



PEMERINTAH KABUPATEN
BULUNGAN

*Melayani dengan Hati
Tertib Administrasi,
Pasti untuk Negeri*

PEDOMAN TEKNIS

INOVASI

OPTIMIS^{PRO} PRO MASYARAKAT

(Optimalisasi Standar Mekanisme dan Prosedur
Pelayanan Kependudukan Pada Masyarakat)



STANDAR
Mekanisme dan
Prosedur Jelas



PELAYANAN
Cepat, Mudah,
dan Transparan



DIGITAL
Terintegrasi dan
Berbasis Teknologi



UNTUK SEMUA
Masyarakat Puas,
Administrasi Tuntas



“Pelayanan
Kependudukan
**Lebih Mudah,
Lebih Cepat,
Lebih Pasti.**”



PROFESIONAL



CEPAT



AKUNTABEL



INTEGRITAS



BERORIENTASI
PADA MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULUNGAN

TAHUN
2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang menjadi kewajiban pemerintah dalam memberikan kepastian hukum atas identitas penduduk. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Pencatatan Sipil, Kartu Identitas Anak (KIA), serta dokumen kependudukan lainnya memiliki peranan penting dalam mendukung berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari akses pendidikan, kesehatan, perbankan, bantuan sosial, hingga pelayanan publik lainnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin cepat, mudah, transparan, akurat, dan berkualitas. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala, antara lain belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan, variasi kualitas pelayanan, keterbatasan akses informasi, serta belum seragamnya penerapan standar mekanisme pelayanan. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan keterlambatan penyelesaian dokumen, meningkatnya jumlah berkas yang harus diperbaiki, serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi serta kebijakan reformasi birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, standarisasi mekanisme pelayanan, digitalisasi proses administrasi, serta peningkatan kompetensi aparatur pelayanan.

Sebagai upaya mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, Pemerintah Kabupaten Bulungan menghadirkan inovasi **OPTIMIS PRO MASYARAKAT (Optimalisasi Standar Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Kependudukan Pada Masyarakat)**. Inovasi ini merupakan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan yang jelas, penyederhanaan mekanisme pelayanan, penguatan koordinasi antarpetugas, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

Melalui inovasi ini diharapkan seluruh proses pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, alur pelayanan, waktu penyelesaian, serta hak dan kewajiban dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, aparatur pelayanan memiliki pedoman yang seragam dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, **OPTIMIS PRO MASYARAKAT** diharapkan menjadi inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, mempercepat penyelesaian dokumen, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Bulungan.

2. Tujuan

Pelaksanaan inovasi **OPTIMIS PRO MASYARAKAT** bertujuan untuk:

- Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, tepat, transparan, dan akuntabel.
- Mewujudkan standar mekanisme dan prosedur pelayanan kependudukan yang seragam, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
- Mempercepat proses penyelesaian dokumen administrasi kependudukan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- Mengurangi kesalahan administrasi dan pengembalian berkas akibat ketidaksesuaian persyaratan.
- Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

3. Sasaran

Sasaran pelaksanaan inovasi **OPTIMIS PRO MASYARAKAT** diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Bulungan, yaitu:

- Terwujudnya standar pelayanan administrasi kependudukan yang jelas, sederhana, dan mudah diterapkan.
- Meningkatnya kualitas mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan konsisten.
- Meningkatnya kecepatan penyelesaian dokumen administrasi kependudukan sesuai standar pelayanan.
- Meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.
- Menurunnya jumlah berkas yang dikembalikan akibat ketidaksesuaian persyaratan administrasi.

BAB II

RUANG LINGKUP INOVASI

Ruang lingkup pelaksanaan Inovasi **OPTIMIS PRO MASYARAKAT** mencakup seluruh proses peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penyempurnaan standar pelayanan, mekanisme, prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas aparatur pelayanan kepada masyarakat. Adapun ruang lingkup inovasi meliputi:

1. Standarisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

- Penyusunan dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.
- Penyusunan standar waktu penyelesaian pelayanan.
- Penyusunan standar persyaratan pelayanan untuk setiap jenis dokumen kependudukan.
- Penyusunan standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Penyederhanaan Mekanisme Pelayanan

- Penyederhanaan alur pelayanan administrasi kependudukan.
- Pengurangan tahapan administrasi yang tidak diperlukan.
- Optimalisasi proses verifikasi dan validasi dokumen.
- Penyederhanaan mekanisme pelayanan bagi kelompok rentan.

3. Pelayanan Dokumen Kependudukan

Meliputi pelayanan:

- Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
- Kartu Keluarga (KK);
- Kartu Identitas Anak (KIA);
- Akta Kelahiran;
- Akta Kematian;
- Akta Perkawinan;
- Akta Perceraian;
- Surat Pindah Penduduk;
- Perubahan data kependudukan; dan
- Pelayanan administrasi kependudukan lainnya sesuai ketentuan.

4. Digitalisasi Pelayanan

- Pemanfaatan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Penyediaan layanan informasi secara digital.
- Pengembangan media konsultasi dan pengaduan daring.
- Digitalisasi arsip pelayanan.

5. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

- Sosialisasi persyaratan pelayanan.
- Edukasi prosedur pelayanan kepada masyarakat.
- Penyebarluasan informasi melalui media cetak, media sosial, dan media elektronik.
- Pendampingan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

6. Peningkatan Kapasitas Aparatur

- Pelatihan petugas pelayanan.
- Pembinaan budaya pelayanan prima.
- Penguatan kompetensi penggunaan aplikasi pelayanan.
- Evaluasi kinerja petugas pelayanan.

7. Monitoring dan Evaluasi

- Monitoring pelaksanaan standar pelayanan.
- Evaluasi kepatuhan terhadap SOP.
- Survei kepuasan masyarakat.
- Penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan.

8. Pengawasan dan Pengendalian

- Pengawasan kualitas pelayanan.
- Pengelolaan pengaduan masyarakat.
- Tindak lanjut hasil evaluasi.
- Perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan.

Dengan ruang lingkup tersebut, **OPTIMIS PRO MASYARAKAT** diharapkan mampu mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, transparan, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB III

TAHAPAN PELAKSANAAN

Pelaksanaan inovasi dilakukan secara bertahap agar implementasi standar pelayanan dapat berjalan optimal.

1. Tahap Persiapan

Meliputi:

- Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi.
- Penyusunan rencana kerja.
- Penyusunan SOP dan standar pelayanan.
- Identifikasi permasalahan pelayanan.
- Penyediaan sarana dan prasarana pendukung.
- Sosialisasi kepada seluruh aparaturnya pelayanan.

2. Tahap Penyusunan Standar Pelayanan

Kegiatan meliputi:

- Penyusunan standar mekanisme pelayanan.
- Penyusunan standar waktu pelayanan.
- Penyusunan standar persyaratan pelayanan.
- Penyusunan alur pelayanan yang sederhana.
- Penetapan standar pelayanan.

3. Tahap Implementasi Pelayanan

Meliputi:

- Penerapan SOP pelayanan.
- Pelayanan administrasi kependudukan sesuai standar.
- Pendampingan masyarakat.
- Pemanfaatan sistem informasi pelayanan.
- Digitalisasi proses administrasi.

4. Tahap Sosialisasi dan Edukasi

Meliputi:

- Sosialisasi kepada masyarakat.
- Penyebaran informasi melalui berbagai media.
- Edukasi mengenai persyaratan pelayanan.
- Konsultasi pelayanan.

5. Tahap Monitoring dan Evaluasi

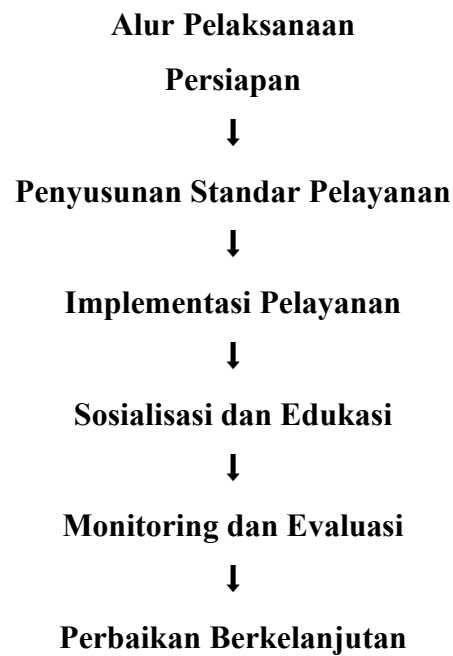
Meliputi:

- Monitoring kualitas pelayanan.
- Evaluasi kepatuhan terhadap SOP.
- Pengukuran waktu pelayanan.
- Survei kepuasan masyarakat.
- Penyusunan laporan hasil evaluasi.

6. Tahap Perbaikan Berkelanjutan

Meliputi:

- Penyempurnaan standar pelayanan.
- Pembaruan SOP.
- Pengembangan inovasi pelayanan.
- Peningkatan kapasitas aparatur.
- Penguatan pemanfaatan teknologi informasi.



BAB IV

INDIKATOR KEBERHASILAN

Untuk mengukur efektivitas inovasi, berikut adalah indikator utama yang harus dicapai:

NO	INDIKATOR	TARGET
1	Terlaksananya penerapan standar mekanisme dan prosedur pelayanan kependudukan	100%
2	Persentase pelayanan administrasi kependudukan yang diselesaikan sesuai standar waktu pelayanan	$\geq 95\%$
3	Persentase masyarakat yang memperoleh pelayanan sesuai SOP	$\geq 95\%$
4	Penurunan jumlah berkas yang dikembalikan karena persyaratan tidak lengkap	$\geq 90\%$
5	Persentase petugas pelayanan yang memahami dan menerapkan SOP	$\geq 95\%$
6	Persentase pelayanan yang memanfaatkan sistem digital	100%
7	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan	$\geq 90\%$ puas
8	Persentase tindak lanjut pengaduan masyarakat yang diselesaikan tepat waktu	100%
9	Persentase kegiatan monitoring dan evaluasi yang terlaksana sesuai jadwal	100%
10	Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan hasil evaluasi tahunan	Terwujud

Keberhasilan inovasi juga ditandai dengan:

- Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan transparan.
- Meningkatnya kepatuhan aparatur terhadap standar pelayanan.
- Meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan.
- Berkurangnya keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan.
- Meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

- Terwujudnya pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- Mendukung implementasi Reformasi Birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

BAB V

PENUTUP

Inovasi **OPTIMIS PRO MASYARAKAT** merupakan langkah nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penyempurnaan standar mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih sederhana, cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penerapan inovasi ini diharapkan mampu memberikan kepastian pelayanan, mempercepat penyelesaian dokumen kependudukan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Keberhasilan pelaksanaan inovasi ini sangat bergantung pada komitmen seluruh aparatur pelayanan, dukungan pemangku kepentingan, serta partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi dan memanfaatkan layanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sinergi tersebut menjadi fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, efektif, dan akuntabel.

Melalui penerapan **OPTIMIS PRO MASYARAKAT**, diharapkan tercipta budaya pelayanan prima yang mengedepankan profesionalisme, integritas, inovasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Inovasi ini juga mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi, penerapan **Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**, serta penguatan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Pedoman Teknis ini diharapkan menjadi acuan bagi seluruh pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam melaksanakan tugas secara konsisten, profesional, dan berkesinambungan. Dengan demikian, **OPTIMIS PRO MASYARAKAT** diharapkan mampu menjadi inovasi yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat melalui pelayanan administrasi kependudukan yang **mudah diakses, cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat**, sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik yang unggul di Kabupaten Bulungan.