



PEMERINTAH KOTA PALU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan. Balai Kota No. 1 Telepon. (0451) 453272 – 454066

MATRIKS RENCANA DAN HASIL TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Disdukcapil Kota Palu yang telah ditandatangani pada hari Rabu Tanggal Dua Puluh Enam Februari Tahun 2025, berikut dilaporkan rencana dan hasil tindak lanjut forum konsultasi publik atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan yaitu :

No	Masalah/Saran dari FKP	Rencana Aksi	Target Waktu Pelaksanaan	Penanggung jawab	Status progress penyelesaian (hasil)
1	NIK di KTP tidak terbaca saat melakukan pelayanan publik	Melakukan pengecekan data melalui aplikasi IKD / menghubungi pelayanan online Disdukcapil untuk melaporkan dan mensinkronisasi data NIK	TW1	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	Selesai dan Terus Berlangsung
2	Pengurusan dokumen kependudukan diwakili	Mengajukan permohonan pengurusan dokumen kependudukan secara diwakili di Disdukcapil dengan menyertakan surat kuasa dan dokumen lainnya	TW1	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	Selesai dan Terus Berlangsung

3	Waktu Pelayanan pengurusan dokumen kependudukan 1 hari kerja, sebaiknya 1 jam saja	- Menetapkan standar pelayanan yang melibatkan masyarakat yaitu penerbitan dokumen kependudukan satu jam selama jaringan baik dan berkas lengkap - Mensosialisasikan kepada, masyarakat disdukcapil memiliki pelayanan online kepada masyarakat	TW2	Sekretariat	Selesai dan Terus Berlangsung
4	Kasus-Kasus di masyarakat terkait penerbitan dokumen kependudukan	- Melaksanakan sosialisasi secara massif - Menyediakan media pelayanan pengaduan dan konsultasi	TW3 TW2	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	- Belum terlaksana, menunggu anggaran kas - Selesai dan terus dipublikasikan
5	Kejelasan SOP Inovasi Pelayanan	Menetapkan SOP dan SP inovasi pelayanan serta mempublikasikan	TW2	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	Selesai dan dipublikasikan
6	Kompetensi Petugas masih kurang	Menyelenggarakan pelatihan rutin dan <i>refreshment</i> materi bagi petugas pelayanan	TW1, 2, 3, 4	Sekretariat	Breafing dilaksanakan setiap hari
7	Kejelasan mekanisme penyandang disabilitas	Menetapkan SOP dan SP inovasi pelayanan serta mempublikasikan	TW2	Sekretariat	Selesai dan dipublikasikan

8	SOP yang melibatkan lintas sektor dalam percepatan inovasi pelayanan	Menawarkan Perjanjian Kerja Sama dan menjalin kerja sama dalam bentuk sosialisasi	Tahun 2026	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	Menunggu Penawaran PKS
9	Perilaku Petugas Kurang Ramah	Melaksanakan peningkatan kompetensi melalui breafing, pelatihan, dan bimtek	TW3	Sekretariat	Selesai
10	Aplikasi Pengaduan diintegrasikan melalui kanal pengaduan Wali Kota	Melibatkan admin disdukcapil untuk penggunaan aplikasi lapor wali kota / sangu palu	TW2	Sekretariat	selesai

Dari beberapa permasalahan yang dikeluhkan masyarakat seperti di atas sebahagian besar bisa diminimalisir dengan adanya informasi dan komunikasi terkait Standar Pelayanan Publik yang di sepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan terutama masyarakat. Sebanyak 80 % permasalahan telah terselesaikan, masih ada 20% yang belum terselesaikan karena menunggu penganggaran dan penawaran PKS dari lintas sektor.

Palu, 30 September 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALU



WALAWATI, SE
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19691115 199803 2 004