

# MANUAL BOOK SIPAHADESI

INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK

2020

Kecamatan Jonggol

# **SIPAHADESI**

## **SISTEM PELAYANAN SELURUH ADMINISTRASI DI DESA SATU HARI “MOBLING GERCEP-BERKAH”**

### **I. Pendahuluan**

Konsep dasar Pelayanan Publik yaitu bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dari segi pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini akibat pandemi Covid-19. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu, Inefisien.

Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

## **II. Latar Belakang**

Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, menyangkut prosedur kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang terkesan arogan. Sehingga perlu ada upaya perbaikan yang mengarah

kepada peningkatan kinerja pelayanan publik yang bersifat mudah, murah/gratis dan melayani.

Kecamatan sebagai unit organisasi perangkat daerah yang merupakan garda terdepan yang langsung berhadapan dengan masyarakat dituntut lebih baik dalam hal pelayanan ini. Dengan demikian dibutuhkan inovasi-inovasi dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Inovasi juga bisa diartikan sebagai pengembangan dari yang sudah ada baik produk maupun proses nya menjadi lebih baik dan bermanfaat atau bernilai lebih.

Kecamatan Jonggol dengan luas wilayah 113.462,23 dan terdiri dari 14 desa serta memiliki penduduk yang padat juga mengalami permasalahan terkait keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Hambatan jarak menjadi kendala masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik seperti perekaman EKTP, pembuatan KK dan jenis pelayanan lainnya. Terlebih, jika menyangkut biaya atau ongkos transportasi disebabkan jarak rumah warga ke Kantor Kecamatan Jonggol yang cukup jauh menjadikan masyarakat enggan melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Masalah lainnya adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat terkait kepemilikan administrasi kependudukan dan kurangnya informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan sehingga terkadang masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya dalam satu hari.

Kecamatan Jonggol yang berorientasi pada pelayanan masyarakat berupaya mengembangkan bentuk baru pelayanan publik dengan tujuan lebih memudahkan dan mendekatkan pelayanan selain pelayanan PATEN yang sudah dilaksanakan sebelumnya, yaitu dengan kegiatan Mobil Keliling Pelayanan yang diberi nama SIPAHADESI (Sistem Pelayanan Seluruh Administrasi di Desa Satu Hari) "MOBLING GERCEP-BERKAH"

Layanan jemput bola menjadi sebuah tuntutan maka dalam peningkatan stesel aktif sebagaimana amanat Undang-undang 24 Tahun 2013 dilaksanakan pelayanan keliling secara bergilir sesuai kemampuan, mengingat sarananya baru tersedia 1 armada.

### **III. Tujuan**

#### **1. Tujuan umum**

Meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat

#### **2. Tujuan khusus**

- a. Menunjang kegiatan PATEN yang sudah ada
- b. Mendekatkan dan memudahkan pelayanan
- c. Memotivasi masyarakat agar tertib adminduk

### **IV. Rincian kegiatan**

1. Melakukan sosialisasi tentang inovasi SIPAHA DESI
2. Melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat secara berkeliling ke wilayah desa desa menggunakan “MOBLING GERCEP-BERKAH”
3. Menyampaikan dokumen pelayanan termasuk penyampaian KTP elektronik secara langsung kepada masyarakat
4. Bekerja sama dengan Dinas/ Instansi terkait untuk memudahkan pelayanan secara terpadu di lapangan.

### **V. Cara Melaksanakan Kegiatan**

#### **1. 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 prosedur penanganan dan evakuasi masyarakat dalam kasus kegawatdaruratan bidang kesehatan.

#### **2. Implementasi**

- a. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada hari kerja senin sampai dengan jumat (weekdays) dan hari sabtu-minggu (weekend) atau hari libur dengan terlebih dahulu dibuatkan jadwal mengenai waktu dan tempat pelaksanaan.
- b. Warga dapat mengetahui jadwal layanan SIPAHADESI melalui informasi yang disebarluaskan melalui sosial media maupun melalui pengumuman cetak
- c. Warga masyarakat yang membutuhkan layanan kepengurusan adminduk dapat mendatangi MOBLING GERCEP-BERKAH

- d. Warga masyarakat menyiapkan berkas kelengkapan sesuai yang ditentukan untuk pelayanan KK maupun perekam EKTP
- e. MOBLING GERCEP-BERKAH akan mendatangi warga yang tidak dapat melakukan perekaman EKTP karena alasan sakit/lansia/disabilitas

### **3. Monitoring dan evaluasi**

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan indikator jumlah masyarakat yang terlayani dalam kepengurusan adminduk.

## **VI. Sasaran**

Pelayanan PATEN kepada masyarakat secara langsung dan berada di luar kantor Kecamatan Jonggol.

## **VII. Personil/Petugas**

Untuk menunjang kegiatan ini didukung oleh pegawai sebagai berikut:

1. Kasi : 1 orang (Kasi pelayanan dan atau Kasi yang ditunjuk)
2. Operator : 1 orang (Pelayanan atau petugas yang ditunjuk)
3. Sopir : 1 orang (yang ditunjuk/ditugaskan)

## **VIII. Sarana dan Prasarana**

Peralatan yang dipergunakan dalam kegiatan MOBLING GERCEP-BERKAH ini adalah sebagai berikut:

1. Kendaraan Roda 4 : 1 Unit
2. Komputer/PC/Laptop : 1 Unit
3. Printer : 1 Unit
4. Kertas dan ATK lainnya sesuai kebutuhan.

## **IX. Anggaran**

Anggaran dalam kegiatan ini mempergunakan APBD dalam DPA Kecamatan.

## X. Jadwal Tahapan Inovasi dan Pelaksanaan Kegiatan

### 1. Tahapan Inovasi SIPAHADESI

Tabel 1. Tahapan Inovasi SIPAHADESI

No.	Tahapan	Waktu Kegiatan	Keterangan
1.	Latar belakang masalah	Mei 2020	Penjaringan di lapangan
2.	Perumusan Ide	Juni 2020	Perumusan Ide dari masukan semua pihak / koordinasi dengan dinas Terkait
3.	Perancangan	Juli 2020	Menyusun Tim pengelola Inovasi dan Linsek
4.	Sosialisasi	Juli 2020	Stake Holder terkait (Desa, RT/RW)
5.	Implementasi	Juli 2020	Pelaksanaan layanan mobil layanan keliling “MOBLING GERCEP-BERKAH”

### 2. Pelaksanaan Inovasi SIPAHADESI

Tabel 2. Pelaksanaan Inovasi SIPAHADESI

No	Kegiatan	Tahun 2020											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1.	Sosialisasi program inovasi SIPAHADESI												
2.	Bimbingan teknis dan memberikan pelatihan												
3.	Implementasi kegiatan layanan antar jemput masyarakat dalam penanganan kasus kegawatdaruratan												
4.	Publikasi dan promosi												
5.	Monitoring dan evaluasi												

Ket. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal

## **XI. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan**

1. Monitoring akan dilaksanakan setiap bulan sesuai dengan jadwal pelayanan dimaksud.
2. Evaluasi akan dilaksanakan secara berkala dengan memperhatikan waktu pelayanan
3. Pelaporan akan dilaksanakan secara berkala baik harian, mingguan atau bulanan sebagai bahan kajian pengembangan lebih lanjut.



**ANDRI RAHMAN, S.STP, M.Si**

NIP. 197609181996031002