



DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL KOTA PALU



BUKU PEDOMAN TEKNIS INOVASI PELAYANAN

**PELAYAN
SEKSI**

**LAYANGAN
PUTUS**

**SIRATU
BOT**

**TAS
GRATIS**

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 2025 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 PELAYANAN SEKSI (PELAYANAN KHUSUS DISABILITAS, ORANG SAKIT, ODGJ, DAN LANSIA)

Pelayan Seksi merupakan Pelayanan Khusus petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi para kelompok rentan yaitu disabilitas, orang sakit, ODGJ, dan lansia yang memiliki keterbatasan atau kesulitan mendapat akses atas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Inovasi Pelayan Seksi adalah Pelayanan Khusus Disabilitas, Orang Sakit, ODGJ dan Lansia, dimana inovasi ini memberikan kemudahan bagi kelompok seksi berupa loket khusus di kantor tanpa antrian dan berkas persyaratann serta menempatkan petugas khusus mobile di lapangan bagi kelompok seksi yang tidak bisa datang langsung ke kantor.

Pelayan seksi yang bertugas mobile, menyiapkan kontak layanan online yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat, lurah dan camat yang ingin dikunjungi.

Adapun kontak person layanan online mobile Pelayan Seksi adalah :

1. Fajarini , S.STP, M.Si (Sekretaris)
No Hp 082290605400
2. Zulaeha, S.Sos.,M.Si (Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk)
No Hp 085284415173
3. Moh Kurniawan, S.Pi (Kasi Penduduk Rentan)
No Hp 085399958281

Berikut SOP Pelayan Seksi Di Kantor Disdukcapil:

MEKANISME INOVASI LAYANAN KHUSUS LANSIA, DISABILITAS DAN ORANG SAKIT (PELAYAN SEKSI) DI KANTOR									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Khusus	Kasi	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon lansia dan disabilitas langsung ke loket Khusus untuk mengurus dokumen kependudukan					informasi	3 menit	Informasi	
2	Petugas khusus menerima berkas pemohon					Berkas pemohon	4 menit	Berkas pemohon	
3	Memvalidasi data. Jika tidak sesuai dikembalikan kepada petugas khusus, jika sesuai diteruskan kepada Kadis					Komputer SIAK	2 menit	Berkas siap proses	
4	Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kadis					Komputer SIAK	2 menit	Berkas proses	
5	Petugas menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon					Dokumen Kependudukan	2 menit	Dokumen Kependudukan	
6	Pemohon menerima dokumen kependudukan yang sudah terbit					Bukti pengambilan	2 menit	Dokumen Kependudukan	
Total Waktu							15 menit		

Mekanisme PELAYAN SEKSI di Kantor Disdukcapil:

- Pemohon lansia dan orang sakit langsung ke loket khusus pelayan seksi
- Petugas khusus menerima berkas pemohon
- Selanjutnya operator memproses dan mencetak dokumen kependudukannya
- Petugas khusus menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon

Berikut SOP Pelayan Seksi Mobile:

MEKANISME INOVASI LAYANAN KHUSUS LANSIA, DISABILITAS DAN ORANG SAKIT (PELAYAN SEKSI)									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Khusus	Kasi	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon Menghubungi Nomor Layanan Petugas Khusus untuk mengurus dokumen kependudukan					Alat komunikasi	3 menit	Informasi	
2	Petugas khusus menerima layanan khusus lansia, disabilitas dan orang sakit					Berkas pemohon, formulir	20 menit	Formulir	
3	Memvalidasi data. Jika tidak sesuai dikembalikan kepada petugas khusus, jika sesuai diteruskan kepada Kadis					Komputer SIAK	3 menit	Berkas siap proses	
4	Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kadis					Komputer SIAK	2 menit	Berkas proses	
5	Petugas menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon					Dokumen Kependudukan	2 menit	Dokumen Kependudukan	
6	Pemohon menerima dokumen kependudukan yang sudah terbit					Bukti pengambilan	3 menit	Dokumen Kependudukan	
Total Waktu							33 menit		

Mekanisme PELAYAN SEKSI MOBILE:

- Pemohon menghubungi nomor layanan petugas khusus untuk pelayanan dokumen kependudukan lansia, disabilitas dan orang sakit
- Petugas khusus menerima pelayanan dokumen kependudukan lansia, disabilitas dan orang sakit
- Petugas khusus meneruskan kelengkapan berkas kepada Kasi untuk diajukan tanda tangan elektronik kepada Kadis
- Setelah terbit petugas khusus menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon

Dokumen Kependudukan yang dilayani & Persyaratan:

- 1) Perekaman KTP-EI:
 - Fotocopy Kartu Keluarga
- 2) Kart Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)
 - Fotokopy Kartu Keluarga
 - Golongan Darah wajib diketahui
- 3) Kartu Keluarga:
 - Mengisi Formulir Kartu Keluarga dan Biodata Anggota Keluarga (KK Baru)
 - Kartu Keluarga asli (Penggantian KK)
 - 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 PELAYANAN SIRATU BOT (SISTEM PERCEPATAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI CHATBOT)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu mengembangkan ide hasil adopsi dan replikasi studi lapangan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur melalui CHAT BOT dengan nama Inovasi SIRATU BOT. CHATBOT diadopsi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Jawa Timur, dengan tujuan agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan dengan media yang disiapkan. Yaitu melalui chatbot untuk membantu pemahaman dan pemberian informasi tentang administrasi kependudukan. Tentunya Chatbot yang di adopsi, akan direplikasi dengan menambahkan menu di dalam chatbot tentang pelayanan pengaduan bagi masyarakat.

SIRATU BOT yaitu Strategi Percepatan Informasi Adminisitrasi Kependudukan melalui CHATBOT, di tawarkan oleh disdukcapil sebagai solusi untuk memecahkan masalah rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan.

SIRATU BOT merupakan sebuah rancangan aksi perubahan dari salah satu pejabat administrasi dilingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil, dimana inovasi ini menggunakan chat otomatis, atau chat robot yang dapat merespon pesan dari masyarakat. Adapun menu yang

disiapkan oleh SIRATU BOT adalah seluruh inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dimanfaatkan masyarakat, kebijakan administrasi kependudukan terkait penggunaan barcode, cetak mandiri, dokumen yang tidak perlu dileges, dan update kebijakan yang terus berkembang. Selain menu yang disediakan di atas, masyarakat juga dapat mengetahui persyaratan dan bagaimana prosedur dalam penerbitan dokumen kependudukan, bahkan kami akan menyediakan kontak layanan online terkait pengaduan dengan para pejabat teknis. SIRATU BOT ini akan memberi kesempatan kepada seluruh masyarakat untuk mendapatkan informasi langsung sesuai yang diinginkan.

Berikut SOP Inovasi SIRATU BOT:

MEKANISME INOVASI SISTEM PERCEPATAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI CHATBOT (SIRATU BOT)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat		Admin	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat melakukan chatbot melalui SIRATU BOT	[]		↓	Komputer/Handphone, Software	3 menit	Informasi	
2	Menjawab chatbot secara otomatis melalui SIRATU BOT			[]	Komputer, Handphone, Software	5 menit	Informasi	
3	Menerima respon dari SIRATU BOT			[]	Komputer, Handphone, Software	2 menit	Informasi	
Total Waktu						10 menit		

Mekanisme:

- Masyarakat melakukan chatbot melalui SIRATU BOT
- Menjawab chatbot secara otomatis melalui SIRATU BOT
- Menerima respon dari SIRATU BOT

3. INOVASI LAYANGAN PUTUS (LAYANAN PENGADILAN AGAMA DAN DISDUKCAPIL DALAM MENERBITKAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN)

Layanan Layangan Putus merupakan kerja sama antara Pengadilan Agama dan Disdukcapil dalam menerbitkan dokumen administrasi kependudukan bagi penduduk yang sudah bercerai sesuai dengan putusan pengadilan di Kantor Pengadilan Agama. Pelayanan mobile administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan Kantor Pengadilan Agama yang

melakukan perceraian. Adapun yang melatar belakangi inovasi ini, yaitu efisiensi waktu dan efektifitas kerja. Dimana pelayanan administrasi kependudukan, dipergunakan oleh seluruh keperluan pelayanan publik. Sehingga pentingnya mendekatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditengah-tengah masyarakat.

Pelayanan Layangan Putus memberikan keuntungan, dimana mantan suami dan mantan istri mendapatkan dokumen baru yang menjelaskan status baru dari keduanya.

Berikut SOP Pelayanan Cetakan Dokumen Kependudukan Layangan Putus:

MEKANISME LAYANGAN PUTUS "Layanan Pengadilan Agama dan Disdukcapil dalam menerbitkan dokumen administrasi kependudukan untuk perubahan status "									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pengadilan Agama	Pemohon	Disdukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan	
1	Pendistribusian formulir dokumen kependudukan bagi pemohon yg mendaftar perceraian di pengadilan agama					Formulir	5 menit	Formulir	
2	Pemohon mengambil dan mengisi formulir dokumen kependudukan di Pengadilan Agama					Formulir	15 menit	Berkas beserta formulir	
3	Kantor Pengadilan agama menyerahkan berkas pemohon ke disdukcapil					Berkas beserta formulir	5 menit	Berkas proses	
4	Memeriksa kelengkapan berkas. Jika berkas tidak lengkap dikembalikan kepada kantor pengadilan agama yang akan langsung diteruskan kepada pemohon, jika lengkap akan langsung diproses					Berkas beserta formulir	10 menit	Berkas proses	
5	Pengentrian data					Berkas, formulis, Komputer SIAK	15 menit	Database	
6	Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kadis					Komputer SIAK	3 menit	Dokumen Kependudukan	
7	Pengiriman file dokumen kependudukan/fisiknya dikirim ke kantor pengadilan agama atau penyerahan langsung kepada pemohon di kantor pengadilan agama					Komputer, File pdf/fisik	5 menit	Dokumen Kependudukan	
8	Pemohon menerima dokumen kependudukan yang sudah terbit					Tanda terima dokumen kependudukan	2 menit	Dokumen Kependudukan	
						Total Waktu	60 menit		

Mekanisme Cetakan Dokumen Kependudukan Layangan Putus:

- Pemohon menyerahkan berkas ke Pengadilan Agama
- Pemohon mengisi formulir dokumen kependudukan
- Pengadilan Agama menyerahkan berkas kepada pihak Disdukcapil
- Disdukcapil melakukan verifikasi dan input berkas ke dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Dokumen hasil verifikasi di ajukan untuk di tanda tangani elektronik oleh kepala Dinas
- Dokumen yang telah di tanda tangan elektronik, diterbitkan dan diserahkan kepada Pengadilan Agama / langsung kepada pemohon

Dokumen Kependudukan yang dilayani & Persyaratan:

1) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)

- Fotokopy Kartu Keluarga
- Surat keterangan kehilangan dari kepolisian (apabila KTP-EI hilang)
- 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 Akta Perceraian
- Fotocopy Akta Kelahiran/Ijazah anggota keluarga

3) Akta Perceraian :

- Fotokopi salinan Putusan Pengadilan Yang Telah Mempunyai Kekuatan Hukum Tetap.
- Kutipan Akta Perkawinan Asli.
- KTP-EI asli.
- Kartu Keluarga asli.








4. INOVASI TAS GRATIS (UTILITAS INTEGRASI DATA DIRI SENDIRI)

Tas Gratis merupakan Inovasi Pelayanan Publik yang memanfaatkan Identitas Kependudukan sebagai pengganti KTP-el secara digital melalui IKD (Identitas Kependudukan Digital). Inovasi Tas Gratis merupakan kerjasama dengan beberapa pihak stakeholder yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Kerjasama yang diciptakan merupakan kolaborasi pemerintah Kota Palu terkait pemanfaatan data diri pada saat masyarakat meminta akses saat melakukan pelayanan publik, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

Disdukcapil berharap Inovasi TAS GRATIS bisa menjangkau semua masyarakat Kota Palu yang membahagiakan dalam menghasilkan pelayanan yang profesional untuk semua kalangan masyarakat. Melalui inovasi ini, pelayanan dukcapil semakin baik, dan pemenuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat secara luas dapat terpenuhi.

Berikut SOP Kegiatan Tas Gratis melalui Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital:

MEKANISME PENYUSUNAN RENCANA PROGRAM DAN KEGIATAN UTILITAS INTEGRASI DATA DIRI SENDIRI (TAS GRATIS) MELALUI AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon		Operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengunduh aplikasi identitas kependudukan digital pada play store (android)/ App Store (IOS)				Smartphone	N / A	Aplikasi terinstal	
2	Pemohon melakukan registrasi aplikasi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital				Smartphone dan aplikasi	N / A	Akun Aplikasi	
3	Pemohon melakukan verifikasi data dan scan QR dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital di tempat pelayanan kependudukan / video call dan menunjukkan KTP-EI sebagai verifikasi				Smartphone, Komputer, dan aplikasi SIAK	5 menit	Email tautan Aktivasi dan PIN aktivasi	
4	Admin/operator melakukan validasi data serta mengirimkan PIN aktivasi yang di generate dari sistem dikirimkan via email kepada pemohon				Komputer, dan aplikasi SIAK	5 menit	PIN	
5	Pemohon membuka tautan aktivasi i Identitas Kependudukan Digital dan memasukkan PIN aktivasi pada laman https://web.dukcapil.kemendagri.go.id/web				Smartphone, Komputer, dan aplikasi IKD	8 menit	Aktivasi IKD pemohon telah aktif	
6	Untuk penerbitan i Identitas Kependudukan Digital membuka aplikasi i Identitas Kependudukan Digital, selanjutnya menekan tombol menu KTP Digital dan memasukkan PIN				Smartphone, Komputer, dan aplikasi IKD	N / A	Dokumen rencana program dan kegiatan	
7	KTP Digital telah diaktivasi dan dapat dimanfaatkan dalam pelayanan publik				Smartphone, Komputer, dan aplikasi IKD	2 menit	Masa berlaku QR Kode 2 menit	
					Total Waktu	20 menit		

Activate
Go to settings

Mekanisme Kegiatan Tas Gratis melalui Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD):

- Pemohon mengunduh aplikasi identitas kependudukan digital
- Pemohon melakukan registrasi aplikasi melalui identitas kependudukan digital
- Pemohon melakukan verifikasi data dan scan QR dari aplikasi IKD ditempat pelayanan kependudukan / video call dan menunjukkan KTP-el sebagai verifikasi
- Operator Disdukcapil melakukan verifikasi data serta mengirimkan PIN aktivasi pada laman <https://web.dukcapil.kemendagri.go.id/web>
- Pemohon masuk ke aplikasi IKD dengan memasukkan PIN aktivasi
- KTP Digital telah diaktivasi dan dapat dimanfaatkan dalam pelayanan publik

Persyaratan aktivasi IKD:

- 1) Handphone
- 2) Jaringan Internet
- 3) KTP-el