



support to indonesia's
islands of integrity program
for sulawesi

CASE STUDY 2

Kota Manado
Provinsi Sulawesi Utara

**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL**

Agustus 2015



support to indonesia's
islands of integrity program
for sulawesi

CASE STUDY 2

Kota Manado
Provinsi Sulawesi Utara

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

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	17
Keberlanjutan Reformasi	19
"Apa Kata Mereka" – Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat	21
Langkah-Langkah Menuju Replikasi	25

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
UMKM	Usaha Mikro Kecil Menengah
ULP	Unit Layanan Pengadaan

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



Anan 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 Sulsel, 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.



KANTOR PELAYANAN PUBLIK

DISDUKCAPIL, LPSE & ULP
KOTA MANADO

wang
ANI
TOR
INI

100%
TIDAK!!!
KKN



INFORMASI




Moto
Melayani
dengan
prima,
cermat
dan
tuntas
DISDUKCAPIL KOTA MANADO

Foreign Affairs, Trade and
Development Canada

Affaires étrangères, Commerce
et Développement Canada

cowater
CORPORATION



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 rekanan 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 peningkatan kapasitas KPK (15%) dan pendokumentasian serta diseminasi praktik-praktik terbaik dan pembelajaran dari semua kegiatan proyek (10%).

SIPS mendukung 10 pemerintah sub-nasional¹ 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

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

ahli teknis, baik nasional maupun internasional, yang berpengalaman di berbagai prinsip dan teknik perubahan manajemen.

Kemitraan dengan KPK

SIPS dilaksanakan berdasarkan kemitraan yang kolaboratif dengan KPK dan melibatkan KPK dalam penilaian atas kebutuhan untuk pengembangan kapasitas demi 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 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 gender dan lingkungan hidup sesuai dengan kebijakan dan peraturan pemerintah Indonesia. Pengarusutamaan gender 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*).



**SILAKAN MASUK
SETELAH
NOMOR AN**

Informasi Jam Pelayanan :

Mart	Senin	Kamis	Jam 08.30 - 16.00
Mart	Jumat		Jam 09.00 - 13.00

INFORMASI : Jam 12.00 s/d 13.00

Penyediaan Nomor Antrian

Jam 08.30 - 11.30
Jam 13.00 - 16.00

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PERUMAHAN KOTAMENABO

NAMA LENGKAP	
ALAMAT	
NO. TELEPON	
NO. HP	
NO. SURAT KENDARAAN	
NO. SURAT PASPOR	
NO. SURAT KELAHIRAN	

Lenovo

Informasi Jam Pelayanan :

Mart	Senin	Kamis	Jam 08.30 - 16.00
Mart	Jumat		Jam 09.00 - 13.00

INFORMASI : Jam 12.00 s/d 13.00

Penyediaan Nomor Antrian

Jam 08.30 - 11.30
Jam 13.00 - 16.00



TANTANGAN DAN PELUANG

Menempati lokasi yang strategis di pusat kota, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado, memiliki kantor berlantai tiga. Pelayanan pendaftaran penduduk berada di lantai 1, Urusan Catatan Sipil di lantai 2, dan lantai 3 diperuntukkan Bagian Arsip. Dalam menjalankan aktivitas administrasi dan pelayanan, Disdukcapil Kota Manado didukung oleh 43 orang pegawai yang terdiri dari 17 orang Pejabat Struktural dan 29 orang staff fungsional. Waktu Pelayanan mengacu pada jam kerja pemerintah pada umumnya yaitu, jam 08.00 – 16.00 pada hari Senin-Kamis dan jam 08.00-12.00 pada hari Jum'at.



Sebagai salah satu SKPD di Kota Manado yang menerima pendampingan program SIPS, kondisi awal Disdukcapil Kota Manado sebelum kerjasama ini antara lain:

- Ruang pelayanan (*front office*) dan ruang kerja staff (*back office*) belum tertata dengan baik yang mengakibatkan pemberian pelayanan yang tidak maksimal dan ketidaknyamanan baik bagi pemohon izin maupun staf.

- Ruang arsip berada dalam kondisi yang tidak tertata dimana dokumen tidak tersusun rapi dan proses pengarsipan belum sistematis.
- Akses ke pelayanan Admindukcapil tidak berada di satu lokasi/lantai. Hal ini khususnya mempersulit akses untuk kaum disabilitas.
- Pemberian pelayanan belum diatur melalui mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP), termasuk waktu pelayanan yang tidak lazim, pembagian loket yang tidak efisien karena berdasarkan jenis layanan, dan penanganan keluhan/pengaduan yang belum tertata dengan baik.
- Praktek pemungutan biaya (diluar ketentuan) untuk pengurusan berkas dan surat kependukan dan catatan sipil masih berlangsung.

Terkait kapasitas sumber daya manusia, Kantor Disdukcapil menghadapi tantangan keterbatasan anggaran untuk pelatihan. Pelatihan yang dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri hanya dikhususkan untuk pejabat struktural terkait orientasi pelayanan dan kepada para operator terkait implementasi e-KTP. Dengan demikian, banyak staf hanya memiliki kesempatan yang sangat terbatas untuk mendapatkan pelatihan khusus seperti Adminduk dan pengarsipan.



RUANG PELAYANAN





LANGKAH-LANGKAH YANG TELAH DIAMBIL

Keikutsertaan Pemda Manado, sebagai salah satu Pemerintah Daerah mitra Proyek SIPS, diawali dengan pangajuan proposal yang memuat tentang ketertarikan pemerintah kepada Proyek SIPS untuk menjadi salah satu dari 5 (lima) Pemda mitra SIPS di Sulawesi Utara. Selanjutnya SIPS melakukan penilaian kebutuhan Pemerintah Kota Manado pada sektor Pengadaan Barang dan Jasa, Perizinan Terpadu dan Administrasi Kependudukan. Hasilnya kemudian disepakati bersama dalam bentuk Rencana Aksi yang mulai dilaksanakan sejak tahun 2012.

Adapun implementasi Rencana Aksi antara Pemerintah Kota Manado dalam hal ini Disdukcapil dengan SIPS meliputi;

- a. *Pengembangan SOP Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, yang ditetapkan melalui peraturan Walikota sehingga memiliki kekuatan hukum. Implementasi SOP dievaluasi secara rutin setiap enam bulan yang dilakukan untuk mengetahui hambatan, kebutuhan staf, beban kerja dan penanganan keluhan. Salah satu inovasi terkait SOP adalah pemberian syarat untuk menyertakan Surat Kuasa jika pengurusan dilakukan oleh orang lain dan pemberian tanda bukti penyerahan dokumen kepada pemohon.
- b. *Peningkatan kapasitas sumberdaya manusia*, yang dilakukan melalui berbagai pelatihan dan lokakarya, antara lain lokakarya *Perubahan Manajemen (Change Management)* untuk pejabat struktural, lokakarya *Service Excellence petugas Front Office*, pelatihan Manajemen Arsip untuk staf kearsipan, dan pelatihan Teknologi Informasi (TI) untuk staff *Back Office* serta pelatihan pengarusutamaan jender.

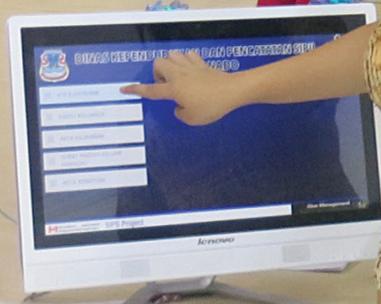
CASE STUDY 2

- c. *Peningkatan Fasilitas Peralatan Teknologi Informasi*, untuk meningkatkan efisiensi, termasuk instalasi mesin antrian, pengembangan SOP elektronik, dan instalasi SMS gateway.



- d. *Penataan Ruang Pelayanan*, dengan menyatukan semua pelayanan di lantai yang sama (lantai 1) sehingga memberikan kenyamanan dan akses yang adil bagi semua, termasuk orang-orang dengan kebutuhan khusus.
- e. *Pengelolaan Sistem Kearsipan*, melalui penataan dokumen berdasarkan katalog dan penggunaan lemari mobile arsip sehingga dengan mudah diakses ketika dibutuhkan rapi dan nyaman.
- f. *Penataan Layout Kantor/Ruangan*, sebagai upaya untuk mencegah potensi korupsi melalui penyatuan petugas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang didukung dengan pemisahan *front office* dan *back office*.

Langkah yang tidak kalah pentingnya adalah pertukaran pembelajaran dengan pihak lain, yaitu dengan sesama kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi Sulawesi Utara, juga dengan daerah lain seperti Sulawesi Selatan dalam lokakarya regional pada bulan November 2013 di Minahasa.





DAMPAK DAN PERUBAHAN

Setelah berbagai perencanaan yang terdapat di dalam dokumen Rencana Aksi dilaksanakan, terjadi beberapa perubahan yang signifikan antara lain:

- (1) Meningkatnya keterampilan dan perubahan sikap petugas dan pejabat terkait dengan pelayanan. Perubahan pola pikir petugas Adminduk terlihat pada perubahan orientasi dalam melayani masyarakat, dengan memberikan pelayanan seperti yang terjadi pada pelayanan sektor swasta seperti di bank ataupun Telkom. Perubahan ini diungkapkan oleh beberapa anggota masyarakat, diantaranya oleh Bapak Satria Pomalingo, Bapak Benny Kaloh dan seorang wanita warga kelurahan Mahawu, yang sementara menunggu pelayanan di kantor Disdukcapil. Mereka mengatakan bahwa "Pelayanan petugas front office semakin ramah dan murah senyum dalam melayani masyarakat";
- (2) Perubahan pada aspek tata kelola melalui pengembangan standar pelayanan yang sama tanpa membedakan pekerjaan, usia, suku dan agama (tanpa diskriminasi). Penerapan SOP juga berdampak pada perubahan waktu penyelesaian dokumen dari 7 hari menjadi 5 hari. Dengan dukungan sistem teknologi dan informasi (IT) keseluruhan proses dapat dipantau baik oleh internal Disdukcapil maupun oleh masyarakat yang mengajukan permohonan. Sistem IT ini juga menjadi menjadi tolok ukur penilaian kinerja staff, beban kerja seorang staff dan menjadi bahan rekomendasi untuk pengambilan keputusan. Contohnya sistem antrian melalui perangkat lunak (software) yang dikembangkan oleh SIPS sangat membantu dalam proses pelayanan sehingga mengurangi antrian masyarakat pengunjung di loket pelayanan.

CASE STUDY 2



- (3) Penataan ruangan yang baik yang memberikan kenyamanan kepada masyarakat untuk mengurus dokumennya sendiri. Pemisahan kantor depan (*front office*) dengan kantor belakang (*back office*) telah mengurangi kontak langsung antara pemohon dengan petugas. Selain itu penataan alur proses pelayanan di kantor depan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur dalam SOP, memberikan kepastian waktu penyelesaian dokumen kepada masyarakat. Fasilitas lain yang baru-baru ini disiapkan adalah ruang menyusui untuk memudahkan para ibu yang memiliki bayi dibawah lima tahun (Balita) dengan kebutuhan khusus;
- (4) Tersedianya mekanisme pengaduan melalui: a). ruang khusus pengaduan yang di sediakan sejak akhir 2014, b). pengaduan lewat SMS No: 081211697271 yang diluncurkan pada tanggal 1 November 2014, yang diterima dan dikelola langsung oleh Kepala Kantor Disdukcapil, c). Selain dua mekanisme tersebut tersedia pula kotak saran.
- 5) Perubahan pada aspek kearsipan, dimana saat ini pengarsipan pengelolaan dokumen sudah menggunakan katalog dan lemari arsip *mobile*;
- (6) Peningkatan Indeks Pelayanan Publik dari hasil Survey Integritas yang dilakukan tahun 2011 dengan Nilai Indeks 5.26 meningkat di tahun 2013 menjadi 5.88 meskipun belum melampaui batas nilai 6 sesuai dengan standar KPK;



 **sips**

TEAM BUILDING DAN BUILDING EXCELLENT MINDSET

DINAS PENYUSUNAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO DAN KABUPATEN MINAHASA

cowater





PEMBELAJARAN DAN REKOMENDASI

Beberapa pembelajaran dan rekomendasi dari proses kemitraan SIPS dengan Disdukcapil, sebagai berikut:

- (1) Pengembangan staf lewat pelatihan/lokakarya sangat mempengaruhi operasional Disdukcapil Manado karena berbagai rekomendasi ditindak lanjuti dengan baik;
- (2) Pelatihan manajemen kearsipan dan pengadaan lemari arsip mobile memberikan dampak pada pengelolaan arsip yang baik dan efisien;
- (3) Penataan ruang pelayanan melalui pemisahan kantor depan dengan kantor belakang dan tersedianya ruang tunggu, mengurangi kontak langsung masyarakat dengan petugas sehingga dapat mencegah terjadinya peluang korupsi dan pencaloan;
- (4) Pemanfaatan Teknologi dan Informasi pada keseluruhan aspek pelayanan meningkatkan efisiensi yang secara langsung berpengaruh kepada kinerja Disdukcapil Kota Manado.



sips

RUANG



KEBERLANJUTAN REFORMASI

Pencapaian yang diperoleh sampai saat ini perlu dijaga dan dipertahankan, dengan membenahi beberapa hal antara lain:

- Membangun jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan ditingkat nasional dan daerah;
- Strategi pembentukan Gugus Tugas dan Pokja yang akan mengambil alih keberlanjutan program, untuk Kota Manado berjalan cukup dinamis. Program SIPS mendapat dukungan maksimal dari Pemerintah Daerah, terutama untuk pelayanan di Disdukcapil Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- Mutasi atau perpindahan pegawai kecuali promosi sebaiknya dihindarkan karena hal itu akan melemahkan sumberdaya, terlebih yang baru dilatih untuk memenuhi kebutuhan Disdukcapil.





"APA KATA MEREKA"

Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat

“ Drs. Hans Tinangon, MSi (Kepala Disdukcapil Manado

“Pelayanan publik yang semakin mudah, murah dan tepat waktu menjadi kewajiban pemerintah untuk menyiapkannya. Berbagai cara diupayakan untuk bisa melayani masyarakat dengan baik antara lain menyiapkan staf dan pejabat yang memadai, menyiapkan infrastruktur, seperti peralatan teknologi untuk mendukung kinerja staf, serta pengelolaan dengan alur pelayanan yang jelas yang diatur dalam Standar Operational Procedure (SOP). Untuk menghindari para pemohon bersentuhan langsung dengan pegawai adalah dengan menata ruangan agar pemohon hanya berada di ruang front office saja. Berbagai pelatihan, workshop yang telah difasilitasi oleh SIPS mulai terasa dampaknya, diantaranya keluhan semakin berkurang, walaupun ada keluhan hal itu sebabkan karena yang bersangkutan tidak membawa dokumen yang lengkap, tetapi karena memang ketika datang untuk mengurus dokumen, tetapi persyaratannya tetapi memaksa untuk tetap dilayani”.

“ Irene Wantania (Kepala Bidang Arsip Disdukcapil Manado)

“Sebelum kerjasama dengan SIPS ruang arsip masih digabung dengan ruang kerja, dan penataan belum begitu baik, setelah mengikuti pelatihan Manajemen Arsip, terjadi perubahan dalam tatakelola arsip yang semakin tertata dan memudahkan pencariandokumennya. Harapannya digitalisi arsip segera bisa digunakan/diimplementasikan, sehingga meskipun SIPS segera berakhir, Disdukcapil Dukcapil akan meneruskan untuk membuat arsip digital”.

Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi Manado (Melyana, Tikla, Helly Rambet, Melki Dorosaya dan Donly Bilote)

“Implementasi kebijakan e-KTP di Disdukcapil Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan dalam kebijakan e-KTP. Birokrasinya tidak berbelit-belit. Ketika tiba di kantor kami disambut dengan baik oleh pegawai Disdukcapil, melapor ke Sekretaris dan didisposisi ke bidang yang dituju (administrasi kependudukan). Permintaan data yang kami butuhkan langsung diberikan dan informasi mengenai implementasi kebijakan e-KTP di kota Manado sangat jelas. Ruangan sudah tertata dengan baik dan para pegawai bekerja dengan nyaman sehingga masyarakatpun merasa puas. Pelayanan sudah mengacu pada SOP dan sudah menggunakan sistem informasi manajemen yang baik. Sumber Daya Manusia sudah memadai.”

Satria Pomalingo (masyarakat Kota Manado)



“Saya datang untuk mengurus kartu keluarga, pelayanan semakin baik, tidak membutuhkan waktu yang lama, apalagi saat ini tidak perlu membayar. Berbeda dengan sebelumnya sekitar tahun 2013 saya pernah mengurus surat di kantor Disdukcapil tbelum sebaik sekarang ini”.



Benny Kaboh (masyarakat Kota Manado)

“Kantor Disdukcapil Kependudukan dan Pencatatan Sipil kelihatan bonafit, saya mengurus Surat Pindah anak saya dari Jakarta, tidak butuh waktu lama, dan pelayanannya memuaskan”.

Jeiny Rombot (Perwakilan Organisasi Masyarakat Sipil IDMS Pokja Adminduk Kota Manado)



“Pelayanan Disdukcapil Manado, sudah lumayan bagus, apalagi outlet front office yang sudah direnovasi, penataan arsip yang semakin bagus. Walaupun proses perubahan ini tidak semudah membalikkan telapak tangan, apalagi merubah praktek yang sudah berlangsung bertahun-tahun. Umumnya masyarakat puas dengan pelayanan yang ada, meskipun kepuasan itu relative dan tidak sama bagi semua orang apalagi yang mereka yang memahami pelayanan prima, umunya masyarakat menilai pada tingkatan cukup puas. Harapannya pelayanan mengalami perubahan yang signifikan, pelayanan semakin maksimal dan semakin baik sehingga masyarakat semakin puas, tidak ada lagi praktek calo dan pungli seperti yang lalu-lalu”.

AKTOR	INDUKSI EKSTERNAL	PELAYAN (OPERASIONAL)	ALTERNATIF & TRANSFORMASI	LANDASAH YE HARIK PLANANGAN	TARGET SURTU BELANGKANG
SDM	BERAS KUALITAS DAN CUKUP TUN TUN HARIK	BERKUALITAS PERKAWA YUGAN PERKAWA	MENYERIKAN DAN BERKUALITAS	UDUKAN PERKAWAN PERKAWA	8 JULAI 2018
OPERASI	PENYEDIAAN BERKUALITAS BELUM BELUM BELUM	LANDASAH CUKUP	BERKUALITAS LANDASAH	BERKUALITAS BERKUALITAS	4-6 JULAI 2018
PELAYAN	MASA DAMA PERKAWA BERKUALITAS	BERKUALITAS PERKAWA BERKUALITAS	PERKAWAN BERKUALITAS	MASA DAMA BERKUALITAS	12 JULAI 2018
PELAYAN / BELANGKANG	BERKUALITAS BERKUALITAS BERKUALITAS	PERKAWA BERKUALITAS	BERKUALITAS BERKUALITAS	BERKUALITAS BERKUALITAS	12 JULAI 2018
PERKAWA / SOCIAL/	BERKUALITAS BERKUALITAS BERKUALITAS	BERKUALITAS BERKUALITAS	BERKUALITAS BERKUALITAS	BERKUALITAS BERKUALITAS	12 JULAI 2018





LANGKAH-LANGKAH MENUJU REPLIKASI

Langkah – langkah menuju replikasi dapat dibagi ke dalam dua tahap yaitu tahap persiapan dan tahap replikasi.

Langkah – langkah yang dibutuhkan selama tahap persiapan adalah:

- Penilaian mengenai inovasi apa yang akan direplikasi
- Penilaian situasi
- Perlibatan pemangku kepentingan
- Membangun kemitraan dengan pihak-pihak yang akan terlibat dalam proses replikasi inovasi

Langkah – langkah yang diperlukan selama tahap replikasi:

- Membentuk Gugus Tugas dan Kelompok Kerja untuk mengimplementasikan dan memonitoring replikasi
- Membangun rencana kerja untuk mereplikasi inovasi
- Membangun kapasitas melalui pelatihan, magang, dan sebagainya untuk para pelaksana replikasi
- Memonitoring perkembangan
- Memastikan Keberlanjutan

DISDUKCAPIL, LPSE & ULP KOTA MANADO





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