



support to indonesia's  
islands of integrity program  
for sulawesi

# CASE STUDY 7

Kota Makassar  
Provinsi Sulawesi Selatan

**DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KOTA  
MAKASSAR**

Agustus 2015





## **CASE STUDY 7**

Kota Makassar  
Provinsi Sulawesi Selatan

### **DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Agustus 2015

### Cetakan Agustus 2015

---

Sebagian atau seluruh isi buku ini termasuk ilustrasinya boleh diperbanyak dengan syarat disebarkan 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), 7<sup>th</sup> 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, 14<sup>th</sup> 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	9
Langkah – Langkah yang Telah Diambil	13
Dampak dan Perubahan	17
Pembelajaran dan Rekomendasi	21
Keberlanjutan Reformasi	23
"Apa Kata Mereka" – Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat	24
Langkah-Langkah Menuju Replikasi	26

# DAFTAR AKRONIM

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

# 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 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 dan 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 menargetkan 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.

cowater





## 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-nasional<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> Provinsi SULSEL, Kota MAKASSAR, Kab. ENREKANG, Kab. PINRANG, Kab. TANA TORAJA, Provinsi SULUT, Kota MANADO, Kab. MINAHASA, Kota BITUNG, Kab. 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 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.

### ***Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Kota Makassar***

Kota Makassar diapit oleh dua muara sungai yakni sungai Tallo yang bermuara di bagian utara kota dan sungai Jeneberang yang bermuara di selatan kota. Luas daratan wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 km<sup>2</sup> termasuk 11 pulau di selat Makassar, sedangkan luas wilayah perairan kurang lebih 100 km<sup>2</sup>. Jumlah kecamatan di kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Diantara kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya<sup>2</sup>.

Secara kelembagaan, Pemerintah Kota Makassar terdiri dari Perangkat Daerah yaitu unsur – unsur yang mendukung Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah seperti Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, Dinas-Dinas, Inspektorat, Lembaga Teknis, Rumah Sakit, Satuan Polisi Pamong Praja, Kecamatan dan Kelurahan. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar, jumlah dinas mencapai 17 dinas yang terbagi sesuai dengan klasifikasi kebutuhan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar termasuk salah satu dari 17 Dinas Daerah yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar. Berdasarkan Pasal 18 Perda Nomor 3 Tahun 2009, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas pokok dan fungsi yakni:

- (1) merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) menyelenggarakan fungsi-fungsi yaitu:

<sup>2</sup> Sumber Portal Resmi Pemerintahan Kota Makassar, <http://makassarkota.go.id/>

- a. penyusunan rumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan akta catatan sipil;
- b. penyusunan rencana dan program di bidang pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen penduduk dan mutasi penduduk;
- c. pelaksanaan pengendalian teknis operasional di bidang pelayanan data dan informasi penduduk;
- d. pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
- e. pelaksanaan kesekretariatan dinas;
- f. pembinaan unit pelaksana teknis.

Administrasi Kependudukan tak lain merupakan suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data-informasi kependudukan. Walaupun pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara, masih jarang penduduk menyadari betapa pentingnya sebuah akta bagi dirinya dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai contoh jika ada anak lahir tanpa akta kelahiran, praktis anak tersebut akan menemui kesulitan pada saat dirinya memasuki dunia pendidikan formal.

Demikian pula halnya dengan perkawinan, kematian, dan status anak, semuanya memiliki arti yang sangat besar sehingga perlu dicatatkan pada lembaran negara. Selama ini kurangnya kesadaran masyarakat untuk melengkapi seluruh dokumen kependudukan disebabkan oleh beberapa faktor. Perempuan selama ini yang paling banyak mengakses layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil dikarenakan mereka yang selama ini bertanggungjawab mengurus urusan domestik keluarga termasuk anak, dan perempuan mempunyai waktu relatif senggang untuk mengunjungi kantor Disdukcapil di hari-hari kerja. Akan tetapi, karena minimnya informasi, mobilitas yang terbatas, dan rendahnya tingkat pendidikan, mereka lebih sering mempercayakan pada pihak kedua

meskipun dengan biaya tambahan yang relatif lebih mahal.

Faktor lain yang dominan yaitu kurang maksimalnya pelayanan yang mereka terima saat berurusan dengan lembaga yang berwenang dalam urusan kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan yang tidak maksimal antara lain berupa prosedur dan birokrasi yang berbelit-belit, tidak adanya transparansi biaya dan waktu pengurusan.

Upaya memperbaiki pelayanan publik di Indonesia sebenarnya sudah diupayakan sejak lama. Upaya-upaya pemerintah antara lain dengan menerbitkan Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, dan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan selanjutnya telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Terdapat 28 jenis pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar yaitu:

1. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk warga Negara Indonesia
2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Warga Negara Asing
3. Pembuatan Kartu Keluarga
4. Pembuatan Akta Kelahiran Warga Negara Indonesia
5. Pembuatan Akta Kelahiran Warga Negara Asing
6. Pembuatan Akta Kelahiran Anak yang tidak diketahui asal usulnya
7. Pembuatan Akta Kematian Warga Negara Indonesia
8. Pembuatan Akta Kematian Warga Negara Asing
9. Pembuatan Surat Keterangan Lahir Orang Asing
10. Pembuatan Akta Perkawinan
11. Pembuatan Akta Perceraian
12. Pembuatan Akta Perubahan Nama

13. Pembuatan Akta Kutipan II
14. Pembuatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
15. Pembuatan Pencatatan Pengangkatan Anak
16. Pembuatan Akta Pengakuan Anak
17. Pembuatan Pencatatan Peristiwa Lainnya
18. Pembuatan Pencatatan Pengesahan Anak
19. Pembuatan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
20. Pembuatan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan Ganda
21. Pembuatan Pembatalan Perkawinan
22. Pembuatan Pembatalan Perceraian
23. Pembuatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
24. Pembuatan Surat Pindah Datang WNI
25. Pembuatan Surat Pindah Datang WNA
26. Pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
27. Pembuatan Surat Keterangan Lainnya
28. Pembuatan Legalisir Dokumen Kependudukan Dan Akta Pencatatan Sipil



Kalau ndak bisa  
**BERSIHKAN**  
Jangan  
kotori, M



ISTIRAHAT



## TANTANGAN DAN PELUANG

Disdukcapil Kota Makassar Sulawesi Selatan

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, Disdukcapil Makassar terus melakukan dan terbuka dalam menerima berbagai inovasi. Bermitra dengan SIPS, Disdukcapil Makassar telah merubah model pelayanannya menjadi transparan dan akuntabel. Proyek SIPS sendiri tidak hanya membantu membenahi sistem melainkan juga menyokong penuh pengadaan fisik infrastruktur seperti pengadaan mobiler, komputer dan aplikasi sistem yang digunakan. SIPS juga menekankan integrasi jender dalam pembangunan infrastruktur berupa penyediaan ruang laktasi bagi ibu menyusui, sistem antrian elektronik yang nyaman, pengadaan mobil layanan dengan sistem jemput bola yang sangat bermanfaat bagi perempuan dan masyarakat miskin. Selain itu, SIPS juga terlibat dalam pendampingan penyusunan SOP pelayanan di Disdukcapil Makassar serta penyusunan Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (APPK).

Dalam melakukan reformasi pelayanan ini, Disdukcapil Makassar tidak hanya memiliki banyak peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tetapi juga menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa peluang yang ada yaitu:

- Kesamaan tujuan Proyek SIPS dengan visi pemerintah Kota Makassar dalam memberikan inovasi pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel, dimana hal tersebut telah digariskan dalam kebijakan nasional Pemerintahan Presiden Joko Widodo - Jusuf Kalla.
- Salah satu dukungan dari pemerintah kota Makassar adalah telah diterbitkannya Peraturan Walikota tentang Prosedur Pelayanan Standard (SOP) pelayanan di Disdukcapil Makassar.

- Pemerintah Kota Makassar sangat terbantu dengan pendampingan dari Proyek SIPS yang tidak hanya memberikan dukungan infrastruktur fisik dan sistim tetapi juga melakukan pengembangan dan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui berbagai pelatihan.
- Pola pikir masyarakat yang semakin terbuka mengenai pentingnya peran publik dalam mendukung pelayanan yang akuntabel dan transparan. Perubahan pola pikir ini menjadi hal positif bagi aksi pencegahan korupsi di sektor pelayanan publik seperti di Disdukcapil.



Sejumlah peluang tersebut di atas tidak lepas dari berbagai tantangan dalam pelaksanaan perubahan yaitu antara lain:

- Jumlah dan kapasitas sumber daya manusia yang menjadi pelayan di Disdukcapil Makassar masih belum memadai. Dari sisi jumlah, saat ini Disdukcapil memiliki sekitar 150 PNS yang tersebar di seluruh kantor kecamatan di Kota Makassar. Dari sisi kapasitas SDM, kemampuan PNS belum merata dalam memberikan pelayanan dan mengaplikasikan program.
- Budaya sebagai pelayan masyarakat yang ramah, transparan dan akuntabel masih dalam proses transformasi dari budaya lama yang transaksional, birokratis dan santai dalam bekerja.
- Penguasaan aplikasi teknologi informasi bagi sumber daya pegawai juga belum maksimal

- Kurangnya dukungan jaringan internet yang menyebabkan sering terjadi gangguan jaringan atau koneksi yang menyebabkan konsolidasi data antar daerah jika diperlukan menjadi terganggu
- Walaupun kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah meningkat, namun masih banyak masyarakat yang enggan mengurus sendiri dokumen dimaksud dan mewakilkan pengurusan pada pihak kedua atau ketiga. Di Disdukcapil sendiri tidak ada peraturan bahwa pengurusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak bisa diwakili.





## LANGKAH - LANGKAH YANG TELAH DIAMBIL

Disdukcapil Kota Makassar Sulawesi Selatan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil telah menempuh berbagai langkah untuk mengatasi hambatan dan menjemput peluang. Didampingi oleh Proyek SIPS, beberapa langkah yang diambil antara lain yaitu:

- Menggelar pelatihan PNS yang terlibat langsung dengan pelayanan publik. Peningkatan kapasitas SDM perlu terus ditingkatkan karena menjadi kunci dari kualitas pelayanan. SIPS selaku pendamping program terus melakukan berbagai kegiatan penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan, FGD maupun pendampingan langsung di lapangan.
- Menyusun Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (APPK) yang berkaitan dengan tupoksi masing-masing sebagai pedoman kegiatan. Upaya ini mendorong adanya pelayanan yang transparan dan akuntabel.
- Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP di Disdukcapil Makassar telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Makassar No. 81 tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur sehingga seluruh kewenangan penyelenggaraan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berpedoman pada SOP yang telah ada. SOP tersebut memuat tentang persyaratan, waktu, biaya, mekanisme, tugas dan tanggung jawab staff.

Manfaat SOP yakni:

- Untuk memastikan proses pelayanan berjalan terus dan tanpa hambatan. Untuk itu di dalam SOP sudah ada berbagai peraturan, sebagai contoh jika ada petugas yang berhalangan dalam menangani satu proses tertentu maka petugas lain dapat menggantikannya.
- Untuk memastikan proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Untuk menelusuri letak kesalahan dan memperbaikinya apabila terjadi kesalahan prosedur dalam pelayanan
- Untuk memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu untuk menangani satu proses pelayanan tertentu.



- Perbaikan dan pengadaan infrastruktur yang antara lain berupa monoler kantor, komputer, dan pengembangan sistem.
- Pengadaan mobil pelayanan keliling untuk melayani administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kecamatan-kecamatan di Kota Makassar untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Menjalin komunikasi dengan para pemangku kepentingan terkait, misalnya dengan pihak perguruan tinggi, LSM dan kelompok-kelompok masyarakat dengan tujuan untuk menyebarluaskan dan meningkatkan pelayanan.
- Pelatihan pengarusutamaan jender dalam layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang menghasilkan rencana tindak lanjut antara lain mengintegrasikan data terpilah berdasarkan jenis kelamin ke dalam sistim, pengadaan infrastruktur yang sensitif jender, dan mobil layanan yang menjangkau perempuan.

PUSAT LAYANAN  
PENGUNDAH - MATA KEMAMPUAN



LOKET  
KELAHIRAN UMUM

**LOKET 3**





## DAMPAK DAN PERUBAHAN

Disdukcapil Kota Makassar Sulawesi Selatan

Disdukcapil Makassar sebagai ujung tombak pelayanan di Kota Makassar terus berinovasi untuk menghadirkan pelayanan yang semakin baik untuk masyarakat. Dengan adanya pendampingan dan dukungan Proyek SIPS, pelayanan di Disdukcapil Kota Makassar saat ini telah mengalami berbagai perubahan penting.

- Secara fisik kantor mengalami perubahan yang cukup drastis. Dari model sebelumnya yaitu ruangan tertutup diganti menjadi loket-loket terbuka. Tata ruang dan desain ruangan yang sedemikian rupa membuat pelayanan lebih nyaman, apalagi dilengkapi ruang tunggu yang sebelumnya tidak ada.
- Dengan dibuat dan diterapkannya SOP dalam pelayanan sebagai alat panduan bekerja sekaligus alat kontrol, maka prosedur, kepastian waktu serta biaya menjadi lebih jelas. Hal tersebut sangat berbeda dengan keadaan sebelumnya dimana warga dilayani secara tidak teratur dan layanan lebih banyak dilakukan secara tertutup antara staff dan pengguna layanan.
- Persyaratan dokumen untuk pengurusan menyangkut administrasi kependudukan, dapat dilihat langsung melalui spanduk, poster, serta pengumuman yang ditempel di dinding dalam lingkup ruang pelayanan. Bukan saja informasi persyaratan yang dibuka secara luas, tetapi retribusi resmi dalam proses pelayanan administrasi penduduk juga dipajang dengan jelas.
- Adanya ruang pengaduan. Seandainya pengguna layanan masih kurang jelas dengan informasi yang ada pada poster,

spanduk, dan model pengumuman lainnya, maka Disdukcapil juga menyediakan ruang pengaduan. Setiap warga yang datang dapat menanyakan langsung kepada petugas tentang kebutuhan yang diperlukan untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Ruang pengaduan juga digunakan untuk menampung berbagai keluhan dan kritik terkait layanan yang akan ditindaklanjuti Disdukcapil. Perubahan standar pelayanan ini membawa perubahan yakni meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal itu bisa terlihat dari kunjungan rata-rata warga per hari saat ini menjadi 150 sampai 200 orang jika dibandingkan dengan kondisi sebelum adanya perubahan yaitu hanya sekitar 100 orang.

- Perubahan sistem antrian, dimana dengan adanya mesin antrian, setiap warga yang datang ke Disdukcapil akan dipersilahkan mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Pada saat gilirannya tiba, warga akan dipersilahkan untuk menuju loket yang telah ditentukan untuk dilayani kebutuhannya sesuai kebutuhan mereka. Apabila warga yang datang sudah membawa seluruh persyaratan yang ditentukan, maka proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan bisa selesai pada hari yang sama.
- Pola pikir pegawai juga mengalami perubahan signifikan. Setelah dilakukan pendampingan oleh SIPS dengan membenahi sistem dan melakukan perubahan fisik, disertai pelatihan pengembangan sumber daya manusia, pola pikir pegawai juga berubah untuk menghindari praktik-praktik korupsi.
- Perubahan pola pikir juga terjadi pada warga masyarakat yakni meningkatnya kesadaran untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil karena mendapat pelayanan yang semakin baik.

- Adanya Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (APPK) berkaitan dengan tupoksi masing-masing sebagai pedoman kegiatan juga memaksimalkan pelayanan untuk masyarakat.

Semua perubahan tersebut berdampak pada meningkatnya pelayanan yang transparan dan akuntabel yang berujung pada berkurangnya kesempatan untuk korupsi.





## PEMBELAJARAN DAN REKOMENDASI

Disdukcapil Kota Makassar Sulawesi Selatan

Pelayanan yang lebih transparan, terukur, dan akuntabel menjadi kebutuhan setiap warga negara karena melalui pelayanan yang transparan, akan menghindarkan dari praktik-praktik korupsi. Praktik-praktik penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) harus terus didorong. Hal tersebut terbukti dapat dilakukan diberbagai tempat, termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Terkait komitmen pelayanan prima ini, beberapa hal perlu menjadi pembelajaran dan rekomendasi:

- Sistem pelayanan yang transparan perlu ditumbuhkembangkan dan direplikasi ke instansi lain.
- Peningkatan kapasitas SDM dengan menggelar pelatihan secara berkala. Jumlah SDM bidang pelayanan juga perlu ditambah bisa dilakukan sistim pergantian tugas bagi petugas pelayanan.
- Penambahan Infrastruktur pendukung untuk lebih memaksimalkan pelayanan.
- Untuk menghindari rasa bosan dengan beban pelayanan yang tinggi, perlu diberlakukan sistim pergantian petugas layanan. Inovasi ini untuk mendukung tingginya animo masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
- Pelayanan yang berjalan secara transparan dan terukur perlu gencar dipublikasikan dan diseminasi informasi perlu terus dilakukan sehingga pemahaman tentang praktik-praktik tata pemerintahan yang baik bisa menjadi inspirasi bagi semua orang.
- Survei kepuasan masyarakat perlu selalu dilakukan secara berkala sehingga bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.



U KTP  
Nasional  
U KTP,  
dentitas  
  
AN AKURAT

**UNIT PENDAFTARAN PENDUDUK DAN  
PENCATATAN SIPIL KELILING  
(UP3SK)**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA MAKASSAR**



## KEBERLANJUTAN REFORMASI

Disdukcapil Kota Makassar Sulawesi Selatan

Reformasi birokrasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Makassar pada prinsipnya sangat mendapatkan respon positif baik dari kalangan pemerintah kota, legislatif dan perangkat Disdukcapil yang berkaitan dengan koordinasi lintas SKPD termasuk unsur kecamatan dan kelurahan. Dalam upaya peningkatan yang dilakukan masih terdapat segelintir unsur dari aparatur yang memiliki pemikiran-pemikiran yang bersifat apriori terhadap hasil-hasil yang akan dicapai berkaitan perubahan itu sendiri. Walaupun demikian, ada keteguhan sikap dan prinsip dari petinggi-petinggi pemerintah kota untuk selalu mengawal terwujudnya perubahan pola pelayanan Disdukcapil di Kota Makassar termasuk tim yang dibentuk pemerintah kota, Gugus Tugas dan Kelompok Kerja oleh SIPS yang konsisten terhadap wujud perubahan yang diinginkan. Kelanjutan pengembangan pelayanan Disdukcapil Makassar diharapkan dapat terlaksana dengan baik melalui komitmen dan integritas aparatur baik secara struktural maupun teknis dari unsur pimpinan yang ada sekarang maupun yang akan datang.

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.

## “Apa kata mereka” – staff pemerintah, LSM, masyarakat



*Asdar, warga Kota Makassar*

Pelayanan sekarang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar saya lihat memang sangat berbeda dengan yang dulu. Sekarang lebih nyaman dan antriannya teratur. Suasana kantornya memang sangat berbeda setelah dilakukan perubahan-perubahan. Sekarang juga, sebagian besar bisa kita mengetahui alur proses pelayanan yang kita sedang urus meskipun belum seluruhnya. Saya contohkan, saya mengurus pindah datang dari Kabupaten Luwu, itu ternyata loketnya bukan di depan, tetapi tersembunyi di belakang. Suasana loketnya sempit dan panas, pokoknya sangat jauh bedalah dengan yang ada di depan sini. Pertanyaan saya, kenapa harus dibedakan kalau mengurus surat pindah? Kenapa tidak digabung semua di depan sini, kan tinggal di atur loketnya. Sama dengan di bank, di atur yang tabungannya di bawah 10 juta di loket sini, dan yang di atas 10 juta di loket lain. Saya usul, semua jenis pelayanan di depan sini, tidak ada lagi di belakang, karena tempatnya tidak representatif.



Sekarang pelayanannya sudah enak, lebih nyaman tempatnya nda desak - desakan kayak dulu. Sudah ada nomor antrian juga jadi sudah teratur.

*Lastri, warga Kota Makassar*

Ibu Andryani, PNS Kota Makassar



Berkat bantuan SIPS, sekarang pelayanan di Disdukcapil memang banyak mengalami perubahan. Perubahan dari segi fisik, seperti layout ruangan, ada ruang tunggu, ruangan ber-AC dan lain-lain. Dari segi sistem, juga banyak sekali mengalami perubahan, sekarang antriannya teratur karena ada nomor antri, loket pelayanan cukup banyak yakni ada 7 loket dan semua harus sesuai mekanisme dan prosedur. Selain itu, SIPS juga membantu dalam hal melakukan pelatihan - pelatihan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya pegawai di sini. Pelayanan sekarang sangat transparan, semua informasi mengenai jenis pelayanan dan biayanya serta alurnya, terpajang di dinding



Ancy, warga Kota Makassar

Sudah bagus sekali. Suasana kantor juga sudah lumayan sekali. Menurut saya sudah nyaman. Antriannya sangat membantu. Dan petugasnya juga ramah dan membantu

## Langkah – langkah menuju replikasi

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.





## 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](http://www.sips.or.id)  
[www.cowater.com](http://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