



Kabupaten
Tangerang

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

SAHABAT PAKUHAJI

Sistem Adminduk Hadir Bersama Anda secara
Terpadu



INOVASI SAHABAT PAKUHAJI

(Sistem Adminduk Hadir Bersama Anda secara Terpadu)
PEMERINTAH KECAMATAN PAKUHAJI, KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2026

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan prinsip cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Kecamatan Pakuhaji senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar semakin efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebelum inovasi ini diimplementasikan, penyelenggaraan pelayanan menghadapi berbagai tantangan operasional. Lokasi kantor kecamatan yang relatif jauh dari beberapa desa menyebabkan masyarakat menanggung beban waktu dan biaya yang signifikan untuk mengurus dokumen. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan dan alur pelayanan menyebabkan tingginya frekuensi pengajuan dokumen yang tidak lengkap, yang berdampak pada lambatnya proses pelayanan serta memicu munculnya keluhan masyarakat melalui berbagai saluran, baik langsung maupun melalui media sosial. Menanggapi kondisi tersebut, Kecamatan Pakuhaji melakukan evaluasi menyeluruh untuk menghadirkan solusi komprehensif melalui inovasi SAHABAT PAKUHAJI.

1.2 Urgensi Inovasi

Inovasi ini lahir dari kebutuhan mendesak untuk merestrukturisasi model pelayanan publik yang konvensional menuju sistem yang lebih inklusif dan responsif. Urgensi pelaksanaannya didasari oleh:

- **Kebutuhan Aksesibilitas:** Perlunya memangkas jarak geografis melalui pendekatan jemput bola untuk memastikan pelayanan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
- **Efisiensi Proses:** Mengatasi ketidakefisienan akibat ketidaklengkapan dokumen dan ketidaktahuan prosedur masyarakat.
- **Peningkatan Kualitas Layanan:** Mewujudkan birokrasi yang Informatif, Cepat, Mudah, Terpadu, dan Ramah sesuai dengan komitmen Kecamatan Pakuhaji Bersemi.

1.3 Landasan Hukum Pelaksanaan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Inovasi Daerah.

1.4 Tujuan Inovasi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.
2. Mendekatkan akses pelayanan langsung ke tingkat desa untuk mempermudah masyarakat.
3. Mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai alur dan persyaratan pelayanan.
4. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional pelayanan publik.
5. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

1.5 Manfaat Strategis

Stakeholder	Manfaat Strategis
Masyarakat	Akses layanan yang lebih dekat, hemat waktu/biaya, dokumen diterima lebih cepat, dan pelayanan yang ramah.
Pemerintah	Efektivitas operasional, pengurangan keluhan masyarakat, serta peningkatan kepercayaan publik dan kualitas tata kelola.

BAB II: TATA KELOLA DAN ALUR PELAKSANAAN

2.1 Unsur yang Terlibat (Stakeholders)

- Pemerintah Kecamatan Pakuhaji (Camat sebagai penanggung jawab).
- Aparatur Kecamatan (Petugas pelayanan front office, tim pendukung).
- Pemerintah Desa (Fasilitator lokasi jemput bola).
- Masyarakat luas sebagai pengguna layanan.

2.2 Metode Pembaharuan (Sebelum dan Sesudah Inovasi)

Aspek	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
Lokasi Layanan	Sentralistik di Kantor Kecamatan.	Desentralisasi (Jemput bola di kantor desa).
Informasi	Pasif, masyarakat sering kurang paham.	Aktif melalui media sosial dan papan informasi.
Antrian	Manual/Konvensional.	Elektronik yang transparan dan efisien.

2.3 Deskripsi Enam Program Utama

1. **SALAM UDUK:** Pemeriksaan kebutuhan dokumen secara menyeluruh dalam satu kali kunjungan.
2. **Sistem Jemput Bola:** Pelayanan langsung di kantor desa terjadwal.
3. **Antar Dokumen Sampai Rumah Warga:** Layanan pengantaran dokumen jadi langsung ke tempat warga.
4. **SOP Pelayanan:** Standardisasi prosedur yang disosialisasikan secara luas.
5. **Mesin Antrian Elektronik:** Optimalisasi antrian yang tertib dan transparan.

6. **Petugas Penyambut Pelayanan:** Customer service yang mengarahkan dan memvalidasi berkas di awal.

2.4 Matriks Kecepatan Penciptaan dan Implementasi

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas	Jan	Feb	Mar
1	Penjaringan & Ideasi	Evaluasi masukan masyarakat dan diskusi aparatur.	✓	-	-
2	Integrasi & Persiapan	Penyusunan SOP dan penyiapan infrastruktur pendukung.	-	✓	-
3	Implementasi & Evaluasi	Peluncuran program dan pemantauan dampak layanan.	-	-	✓

BAB III: PENUTUP

3.1 Keluaran (Output)

- Terwujudnya enam program pelayanan terintegrasi (SALAM UDUK, Jemput Bola, Antar Dokumen, SOP, Mesin Antrian, Petugas Penyambut).
- Tersedianya infrastruktur pelayanan yang lebih modern dan tertib.
- Dokumentasi SOP pelayanan yang dapat diakses publik dengan mudah.

3.2 Dampak (Outcome)

- Pelayanan kependudukan semakin mudah, cepat, dan transparan.
- Peningkatan pemahaman warga mengenai persyaratan administrasi.
- Penurunan signifikan pada jumlah pengaduan atau keluhan warga.
- Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkelanjutan.

3.3 Kebaharuan Inovasi

Inovasi SAHABAT PAKUHAJI memberikan kebaharuan melalui pendekatan holistic system integration, di mana enam program pendukung disatukan dalam satu mekanisme koordinatif. Fokus utamanya bukan sekadar pada perbaikan di meja pelayanan, melainkan pada kemudahan akses dari sisi masyarakat, mulai dari jemput bola hingga pengantaran dokumen ke rumah, yang menciptakan pengalaman layanan (customer journey) yang sangat ramah dan efisien.

3.4 Penutup

SAHABAT PAKUHAJI merupakan wujud komitmen Pemerintah Kecamatan Pakuhaji untuk hadir secara nyata di tengah masyarakat melalui pelayanan prima. Dengan sinergi yang terus dibangun antara aparatur, pemerintah desa, dan pemanfaatan teknologi, inovasi ini diharapkan menjadi standar bagi pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, berkelanjutan, dan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.