

Mencari Jalan Solusi Dari Masalah Pelayanan Dispendukcapil Jombang

Present :

KOMUNITAS PEDULI JOMBANG

#SJB #netizen #wargajombang

By : Mohamad Ali Murtadho

www.kangali.com

Harapan

Harapan Masyarakat : DI LAYANI Dengan Baik, Nyaman, Cepat, Tidak Birokratis - Ribet bin ruwet dan tidak banyak Prosedur, Kejelasan dan kepastian Proses pengajuan, efektif dan efisien

Harapan Pemerintah & Pemegang Kebijakan:

Data kependudukan Valid, benar (tertib),
Dapat dipertanggung jawabkan dan Sesuai
Prosedur

KENYATAAN & FAKTA

- Terjadi Antrian Panjang, Semerawut & tidak terkendali
- Terkatung-katung (Tidak jelas prosesnya & Tidak ada Kepastian Layanan), Proses Lama, Birokratis “ruwet”
- Tidak dilayani dengan baik dan nyaman, Tidak Manusiawi (terlantar)

Kondisi Dan Dampak :

- ✓ Berjubel, Berdesakan, Kisruh & Rusuh (Semoga Tidak Memakan Korban)
- ✓ Tidak terpenuhi Harapan Masyarakat
- ✓ Stigma Reputasi Kinerja birokrasi Buruk
- ✓ Tidak Ada Kepercayaan terhadap pemerintah

Penjelasan Masalah

Menurut Pemerintah :

- Dana Dan Biaya => Terbatas / Minim
- Perangkat dan Peralatan Kependudukan
- Keterbatasan SDM => Kualitas & Kwantitas
- Sarana & Prasarana => Tempat, Fisik Pendukung

Menurut Kami, Selain diatas adalah :

- Sistem Layanan => Belum Ada Perbaikan & Inovasi
- Manajemen Layanan => Kurang Manusiawi 😊
- Kemampuan & Kapasitas Penyelenggara Pemerintahan 😞
- Perangkat SI & TI => Pendukung Sistem Layanan
- Kepercayaan => Ego Sektoral - Wewenang
- Pola Komunikasi & Koordinasi pemerintahan

Usulan Perbaikan Dan Solusi

1. Solusi Untuk Mengatasi Masalah Saat Ini

- Kejelasan Status Masalah => “Gawat Darurat”, Atau “K-L-B” => Hal ini Sebagai Dasar / Payung hukum dalam Membuat Kebijakan selanjutnya
- Bentuk Tim Untuk MENGATASI MASALAH baik untuk saat ini maupun untuk ke depan yang terdiri dari berbagai elemen yang BERKOMPETEN, libatkan juga Masyarakat dan nitizen dalam pengambilan keputusan.

Sambungan ...

Solusi Untuk Mengatasi Masalah Saat Ini

- Mengatur Antrian dengan Manajemen layanan : teknisnya, Ada pos khusus untuk mengisi formulir registrasi “ sebagai ketak”, berkas / dokumen pengajuan dikumpulkan, dilakukan Penjadwalan dan Pemanggilan Pemohon (Semua berkas di take over petugas, Masyarakat Cukup Menunggu Pemanggilan dan verifikasi data) Atau bisa juga dibuatkan form online untuk registrasi (*di jabarkan lebih lanjut*)
- Sediakan Sarana dan prasarana yang nyaman (tempat Antrian yang representatif, tidak panas dan nyaman → tenda / Terop, kursi, tersedia minuman, pos layanan informasi dsb)

Lanjutan...

Usulan Perbaikan Dan Solusi ke-2

2. Solusi Berkelanjutan Untuk ke Depan

- Membuat Program peningkatan dan Optimalisasi Layanan dispendukcapil → Sebagai dasar, landasan kebijakan dan payung hukum
- Pembentukan dan Pengangkatan Tim Untuk Program Tersebut, Libatkan elemen yang berkompeten dan unsur masyarakat (button Up)
- Melakukan Perubahan dan membuat perbaikan sistem dan Pola Manajemen Layanan (sebagai tugas Tim)

Usulan Perbaikan Sistem dan Manajemen Layanan

- Sistem Yang Sedang berjalan (*sudah tahu semua*)
- Target / Luaran Perbaikan Sistem:
 - ✓ Masyarakat / Pemohon Tidak Perlu Antri panjang, tidak berdesakan dan tidak berjubel, mendapat layanan yang Baik, Nyaman dan Aman.
 - ✓ Jelas Prosesnya dan Jelas Selesaiannya
 - ✓ Sekali Datang, sudah pasti dilayani dan di verifikasi

Sambungan ...

Usulan Perbaikan Sistem dan Manajemen Layanan

- ✓ Pemohon Tahu Status Permohonannya
- ✓ Kalau Perlu Masyarakat Tidak perlu ambil Dokumen kependudukan yang sudah selesai, cukup ditunggu di rumah (Dokumen Diantar).
- ✓ Petugas dan Pemerintah dapat bekerja dengan enjoy 😊 (Karena mereka juga manusia, juga harus kita hargai dan pikirkan)

Rencana Strategis

dengan Menggunakan SI-TI

- ✓ Mengubah Proses untuk Memangkas Antrian panjang dan memberikan layanan yang baik menggunakan sistem informasi & Teknologi informasi (SI-TI)
- ✓ Ada 2 Skema Proses sistem =>
 - Skema sistem tersentral oleh dispendukcapil
 - Validasi, verifikasi dan Kendali utama di Dispenduk capil
 - Masyarakat / pemohon Yang mengajukan
 - Skema Sistem Terdistribusi di Kecamatan (bahkan bisa di Desa)
 - Validasi dan verifikasi berada di tingkat kecamatan dan desa
 - Terhubung melalui Jaringan PDE yg sdh ada

Penjelasan Proses Sistem Skema Pertama

1. Menggunakan Aplikasi Teknologi Web / online yang dapat di akses dari mana saja, kapan saja dan dengan perangkat apa saja melalui jaringan internet maupun intranet
2. Pemohon Menyiapkan dokumen (ktp, KK, Surat pengantar /keterangan dari rt/rw, desa/kelurahan /kecamatan), Pada tahap ini diharapkan sudah divalidasi (sudah dicek ditingkat desa) atau Jika memungkinkan tidak perlu dokumen dari kecamatan, cukup sampai dengan desa)

Sambungan ...

Penjelasan Proses Sistem Skema Pertama

3. Dokumen di pindai (scan) dlm bentuk digital
4. Pemohon registrasi melalui aplikasi , Login & Mengisi Form yang dibutuhkan
5. Upload / unggah Dokumen yang di butuhkan
6. Petugas melakukan validasi (cek ulang Dokumen) melalui aplikasi SI-TI (sistem informasi & Teknologi informasi)

Sambungan.. Penjelasan Proses Sistem Skema Pertama

- Jika dokumen dinyatakan lengkap, benar, disetujui maka Pemohonan di berikan tiket / nomor registrasi / tanda terima / surat pemanggilan (terserah apa namanya) yang berisi jadwal verifikasi (bisa dicetak) untuk hadir ke kantor dispendukcapil untuk diproses lebih lanjut (syukur-2 ada fitur interaksi online)
- Jika Ada dokumen yang kurang, tidak valid, tidak sesuai, petugas melalui sistem aplikasi memberi notifikasi / pesan / keterangan atas dokumen tersebut untuk diperbaiki.
- Bisa juga di integrasikan dengan aplikasi medsos atau sms Gateway karena teknologi yang masyarakat familiar)

Contoh, form Pendaftaran & Scan Dokumen

Pendaftaran User Login

Email register :

NIK :

Nama register :


No. hp :

Alamat :

Password :



Contoh Menu & inputan form Pengajuan

Sistem Pelayanan Publik
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

[Catatan Sipil](#) [Pengajuan AKTA](#) [Pengajuan Tertunda](#) [Pengajuan Disetujui](#) [Pengajuan Diambil](#) [Jadwal Permohonan](#) [Keluar](#)

Data Pengajuan AKTA

Kelurahan	: Tambak Beras
Kecamatan	: Tambak Beras
Kabupaten	: Jombang
Kode Wilayah	: 31
Nama Kepala Keluarga	: David Budi Hartanto
No. KK	: 1234565474576456

Bayi /Anak				
Nama	: juniorputrapratama			
Jenis Kelamin	: Laki-laki			
Tempat Dilahirkan	: RS/RB			
Hari dan tanggal lahir	Hari : Minggu	Tgl. : 25	Bln. : 02	Tahun : 2010
Pukul	: 12:00			
Jenis Kelahiran	: Tunggal			
Kelahiran Ke	: 2			
Penolong Kelahiran	: Dokter			
Berat Bayi	: 2,5			
Panjang Bayi	: 40			

IBU				
NIK	: 3117745834758364			
Nama Lengkap	: Nikmah			
Tempat lahir / Umur	Tgl. : 19	Bln. : 03	Thn. : 1983	Umur : 31
Pekerjaan	: Guru			
Alamat	: Tambak beras			
	Desa : Tambakrejo		Kab : Jombang	
	Kec : Jombang		Provinsi : Jawa Timur	
Kewarganegaraan	: Indonesia			
Kebangsaan	: Indonesia			
Tgl. Pencatatan Kawin	: 2014-02-18			

AYAH				
NIK	: 3716250219920001			
Nama Lengkap	: David Budi Hartanto			

- Demo & contoh Lainnya menyusul.
- Bisa juga lo pakai aplikasi google Apps
- Atau Aplikasi Lainnya yang sederhana
-

Contoh, Tiket / Surat registrasi

- Jika Dokumen lengkap, valid, benar dan di setujui Maka sistem dan petugas memberikan nomor registrasi, jadwal verifikasi untuk datang ke kantor dan Pemohon Mencetak Bukti Registrasi



DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN CIPIIL
KABUPATEN JOMBANG

TANDA TERIMA PRA-PERMOHONAN AKTA ONLINE

NO. REGISTRASI : AKTA-33.351622502920001

Pembuatan Akta Atas Nama:

putri arianti

NIK Pemohon	:	351622502920001
Nama Pemohon	:	David Budi Hartanto
Alamat	:	Semanding
Status	:	Disetujui
Diminta hadir Pada	:	
Tanggal	:	31-12-2013
Jam	:	08.00 s.d 11.00 Waktu Setempat
Keperluan	:	Validasi Pengajuan

Catatan :

1. Pemohon yang datang diluar tanggal yang ditentukan, maka permohonan lewat internet yang sudah dilakukan tidak dapat diajukan. Oleh karenanya Pemohon diharuskan membuat permohonan kembali.
2. Pemohon diwajibkan membawa dokumen pernyataan fotocopy dan tanda terima pra-permohonan internet ini.

Tahap Pemrosesan di Dispendukcapil Jombang

7. Pemohon / Masyarakat yang sudah Mendapat Jadwal datang Tepat waktu
 - Dalam Status ini Pemohon hadir dengan membawa surat pemanggilan/ticket yang sudah dicetak dan membawa dokumen permohonan asli karna untuk verifikasi (pencocokan)
 - Pemohon menunjukkan surat pemanggilan/ticket yang sudah dicetak kepada petugas layanan (atau bisa ditukar dengan nomor pemanggilan sesuai loket layanan)
 - Pemohon menunggu pemanggilan sesuai urutan kedatangan – FIFO – First In First Out di ruang tunggu
 - Pemohon Di (Proses) Verifikasi => yang datang sdh pasti terlayani sesuai kuota

Tahap : Pasca Proses verifikasi

8. Pemohon Pulang dan kembali ke rumah
9. Pemohon dapat mengecek status permohonan via Aplikasi atau bisa juga melalui sms center, Apakah sudah selesai atau on proses atau dalam tahapan tertentu dan mengetahui estimasi waktu permohonan (tentu dispendukcapil mempunyai SOP waktu Layanan kan...).
10. Ada Pemberitahuan jika dokumen telah selesai (bisa melalui status aplikasi atau sms gateway)

Tahap : Pasca Proses verifikasi

10. Pemohon bisa Mengambil dokumen kependudukan (atau lebih baik lagi jika pemohon cukup menunggu di rumah karena dokumen diantar, Bisa kerjasama dengan kantor Pos atau ada tim khusus kurir (*bisa menyerap pengangguran*), bermanfaat bagi pemohon yg terkendala waktu/jam bekerja, jarak jauh, dsb)
11. Pemohon / Penerima mengisi tanda terima dokumen dan memberikan Penilaian kepuasan / Memberikan reputasi => Good Governance

Skema Proses Sistem ke-2

- Hampir sama dengan Skema pertama tetapi proses dan pelimpahan kewenangan tersebut di lakukan di kecamatan (bisa juga di desa), dalam hal ini sebatas validasi, pengesahan dan bantuan teknis atau penyediaan layanan dan verifikasi berada dikecamatan / karisidenan kab. dengan memanfaatkan jaringan Intranet PDE yang ada
- Skema ini lebih dekat dengan masyarakat tetapi terkendala dengan payung hukum yang menyatakan layanan kependudukan dan catatan sipil berada di dispendukcapil disamping alasan lain yaitu tingkat kepercayaan yang sudah dikemukakan sebelumnya.

Keuntungan dari Sistem Proses yang di Usulkan

1. Masyarakat / pemohon dapat di MUDAHKAN dan hemat waktu, biaya, tenaga, mengetahui jadwal pengurusan dan kejelasan status dokumen kependudukan dan catatan sipil karena dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan perangkat apapun, Hal ini sangat penting terutama bagi pemohon yang jauh dan bekerja sekaligus dapat memutus rantai jasa “Calo”
2. Petugas Dispendukcapil di MUDAHKAN untuk mengatur dan mengestimasi layanan sesuai kapasitas sehingga tidak overload dan menjadi optimal dalam melayani dan bekerja dan yang pasti excellent service dan Good Governance.

Sambungan ...

Keuntungan dari Sistem Proses yang di Usulkan

3. Lebih Cepat dan Efisien karena investasi dan biaya lebih rendah, mudah perawatannya (dibandingkan dengan rencana membeli mobil keliling).
4. Partisipasi publik untuk mengurus dokumen kependudukan & catatan sipil SEMAKIN MENINGKAT karena proses lebih mudah. tentu hal ini menjadi indikator keberhasilan dari suatu pemerintahan kan 😊
5. Meminimalisir Pemalsuan (rumusnya semakin sulit prosesnya maka orang akan cenderung memalsu, sifat manusia cenderung menyukai cara cepat dan instan)

Lah Perangkat SI-TI nya gimana?

- Untuk sistem layanan tidak butuh teknologi dengan spesifikasi yang tinggi, bisa menggunakan Handphone smartphome, laptop, komputer atau anjungan komputer yang disediakan oleh pemerintah atau menggunakan jaringan PDE yang sudah sampai ke desa-desa.
- Cukup terkoneksi dengan internet dan memakai browser, tidak butuh spesifikasi komputer yang sangat tinggi. Untuk server bisa menggunakan yang sudah ada, tidak perlu investasi yang mahal

Bagaimana Dengan Perangkat Pemrosesan di dispendukcapil Jombang...?

- Dapat menggunakan perangkat yang ada di dispendukcapil dan di usahakan melakukan penambahan agar semakin banyak yang dilayani
- Staf dan SDM yang melayani juga harus mumpuni dan ramah terutama di front office
- Gunakan shift, bergantian kurangi beban kerja berlebih pada petugas untuk menghindari lelah karena petugas juga manusia => untuk menjaga kualitas data

Terus Aplikasinya Gimana?

- Aplikasinya Ya di Bikin 😊 dan Diadakan.
- Gimana bikinnya, Serahkan saja Urusan TEKNIS pada pihak terkait, bisa dengan PDE bisa juga dengan melibatkan SDM daerah, komunitas peduli Jombang Insyallah sangat Siap membantu atau jika masih kesulitan dapat menggunakan jasa profesional, konsultan sistem atau pengadaan
- Tidak Sulit dan jangan di bikin sulit

SDM dan Operatornya gimana?

- Dapat menggunakan yang sudah ada,
- Jika masih kurang dapat merekrut Honorer / relawan => landasan /Dasar / payung hukum nya adalah dari penetapan “program Optimalisasi layanan dispendukcapil jombang” yang disebut diatas
- Modelnya juga bisa Kerjasama dgn PTS semacam Magang Kerja
- kenapa kerjasama? agar mudah koordinasi dan pertanggung jawabannya, seperti proses tenaga operator e-ktp yang dulu
- SDM berkualitas dan Profesional lebih di utamakan, karena menyangkut layanan Masyarakat => kepuasan

Jaringan Internetnya gimana?

- Dimana mana ada internet dan Internet ada dimana-mana 😊
- Sebisa mungkin disediakan Komputer / layanan anjungan mandiri di sekitaran lokasi dispendukcapil dan tempat strategis lainnya
- *Level teknis, silakan di diskusikan lebih lanjut*

Biaya dan Masalah lainnya Gimana ?

- Biayanya bisa di anggarkan, bukankah DPR-D Jombang sudah Siap ACC kan 😊
- Dapat Juga Menggunakan dana cadangan atau dana taktis lainnya, Pemkab Pasti Bisa lah...
- Masalah Lainnya di Pikir Sambil “Ngopi” Jalan, Sambil diperbaiki, sambil di evaluasi
- Yang Terpenting semangat dan Visinya sama

MELAYANI MASYARAKAT DENGAN SEBAIK-BAIKNYA

Usulan Perbaikan Dan solusi untuk masalah SDM

Masalah SDM => wewenang BKD, Menpan

- Pemenuhan rasio Kebutuhan => Analisis BKD
- Penambahan SDM yang berkualitas (dari yang ada)
- Rekrutmen PNS => Menpan (prosesnya lama)
- Kerjasama Dengan PT / Relawan (harus ada yg bertanggung jawab)
 - Ambil SDM Yang berkompeten dan Bisa di pertanggung jawabkan → teknisnya dibahas lebih lanjut
 - Dapat Di kontrol, di awasi dan di evaluasi Bersama

Solusi Masalah Sarana dan Prasarana

- Sebisa mungkin memberikan Fasilitas sarana & prasarana yang memadai, nyaman dan enak => mirip layanan di bank lah,
- Memanfaatkan Yang ada atau Diadakan / disewakan
- Membuat Pos-pos layanan yang informatif
- Kalau enak dan nyaman insyaallah Kepuasan masyarakat itu tercapai

Lain-Lain

- Komunikasi dan Koordinasi serta pelibatan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan
- Masih banyak Skema proses yang lain tergantung keinginan stakeholder seperti apa.
- Begitu Juga dengan Sistem keliling, jemput bola atau apapun namanya dapat menggunakan sistem - taknologi informasi yang sdh dipaparkan diatas

Saran Dan Kritik

- Silakan Di tambahkan karena pasti ada Yang kurang. Saran, Kritik dan diskusi bisa via channel apapun
 - Sms-Wa-telegram : 085649845187
 - Facebook.com/ali.murtadho
 - Group fb : seputarjombang
 - Website : www.kangali.com

“Tidak ada yang lebih pintar atau lebih hebat disini tetapi kita semua akan menjadi hebat karena kita peduli jombang yang kita cintai”