PETUNJUK TEKNIS

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

“SI KEPO”

SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM

DAFTAR ISI

DAFTAR SINGKATAN.....2

PENDAHULUAN.....3

1. Latar belakang inovasi daerah.....3
2. Permasalahan adanya / dilakukan inovasi Daerah.....3
3. Maksud dan tujuan.....5

PELAKU PELAKU PROGRAM.....6

1. PELAKU DARI DISDUKCAPIL Mataram.....6
2. PELAKU DARI MASYARAKAT UMUM.....7

PETUNJUK TEKHNIS INOVASI.....8

1. METODE PELAKSANAAN INOVASI.....8
2. DOKUMEN YANG DI ANTARKAN.....11
3. METODE PENYEBARAN INFORMASI.....11
4. METODE PENGADUAN TERKAIT INOVASI.....12

INFORMASI LAIN LAIN.....13

1. ANGGARAN.....13
2. Pengawasan dan Evaluasi.....13
3. Kendala.....14

DAFTAR SINGKATAN

BERKAH BATHIN = Pemberian Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Serta Buku Nikah Dan Kartu Nikah Bagi Pengantin Baru

DISDUKCAPIL = DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

PERMENDAGRI = Peraturan Menteri Dalam Negeri

OPD = Organisasi Perangkat Daerah

SDM = Sumber Daya Manusia

IT = Information Teknologi

NTB = Nusa Tenggara Barat

KEMENAG = Kementerian Agama

KUA = Kantor Urusan Agama

PENDAHULUAN

1. Latar belakang inovasi daerah

Mayoritas pasangan yang sudah melangsungkan pernikahan akan menikmati masa masa bulan madu sehingga seringkali lupa dengan urusan administrasi negara terutama untuk pasangan muslim, salah satunya melaporkan pernikahanya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , pengantin yang sudah menikah harus melaporkan pernikahannya di kantor catatan sipil agar tercatat sebagai pasangan suami istri pada data kependudukan, namun dikarenakan kesibukan yang terjadi setelah pernikahan, terdapat pengantin yang tidak sempat atau bahkan lupa melaporkan pernikahanya sehingga pada data kependudukan masih tercatat belum menikah.

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan Sinkronisasi data antara KEMENAG dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram kurang maksimal hal yang utama adalah pelaporan pernikahan tergantung dari keaktifan pasangan yang sudah menikah , jika pengantin tersebut tidak melaporkan pernikahanya, maka akan terjadi perbedaan data antara data kemenag dan data DISDUKAPIL, umumnya pelaporan pernikahan akan dilakukan oleh masyarakat disaat dokumen tersebut di butuhkan seperti saat pembuatan akta kelahiran untuk anaknya atau saat keperluan keluar daerah yang membutuhkan KTP dengan status menikah, oleh karena hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram membuat inovasi BERKAH BATHIN , inovasi BERKAH BATHIN merupakan inovasi yang meningkatkan keaktifan dari Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dan juga operator dari Kantor Urusan Agama setempat. Inivoasi ini memberikan hal yang berbeda pada proses pelayanan pelaporan pernikahan, jika sebelumya pelaporan pernikahan di ajukan oleh pasangan setelah menikah, maka sekarang pelaporan pernikahan di dilakukan oleh operator dari Kantor Urusan Agama setelah pasangan mengajukan pernikahan.

Untuk proses inovasi pun gampang, masyarakat cukup mendaftar di Kantor Urusan Agama di kota Mataram, dengan menambahkan KK, dan KTP ada tambahan surat pindah jika salah satu pasangan tersebut berasal dari luar daerah, selanjutnya operator akan menginformasikan kepada TIM yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram,kemudian tim akan memproses penerbitan dokumen KK dan KTP dengan status Menikah, setelah dokumen tersebut selesai di proses maka dokumen akan langsung di antarkan ke Kantor Urusan Agama tempat masyarakat mendaftarkan pernikahan, bisa juga dokumen akan diantarkan langsung ke lokasi acara pernikahan sehingga masyarakat bisa langsung menerima berkas KTP, Kartu Keluarga dengan status menikah sesaat setelah melangsungkan pernikahan.

2. Permasalahan adanya / dilakukan inovasi Daerah

Sebelum dilaunching BERKAH BATHIN pelaporan/pembuatan Kartu keluarga dengan status menikah sering diabaikan, bahkan warga baru sadar membuat kartu keluarga baru bila tiba saatnya membuat akta kelahiran bagi anaknya, karena pada proses pembuatan kartu keluarga baru dengan status menikah ini merupakan inisiatif dari pengantin itu sendiri dan bukan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , begitu juga pihak KUA hanya memberikan buku nikah tanpa berbicara banyak mengenai manfaat , syarat, dan pentingnya melaporkan pernikahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dampak dari hal tersebut pencatatan pernikahan tidak bisa maksimal, sehingga terdapat beberapa warga yang sebenarnya sudah menikah namun pada data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil statusnya masih belum kawin, karena waktu sudah lama berlalu bisa saja buku nikah yang diberikan hilang , ataupun terjadi perceraian sehingga akan menimbulkan masalah yang lebih besar, di lain sisi kadang terjadi percaloan dalam kepengurusan tersebut.

Selain permasalahan di atas terdapat beberapa kendala yang seringkali dirasa dihadapi oleh masyarakat dalam pelaporan pernikahan adalah :

1. Adanya kesan yang sulit dalam pengurusan kartu keluarga dan KTP dengan status menikah
2. Adanya pemohon tidak mempunyai waktu dan kesempatan datang ke kantor Dinas Dukcapil untuk mengurus pelaporan pernikahan dan penerbitan kartu keluarga dan KTP baru.

Kendala-kendala diatas mengakibatkan ketidak sinkronan data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kementerian agama, sehingga di perlukan terobosan untuk mengatasi hal tersebut.

3. Maksud dan tujuan

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram adalah memberikan kepuasan dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dimana tujuan tersebut terdapat indikator sasaran yang salah satunya adalah cakupan kepemilikan akta kelahiran yang mempunyai target 100% dari jumlah penduduk 0-18 tahun yang ada di Kota Mataram. Saat ini capaian kepemilikan akta kelahiran 0-18 tahun sudah diangka yang sangat baik yaitu 98% dari target yang ditentukan sebanyak 136.036 jiwa. Namun dikarenakan target ini terus berubah seiring adanya kelahiran ataupun peristiwa mutasi penduduk, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram harus berupaya meningkatkan layanan penerbitan akta kelahiran yang harapannya dapat mencapai 100% dari target yang ditentukan.

Untuk mencapai target diatas, maka perlu membuat inovasi yang membantu mempercepat pembuatan akta kelahiran, KIA,dan KK, salah satu inovasi tersebut adalah BERKAH BATHIN, adapun tujuan inovasi BERKAH BATHIN adalah:.

1. Meningkatnya peran aktif pihak rumah sakit dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Mataran dalam pembuatan akta kelahiran.
2. Mempercepat kepemilikan akta kelahiran

Mencegah adanya keterlibatan CALO pada praktik pembuatan akta kelahiran, KK dan KIA.

PELAKU PELAKU PROGRAM

1. PELAKU DARI DISDUKCAPIL Mataram

Pelaku dari DISDUKCAPIL Mataram adalah segala pelaku pelaku program yang berkedudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Mataram, Pelaku di Disdukcapil Kota Mataram Meliputi :

a. Kepala Dinas

Peran kepala dinas dalam inovasi ini adalah sebagai Pembina dan pengendali pelaksanaan PID, Kepala dinas memastikan realisasi replikasi atau adopsi komitmen kegiatan inovatif, menyusun regulasi desa yang mendukung pelaksanaan PID.

b. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

Peran kepala Bidang pendaftaran Penduduk adalah sebagai Pembina dan pengendali pelaksaan pembuatan Dokumen kependudukan sehingga dapat mendukung jalanya inovasi

c. Kepala Bidang Pendaftaran Sipil

Peran kepala Bidang Pencatatan Sipil adalah sebagai Pembina dan pengendali pelaksaan pembuatan Dokumen kependudukan akta kelahiran sehingga dapat mendukung jalanya inovasi

d. Tim Pengantar dokumen

Peran Tim pengantar dokumen adalah tim yang bertugas untuk melaksanan inovasi ini secara nyata dengan mengantar dokumen yang sudah selesai di proses langsung kepada pemiliknya

e. Tim Pemroses Dokumen adalah tim yang bertugas untuk untuk memproses Akta kelahiran, Kartu keluarga dan dan KIA untuk pemohon.

f. Tim Pengawasan dan evaluasi

Peran tim Pengawasan dan evaluasi adalah tim yang melakukan pengawasan dan evaluasi terkait dengan perjalanan inovasi ini

2. PELAKU DARI EKSTERNAL

Pelaku dari Eksternal meliputi 2 kelompok yaitu kelompok operator dan juga kelompok masyarakat umum.

Operator merupakan petugas yang berasal Kantor Urusan Agama yang bertugas untuk menerima dan memverifikasi pendaftaran yang dilakukan oleh masyarakat umum.

Masyarakat umum merupakan warga negara indonesia yang berdomisili di mataram dan melakukan persalinan pada rumah sakit/puskesmas yang sudah menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram pada inovasi BERKAH BATHIN ini.

PETUNJUK TEKHNIS INOVASI

Dalam rapat penyusunan petunjuk tekhnis inovasi terdapat beberapa aturan yang di tetapkan aturan aturan tersebut meliputi :

1. DESKRIPSI INOVASI

1. Nama Inovasi : BERKAH BATHIN (Pemberian Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Serta Buku Nikah Dan Kartu Nikah Bagi Pengantin Baru)
2. Ringkasan Inovasi : Memberikan dokumen KTP pengantin dan Kartu keluarga bagi pengantin.
3. Sasaran Inovasi : Warga Mataram yang melaksanakan pernikahan di Kota Mataram
4. Waktu Inovasi : Masyarakat dapat mendaftarkan dirinya setiap hari pada KUA sesuai tempta tinggal, untuk pemrosesan akan dilaksanakan selama hari kerja dan pengantaran dokumen sesuai dengan hari pernikahan.
5. Tata cara menerima layanan Inovasi BERKAH BATHIN :
   a. Masyarakat yang melaksanakan persalinan mendaftarkan dirinya pada KUA sesuai alamat masing masing.
   b. Melampirkan syarat pendaftaran berupa, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan surat pindah apabila terdapat pasangan yang berasal dari luar daerah.
6. Alur Inovasi
   a. Pendaftaran Oleh Masyarakat yang akan menerima layanan
   b. Operator menginformasikan kepada Tim BERKAH BATHIN yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mataram melalui Whatsapp.
   c. Tim akan memeriksa kelengkapan berkas yang dikirim oleh Operator.
   d. Jika terdapat berkas yang tidak lengkap, Tim BERKAH BATHIN akan menginformasikan kepada operator yang ada di KUA s dan operator akan menginformasikan kepada Masyarakat
   e. Jika berkas persayaratan lengkap, maka akan di proses penerbitan Kartu Keluarga dan KTP dengan status Menikah.
   f. Berkas yang sudah jadi akan dikirimkan kepada KUA atau ke acara pernikahan secara langsung.

g. Dokumen yang sudah jadi akan di tukar dengan berkas fisik persyaratan penerbitan dokumen

ALUR PELAYANAN
INOVASI BERKAH BATHIN
CALON PENGANTIN
DAFTAR
PENERIMA BERKAS
VERIFIKASI BERKAS SESUAI PERSYARATAN
MENGIRIM INFO
TIDAK LENGKAP
PENYERAHAN DOKUMEN
MENERIMA INFO
MEMPROSES BERKAS
MENYERAHKAN BERKAS ASLI DAN MENERIMA DOKUMEN
MENGANTARKAN DOKUMEN DAN MEMINTA BERKAS ASLI
PENERBITAN DOKUMEN
MENERIMA BERKAS ASLI
PENGARSIPAN Berkas & Dokumen
PERSYARATAN :
1. KTP ASLI
2. KARTU KELUARGA
3. SKPWNI JIKA SALAH SATU BERASAL DARI LUAR DAERAH
DOKUMEN YANG DITERIMA :
1. KTP DENGAN STATUS MENIKAH
2. KARTU KELUARGA PENGANTIN
3. KARTU KELUARGA ORANG TUA PENGANTIN
MASYARAKAT
OPERATOR KANTOR URUSAN AGAMA
TIM MELATIKI DUKCAPIL

Berikut standar Operasional Pelayanan Inovasi BERKAH BATHIN

URAIAN PROSEDUR		PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		KADIS	KASI	PENCATAT REGISTER	OPERATOR	PETUGAS PELAYANAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pemohon mengisi formulir dan melengkapi segala kelengkapan persyaratan untuk pencetakan KTP dan KK baru dan mendaftar dengan memberikan berkas kepada petugas pelayanan di KUA yang bersangkutan						Formulir			
2	Petugas Pelayanan di KUA memberikan berkas pemohon kepada petugas pelayanan Berkah Batin yang menjemput berkas ke KUA yang bersangkutan						Formulir yang terisi dan berkas persyaratan			
3	Petugas pelayanan membawa berkas pemohon ke kantor lalu memverifikasi dan memvalidasi berkas permohonan yang sudah lengkap					Verifikasi	Kertas Ballpoint	5 menit	Berkas Permohonan yang sudah diverifikasi	
4	Operator komputer mengidentifikasi biodata penduduk ke DB SIAK					Input data kelahiran	Komputer	5 menit	Berkas permohonan yang sudah dientry datanya	
5	Data perkawinan dicatat kedalam buku register akta,				Mencatat Data		Buku Register Ballpoint Buku Agenda	5 menit	Buku register akta yang sudah ditanda tangani	
6	Operator mencetak kutipan perkawinan pada blangko akta dan pada kertas HVS (draft kutipan akta perkawinan)				Kutipan		Kertas akta Kertas Komputer Database SIAK	5 menit	Kutipan akta dan draft kutipan akta	
7	Kasi perkawinan memberi paraf pada draft kutipan akta		Berkas				Ballpoint Lembar disposisi	5 menit	Kutipan akta dan draft akta yang sudah diparaf	
8	Kadis menandatangani kutipan akta perkawinan, draft kutipan dan buku register akta	kutipan					Ballpoint Lembar disposisi	5 menit	Kutipan akta, draft akta dan buku register yang sudah ditandatangani	
9	Kutipan akta perkawinan dan draft kutipan dibubuhkan stempel dinas. Berkas disimpan sebagai arsip dan kutipan akta diserahkan kepada pemohon	Berkas				Kutipan	Ballpoint Stempel Dinas	5 menit	Berkas akta dan Kutipan akta	
10	Pencetakan KK dan KTP baru bagi pasangan suami istri dan diantarkan ke KUA ataupun pasangan langsung					Mencetak KTP dan KK selesai			Berkas KTP dan KK	

2. DOKUMEN YANG DI TERIMA OLEH MASYARAKAT

Terdapat beberapa jenis dokumen yang di maksud dalam inovasi ini, diantara dokumen dokumen tersebut adalah :

a. Kartu Tanda Penduduk dengan Status Menikah
b. Kartu Keluarga pasangan
c. Kartu Keluarga Mertua/Orang Tua

3. METODE PENYEBARAN INFORMASI

Dalam pelaksanaanya, inovasi "BERKAH BATHIN" ini memanfaatkan layanan Oflline dan Online sebagai sarana Penyebaran informasi, hal ini bertujuan untuk meningkatkan cakupan masyarakat yang menerima informasi, layanan Offline yang dimaksud adalah :

1. Spanduk
2. Pamflet
3. Poster

Adapun Layanan Online yang dimaksud adalah :

1. Facebook
2. Whatsapp
3. Youtube

Kedua layanan tersebut di perlukan untuk peningkatan cakupan masyarakat. Terutama layanan online, dengan menggunakan media sosial, maka penyebaran informasi menjadi lebih cepat dan juga lebih murah.

4. METODE PENGADUAN TERKAIT INOVASI

Sama seperti sarana penyebaran informasi, untuk penyelesaian layanan pengaduan masyarakat disaat terlaksananya inovasi “BERKAH BATHIN” ini menggunakan layanan Offline dan Online, Layanan Offline yang dimaksud adalah, Masyarakat dapat langsung mendatangi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mataram secara langsung maupun melalui operator yang di tunjuk oleh Kantor Urusan Agama di Kota Mataram, untuk layanan Online, Masyarakat dapat menghubungi operator layanan kami melalui Whatsapp maupun Facebook.

INFORMASI LAIN LAIN

1. ANGGARAN

Kegiatan Inovasi BERKAH BATHIN ini sepenuhnya di dukung menggunakan anggaran DAK Kota Mataram tahun 2021, hal ini dapat di lihat pada formulir DPPA – RINCIAN BELANJA SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mataram dengan rincian:

Nomor DPA : **DPPA/B.1/2.12.0.00.0.00.15.0000/001/2021**

Urusan Pemerintahan : URUSAN PEMERINTAHAN WAJIB YANG TIDAK BERKAITAN DENGAN PELAYANAN DASAR

Bidang Urusan : URUSAN PEMERINTAHAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Program : PROGRAM PENDAFTARAN PENDUDUK

Dengan total anggaran sebesar : **Rp 37.275.000**

Anggaran anggaran tersebut tediri dari kegiatan MoU di Kota Mataram, pengadaan barang dan jasa terkait dengan kebutuhan inovasi, dan juga honorarium tim pelaksana kegiatan.

2. PENGAWASAN DAN EVALUASI

Untuk mengawasi jalanya inovasi, pihak pengawas memastikan dokumen yang sudah diantarkan benar benar sampai ke Masyarakat, dibuktikan dengan adanya surat tanda terima dari masyarakat yang menerima inovasi.

Untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram, pihak DUKCAPIL melakukan evaluasi anggaran yang di keluarkan pada saat berlangsungnya inovasi, apakah dana yang di keluarkan sesuai dengan manfaat yang di terima oleh masyarakat

Monitoring dan Evaluasi dilakukan terhadap seluruh aspek dari inovasi meliputi Tim Pelaksanaan inovasi, Kebijakan terkait jalanya inovasi, hambatan hambatan yang ada pada saat berjalanya inovasi, termasuk penggunaan anggarat Dana Alokasi Khusus untuk kegiatan Inovasi BERKAH BATHIN ini.

Kegiatan Monitoring dilaksanakan dengan mengedepankan Integritas dan Transparansi, agar hasil dari Inovasi yang dilaksanakan merupakan hasil terbaik yang akan memberikan kebahagiaan bagi masyarakat, sesuai dengan harapan pada saat perancangan Inovasi

3. KENDALA INOVASI

Kendala utama yang di hadapi selama perancangan dan pelaksanaan inovasi adalah keterbatasan anggaran yang mendukung inovasi ini, hal ini disebabkan oleh keterbatasan dana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mataram.