PETUNJUK TEKNIS

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

“DUKCAPIL PEDULI”

PELAYANAN KEPENDUDUKAN DISABILITAS

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM

DAFTAR ISI

DAFTAR SINGKATAN.....2

PENDAHULUAN.....3

1. Latar belakang inovasi daerah.....**Error! Bookmark not defined.**
2. Permasalahan adanya / dilakukan inovasi Daerah .....**Error! Bookmark not defined.**
3. Maksud dan tujuan.....**Error! Bookmark not defined.**

PELAKU PELAKU PROGRAM 6

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

PETUNJUK TEKHNIS INOVASI.....8

1. METODE PELAKSANAAN INOVASI .....**Error! Bookmark not defined.**
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

DUKCAPIL PEDULI = PELAYANAN KEPENDUDUKAN DISABILITAS

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

A. Latar belakang inovasi daerah

Pelayanan publik di Indonesia masih belum bisa dikatakan maksimal, masih banyak permasalahan dalam pelaksanaannya, salah satunya masih belum terciptanya pelayanan yang cepat dan mudah dilakukan kepada masyarakat. Indonesia saat ini sedang menghadapi pandemi Covid-19 yang tidak membaik. Pemenuhan kepentingan publik yang wajar Perhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing perangkat. melaporkan bahwa layanan Indonesia masih menghadapi sejumlah masalah, antara lain pelayanan yang kompleks, waktu pengiriman yang tidak efisien, lambat dan tidak jelas.

Pandemi ini mengharuskan semua warga untuk mengikuti praktik hidup sehat dengan menjaga jarak, mengenakan masker, dan mencuci tangan. Pandemi membutuhkan instansi pemerintah penyedia layanan publik untuk menyelenggarakan layanan publik sesuai dengan protokol kesehatan, Untuk menegakkan protokol kesehatan tersebut, berbagai instansi pemerintah harus menyediakan layanan publik yang inovatif. Inovasi yang dimaksud adalah dari Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram mengikuti perkembangan tersebut, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram membutuhkan sistem pelayanan yang mendukung dalam menciptakan pelayanan kepada masyarakat yang mudah, agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan membangun suatu sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis website di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram diharapkan bisa menciptakan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan hemat..

Dari beberapa permasalahan diatas maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram membuat inovasi SI KEPO , inovasi SI KEPO merupakan inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatn sipil secara online, sehingga masyarakat tidak perlu hadir langsung kekantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram untuk melakukan pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan Inovasi

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram adalah memberikan kepuasan dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan cara

memberikan pelayanan yang sebaik baiknya bagi masyarakat, hal tersebut merupakan Maksud dilaksanakan INOVASI SI KEPO yaitu dengan “Memberikan kemudahan kepengurusan dokumen bagi masyarakat di kota Mataram” sehingga semua masyarakat di kota Mataram dapat memiliki dokumen kependudukan dengan mudah dan cepat.

Adapun Tujuan Pelaksanaan Inovasi SI KEPO :

1. Meningkatkan Produktivitas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan seperti E-KTP dan Kartu Keluarga.
3. Mempercepat waktu pembuatan dokumen kependudukan bagi warga kota Mataram.
4. Menghadirkan kenyamanan masyarakat terutama yang memiliki keterbatasan dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

C. MANFAAT INOVASI

Manfaat Yang Diperoleh Beberapa manfaat dari penerapan dan pelaksanaan inovasi SI KEPO antara lain :

1. Bagi masyarakat, inovasi SI KEPO membawa manfaat besar, di antaranya:
   a. Memudahkan proses pembuatan dokumen kependudukan terutama untuk masyarakat yang memiliki kesibukan, sehingga tidak bisa hadir langsung ke kantor..
   b. Mempercepat proses pembuatan dokumen kependudukan, yang akan sangat membantu dalam kegiatan administrasi keluarga, seperti pengajuan bantuan sosial, pembuatan rekening bank, dan sebagainya.
   c. Mempercepat proses pembuatan dokumen catatan sipil, seperti akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan, yang dapat digunakan sebagai bukti legalitas identitas dan status seseorang.
2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, inovasi SI KEPO memiliki manfaat sebagai berikut:
   a. Mempercepat pencapaian target kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dapat berkontribusi secara aktif dalam memenuhi target tersebut.

Meningkatkan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram di mata masyarakat sebagai dinas yang memiliki komitmen tinggi dalam mengedepankan Zona Integritas dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

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 Dokumen kependudukan 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 disabilitas merupakan warga negara indonesia yang berdomisili di mataram dan menyandang disabilitas ataupun Lanjut Usia.

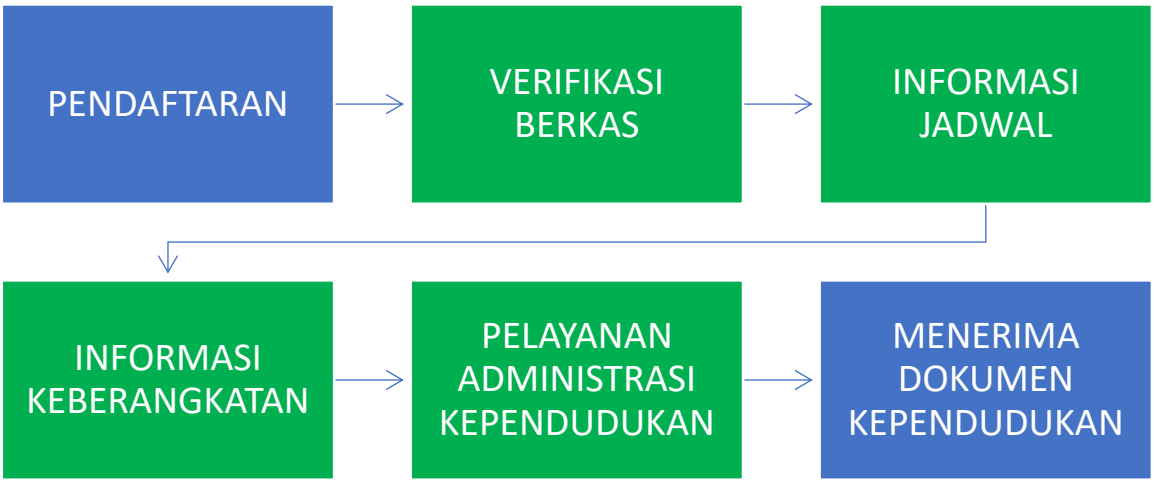
PETUNJUK TEKHNIS INOVASI

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

A. **Pedoman Teknis terhadap Inovasi daerah**

1. Nama Inovasi : DUKCAPIL PEDULI
2. Ringkasan Inovasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat disabilitas dan lansia di wilayahnya. Untuk itu, kami menyediakan layanan yang memprioritaskan kebutuhan mereka, baik yang dapat hadir langsung ke kantor maupun yang terbatas mobilitasnya di tempat tinggalnya. Kami juga telah melatih staf kami untuk memberikan pelayanan yang ramah dan sensitif terhadap kebutuhan khusus masyarakat disabilitas dan lansia. Jangan ragu untuk menghubungi kami jika Anda memerlukan bantuan atau informasi lebih lanjut tentang layanan kami..
3. Sasaran Inovasi : Warga Mataram yang menyandang disabilitas baik fisik maupun mental dan juga masyarakat lanjut usia.
4. Waktu Inovasi : Masyarakat dapat mendaftarkan dirinya setiap hari baik secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram maupun melalui media online atau offline yang disediakan. Namun, untuk pemrosesan dan pengantaran dokumen, akan dilaksanakan pada saat hari kerja sesuai dengan jadwal yang telah diatur oleh tim DUKCAPIL PEDULI. Hal ini dilakukan agar proses layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta memastikan bahwa dokumen yang dihasilkan dapat segera diterima oleh masyarakat..
5. Tata cara menerima layanan Inovasi DUKCAPIL PEDULI :
    a. Masyarakat yang melakukan pendaftaran baik untuk keluarga maupun orang yang di kenal melalui media online maupn offline.
    b. Mengisi formulir yang di sediakan yang berisi data penerima layanan, alamat dan penanggung jawab laporan yang akan dihubungi saat TIM turun kelapangan.
6. Inovasi "DUKCAPIL PEDULI" memiliki alur pelaksanaan yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

a. Masyarakat mendaftar untuk memperoleh layanan dengan mengisi formulir yang telah disediakan oleh keluarga atau pemuka masyarakat seperti lurah, kepala lingkungan, RT, dan RW.
b. Tim dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan memeriksa kelengkapan berkas yang telah diisi oleh masyarakat, sehingga mereka dapat mengatur jadwal dan mengirimkan tim yang dibutuhkan.
c. Tim akan memberitahukan penanggung jawab tentang waktu kedatangan tim sehingga mereka dapat mempersiapkan masyarakat yang akan menerima layanan.
d. Tim akan memberitahukan kembali kepada penanggung jawab bahwa mereka akan segera datang, sehingga penanggung jawab dapat mempersiapkan masyarakat yang akan menerima layanan.
e. Tim akan datang ke lokasi layanan dan melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka.
f. Setelah selesai, tim akan menyerahkan dokumen yang telah selesai diproses kepada masyarakat yang bersangkutan.



Ket :

Warna biru merupakan alur proses untuk masyarakat

Warna hijau merupakan alur proses untuk petugas

Berikut standar Operasional Pelayanan Inovasi DUKCAPIL PEDULI

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	

1. 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
b. Kartu Keluarga

2. METODE PENYEBARAN INFORMASI

Dalam pelaksanaanya, inovasi "DUKCAPIL PEDULI" 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.

3. METODE PENGADUAN TERKAIT INOVASI

Sama seperti sarana penyebaran informasi, untuk penyelesaian layanan pengaduan masyarakat disaat terlaksananya inovasi “DUKCAPIL PEDULI” 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 DUKCAPIL PEDULI 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 DUKCAPIL PEDULI 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.