



DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL KOTA PALU



BUKU PEDOMAN TEKNIS INOVASI PELAYANAN

**TABIR
ASAP**

**PENA
ASN**

KATA PENGANTAR



H. Hadianto Rasyid

Wali Kota Palu

Kami sampaikan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas terbitnya Buku Pedoman Teknis Inovasi Pelayanan ini. Buku ini menghimpun berbagai inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Palu yang merupakan bukti komitmen Pemerintah Daerah dalam menghadirkan pelayanan berkualitas bagi masyarakat.

Kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Menteri PANRB atas arahan dan dukungannya, sehingga kami dapat melaksanakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2026 dan menyelesaikan penyusunan buku ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada rekan-rekan jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang telah bekerja keras tak kenal lelah sejak proses kompetisi ini dilaksanakan.

Kami mengharapkan buku ini menjadi inspirasi bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik agar inovasi yang telah ada menjadi praktik baik (*best practices*) untuk dapat direplikasi dan dimodifikasi. Selain itu, juga mendorong semangat kompetisi yang positif antar penyelenggara layanan untuk berlomba-lomba dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Melalui buku ini, semoga semangat berinovasi dapat terus meningkat dan berkembang demi pelayanan publik yang lebih baik menuju pelayanan publik kelas dunia dan bangsa yang lebih sejahtera.

H. Hadianto Rasyid

BAB I

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang di sebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan yang baik sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas.

Munculnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan tonggak gerakan reformasi yang melindungi dan menjamin penduduk dan warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik

yang berkualitas. Pelayanan publik ibarat deret hitung sementara harapan masyarakat akan pelayanan publik seperti deret ukur. Hal tersebut disebabkan kondisi riil pelayanan publik terkesan lamban, sementara harapan masyarakat akan kualitas pelayanan publik jaraknya semakin jauh. Untuk itu, diperlukan inovasi daerah guna mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik sebagaimana diatur pada pasal 2 ayat 2 huruf a Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Inovasi pelayanan publik merupakan bentuk transformasi terhadap pelayanan publik guna mendapatkan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga mendekati dengan harapan masyarakat. Salah satu inovasi daerah adalah inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan amanah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dimana daerah diharapkan berinovasi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palu sebagai instansi pelaksana yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan, mempunyai kewajiban didalam memfasilitasi peningkatan pencapaian kepemilikan dokumen Administrasi Kependudukan, dalam hal ini terus berupaya memperbaiki dan menciptakan pelayanan yang lebih memudahkan dan membahagiakan semua lapisan masyarakat.

Berbagai upaya terus dilaksanakan dengan menciptakan berbagai inovasi dalam pelayanan, yang diharapkan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) semakin cepat dan mudah. Adapun inovasi yang telah diciptakan sejak tahun 2019 dan terus dikembangkan sampai saat ini akan dibahas di bab selanjutnya.

BAB II INOVASI PELAYANAN

1. INOVASI TABIR ASAP (TIM INOVASI AKSI BENCANA GERAK CEPAT DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN)

Kota Palu merupakan wilayah yang rentan bencana/musibah seperti gempa bumi, tsunami, likuifaksi dan kebakaran. Kehilangan dokumen kependudukan menjadi permasalahan serius bagi korban bencana karena dokumen tersebut merupakan syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik dan bantuan sosial. Dampak dari bencana/musibah ini tidak hanya mengakibatkan kerugian material dan korban jiwa, tetapi juga menyebabkan kerusakan atau hilangnya dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian dan dokumen identitas lainnya milik warga terdampak. Oleh sebab itu, untuk membantu kebutuhan pemulihan data kependudukan secara cepat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu membentuk Tim TABIR ASAP sebagai unit responsif yang menangani pelayanan administrasi kependudukan secara langsung di lokasi bencana/musibah.

Berikut SOP Tabir Asap:

MEKANISME TABIR ASAP " Aksi Bencana Gerak Cepat dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan"								
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Dukcapil		Dinsos, BPBD, Damkar	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Pendistribusian formulir dokumen kependudukan ke Dinsos, BPBD, dan Damkar untuk masyarakat yang mengalami bencana				Formulir	5 menit	Formulir	
2	Dinsos, BPBD, dan Damkar menyerahkan kepada masyarakat yang mengalami bencana untuk mengisi formulir dokumen kependudukan				Formulir	15 menit	Berkas beserta formulir	
3	Dinsos, BPBD, dan Damkar menyerahkan berkas dari masyarakat kepada pihak dukcapil				Berkas beserta formulir	5 menit	Berkas proses	
4	Memeriksa kelengkapan berkas. Jika berkas tidak lengkap dikembalikan kepada lapas dan rutan, jika lengkap akan langsung diproses				Berkas beserta formulir	10 menit	Berkas proses	
5	Pengentrian data				Berkas, formulir, Komputer SIAK	15 menit	Database	
6	Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kadis				Komputer SIAK	3 menit	Dokumen Kependudukan	
7	Pengiriman/Penyerahan dokumen kependudukan/fisiknya dikirim ke Dinsos, BPBD, dan Damkar				Komputer, File pdf/fisik	5 menit	Dokumen Kependudukan	
8	Dinsos, BPBD, dan Damkar menerima dokumen kependudukan yang sudah terbit				Tanda terima dokumen kependudukan	2 menit	Dokumen Kependudukan	
					Total Waktu	60 menit		

Mekanisme Tabir Asap:

1. Melalui laporan pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan, dimana dari hasil laporan pelayanan setiap hari, diketahui jumlah pelayanan dokumen kependudukan dan persentasi target capaian dokumen kependudukan;
2. Melalui laporan penerbitan yang ada, dilakukan identifikasi dokumen kependudukan yang terjadi peningkatan target capaiannya dan yang belum memenuhi target, atau sedikit jumlah pelaporannya;
3. Setelah itu dinas dukcapil mencari solusi dan menentukan inovasi apa yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan;
4. Inovasi yang diciptakan dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, tentunya inovasi ini melibatkan perangkat daerah. Sehingga diperlukan rapat dalam rangka menjalin kerjasama dengan Damkar, BPBD, Dinsos dan Dinkes Kota Palu dalam hal penerbitan dokumen kependudukan;
5. Setelah rapat dilaksanakan maka pada tahapan ini, diperlukan penyusunan dan penetapan tim Inovasi ini. Dalam penyusunan tim inovasi ini, maka diciptakanlah nama inovasi yaitu TABIR ASAP (Tim Inovasi Aksi Bencana Gerak Cepat dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan);
6. Setelah SK di tetapkan dan inovasi telah terbentuk, selanjutnya pelaksanaan sosialisasi dan bimtek bagi operator yang terlibat di Minggu Pertama Bulan Agustus;
7. Pada saat pelaksanaan sosialisasi, oleh tim juga menyusun SOP dan rencana kerja dalam pelaksanaan inovasi tabir asap;
8. Pada tahapan terakhir di bulan Agustus Minggu ke-4, setelah SOP dan rencana kerja disusun dan disepakati, maka pelaksanaan Tabir Asap di OPD berjalan.

Dokumen Kependudukan yang dilayani & Persyaratan:

- 1) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)
 - Fotokopy Kartu Keluarga
- 2) Kartu Keluarga:
 - Fotokopy Kartu Keluarga lama
 - Fotocopy Buku Nikah/Akta Perkawinan (Jika sudah menikah)
 - Fotocopy Akta Kelahiran/Ijazah anggota keluarga
- 4) Akta Kelahiran
 - mengisi formulir permohonan akta kelahiran;
 - surat keterangan lahir dari desa/ kelurahan/ bidan/ puskesmas/ rumah sakit;
 - fotocopy Buku Nikah/Akta Perkawinan/ Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran sebagai pasangan suami istri;
 - Fotokopy ijazah terakhir (bagi yg sudah memiliki ijazah);
 - fotocopy Kartu Keluarga;
 - fotocopy KTP 2 orang saksi
- 5) Akta Kematian
 - Surat Keterangan Kematian dari Lurah; atau Surat Keterangan Kematian dari Dokter/Paramedis
 - Fotocopy Kartu Keluarga
 - Fotocopy KTP yang meninggal
 - Informasi penduduk yang meninggal anak keberapa dan tempat dikuburkan

2. INOVASI PENA ASN (PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN BAGI PENSIUNAN APARATUR SIPIL NEGARA)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu meluncurkan Inovasi PENA ASN (Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Pensiunan Aparatur Sipil Negara). Inovasi ini menerapkan pendekatan proaktif berbasis data dengan

menggandeng Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palu. BKPSDM setiap bulan memberikan data ASN yang akan pensiun kepada Disdukcapil. Berdasarkan data tersebut, Disdukcapil langsung melakukan pemutakhiran data kependudukan, menerbitkan KTP-el dan KK baru, kemudian menyerahkannya secara langsung kepada ASN bersangkutan tanpa perlu mengajukan permohonan.

Keunggulan Inovasi PENA ASN adalah penyederhanaan alur pelayanan, efisiensi waktu, serta penghapusan kebutuhan warga untuk mengurus administrasi secara mandiri. Sistem ini memastikan data kependudukan tetap mutakhir, sah, dan terverifikasi, sekaligus mengurangi potensi keterlambatan pelaporan. Kebaruan Inovasi PENA ASN terletak pada penggunaan integrasi data kepegawaian yang memungkinkan layanan berjalan otomatis, berbeda dengan sistem konvensional yang menunggu laporan warga.

Berikut SOP Inovasi PENA ASN:

MEKANISME PENA ASN " Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Pensiunan Aparatur Sipil Negara "								
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		BKPSDM	Pemohon	Disdukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Pendistribusian formulir dokumen kependudukan bagi pemohon yg mendaftar pensiun di BKPSDM Kota Palu				Formulir	5 menit	Formulir	
2	Pemohon mengambil dan mengisi formulir dokumen kependudukan di BKPSDM				Formulir	7 menit	Berkas beserta formulir	
3	BKPSDM Kota Palu memberikan data dan berkas pensiunan kepada disdukcapil				Berkas beserta formulir	5 menit	Berkas proses	
4	Memeriksa kelengkapan berkas. Jika berkas tidak lengkap dikembalikan kepada kantor BKPSDM Kota Palu yang akan langsung diteruskan kepada pemohon, jika lengkap akan langsung diproses				Berkas beserta formulir	10 menit	Berkas proses	
5	Pengentrian data				Berkas, formulir, Komputer SIAK	10 menit	Database	
6	Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kadis				Komputer SIAK	3 menit	Dokumen Kependudukan	
7	Pengiriman file dokumen kependudukan/fisiknya diberikan langsung kepada pemohon				Komputer, File pdf/fisik	3 menit	Dokumen Kependudukan	
8	Pemohon menerima dokumen kependudukan yang sudah terbit				Tanda terima dokumen kependudukan	2 menit	Dokumen Kependudukan	
					Total Waktu	45 menit		

Mekanisme:

1. Melalui laporan pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan, dimana dari hasil laporan pelayanan setiap hari, diketahui jumlah pelayanan dokumen kependudukan dan persentasi target capaian dokumen kependudukan;

2. Melalui laporan penerbitan yang ada, dilakukan identifikasi dokumen kependudukan yang terjadi peningkatan target capaiannya dan yang belum memenuhi target, atau sedikit jumlah pelaporannya;
3. Setelah itu dinas dukcapil mencari solusi dan menentukan inovasi apa yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan;
4. Inovasi yang diciptakan dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, tentunya inovasi ini melibatkan perangkat daerah. Sehingga diperlukan rapat dalam rangka menjalin kerjasama dengan BKPSDM Kota Palu dalam hal penerbitan dokumen kependudukan;
5. Setelah rapat dilaksanakan maka pada tahapan ini, diperlukan penyusunan dan penetapan tim Inovasi ini. Dalam penyusunan tim inovasi ini, maka diciptakanlah nama inovasi yaitu PENA ASN (Tim Inovasi Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Pensiunan Aparatur Sipil Negara);
6. Setelah SK di tetapkan dan inovasi telah terbentuk, selanjutnya pelaksanaan sosialisasi dan bimtek bagi operator yang terlibat di Minggu Pertama Bulan Oktober;
7. Pada saat pelaksanaan sosialisasi, oleh tim juga menyusun SOP dan rencana kerja dalam pelaksanaan Inovasi Pena ASN;

Dokumen Kependudukan yang dilayani & Persyaratan:

- 1) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)
 - Fotokopy Kartu Keluarga
 - KTP-EI asli (apabila penggantian KTP-EI/rusak)
 - Golongan Darah wajib diketahui
- 2) Kartu Keluarga:
 - Mengisi Formulir Kartu Keluarga dan Biodata Anggota Keluarga (KK Baru)
 - Kartu Keluarga asli (Penggantian KK)
 - Fotocopy Buku Nikah/Akta Perkawinan
 - Fotocopy Akta Kelahiran/Ijazah anggota keluarga