MANUAL BOOK

KOPI SEDUH
KECAMATAN CIBINONG

2020

I. PENDAHULUAN

KTP adalah dokumen utama dari segala dokumen, tanpa ada KTP, baik rusak atau hilang, sudah di pastikan pengurusan dokumen lain pasti terhambat. Kegunaan KTP yang utama tentu sebagai penunjuk identitas diri, termasuk alamat dan pekerjaan. KTP menunjukkan bahwa kita adalah warga negara Indonesia dan memiliki hak yang sama dengan warga Indonesia lainnya.

Kendati demikian, seseorang yang mengajukan KTP Selalu menempuh langkah yang rumit dan menyita waktu. Berbagai permasalahan terkait pengurusan KTP dirangkum sebagai berikut:

1. Volume antrian di Kantor Kecamatan Cibinong selalu padat setiap hari kerja. Setiap harinya Kantor Kecamatan Cibinong melayani permohonan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Hal itu mengakibatkan kantor ini menjadi penuh sesak oleh masyarakat yang melakukan pengajuan.
2. Maraknya calon yang menawarkan bantuan kepengurusan KTP yang membuka peluang adanya pungutan liar.
3. Masih belum optimalnya cakupan kepemilikan KTP di masyarakat karena beberapa alasan: letak geografi, rendahnya kesadaran dan pengetahuan tentang pentingnya kepemilikan KTP, biaya dan sebagainya.

Tapi itu dulu! Teknologi telah mempersingkat proses ngejelimet itu menjadi lebih efisien. Inisiatif yang dilakukan oleh Kecamatan Cibinong sangatlah simple: membuka kanal informasi terkait permohonan KTP melalui Whatsapp KOPISEDUH (KTP ONLINE PESAN DI RUMAH DI ANTAR KERUMAH) yang di luncurkan saat massa Pendemi Covid tepatnya 11 Maret 2020.

Inovasi ini memadukan aplikasi whatsapp dengan **Automated reply messages (bot) yang berfungsi menjawab pesan secara otomastis sesuai kebutuhan masyarakat.** Dengan inovasi ini memungkinkan para pendaftar untuk mengecek status KTP, mengajukan KTP PERGANTIAN, HILANG, RUSAK dan Permohonan Perekaman KTP PEMULA. Semua layanan cukup dilakukan di rumah tanpa perlu ke kecamatan. Bahkan untuk pengajuan KTP PERGANTIAN, HILANG, RUSAK. KTP saat tercetak langsung diantar ke alamat rumah.

Di dunia yang semakin terhubung, serta bersifat customer-centric, masyarakat berharap kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara cepat dan efisien. Sebagai institusi yang mengemban fungsi pelayanan publik, kami sadar akan hal ini sehingga terus berupaya memanfaatkan teknologi dan menanamkan pola pikir yang berpusat pada konsumen untuk berinovasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan tentunya mengurangi 70% pemohon yang harus datang ke kecamatan.

II. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan

a. Tujuan Umum

Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien

b. Tujuan Khusus

- Memudahkan pelayanan adminduk (KTP)
- Mempercepat layanan adminduk (KTP)
- Menjangkau pelayanan adminduk (KTP) hingga ke pelosok
- Meningkatkan cakupan kepemilikan adminduk (KTP)
- Efesiensi dan efektifitas
- Paperless

2. Manfaat

Digitalisasi menawarkan peluang untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, mulai dari meminimalkan proses birokrasi sampai menghindari praktik calo dan pungutan liar (pungli). Pada dasarnya, inisiatif ini dilakukan untuk mengubah rutinitas yang tidak diperlukan, di mana sangat identik dengan penggunaan kertas seperti mencetak formulir, serta kehadiran calo sebagai perantara masyarakat dengan institusi pemerintah dan tentunya memengurangi kost/biaya transportasi masyarakat dan efisiensi waktu.

III. DASAR HUKUM

1. Radiogram Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 002.6/3267/Litbang.Ses Perihal: Sosialisasi Pelaksanaan Inovasi Daerah dan Pemberian Penghargaan Innovative Government Award (IGA) Tahun 2021;
2. Surat Edaran Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat, Nomor : 3595/HM.06/BPZD Perihal: Penilaian Indeks Inovasi Daerah dan Pemberian Penghargaan Innovative Government Award (IGA) Tahun 2021;
3. Surat Edaran Bupati Bogor, Nomor: 061/682-Bappedalitbang tentang Inovasi Daerah 1 Perangkat Daerah 1 Inovasi

IV. KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN

1. Kegiatan Pokok

   Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik dalam rangka optimalisasi layanan publik berbasis teknologi
2. Rincian Kegiatan
   1) Mensosialisasikan program inovasi KOPI SEDUH kepada stakeholder terkait dan warga masyarakat
   2) Melaksanakan bimbingan teknis dan memberikan pelatihan kepada stakeholder terkait
   3) Publikasi dan sosialisasi
   4) Melaksanakan monitoring dan pengawasan

V. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

Kegiatan diawali dengan penjaringan permasalahan di lapangan dan di lanjutkan pembuatan TIM pengelola inovasi. Tahap berikutnya perumusan ide pembuatan inovasi dan pelaksanaan pembuatan aplikasi kopi seduh, setelah aplikasi siap di jalankan kegiatan diawali dengan mensosialisasi para pelaku stakeholder terkait. Setelah program inovasi dimaksud berjalan sesuai dangan apa yang di harapkan, maka harus dilaksanakan monitoring dan pengawasan terhadap pelaksanaan inovasi tersebut.

VI. SASARAN

Warga masyarakat wajib KTP yang tercatat di database kependudukan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

VII. JADWAL TAHAPAN INOVASI DAN PELAKSAAN KEGIATAN

A. Tahapan Inovasi KOPI SEDUH

NO.	Tahapan	Waktu Kegiatan	Keterangan
1.	Latar belakang masalah	Februari 2020	Penjaringan di lapangan
2.	Perumusan Ide	Februari 2020	Perumusan Ide dari masukan semua pihak / koordinasi dengan dinas terkait
3.	Perancangan	Maret 2020	Menyusun TIM pengelola Inovasi dan Linsek
4.	Sosialisasi	Maret 2020	Stake Holder terkait (Kelurahan)
5.	Implementasi	Maret 2020	Pelaksanaan dilaksanakan secara kontinu

B. Pelaksanaan Inovasi KOPI SEDUH

Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan secara terus menerus dalam jangka panjang. Berikut langkah-langkah implementasi kegiatan KOPI SEDUH:

1. Masyarakat sebagai pengguna membuka aplikasi KOPI SEDUH via WhatssApp di nomor 089635838584
2. Pengguna akan masuk ke menu layanan automated reply messages (bot) yang berfungsi menjawab pesan secara otomatis sesuai kebutuhan masyarakat.
3. Pengguna dapat memilih 4 layanan yang tersedia sesuai kebutuhan yang terdiri dari:
   a. Layanan A

      Untuk cek KTP pengajuan lama yang belum jadi dibuktikan dengan kepemilikan resi/surket

b. Layanan B

   Pengajuan KTP pergantian biodata, alamat, pindahan status dll dibuktikan dnegan Kartu Keluarga yang sudah dirubah/diperbaharui

c. Layanan C

   Pengajuan KTP hilang atau rusak dibuktikan dengan fisik KTP asli yang rusak atau surat keterangan

d. Layanan D

   Perekaman KTP baru dan booking tanggal perekaman

4. Pengguna dapat memilih layanan dengan cara:
   a. Pilih B: Ketik Bs aja tanpa menggunakan tanda baca atau keterangan lainnya. Hanya Huruf saja
   b. Pastikan data di Kartu Keluarga sudah sesuai karenan basis data KTP bersumber dari Kartu Keluarga
   c. Ketik biodata dengan benar, cek terlebih dahulu sebelum mengirim
   d. Setelah melengkapi berkas, tunggu hasil verifikasi, chat ulang respon akan lebih lama. Chat dibalas dari paling bawah.
   e. Satu nomor telpon hanya digunakan oleh anggota keluarga yang tercatat di Kartu Keluarga
   f. Ketik MENU jika pilihan layanan tidak keluar
   g. Budayakan membaca notifikasi
   h. Setelah lengkap KTP akan dikirim ke rumah melalui jasa ekspedisi

Tabel 1. Laporan pelayanan yang di proses melalui aplikasi Kopi Seduh

VIII. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORAN

Evaluasi pelaksanaan kegiatan di lakukan setelah pelaksanaan kegiatan berjalan, laporan evaluasi kegiatan dilakukan tiap 2 minggu sekali dengan cara melakukan mengirim pesan ke penerima manfaat secara acak dan hasil laporan dilaporkan ke Kepala Seksi.

Cibinong, Maret 2020
Camat Cibinong

Drs. BAMBANG W. TAWAEKAL, M.Si
NIP. 196802141989031008