

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

“CAFÉ ADMINDUK”



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan dasar yang memiliki peran strategis dalam menjamin pengakuan identitas hukum setiap warga negara. Dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara cepat, mudah, dan merata.

Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala. Pola pelayanan yang terpusat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan jam operasional terbatas menyebabkan tidak semua masyarakat dapat mengakses layanan dengan optimal. Masyarakat yang memiliki kesibukan kerja pada hari dan jam kantor seringkali kesulitan meluangkan waktu untuk mengurus dokumen kependudukan. Kondisi ini berdampak pada masih rendahnya tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang lengkap dan valid. Dari data tahun 2022, jumlah cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bulungan baru mencapai 90 % dari target nasional 98%.

Beberapa penyebab kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bulungan belum optimal,

antara lain:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Layanan dokumen Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,
3. Keterbatasan waktu masyarakat untuk datang ke kantor pelayanan,

2. Tujuan

Adapun tujuan inovasi pelayanan adminduk pada CFD dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Inovasi ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan CFD yang mudah dijangkau oleh masyarakat umum. Dengan pelayanan yang hadir langsung di ruang publik, masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Pelayanan jemput bola ini diharapkan mampu menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses maupun kesibukan sehingga tetap dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan secara optimal.

2. Sarana sosialisasi pentingnya Administrasi Kependudukan

Melalui inovasi ini, pemerintah berupaya meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan yang lengkap, valid, dan mutakhir. Dokumen kependudukan merupakan hak dasar masyarakat yang digunakan dalam berbagai pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, dan layanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, masyarakat didorong untuk lebih aktif melakukan pembaruan data kependudukan sesuai kondisi yang sebenarnya.

3. Mempercepat Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Inovasi pelayanan pada CFD bertujuan mempercepat proses kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat, terutama bagi warga yang belum melakukan perekaman KTP-el, belum memiliki akta kelahiran, atau belum memperbarui Kartu Keluarga. Dengan pelayanan yang lebih mudah dan cepat, diharapkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dapat meningkat secara merata.

4. Meningkatkan Kualitas dan Validitas Data Kependudukan

Data kependudukan yang akurat dan mutakhir sangat penting dalam mendukung perencanaan pembangunan dan berbagai program pemerintah agar tepat sasaran. Melalui inovasi ini, masyarakat didorong untuk melakukan pembaruan data secara berkala sehingga kualitas database kependudukan menjadi lebih baik dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan publik.

3. Sasaran

Sasaran dari inovasi **CAFE ADMINDUK** sebagai berikut:

- **Pekerja dan Profesional Sibuk:** Karyawan swasta, Aparatur Sipil Negara (ASN), buruh pabrik, wirausahawan, dan profesional yang terikat jam kerja ketat pada hari Senin sampai Jumat, sehingga hanya memiliki waktu luang di akhir pekan.
- **Generasi Muda dan Mahasiswa/Pelajar:** Kelompok usia produktif dan melek teknologi yang rutin beraktivitas di CFD, yang membutuhkan efisiensi tinggi serta adaptasi cepat terhadap teknologi digital (seperti KTP Digital).
- **Keluarga Muda:** Orang tua yang memanfaatkan waktu olahraga/rekreasi hari Minggu bersama anak-anak mereka, sehingga dapat sekaligus mengurus dokumen anak tanpa mengganggu jadwal sekolah atau kerja.
- **Masyarakat Umum Pengunjung CFD:** Seluruh warga Kabupaten Bulungan maupun warga pelintas (luar daerah) yang sedang berada di arena CFD dan membutuhkan layanan konsultasi atau pengurusan dokumen kependudukan cepat.

BAB II

RUANG LINGKUP INOVASI

Ruang lingkup pelaksanaan inovasi **CAFE ADMINDUK** mencakup batasan lokasi, batasan layanan, dan aspek operasional sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

- Lokasi Stand/Boot: Inovasi ini diselenggarakan secara eksklusif dalam zona inti atau area strategis Car Free Day (CFD) Tebu Kayan di depan kantor Pemadam Kebakaran.
- Waktu Operasional: Layanan hanya dibuka pada hari Minggu, menyesuaikan dengan jadwal resmi CFD setempat, mulai pukul 07.00 hingga 11.00 WITE (atau sesuai batas waktu selesainya CFD).

2. Ruang Lingkup Jenis Layanan

Mengingat keterbatasan waktu dan mobilitas perangkat di lapangan, pelayanan dibatasi pada dokumen-dokumen yang dapat diproses secara cepat :

- KTP Elektronik (KTP-el): Khusus untuk penggantian fisik KTP-el yang rusak, patah, atau hilang (dengan membawa syarat penunjang seperti surat kehilangan/KTP lama), serta perubahan data elemen data yang tidak memerlukan verifikasi berkas berat.
- Kartu Identitas Anak (KIA): Penerbitan baru untuk anak usia 0–17 tahun kurang 1 hari (bisa langsung cetak di tempat).
- Kartu Keluarga (KK): Cetak ulang KK akibat rusak/hilang atau pemutakhiran data biodata ringan yang tidak mengubah susunan inti keluarga.
- Identitas Kependudukan Digital (IKD): Pendampingan instalasi, verifikasi wajah (*face recognition*), dan aktivasi KTP Digital pada *smartphone* warga.
- Layanan Konsultasi & Pengaduan: Konsultasi masalah Adminduk berat yang tidak bisa diselesaikan di tempat (seperti data ganda atau sengketa status perkawinan) untuk diarahkan ke kantor induk pada hari kerja.

3. Ruang Lingkup Aspek Operasional dan Mekanisme

- Metode Pendaftaran: Menggunakan sistem antrean langsung di tempat dengan kuota terbatas per minggu.
- Konsep Pelayanan "Cafe": Petugas menyambut warga dengan seragam kasual/ramah, menyediakan area tunggu yang santai, ringkas, serta membagikan brosur edukatif kependudukan.
- Kebijakan Biaya: Seluruh rangkaian proses pengurusan, pencetakan, hingga penyerahan dokumen di arena CAFE ADMINDUK adalah Gratis (Rp 0).

BAB III

TAHAPAN PELAKSANAAN

Agar operasional di hari libur (Hari Minggu) berjalan rapi tanpa mengganggu keterbatasan waktu CFD yang singkat, tahapan ini dibagi menjadi tiga fase: Persiapan Pra-CFD, Pelaksanaan di Hari H, dan Pasca-Pelaksanaan.

1. Persiapan Logistik dan Teknis:

- Pengecekan Perangkat Keras: Tim teknis melakukan uji coba fungsionalitas laptop operator, mesin cetak kartu (KTP-el/KIA), dan ketersediaan bahan baku (*ribbon* dan blangko kartu).
- Konfigurasi Jaringan Portabel: Memastikan kestabilan jaringan internet nirkabel (VPN khusus/modem *mobile*) agar interkoneksi ke server SIAK Pusat berjalan lancar tanpa interupsi.
- Publikasi Kuota Layanan: Mengumumkan jadwal kehadiran, lokasi stan, dan estimasi kuota dokumen yang dapat dicetak di CFD melalui media sosial resmi instansi pada hari Jumat agar warga dapat bersiap membawa dokumen persyaratan (seperti KTP rusak atau KK lama).

2. Mobilisasi dan Setup Lokasi:

- Loading Alat ke Area CFD: Tim berangkat menuju arena CFD menggunakan mobil dinas layanan keliling (**SIMODIS**) sebelum akses jalan ditutup untuk kendaraan bermotor.
- Setup Stan Berkonsep Kasual: Mendirikan tenda portabel, menata meja pelayanan, kursi tunggu warga, serta memasang *banner* informasi petunjuk alur pelayanan.
- Uji Sistem Akhir : Menyalakan perangkat dan melakukan *login* ke sistem SIAK tepat waktu sebelum gerbang pelayanan dibuka untuk umum.

3. Operasional Pelayanan Inti :

- Penerimaan dan Screening Berkas: Petugas di meja depan menyapa warga yang datang, memverifikasi keaslian dan kelengkapan dokumen persyaratan bawaan warga secara cepat.
- Pemrosesan Data Instan: Operator memasukkan data ke sistem untuk permohonan cetak ulang KTP-el rusak/hilang, pembuatan KIA, pemutakhiran KK, atau melakukan pemindaian wajah (*face recognition*) untuk aktivasi Aplikasi IKD (KTP Digital).
- Cetak dan Penyerahan Dokumen (One Day Service): Dokumen KTP-el atau KIA dicetak langsung di lokasi menggunakan *card printer* portabel dan diserahkan ke warga dalam hitungan menit tanpa pungutan biaya (Gratis).

4. Penutupan dan Pembersihan Area:

- Log-off Sistem Aman: Mematikan koneksi server SIAK sesuai regulasi keamanan data kependudukan setelah batas waktu CFD berakhir.
- Pembongkaran Stan: Mengemas kembali seluruh perangkat elektronik sensitif ke dalam kotak pelindung khusus (*flight case*) untuk dibawa kembali ke kantor dinas.
- Operasi Bersih Lingkungan: Memastikan area bekas stan CAFE ADMINDUK kembali bersih dari sampah sebelum jalur jalan dibuka kembali untuk kendaraan umum.

5. Pelaporan dan Evaluasi:

- Rekapitulasi Fisik Berkas: Memasukkan berkas-berkas fisik persyaratan yang dikumpulkan dari CFD hari Minggu ke dalam pengarsipan resmi kantor dinas.
- Pelaporan Capaian Kinerja: Menyusun laporan jumlah dokumen yang diterbitkan pada hari tersebut (KTP-el, KIA, KK, dan IKD) untuk bahan evaluasi mingguan Kepala Dinas.
- Tindak Lanjut Konsultasi: Memproses aduan/konsultasi warga dari CFD yang membutuhkan penanganan lanjutan di kantor induk (seperti masalah data ganda).

BAB IV
INDIKATOR KEBERHASILAN

Kategori Indikator	Parameter Keberhasilan	Target / Tolok Ukur	Metode Verifikasi
Indikator Output	Volume Dokumen Terbit	Terlayannya pencetakan dokumen (KTP-el/KIA/KK) minimal 50–100 dokumen per kegiatan CFD.	Laporan statistik mingguan dan rekapitulasi data dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).
	Akselerasi Aktivasi KTP Digital	Terlaksananya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) minimal 50 pengguna baru per kegiatan CFD.	Log aktivitas harian pada dasbor admin aplikasi IKD Kementerian Dalam Negeri.
	Kecepatan Layanan	Waktu tunggu pencetakan dokumen instan (KTP-el rusak/KIA) maksimal 10–15 menit per pemohon sejak berkas dinyatakan lengkap.	Pemantauan waktu berkas masuk hingga penyerahan fisik kartu di lapangan (<i>sampling log</i>).
Indikator Outcome	Kepuasan Masyarakat	Meraih Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan predikat minimal "Sangat Baik" (Skor > 85.00).	Kuesioner elektronik menggunakan QR Code yang diisi warga setelah menerima dokumen di stan CFD.

	Efisiensi Waktu Warga	Mengurangi angka penundaan urus dokumen oleh pekerja sibuk hingga 80% karena ketersediaan layanan di hari libur.	Survei acak singkat mengenai profil pekerjaan pemohon dokumen di area CFD
Indikator Sistem & Keberlanjutan	Kestabilan Infrastruktur Jaringan	Tingkat keberhasilan koneksi jaringan portabel (VPN) ke server pusat mencapai 98% sepanjang jam operasional CFD.	Jurnal teknis harian dari tim IT (<i>down-time log</i> perangkat internet keliling).
	Konsistensi Kehadiran Pelayanan	Terlaksananya layanan CAFE ADMINDUK secara konsisten setiap hari Minggu di area CFD (kecuali CFD diliburkan oleh Pemda)	Absensi tim operasional, manifes perjalanan mobil layanan, dan dokumentasi mingguan.

BAB V

PENUTUP

Inovasi **CAFE ADMINDUK (Car Free Day Administrasi Kependudukan)** merupakan langkah konkret dan strategis dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang dinamis, modern, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Dengan mengubah waktu operasional ke hari libur dan memindahkan loket pelayanan ke ruang publik yang rekreatif, inovasi ini terbukti mampu menjembatani kendala waktu yang selama ini dihadapi oleh masyarakat produktif dan pekerja sibuk di kawasan perkotaan.

Peralihan atmosfer pelayanan dari suasana kantor yang kaku menjadi hangat dan menyenangkan berkunjung ke sebuah kafe, diharapkan dapat meruntuhkan stigma negatif masyarakat terhadap pengurusan dokumen negara. Keberlanjutan inovasi ini tentu membutuhkan konsistensi performa dari petugas dinas, keandalan sistem jaringan teknologi informasi, serta dukungan kolaboratif dari berbagai instansi pengelola kawasan *Car Free Day*. Dokumen identitas yang valid dan mutakhir bukan lagi sebuah urusan yang menyita waktu produktif warga, melainkan dapat dipenuhi dengan mudah sembari berolahraga dan berkumpul bersama keluarga.

Melalui komitmen yang berkelanjutan, **CAFE ADMINDUK** diharapkan dapat terus berjalan secara konsisten, memperluas jangkauan layanannya, serta menjadi pemantik bagi lahirnya inovasi-inovasi pelayanan publik lain yang serupa. Karena sejatinya, keberhasilan pelayanan publik di era modern tidak lagi diukur dari seberapa banyak masyarakat yang mengantre di kantor pemerintah, melainkan seberapa proaktif pemerintah hadir di tengah-tengah aktivitas dan ruang kehidupan masyarakatnya.