

Strategi Keberhasilan DISDUKCAPIL dalam Mendapatkan Hasil Terbaik pada Proses Evaluasi



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Kanguru Raya Nomor 3 Telp. (024) 6712563 Fax. (024) 6707203 Call Center (024) 6712563
Website : www.dispendukcapil.semarangkota.go.id - Email : dispendukcapil@semarangkota.go.id

Semarang, 13 April 2018

KOTA SEMARANG / Ibu Kota Jawa Tengah



Kota Metropolitan Terbesar Ke **5 di INDONESIA**

- **LUAS WILAYAH** : 373,7 KM²
- **JUMLAH PENDUDUK** : 1.658.552 **JIWA**
- **JUMLAH KEPALA KELUARGA** : 514.935 **KK**
- **WILAYAH ADMINISTRASI**

16 KECAMATAN → 177 KELURAHAN → 1.390 RUKUN WARGA (RW) → 9.165 RUKUN TETANGGA (RT)



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

MELAYANI MASYARAKAT TANPA SEKAT

**PENERAPAN BUDAYA
ORGANISASI YANG
MELAYANI**

**INTERNALISASI
VISI MISI
TATA NILAI
PELAYANAN**



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

VISI “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang **HEBAT**
Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera”

MISI_2 Mewujudkan Pemerintahan yang Semakin Handal
untuk Meningkatkan Pelayanan Publik.

PRIORITAS:

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

FOKUS:

Terwujudnya Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan dan Harapan Masyarakat.



TUJUAN DISDUKCAPIL:

Terwujudnya Birokrasi yang Bersih dan Melayani di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

SASARAN DISDUKCAPIL:

Terwujudnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Berintegritas.



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN



CEPAT

Pelayanan yang cepat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

INTEGRITAS

Pelayanan yang sesuai dijanjikan dalam kondisi apapun.

TRANSPARAN

Pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.

RESPONSIF

Pelayanan yang tanggap dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

AKUNTABEL

Pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan.



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

KEWAJIBAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Perangkat Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban memiliki:

- a. Menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- b. Menetapkan dan menerapkan Maklumat Pelayanan;
- c. Menginformasikan/publikasi profil pejabat, komponen standar pelayanan, motto, maklumat dan kode etik di area ruang pelayanan/ruang tunggu. Media cetak dan website/media sosial;
- d. Mengelola sistem informasi pelayanan publik;
- e. Mengelola sistem penanganan pengaduan masyarakat;
- f. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat;
- g. Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik (loket/ruang pelayanan, loket/ruang penanganan pengaduan, ruang tunggu, ruang konsultasi, ruang penyimpanan arsip/dokumen, ruang laktasi, waktu pelayanan, nomor antrian, layar monitor, kotak pengaduan dan fasilitasi difabel dan lansia).

dan telah dijabarkan dalam kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



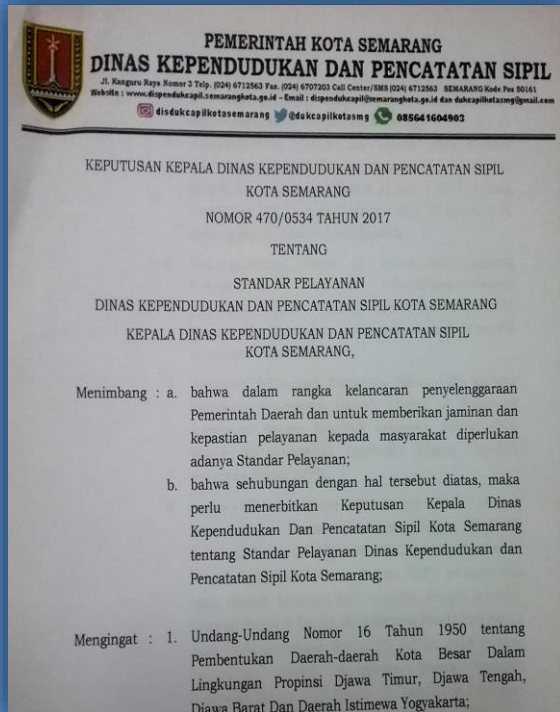
#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

ASPEK 1 KEBIJAKAN PELAYANAN

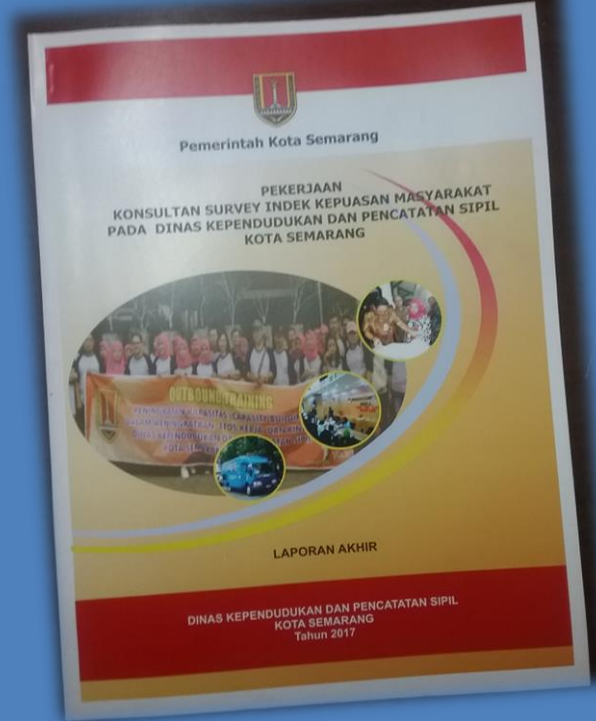
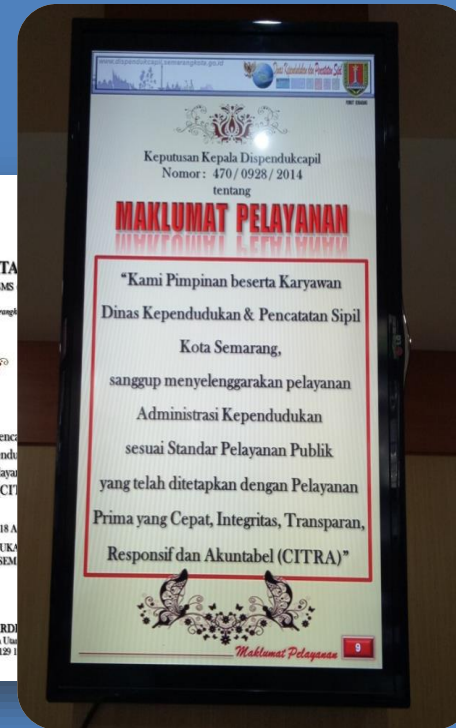
a. Standar Pelayanan (SP); b. Maklumat Pelayanan; c. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat



Standar Pelayanan



Maklumat Pelayanan



Buku Laporan Akhir Survey IKM

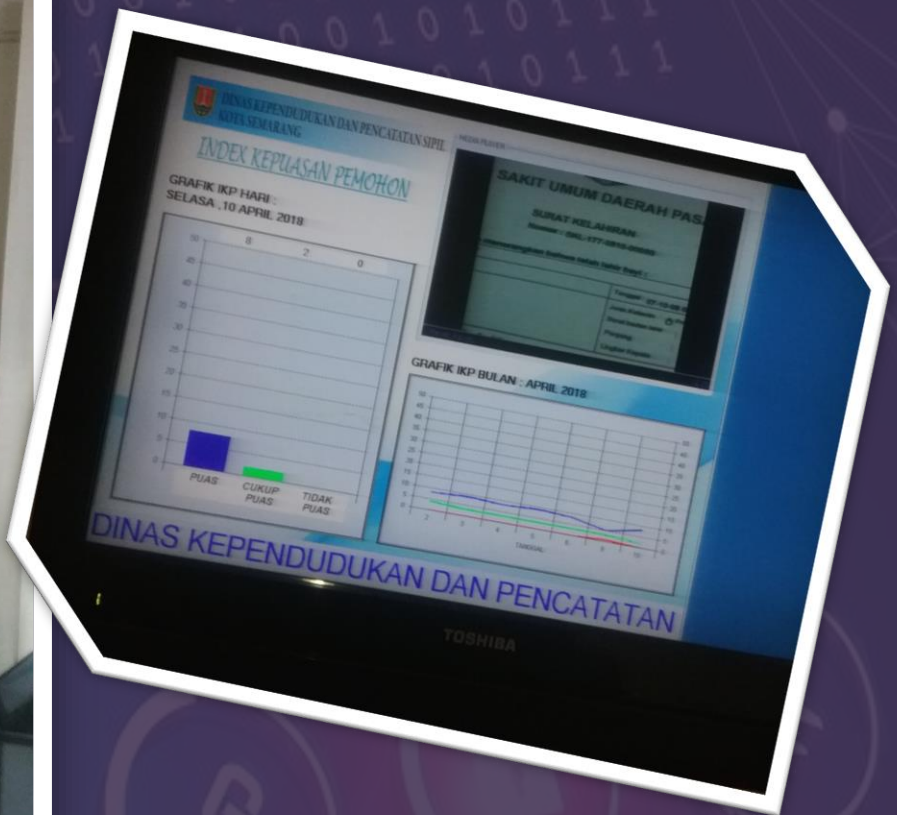
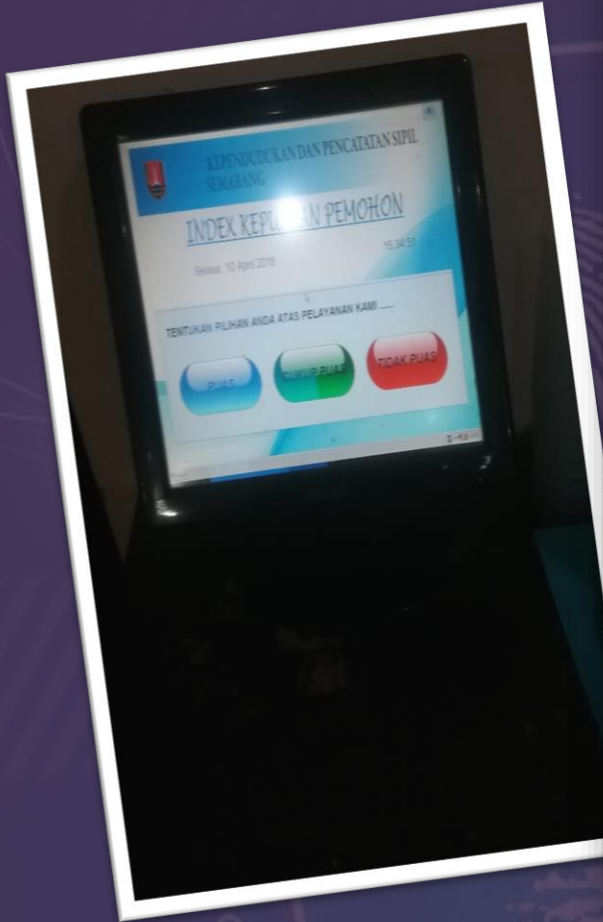


#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Mesin Anjungan Indeks Kepuasan Pemohon





#GISA

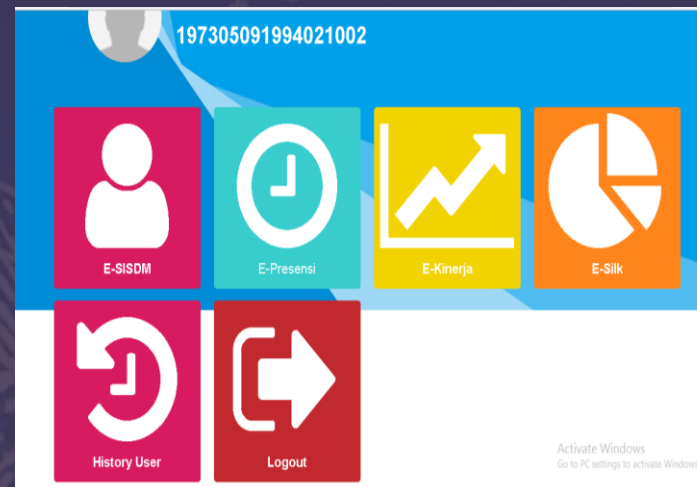


GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

ASPEK 2 PROFESIONALISME SDM

a. Kompetensi Pegawai; b. Aturan Perilaku dan Kode Etik; c. Budaya Pelayanan

a. Kompetensi Pegawai



No	Bulan	Urutan	AK	Kuant/Output	Kual/Mutu	Waktu	Biaya	Status	Action
1	FEBRUARI	Menyiapkan bahan penyusunan indikator Kinerja Utama (KIU) OPD	0,0000	1 laporan	90	2 bulan	Rp 0	On	Detail
2	FEBRUARI	Menyiapkan bahan penyusunan indikator Kinerja Utama (KIU) Subbagian Perencanaan	0,0000	1 laporan	90	2 bulan	Rp 0	On	Detail
3	FEBRUARI	Menyiapkan bahan penyusunan Perjanjian Kinerja (PK) Subbagian Perencanaan	0,0000	1 laporan	90	2 bulan	Rp 0	On	Detail

Dengan aplikasi SIMPATIK, informasi presensi, kinerja, pengajuan ijin belajar dan kenaikan gaji berkala pegawai terintegrasi oleh sistem.



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

b. Aturan Perilaku dan Kode Etik

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

MOTTO

**"MUDAH - CEPAT - AKURAT"
BEBAS PUNGUTAN**

10 BUDAYA MALU APARATUR
Aku malu jika...

- ✓1. TERLAMBAT MASUK KERJA
- ✓2. TIDAK IKUT APEL
- ✓3. TIDAK MASUK KERJA TANPA ALASAN
- ✓4. SERING MINTA IJIN TIDAK MASUK KERJA
- ✓5. BEKERJA TANPA PROGRAM
- ✓6. PULANG SEBELUM WAKTUNYA
- ✓7. SERING MENINGGALKAN MEJA KERJA TANPA ALASAN PENTING
- ✓8. BEKERJA TANPA PERTANGGUNG JAWABAN
- ✓9. PEKERJAAN TERBENGKALAI
- ✓10. BERPAKAIAN SERING TIDAK RAPI DAN TANPA ATRIBUT

10 Budaya Malu Aparatur

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Peraturan Kepala Dispendukcapil
Nomor: 470/0242/2012
tentang

KODE ETIK PEGAWAI

1. melaksanakan tugas secara profesional, jujur, disiplin, adil, transparan, akuntabel, teliti dan bertanggung jawab serta bekerja dengan sungguh-sungguh;
2. memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan suku, ras, jenis kelamin, agama atau golongan;
3. tidak berpartisipasi dalam kegiatan atau hubungan-hubungan yang mungkin mengganggu atau dianggap mengganggu obyektivitas pelayanan, sehingga mengakibatkan terjadinya benturan kepentingan;
4. menolak suatu pemberian yang diduga/putus diduga terkait dengan keputusan maupun pertimbangan profesionalisme profesi;
5. melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik atau Standar Operasional Prosedur;
6. menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, berdisiplin, tanggung jawab pada tugas, kerjasama dan bersemangat untuk meningkatkan kinerja perorangan maupun kinerja organisasi.

Semarang, 18 Agustus 2014
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

Dr. MARDIYANTO
Pembina Utama Muda
NIP. 19590129 198203 1 006

Kode Etik

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Kanguru Raya No. 3 Telp. (024) 6712563 Fax. (024) 6707203
SEMARANG Kode Pos 50161

PERATURAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG
NOMOR 470/0242 TAHUN 2012

TENTANG

KODE ETIK PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan aparatur pemerintahan yang bersih, bermartabat dan berwibawa diperlukan standar etik dan perilaku pegawai untuk meningkatkan integritas dan transparansi Pegawai Negeri Sipil lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang;

b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 13 ayat (1) huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode

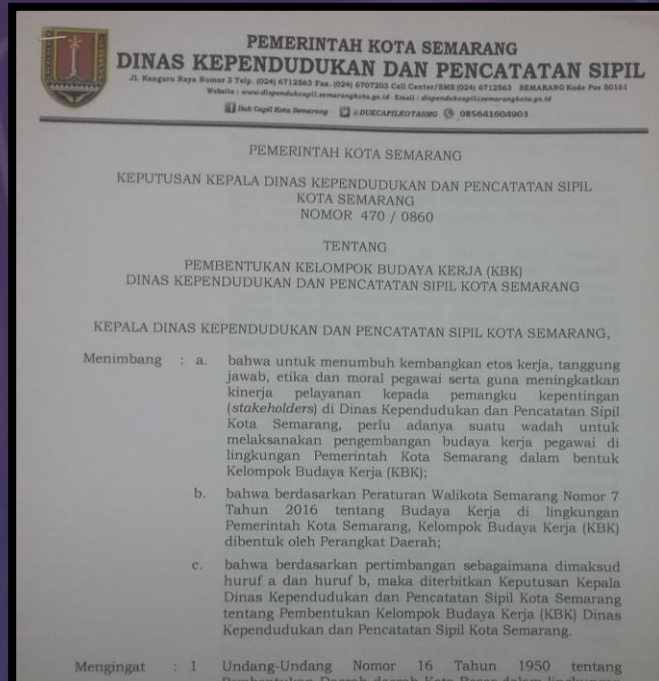


#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

c. Budaya Kerja



SK Pembentukan Kelompok Budaya Kerja pada Disdukcapil



Nilai-nilai Budaya Kerja "SEPAKAT PRIMA"





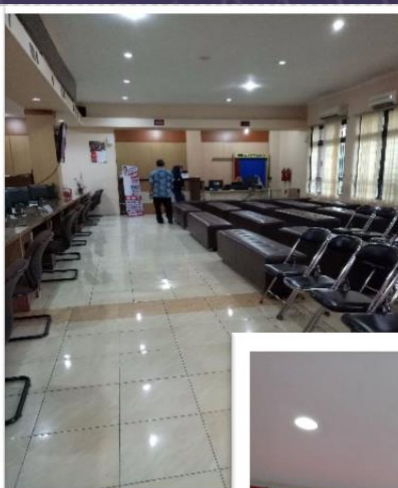
#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

ASPEK 3 SARANA PRASARANA

Tempat Parkir; Ruang Tunggu; Toilet Khusus; Sarpras Difabel; Front Office; Ruang Laktasi; Ruang Arena Bermain Anak; Nomor Antrian Pemohon; Mushola



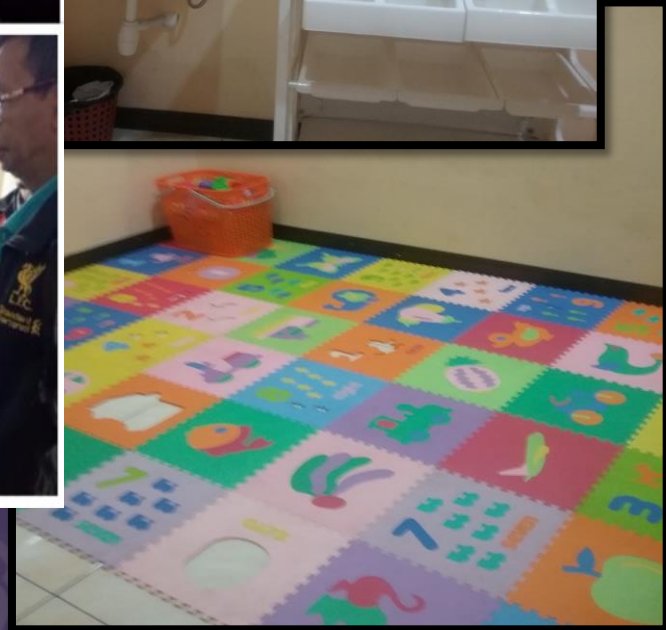
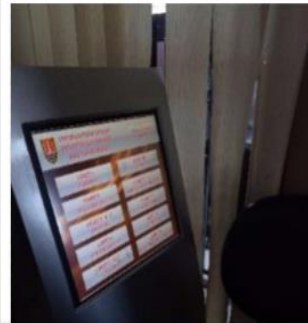
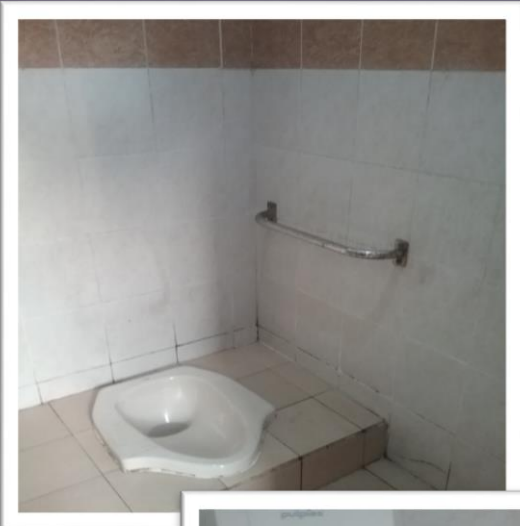


#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Tempat Parkir; Ruang Tunggu; Toilet Khusus; Sarpras Difabel; Front Office; Ruang Laktasi; Ruang Arena Bermain Anak; Nomor Antrian Pemohon; Mushola





#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

ASPEK_4 SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

a. Sistem Informasi Elektronik; b. Sistem Informasi Non Elektronik



Tempat Leaflet dan Papan Pengumuman



Website, Running Text & Video Tron

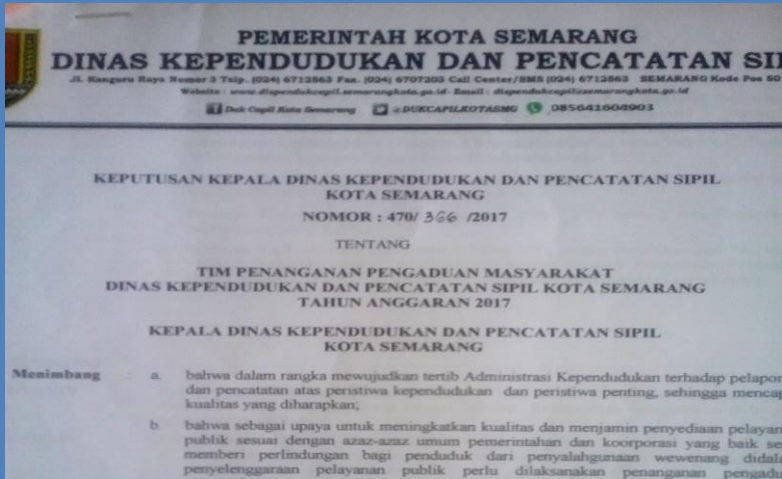


#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

ASPEK_5 KONSULTASI DAN PENGADUAN



SK Tim Pengaduan



Ruang Mediasi Pengaduan



Banner Profil Pejabat & Lapor Hendi



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Alur dan Mekanisme Penanganan Pengaduan

1 PENGADUAN MELALUI SURAT / FAXIMAIL / EMAIL

1. Surat/Fax./Email, dialamatkan ke Disdukcapil Kota Semarang.
2. Petugas menerima pengaduan dan mengagendakan.
3. Surat/pengaduan, diajukan kepada Kepala Disdukcapil.
4. Kepala Dinas, mendisposisi pengaduan ke Tim Pengaduan.
5. Tim Pengaduan, melaksanakan pengkajian atas pengaduan dimaksud.
6. Membuat jawaban tertulis atas pengaduan/ komplain dimaksud.
7. Petugas, mengirim Surat/Fax./Email kepada yang bersangkutan.

Pelayanan Pengaduan Masyarakat **21**

2 PENGADUAN MELALUI TELEPHONE / SMS

1. Telephone/SMS, dialamatkan ke Disdukcapil Kota Semarang.
 - Telp. : (024) 7612563
 - SMS : (024) 70771800
2. Petugas menerima pengaduan dan mengagendakan.
3. Petugas yang menangani komplain/ pengaduan dapat langsung menjawab atau dapat pula mencatat komplain/pengaduan untuk dapat dikaji lebih mendalam oleh Tim Pengaduan.

Pelayanan Pengaduan Masyarakat **22**

3 PENGADUAN YANG DATANG LANGSUNG

1. Petugas yang menangani komplain/ pengaduan dapat langsung menjawab atau diteruskan ke Tim Pengaduan.
2. Hasil/jawaban, dapat langsung disampaikan ke Masyarakat.

Pelayanan Pengaduan Masyarakat **23**



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

ASPEK_6 INOVASI PELAYANAN



E-SERVICES

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SEMARANG



Home



Pendaftaran Baru



Cek Data



Bantuan



Login



**Akta
Kelahiran**



Login /Daftar



**Akta
Kematian**



Login /Daftar



**KTP
Elektronik**



Login /Daftar

E Service/Online service



#GISA



#1_SADAR Kepemilikan Dokumen Kependudukan

KEGIATAN UNGGULAN TAHUN 2017

Pelayanan akta kelahiran langsung jadi di 9 (sembilan) Kelurahan yaitu, Kelurahan Jomblang, Wonodri, Sendangmulyo, Tlogosari Kulon, Tegalsari, Pudakpayung, Tambakrejo, Gisikdrono dan .Kaligawe

Kelurahan Sendangmulyo 25 s/d 28 April 2017





#GISA



#2_SADAR Pemutakhiran Data Penduduk

KEGIATAN UNGGULAN TAHUN 2017

Perekaman dari rumah ke rumah bagi warga yang tidak dapat mampu datang di tempat perekaman dan pelayanan bis keliling (penduduk lansia dan difabel).





#GISA



#3_SADAR Pemanfaatan Data
Kependudukan

PERMASALAHAN

1. Kepemilikan dokumen kependudukan belum sesuai target yang ditetapkan.
2. Kurangnya kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan baik di dalam masyarakat maupun di lingkungan aparatur penyelenggara pelayanan.
3. Pelayanan di 5 (lima) TPDK Kecamatan menempati bangunan yang kurang representatif, yaitu di TPDK Kecamatan Gajahmungkur, Candisari, Semarang Tengah, Gayamsari dan Tugu.
4. Kurang optimalnya manajemen kinerja pelayanan sehingga mengakibatkan banyaknya jumlah pengaduan.



#GISA



#4_SADAR Melayani Administrasi Kependudukan

RENCANA TINDAK LANJUT

1. Peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :
 - a. Kepemilikan KTP-el → melaksanakan mobile service perekaman KTP-el di sekolahan kepada anak usia 16 tahun dan pelayanan langsung cetak KTP-el bagi penduduk yang tidak mampu datang ke tempat perekaman (sakit, lansia jompo dan difabel) serta penuntasan updating data biometrik ganda (duplicate record);
 - b. Kepemilikan Akta Kelahiran → melaksanakan sinergitas pelayanan dengan 16 UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan, Dinas Kesehatan (16 Puskesmas Kecamatan) dan Rumah Sakit melalui Online Service Adminduk berbasis SIAK;
 - c. Kepemilikan KIA → melaksanakan cetak masal bagi anak usia 0 s/d 5 tahun berakta kelahiran dan layanan PAKET penerbitan dokumen (Akta Kelahiran+KK+KIA).
2. Menindaklanjuti Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ tanggal 7 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (#GISA), maka SEGERA diwujudkan sertifikasi 1 (satu) kelurahan sebagai Kampung Semarang Hebat Sadar Administrasi Kependudukan (kampoeng#SHeSA).



#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

- 4 (empat) Program #GISA, meliputi:
- Program 1, Sadar Kepemilikan Dokumen Kependudukan;
 - Program 2, Sadar Pemutakhiran Data Penduduk;
 - Program 3, Sadar Pemanfaatan Data Kependudukan Sebagai Satu-satunya Data yang Dipergunakan Untuk Semua Kepentingan; dan
 - Program 4, Sadar Melayani Administrasi Kependudukan Menuju Masyarakat yang Bahagia.
3. Dilakukan usulan pembangunan gedung kantor untuk 5 (tiga) TPDK Kecamatan pada Rencana Kerja (Renja) 2019 melalui Dinas Tata Ruang yaitu TPDK Kecamatan Candisari, Gajahmungkur, Tugu, Gayamsari dan Semarang Tengah.
4. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan akan didorong untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, antara lain melalui :
- a. Perbaikan prosedur pelayanan yang lebih memberikan kemudahan pada masyarakat;
 - b. Memperluas akses pelayanan dengan menyediakan pelayanan berbasis web (online);
 - c. Menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana yang memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik;
 - d. Membentuk Tim Penanganan Pengaduan untuk mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat.



#GISA

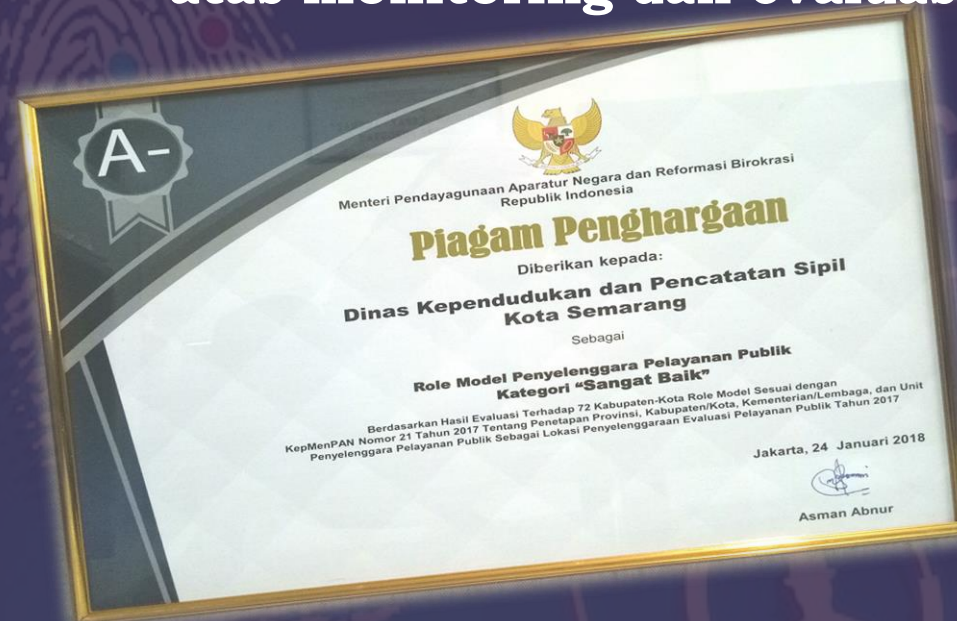


GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

PRESTASI DAN PENGHARGAAN

ROLE MODEL PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Kategori SANGAT BAIK (A-) sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2017 atas monitoring dan evaluasi terhadap 72 Kabupaten/Kota.





#GISA



GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

PRESTASI DAN PENGHARGAAN

SERTIFIKAT SMM ISO 9001:2015

Peningkatan atas Sertifikasi SMM ISO yang semula ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Kanguru Raya Nomor 3 Telp. (024) 6712563 Fax. (024) 6707203 Call Center (024) 6712563
Website : www.dispendukcapil.semarangkota.go.id - Email : dispendukcapil@semarangkota.go.id



TERIMA KASIH