



support to indonesia's
islands of integrity program
for sulawesi

CASE STUDY 10

Kabupaten
Tana Toraja
Provinsi Sulawesi Selatan

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL)**

Agustus 2015



support to indonesia's
islands of integrity program
for sulawesi

CASE STUDY 10

Kabupaten
Tana Toraja
Provinsi Sulawesi Selatan

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)

Agustus 2015

Cetakan Agustus 2015

Sebagian atau seluruh isi buku ini termasuk ilustrasinya boleh diperbanyak dengan syarat disebarakan secara gratis dengan mencantumkan sumbernya.

Proyek SIPS Kantor Jakarta:

Support to Indonesia's Island of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)
WTC 5 (Wisma Metropolitan I), 7th Floor
Jl. Jend.Sudirman Kav.29-31
Jakarta 12920
Tel: +62.21.5206207
Fax: +62.21.5206291

Proyek SIPS Kantor Makassar:

Support to Indonesia's Island of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)
Gedung Menara Bosowa, 14th Floor
Jl. Jend.Sudirman No.5
Makassar
Tel : +62.411 368 1205
Fax: +62.411 368 1206

Proyek SIPS Kantor Manado:

Support to Indonesia's Island of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)
Jl. Mangga No. 83
Sario Kotabaru
Manado 95114
Tel : +62. 431 842 896
Fax: +62. 431 854 426

DAFTAR ISI

Daftar Isi	iv
Daftar Akronim	v
Sambutan Department of Foreign Affairs, Trade and Development Canada	vi
Sambutan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi	vii
Sambutan Direktur Proyek Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)	viii
Latar Belakang	1
Tantangan dan Peluang	5
Langkah – Langkah yang Telah Diambil	9
Dampak dan Perubahan	13
Pembelajaran dan Rekomendasi	15
Keberlanjutan Reformasi	17
"Apa Kata Mereka" – Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat	19
Langkah-Langkah Menuju Replikasi	23

DAFTAR AKRONIM

AMDAL	Analisa Mengenai Dampak Lingkungan
BIMTEK	Bimbingan Teknis
BP2TPM	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
DFATD	Department of Foreign Affairs, Trade and Development
DISDUKCAPIL	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
FGD	Focus Group Discussion
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
INPRES	Instruksi Presiden
KEPRES	Keputusan Presiden
KKN	Korupsi Kolusi Nepotisme
KPK	Komisi Pemberantasan Korupsi
KUA	Kantor Urusan Agama
LPSE	Layanan Pengadaan Secara Elektronik
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
MOU	Memorandum of Understanding (Nota Kesepahaman)
OMS	Organisasi Masyarakat Sipil
PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa
PEMDA	Pemerintah Daerah
PERBUP	Peraturan Bupati
PERDA	Peraturan Daerah
PERPRES	Peraturan Presiden
PIRT	Pangan Industri Rumah Tangga
POKJA	Kelompok Kerja
PSC	Project Steering Committee
SDM	Sumber Daya Manusia
SIPS	Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi
SKPD	Satuan Kerja Pemerintah Daerah
SOP	Standard Operational Procedure (Prosedur Standar Operasional)
SPSE	Sistem Pengadaan Secara Elektronik
SULSEL	Sulawesi Selatan
SULUT	Sulawesi Utara
ULP	Unit Layanan Pengadaan
UMKM	Usaha Mikro Kecil Menengah

Sambutan

Department of Foreign Affairs, Trade and Development Canada



Jeffrey Ong

Senior Development
Officer

Embassy of Canada
in Indonesia

Atas nama Department of Foreign Affairs, Trade and Development (DFATD) Kanada, adalah suatu kehormatan bagi saya untuk berbagi studi kasus mengenai Pencegahan Korupsi, untuk kepentingan masyarakat Indonesia pada umumnya; khususnya, lembaga pemerintah dan non-pemerintah yang terlibat dalam pencegahan korupsi.

Studi – Studi Kasus telah diproduksi sebagai salah satu hasil utama dari kemitraan antara DFATD Kanada dengan KPK, melalui proyek SIPS, di bawah fokus tematik pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di bawah Program Kerjasama Pembangunan Indonesia - Kanada, melalui pengalaman pelaksanaan proyek 10 pemerintah lokal di Sulawesi selama 3 tahun terakhir.

Adalah keyakinan kami bahwa untuk mensukseskan pencegahan korupsi, perlu adanya keterlibatan yang lebih luas dari lembaga pemerintah dan non-pemerintah. Dengan demikian, sangat penting untuk berbagi pelajaran dan praktik cerdas yang disajikan dalam Studi Kasus. Kami berharap bahwa sebagai hasil dari berbagi Studi Kasus kepada para pemangku kepentingan yang lebih luas, bisa ada kesadaran yang lebih baik dan apresiasi terhadap isu-isu dan tantangan di sekitar pencegahan korupsi, serta penyediaan pilihan untuk mengatasi pencegahan korupsi dengan mereplikasi praktik – praktik cerdas.

Sambutan

Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga berbagai upaya yang kita lakukan bersama untuk membangun bangsa, khususnya dalam bidang pemberantasan korupsi, telah menunjukkan hasil-hasil yang cukup membanggakan.

Menyadari pentingnya upaya pencegahan korupsi untuk menghasilkan generasi bangsa yang berkualitas dan sejahtera, maka dibutuhkan upaya serius dari semua pihak untuk menyebarluaskan pengalaman dan praktik-praktik terbaik di bidang pelayanan publik ke seluruh penyelenggara pelayanan publik.

KPK mencatat bahwa pengadaan barang dan jasa pemerintah, administrasi kependudukan serta pelayanan perijinan merupakan kegiatan-kegiatan yang paling rawan terjadinya tindak pidana korupsi, yang telah menjerat penyelenggara

negara di tingkat pusat dan daerah. Dengan demikian, maka reformasi layanan publik di ketiga sektor tersebut diharapkan akan mengurangi peluang dan mencegah terjadinya tindak pidana korupsi.

Buku Studi Kasus Pelayanan Publik merupakan dokumentasi dari reformasi layanan publik pada pengadaan barang dan jasa pemerintah, layanan administrasi kependudukan, serta pelayanan perijinan terpadu yang dilakukan sejak tahun 2011 oleh Proyek SIPS (Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi) sebagai bentuk kerjasama antara KPK dengan Pemerintah Kanada melalui DFATD (Department of Foreign Affairs, Trade, and Development).

Dari dokumentasi ini dapat dipelajari berbagai tahap yang dilakukan, hambatan yang ditemui, solusi yang diambil, serta perbaikan yang dicapai oleh 10



Adnan Pandu Praja



Pimpinan Komisi

Pemberantasan Korupsi

Pemerintah Daerah di Sulawesi Utara dan Sulawesi Selatan dengan kondisi awal yang berbeda-beda agar dapat dijadikan referensi, mudah diikuti dan ditiru oleh pemerintah daerah lainnya di seluruh Indonesia.

Harapan saya semoga buku ini bermanfaat dalam menjalankan reformasi pelayanan publik demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, serta mengurangi peluang dan mencegah terjadinya korupsi. Mari kita bekerja demi terwujudnya Indonesia yang bebas korupsi.

Sambutan

Direktur Proyek Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)



Peter F. Walton

Direktur Proyek SIPS

Proyek SIPS sangat senang secara resmi meluncurkan publikasi resmi pertama proyek: 10 studi kasus dari perbaikan pelayanan publik di mitra pemerintah daerah kami.

SIPS atau **Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi** merupakan proyek bilateral yang didanai oleh Department of Foreign Affairs, Trade, and Development Canada (DFATD, sebelumnya CIDA). Komisi Pemberantasan Korupsi Indonesia (KPK) adalah mitra dalam proyek ini. Cowater International Inc. terpilih melalui proses yang kompetitif pada bulan Desember 2009 sebagai konsultan pelaksana proyek SIPS.

Mandat SIPS sehubungan dengan pemerintah daerah di Sulawesi adalah "untuk mengurangi peluang korupsi melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas dan efisiensi

pelayanan publik terpilih, khususnya Kependudukan dan Catatan Sipil, PTSP dan PBJ". SIPS bekerja dengan 10 pemerintah daerah di Sulawesi, termasuk lima di Provinsi Sulawesi Utara (Provinsi Sulut, Kota Manado, Kota Bitung, Kabupaten Minahasa dan Kabupaten Kepulauan Sangihe) dan lima di Sulawesi Selatan (Provinsi Sulse, Kota Makassar, Kabupaten Enrekang, Kabupaten Pinrang dan Kabupaten Tana Toraja). SIPS bekerja dengan perwakilan masyarakat sipil dan pemerintah dalam upaya menjembatani kesenjangan antara masyarakat sipil dan pemerintah untuk memajukan kepentingan bersama dalam meningkatkan pelayanan publik dan mengurangi korupsi.

Kami juga mendukung KPK untuk memperkuat mandatnya dalam bidang pencegahan dan meningkatkan kesadaran

diantara para pemangku kepentingan Indonesia dan masyarakat luas mengenai upaya - upaya anti-korupsi. Selain itu kami bekerja sama dengan banyak lembaga nasional termasuk Kemendagri, LKPP, Kemenpan Reformasi Birokrasi, Kementerian Lingkungan Hidup, Ombudsman RI dan Bappenas untuk memastikan bahwa upaya kami bekerja di dalam dan mendukung keseluruhan kerangka peraturan perundang-undangan pemerintah.

Bermitra dengan KPK, SIPS mentargetkan perubahan kelembagaan. Bantuan teknis merupakan salah satu bagian dari ini. Bagian terbesar yang sulit adalah mengubah paradigma, mengubah pola pikir kita untuk melihat peran pemerintah sebagai salah satu layanan dan mencoba menghidupkan kepercayaan bahwa tempat-tempat umum di dalam kita untuk

melayani masyarakat yang sama dengan cara yang jujur, transparan, dan kompeten.

Pola pikir, pergeseran paradigma atau, seperti yang dikatakan Presiden Joko Widodo "revolusi mental", merupakan pergeseran ke cara yang berbeda dalam melakukan bisnis, bukan bisnis seperti biasanya. Untuk berpindah dari pemerintahan ke orientasi pelayanan dan untuk lebih memahami hubungan antara korupsi dan pelayanan publik dan bagaimana korupsi melemahkan kita, ini adalah tantangan nyata yang kini kita hadapi.

Masing-masing dari 10 studi kasus ini menyoroti upaya setiap pemerintah sub-nasional untuk mencoba membuat perbedaan dalam kehidupan masyarakat, memperlakukan mereka dengan hormat, mematahkan budaya hak pemerintah dan bergeser

ke pelayanan publik yang baik dan benar.

Mudah-mudahan kita bisa menyepakati perlunya perubahan dan cara-cara untuk mewujudkannya. Pada akhirnya ini adalah tentang komitmen masing-masing untuk memegang janji pejabat terpilih dan staf pemerintah untuk bertanggung jawab atas janji mereka dan untuk mencontohi standar integritas dan kejujuran yang sama yang kita harapkan dari para pemimpin kita.



Pemerintah Kabupaten
Tana Toraja

KTP
Layanan KTP

KARTU KELUARGA
Layanan Kartu Keluarga

PINDAH DATANG
Pindah Datang

AKTA KELAHIRAN
Akta Kelahiran

AKTA KEMATIAN
Akta Kematian

AKTA KAWIN
Akta Perkawinan

AKTA CERAH
Akta Perceraian

 Agence canadienne de
développement international

Canadian International
Development Agency

SIPS Project



LATAR BELAKANG

SIPS, atau **Proyek Dukungan bagi Program Kepulauan Indonesia Berintegritas untuk Sulawesi (Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi)** didanai oleh Pemerintah Kanada melalui Departemen Luar Negeri, Perdagangan dan Pembangunan Kanada [Department of Foreign Affairs, Trade and Development Canada (DFATD Canada)]. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) merupakan pihak dari Indonesia yang menjadi mitra kerja dalam proyek ini. Cowater International Inc. terpilih melalui proses yang kompetitif di bulan Desember 2009 untuk menyediakan layanan konsultasi dan implementasi proyek SIPS.

Proyek ini memiliki dua tujuan luas. Yang pertama yaitu untuk mengidentifikasi, mengimplementasi dan menunjukkan praktik-praktik pencegahan korupsi yang lebih baik, sehubungan dengan upaya memperbaiki transparansi dan akuntabilitas. Yang kedua adalah untuk memperkuat peran KPK sebagai katalis dan mentor bagi inisiatif-inisiatif pencegahan korupsi di tingkat pemerintahan sub-nasional. Secara keseluruhan, proyek ini akan berkontribusi kepada pengurangan korupsi melalui tata kelola pemerintahan dan praktik-praktik manajemen yang transparan dan akuntabel.

SIPS memiliki tiga hasil utama yang langsung terlihat: (1) praktik-praktik dan sistem-sistem yang lebih transparan dan akuntabel di tingkat pemerintahan sub-nasional (provinsi dan kabupaten/kota) yang terpilih; (2) kapasitas KPK yang diperkuat untuk mempengaruhi terjadinya perubahan di dalam pemerintahan daerah, dan (3) lingkungan yang lebih mendukung bagi berkurangnya korupsi melalui peningkatan kesadaran akan strategi-strategi pencegahan korupsi dan praktik-praktiknya. Tujuh puluh lima persen dari upaya proyek ini akan berfokus pada upaya peningkatan kapasitas pemerintahan di tingkat sub-nasional. Sisanya 25% dibagi antara pembangunan kapasitas KPK (15%) dan pendokumentasian dan diseminasi praktik-praktik terbaik dan pembelajaran dari semua kegiatan proyek (10%).

SIPS mendukung 10 pemerintah sub-nasional di Sulawesi dan KPK melalui peran mereka masing-masing dalam memperkenalkan reformasi kunci tata kelola pemerintahan. Peran Cowater International Inc. adalah untuk mengelola proyek dalam kolaborasi erat dengan KPK. Pendekatan ini memerlukan rancangan dan penerapan metode dan alat-alat dengan cara yang berulang, yang bertujuan untuk mengidentifikasi cara-cara yang paling efektif untuk memperkenalkan dan mempertahankan berbagai reformasi tata kelola pemerintahan. Mendokumentasikan dan mensistematiskan praktek yang paling sukses di pemerintah daerah yang berpartisipasi akan melengkapi KPK dengan alat-alat yang efektif dan strategi-strategi untuk memperluas praktik terbaik untuk pemerintah daerah lainnya di seluruh Indonesia.

Melalui pendekatan yang diambil oleh SIPS diakui bahwa keberlanjutan jangka panjang dari hasil proyek akan tergantung pada keberhasilan dalam pembangunan kapasitas dari beberapa mitra yang berbeda:

- Memperkuat kapasitas internal KPK untuk mengkatalisasikan reformasi tata kelola pemerintahan di tingkat sub-nasional dan terutama dalam Penelitian dan Pengembangan Direktorat Divisi Pencegahan;
- Bekerjasama dengan instansi pemerintah nasional yang relevan dalam mendukung kepatuhan pemerintah daerah terhadap hukum dan peraturan;
- Meningkatkan kapasitas lembaga pemerintah daerah dan tim dalam melaksanakan dan mempertahankan reformasi pemerintahan; dan,
- Mendorong OMS regional dan lokal untuk berpartisipasi dalam musyawarah kebijakan dan perumusan dan pengawasan masyarakat dalam kaitannya dengan rencana aksi pencegahan korupsi.

Penyiapan strategi, materi dan pelatihan dilakukan dengan menggabungkan metode perubahan manajemen dan pendekatan-pendekatannya. SIPS menambah nilai dengan menyusun inovasi yang diusulkan dalam proses perubahan adaptif dan dengan melibatkan para ahli teknis, baik nasional maupun internasional, yang berpengalaman di berbagai prinsip dan teknik perubahan manajemen.

¹ Provinsi SULSEL, Kota MAKASSAR, Kab ENREKANG, Kab PINRANG, Kab TANA TORAJA, Provinsi SULUT, Kota MANADO, Kab MINAHASA, Kota BITUNG, Kab Kepulauan SANGIHE

Kemitraan dengan KPK

SIPS dilaksanakan berdasarkan kemitraan yang kolaboratif dengan KPK dan melibatkan KPK dalam penilaian kebutuhan untuk pengembangan kapasitas untuk mendukung kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi di tingkat pemerintahan daerah. Dukungan teknis diberikan dalam bentuk pengembangan, implementasi, dan pemantauan rencana aksi. Keterlibatan proaktif ini adalah elemen yang penting dalam memastikan kemitraan dan kepemilikan dari pihak Indonesia.

Kemitraan dengan KPK diharapkan menjadi sangat dekat, dengan KPK memainkan peran penting dalam menentukan dan membimbing proyek melalui konsultasi dan hubungan dengan semua Gugus Tugas, juga melalui Komite Pengarah Proyek (Project Steering Committee). Cowater juga melibatkan KPK dalam pemilihan ahli teknis yang diperlukan dalam rangka membangun kepemilikan dan untuk menerapkan dan mendemonstrasikan praktik-praktik perekrutan yang transparan.

Integrasi Lintas isu

SIPS berkomitmen mendukung mitra-mitranya yaitu pemerintah, KPK dan organisasi masyarakat sipil untuk mengintegrasikan kesetaraan jender dan lingkungan hidup sesuai dengan kebijakan dan peraturan pemerintah Indonesia. Pengarusutamaan jender dilakukan dengan menganalisa kesenjangan dan kebutuhan perempuan dan laki-laki, dan memastikan bahwa pembangunan dan program pemerintah memberikan manfaat yang adil bagi laki-laki dan perempuan. Selain itu, dalam pengembangannya proyek SIPS juga berinisiasi untuk membangun kesadaran terkait isu lingkungan yang saat ini menjadi masalah pengarusutamaan (*mainstreaming issue*). Isu lingkungan menjadi hal yang sangat penting terutama dalam pengadaan barang dan jasa dan juga menjadi landasan dalam proses perizinan usaha.





TANTANGAN DAN PELUANG

Tanah para raja, begitulah orang-orang menyebut Kabupaten Tana Toraja. Kabupaten ini terletak kurang lebih 328 kilometer dari Makassar, Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. Terletak di wilayah pegunungan Sulawesi Selatan dengan ketinggian 300 sampai 2880 meter di atas permukaan laut membuat udara di wilayah ini sejuk dan dingin. Sejak pemekaran Kabupaten pada bulan Juni 2008 menjadi Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Toraja Utara, luas wilayah Tana Toraja menjadi 1.990.22 kilometer persegi, dan mendapat urutan ke-enam sebagai kabupaten terluas di Sulawesi Selatan.



Sebelah utara Kabupaten Tana Toraja berbatasan dengan Kabupaten Toraja Utara dan Provinsi Sulawesi Barat, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Enrekang dan Kabupaten Pinrang, sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Barat, dan sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Luwu. Jumlah penduduk Kabupaten Tana Toraja menurut keterangan dari Badan Pusat Statistik Tana Toraja berjumlah 235.490 jiwa². Dari semua kecamatan di wilayah di Tana Toraja, Kecamatan Makale yang juga merupakan Ibukota

² Sumber situs Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) <http://www.kemendagri.go.id/pages/profil-daerah/kabupaten/id/73/name/sulawesi-selatan/detail/7318/tana-torajah>

Kabupaten Tana Toraja memiliki jumlah penduduk terbesar yaitu 34.305 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 863 jiwa/km². Penduduk terbanyak kedua berada di Kecamatan Mengkendek, yakni sebanyak 27.670 jiwa. Kebijakan pemerintah dalam mewajibkan setiap individu yang berada di wilayah administrasinya untuk memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan pesatnya perkembangan Tana Toraja sebagai kota kunjungan wisata utama di Sulawesi Selatan berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan akta nikah. Kebutuhan dokumen kependudukan yang harus dilakukan secara efektif dan efisien menimbulkan adanya peluang - peluang untuk praktik - praktik korupsi di dalam layanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Salah satu contohnya adalah adanya upaya - upaya mempercepat proses penyelesaian dokumen dengan mengeluarkan sejumlah biaya tambahan diluar biaya resmi.

Keluhan utama masyarakat ketika berurusan dengan pelayanan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni lamanya waktu pengurusan. Di banyak tempat, pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil lainnya cukup menyita waktu masyarakat karena tahapan yang kurang jelas, antrian yang tidak tertib dan keberadaan "jalur khusus" yang cukup mengusik perhatian umum. Tidak jarang masyarakat harus mengeluarkan biaya tambahan atau menggunakan "orang dalam" untuk mempercepat proses pengurusan dokumen. Pelayanan di DISDUKCAPIL Kab. Tana Toraja telah berlangsung cukup lama dengan kondisi yang ada pada saat itu, dimana kondisi pelayanan sangat memprihatinkan misalnya: kondisi fisik ruang pelayanan jauh dari memadai, warga harus antri di balik jendela untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, jika kondisi panas sudah tentu mereka akan terkena sengatan matahari dan jika hujan turun pelayanan harus berhenti karena kehujanan. Pelayanan di ruang pelayanan belum memiliki SOP yang baik dan benar walaupun ada SOP sudah dapat dipastikan SOP tersebut tidak akan berjalan. Keluhan lainnya adalah kapasitas personil khususnya di kantor depan (*front office*) masih sangat kurang termasuk kurangnya keramahan petugas pelayanan dalam melayani pengunjung.

Selain hal tersebut diatas, diketahui bahwa kaum perempuan yang lebih banyak mengakses layanan Disdukcapil (misalnya mengurus Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) dibanding kaum pria dikarenakan perempuan yang bertanggung jawab terhadap urusan domestik keluarga termasuk mengurus surat-surat tersebut. Akan tetapi mereka menghadapi kendala minimnya informasi baik mengenai prosedur maupun biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus satu dokumen. Faktor pendidikan yang rendah, jarak yang jauh dan transportasi yang tidak memadai menyebabkan lebih banyak dari mereka yang lebih mempercayakan pengurusan dokumen kepada calo yang dianggap bisa memudahkan urusan mereka meskipun dengan resiko membayar biaya yang lebih mahal.

Permasalahan inilah yang mendorong Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Toraja dan KPK melalui Proyek SIPS (*Support to Indonesia's islands of integrity Program for Sulawesi*) melakukan pembenahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Tana Toraja. Meskipun kondisi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja pada awalnya sangat memprihatinkan namun pemerintah Kab. Tana Toraja memiliki keinginan kuat untuk merubah keadaan tersebut ke arah yang lebih baik. Hal ini diperkuat dengan dukungan personil di DISDUKCAPIL dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.





LANGKAH-LANGKAH YANG SUDAH DIAMBIL

Beberapa langkah telah dilakukan untuk menyederhanakan tahapan proses pengurusan layanan, memperbaiki kualitas pelayanan penduduk, merubah tata letak ruangan dan digitalisasi arsip ke arah yang lebih baik. Semua langkah tersebut telah dirumuskan ke dalam Prosedur Operasional Standar (Standard Operational Procedures/SOP) yang disusun bersama setelah menganalisa kebutuhan dan mempelajari masukan-masukan dari berbagai pihak terkait. Berikut ini adalah rangkaian langkah yang telah dilakukan:

1. SIPS bersama DISDUKCAPIL Kab. Tana Toraja melakukan kunjungan kerja ke daerah yang memiliki layanan kependudukan dan pencatatan sipil sudah berjalan baik dan bisa jadi acuan untuk melakukan perubahan.
2. Setelah kunjungan kerja maka dilakukan penyusunan rencana aksi secara partisipatif dengan menyertakan hasil penilaian konsultan DISDUKCAPIL yang ditunjuk oleh Proyek SIPS.



3. Pelaksanaan rencana aksi yang telah disusun dimulai dengan penyusunan SOP. SOP merupakan panduan yang mengontrol kegiatan teknis pelayanan sehingga penduduk mendapatkan manfaat langsung dari pelayanan karena berhubungan dengan teknis pelaksanaan, durasi dan daftar biaya. SOP juga menjadi indikator standar pelayanan sekaligus pengingat agar seluruh elemen penyelenggara bisa berlaku tertib dan bijaksana.
4. Paska penyusunan SOP di DISDUKCAPIL, dengan penilaian bahwa kondisi ruang pelayanan kurang representatif maka DISDUKCAPIL melakukan renovasi tata ruang pelayanan agar lebih nyaman dan transparan untuk melaksanakan kerja – kerja pelayanan sesuai dengan prinsip – prinsip yang terdapat di dalam SOP. Pengerjaan renovasi dilakukan dengan sistim pembagian tanggung jawab, yaitu Pemerintah Daerah yang melakukan renovasi gedung dan Proyek SIPS melengkapi fasilitas ruangan dengan pengadaan televisi, pendingin ruangan, komputer, dan mesin dan layar antrian. Salah satu contoh perubahan tata ruang kantor yaitu ruangan pendaftaran penduduk yang dulunya terpisah dengan catatan sipil sekarang telah disatukan dan hanya dibatasi oleh partisi agar lebih memudahkan penduduk dalam mengakses layanan.



- Selain perbaikan sarana dan prasarana fisik, diadakan pelatihan staff bekerjasama dengan Bank Mandiri untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Peningkatan terlihat setelah pelatihan ditandai dengan adanya perubahan penampilan staff dan kualitas penyampaian layanan yang lebih profesional. Hal lain yang dilakukan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat adalah monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP yang dilaksanakan setiap semester.



- Mengikuti pelatihan Pengarusutamaan Jender dalam Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil.



NO. ANTRI



DAMPAK DAN PERUBAHAN

Setelah bekerja bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Tana Toraja sejak tahun 2011, Proyek SIPS memberi dampak nyata pada masyarakat diantaranya:

- 1) Peningkatan kinerja pelayanan.
- 2) Peningkatan kualitas pelayanan.
- 3) Menurunnya angka gratifikasi untuk pelayanan DISDUKCAPIL. Salah satu faktor yang mengurangi frekuensi gratifikasi adalah adanya keterbukaan dan kejelasan informasi dimana faktor ini merupakan wewenang pemerintah daerah dan dapat diawasi dengan nyata oleh masyarakat³.
- 4) Secara fisik kondisi ruang pelayanan DISDUKCAPIL semakin baik dengan adanya ruang tunggu yang nyaman bagi warga yang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- 5) Adanya pengarusutamaan jender ke dalam pembangunan infrastruktur kantor Disdukcapil (menyediakan ruang laktasi) dan mengintegrasikan data terpisah berdasarkan jenis kelamin.

³ Sumber: Hasil Survei Integritas KPK 2013





PEMBELAJARAN DAN REKOMENDASI

Hal penting dalam merubah kondisi dari pelayanan yang sebelumnya masih dibawah standar (berdasarkan survei yang dilakukan Proyek SIPS pada awal program) menuju ke kondisi yang lebih baik selain perlunya landasan hukum adalah adanya kemauan politik (political will) dari pimpinan daerah. Hal penting tersebut perlu didukung oleh keinginan kuat dari para Pimpinan SKPD dan jajaran staff di instansi terkait untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan prinsip "zero tolerant" terhadap korupsi.





KEBERLANJUTAN REFORMASI

Upaya pencegahan korupsi dengan cara meningkatkan kualitas layanan publik di sektor kependudukan dan pencatatan sipil dimulai dengan pencarian 'juara' (*champion*) di masing – masing sektor. Setelah menemukan 'juara' (*champion*) tersebut kemudian Proyek SIPS mulai bekerja membangun sistem pencegahan korupsi dengan menutup peluang-peluang korupsi di locus ini. Keberadaan dokumen SOP layanan DISDUKCAPIL menjadi sangat penting karena di dalam SOP mengatur keterangan durasi proses layanan dan berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk layanan tersebut. SOP juga mengatur tata letak ruang yang harus terpisah antara kantor depan dan kantor belakang, dan informasi mengenai waktu dan prosedur layanan harus diletakkan ditempat- tempat yang mudah dilihat di sekitar ruang pelayanan.

Kegiatan – kegiatan peningkatan kapasitas personil juga harus terus dilakukan seperti pelatihan layanan dengan pelanggan/pengguna layanan, pelatihan pengelolaan arsip dan pengarsipan digital agar dapat mengikuti perkembangan terbaru demi terjaganya kualitas layanan. Proyek SIPS menggabungkan pembangunan sistim pencegahan korupsi dengan menggunakan sistem teknologi dan informasi, merancang tata ruang kantor dan meningkatkan kapasitas pegawai sehingga peluang untuk keberlanjutan reformasi pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas layanan publik bisa terjaga. Hal penting yang perlu dicatat adalah semua pihak yang bekerja di DISDUKCAPIL konsisten melaksanakan sistim yang dibangun dan masyarakat sebagai penerima layanan senantiasa memberi masukan jika proses pelayanan tidak berjalan sesuai prosedur.





“APA KATA MEREKA” Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat

Berikut adalah beberapa kesan mengenai reformasi di DISDUKCAPIL Kabupaten Tana Toraja.

“ KADIS DISDUKCAPIL Kab. Tana Toraja

“Silahkan anda keliling Kab. Tana Toraja ini, tunjukan pada saya salah satu lokasi yang nyaman untuk ditempati...Saya yakin salah satu tempat paling nyaman adalah di ruang tunggu pelayanan DISDUKCAPIL Kab. Tana Toraja”.

Bpk. Yesaya Famai, LSM Kombongan Situru “

“Pelayanan di DISDUKCAPIL Kab. Tana Toraja sudah berjalan bagus karena berkas yang masuk di petugas pelayanan langsung di proses, yang harus di sempurnakan kedepan adalah mekanisme pengelolaan pengaduan jika ada masyarakat yang mengadu soal pelayanan termasuk menjaga jangan sampai ada masyarakat tidak mengikuti prosedur yang ada dalam hal pelayanan.

“ Ibu Yurni Somalinggi, LSM Daya Karya Mandiri

“Pelayanan (sekarang) jauh berbeda sebelum proyek SIPS masuk di Kab. Tana Toraja. Sekarang pelayanan makin membaik karena semua warga yang akan menerima layanan harus antri dan tidak ada lagi yang diistimewakan”.

Ibu Ruth Lembang, Masyarakat dari Kecamatan Malimbong

“Pelayanannya sangat lancar, dan kami puas dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama yang mengurus KTP”.

“ Bpk. Sutony, masyarakat Kecamatan Tonglo

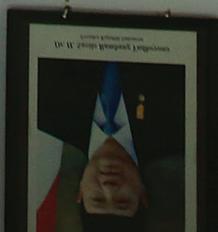
“Pelayanan memuaskan dan pegawainya sangat ramah”

Bpk. Iyong, Kecamatan Makale

“Prosesnya cepat, pegawainya ramah, sedikit bicara dan banyak kerja”.



Dr. H. Soedilo Bambang Yudhoyono
Presiden Republik Indonesia





LANGKAH-LANGKAH MENUJU REPLIKASI

Langkah – langkah menuju replikasi dapat dibagi kedalam dua tahapan yaitu tahap persiapan dan tahap replikasi atau pelaksanaan.

Langkah – langkah yang dibutuhkan selama tahap persiapan adalah:

1. Penilaian mengenai perubahan reformasi dan inovasi apa yang akan dilakukan
2. Penilaian situasi untuk menakar kemampuan dan kekurangan yang perlu diperbaiki dari pelayanan publik suatu daerah
3. Pelibatan pemangku kepentingan
4. Membangun kemitraan dengan pihak-pihak yang akan terlibat dalam proses replikasi inovasi

Langkah – langkah yang diperlukan selama tahap replikasi atau pelaksanaan:

1. Membentuk Gugus Tugas dan Kelompok Kerja untuk mengimplementasikan dan memonitoring replikasi
2. Membangun rencana kerja untuk mereplikasi inovasi
3. Membangun kapasitas melalui pelatihan, magang, dan sebagainya untuk para pelaksana replikasi
4. Memonitoring dan mengevaluasi perkembangan
5. Memastikan keberlanjutan

Semua langkah tersebut diatas membutuhkan komitmen Pemerintah Daerah untuk memajukan pelayanan publik terutama melalui Kepala Daerah dan segenap jajaran pegawai pelayanan publik.

Hal – hal penting yang perlu dipertimbangkan selama proses replikasi:

- **Penyebarluasan informasi** untuk membangun kesepahaman di tingkat masyarakat sangat penting, khususnya mereka yang akan melakukan permohonan izin. Proses sosialisasi yang terarah sebenarnya bisa memperkuat sistem-sistem kerja yang sedang Disdukcapil bangun. Dengan adanya kesepahaman dengan masyarakat, tentunya upaya menciptakan pelayanan yang transparan bisa terwujud lebih cepat. Dari situ pula masyarakat bisa memaksimalkan fungsi kontrolnya terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan.
- **Mengkolaborasikan** pengalaman-pengalaman pelaksanaan program SIPS di masing-masing wilayah penting adanya untuk mendapat satu format terbaik dalam pelaksanaan pencegahan tindak pidana korupsi di Indonesia.
- Untuk menjaga semangat pencegahan tindak pidana korupsi, perlu diadakan persiapan **model monitoring dan evaluasi** terbaik agar mampu menjadi bahan refleksi bersama. Proses refleksi dilakukan bukan hanya untuk mencari kesalahan ataupun kelebihan dari program, tetapi juga harus bisa menjadi media yang terus menjaga komitmen dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel.
- **Mendekatkan Layanan Langsung**, memaksimalkan model-model layanan langsung yang dapat menjangkau masyarakat miskin, perempuan, penduduk terpencil, penyandang disabilitas misalnya dengan mobil layanan keliling dan penyebaran leaflet tentang informasi prosedur, layanan dan harga untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan dan catatan sipil.







Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)

Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS) is a 5 year DFATD project, implemented by Cowater, designed to reduce opportunities for corruption in 10 sub-national governments in Sulawesi through increased implementation of transparent and accountable practices. The Project is also providing assistance to the Indonesia Corruption Eradication Commission (KPK) to help strengthen its role in corruption prevention.

For more information visit

www.sips.or.id
www.cowater.com

**Support to Indonesia's Island of
Integrity Program for Sulawesi (SIPS)**
WTC 5 (Wisma Metropolitan I), 7th Floor
Jl. Jend.Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920
Tel: +62.21.5206207 Fax: +62.21.5206291