

2020
TAHUN

MANUAL BOOK PUSPA

PUSAT INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI

KECAMATAN JONGGOL

I. Latar Belakang

Pemerintah di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, memberikan perhatian serius pada usaha reformasi birokrasi dalam dekade terakhir. Agenda kebijakan nasional dalam dekade terakhir di negara-negara tersebut telah mencakup program-program reformasi birokrasi yang ambisius, seperti reformasi program pelayanan publik, reformasi pengadaan barang pemerintah, reformasi organisasi dan institusi, serta reformasi penggajian. Reformasi birokrasi penting bagi negara-negara berkembang karena di negara-negara tersebut birokrasi merupakan mesin utama sektor pemerintah tetapi birokrasi kekurangan kapasitas untuk memfasilitasi tugas-tugas pemerintahan secara efektif. Akibat dari kekurangan kapasitas birokrasi, antara lain, negara-negara berkembang belum dapat menata sistem kesejahteraan nasional secara efektif.

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. Semua stakeholder atau pemangku kepentingan perlu terus terlibat didalamnya. Baik pihak pemerintah, akademisi, LSM, media, politisi, tokoh adat, tokoh agama, serta unsur-unsur masyarakat lainnya harus tetap menjaga semangat perjuangan untuk mewujudkan birokrat Indonesia yang professional, transparan, efektif, dan bertanggung jawab.

Reformasi birokrasi bukan merupakan bahasan baru dalam konteks penyelenggaraan pemerintah. Secara umum, reformasi birokrasi digadang-gadang sebagai upaya melakukan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah. Tujuannya tentu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, atau dikenal dengan istilah *good governance*.

Semangat perubahan dalam kerangka reformasi birokrasi terus digaungkan oleh pemerintah. Jika dilihat pada Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, agenda reformasi birokrasi dirancang sedemikian rupa dan dilakukan dalam beberapa periode agar setiap periode dapat terus dilakukan

evaluasi dan perbaikan, sehingga diharapkan di tahun 2025, visi pemerintah menjadi pemerintahan berkelas dunia dapat terwujud.

Reformasi birokrasi periode ketiga dilaksanakan berdasarkan Permenpan-RB No. 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Setidaknya terdapat 8 area perubahan reformasi birokrasi yang harus dilakukan untuk mewujudkan pemerintahan berkelas dunia. Antara lain melakukan manajemen perubahan, deregulasi kebijakan, penataan dan penguatan organisasi, penataan tata laksana, penataan sumber daya manusia aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik. Terlihat pelayanan publik masih menjadi fokus pemerintah dalam konteks reformasi birokrasi periode ini.

Salah satu fokus pelayanan publik dalam tahap reformasi birokrasi ketiga ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, yang tujuannya tentu saja untuk mewujudkan pemerataan kualitas di semua tingkatan penyelenggara pelayanan publik, baik pada level kementerian/ lembaga, pemerintah daerah. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut harus sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena setidaknya terdapat tiga target dalam Permenpan-RB No.26 Tahun 2020. Pertama, mewujudkan pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau). Kedua, meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan, dan ketiga, meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing penyelenggara di semua level, baik kementerian/lembaga, hingga pemerintah daerah. Lantas bagaimana langkah untuk mewujudkan tiga target peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut?

Target pertama adalah mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau. Ini dapat diwujudkan dengan beberapa alternatif, misalnya untuk layanan yang lebih cepat, proses pendaftaran, mulai dari antrian, hingga memasukkan berkas dapat dilakukan secara online, sehingga jika memang diperlukan untuk datang langsung adalah hanya pada tahap verifikasi berkas saja. Bahkan hasil akhir layanan publik, misal dalam bentuk dokumen dapat diantar langsung ke alamat yang pengguna layanan. Sehingga tak banyak menyita waktu untuk mengakses layanan.

Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik sesuai konteks diatas di Kecamatan Jonggol nampaknya sangat urgen dilakukan saat ini. Fakta menunjukkan bahwa

Kecamatan Jonggol masih dihadapkan dengan berbagai kendala dalam pelayanan publik terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat dimana kecamatan sebagai ujung tombak pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Selama ini, penyampaian informasi terkendala jarak dan waktu krena bersifat tatap muka,. Akibatnya banyak kebutuhan informasi pelayanan termasuk tindak lanjutnya menjadi lambat, tidak efektif dan efisien.

Inovasi diperlukan agar kegiatan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih efektif kemudian menampilkan citra pemerintahan yang bersih dan melayani untuk tujuan pencapaian Visi dan Misi Kabupaten Bogor yaitu “Mewujudkan Kabupaten Bogor Termaju, Nyaman dan Berkeadaban” serta mendukung program Pancakarsa yaitu Bogor Maju, Bogor Cerdas, Bogor Sehat, Bogor Membangun dan Bogor Berkeadaban.

Berdasarkan permasalahan dan harapan di atas maka Kecamatan Jonggol berinisiatif untuk membuat suatu aplikasi yang merupakan pengembangan dari media sosial dalam bentuk WhatsApp yang menyajikan informasi pelayanan yang interaktif dan cepat. Dengan adanya layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan di Kecamatan Jonggol dengan berbasis teknologi informasi.

Aplikasi ini memanfaatkan media sosial yaitu WhatsApp dengan alasan sebagai berikut :

1. Aplikasi WhatsApp banyak digunakan oleh masyarakat
2. Lebih mudah di gunakan dan aplikatif
3. Data mudah di update sehingga dapat dilakukan perbaikan terus-menerus
4. Tidak membutuhkan server hanya mempergunakan komputer sebagai pusat data

Dari penjaringan ide tersebut, Kecamatan Jonggol yang berorientasi pelayanan masyarakat berupaya mengembangkan bentuk baru pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan lebih memudahkan dan mendekatkan pelayanan yaitu dengan inovasi “Pusat Informasi Pelayanan Administrasi” yang disingkat PUSPA .

PUSPA ini juga dilengkapi dengan informasi yang dapat mendukung kegiatan pengurangan kertas/paperless sebagai media informasi sehingga dapat meminimalisir penggunaan ATK . Selain itu, sebagai upaya pencegahan dan penanggulangan Covid-

19, PUSPA menyediakan layanan berupa pendaftaran bagi masyarakat yang memerlukan rekomendasi izin resepsi yang akan ditindaklanjuti langsung oleh petugas pengelola PUSPA dan diteruskan kepada petugas administrasi di Kecamatan Jonggol.

Inovasi PUSPA menjadi bagian dari *quick win* dari program Green Office dalam rangka mendukung pelestarian lingkungan dalam pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan yang mengusung nilai efisiensi dalam pemakaian sumber daya. Kemudian sesuai dengan budaya organisasi kabupaten bogor yaitu Gercep yaitu Gesit, Efektif, Responsif, Cermat, Efisien, dan Profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

II. Permasalahan

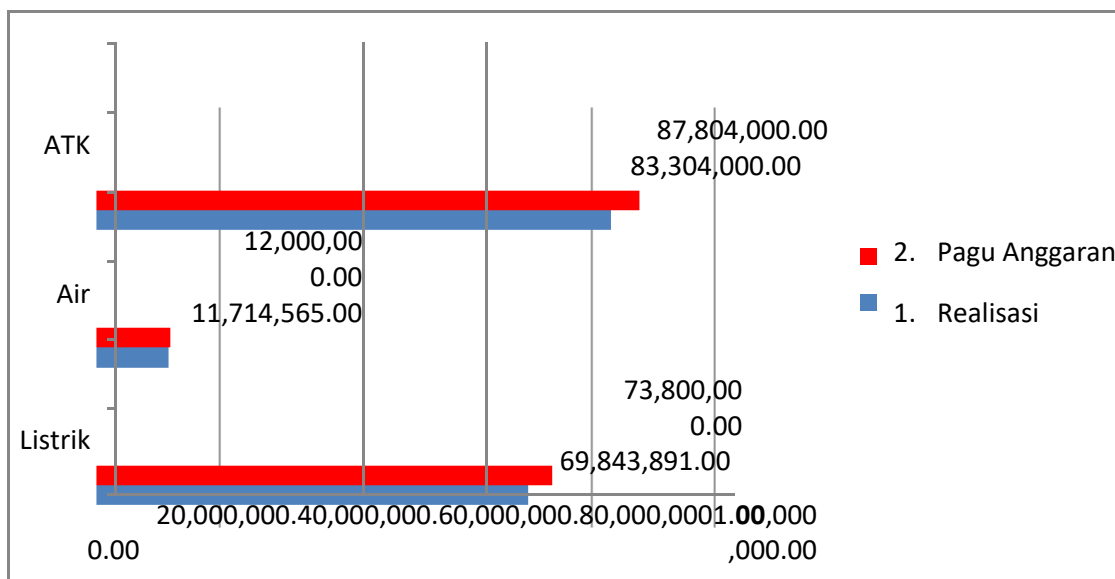
Reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat yang mudah, murah, cepat, efektif dan efisien. Namun, saat ini masyarakat masih merasakan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam segala hal termasuk di kecamatan. Hal ini terbukti dari masih banyaknya pengaduan masyarakat terhadap layanan melalui berbagai media yang disediakan oleh Kecamatan Jonggol. Salah satu pengaduan yang disampaikan masyarakat terkait masih kurangnya media informasi dan komunikasi yang memberikan penjelasan tentang pelayanan yang ada di kecamatan dan instansi di wilayah Kecamatan Jonggol.

Kondisi saat ini di Kecamatan Jonggol dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat masih dilaksanakan secara manual dalam bentuk surat dan media spanduk. Kondisi ini menyebabkan tingginya anggaran dalam penggunaan ATK dan pencetakan. Padahal penggunaan media tersebut menimbulkan dua permasalahan utama yaitu kebutuhan anggaran yang besar dan kerusakan lingkungan. Gambar 1. menyajikan penggunaan anggaran kantor untuk Air, Listrik dan ATK TA 2019

Dari data tersebut menunjukkan belum optimalnya upaya efisiensi anggaran untuk penggunaan listrik, air dan ATK. Artinya apabila dilakukan langkah-langkah penghematan besar kemungkinan selisih antara pagu dengan realisasi anggaran bisa besar sehingga menghasilkan silpa positif.

Gambar I

Grafik Pemakaian Anggaran kantor untuk Air, Listrik dan ATK TA 2019



Sumber : diolah dari LRA Kec. Jonggol 2019

Permasalahan lainnya adalah masalah kerusakan lingkungan yang makin serius dan makin kompleks. Dalam rangka memberikan solusi atas kerusakan alam yang meningkat setiap harinya ini, diperlukan aktivitas yang lebih arif dan bijak dalam pengelolaan Sumber Daya Alam (SDA) dalam setiap aktifitas pembangunan. Hal ini juga diamanatkan secara global Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan (the 2030 Agenda for Sustainable Development atau SDGs) adalah kesepakatan pembangunan baru yang mendorong perubahan-perubahan yang bergeser ke arah pembangunan berkelanjutan yang berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan untuk mendorong pembangunan sosial, ekonomi dan lingkungan hidup (www.sdgsindonesia.go.id).

Sebagai suatu aktifitas yang dinamis, maka kegiatan perkantoran dan administrasi lembaga pemerintahan tentunya banyak menggunakan energi (listrik & air) dan menghasilkan sampah seperti kertas dan plastik. Sehingga tanpa disadari perkantoran-perkantoran tersebut telah banyak menimbulkan dampak buruk bagi lingkungan seperti sampah, polusi, kebisingan, atau mungkin penipisan lapisan ozon akibat pemakaian zat freon yang berlebih dari pendingin ruangan.

Berdasarkan hal tersebut, maka sangat penting untuk mengambil langkah-langkah agar aktifitas administrasi di lingkungan pemerintahan dapat mengurangi pemakaian energi dan sumber daya untuk keberlanjutan manusia dan lingkungan. Apabila hal ini

dilakukan selain akan berdampak pada perbaikan lingkungan juga pada penghematan anggaran yang bisa dialihkan untuk sebesar-besarnya kepentingan masyarakat. Berikut data pencemaran lingkungan

Tabel 1
Data Sumber Pencemaran Lingkungan 2019

No	Jenis Limbah	Besaran
1	Transportasi	25%
2	Kegiatan domestik/perkantoran	20%
3	Kegiatan Industri	15%

Sumber :www.mongabay.co.id

Tabel tersebut menunjukkan kegiatan domestik termasuk perkantoran menjadi penyumbang polusi dan menjadi penyebab kerusakan lingkungan yang cukup besar yaitu 20%.

Permasalahan di atas memang sangat memprihatinkan, dimana seharusnya lembaga pemerintah menjadi yang terdepan dalam menjaga lingkungan tetapi masih menjadi penyebab kerusakan lingkungan. Sehingga harus ada upaya yang nyata dalam mengurangi dampak pencemaran lingkungan dari kegiatan rutin perkantoran lembaga pemerintah.

Kecamatan Jonggol sebagai salah satu organisasi pemerintah atau perangkat daerah Kabupaten Bogor memandang perlu melakukan langkah perbaikan dalam penyelenggaraannya sehingga sedikit banyaknya dapat mengurangi dampak negatif dari kerusakan lingkungan dalam penyelenggaraan kegiatan perkantoran.

Pusat Informasi yang disingkat PUSPA ini adalah sebuah layanan yang memberikan informasi menyeluruh terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang ada di Kecamatan Jonggol baik itu intern kecamatan maupun UPT/ instansi vertikal yang ada di wilayah Kecamatan Jonggol. Inovasi ini dibuat dan dikembangkan dengan mempergunakan layanan WhatsApp Auto Respon yang merupakan layanan dari aplikasi *whatsApp messenger*. Pemilihan media tersebut didasarkan pertimbangan kemudahan dalam mengembangkan inovasi dan banyaknya pengguna aplikasi ini di masyarakat.

III. Tujuan

a. Tujuan Umum

Meningkatkan pelayanan publik dalam penyediaan komunikasi dan informasi kepada masyarakat

b. Tujuan Khusus

- ~ Menunjang kegiatan PATEN (pelayanan publik) yang sudah ada.
- ~ Mendekatkan dan memudahkan penyampaian informasi kepada masyarakat
- ~ Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang program pembangunan dan kegiatan di wilayah Kecamatan Jonggol
- ~ Menunjang kegiatan perkantoran yang efektif, efisien dan ramah lingkungan

IV. Sasaran

Sasaran kegiatan ini adalah seluruh masyarakat yang memerlukan informasi terkait dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Jonggol

V. Kegiatan Pokok

Memberikan informasi pelayanan diantaranya :

1. Pelayanan PATEN meliputi :

- a. Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- b. Persyaratan Pembuatan E-KTP
- c. Persyaratan Izin pemasangan spanduk/Umbul-umbul
- d. Persyaratan izin usaha
- e. Persyaratan Izin TDP Mikro
- f. Persyaratan Izin Pengangkutan Jenazah
- g. Persyaratan Izin Penguburan Jenazah
- h. Persyaratan Izin Pembangunan Makam
- i. Persyaratan Izin Usaha Mikro dan Kecil
- j. Persyaratan Izin Huller
- k. Persyaratan Izin Pendirian PAUD
- l. Persyaratan Izin Pendirian Taman Bacaan Masyarakat

2. Pelayanan diluar PATEN meliputi :

- a. Persyaratan Izin Resepsi

- b. Informasi E-KTP yang sudah jadi
- c. Informasi seputar pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
- d. Persyaratan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
- e. Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran
- f. Persyaratan legalisir KK dan KTP
- g. Informasi seputar pelayanan di KUA
- h. Informasi seputar data pertanian
- i. Informasi Nomor Telepon penting

VI. Prosedur Kegiatan

Langkah-langkah dalam aplikasi terdiri dari:

1. Masukan nomor kontak Kantor Kecamatan Jonggol “0895425781500”
2. Buka aplikasi WhatsApp dan cari kontak PUSPA Kecamatan Jonggol
3. Silakan kirim pesan dengan menulis “test” atau “cek” atau sembarang huruf/kata
4. Ketik “Info” untuk mendapatkan informasi selanjutnya ikuti sesuai petunjuk yang ada di jawaban whatsapp sesuai maksud dan tujuan

VII. Jadwal Tahapan Inovasi dan Pelaksanaan Kegiatan

A. Tahapan Inovasi

No.	Tahapan	Waktu Kegiatan	Keterangan
1.	Latar Belakang Masalah	Januari 2020	Belum optimalnya layanan informasi kepada masyarakat
2.	Perumusan Ide	Januari –Februari 2020	Perumusan ide dari masukan semua pihak/ koordinasi dengan Kepala Puskesmas
3.	Perancangan	Maret 2020	Menyusun tim pengelola inovasi dan Linsek
4.	Implementasi	Maret 2020	Implemetasi inovasi PUSPA

B. Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan pembuatan aplikasi WhatsApp Auto Respon	√	√										
2	Pengumpulan data	√	√										
3	Uji coba aplikasi			√									
4	Sosialisasi			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5	Testimoni				√	√	√	√	√	√	√	√	√
6	Evaluasi dan Maintenance				√	√	√	√	√	√	√	√	√

VIII. Peralatan

1. Handphone
2. Sim Card
3. Jaringan Internet

IX. Anggaran biaya Pembuatan

Handphone = Rp. 2.000.000,-

Simcard = Rp. 100.000,-

X. Penanggung Jawab Kegiatan

1. Pelindung : Andri Rahman,S.STP.,M.Si (Camat Jonggol)
2. Ketua : Apid Junaedi,S.STP.,M.Si (Sekretaris Kecamatan)
3. Pengumpul dan Pengolah Data : Dedi Hidayat,SH.,MM (Kasubag Umpeg)
Asep Basuki,S.AP (Kasubag Progkeu)
Andi Yuliandi (Operator E-KTP)
4. Petugas : Siti Mariana (Staf Bagian Progkeu)

XI. Penutup

Dengan adanya aplikasi berbasis WhatsApp berbentuk Pusat Informasi dan Pelayanan Administrasi (PUSPA) ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan

di Kecamatan Jonggol untuk memenuhi harapan masyarakat dalam mengakses informasi yang mudah, murah, cepat, efektif dan efisien. Sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik dalam mewujudkan visi Kabupaten Bogor yaitu “Mewujudkan Kabupaten Bogor Termaju, Nyaman dan Berkeadaban”

Faktor penentu keberhasilan dari inovasi ini adalah ketersediaan data yang terpadu yang mencakup seluruh wilayah administrasi Kecamatan Jonggol. Se jauh ini data masih intern yang dimiliki oleh kecamatan jonggol maka kendala yang dihadapi adalah pengumpulan data yang diluar instansi kecamatan seperti Puskesmas, UPT, dan instansi vertikal lainnya. Maka untuk melengkapi data tersebut tim terus melakukan koordinasi dan komunikasi dengan berbagai instansi untuk melengkapi data dimaksud.

Jonggol, Maret 2020
CAMAT JONGGOL

ANDRI RAHMAN, S.STP.,M.Si
NIP. 197609181996031002