



## Implementasi Kopi Seduh Sebagai Inovasi Pelayanan Kependudukan di era Pandemi Covid-19 pada Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

**Rusliandy**

Dosen Pascasarjana Universitas Djuanda  
[rusliandy1980@gmail.com](mailto:rusliandy1980@gmail.com)

**Syahrul Ramadhan**

Pemerintah Kecamatan Cibinong  
[ommpimpaa@gmail.com](mailto:ommpimpaa@gmail.com)

DOI: 10.32884/ideas.v8i2.798

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi kopi seduh atau KTP Online pesan di rumah diantar kerumah pada Kecamatan Cibinong. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pisau analisis model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Grindle. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kopi seduh mampu menciptakan pelayanan kependudukan dengan memanfaatkan sarana whatsapp sebagai solusi di tengah pandemi covid-19. Terdapat sejumlah tantangan dan hambatan dalam implementasi diantaranya sarana dan prasarana yang terbatas, ketergantungan pada level kabupaten dalam pencetakan blanko KTP-el, pelayanan baru sebagai pencetakan dan perekaman KTP-el. Strategi perbaikan implementasi kopi seduh melalui : (1) peningkatan sarana dan prasarana pelayanan (2) pengembangan jenis layanan (3) membangun layanan mobile bagi disabilitas dan masyarakat yang sakit (4) membangun komunikasi dan koordinasi yang baik dengan stakeholder (5) Penetapan SOP dengan target layanan 1 hari sampai dengan 14 hari (6) pelayanan agar memperhatikan dimensi kualitas pelayanan publik.

### Kata Kunci

Kopi seduh, implementasi kebijakan, pelayanan kependudukan

### Abstract

*The purpose of this study was to analyze the implementation of brewed coffee or online KTP messages delivered at home in Cibinong District. The method used is a qualitative approach with an analysis of the policy implementation model proposed by Grindle. The results of the study show that: brewed coffee is able to create population services by utilizing the whatsapp facility as a solution in the midst of the covid-19 pandemic. There are a number of challenges and obstacles in implementation including limited facilities and infrastructure, dependence on the district level in printing e-KTP forms, new services for printing and recording e-KTPs. The strategy for improving the implementation of brewed coffee is through: (1) improving service facilities and infrastructure (2) developing types of services (3) building mobile services for people with disabilities and the sick (4) building good communication and coordination with stakeholders (5) Establishing SOPs with service targets 1 day to 14 days (6) services in order to pay attention to the dimensions of the quality of public services.*

### Keywords

*Brewed coffee, policy implementation, population services*

### Pendahuluan

Seiring dengan pesatnya perkembangan pengetahuan, teknologi dan informasi serta dinamika pemerintahan yang dinamis, instansi pemerintah dipaksa untuk melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Pembangunan dan pengembangan inovasi pada instansi publik akan meningkatkan mutu pelayanan publik, serta kunci dalam memenangkan persaingan. Inovasi juga sebagai sebuah transformasi budaya birokrasi dan upaya menghindari kematian dari suatu organisasi (Widodo, 2017). Pemerintah telah menetapkan kebijakan *one agency one innovation* yaitu gerakan agar setiap instansi pemerintah minimal memiliki 1 inovasi utama dalam pelayanan publik (Immanuddin, 2016). Hal ini dalam rangka menciptakan tatakelola pemerintahan yang dinamis dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengembangan inovasi juga perlu dilakukan pada bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya dalam hal perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Keberadaan KTP-el memiliki peran cukup vital, selain sebagai tanda pengenal, KTP-el juga dijadikan syarat untuk berbagai kepentingan

diantaranya mempermudah masyarakat untuk mengajukan permohonan pelayanan publik pada instansi pemerintah atau swasta, persyaratan mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) dan STNK, syarat mengajukan pernikahan, syarat ikut pemilihan umum, syarat pengurusan paspor, syarat pembuatan BPJS kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dan kepentingan lainnya (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kulon Progo, 2021). Pentingnya keberadaan KTP-el, perlu didukung instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bidang kependudukan untuk memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu mudah, murah, efektif, efisien, responsif, tidak diskriminatif, transparan, partisipatif, aksesibel, akuntabel dan berkeadilan (Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia, 2016).

Berbagai bentuk inovasi bidang kependudukan dan pencatatan sipil telah banyak dilakukan pada level pusat maupun kabupaten, namun yang perlu didorong adalah inovasi pada level kecamatan. Hal ini dikarenakan Kecamatan memiliki peran cukup strategis yaitu instansi pemerintah yang berada pada level paling bawah dan dekat dengan masyarakat, sehingga upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan akan lebih efektif dan efisien dibandingkan pada level Kabupaten.

Salah satu inovasi bidang kependudukan dan pencatatan sipil pada level Kecamatan adalah Kopi Seduh atau kepanjangan dari KTP Online pesan di rumah diantar kerumah. Inovasi ini digagas oleh Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebagai siasat mengatasi dinamika yang terjadi yaitu kondisi pandemi covid-19 mendorong perilaku masyarakat untuk tidak berkerumun, serta mencegah penularan covid-19. Inovasi ini berupaya menjamin pelayanan publik harus tetap terselenggara ditengah kondisi pandemi covid-19 dan kebijakan *Work From Home* (WFH), dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi Kopi Seduh Sebagai Inovasi Pelayanan Kependudukan di era Pandemi Covid-19 pada Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

## Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif untuk menganalisis implementasi Kopi Seduh. Sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari informan kunci pada Pemerintah Kecamatan Cibinong, dan masyarakat cibinong. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, dan handout lomba inovasi daerah kabupaten Bogor.

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan studi dokumentasi dilakukan pada berbagai website ataupun jurnal yang relevan untuk memperkaya informasi. Adapun pisau analisis yang digunakan adalah konsep implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh (Grindle, 1980) dan (Rusli, 2015). Analisis data penelitian ini menganalisis tentang kebijakan kebijakan (*content of policy*), implementator dan lingkungan kebijakan (*context of policy*).

Sesuai dengan model Grindle karena ruang lingkungnya yang komprehensif meliputi konteks kebijakan, implementator, penerima kebijakan dan konflik yang mungkin terjadi diantara pelaksana kebijakan serta sumber daya implementasi (Nugroho, 2011).

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan baik berupa barang/jasa/pelayanan administratif bagi warga negara atau penduduk (Pelayanan Publik, 2009). Di era society 5.0 serta pandemi covid-19, seyogyanya penyelenggara pelayanan publik melakukan berbagai inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi (Ramadana et al, 2020). Kondisi ini pula memaksa instansi pemerintah untuk meningkatkan kemampuan dan penguasaan teknologi informasi (Lowatcharin, 2021). Hal ini dipicu oleh 3 hal yaitu era globalisasi yang sangat cepat, kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat, dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat dari aspek ekonomi (Indrajit, 2006). Pada era pandemi covid-19 juga lahir kebijakan *work from home* (WFH), yang memungkinkan pegawai bekerja dari rumah. Hal ini dilakukan dalam rangka memutus resiko penularan covid-19 bagi masyarakat. Di sisi lain masyarakat berharap pemerintah tetap dapat memberikan pelayanan untuk kepentingan masyarakat. Kondisi ini memaksa Pemerintah untuk tetap menjamin pelayanan publik harus terselenggara dan membangun sistem dari jarak jauh melalui teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Bruce. Lander, 2020).



Dalam penyelenggaraan pemerintahan, terdapat urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, 2016). Begitupun yang terjadi pada Pemerintah Kabupaten Bogor. Namun khusus pelayanan berupa perekaman, usulan pencetakan karena hilang atau rusak KTP elektronik dan Kartu Keluarga dilakukan di 40 Kecamatan se-Kabupaten Bogor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menempatkan pegawainya untuk memberikan pelayanan kependudukan pada Kecamatan. Dengan demikian peran Kecamatan adalah sebagai koordinator penyelenggaraan kegiatan pemerintahan atau pelayanan kependudukan di Kecamatan dalam rangka efektifitas pelayanan pemerintahan khususnya bidang kependudukan (Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, 2018) Kecamatan di Kabupaten Bogor wajib mewarnai atau melakukan inovasi dalam pelayanan kependudukan di tingkat Kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terlebih banyak masyarakat Kabupaten Bogor yang memahami bahwa pelayanan kependudukan (KTP elektronik dan KK) sebagai bagian dari tugas Kecamatan. Sehingga baik buruknya pelayanan kependudukan di Kecamatan menjadi tanggung jawab Kecamatan.

## Pembahasan

### *Konsep Kopi Seduh Kecamatan Cibinong*

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kependudukan, Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor membangun dan mengembangkan inovasi Kopi Seduh. Kopi seduh mencoba memadukan aplikasi Whatsapp dengan *Automated reply messages* (bot) yang berfungsi menjawab pesan secara otomatis sesuai kebutuhan masyarakat. Kopi seduh adalah kepanjangan dari KTP Online pesan di rumah diantar kerumah. Adapun pelayanan yang diberikan adalah para pendaftar (masyarakat) dapat mengecek status KTP, mengajukan pergantian KTP karena hilang, rusak dan Permohonan Perekaman KTP pemula. Semua layanan cukup dilakukan di rumah tanpa perlu ke kecamatan, kecuali khusus untuk pelayanan perekaman KTP pemula. Bahkan untuk pengajuan KTP pergantian, hilang, rusak, KTP saat tercetak dapat langsung diantar ke alamat Rumah.

Tujuan dari Kopi Seduh adalah meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan khususnya di masa pandemi Covid-19, agar masyarakat mendapatkan pelayanan kependudukan tanpa harus datang ke Kecamatan, lebih cepat, lebih efisien, serta menghindari kontak dengan petugas kecamatan (menghindari paparan covid-19 dan menghindari adanya pungutan liar). Konsep kopi seduh lahir sebagai tindak lanjut dari kebijakan pemerintah dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui gerakan *one agency, one innovation*. Gerakan tersebut mewajibkan setiap instansi membangun dan mengembangkan minimal 1 inovasi utama setiap tahun dalam meningkatkan kualitas pelayanan public (Immanuddin, 2016). Konsep Kopi Seduh juga didaftarkan sebagai peserta dalam gelar inovasi daerah Kabupaten Bogor pada Tahun 2021, dan berhasil menjadi juara 1 kategori kecamatan

Konsep kopi seduh dapat dinyatakan sebagai sebuah inovasi dengan indikator-indikator sebagai berikut : (1) mempermudah birokrasi (2) hemat waktu dan biaya. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor kecamatan sehingga menghemat biaya transportasi, dan masyarakat pun tidak perlu mengajukan izin ke kantor untuk mengurus KTP. (3) memberikan manfaat bagi masyarakat diantaranya kemudahan dalam pelayanan (4) tidak mengakibatkan pembebanan biaya atau gratis, serta pembatasan layanan bagi masyarakat. Di era pandemi covid-19, banyak kantor melakukan pembatasan pelayanan dikarenakan ada pegawai yang WFH dan menghindari kerumunan. Dengan kopi seduh, tidak ada pembatasan pelayanan meskipun pandemi covid-19. (4) dapat diadopsi, diadaptasi dan atau direplikasi di kecamatan lain (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kulon Progo, 2021).

Sarana prasarana yang disiapkan untuk implementasi kopi seduh dari sisi penyelenggara pelayanan publik diantaranya : (1) perangkat komputer pada kecamatan termasuk aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). (2) Handphone android yang dikelola oleh pelaksana kebijakan sebagai admin yaitu operator kependudukan pada Kecamatan Cibinong. (3) jaringan internet. (4) kerjasama dengan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Sementara sarana prasarana dari penerima kebijakan kopi seduh adalah handphone android dengan aplikasi whataapps.

Jenis layanan Kopi Seduh terdiri dari 5 jenis layanan, yaitu : (1) layanan A untuk cek KTP pengajuan lama yang belum jadi dibuktikan dengan kepemilikan resi/surat keterangan. (2) layanan B untuk pengajuan KTP pergantian biodata, alamat, pindahan, status, dan lainnya. Hal ini dibuktikan dengan Kartu Keluarga yang sudah

dirubah/perbaharui. (3) layanan C untuk pengajuan KTP hilang atau rusak dibuktikan dengan fisik KTP asli yang rusak atau surat keterangan kehilangan yang asli. (4) Layanan D Perekaman KTP baru dan booking tanggal perekaman (Kecamatan Cibinong, 2021).

Adapun tahapan yang harus dilakukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kependudukan melalui kopi seduh adalah

1. Pengajuan pelayanan dilakukan melalui aplikasi Whatsapp dan pilih layanan sesuai kebutuhan. Sebagai contoh untuk pelayanan KTP rusak, maka masyarakat mengajukan pelayanan melalui whatsapp disertai foto KK asli, foto KTP rusak dan isi biodata.
2. Admin melakukan verifikasi terhadap dokumen persyaratan yang telah dikirim melalui aplikasi whatsapp kopi seduh. Hasil verifikasi akan menghasilkan 2 (dua) kemungkinan yaitu : (1) data berhasil diterima dan lengkap, sehingga dikategorikan data berhasil diproses. (2) Data tidak berhasil karena adanya kekurangan atau persyaratan tidak lengkap. Untuk kondisi data tidak lengkap, admin memberikan arahan untuk melengkapi persyaratan yang kurang.
3. Tanda Terima. Terhadap data yang berhasil diproses, Admin memberikan tanda terima sebagai bukti proses pengajuan KTP diterima.
4. KTP tercetak. Setelah KTP tercetak, admin melakukan pengiriman KTP ke alamat rumah pemohon.

Waktu yang dibutuhkan dari awal pengajuan sampai cetak dan diterima di rumah warga adalah paling cepat 14 hari dan paling lama 40 hari. Hal ini dikarenakan kewenangan pencetakan KTP elektronik berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seringkali kecamatan menghadapi kendala dalam memenuhi waktu yang ditetapkan dikarenakan sangat tergantung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam rangka mendapatkan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan kopi seduh, admin atau operator kependudukan kecamatan melakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali melalui chat dengan pemohon atau pengguna kopi seduh yang dipilih secara acak berdasarkan database aplikasi untuk dimintakan testimoni atau masukan dan saran terkait implementasi kopi seduh (kecamatan cibinong, 2021). Hasil evaluasi menjadi panduan untuk perbaikan pelayanan kopi seduh kedepannya.

### ***Implementasi Kopi Seduh***

Pada umumnya terdapat 3 faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan diantaranya adalah isi atau content kebijakan, dan lingkungan kebijakan (Grindle, 1980). Sementara Budiman Rusli menambahkan faktor implementator atau pelaksana kebijakan (Rusli, 2015). Dengan demikian, efektifitas implementasi Kopi Seduh dapat dilihat dari 3 hal (Rusliandy, 2022) sebagai berikut :

1. Isi Kebijakan (*content of Policy*). Kebijakan yang baik memiliki karakteristik diantaranya jelas, tidak distorsif, didukung oleh dasar teori yang teruji, mudah dikomunikasikan ke kelompok target, didukung oleh sumberdaya manusia dan anggaran yang baik (Rusli, 2015).
  - a. *Interest affected* atau kepentingan-kepentingan yang berpengaruh. Dalam konteks kopi seduh, *interest affected* dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu : *pertama*, penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini kecamatan cibinong. Kecamatan Cibinong memiliki kepentingan sebagai berikut : (1) memberikan pelayanan kependudukan di era pandemi covid-19, dengan mengurangi tatap muka langsung antara operator dengan masyarakat. Hal ini dalam rangka mengurangi paparan atau sebaran covid-19. (2) adanya pegawai kecamatan yang terpapar covid-19 dan mengharuskan bekerja dari rumah sementara tuntutan masyarakat untuk pelayanan kependudukan cukup tinggi. (3) pemerintah kecamatan dituntut melakukan berbagai inovasi sebagai indikator kinerja organisasi. (4) sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi untuk menghindari kontak antara pemberi layanan dengan penerima layanan agar tidak terjadi potensi penyimpangan. *Kedua*, penerima pelayanan publik yaitu masyarakat pengguna layanan kopi seduh. Masyarakat membutuhkan pelayanan kependudukan khususnya KTP elektronik untuk berbagai syarat layanan lainnya seperti persyaratan BPJS, persyaratan transaksi perbankan dan keperluan lainnya. Dengan konsep kopi seduh kebutuhan pelayanan kependudukan masih tetap terlayani walaupun operator dalam situasi *work from home* (WFH).
  - b. *Type of benefit* atau tipe manfaat. Konsep Kopi Seduh memberikan manfaat berupa memangkas birokrasi, *paperless*, memangkas biaya transportasi bagi masyarakat, efisiensi waktu, menghindari antrian,



- menghindari kerumunan di masa pandemi covid-19, menghindari adanya batasan jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan selama Pandemi covid-19, serta menghindari adanya pungutan liar.
- c. *Extent of Change Envision* atau derajat perubahan yang ingin dicapai. Konsep kopi seduh diharapkan dapat memberikan berbagai perubahan diantaranya : (1) memberikan kemudahan bagi masyarakat kecamatan Cibinong dalam pelayanan kependudukan. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor kecamatan cukup melalui whatsapp. Hal ini merubah kebiasaan yang sebelumnya dilakukan pelayanan secara langsung sehingga menimbulkan antrian untuk mendapatkan pelayanan, dan ada kontak langsung antara operator dengan masyarakat. (2) Konsep kopi seduh juga meningkatkan *paperless* atau efisiensi dimana masyarakat tidak perlu membawa berkas atau dokumen, cukup di scan melalui handphone. Hal ini untuk mendorong kebijakan efisiensi birokrasi dan mendukung implementasi reformasi birokrasi pada kecamatan Cibinong. (3) memberikan keamanan, dimana whatsapp menggunakan teknologi *end to end* sehingga data yang dikirim hanya dapat diakses oleh pengirim dan penerima data (4) memberikan motivasi bagi masyarakat ketika dokumen hilang atau rusak, untuk secepatnya mengurus perbaikan, dan tidak menunda pengurusan dokumen. (5) Mewujudkan protokol kesehatan yaitu meminimalisir terjadinya kerumunan di kantor Kecamatan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kulon Progo, 2021).
  - d. *Site of decision making* atau letak pengambil keputusan. Kedudukan pembuat kebijakan kopi seduh adalah Kecamatan Cibinong yang dipimpin oleh camat, sementara pelaksana kebijakan adalah operator kependudukan yang berada di bawah kepala seksi pemerintahan kecamatan Cibinong. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan, operator kependudukan diberikan kewenangan untuk percepatan pelayanan, termasuk memutuskan kebijakan jika ada permasalahan dalam pelayanan kependudukan. Sementara kewenangan untuk pencetakan KTP elektronik masih terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini yang sering menjadi hambatan dalam pemberian pelayanan publik kependudukan tidak sesuai target yang ditetapkan melalui konsep kopi seduh. Kecepatan pencetakan masih sangat tergantung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Berbagai kendala pencetakan tersebut diantaranya disebabkan kendala blanko tergantung dari Pemerintah Pusat atau Kementerian Dalam Negeri. Hal ini akan dirasakan pada bulan Januari hingga Maret karena adanya proses lelang.
  - e. *Resources committed* (sumber-sumber daya yang digunakan). Sumber daya yang digunakan dalam konsep kopi seduh adalah sebagai berikut : (1) sumber daya manusia meliputi 2 orang operator kependudukan pada Kecamatan Cibinong. (2) sarana prasarana yang tersedia pada kecamatan diantaranya komputer, smartpone, jaringan internet. (3) anggaran yang tertuang dalam DPA Kecamatan Cibinong.
2. Lingkungan Kebijakan (*context of policy*)
- a. *Power, interest and strategy of actor involve* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan strategi serta aktor yang terlibat). Kepala daerah, kepala dinas bahkan camat sekalipun yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan termasuk didalamnya konsep kopi seduh, menyambut baik dan mendukung implementasi kopi seduh. Hal ini terkait dengan kepentingan dampak positif terhadap aksesibilitas kepala daerah dan pejabat publik lainnya dalam implementasi pelayanan publik. Para pemangku kepentingan berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat.
  - b. *Institution and regime characteristic*. Institusi yang menangani pelayanan kependudukan dari tingkatan Pusat (Kementerian Dalam Negeri), Kabupaten melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai kecamatan sepakat bahwa pelayanan kependudukan harus dilakukan secara profesional. Bahkan sosialisasi kebijakan kependudukan dilakukan melalui berbagai media seperti youtube, whatsapp, media cetak, media televisi dan media lainnya. Begitupun dengan konsep kopi seduh yang dibangun dengan semangat peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - c. *Compliance and responsiveness*. Kepatuhan dan daya tanggap terhadap implementasi kopi seduh dapat dilihat pada dua sisi yaitu *pertama*, sudut pandang operator kependudukan. Kepatuhan dan daya tanggap operator kependudukan di Kecamatan sangat bergantung pada operator dan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Berbagai keterlambatan pencetakan sangat ditentukan oleh kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun berbagai keluhan masyarakat tertuju pada kinerja kecamatan. *Kedua*, sudut pandang penerima pelayanan publik yaitu masyarakat.

Banyak masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh alur pengiriman persyaratan, dan salah satu penyebabnya adalah rendahnya budaya membaca.

3. Implementator atau Pelaksana Kebijakan yaitu *Pertama*, badan pelaksana kebijakan (*implementator*) yang meliputi operator kependudukan pada Kecamatan Cibinong sebagai pengelola, admin dan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kopi seduh. Sementara operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebagai pengelola dalam pencetakan KTP elektronik yang diusulkan oleh operator kecamatan. Pelaksana kopi seduh pada Kecamatan Cibinong memiliki pendidikan yang cukup memadai yaitu operator dengan kualifikasi pendidikan Strata 1 dan Diploma III. Bahkan operator juga memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi diantaranya mampu membangun sistem informasi, dan berupaya membangun berbagai inovasi dalam pelayanan. Hal ini berdampak positif terhadap kinerja Kecamatan. *Kedua*, Kelompok target (*target groups*). Kecamatan Cibinong memiliki penduduk cukup tinggi yaitu sejumlah 363.424 penduduk, dengan mata pencaharian penduduk yang heterogen (Badan Pusat Statistik, 2021). Begitupun dengan rata-rata lama sekolah tertinggi dibanding kecamatan lain yaitu 9,07 jauh diatas rata-rata kabupaten bogor yaitu 7,94 (Balitbang Kabupaten Bogor, 2018). Kondisi target kebijakan yang demikian mengharapakan pelayanan kependudukan yang terbaik tentunya dari pemerintah Kecamatan.

### ***Tantangan dan Hambatan Implementasi Kopi Seduh***

Terdapat sejumlah tantangan dan hambatan dalam implementasi kopi seduh kecamatan Cibinong yang dapat diidentifikasi sebagai berikut : *pertama*, sarana prasarana yang dimiliki oleh kecamatan. Penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil adalah urusan yang menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, sehingga Kecamatan tidak diperkenankan mengalokasikan anggaran untuk inovasi pelayanan kependudukan. Dengan demikian inovasi yang dikembangkan murni sesuai sarana prasarana yang dimiliki dengan berbagai keterbatasan seperti penyediaan smartphone serta kapasitas jaringan internet.

*Kedua*, Ketergantungan pada pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal pencetakan blanko KTP elektronik. Kondisi ini jika tidak dikendalikan dengan baik akan menciptakan berbagai inkonsistensi dengan regulasi yang telah ditetapkan seperti waktu pelayanan. *Ketiga*, masyarakat cukup dinamis dan menuntut pelayanan publik yang terbaik terlebih di era society 5.0. *Keempat*, layanan kopi seduh saat ini baru sebatas layanan KTP elektronik, sementara layanan Kartu Keluarga belum dilakukan. Hal ini menjadi tantangan bagi Kecamatan Cibinong untuk mengembangkan kopi seduh dengan layanan publik lainnya. *Kelima*, terdapat kaum disabilitas atau orang yang tidak bisa beranjak dari rumah dikarenakan sakit yang juga memerlukan pelayanan perekaman KTP elektronik baik untuk BPJS atau keperluan lainnya.

Dalam rangka memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan, konsep kopi seduh hendaknya memperhatikan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut (Parasuraman et al., 1988): (1) *reliability* (keandalan) yaitu Kecamatan Cibinong harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan atau sesuai SOP yaitu tepat, dapat dipercaya, tepat waktu dan tidak ada kesalahan dalam pemberian pelayanan. (2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu operator kependudukan sigap dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Tidak menciptakan masyarakat menunggu lama, sepenuh hati memberikan pelayanan serta tidak membuat berbagai kesalahan. (3) *Assurance* (jaminan) yaitu pelaksana kebijakan atau operator kependudukan memiliki pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan dan dapat dipercaya sehingga dipercaya oleh masyarakat yang sedang mengharapkan pelayanan publik. (4) *Emphaty* (empati) yaitu pelaksana kebijakan dapat memahami serta memaklumi kebutuhan dan kesulitan masyarakat. Pelaksana kebijakan memiliki komunikasi yang baik, perhatian, mudah berinteraksi dan memberikan kemudahan dalam pelayanan. (5) *Tangibles* (produk-produk fisik) yaitu tersedia sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai, mulai dari sarana komunikasi, kemudahan akses dalam layanan, dan sarana pendukung lainnya dalam pelayanan.

### **Simpulan**

Kopi seduh adalah salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Dalam implementasinya terdapat sejumlah tantangan dan hambatan diantaranya sarana dan prasarana yang masih terbatas, ketergantungan pada Dinas Kependudukan



dan Pencatatan Sipil dalam hal pencetakan blanko KTP elektronik, layanan baru sebatas pelayanan pencetakan KTP elektronik, serta masih ada masyarakat disabilitas yang memerlukan pelayanan perekaman KTP elektronik. Disisi lain harapan masyarakat terhadap pelayanan publik terbaik cukup tinggi.

Memperhatikan hal-hal sebagaimana dikemukakan diatas, maka rekomendasi yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Kecamatan Cibinong adalah: (1) meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik seperti membeli aplikasi whatsapp bussines berbayar agar fitur daya simpan lebih bervariasi. (2) mengembangkan jenis layanan dalam kopi seduh seperti pembuatan dan penggantian kartu keluarga (KK), layanan verifikasi NIK dan surat pindah dan layanan lainnya. (3) Membangun perekaman KTP elektronik mobile khusus penyandang disabilitas atau masyarakat yang tidak beranjak dari rumahnya. (4) Dalam rangka memastikan waktu pencetakan KTP tepat waktu dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, maka pelaksana kebijakan kopi seduh (operator) harus melakukan koordinasi yang intens dengan operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal pencetakan KTP. Koordinasi dan strategi komunikasi yang baik dengan stakeholder akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik bagi masyarakat di bidang kependudukan. Hal ini dalam rangka menurunkan keluhan masyarakat dalam pelayanan kependudukan. (5) merumuskan dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan atau pencetakan KTP elektronik paling cepat 1 hari kerja dan selambat-lambatnya 14 hari kerja. Namun kebijakan ini perlu didukung oleh kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang memiliki kewenangan dalam pencetakan blanko KTP Elektronik. (6) Pelayanan kopi seduh harus memperhatikan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

#### Daftar Rujukan

- Badan Pusat Statistik. (2021). *Kecamatan Cibinong Dalam Angka*. BPS Kabupaten Bogor.
- Balitbang Kabupaten Bogor. (2018). *Analisis Indeks Pembangunan Manusia di 40 Kecamatan di Kabupaten Bogor Tahun 2018*. Bappedalitbang.Bogorkab.Go.Id.
- Bruce. Lander, T. H. (2020). *Public Administration in a Pandemic : Unique Challenges in The Current Climate. The independent Commisioner Against Corruption Adelaide*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kulon Progo. (2021). *Mengapa Harus Memiliki KTP Elektronik (KTP-el)*. Dukcapil.KulonprogoKab.Go.Id.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Immanuddin, M. (2016). *One Agency One Innovation dan Telaah Keilmuannya*. Menpan. Go.Id.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Penerbit Andi.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia. (2016). *Pelayanan Publik : Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Lembaga Administrasi Negara Jakarta.
- Lowatcharin, G. (2021). *A New Look of Public Administration. The College of Local Administration Khon Kaen University Thailand*.
- Nugroho, R. (2011). *Publik Policy : Dinamika Kebijakan-Analisis Kebijakan-Manajemen Kebijakan*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Parasuraman, A., A., V., Zeithaml, & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, (2016).
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, (2018).
- Rusli, B. (2015). *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. CV Adoya Mitra Sejahtera Bandung.
- Rusliandy, R. (2022). Evaluasi Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Daerah. *Ideas; Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 8(1), 127–136.
- Pelayanan Publik, (2009).
- Widodo, T. (2017). *Inovasi harga mati : sebuah pengantar inovasi administrasi negara*. Raja Grafindo Persada.

