibukannya telah merasakan efek positif sistem ini secara langsung sejak diluncurkan akhir 2016. Koko, sebagai Ketua RT, bisa melayani warganya yang akan meminta surat pengantar di manapun, dan kapanpun dia berada.

dphone dan ada koneksi internet, saya tetap bisa melayani permohonan surat pengantar dari warga. Bahkan meski saya sedang tidak di Indonesia. Dengan sistem ini, kewajiban saya sebagai Ketua RT bisa saya penuhi, sedangkan hak warga saya juga bisa didapat," kata Koko.

Koko menjamin, kontrol terhadap surat pengantar yang dikeluarkan Ketua RT tetap valid dan bisa dipertanggungjawabkan. Pasalnya, Ketua RT punya hak penuh memutuskan memberi atau tidak setiap permohonan surat permohonan yang masuk. Ketua RT juga berhak bertemu terlebih dahulu jika memang diperlukan.

Diskusi warga
Sejak diluncurkan pada 27 Desember 2016, sistem layanan kependudukan "siwargapatehan" telah berkembang pesat dan telah dirasakan manfaatnya oleh warga Patehan. Sistem ini sudah diadopsi Pemerintah Kota (Pemko) Yogyakarta. Bahkan, sampai kini, pemerintahan dari beberapa daerah lain.

Sutaryoko selaku Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) Patehan, menyebut, sistem "siwargapatehan" dibangun berdasar pada aspirasi warga Patehan, yang menginginkan sisi kecepatan dan kepraktisan dalam pelayanan surat pengantar, informasi dan segala kebutuhan terkait pengesahan kependudukan.

"Pencetus sistem ini dari warga kita, Sasongko Wahyu (RT 36) dan Irvan Yudantoro (RT 27). Jadi karena mobilitas tinggi dan kesibukan keduanya, warga pernah terlambat mendapat pelayanan surat kependudukan. Lalu mereka ada ide membuat sistem agar pelayanan kependudukan lebih cepat," kata Sutaryoko.

Sutaryoko sangat bersyukur, atas ide dua warganya itu lahirah "siwargapatehan". Ia pun tak perlu repot-repot membangun sistem ini karena saat disodorkan oleh keduanya, sistem ini sudah jadi dan tinggal diaplikasikan. Pengoperannya juga terbilang mudah dan praktis, selama ada perangkat pendukung.

Walhasil, atas komunikasi intens antara Irvan, Wahyu ditambah tenaga kelurahan Patehan, sistem ini mulai dikembangkan. Sutaryoko menjadi salah satu orang yang ikut serta dalam mengembangkan sistem ini, ditambah satu lagi tenaga bernama Sunami yang saat ini menjabat Kasie PIP Kelurahan Wahyu dan Irvan Yudantoro, secara intens melakukan sosialisasi ke warga melalui rapat RT atau forum pertemuan. Di fase ini, beberapa kendala sempat muncul di lapangan. Seperti keterbatasan alat karena tidak semua Ketua RT memiliki *smartphone*.

Atau pandangan sebagian warga yang melihat sistem "siwargapatehan" justru membuat intensitas tatap muka antarwarga jadi berkurang, terutama dengan Ketua RT atau Ketua RW. Pasalnya, sistem "siwargapatehan" tak mengharuskan warga yang mengurus surat bertemu dengan Ketua RT atau Ketua RW.

Tapi kita memberi penjelasan, bahwa interaksi antarwarga bisa dilakukan di kesempatan lain, misalnya saat pertemuan rutin antarwarga. Atau saat ronda di setiap RT. Kalau soal *smartphone*, RT dan RW kini secara khusus mulai melakukan pengadaan *smartphone* dengan status inventaris masing-masing," kata Sutaryoko.

Akses pakai NIK
Sisi kepraktisan, efisien waktu, dan tenaga serta kemudahan penggunaan menjadi keunggulan sistem

"siwargapatehan". Tak heran, baik warga maupun Ketua RT dan RW bisa menjadi sangat dimudahkan atas sistem ini. Interaksi kedua pihak bisa sangat fleksibel dari sisi waktu maupun tempat.

"Prinsipnya warga bisa meminta surat ketetapan ke RT, RW, dan memakai layanan yang ada dalam "siwargapatehan" dimanapun dan kapanpun. Begitu pun RT maupun RW. Misalnya Pak RT sedang mancing pun bisa tetap melayani warga. Selama ada perangkat *smartphone* dan koneksi internet," kata Sunami.

Secara singkat, Sunami menjelaskan cara kerja "siwargapatehan". Tahapan dimulai dari warga melakukan *login* ke sistem "siwargapatehan". Karena sistem ini baru diperuntukkan untuk warga Patehan, layanan hanya diakses warga setempat berdasar Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan *password* yang menyertainya.

Setelah masuk ke dalam sistem, warga bisa memilih layanan. Antara lain, mengajukan surat pengantar misal untuk mencari KTP, *update* data dalam KK atau berbagai jenis surat lainnya. Fasilitas lain, warga bisa menyampaikan keluhan, saran, maupun diskusi kepada pemerintah desa setempat.

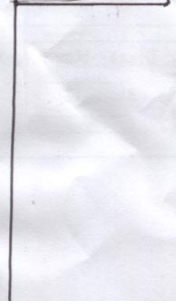
mulai diteruskan ke pihak yang berkompeten, misalnya, Ketua RT. Lalu oleh Ketua RT menerima permohonan dari warga dari *smartphone* maupun komputer. Di sini, Ketua RT punya pilihan untuk menerima, menolak, atau melakukan tatap muka terlebih dahulu. Tiga opsi ini mulai menjadi hak Ketua RT.

"Misal warga ada masalah bisa saja permohonan ditolak, atau Ketua RT meminta bertemu dulu dengan warga untuk melakukan koordinasi. Kalau diterima akan diteruskan ke Ketua RW sampai kecamatan dengan mekanisme serupa. Setelah RT dan RW beres lalu diteruskan ke pihak desa, kami terima notifikasi," kata Sunami.

Ketika semua alur sudah selesai, warga akan menerima notifikasi dari *smartphone* atau komputer jika surat permohonan yang diinginkan selesai diproses. Sistem akan menampilkan keterangan surat permohonan bisa diambil di tempat sesuai jenis layanan. Bisa ke kantor kelurahan atau kantor kecamatan setempat.

Meski sistem ini sudah berjalan cukup baik sejauh ini, namun Sunami merasa perlu mengembangkan lagi alur pelayanan agar bisa lebih praktis. Terutama, dari sisi pembelajaran (notifikasi) baik ke pihak pemohon atau RT dan RW yang masih terkendala keterbatasan sistem. Beda ketika sistem sudah memakai SMS *gateway*.

"Selama ini Ketua RT dan Ketua RW harus rajin membuka *smartphone* untuk mengecek apakah ada permohonan warga. Belum ada notifikasi otomatis. Kalau pakai SMS *gateway* pun, notifikasi otomatis muncul dari SMS jika ada permohonan dari warga. Pelayanan pun menjadi lebih cepat," ujar Sunami. (ms)



Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Kelurahan Patehan	Positif	Biasa	Untuk Diketahui
2. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian			

Yogyakarta, 05 Juli 2026
Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM
NIP. 19690723 199603 1 005