

MANUAL BOOK



INOVASI SERVING THE VILLAGER

DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2023

1. Pendahuluan

Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Di Kabupaten Bintan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah meluncurkan program inovatif bernama **Serving the Villager**. Program ini bertujuan untuk memperpendek jarak tempuh pelayanan administrasi kependudukan dengan cara mendekatkan layanan langsung ke desa-desa. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Serving the Villager hadir sebagai solusi untuk menjawab tantangan geografis dan demografis yang dihadapi oleh masyarakat Kabupaten Bintan. Kabupaten ini terdiri dari banyak desa yang tersebar di wilayah yang luas, termasuk daerah terpencil dan terluar seperti Kecamatan Tambelan. Kondisi ini seringkali menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, program ini dirancang untuk memastikan bahwa semua warga, termasuk yang berada di daerah terpencil, dapat mengakses layanan dengan mudah.

Layanan administrasi kependudukan yang diberikan melalui program **Serving the Villager** mencakup berbagai jenis dokumen penting, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, dan kartu identitas anak (KIA). Selain itu, program ini juga memperkenalkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang memudahkan masyarakat dalam mengelola dan mengakses dokumen mereka secara digital. Dengan adanya IKD, masyarakat tidak perlu membawa banyak berkas fisik, cukup dengan satu aplikasi di ponsel mereka.

Selain memberikan kemudahan akses layanan, **Serving the Villager** juga berfokus pada inklusi sosial. Program ini menyediakan layanan khusus bagi penyandang disabilitas, memastikan bahwa mereka mendapatkan akses yang setara dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Penyandang disabilitas seringkali menghadapi tantangan tambahan dalam mengakses layanan publik, dan program ini bertujuan untuk mengurangi hambatan tersebut.

Pelaksanaan program **Serving the Villager** melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah desa, camat, dan organisasi masyarakat. Kerjasama ini penting untuk memastikan bahwa layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Tim pelayanan yang terdiri dari petugas Disdukcapil dan relawan terlatih juga memainkan peran kunci dalam menjalankan program ini. Mereka dilengkapi dengan peralatan yang memadai dan dukungan logistik yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Sosialisasi dan edukasi merupakan komponen penting dalam program ini. Masyarakat perlu diberi pemahaman tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang sah dan lengkap. Oleh karena itu, program ini juga mencakup kegiatan sosialisasi yang dilakukan

melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, papan pengumuman desa, dan pengumuman lisan. Edukasi tentang manfaat IKD dan cara penggunaannya juga disampaikan kepada masyarakat.

Monitoring dan evaluasi menjadi bagian tak terpisahkan dari pelaksanaan program **Serving the Villager**. Data layanan dan feedback dari masyarakat dikumpulkan untuk mengevaluasi kinerja program dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi ini digunakan untuk melakukan perbaikan layanan dan merencanakan kunjungan berikutnya dengan lebih baik.

Dalam jangka panjang, program ini diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bintan. Dengan memiliki dokumen yang lengkap, masyarakat dapat menikmati berbagai hak dan layanan publik dengan lebih mudah. Selain itu, program ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas data kependudukan yang diperlukan untuk perencanaan pembangunan daerah.

Kesimpulannya, **Serving the Villager** adalah inovasi yang dirancang untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan inklusivitas dalam layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bintan. Dengan dukungan dari berbagai pihak dan komitmen untuk terus mengembangkan program ini, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bintan dapat semakin berkualitas dan berdampak positif bagi seluruh masyarakat.

2. Tujuan Inovasi

1. Mempermudah akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di daerah terpencil.
2. Meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan yang sah dan lengkap.
3. Mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.
4. Menyediakan layanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas.
5. Mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan dan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

3. Persiapan dan Perencanaan

A. Identifikasi Lokasi dan Sasaran:

1. Lakukan pemetaan desa dan kecamatan yang membutuhkan layanan, termasuk daerah terluar seperti Kecamatan Tambelan.

2. Tentukan prioritas berdasarkan kebutuhan layanan administrasi kependudukan di setiap lokasi.

B. Koordinasi dengan Pihak Terkait:

1. Berkoordinasi dengan kepala desa, camat, dan pihak terkait untuk mengatur jadwal kunjungan dan memastikan kesiapan lokasi pelayanan.
2. Informasikan jadwal dan lokasi pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial, papan pengumuman desa, dan pengumuman lisan.

C. Persiapan Sumber Daya:

1. Siapkan tim pelayanan yang terdiri dari petugas Disdukcapil dari berbagai bidang.
2. Pastikan ketersediaan peralatan seperti komputer, printer, scanner, alat verifikasi identitas, alat perekaman dan koneksi internet.
3. Siapkan kendaraan operasional untuk tim pelayanan.

4. Pelaksanaan Layanan

A. Prosedur Pelayanan:

1. **Registrasi dan Verifikasi:**
 - Masyarakat datang ke lokasi pelayanan dan melakukan registrasi dengan verifikasi identitas menggunakan KTP atau dokumen lain.
2. **Pengisian Formulir:**
 - Bantu masyarakat mengisi formulir yang diperlukan sesuai jenis layanan yang diinginkan.
3. **Penerbitan Dokumen:**
 - Proses penerbitan dokumen seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, dan kartu identitas anak (KIA).
4. **Implementasi IKD:**
 - Perkenalkan dan bantu masyarakat mengakses Identitas Kependudukan Digital melalui aplikasi di ponsel mereka.

B. Pelayanan Khusus Penyandang Disabilitas:

1. Pastikan lokasi pelayanan ramah disabilitas dengan menyediakan akses yang mudah dan fasilitas pendukung.
 2. Sediakan pendampingan khusus bagi penyandang disabilitas selama proses pelayanan.
-

5. Sosialisasi dan Edukasi

A. Media Informasi:

1. Gunakan media sosial, website resmi, papan pengumuman desa, dan pengumuman lisan untuk menginformasikan jadwal dan lokasi pelayanan.
2. Edukasi masyarakat mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang sah dan lengkap.

B. Edukasi Masyarakat:

1. Lakukan sosialisasi tentang manfaat Identitas Kependudukan Digital dan cara penggunaannya.
 2. Berikan informasi tentang hak-hak dan kewajiban terkait administrasi kependudukan.
-

6. Monitoring dan Evaluasi

A. Pengumpulan Data dan Feedback:

1. Catat jumlah masyarakat yang dilayani, jenis layanan yang diberikan, dan hasil dari setiap kunjungan.
2. Kumpulkan feedback dari masyarakat mengenai kepuasan dan saran untuk perbaikan layanan.

B. Analisis dan Pelaporan:

1. Analisis data pelayanan untuk mengevaluasi kinerja dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
2. Buat laporan berkala mengenai hasil layanan dan sampaikan kepada pihak terkait.

C. Tindak Lanjut:

1. Lakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan feedback masyarakat.
 2. Rencanakan kunjungan berikutnya dengan memperhatikan umpan balik dan kebutuhan masyarakat.
-

7. Pengembangan dan Inovasi Berkelanjutan

A. Evaluasi Berkala:

1. Lakukan evaluasi berkala untuk memastikan efektivitas dan efisiensi layanan.

2. Sesuaikan strategi berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan yang berkembang.

B. Peningkatan Kapasitas:

1. Adakan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan tim pelayanan.
2. Adopsi teknologi baru untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan.

C. Kerjasama dan Kolaborasi:

1. Jalin kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya, sektor swasta, dan organisasi masyarakat.
2. Kolaborasi dengan berbagai pihak untuk mendapatkan dukungan tambahan dan memperluas cakupan layanan.

8. Kesimpulan

Inovasi **Serving the Villager** telah memberikan dampak signifikan dengan melayani 2.518 orang pada tahun 2023. Program ini tidak hanya mempermudah akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, tetapi juga memastikan kebutuhan dokumentasi kependudukan mereka terpenuhi secara efisien dan merata, termasuk di daerah terpencil seperti Kecamatan Tambelan. Dengan terus mengembangkan dan menyempurnakan program ini, diharapkan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bintan dapat semakin berkualitas dan inklusif.

Kontak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan:

Alamat: Jalan Raya Tanjungpinang-Tanjung Uban Km 42, Bandar Seri Bentan

Email: dukcapil.bintankab@gmail.com

Website: disdukpenkapil.bintankab.go.id

Instagram : [@disdukcapilbintan](https://www.instagram.com/disdukcapilbintan)

Facebook : [Disduk Capil Bintan](https://www.facebook.com/DisdukCapilBintan)

Youtube : [Disduk Inovasi](https://www.youtube.com/DisdukInovasi)