

LAPORAN INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESIR SELATAN TAHUN 2018

BAB I PENDAHULUAN

A. Gambaran Umum Pelayanan

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di

Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

2. Waktu penyelesaian



Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Pelayanan kepada Masyarakat

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

- a. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama
Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
- b. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya
Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
- c. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan

Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

2. Tujuan Pelayanan kepada Masyarakat

Tujuan pelayanan prima merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Pelayanan prima dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

BAB II

VISI – MISI , MOTTO DAN SEMBOYAN PELAYANAN

Pembangunan sistem pelayanan kependudukan kepada masyarakat berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini berdampak terhadap penyerapan tenaga kerja lokal dan penerapan teknologi yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan berdampak luas pada dinamika perekonomian daerah.

1. V i s i

"TERWUJUDNYA KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DAN TERBANGUNNYASTRUKTUR DATABASE KEPENDUDUKAN YANG AKURAT VALID DAN MUTAKHIR".

Adapun Visi tersebut merupakan gambaran pelayanan yang mempergunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang handal dan online diseluruh jaringan yang harus dicapai dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan untuk 5 (lima) tahun ke depan, sehingga pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dapat cepat, tepat dan memiliki database yang akurat.

2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Untuk menjalankan visi dimaksud Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan menetapkan beberapa misi, yaitu sebagai berikut :

- a. Mewujudkan database kependudukan yang akurat, valid dan mutakhir dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

- b. Melakukan inovasi teknologi informasi berkelanjutan dalam rangka penyajian struktur dan pendokumentasian data kependudukan yang akurat, mutakhir dan lengkap guna perumusan kebijakan pembangunan daerah.
- c. Mewujudkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kepada masyarakat yang mudah, cepat dan tepat waktu berbasis pelayanan di Kecamatan.
- d. Mewujudkan peningkatan kualitas kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Motto

“Servicing to People (melayani masyarakat)”

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Semboyan Pelayanan

“Cinta Istri Kartu Keluarga Buktinya, Sayang Anak Akta Kelahiran Wujudnya, Jaga Diri KTP Caranya”

BAB III

INOVASI PELAYANAN

A. PEMBENTUKAN UNIT KERJA LAYANAN DINAS DI KECAMATAN

Memahami bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan jenis pelayanan dasar yang harus diberikan oleh sebuah pemerintahan kepada masyarakatnya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan menyadari untuk harus mendekatkan dan memudahkan pelayanan dasar ini kepada masyarakatnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturasn Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, pada tahun 2018 ini membentuk Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan di 15 (lima belas) Kecamatan.

Pembentukan Unit Kerja Layanan ini merupakan bentuk keinginan yang kuat dari Pemerintah Kabupaten Pesisir untuk mendekatkan dan memudahkan layanan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan. Pada Unit Kerja Layanan tersebut masyarakat akan mendapatkan semua jenis layanan Administrasi Kependudukan yang dibutuhkan seperti penerbitan dokumen Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Kutipan Akta Pencatatan Sipil, Kartu Identitas Anak dan Surat Keterangan Kependudukan lainnya.

B. PENGANGKATAN KEPALA KAMPUNG SEBAGAI REGISTER KAMPUNG

Selain kualitas pelayanan yang harus dapat memuaskan masyarakat dalam mendapatkan Dokumen Kependudukan, memperoleh sesegera mungkin perubahan data penduduk akibat terjadinya peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan juga sangat penting dalam rangka meningkatkan validasi dan akurasi Database Kependudukan.

Oleh karena itu pengangkatan Kepala Kampung sebagai Register Kampung, merupakan langkah yang paling tepat karena Kepala Kampung sebagai unsur pemerintah terdekat dengan masyarakat akan mampu mendapatkan data-data yang terbaru tentang perubahan data penduduk.

Untuk memperkuat kinerja Kepala Kampung sebagai Register Kampung, maka kedudukannya diletakkan sebagai bagian dari unsur kinerja Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap Kecamatan.

C. PROGRAM SALAM SAPA KE PINTU RUMAH

“SALAM SAPA KE PINTU RUMAH” atau “SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT SAMPAI KE PINTU RUMAH”, merupakan program unggulan pada Unit Kerja Layanan. Melalui Program ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Unit Kerja Layanan akan mengirim petugas untuk mendatangi langsung kelompok penduduk yang mempunyai keterbatasan fisik, kesehatan dan waktu untuk datang ke tempat pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan di Kantor Unit Kerja Layanan dan Kantor Dinas. Petugas tersebut akan melayani langsung ke rumah-rumah penduduk tersebut dan menerbitkan Dokumen Kependudukannya.

Diharapkan melalui program “SALAM SAPA KE PINTU RUMAH” ini, dapat membuktikan baiknya perhatian Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan kepada kelompok masyarakatnya yang mempunyai berbagai keterbatasan, khususnya pada bidang pelayanan Administrasi Kependudukan.

D. LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN TERPADU (LADO KUTU)

Jenis layanan ini diciptakan untuk diberikan khusus kepada masyarakat yang akan dan sedang mendapatkan layanan di berbagai Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan.

Melalui layanan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan membangun tempat pelayanan mandiri di Rumah Sakit dan menempatkan petugas. Pada tempat layanan mandiri tersebut, masyarakat/pasien akan dilayani langsung perbaikan data kependudukan dan penerbitan semua jenis Dokumen Kependudukannya tanpa harus datang ke tempat pelayanan di Dinas atau Unit Kerja Layanan. Termasuk penerbitan Kutipan Akta Kelahiran bagi anak yang baru lahir dan Kutipan Akta Kematian bagi jenazah di Rumah Sakit.

E. UNIT PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL KELILING (UP3SK).

Disamping pelayanan di Unit Kerja Layanan dengan program “SALAM SAPA KE PINTU RUMAH”, mendekatkan pelayanan ke domilisi masyarakat akan diperkuat dengan melaksanakan kegiatan pelayanan keliling melalui UP3SK atau Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling. Kegiatan ini telah dilaksanakan sejak Tahun 2017 yang lalu dan telah terbukti dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk segera

memiliki Dokumen Kependudukannya.

Jadwal kegiatan ini sangat ditunggu masyarakat terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat ibu kota Kecamatan. Unit kegiatan ini akan langsung datang menggunakan kendaraan roda empat dan berkeliling berpindah tempat ke lokasi masyarakat. Pada unit kegiatan keliling masyarakat dapat langsung mengajukan permohonan penerbitan semua Dokumen Kependudukan dan akan langsung diterbitkan.

F. JEMPUT BOLA CAKUPAN AKTA KELAHIRAN

Sebagai wujud implementasi salah satu point Nawa Cita Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kala, Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menetapkan target cakupan kepemilikan Kutipan Akta Kelahiran Anak usia 0-18 Tahun yang harus diselesaikan.

Untuk menyelesaikan target ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah melakukan langkah dengan cara menjemput langsung data anak yang belum memiliki Kutipan Akta Kelahiran. Kordinasi dengan berbagai pihak dilakukan, seperti dengan pihak Dinas Pendidikan beserta seluruh jajaran tingkat sekolah serta dengan pihak Kantor Camat.

Dengan langkah massal dan sistematis ini, Kabupaten Pesisir Selatan berhasil menyelesaikan target bahkan melebihi yang ditetapkan yaitu dari target 77, 5% berhasil dicapai 94,5%. Dengan keberhasilan capaian target ini, Bupati Pesisir Selatan telah menerima penghargaan dari Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak pada tahun 2017 yang lalu.

G. PERJANJIAN KERJASAMA DENGAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

Memenuhi Perjanjian Kinerja Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dengan Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri tentang Pemanfaatan Data, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah melakukan Perjanjian Kerjasama tentang Pemanfaatan Data dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Dengan Perjanjian Kerjasama ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan bisa menyediakan data yang dibutuhkan oleh OPD lain untuk kepentingan perencanaan pembangunan daerah.

H. PERJAJIAN KERJASAMA DENGAN KANTOR KEMENTARIAN AGAMA PAINAN

Jenis kerjasama dengan Kementerian Agama dalam hal seluruh Kantor Urusan Agama di seluruh Kabupaten Pesisir Selatan adalah kerjasama dalam pelayanan Dokumen Kependudukan terhadap pasangan pengantin yang baru menikah.

Dengan Kerjasama ini, petugas Dinas atau Unit Kerja Layanan Dinas akan hadir pada saat pasangan pengantin melaksanakan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan. Kemudian pada saat penyerahan Surat Nikah, pasangan nikah akan langsung mendapatkan Kartu Keluarga dan KTP elektronik.



I. PELAYANAN GRATIS SATU HARI SELESAI

Sesuai dengan semangat pelayanan yang membahagiakan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah melaksanakan pelayanan GRATIS/TANPA BIAYA dan setiap permohonan yang masuk akan diselesaikan dalam waktu paling lama satu hari dalam hitungan jam.



BAB IV

KESIMPULAN

Upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih dekat, mudah dan murah kepada masyarakat, sudah merupakan komitmen yang kuat pimpinan beserta seluruh jajaran. Berbagai inovasi telah diciptakan untuk mewujudkannya dan akan terus ditingkatkan.

Dengan sumber daya yang tersedia dan dukungan kepala daerah, berbagai inovasi tersebut sudah dapat dirasakan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkat mutu pelayanan dan upaya untuk percepatan pemutakhiran data.