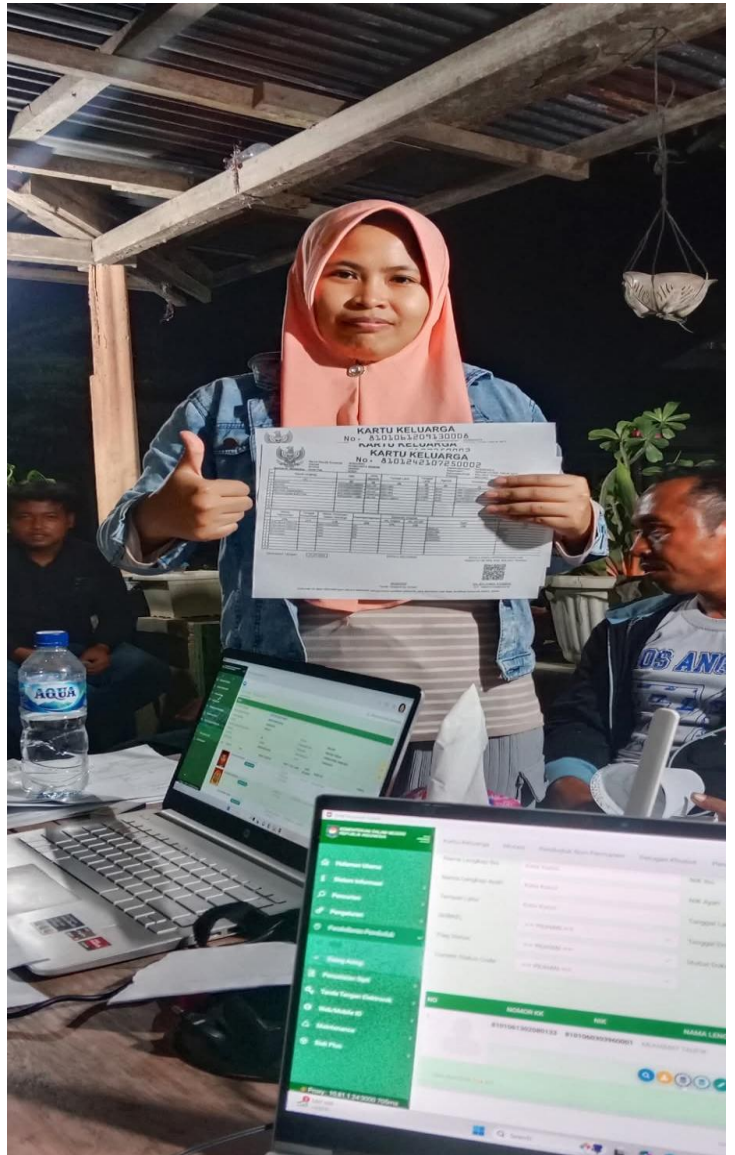


PEDOMAN TEKNIS PELAYANAN DOKUMEN SECARA ONLINE DI NEGERI



Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Maluku Tengah
Tahun 2023

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

"Pelayanan dokumen kependudukan yang selama ini dilakukan secara manual seringkali terkendala oleh jarak, waktu, dan biaya. Masyarakat di desa atau negeri, terutama yang tinggal di wilayah terpencil, mengalami kesulitan untuk mengakses layanan ini. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan yang lebih mudah diakses dan terjangkau."

Dan untuk menekan Menekankan Efisiensi dan Efektivitas "Proses pelayanan dokumen kependudukan secara manual seringkali memakan waktu lama dan membutuhkan banyak sumber daya. Hal ini menyebabkan inefisiensi dan menghambat produktivitas masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi melalui pelayanan online diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan."

* Urgensi inovasi pelayanan publik di era digital.

1. (Fokus pada Tuntutan Masyarakat):

"Di era digital ini, masyarakat semakin terbiasa dengan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi dan layanan. Tuntutan akan pelayanan publik yang responsif, efisien, dan transparan semakin meningkat. Inovasi pelayanan publik menjadi kunci untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah."

2. (Fokus pada Perkembangan Teknologi):

"Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat membuka peluang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan TIK dapat memangkas birokrasi, mengurangi biaya, dan memperluas jangkauan pelayanan."

3. (Fokus pada Persaingan Global):

"Di era globalisasi, negara-negara saling bersaing untuk menarik investasi dan meningkatkan daya saing. Inovasi pelayanan publik menjadi faktor penting untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan daya saing bangsa."

4. (Fokus pada Efisiensi Anggaran):

"Keterbatasan anggaran pemerintah menuntut adanya efisiensi dalam pengelolaan keuangan negara. Inovasi pelayanan publik dapat membantu pemerintah untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efektivitas penggunaan anggaran."

5. (Fokus pada Peningkatan Kualitas Hidup):

"Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik yang inovatif dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, meningkatkan kesejahteraan, dan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan aman."

* Peran penting dokumen kependudukan dalam berbagai aspek kehidupan.

1 (Fokus Identitas dan Legalitas):

"Dokumen kependudukan merupakan bukti identitas resmi yang diakui oleh negara. Tanpa dokumen kependudukan, seseorang akan kesulitan untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan lain-lain. Dokumen kependudukan juga menjadi dasar untuk penegakan hukum dan perlindungan hak-hak warga negara."

2. (Fokus Perencanaan Pembangunan):

"Data kependudukan yang akurat dan mutakhir sangat penting untuk perencanaan pembangunan yang tepat sasaran. Pemerintah membutuhkan data kependudukan untuk menentukan prioritas pembangunan, mengalokasikan sumber daya, dan mengevaluasi keberhasilan program pembangunan."

3. (Fokus Pemilu dan Demokrasi):

"Dokumen kependudukan menjadi syarat utama untuk berpartisipasi dalam pemilihan umum (pemilu). Tanpa dokumen kependudukan, seseorang tidak dapat menggunakan hak pilihnya dan ikut menentukan arah pembangunan bangsa."

4. (Fokus Pelayanan Publik):

"Dokumen kependudukan diperlukan untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti BPJS Kesehatan, bantuan sosial, dan layanan administrasi lainnya. Ketersediaan dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan."

5. (Fokus Perlindungan Sosial):

"Dokumen kependudukan menjadi dasar untuk memberikan perlindungan sosial kepada kelompok rentan, seperti anak-anak, perempuan, dan penyandang disabilitas. Pemerintah membutuhkan data kependudukan untuk mengidentifikasi kelompok rentan dan memberikan bantuan yang tepat sasaran."

* Kondisi pelayanan dokumen kependudukan di negeri/desa saat ini (tantangan dan peluang).

Tantangan:

- ✓ Keterbatasan Infrastruktur: "Keterbatasan akses internet, listrik, dan perangkat keras (komputer, printer) menjadi kendala utama dalam pelayanan dokumen kependudukan di negeri/desa. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien."
- ✓ Keterbatasan SDM: "Kurangunya jumlah aparatur desa yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan administrasi kependudukan menjadi tantangan tersendiri. Pelatihan dan pendampingan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas SDM."

- ✓ Kesadaran Masyarakat: "Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan masih rendah. Banyak warga yang belum memiliki dokumen kependudukan lengkap atau belum memperbarui data kependudukan secara berkala."
- ✓ Geografis: "Kondisi geografis yang sulit dijangkau, terutama di wilayah kepulauan atau pegunungan, menyulitkan proses pelayanan dokumen kependudukan. Biaya transportasi dan waktu tempuh menjadi kendala bagi masyarakat."
- ✓ Anggaran: "Keterbatasan anggaran desa menjadi penghambat untuk pengadaan infrastruktur, pelatihan SDM, dan sosialisasi kepada masyarakat."

Peluang:

- ✓ Dukungan Pemerintah: "Pemerintah pusat dan daerah memberikan perhatian yang besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di desa, termasuk pelayanan dokumen kependudukan. Berbagai program dan bantuan diberikan untuk mendukung inovasi pelayanan di desa."
- ✓ Teknologi Tepat Guna: "Penggunaan teknologi tepat guna yang sederhana dan mudah dioperasikan dapat menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan infrastruktur. Misalnya, penggunaan aplikasi mobile sederhana untuk pengajuan dokumen."
- ✓ Partisipasi Masyarakat: "Masyarakat memiliki potensi besar untuk berpartisipasi aktif dalam pelayanan dokumen kependudukan. Misalnya, melalui pembentukan relawan yang membantu sosialisasi dan pendataan."
- ✓ Kerjasama dengan Pihak Lain: "Kerjasama dengan pihak swasta, perguruan tinggi, atau organisasi masyarakat sipil dapat memberikan dukungan teknis dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan."
- ✓ Potensi Dana Desa: "Dana desa dapat dimanfaatkan untuk pengadaan infrastruktur, pelatihan SDM, dan sosialisasi kepada masyarakat. Pengelolaan dana desa yang transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan masyarakat."

B. Tujuan

- Meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan dokumen kependudukan
- Mempermudah akses masyarakat terhadap layanan dokumen kependudukan.
- Mendukung program pemerintah dalam mewujudkan data kependudukan yang akurat dan mutakhir.

C. Ruang Lingkup

- ✓ Jenis-jenis dokumen kependudukan yang menjadi fokus inovasi yaitu Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI).
- ✓ Aspek-aspek pelayanan yang dapat diinovasi (proses pengajuan, verifikasi,, distribusi Online, dll.)
- ✓ Wilayah geografis penerapan pedoman (negeri/desa).

D. Sasaran

- ✓ Aparatur pemerintahan desa/negeri
- ✓ Masyarakat desa/negeri.

BAB II

Prinsip-Prinsip Inovasi Pelayanan

1. Berorientasi pada Kebutuhan Masyarakat

"Pelayanan dokumen kependudukan harus benar-benar memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini berarti kita harus aktif mendengarkan keluhan, saran, dan harapan masyarakat terkait pelayanan yang ada. Dengan memahami kebutuhan mereka, kita dapat merancang solusi yang tepat sasaran dan memberikan manfaat yang maksimal."

2. Mudah Diakses dan Terjangkau

"Pelayanan dokumen kependudukan harus mudah diakses, baik secara fisik maupun digital. Artinya, lokasi pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat, dan jika memungkinkan, layanan online harus tersedia untuk memudahkan pengajuan dan pemantauan dokumen dari mana saja."

3. Transparan dan Akuntabel

"Pengelolaan dokumen kependudukan di desa harus transparan, artinya semua informasi terkait proses pengurusan dokumen, mulai dari persyaratan, biaya (jika ada), hingga status permohonan, harus terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Keterbukaan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa."

"Prinsip akuntabel berarti pemerintah desa bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dokumen kependudukan. Setiap tindakan harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan moral, serta sesuai dengan peraturan yang berlaku."

4. Efisien dan Efektif

"Pelayanan dokumen secara online di desa harus efisien, artinya memanfaatkan sumber daya yang ada (anggaran, SDM, teknologi) secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Hindari pemborosan dan duplikasi kegiatan."

"Prinsip efektif berarti pelayanan dokumen online harus mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan yang dibutuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat."

5. Berkelanjutan

"Pelayanan dokumen kependudukan online tidak boleh hanya menjadi program sesaat, tetapi harus dirancang agar berkelanjutan dalam jangka panjang. Ini berarti program harus memiliki fondasi yang kuat, dukungan yang memadai, dan perencanaan yang matang."

6. Kolaboratif

"Pelayanan dokumen kependudukan secara online membutuhkan kerjasama kolaboratif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah desa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota, penyedia layanan internet, dan masyarakat."

BAB III **Identifikasi Potensi Inovasi**

a. Analisis Kebutuhan dan Masalah

1. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang Ada:

"Langkah awal yang krusial dalam inovasi pelayanan adalah memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dokumen kependudukan yang saat ini berjalan. Survei kepuasan akan memberikan gambaran yang jelas mengenai apa yang sudah baik dan area mana yang perlu ditingkatkan. Hasil survei ini menjadi dasar untuk merancang inovasi yang benar-benar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat."

2. Identifikasi Hambatan dan Kendala dalam Proses Pelayanan:

"Selain mengukur kepuasan, penting juga untuk mengidentifikasi hambatan dan kendala yang sering dihadapi masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Hambatan ini bisa berupa persyaratan yang rumit, proses yang lama, biaya yang mahal, atau kesulitan akses. Dengan mengetahui hambatan-hambatan ini, kita dapat mencari solusi yang efektif untuk mengatasinya."

3. Analisis *Best Practices dari Daerah Lain:*

"Belajar dari pengalaman daerah lain yang telah berhasil melakukan inovasi pelayanan dokumen kependudukan adalah langkah yang cerdas. Analisis best practices akan memberikan inspirasi dan contoh konkret mengenai solusi yang efektif dan inovatif. Kita dapat mengadopsi atau mengadaptasi best practices tersebut sesuai dengan kondisi dan kebutuhan desa kita."

b. Pemetaan Sumber Daya

1. Infrastruktur Teknologi yang Tersedia:

"Sebelum merancang pelayanan dokumen kependudukan secara online, penting untuk memetakan infrastruktur teknologi yang sudah tersedia di desa. Hal ini mencakup ketersediaan jaringan internet (kecepatan dan jangkauan), komputer dan laptop yang dapat digunakan, printer untuk mencetak dokumen, serta perangkat pendukung lainnya seperti scanner dan proyektor. Jika infrastruktur yang ada masih terbatas, perlu dipertimbangkan solusi alternatif seperti penggunaan teknologi mobile yang lebih ringan dan hemat biaya, atau kerjasama dengan pihak swasta untuk menyediakan akses internet dan perangkat keras."

2. Sumber Daya Manusia:

"Keberhasilan pelayanan dokumen kependudukan online sangat bergantung pada sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki motivasi tinggi. Perlu diidentifikasi kompetensi yang dimiliki oleh aparatur desa, terutama dalam bidang teknologi informasi dan administrasi kependudukan. Jika kompetensi yang ada masih kurang, perlu dilakukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan. Selain itu, penting juga untuk membangun dukungan dari masyarakat, misalnya dengan melibatkan tokoh masyarakat, relawan, atau kelompok pemuda dalam sosialisasi dan pendampingan penggunaan layanan online."

3. Anggaran yang Tersedia:

"Anggaran merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan dokumen kependudukan online. Perlu dihitung anggaran yang tersedia, baik dari dana desa, APBD kabupaten/kota, maupun sumber-sumber lain seperti hibah atau CSR perusahaan. Anggaran ini akan digunakan untuk pengadaan infrastruktur, pelatihan SDM, sosialisasi kepada masyarakat, serta biaya operasional dan pemeliharaan sistem. Pengelolaan anggaran harus dilakukan secara transparan dan akuntabel, serta diprioritaskan untuk kegiatan yang memberikan dampak paling besar bagi peningkatan kualitas pelayanan."*

BAB IV

Implementasi Inovasi

1. Penyusunan Rencana Aksi

- ✓ Penetapan Tujuan dan Target yang Terukur: "Rencana aksi harus memiliki tujuan yang jelas dan terukur, misalnya meningkatkan jumlah masyarakat yang memiliki dokumen kependudukan lengkap, mengurangi waktu pengurusan dokumen, atau meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Target yang terukur akan memudahkan dalam memantau kemajuan dan mengevaluasi keberhasilan program."
- ✓ Penyusunan Jadwal Kegiatan: "Rencana aksi harus dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang rinci, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Jadwal ini akan membantu memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai rencana dan tidak ada yang terlewat."
- ✓ Penetapan Tanggung Jawab: "Setiap kegiatan dalam rencana aksi harus memiliki penanggung jawab yang jelas. Ini akan memastikan bahwa ada orang yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan tersebut dan melaporkan hasilnya."
- ✓ Alokasi Anggaran: "Rencana aksi harus mencantumkan alokasi anggaran yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan. Anggaran ini harus disesuaikan dengan sumber daya yang tersedia dan diprioritaskan untuk kegiatan yang memberikan dampak paling besar."

2. Pelaksanaan Uji Coba (Pilot Project)

"Sebelum diimplementasikan secara luas, program pelayanan dokumen kependudukan online perlu diuji coba terlebih dahulu melalui pilot project. Pilot project ini akan memberikan kesempatan untuk mengidentifikasi masalah dan kekurangan yang mungkin belum terlihat dalam perencanaan, serta untuk menguji efektivitas program dalam skala kecil."

Evaluasi dan Perbaikan Berdasarkan Hasil Uji Coba: "Setelah pilot project selesai, perlu dilakukan evaluasi yang cermat untuk mengidentifikasi apa yang berjalan dengan baik dan apa yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk menyempurnakan program sebelum diimplementasikan secara luas."

3. Sosialisasi kepada Masyarakat

"Sosialisasi merupakan kunci keberhasilan program pelayanan dokumen kependudukan online. Masyarakat perlu diberi tahu tentang manfaat program, cara menggunakan layanan online, dan persyaratan yang diperlukan."

Penyebaran Informasi melalui Berbagai Media: "Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti pemasangan spanduk dan baliho di tempat-tempat strategis, penyebaran brosur dan leaflet, penggunaan media sosial, pertemuan warga, atau kerjasama dengan tokoh

masyarakat dan media lokal. Pesan sosialisasi harus jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

4. Monitoring dan Evaluasi

"Monitoring dan evaluasi merupakan bagian penting dari siklus pengelolaan program pelayanan dokumen kependudukan. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai rencana, mencapai tujuan yang diharapkan, dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat."

- ✓ Pengumpulan Data dan Informasi Secara Berkala: "Monitoring dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi secara berkala mengenai berbagai aspek program, seperti jumlah pengguna layanan online, waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen, tingkat kepuasan masyarakat, serta masalah dan kendala yang dihadapi. Data dan informasi ini dapat dikumpulkan melalui sistem online, survei, wawancara, atau pengamatan langsung."
- ✓ Analisis untuk Mengidentifikasi Keberhasilan dan Kegagalan: "Data dan informasi yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi apa yang berjalan dengan baik (keberhasilan) dan apa yang perlu diperbaiki (kegagalan). Analisis ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif (misalnya, statistik) maupun kualitatif (misalnya, analisis naratif)."
- ✓ Penyusunan Laporan Hasil Evaluasi: "Hasil analisis kemudian dirangkum dalam laporan hasil evaluasi. Laporan ini harus memuat temuan-temuan penting, rekomendasi perbaikan, serta rencana tindak lanjut. Laporan hasil evaluasi ini kemudian disampaikan kepada pihak-pihak terkait, seperti pemerintah desa, Disdukcapil, dan masyarakat, sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan."

BAB V

Penutup

"Pedoman ini diharapkan menjadi panduan yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam pelayanan dokumen kependudukan. Namun, perlu diingat bahwa pedoman ini bukanlah akhir dari perjalanan. Kami mengajak seluruh aparatur desa, praktisi, dan pemangku kepentingan lainnya untuk terus berinovasi dan mencari cara-cara baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat yang sebesar-besarnya."

"Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Kontribusi Anda, baik berupa ide, tenaga, maupun waktu, sangat berharga dalam mewujudkan pedoman yang komprehensif dan aplikatif ini. Semoga pedoman ini dapat menjadi amal jariyah yang terus memberikan manfaat bagi masyarakat."