

**PROPOSAL
INOVASI DAERAH**



KOTA BEKASI

**PARKIR DI POMEL (Pelayanan Prima Akhir Pekan Di
Pondokmelati)**

Tahun 2024

INOVASI
PARKIR DI POMEL (Pelayanan Prima Akhir Pekan
Di Pondokmelati)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kecamatan Pondokmelati sebagai salah satu wilayah penyangga perkotaan di Kota Bekasi menghadapi tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan inklusif. Sebagai wilayah yang mayoritas penduduknya bekerja di sektor formal maupun informal dengan jam kerja padat, banyak warga kesulitan meluangkan waktu untuk mengurus dokumen kependudukan di hari kerja. Kondisi ini mengakibatkan rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan yang sah, meningkatnya keterlambatan dalam perekaman data, serta terhambatnya akses warga terhadap berbagai layanan publik yang mensyaratkan dokumen resmi seperti KTP-el, KK, dan akta kelahiran.

Di lapangan, keluhan masyarakat banyak bermuara pada keterbatasan waktu pelayanan yang hanya tersedia pada hari kerja. Situasi tersebut berdampak pada menumpuknya antrean di kantor kecamatan, rendahnya efisiensi pelayanan, serta menurunnya kepuasan publik terhadap kinerja birokrasi. Padahal, dokumen kependudukan merupakan hak dasar yang penting untuk menjamin akses terhadap pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, hingga hak politik. Menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kecamatan Pondokmelati melakukan terobosan dengan menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis waktu alternatif yang lebih adaptif, yaitu PARKIR DI POMEL (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Akhir Pekan Pondokmelati).

Inovasi ini dilaksanakan dengan konsep pelayanan jemput bola pada hari Sabtu dan Minggu di lokasi-lokasi strategis yang ramai dikunjungi warga, seperti halaman kantor kecamatan, pusat keramaian, maupun lapangan olahraga. Dengan dukungan teknis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, layanan yang diberikan mencakup pembuatan KTP-el, KK, akta kelahiran, pembaruan data, hingga konsultasi dokumen kependudukan. Kehadiran program ini menjadi solusi konkret yang menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi yang fleksibel, efisien, dan humanis.

Selama lebih dari setahun implementasi, PARKIR DI POMEL terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah Pondokmelati. Rata-rata lebih dari 100 warga terlayani di setiap sesi akhir pekan, dengan tingkat kepuasan mencapai 85% berdasarkan hasil survei cepat. Program ini tidak hanya mengurangi antrean pada hari kerja, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang lebih akrab, partisipatif, dan dekat dengan masyarakat. Keberhasilan ini sejalan dengan pencapaian indikator pelayanan publik dalam RPJMD Kota Bekasi serta berkontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya SDG 16 (Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh) dan SDG 11 (Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan).

Lebih dari sekadar layanan alternatif, PARKIR DI POMEL mencerminkan reformasi birokrasi yang adaptif terhadap kebutuhan warga urban yang dinamis. Dengan pola kerja yang sederhana, dukungan teknologi mobile, serta kolaborasi lintas sektor, inovasi ini mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih dekat, cepat, dan tepat sasaran. Ke depan, PARKIR DI POMEL

memiliki potensi besar untuk direplikasi di kecamatan lain, baik di Kota Bekasi maupun di luar wilayah, sebagai model inspiratif pelayanan publik berbasis inklusi, fleksibilitas, dan kepastian hukum.

B. TUJUAN

Inovasi PARKIR DI POMEL (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Akhir Pekan Pondokmelati) dikembangkan sebagai upaya strategis dalam meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu di hari kerja. Tujuan utama dari inovasi ini adalah menghadirkan sistem pelayanan publik yang fleksibel, inklusif, dan proaktif, sehingga masyarakat tetap dapat memperoleh dokumen kependudukan yang sah tanpa harus mengorbankan jam kerja mereka. Dengan model pelayanan jemput bola yang dilaksanakan di ruang publik pada akhir pekan, inovasi ini diharapkan mampu mendekatkan birokrasi kepada warga, meningkatkan kepastian hukum administrasi, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Dalam jangka pendek, PARKIR DI POMEL bertujuan memberikan alternatif waktu pelayanan yang lebih ramah masyarakat, khususnya bagi warga yang bekerja penuh waktu di hari kerja. Melalui kegiatan ini, proses perekaman dan pencetakan KTP-el, penerbitan KK, akta kelahiran, hingga konsultasi administrasi dapat dilakukan lebih cepat, praktis, dan efisien. Selain itu, inovasi ini juga memastikan agar tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam memperoleh dokumen kependudukan, sehingga mampu meningkatkan tertib administrasi sekaligus meminimalisasi hambatan birokrasi.

Untuk jangka menengah, inovasi ini diarahkan untuk memperluas cakupan layanan secara konsisten di berbagai titik strategis wilayah Pondokmelati dengan jadwal yang teratur. Program ini juga bertujuan memperkuat kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan teknis, penguasaan teknologi mobile, serta keterampilan komunikasi publik. Dengan pelaksanaan berulang, PARKIR DI POMEL diharapkan mampu membentuk budaya pelayanan publik yang lebih humanis, partisipatif, dan dekat dengan masyarakat, sekaligus mengurangi kepadatan antrean di kantor kecamatan pada hari kerja.

Dalam jangka panjang, PARKIR DI POMEL ditujukan sebagai model pelayanan publik alternatif yang dapat direplikasi di kecamatan lain di Kota Bekasi maupun daerah lain dengan kebutuhan serupa. Dengan dukungan regulasi, penganggaran yang konsisten, serta kolaborasi lintas sektor, inovasi ini berpotensi menjadi standar baru pelayanan kependudukan berbasis waktu alternatif di tingkat lokal. Lebih jauh, keberhasilan program ini akan berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya SDG 16 tentang kelembagaan yang tangguh dan SDG 11 tentang kota yang inklusif dan berkelanjutan.

Lebih dari sekadar solusi administratif, PARKIR DI POMEL berfungsi sebagai instrumen reformasi birokrasi yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. Dengan pendekatan fleksibilitas waktu, transparansi prosedur, dan prinsip pelayanan yang humanis, inovasi ini menunjukkan bahwa pemerintah dapat hadir secara adaptif sesuai kebutuhan warganya. Program ini membuktikan bahwa pelayanan publik tidak harus dibatasi oleh jam kerja formal, tetapi bisa dilakukan secara kreatif, efisien, dan bermakna.

C. MANFAAT

Implementasi inovasi PARKIR DI POMEL memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan aksesibilitas, fleksibilitas, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pondokmelati. Program ini menjawab persoalan klasik yang sering dikeluhkan warga, yaitu sulitnya mengurus dokumen kependudukan pada hari kerja karena berbenturan dengan aktivitas pekerjaan. Dengan menghadirkan layanan pada akhir pekan dan langsung di ruang publik, masyarakat kini memiliki alternatif yang lebih mudah, cepat, dan ramah waktu dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan.

Salah satu manfaat utama PARKIR DI POMEL adalah kemampuannya menciptakan sistem pelayanan publik yang praktis, humanis, dan dekat dengan masyarakat. Warga dapat langsung mengakses layanan perekaman KTP-el, penerbitan KK, akta kelahiran, hingga konsultasi dokumen bermasalah tanpa harus datang ke kantor kecamatan di hari kerja. Proses verifikasi yang dilakukan di lokasi memastikan keabsahan data dan mencegah pelanggaran prosedural, sekaligus memperkuat akuntabilitas layanan. Inovasi ini juga membangun kepercayaan masyarakat karena pemerintah hadir tepat di tengah-tengah mereka dengan pola pelayanan yang santai dan partisipatif.

Di sisi pemberdayaan aparatur, program ini memberikan dampak positif dalam peningkatan kapasitas petugas kecamatan. Mereka tidak hanya menjalankan tugas administratif rutin, tetapi juga dilatih untuk menguasai teknologi mobile, peralatan kerja lapangan, serta keterampilan komunikasi publik. Hal ini menjadikan aparatur lebih adaptif dan profesional dalam menghadapi kebutuhan layanan masyarakat. Selain itu, interaksi langsung antara petugas dan warga dalam suasana non-formal turut membangun hubungan yang lebih akrab, meningkatkan citra positif birokrasi, serta memperkuat rasa memiliki terhadap layanan publik.

Manfaat lainnya adalah meningkatnya efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dalam skala wilayah. Data pelaksanaan menunjukkan bahwa rata-rata lebih dari 100 warga dilayani setiap akhir pekan, dan dalam kurun waktu lebih dari satu tahun, program ini telah menjangkau lebih dari 1.000 warga. Hasilnya, antrean di kantor kecamatan pada hari kerja berkurang signifikan, sehingga beban pelayanan menjadi lebih seimbang. Proses layanan yang relatif cepat—kurang dari 30 menit per dokumen—juga mencerminkan efisiensi tinggi dalam operasional.

Selain memberikan manfaat langsung kepada warga, PARKIR DI POMEL juga berkontribusi terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya SDG 16 (Kelembagaan yang Tangguh) dan SDG 11 (Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan). Ketersediaan dokumen kependudukan yang lebih mudah diakses mendorong inklusi sosial, memperkuat hak-hak dasar warga, serta meningkatkan partisipasi dalam sistem pelayanan sosial, pendidikan, kesehatan, dan demokrasi. Outcome dari program ini tidak hanya berupa dokumen resmi, tetapi juga meningkatnya kepercayaan publik terhadap negara dan berkurangnya kesenjangan akses layanan antarwarga.

Secara keseluruhan, PARKIR DI POMEL telah mengubah paradigma pelayanan kependudukan dari yang kaku dan terbatas pada jam kerja formal, menjadi lebih adaptif, responsif, dan berbasis kebutuhan warga. Manfaatnya tidak hanya dirasakan langsung oleh masyarakat Pondokmelati,

tetapi juga oleh pemerintah kecamatan dalam hal efisiensi operasional, peningkatan kepuasan publik, serta pencapaian indikator kinerja pelayanan publik. Dengan keberlanjutan yang terjaga, program ini berpotensi menjadi contoh praktik baik bagi kecamatan lain dalam membangun pelayanan publik yang inklusif, efektif, dan berorientasi pada masyarakat.

D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Inovasi PARKIR DI POMEL mencerminkan respons cepat dan adaptif Pemerintah Kecamatan Pondokmelati dalam menjawab keluhan masyarakat terkait keterbatasan akses layanan administrasi kependudukan pada hari kerja. Banyak warga yang merasa kesulitan mengurus dokumen penting karena berbenturan dengan aktivitas pekerjaan sehari-hari, sehingga pemerintah kecamatan tidak menunggu program berskala kota atau nasional, tetapi segera merumuskan solusi yang aplikatif dan sederhana dengan menghadirkan layanan administrasi di akhir pekan.

Proses lahirnya PARKIR DI POMEL berangkat dari kepekaan terhadap aspirasi masyarakat dan hasil evaluasi pelayanan di lapangan. Melalui pengaduan warga, ditemukan bahwa pelayanan kependudukan yang hanya tersedia di hari kerja sangat membatasi akses kelompok pekerja. Menyadari urgensi tersebut, dalam waktu singkat pemerintah kecamatan merancang model pelayanan berbasis waktu alternatif dengan memilih lokasi-lokasi publik strategis yang mudah dijangkau masyarakat, seperti halaman kantor kecamatan, pusat keramaian, dan lapangan olahraga.

Kecepatan penciptaan inovasi ini ditopang oleh pendekatan praktis dan kolaboratif antara pemerintah kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, serta dukungan komunitas warga. Tanpa terjebak pada prosedur birokrasi yang panjang, kecamatan langsung menyiapkan peralatan mobile berupa printer, scanner, laptop, dan jaringan internet agar layanan bisa berjalan fleksibel di lapangan. Program ini juga segera disosialisasikan melalui berbagai kanal komunikasi digital maupun non-digital, sehingga masyarakat cepat mengetahui jadwal dan lokasi pelayanan.

Kunci keberhasilan PARKIR DI POMEL terletak pada keberanian mengambil keputusan cepat, semangat inovatif, serta kolaborasi lintas aktor yang solid. Dalam kurun waktu relatif singkat sejak gagasan awal, program ini berhasil dilaksanakan secara konsisten di akhir pekan dan mampu melayani rata-rata lebih dari 100 warga per sesi. Angka tersebut membuktikan bahwa sebuah inovasi daerah dapat diciptakan dan memberi dampak nyata dalam waktu singkat apabila dilandasi urgensi, kesadaran kebutuhan masyarakat, dan komitmen untuk memperbaiki kualitas layanan publik.

Lebih jauh, kehadiran PARKIR DI POMEL menandai perubahan budaya kerja di tingkat kecamatan. Pelayanan yang semula kaku dan terbatas pada jam kantor kini bertransformasi menjadi lebih proaktif, ramah waktu, dan berbasis kebutuhan warga. Inovasi ini tidak hanya mempercepat penyediaan dokumen kependudukan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat bahwa pemerintah daerah mampu menghadirkan solusi cepat, tepat, dan relevan dengan dinamika kehidupan perkotaan.

Dengan semangat responsif dan adaptif, PARKIR DI POMEL membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik di daerah dapat lahir dari pemahaman mendalam terhadap masalah sehari-hari masyarakat. Program ini memperlihatkan bahwa solusi sederhana, bila dirancang cepat dan dijalankan konsisten, mampu menjadi inspirasi reformasi birokrasi yang lebih humanis dan efektif, bahkan tanpa harus menunggu kebijakan skala besar di level nasional.

E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)

Inovasi PARKIR DI POMEL menunjukkan bagaimana teknologi informasi dimanfaatkan secara sederhana namun efektif untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Meskipun berbasis pelayanan lapangan, program ini tetap mengintegrasikan dukungan teknologi agar proses pendaftaran, verifikasi, dan pencetakan dokumen kependudukan dapat dilakukan dengan cepat, akurat, dan sesuai prosedur. Teknologi menjadi instrumen utama yang memastikan mobilitas layanan dapat berjalan tanpa mengurangi legalitas maupun kualitas hasil pelayanan.

Dalam setiap pelaksanaan PARKIR DI POMEL, pemerintah kecamatan menyiapkan perangkat kerja mobile yang terdiri dari laptop, printer, scanner, dan jaringan internet portable. Seluruh dokumen kependudukan seperti KTP-el, KK, maupun akta kelahiran diproses melalui sistem digital yang terkoneksi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Pemanfaatan perangkat ini memungkinkan layanan administrasi dilakukan di ruang publik secara real time, tanpa harus membawa warga ke kantor kecamatan.

Untuk mendukung komunikasi dan penyebaran informasi, teknologi digital juga digunakan secara intensif melalui media sosial resmi kecamatan, grup WhatsApp RT/RW, serta kanal komunikasi berbasis web. Informasi jadwal, lokasi pelayanan, hingga tata cara pengurusan dokumen disebarkan secara cepat sehingga warga dapat merencanakan kedatangannya tanpa hambatan. Selain itu, media digital ini juga berfungsi sebagai sarana umpan balik dan pengaduan masyarakat yang memudahkan tim pengelola dalam menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan lapangan.

Di sisi manajemen internal, pemanfaatan IT juga tampak dalam pengarsipan data layanan dan monitoring hasil kegiatan. Setiap sesi pelayanan terdokumentasi melalui sistem digital, baik dari jumlah warga yang dilayani, jenis dokumen yang diproses, hingga laporan kendala teknis. Data ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti pertanggungjawaban administratif, tetapi juga sebagai basis evaluasi dan perencanaan kegiatan berikutnya. Dengan demikian, penggunaan teknologi membantu memperkuat transparansi sekaligus efektivitas program.

Ke depan, PARKIR DI POMEL memiliki potensi besar untuk mengembangkan pemanfaatan teknologi yang lebih luas, misalnya melalui integrasi aplikasi antrian online atau dashboard monitoring publik yang dapat diakses langsung oleh warga. Hal ini akan semakin mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan. Dengan strategi pemanfaatan teknologi yang terarah, PARKIR DI POMEL membuktikan bahwa digitalisasi tidak selalu harus rumit atau berbiaya besar, tetapi cukup dengan perangkat sederhana yang digunakan secara cerdas untuk menjawab kebutuhan nyata masyarakat.

BAB II

KERANGKA PIKIR

A. KEBAHARUAN

Inovasi PARKIR DI POMEL (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Akhir Pekan) merupakan terobosan baru dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan yang lahir dari kebutuhan riil masyarakat urban yang sibuk bekerja pada hari kerja. Kebaruan utama dari inovasi ini terletak pada penyediaan layanan administrasi kependudukan secara langsung di akhir pekan, sehingga warga tidak perlu mengambil cuti kerja atau menunggu antrean panjang di hari kerja. Pendekatan berbasis waktu alternatif ini jarang diterapkan dalam pelayanan birokrasi, sehingga menghadirkan model pelayanan yang lebih fleksibel, responsif, dan sesuai dengan dinamika kehidupan masyarakat perkotaan.

Berbeda dengan pola konvensional yang hanya beroperasi pada jam kerja kantor, PARKIR DI POMEL menggeser pelayanan publik ke ruang publik strategis seperti halaman kantor kecamatan, pusat keramaian, hingga lapangan olahraga yang ramai di akhir pekan. Kebaruan ini tidak hanya mengubah pola pelayanan dari statis menjadi mobile, tetapi juga mendekatkan negara langsung ke tengah-tengah warga. Model pelayanan jemput bola ini memperlihatkan transformasi birokrasi dari sekadar menunggu kedatangan warga menjadi aktif hadir di ruang sosial mereka.

Keunikan lainnya terletak pada integrasi konsep layanan mobile berbasis peralatan digital sederhana (laptop, printer, scanner, dan internet portable) dengan pendekatan humanis dalam suasana santai akhir pekan. Inovasi ini membuktikan bahwa pelayanan kependudukan tidak harus berlangsung di ruang kantor formal, tetapi dapat dilaksanakan secara sah dan legal di ruang publik dengan tetap menjaga prosedur administrasi. Perubahan pola ini menunjukkan keberanian pemerintah kecamatan untuk keluar dari pakem birokrasi tradisional dan menghadirkan pelayanan yang lebih adaptif.

Selain aspek teknis, kebaruan PARKIR DI POMEL juga terletak pada kemampuannya membangun interaksi sosial yang lebih akrab antara petugas layanan dan warga. Dengan suasana pelayanan yang santai dan partisipatif, inovasi ini menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih humanis dan membangun kepercayaan publik. Pendekatan ini berbeda dari layanan formal yang kerap dianggap kaku, sehingga memperkuat citra positif pemerintah sebagai mitra warga, bukan sekadar institusi administratif.

Dari sisi dampak, inovasi ini memperkenalkan model pelayanan publik berbasis fleksibilitas waktu yang dapat direplikasi di wilayah lain. Dengan mengurangi hambatan akses akibat keterbatasan jam kerja, PARKIR DI POMEL membuka peluang bagi masyarakat luas untuk memperoleh hak-hak dasar administratif seperti KTP, KK, dan akta kelahiran secara lebih cepat dan merata. Kebaruan ini tidak hanya menjawab kebutuhan lokal, tetapi juga menjadi model reformasi pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan mudah direplikasi di berbagai daerah dengan kondisi sosial serupa.

Secara keseluruhan, PARKIR DI POMEL menghadirkan kebaruan dari sisi fleksibilitas waktu, pendekatan jemput bola, penggunaan teknologi mobile, serta penciptaan suasana pelayanan yang santai dan partisipatif. Inovasi ini membuktikan bahwa kebaruan dalam pelayanan publik tidak selalu membutuhkan teknologi tinggi, tetapi bisa muncul dari keberanian untuk mengubah cara pandang birokrasi agar lebih dekat dengan kebutuhan nyata masyarakat.

B. DESAIN INOVASI

Desain inovasi PARKIR DI POMEL (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Akhir Pekan) dirancang sebagai jawaban atas keterbatasan akses layanan administrasi kependudukan pada hari kerja yang sering kali berbenturan dengan jam kerja warga. Inovasi ini hadir untuk memberikan solusi fleksibel, proaktif, dan efisien, sehingga masyarakat tetap dapat memperoleh layanan kependudukan tanpa harus mengorbankan waktu produktif mereka di hari kerja. Konsep dasar yang diusung adalah menghadirkan layanan jemput bola dengan memanfaatkan ruang publik strategis di akhir pekan, sehingga layanan tidak hanya terjangkau tetapi juga dekat dengan masyarakat.

Komponen utama dalam desain PARKIR DI POMEL meliputi:

- 1. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Warga**
Pemerintah Kecamatan Pondokmelati melakukan survei lapangan dan menindaklanjuti keluhan warga mengenai sulitnya mengurus dokumen kependudukan pada hari kerja. Data pengaduan ini menjadi dasar untuk merumuskan solusi berbasis waktu alternatif yang lebih ramah masyarakat perkotaan dengan aktivitas padat.
- 2. Perancangan Konsep Layanan Akhir Pekan**
Konsep pelayanan disusun dengan mengutamakan fleksibilitas waktu dan kedekatan lokasi. Layanan dipusatkan di area publik strategis seperti halaman kantor kecamatan, pusat keramaian, dan lapangan olahraga yang ramai di akhir pekan. Dengan pendekatan ini, warga tidak perlu datang ke kantor pada hari kerja, tetapi cukup memanfaatkan layanan yang hadir langsung di tengah aktivitas sosial mereka.
- 3. Penyediaan Peralatan Mobile dan Infrastruktur Pendukung**
Desain program dilengkapi dengan perangkat kerja mobile berupa laptop, printer, scanner, dan koneksi internet yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara cepat dan legal di lapangan. Dengan dukungan peralatan tersebut, pelayanan seperti pembuatan KTP-el, KK, akta kelahiran, hingga konsultasi dokumen bermasalah dapat diselesaikan secara langsung.
- 4. Pelatihan Petugas dan Penyiapan SOP**
Petugas layanan dari kecamatan dan dukcapil diberikan pelatihan teknis serta pembekalan keterampilan komunikasi agar dapat melayani warga dengan ramah, profesional, dan informatif. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga disusun secara rinci, meliputi alur antrian, mekanisme verifikasi dokumen, serta tata cara penanganan kasus khusus seperti data ganda atau dokumen tidak valid.
- 5. Pelaksanaan Layanan dan Verifikasi Dokumen**
Setiap kegiatan dilaksanakan pada akhir pekan sesuai jadwal yang sudah disosialisasikan

sebelumnya. Proses verifikasi dokumen tetap dilakukan dengan ketat untuk memastikan legalitas dan akuntabilitas pelayanan. Rata-rata lebih dari 100 warga dapat terlayani dalam satu sesi, dengan waktu penyelesaian relatif singkat, yaitu kurang dari 30 menit per dokumen.

6. **Monitoring, Evaluasi, dan Pengembangan Program**
Setiap sesi pelayanan dievaluasi melalui kuesioner kepuasan warga, laporan petugas, dan monitoring internal. Hasil evaluasi digunakan untuk melakukan perbaikan, seperti penambahan jumlah petugas di lokasi ramai dan pengaturan ulang alur antrean. Rencana jangka panjang mencakup perluasan cakupan layanan ke lokasi-lokasi lain di Pondokmelati dan replikasi di kecamatan lain.

Desain inovasi PARKIR DI POMEL menitikberatkan pada fleksibilitas waktu, kedekatan lokasi, efisiensi prosedur, dan pendekatan humanis. Dengan mengubah paradigma pelayanan dari statis menjadi mobile, inovasi ini membuktikan bahwa pelayanan publik dapat dihadirkan dengan cara sederhana namun berdampak besar. Program ini menjadi wujud nyata bahwa reformasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan desain yang adaptif, berbasis kebutuhan warga, dan berorientasi pada solusi praktis di tingkat lokal.

C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) PARKIR DI POMEL disusun sebagai pedoman pelaksanaan layanan administrasi kependudukan di akhir pekan bagi masyarakat Kecamatan Pondokmelati. SOP ini bertujuan memastikan pelayanan berjalan sistematis, tertib, cepat, dan akuntabel, sekaligus menjaga kualitas layanan agar seragam pada setiap titik lokasi pelayanan. Dengan SOP ini, inovasi PARKIR DI POMEL dapat direplikasi di wilayah lain dengan standar mutu yang sama.

SOP ini mengacu pada prinsip: kemudahan akses, efisiensi waktu, ketertiban pelayanan, transparansi prosedur, dan inklusivitas bagi semua warga.

Tahapan SOP Inovasi “PARKIR DI POMEL”:

1. Perencanaan dan Sosialisasi Jadwal Layanan

- Pemerintah kecamatan menyusun jadwal layanan setiap akhir pekan berdasarkan lokasi strategis yang ramai dan mudah dijangkau.
- Informasi jadwal disosialisasikan secara masif melalui media sosial kecamatan, grup WhatsApp RT/RW, baliho, dan media lokal.
- Tim pelaksana menyiapkan daftar petugas, pembagian tugas, serta kebutuhan logistik layanan.

2. Persiapan Peralatan dan Infrastruktur Mobile

- Petugas membawa peralatan kerja mobile seperti laptop, printer, scanner, jaringan internet, serta formulir pendukung.

- Lokasi pelayanan dipersiapkan dengan meja registrasi, area tunggu, dan jalur antrean yang tertib.
- Semua peralatan diuji coba sebelum kegiatan dimulai untuk menghindari gangguan teknis.

3. Pendaftaran dan Verifikasi Awal Dokumen

- Warga datang membawa dokumen persyaratan sesuai jenis layanan (KTP-el, KK, akta kelahiran, dll).
- Petugas melakukan verifikasi awal untuk memastikan kelengkapan dokumen dan kesesuaian data.
- Jika dokumen belum lengkap, warga diberi penjelasan mengenai langkah lanjutan di kantor kecamatan.

4. Pelayanan Administrasi di Lokasi

- Proses pelayanan dilakukan sesuai SOP masing-masing dokumen dengan estimasi waktu < 30 menit per layanan.
- Pencetakan KTP-el atau dokumen lain dilakukan langsung di lokasi dengan peralatan mobile.
- Petugas memberikan konsultasi dan solusi bagi dokumen bermasalah atau data ganda.

5. Pendampingan dan Layanan Khusus

- Bagi warga lanjut usia, penyandang disabilitas, atau kelompok rentan, petugas memberikan layanan prioritas.
- Pendamping diperbolehkan membantu warga yang kesulitan dalam proses administrasi.

6. Dokumentasi dan Pelaporan Hasil Layanan

- Setiap kegiatan dicatat dalam daftar hadir dan jumlah layanan yang berhasil diselesaikan.
- Dokumentasi berupa foto kegiatan, data hasil pelayanan, dan catatan kendala lapangan dikompilasi dalam laporan.
- Laporan hasil kegiatan disampaikan ke camat dan dinas terkait untuk monitoring dan evaluasi.

7. Evaluasi Rutin dan Perbaikan Layanan

- Evaluasi dilakukan melalui kuesioner kepuasan masyarakat, wawancara langsung, serta laporan petugas.

- Hasil evaluasi digunakan untuk menambah jumlah petugas, memperbaiki alur antrean, atau menambah lokasi pelayanan.
- SOP diperbarui secara berkala agar tetap adaptif dengan kebutuhan masyarakat.

8. Pelatihan Petugas dan Penguatan Kapasitas

- Petugas diberikan pelatihan teknis tentang prosedur pelayanan, komunikasi publik, dan etika pelayanan.
- Pelatihan dilakukan minimal 1 kali per tahun atau sesuai kebutuhan.
- Materi meliputi prosedur terbaru Dukcapil, manajemen antrean, dan pelayanan inklusif.

9. Advokasi dan Keberlanjutan Program

- Laporan bulanan, triwulanan, dan tahunan disusun sebagai bahan evaluasi pemerintah kecamatan dan Kota Bekasi.
- Data kegiatan digunakan sebagai dasar pengajuan anggaran, pengembangan kebijakan, dan replikasi ke wilayah lain.
- Program ditetapkan sebagai agenda rutin kecamatan dengan dukungan regulasi dan anggaran khusus.

Dengan adanya SOP ini, inovasi PARKIR DI POMEL memiliki kerangka kerja yang terstruktur, transparan, dan berkelanjutan. Seluruh tahapan dirancang untuk menghadirkan pelayanan kependudukan yang lebih dekat, cepat, dan humanis tanpa mengorbankan prosedur hukum dan akuntabilitas.

BAB III

TAHAPAN PROSES PENCIPTAAN INOVASI

Tahapan Penciptaan Inovasi ini memerlukan waktu 9 (Sembilan) minggu atau 2 (dua) bulan 1 (satu) minggu dengan rincian sebagai berikut:

1. Tahap Inisiasi dan Identifikasi Masalah (Minggu ke-1 s.d ke-2 Januari 2024)

Tahap awal dimulai dengan identifikasi masalah utama yang dialami masyarakat Kecamatan Pondokmelati, yaitu kesulitan mengurus dokumen kependudukan di hari kerja karena berbenturan dengan jam kerja. Kondisi tersebut berdampak pada banyaknya warga yang menunda pengurusan dokumen penting seperti KTP-el, KK, atau akta kelahiran. Situasi ini menimbulkan antrean panjang di kantor kecamatan dan keluhan warga yang semakin meningkat. Dari hasil evaluasi pengaduan masyarakat, muncul gagasan untuk menyediakan alternatif waktu layanan di akhir pekan. Inisiasi ini menjadi titik awal lahirnya inovasi pelayanan berbasis fleksibilitas waktu yang lebih adaptif terhadap dinamika kehidupan warga urban.

2. Tahap Perancangan Layanan dan Konsep Pelaksanaan (Minggu ke-3 s.d ke-4 Januari 2024)

Pemerintah Kecamatan Pondokmelati bersama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merancang layanan PARKIR DI POMEL dengan konsep jemput bola di ruang publik strategis. Rancangan ini mencakup jenis layanan administrasi kependudukan, seperti perekaman KTP-el, penerbitan KK, akta kelahiran, hingga konsultasi dokumen. Peralatan kerja yang mobile seperti printer, scanner, laptop, dan jaringan internet disiapkan agar layanan tetap berjalan optimal. Selain itu, disusun juga SOP dasar terkait ketertiban, keamanan, dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Rancangan ini memastikan inovasi dapat berjalan efektif dengan tetap menjaga legalitas dan kualitas layanan publik.

3. Tahap Uji Coba Internal dan Sosialisasi (Minggu ke-1 s.d ke-2 Februari 2024)

Sebelum diterapkan penuh, program ini diuji coba di halaman kantor kecamatan pada akhir pekan dengan melibatkan tim administrasi dan teknis. Uji coba ini digunakan untuk mengukur efektivitas peralatan mobile, kesiapan petugas, serta respon awal masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, pengumuman RT/RW, serta pemasangan baliho di titik keramaian. Pada tahap ini juga diberikan pelatihan teknis dan komunikasi kepada petugas agar mampu melayani dengan profesional dan ramah. Hasil uji coba dan sosialisasi kemudian dijadikan dasar penyempurnaan teknis pelaksanaan di lapangan.

4. Tahap Implementasi dan Pelayanan Masyarakat (Minggu ke-3 s.d ke-4 Februari 2024)

Program PARKIR DI POMEL mulai diterapkan secara penuh di berbagai titik publik seperti lapangan olahraga, pusat keramaian, dan halaman kecamatan. Pelayanan dilakukan setiap akhir

5. Tahap Monitoring, Evaluasi, dan Pengembangan (Minggu ke-4 Februari s.d ke-1 Maret 2024 dan seterusnya)

TAHAPAN INOVASI

TAHAPAN KEGIATAN	Januari				Februari				Maret			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tahap Inisiasi dan Identifikasi Masalah												
Tahap Perancangan Layanan dan Konsep Pelaksanaan												
Tahap Uji Coba Internal dan Sosialisasi												
Tahap Implementasi dan Pelayanan Masyarakat												
Tahap Monitoring, Evaluasi, dan Pengembangan												

BAB IV

PENUTUP

Inovasi PARKIR DI POMEL merupakan wujud nyata komitmen Pemerintah Kecamatan Pondokmelati dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berpihak kepada masyarakat. Berangkat dari tantangan serius yang dihadapi warga, seperti keterbatasan waktu mengurus dokumen kependudukan pada hari kerja, inovasi ini hadir sebagai solusi pelayanan alternatif di akhir pekan yang praktis, mudah diakses, dan berdampak langsung bagi masyarakat.

Keunggulan utama inovasi ini terletak pada kesederhanaan konsep yang ditawarkan—membawa layanan langsung ke ruang publik strategis—namun mampu menjawab persoalan besar dalam akses administrasi kependudukan. Kehadiran PARKIR DI POMEL tidak hanya mempermudah proses penerbitan dokumen penting seperti KTP-el, KK, dan akta kelahiran, tetapi juga memperkuat kedekatan antara pemerintah dengan masyarakat, membangun kepercayaan publik, dan menciptakan suasana pelayanan yang humanis.

Lebih dari sekadar layanan teknis, PARKIR DI POMEL menjadi simbol reformasi pelayanan publik di tingkat kecamatan, di mana fleksibilitas waktu, pendekatan jemput bola, dan partisipasi masyarakat menjadi kunci utama keberhasilan. SOP yang sistematis, dukungan perangkat mobile, serta kolaborasi lintas sektor memastikan bahwa pelaksanaan inovasi ini berjalan konsisten dan sesuai kebutuhan lapangan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan publik berkualitas tidak selalu harus bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi pada keberanian untuk berinovasi dan berpihakan pada kebutuhan nyata warga.

Keberhasilan pelaksanaan PARKIR DI POMEL juga menunjukkan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan pembangunan daerah maupun agenda global seperti SDG 16 (Kelembagaan yang Tangguh) dan SDG 11 (Kota dan Permukiman Berkelanjutan). Dengan capaian lebih dari 1.000 warga penerima manfaat hanya dalam tahun pertama, inovasi ini memperlihatkan potensi besar untuk direplikasi di kecamatan lain, baik di Kota Bekasi maupun di luar wilayah.

Ke depan, PARKIR DI POMEL memiliki peluang besar untuk dikembangkan lebih luas dengan menysasar kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas melalui pendekatan pelayanan yang lebih inklusif. Dengan dukungan penuh pemerintah daerah, penguatan koordinasi lintas sektor, serta partisipasi aktif masyarakat, inovasi ini akan terus menjadi model inspiratif bagi reformasi pelayanan publik yang cepat, ramah, transparan, dan berkelanjutan.