

PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR

2020

INOVASI 2020

SILANTAS

MANUAL BOOK

KECAMATAN JASINGA

I. Pendahuluan

Pada dasarnya Reformasi Birokrasi adalah suatu perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi seperti kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, aparatur, pengawasan dan pelayanan publik, yang dilakukan secara sadar untuk memposisikan diri (birokrasi) kembali, dalam rangka menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan yang dinamis, sebab reformasi birokrasi merupakan salah satu cara untuk membangun kepercayaan rakyat. Ruang lingkup reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku.

Hal ini berhubungan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan wewenang dan kekuasaan. Reformasi birokrasi adalah sebuah harapan masyarakat pada pemerintah agar mampu memerangi KKN dan membentuk pemerintahan yang bersih serta keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif dan akuntabel. Maka dari itu masyarakat perlu mengetahui reformasi birokrasi yang dilakukan saat ini agar kehidupan bernegara berjalan dengan baik, masyarakat juga berposisi sebagai penilai dan pihak yang dilayani pemerintah. Reformasi birokrasi bertujuan untuk;

1. Memperbaiki kinerja birokrasi agar lebih efektif dan efisien.
2. Terciptanya birokrasi yang profesional, netral, terbuka, demokratis, mandiri, serta memiliki integritas dan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku abdi masyarakat dan abdi negara.
3. Pemerintah yang bersih (Clean Government).
4. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
5. Bebas KKN

Reformasi birokrasi adalah modifikasi-modifikasi dan perbaikan-perbaikan institusional, organisasional dan prosedural dalam birokrasi pemerintah guna meningkatkan responsivitas terhadap warganegara dan bisnis serta memperbaiki efisiensi dan efektivitas.

Inti dari pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena

menyangkut kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Apabila tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung. Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

II. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia, memberikan perhatian serius pada usaha reformasi birokrasi dalam dekade terakhir. Agenda kebijakan nasional tersebut telah mencakup program-program reformasi birokrasi yang ambisius, diantaranya reformasi program pelayanan publik, reformasi pengadaan barang pemerintah, reformasi organisasi dan institusi, serta reformasi penggajian.

Reformasi birokrasi seharusnya menjadi solusi bagi pemerintah Indonesia. Akan tetapi, belum mampu menyelesaikan setiap permasalahan-permasalahan yang telah terjadi di Indonesia. Hal ini disebabkan karena, merajalelanya kasus korupsi, struktur birokrasi yang kaku, kompleks, dan refragmentasi, budaya kekuasaan yang berlebihan, politisasi birokrasi yang semakin meluas, kualitas aparatur yang buruk, serta kualitas pelayanan yang buruk.

Proses reformasi birokrasi merupakan kegiatan yang tidak akan pernah berhenti. Hal ini karena akan selalu ada perubahan dan dinamisasi dalam pengelolaan negara, serta kompleksitas masalah yang terus berkembang. Dengan demikian, reformasi birokrasi merupakan program berkelanjutan yang harus dicanangkan dalam jangka waktu yang panjang. Oleh karena itu, proses reformasi birokrasi harus terus mendapat dukungan semua pihak.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang baik dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan karena membutuhkan waktu yang panjang dalam proses pengurusannya. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani.

Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Jasinga nampaknya sangat urgen dilakukan saat ini. Fakta menunjukkan bahwa Kecamatan Jasinga masih dihadapkan dengan berbagai kendala dalam pelayanan publik terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan kebutuhan administrasi kependudukan (Adminduk). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 menempatkan kecamatan sebagai posisi terdepan dalam membantu tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa.

Salah satu pelayanan publik yang dapat dilakukan di Kecamatan adalah pembuatan E-KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat E-KTP merupakan kartu identitas penduduk yang didesain dengan autentifikasi dan

pengaman data tinggi dengan menanamkan chip di dalam kartu yang mempunyai kemampuan *autentifikasi*, *enkripsi* dan tanda tangan digital.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu terobosan yang baru di dalam administrasi publik yang ada di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional keberadaan E-KTP memiliki peranan penting di dalam peningkatan pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Kondisi wilayah Kecamatan Jasinga sangat luas dan terbagi ke dalam 16 desa. Lokasi desa tersebut berada di pedesaan yang sebagian di antaranya berada pada status "sulit dijangkau". Dengan kondisi demikian sebagian warga enggan melakukan kepengurusan E-KTP karena lokasi rumah yang sangat jauh dengan Kantor Kecamatan Jasinga. Alasan biaya transport juga menjadi dasar rendahnya kepemilikan adminduk di Kecamatan Jasinga.

Kondisi yang marjinal beserta segala akses negatif yang dihadapi dalam mengurus E-KTP, maka inovasi menjadi suatu keharusan yang mesti dilakukan agar keberadaan pemerintah kecamatan menjadi bermakna di mata masyarakat. Inovasi tidak hanya penting untuk meningkatkan pelayanan tetapi juga untuk meningkatkan kapabilitas pemerintah.

Kecamatan Jasinga mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik untuk melayani kepengurusan adminduk pembuatan E-KTP yang bersifat *Service Delivery* bagi sasaran khusus di wilayah Kecamatan Jasinga. Inovasi ini dinamakan SILANTAS (Sistem Layanan Khusus Lansia dan Disabilitas) menerapkan mekanisme jemput bola yang merupakan suatu inovasi pelayanan yang langsung berhubungan kepada masyarakat dengan hanya menghubungi call center Kecamatan Jasinga, maka setelah dilakukan verifikasi, petugas pelayanan akan langsung menuju rumah atau alamat warga tersebut untuk dilakukan perekaman E-KTP. Hal ini ditujukan untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat usia lanjut dan yang memiliki keterbatasan.

Inovasi SILANTAS sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan Pemerintah Daerah melalui inovasi dalam UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

III. Maksud dan Tujuan

Kehadiran SILANTAS bertujuan untuk membantu masyarakat, khususnya lansia dan disabilitas dalam mengurus kebutuhan yang melingkupi administrasi kependudukan yaitu E-KTP. Maksud dilaksanakan kegiatan pengembangan pelayanan publik bagi unit Kecamatan Jasinga adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun tujuan secara terperinci antara lain:

1. Meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan;
2. Membangun semangat berkompetisi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik,
3. Meningkatkan akses layanan kepada masyarakat
4. Meningkatkan cakupan kepemilikan E-KTP di wilayah Kecamatan Jasinga

IV. Manfaat

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan adminduk
2. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
3. Meningkatkan cakupan adminduk sehingga masyarakat tertib adminduk
4. Meningkatkan kredibilitas pelayanan publik di Kecamatan Jasinga
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib adminduk sehingga mendukung gerakan sadar adminduk

V. Sasaran

Seluruh masyarakat (lansia dan disabilitas) di wilayah Kecamatan Jasinga

VI. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1977 tentang penyandang cacat;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M. PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

VII. Kegiatan Pokok dan Rincian Kegiatan

A. Kegiatan Pokok

Peningkatan akses layanan publik dalam pengurusan kelengkapan dokumen E-KTP bagi lansia, disabilitas, sakit melalui *Service Delivery* (jemput bola) dengan hanya menghubungi call center Kecamatan Jasinga, maka setelah dilakukan verifikasi, petugas pelayanan akan langsung menuju rumah atau alamat warga tersebut untuk dilakukan perekaman E-KTP. Hal ini ditujukan untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat usia lanjut dan yang memiliki keterbatasan.

B. Rincian Kegiatan

1. Sosialisasi program inovasi SILANTAS kepada stakeholder terkait dan masyarakat
2. Melaksanakan bimbingan teknis dan pelatihan kepada stakeholder terkait
3. Implementasi kegiatan layanan *Service Delivery* (jemput bola) dalam pengurusan dokumen E-KTP
4. Publikasi dan promosi
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi

VIII. Cara Melaksanakan Kegiatan

A. Persiapan

Kegiatan diawali dengan penjaringan masalah di lapangan dan dilanjutkan dengan penyusunan tim pengelola inovasi. Tahap berikutnya adalah perumusan dan penjaringan ide terkait inovasi. Setelah inovasi dimaksud

dicanangkan, dilakukan sosialisasi dan pelatihan bagi pengelola untuk implementasi inovasi. Untuk kesiapan sarana pendukung, dilakukan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor untuk pengajuan bantuan alat bantu seperti modem untuk beberapa wilayah yang sulit akses sinyal/jaringan internetnya.

B. Implementasi

1. Menerima pengaduan baik dari warga atau pun desa tentang permohonan perekaman ektp secara mobile untuk ditindaklanjuti
2. Memverifikasi data kependudukan warga yang akan direkam (melampirkan Kartu keluarga)
3. Memverifikasi keadaan warga karna akan berpengaruh pada saat perekaman E-KTP
4. Memverifikasi lokasi warga yang akan di rekam ektp karna pada saat proses perekaman akan membutuhkan jaringan sinyal internet.
5. Persiapan alat – alat yang akan dibawa seperti :CPU, Monitor. Kamera, finger print, signature pad, latar poto (backrond) modem , dan lain-lain,
6. Pelaksanaan perekaman E-KTP di lapangan

C. Monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan indikator jumlah masyarakat yang terlayani dalam perekam E-KTP di lapangan jumlah masyarakat Kecamatan Jasinga yang memiliki E-KTP.

IX. Sarana dan Prasarana Pendukung

1. Alat yang dibutuhkan

- a. Alat Tulis Kantor
- b. Komputer 1 Unit
- c. Jaringan Internet
- d. Cetakan
- e. Server

2. **Kompetensi Pelaksana**

- a. Mengelola pengelolaan Database Kependudukan;
- b. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
- c. Bersikap sopan dan ramah dalam pelayanan;

3. **Pengawasan Internal**

Camat Kecamatan Jasinga dan Kasi Pemerintahan Kecamatan Jasinga

4. **Jumlah Pelaksana**

- a. Basis Data Administrator
- b. Staf Seksi Pemerintahan

5. **Jaminan Pelayanan**

- a. Adanya Standar Operasional (SOP);
- b. Adanya Kode Etik Pegawai;
- c. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon;
- d. Adanya Jaminan data rahasia pribadi;
- e. Memberikan Kenyamanan terhadap pemohon;

X. Jadwal Tahapan Inovasi dan Pelaksanaan Kegiatan

A. Tahapan Inovasi SILANTAS

No.	Tahapan	Waktu Kegiatan	Keterangan
1.	Latar belakang masalah	Desember 2019	Penjaringan di lapangan
2.	Perumusan Ide	Desember 2019	Perumusan Ide dari masukan semua pihak/ koordinasi dengan Disdukcapil
3.	Perancangan	Januari 2020	Menyusun Tim pengelola Inovasi dan Linsek
4.	Sosialisasi	Januari 2020	Stake Holder terkait (Desa)
5.	Implementasi	Januari 2020	Pelaksanaan <i>Service Delivery</i> dalam perekaman E-KTP dengan sasaran lansia, disabilitas dan warga yang sakit

B. Pelaksanaan Inovasi SILANTAS

No	Kegiatan	Tahun											
		2020											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1.	Sosialisasi program inovasi SILANTAS												
2.	Bimbingan teknis dan memberikan pelatihan												
3.	Implementasi kegiatan Service Delivery dalam perekaman E-KTP dengan sasaran lansia, disabilitas dan warga yang sakit												
4.	Publikasi dan promosi												
5.	Monitoring dan evaluasi												

Ket. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sesuai laporan/pengaduan dari masyarakat

XI. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Pelaporan

1. Evaluasi dan layanan SILANTAS

Evaluasi kegiatan dilaporkan setelah dilakukan kegiatan perekaman E-KTP dilapangan. Laporan disampaikan kepada Camat Jasinga dengan tembusan ke Disdukcapil Kabupaten Bogor

2. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Rapat Koordinasi internal setiap bulan dan insidental pelaksanaan program kegiatan pelayanan;
- b. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan.

XII. Penutup

Demikian inovasi SILANTAS ini diluncurkan sebagai upaya peningkatan dan perbaikan layanan publik (E-KTP) di Kecamatan Jasinga.

Mengetahui
CAMAT JASINGA



Drs. HIDAYAT SAPUTRADINATA
NIP. 196702041988011001