



PEMERINTAH KABUPATEN  
PURBALINGGA

# LAPORAN

## PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

---

2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Forum Konsultasi Publik yang membahas tentang optimalisasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Purbalingga. Melalui kajian mendalam terhadap kondisi eksisting dan penyusunan SOP baru, diharapkan laporan ini dapat menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat.

Dalam penyusunan laporan ini, telah dilakukan berbagai kegiatan, antara lain: analisis dokumen dan wawancara dengan pegawai dan masyarakat. Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan SP dan SOP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, terutama kepada masyarakat yang telah bersedia memberikan masukan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Purbalingga, 31 Oktober 2024  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA



Drs. MUHAMMAD FATHURROHMAN, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19671007 199303 1 005

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | ii  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | iii |
| <b>BAB I</b>                           |     |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                | 1   |
| 1. Latar Belakang .....                | 1   |
| 2. Tujuan dan Manfaat.....             | 1   |
| 3. Ruang Lingkup .....                 | 2   |
| 4. Dasar Pelaksanaan .....             | 4   |
| <b>BAB II</b>                          |     |
| <b>METODOLOGI PELAKSANAAN FKP.....</b> | 5   |
| 1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....  | 5   |
| 2. Penyelenggara dan Peserta FKP.....  | 5   |
| 3. Metode Pelaksanaan FKP .....        | 5   |
| 4. Susunan Acara FKP .....             | 7   |
| <b>BAB III</b>                         |     |
| <b>HASIL PELAKSANAAN FKP .....</b>     | 8   |
| 1. Identifikasi Masalah .....          | 8   |
| 2. Analisis .....                      | 8   |
| 3. Rencana Aksi .....                  | 17  |
| <b>BAB IV</b>                          |     |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                | 18  |
| <b>BAB V</b>                           |     |
| <b>PENUTUP .....</b>                   | 19  |
| <b>BAB VI</b>                          |     |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                  | 20  |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain yang dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk semakin cepat, mudah, dan transparan.

Di Kabupaten Purbalingga, pelayanan administrasi kependudukan telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti waktu tunggu yang lama, persyaratan yang berbelit-belit, dan kurangnya informasi yang jelas kepada masyarakat. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga berinisiatif untuk melakukan optimalisasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Melalui optimalisasi ini, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Purbalingga dapat menjadi lebih cepat, mudah, dan memenuhi harapan masyarakat.

#### **2. Tujuan dan Manfaat**

##### **a. Tujuan**

- 1) Menegaskan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Memberikan informasi kepada publik mengenai hasil dari Forum Konsultasi Publik dan langkah-langkah konkret yang akan dilakukan.
- 3) Membangun kepercayaan masyarakat bahwa upaya perbaikan pelayanan akan terus dilakukan secara berkelanjutan.
- 4) Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap pelaksanaan perubahan.
- 5) Menyiapkan fondasi untuk melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada seluruh pemangku kepentingan.

b. Manfaat

1) Secara Umum

Menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.

2) Penyelenggara Pelayanan

- a) memperoleh masukan dari publik terhadap kebijakan yang akan ditetapkan;
- b) memperoleh bahan masukan dari publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan;
- c) mengajak dan mendidik publik sebagai pengguna layanan untuk mengetahui kebijakan yang ditetapkan penyelenggara;
- d) mengajak dan mendidik publik untuk turut serta dalam rangka pengawasan pelaksanaan kebijakan;
- e) sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik;
- f) memperoleh masukan dari publik tentang dampak kebijakan.

3) Publik

- a) ruang partisipasi masyarakat yang dijamin haknya oleh Undang-Undang Pelayanan Publik;
- b) memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan penyelenggara layanan;
- c) memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;
- d) menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;
- e) meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi :

- a. Sosialisasi dan Diseminasi Informasi

- Sasaran: Seluruh pegawai Dinas, masyarakat umum, tokoh masyarakat, lembaga terkait.
  - Kegiatan:
    - Penyebarluasan informasi melalui media sosial, website, dan papan pengumuman.
    - Sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan desa.
- b. Penyempurnaan Sistem dan Prosedur
- Sasaran: Sistem informasi, formulir, tata cara pelayanan.
  - Kegiatan:
    - Pengembangan sistem informasi yang lebih user-friendly.
    - Penyederhanaan formulir dan persyaratan.
    - Standarisasi prosedur pelayanan.
    - Pembuatan alur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami.
- c. Peningkatan Kapasitas Pegawai
- Sasaran: Pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan.
  - Kegiatan:
    - Pelatihan soft skills (komunikasi, sikap pelayanan).
    - Pelatihan teknis (penggunaan sistem informasi, penanganan dokumen).
    - Evaluasi kinerja secara berkala.
- d. Pengawasan dan Evaluasi
- Sasaran: Pelaksanaan SOP, kepuasan masyarakat, efektivitas sistem.
  - Kegiatan:
    - Monitoring berkala terhadap pelaksanaan SOP.
    - Pengumpulan data kepuasan masyarakat melalui survei.
    - Evaluasi kinerja sistem informasi secara berkala.
    - Tinjauan kembali SOP secara berkala.
- e. Kemitraan dan Kolaborasi
- Sasaran: Lembaga terkait, pemerintah desa, pihak swasta.
  - Kegiatan:
    - Membangun kerjasama dengan lembaga terkait (misalnya, Dukcapil tingkat provinsi).

- Koordinasi dengan pemerintah desa untuk sosialisasi di tingkat desa.
- Membuka peluang kerjasama dengan pihak swasta dalam penyediaan layanan.

#### **4. Dasar Pelaksanaan**

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB II

### METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

#### **1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

- a. Waktu : Rabu, 30 Oktober 2024
- b. Tempat Pelaksanaan : Ruang Rapat Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga (Lantai 2)

#### **2. Penyelenggara dan Peserta FKP**

- a. Penyelenggara FKP : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga
- b. Peserta : 35 Peserta  
Daftar undangan :
  - 1) Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional, Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga
  - 2) Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Purbalingga
  - 3) Rektor Universitas Perwira Purbalingga (UNPERBA)
  - 4) Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Purbalingga (ITBMP)
  - 5) Rektor Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED)
  - 6) Rektor Universitas Wijaya Kusuma (UNWIKU)
  - 7) Direktur LPPL Radio Gema Soedirman Purbalingga
  - 8) Ketua PPDRI (Persatuan Perangkat Desa Republik Indonesia) Kabupaten Purbalingga
  - 9) Ketua PD Muhammadiyah
  - 10) Ketua PC Nahdatul Ulama
  - 11) Perwakilan Pengguna Layanan (Masyarakat)

#### **3. Metode Pelaksanaan FKP**

Metode penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga berbentuk Tatap Muka yaitu melalui Rapat Bersama yang merupakan pertemuan formal antara

penyelenggara pelayanan dan publik terkait atau unsur masyarakat dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan atau sudah ditetapkannya.

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKP berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, antara lain :

- a. Penyelenggara layanan,
- b. Pengguna layanan,
- c. Stakeholder pelayanan publik,
- d. Ahli / Praktisi,
- e. Organisasi Masyarakat Sipil,
- f. Media Massa.

Dalam penyelenggaraan Forum Konsultasi publik ini dilaksanakan sesuai alur sebagai berikut :

- a. Pra Pelaksanaan
  - 1) Pembentukan tim bersama persiapan pelaksanaan FKP,
  - 2) Merumuskan konsep kegiatan (target / sasaran, jumlah peserta, susunan acara),
  - 3) Pengumpulan data dan informasi untuk menentukan tema / isu permasalahan.
- b. Pelaksanaan
  - 1) Tim FKP bersikap independen / netral dalam proses diskusi
  - 2) Proses diskusi dilakukan secara dua arah (dialog) dengan tujuan mendapat masukan yang bermanfaat dan membangun sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan penyusunan kebijakan
  - 3) Pembahasan dan susunan acara FKP berfokus kepada pemecahan masalah dari tema / isu tertentu
  - 4) Pelaksanaan FKP diakhiri dengan penandatanganan berita acara berupa komitmen dan tindak lanjut perbaikan antara pimpinan penyelenggara pelayanan dan masyarakat dengan para pemangku kepentingan.

c. Pasca Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

- 1) Hasil keputusan bersama secara terbuka diketahui oleh semua peserta FKP
- 2) Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada publik mengenai hasil tindak lanjut permasalahan yang pernah disampaikan di dalam FKP
- 3) Kepala Dinas memantau komitmen perbaikan
- 4) Dilakukan pengawasan oleh masyarakat selaku peserta FKP
- 5) Monitoring dan evaluasi oleh Bupati Purbalingga sebagai Pembina Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Purbalingga
- 6) Tindak lanjut hasil FKP dilaporkan kepada Menteri PAN-RB

**4. Susunan Acara FKP**

| Hari / Tanggal         | Waktu         | Kegiatan  | Keterangan                      |
|------------------------|---------------|---|---------------------------------|
| Rabu / 30 Oktober 2024 | 09.00 - 09.30 | Registrasi Peserta FKP  | Panitia                         |
|                        | 09.30 - 09.35 | Pembukaan   | Pembawa Acara                   |
|                        | 09.35 - 10.00 | Sambutan dan Pengarahan<br>Kepala Dinpendukcapil<br>Kab. Purbalingga                                      | Kepala Dinas                    |
|                        | 10.00 - 10.40 | Paparan/Pembahasan<br>Materi FKP dan SP   | Kepala Dinas                    |
|                        | 10.40 – 11.00 | Paparan materi SOP oleh<br>Kabid Dafduk, Capil dan<br>PIAK  | Kabid Dafduk,<br>Capil dan PIAK |
|                        | 11.00 - 11.30 | Diskusi dan Tanya Jawab   | Pembawa Acara                   |
|                        | 11.30 - 11.45 | Penyusunan Rencana<br>Tindak Lanjut   | Pembawa Acara                   |
|                        | 11.45 - 11.55 | Penandatanganan<br>Komitmen dan Tindak<br>Lanjut Hasil FKP oleh Unit<br>Penyelenggara Pelayanan<br>Publik | Pembawa Acara                   |
|                        | 11.55 - 12.00 | Penutupan   | Pembawa Acara                   |

## **BAB III**

### **HASIL PELAKSANAAN FKP**

#### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dilakukan dengan Tatap Muka melalui Rapat Bersama antara penyelenggara layanan publik dengan publik diperoleh masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui dialog dan diskusi tersebut. Adapun masukan, aspirasi dan keluhan yang disampaikan oleh publik dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Kurangnya detail dan konsistensi: Beberapa poin dalam SP dan SOP masih perlu diperjelas dan disusun secara lebih detail untuk menghindari interpretasi yang berbeda-beda.
- b. Perlu penyesuaian dengan perubahan regulasi: Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 menjadi UU No. 23 Tahun 2013 membutuhkan penyesuaian yang lebih komprehensif terhadap SP dan SOP.
- c. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi: Sistem tracking dan informasi yang belum terintegrasi dengan baik.
- d. Kurangnya sosialisasi: Informasi mengenai SP dan SOP belum sampai secara efektif kepada masyarakat, terutama di tingkat desa.
- e. Masalah lain-lain yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik teknis maupun non teknis.
- f. Hasil rekomendasi audit kinerja pelayanan public oleh Inspektorat di kolom peringatan untuk ditambah narasi tarif Rp, 0- dan menolak gratifikasi.

#### **2. Analisis**

Masyarakat saat ini semakin sadar akan hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima layanan terkait administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Akses terhadap pelayanan yang mudah dan cepat mempunyai harapan yang tinggi dari masyarakat. Seiring bertambahnya jumlah pengguna layanan, maka permintaan, bahkan keluhan dari masyarakat juga meningkat.

Berkaitan dengan hal tersebut, perlu adanya forum dialog yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dilakukan analisis untuk menindaklanjuti masukan, aspirasi dan keluhan publik antara lain :

- a. Kurangnya detail dan konsistensi: Beberapa poin dalam SP dan SOP masih perlu diperjelas dan disusun secara lebih detail untuk menghindari interpretasi yang berbeda-beda

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga mengoptimalkan Standar Pelayanan (SP) keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga Nomor : 470/560/2022 tanggal 16 Agustus 2022 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah disusun dengan memenuhi 14 Komponen Standar Pelayanan (SP) meliputi : Dasar Hukum, Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Jumlah Pelaksana, dan Jaminan Pelayanan. Proses penyusunan optimalisasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga telah melibatkan Unsur Masyarakat Lainnya antara lain Masyarakat selaku Pengguna Layanan, Ahli/Praktisi/Akademisi, Instansi Terkait, dan Organisasi Masyarakat Sipil.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik 1 tahun terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga setelah Standar Pelayanan ditetapkan diperoleh hasil yang Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari capaian-capaian kinerja yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga pada tahun 2023 dan tahun 2024 antara lain :

1) Capaian Kinerja Sasaran Tahun 2023

| Tujuan/Sasaran Strategis   | Indikator Kinerja  | Satuan | Target | Realisasi | Capaian Kinerja |
|--|--|--------|--------|-----------|-----------------|
| Tujuan : Meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil | Persentase kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil | Persen | 89,38  | 89,55     | 100,20          |
| Sasaran (1) : Meningkatkan kualitas kelembagaan Dinpendukcapil   | Nilai SAKIP Dinpendukcapil                                       | Nilai  | 72,41  | 72,41     | 100             |
| Sasaran (2) : Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil                | Persentase kepemilikan dokumen pendaftaran penduduk              | Persen | 84,5   | 87,38     | 103,41          |
|  | Persentase kepemilikan dokumen pencatatan sipil                  | Persen | 82,75  | 82,65     | 99,88           |

2) Indikator Kepemilikan Dokumen Pendaftaran Penduduk Tahun 2023

| No | Indikator Kinerja          | Satuan | Target | Realisasi | Capaian Kinerja |
|----|----------------------------|--------|--------|-----------|-----------------|
| 1  | Cakupan Kepemilikan KK     | Persen | 99,22  | 99,84     | 100,62          |
| 2  | Cakupan Kepemilikan KTP-el | Persen | 99,02  | 98,23     | 99,01           |
| 3  | Cakupan Kepemilikan KIA    | Persen | 50     | 49,87     | 99,74           |

3) Indikator Kepemilikan Dokumen Pencatatan Sipil Tahun 2023

| No | Indikator Kinerja  | Satuan | Target | Realisasi | Capaian Kinera |
|----|--|--------|--------|-----------|----------------|
| 1  | Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dan Kematian                          | Persen | 97     | 97,10     | 100,62         |
| 2  | Cakupan Akta Perkawinan, Perceraian, Pengakuan Anak, dan Pengesahan Anak | Persen | 100    | 100       | 100            |

4) Indeks Kepuasan Masyarakat

| Waktu             | Nilai IKM | Kategori                           |
|-------------------|-----------|------------------------------------|
| <b>Tahun 2023</b> |           |                                    |
| Tribulan 4        | 89,50     | Sangat Baik (Interval 88,31 – 100) |
| <b>Tahun 2024</b> |           |                                    |
| Tribulan 1        | 92.992    | Sangat Baik (Interval 88,31 – 100) |
| Tribulan 2        | 93.197    | Sangat Baik (Interval 88,31 – 100) |
| Tribulan 3        | 90.515    | Sangat Baik (Interval 88,31 – 100) |

5) Hasil Penilaian Eksternal Tahun 2023

| No | Evaluasi/Penilaian  | Tahun 2022  | Tahun 2023  | Keterangan                                  |
|----|---|---|---|---|
| 1  | Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh KemenPAN-RB | Nilai : 4.45<br>Kategori : A- (Sangat Baik)                                 | Tidak ada penilaian   | Nilai : 4.45<br>Kategori : A- (Sangat Baik) |
| 2  | Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI                      | Nilai : 92.68<br>Kategori : A<br>Opini : Kualitas Tertinggi<br>Zona : Hijau | Nilai : 96,27<br>Kategori : A<br>Opini : Kualitas Tertinggi<br>Zona : Hijau | Nilai naik sebanyak 3,59                    |

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun, dari hasil capaian-capaian kinerja tersebut yang sudah ada dalam kategori Baik masih perlu evaluasi dan peningkatan kembali supaya penerapan dari Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dapat memperoleh hasil yang prima dan optimal. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan secara berkala
  - 2) Memperbanyak sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat baik secara langsung dengan datang ke dinas instansi, desa, sekolah, dsb, maupun melalui media online atau media masa
  - 3) Memperbanyak publikasi standar pelayanan melalui media online, banner, baliho, leaflet, dll
  - 4) Adanya komitmen dan sinergitas dari penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan
  - 5) Meningkatkan kedisiplinan dari penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan
- b. Perlu penyesuaian dengan perubahan regulasi: Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 menjadi UU No. 23 Tahun 2013 membutuhkan penyesuaian yang lebih komprehensif terhadap SP dan SOP.
- Mengapa penyesuaian ini sangat penting? Undang-undang merupakan hukum tertinggi dalam suatu negara. Perubahan undang-undang berarti adanya perubahan dalam kerangka hukum yang mengatur suatu bidang tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, perubahan undang-undang akan berdampak pada hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun penerima layanan. Jika SP dan SOP yang ada tidak disesuaikan dengan perubahan undang-undang, maka pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan hukum, terjadi ketidakpastian hukum dan terjadi inefisiensi.

Untuk menindaklanjuti keluhan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

- 1) Melakukan kajian terhadap perubahan undang-undang: Menganalisis secara mendalam perubahan-perubahan yang terdapat dalam undang-undang baru, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
  - 2) Merevisi SP dan SOP: Melakukan revisi terhadap SP dan SOP yang sudah ada agar sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang yang baru.
  - 3) Sosialisasi kepada seluruh pihak: Melakukan sosialisasi kepada seluruh pihak yang terkait, baik internal maupun eksternal, mengenai perubahan SP dan SOP.
  - 4) Melakukan pelatihan: Memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan agar mereka memahami dan dapat melaksanakan prosedur yang baru.
- c. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi: Sistem tracking dan informasi yang belum terintegrasi dengan baik.

Salah satu temuan penting dalam Forum Konsultasi Publik adalah masih belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan. Meskipun era digital telah merambah ke berbagai aspek kehidupan, sistem tracking dan informasi yang digunakan dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil masih belum terintegrasi dengan baik yang ini berarti data-data yang ada dalam berbagai sistem belum terhubung secara real-time. Misalnya, data permohonan yang masuk belum langsung tercatat dalam sistem dan dapat dipantau perkembangannya secara online oleh pemohon. Akibatnya, pemohon seringkali kesulitan untuk mengetahui status permohonannya dan harus datang kembali ke kantor untuk menanyakan perkembangan.

Untuk menjamin berjalannya optimalisasi pemanfaatan teknologi, maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Pengembangan Sistem Informasi Terintegrasi: Membangun sistem informasi yang terintegrasi untuk mengelola seluruh data mulai dari pendaftaran, proses pelayanan, hingga penerbitan dokumen.

- 2) Sosialisasi kepada Masyarakat: Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan sistem informasi dan cara penggunaannya.
  - 3) Pelatihan bagi Petugas: Memberikan pelatihan kepada petugas untuk mengoperasikan sistem informasi yang baru.
  - 4) Integrasi dengan Sistem Lain: Mengintegrasikan sistem informasi dengan sistem informasi lainnya yang relevan, seperti sistem kependudukan nasional.
- d. Kurangnya sosialisasi: Informasi mengenai SP dan SOP belum sampai secara efektif kepada masyarakat, terutama di tingkat desa.

Meskipun sudah ada Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur waktu penyelesaian pembuatan KTP-el, banyak masyarakat masih mengeluhkan proses yang terlalu lama. Keluhan ini seringkali disebabkan oleh ketidakpastian mengenai waktu penyelesaian yang sebenarnya.

Salah satu faktor yang berkontribusi pada masalah ini adalah kurangnya sosialisasi SP dan SOP kepada masyarakat. Jika masyarakat memahami secara jelas tentang prosedur, waktu yang dibutuhkan, dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu penyelesaian, maka mereka akan memiliki ekspektasi yang lebih realistik dan tidak merasa kecewa ketika prosesnya lebih lama dari yang diharapkan.

Untuk menindaklanjuti keluhan tersebut perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Menggunakan Berbagai Media: Melakukan sosialisasi melalui berbagai media, baik cetak, elektronik, website, maupun media sosial.
- 2) Menggunakan Bahasa yang Sederhana: Menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat.
- 3) Melakukan Sosialisasi Secara Langsung: Mengadakan sosialisasi secara langsung di desa-desa, melibatkan tokoh masyarakat dan tokoh agama.
- 4) Membuat Bahan Sosialisasi yang Menarik: Membuat bahan sosialisasi yang menarik dan mudah dipahami, seperti infografis, video, atau komik.

- 5) Memanfaatkan Teknologi Informasi: Memanfaatkan teknologi informasi untuk menyebarkan informasi, misalnya melalui website atau aplikasi.
- e. Masalah lain-lain yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik teknis maupun non teknis
- Untuk menindaklanjuti masalah lain-lain yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik teknis maupun non teknis, akan dilaksanakan langkah-langkah sebagai berikut :
- 1) Melakukan pengecekan dan atau perbaikan sistem jaringan dan teknis lainnya secara berkala
  - 2) Melaksanakan koordinasi dan komunikasi yang baik antara penanggung jawab pelayanan dan petugas pelayanan
  - 3) Meningkatkan komitmen dan sinergitas dari semua pihak penyelenggara pelayanan agar pelayanan publik berjalan dengan baik
  - 4) Memastikan sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan dalam keadaan baik dan layak digunakan
  - 5) Memeriksa ketersediaan bahan baku produk layanan secara berkala
  - 6) Mengupayakan/menghindari hal-hal yang menjadi penyebab kendala/masalah dalam penyelenggaraan pelayanan
- f. Hasil rekomendasi audit kinerja pelayanan public oleh Inspektorat di kolom peringatan untuk ditambah narasi tarif Rp. 0- dan menolak gratifikasi.
- Untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :
- 1) Peningkatan kesadaran: Melakukan sosialisasi secara berkala kepada seluruh petugas tentang pentingnya integritas dan pelayanan yang bebas dari KKN.
  - 2) Peningkatan pengawasan: Melakukan pengawasan secara ketat terhadap pelaksanaan pelayanan, terutama terkait dengan penerimaan dan penolakan gratifikasi.
  - 3) Penegakan disiplin: Memberikan sanksi tegas kepada petugas yang terbukti melakukan pelanggaran.

- 4) Penyempurnaan SOP: Merevisi SOP untuk memperjelas prosedur pelayanan, terutama terkait dengan tarif dan penolakan gratifikasi.

### 3. Rencana Aksi

| NO | Identifikasi Masalah  | Usulan Rekomendasi Perbaikan  | Jangka Waktu Penyelesaian                      |
|----|---|---|--|
| 1. | Kurangnya detail dan konsistensi: Beberapa poin dalam SP dan SOP masih perlu diperjelas dan disusun secara lebih detail untuk menghindari interpretasi yang berbeda-beda.     | Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dilakukan optimalisasi dengan memperjelas detail didalamnya   | 3 bulan  |
| 2. | Perlu penyesuaian dengan perubahan regulasi: Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 menjadi UU No. 23 Tahun 2013 membutuhkan penyesuaian yang lebih komprehensif terhadap SP dan SOP. | Dilakukan penyesuaian pada perubahan regulasi yang lebih komprehensif serta dilakukan optimalisasi pada SP dan SOP  | 3 bulan  |
| 3  | Belum optimalnya pemanfaatan teknologi: Sistem tracking dan informasi yang belum terintegrasi dengan baik.  | Dilakukan optimalisasi pemanfaatan teknologi dengan berintegrasi data dengan system lain dengan memberlakukan Aplikasi IKD untuk melakukan sistem treking | Sepanjang tahun sampai masyarakat memiliki IKD |
| 4  | Kurangnya sosialisasi: Informasi mengenai SP dan SOP belum sampai secara efektif kepada masyarakat, terutama di tingkat desa.   | Perlu dilakukan sosialisasi kembali melalui berbagai media komunikasi agar bisa merambah sampai ke pelosok masyarakat                                     | 3 bulan  |
| 5  | Masalah lain-lain yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik teknis maupun non teknis   | Melaksanakan monitoring/pengecekan rutin dari segala aspek penunjang pelayanan publik, sebagai upaya pengendalian terhambatnya pelayanan publik           | 3 bulan  |
| 6  | Hasil rekomendasi audit kinerja pelayanan publik oleh Inspektorat di kolom peringatan untuk ditambah narasi tarif Rp, 0- dan menolak gratifikasi.                             | Menambahkan narasi pada optimalisasi SP dan SOP yang baru berupa tarif pelayanan Rp, 0- dan menolak gratifikasi   | 3 bulan  |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dari hasil Forum Konsultasi Publik (FKP) yang telah diselenggarakan dapat dihasilkan rekomendasi sebagai berikut :

- a. Dengan adanya FKP ini bisa menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga
- b. Dari penyelenggaraan FKP ini diperoleh masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga untuk dapat meningkatkan layanan publik baik dari segi produk maupun kualitas pelayanan
- c. Masyarakat pada prinsipnya ingin mendapatkan layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara, serta memperoleh fasilitas yang nyaman dalam hal pelayanan
- d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga untuk bisa segera menindaklanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan masyarakat
- e. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga akan melakukan perbaikan mutu pelayanan melalui inovasi untuk mempermudah proses layanan dan meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi
- f. Rencana aksi yang dihasilkan dari FKP ini dapat membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga dalam memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara prima
- g. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua stakeholder sangat diperlukan agar FKP dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.

## BAB V PENUTUP

Demikian penyusunan Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Purbalingga, 31 Oktober 2024  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA

  
Drs. MUHAMMAD FATHURROHMAN, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19671007 199303 1 005

**BAB VI**  
**LAMPIRAN**

- I. SURAT UNDANGAN
- II. NOTULEN RAPAT
- III. BERITA ACARA
- IV. SALINAN DAFTAR HADIR
- V. DOKUMENTASI KEGIATAN



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan Letjen S Parman No. 19 Telp. (0281) 891069 PURBALINGGA  
Kode Pos 53310 E-mail : dinpendukcapil@purbalinggakab.go.id

Purbalingga, 24 Oktober 2024

Nomor : 000.8.3/2640  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Hal : Forum Konsultasi Publik  
(FKP)

Kepada :

Yth. Undangan Terlampir

Disampaikan dengan hormat bahwa dalam rangka evaluasi dan tindak lanjut Pelayanan Administrasi Kependudukan tahun 2023, maka akan dilaksanakan rapat Forum Konsultasi Publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon kehadiran Saudara atau menugaskan pejabat/staf/mahasiswa yang membidangi pada rapat dimaksud, yang akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Hari/Tanggal : Rabu, 30 Oktober 2024  
Waktu : 09.00 s/d selesai  
Tempat : Ruang Rapat DINPENDUKCAPIL

Demikian atas kehadirannya disampaikan terimakasih.

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA



**Drs. MUHAMMAD FATHURROHMAN, M.Si.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196710071993031005

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Plt. Bupati Purbalingga
2. Sekretaris Daerah Purbalingga.

Lampiran Surat

Nomor : 000.8.3/ **2640**  
Tanggal : **24** Oktober 2024

DAFTAR UNDANGAN :

1. Rektor Universitas Perwira Purbalingga
2. Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Purbalingga
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jendral Soedirman Purwokerto
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Purwokerto
5. Kepala Bagian ORTALA Setda Purbalingga
6. Direktur LPPL Radio Gema Sudirman Purbalingga
7. Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kab. Purbalingga
8. Pimpinan Cabang Nadhatul Ulama Purbalingga
9. Ketua PPDRI Kab. Purbalingga
10. Pengguna layanan Adminduk Purbalingga



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Letjen S Parman No. 19 Telp. (0281) 891069 PURBALINGGA

Kode Pos 53310 E-mail : dinpendukcapil@purbalinggakab.go.id

Nomor : 000.8.3/**2640**  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Hal : Rapat Forum Konsultasi Publik (FKP)

Purbalingga, **24** Oktober 2024

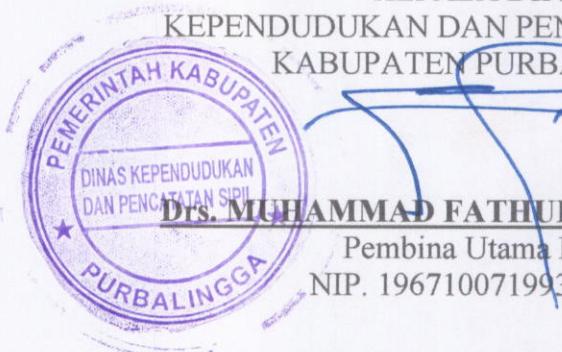
Kepada Yth :  
1. Pejabat Struktural  
2. Pejabat Fungsional Ahli Muda  
Dinpendukcapil Purbalingga  
Di  
Purbalingga

Mengharap dengan hormat atas kehadiran Saudara pada kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga yang akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Hari/Tanggal : Rabu, 30 Oktober 2024  
Waktu : 09.00 s/d selesai  
Tempat : Ruang Rapat DINPENDUKCAPIL  
Keterangan : Para Kepala Bidang dimohon untuk memberikan materi sesuai bidang teknis masing-masing.

Demikian atas kehadirannya disampaikan terimakasih.

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA



**Drs. MUHAMMAD FATHURROHMAN, M.Si.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 196710071993031005



# PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA

## DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Letjend S. Parman Nomor 19 Telepon (0281) 891069 Kode Pos : 53310,  
E-mail : [dinpendukcapil@purbalinggakab.go.id](mailto:dinpendukcapil@purbalinggakab.go.id) Website : [dinpendukcapil.purbalinggakab.go.id](http://dinpendukcapil.purbalinggakab.go.id)

### NOTULEN RAPAT

|     |                |   |  |
|-----|----------------|---|--|
| I   | Hari / Tanggal | : | Rabu / 30 Oktober 2024                             |
| II  | Pukul          | : | 09.00 s.d selesai                                  |
| III | Acara          | : | Rapat Forum Konsultasi Publik (FKP)                |
| IV  | Tempat         | : | Ruang Rapat Kepala Dinpendukcapil Kab. Purbalingga |
| V   | Jumlah Peserta | : | 35 Peserta   |

#### A. URAIAN JALANNYA KEGIATAN

1. Registrasi Peserta FKP
2. Pembukaan

Dilakukan oleh pembawa acara yaitu Dwi Nuraeni, S.Sos selaku Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian Dinpendukcapil Kab. Purbalingga

3. Sambutan dan Pengarahan Kepala Dinas Dinpendukcapil kab. Purbalingga oleh Drs. M.Fathurrohman,M.Si
4. Paparan/Pembahasan Materi FKP oleh Drs. Muhammad Fathurrohman,M.Si

Forum Konsultasi Publik (FKP) adalah acara di mana penyelenggara layanan publik dan masyarakat umum dapat berbicara dan bertukar pendapat secara partisipatif tentang hal-hal seperti rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, serta standar pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terkait dengan layanan publik. Ini dilakukan dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Forum Konsultasi Publik (FKP) dimaksudkan untuk melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sebagai unit penyelenggara pelayanan publik. Forum Konsultasi Publik (FKP) ini laksanakan untuk mengumpulkan aspirasi orang-orang yang menginginkan pelayanan publik yang baik dan feedback berkala tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

5. Diskusi dan Tanya Jawab

Diskusi dan Tanya jawab dipandu oleh pembawa acara

- a. Kepala Dinas

- UU No.23 th 2006 tentang Adm. Kependudukan diperbarui menjadi UU No. 23 Th 2013
- Standar Pelayanan (SP) dibuat dan disusun pada tahun 2022. Dalam perjalannya ada beberapa point yang perlu ditambahkan.
- Pembaharuan dan optimalisasi mengenai Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru

- Yang belum ada mengenai informasi traking sistem
- Wajib KIA, fungsinya sama dengan KTP bahkan informasi yang tertera lebih lengkap, hanya saja tidak ada chip untuk card reader
- Disamping penilaian internal ada juga penilaian eksternal yang dilakukan oleh KemenPan RB dan Ombudsman RI

b. Kabid Dafduk

- Paparan draft standar pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru
- Pelayanan semua gratis dan menolak gratifikasi
- Terdapat perubahan pada flowchart yaitu operator berganti menjadi front office yang bisa melayani semua produk administrasi kependudukan
- Yang memberikan manfaat efisiensi waktu dan tenaga

c. Kabid Capil

- Paparan draft standar pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru
- Dalam Flowchart SOP waktu pelayanan bidang capil memerlukan waktu 35 menit. Pada SOP awal yaitu hanya 30 menit, ada penambahan waktu 5 menit.
- Apabila tidak punya surat nikah bisa menggunakan SPTJM nikah, dan apabila tidak mempunyai surat lahir bisa menggunakan SPTJM lahir, secara keseluruhan memerlukan waktu 20 menit.
- Untuk non muslim, ada pencatatan perkawinan di dinas.
- Belum ada SOP pencatatan perkawinan di luar kantor dan di luar jam kerja.
- Perlukah ada SOP pencatatan perkawinan di luar kantor?
- Akta kematian: kurangnya kesadaran masyarakat dalam pelaporan kematian
- Sejauh ini dari 224 desa yang ada di Kabupaten Purbalingga baru 50 desa yang rutin melaporkan buku pokok kematian/pemakaman.

d. Kabid PIAK

- Paparan draft standar pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru
- Tanggal 16 Oktober 2024 baru saja melakukan Perjanjian Kerja Sama dengan desa untuk pelayanan adminduk di desa.
- Dari 130 desa yang sudah berada di level 1 yaitu hanya bisa aktifasi IKD, kemudian 23 desa berada di level 2 yaitu yang sudah melakukan PKS mendapat akses tambahan yaitu pindah datang, mengubah status pendidikan dan pekerjaan, KIA serta KTP khusus yang hilang.

6. Tanya Jawab

a. PPDRI (Persatuan Perangkat Desa Republik Indonesia) (Bapak Sahuri):

- SIAK: harapannya masing-masing desa mempunyai akses.
- IKD: dilapangan menemukan kesulitan karena target awal 500 bisakah diturunkan.

- Aplikasi OPTIMA programnya bisa dijalankan kembali. Tetapi untuk perpindahan penduduk, pemerintah desa tidak mengetahui. Pelayanan juga jadi bisa dilakukan di desa.

Jawaban:

- Pemberian akses data harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan SIAK terpusat yang dimulai sejak tahun 2023
- Dinas sudah membuka pintu kepada seluruh desa untuk bisa melakukan perjanjian kerja sama
- Sarpras di Kecamatan Mrebet sering trouble sedang diusahakan untuk peremajaan. Untuk perekaman, hampir semua kecamatan bisa melayani.
- Dari kacamata ADB dan Prakom di dinas, penurunan target kurang efisien, karena target tersebut bisa menjadi bahan latihan untuk operator di desa dalam proses pelayanan
- Selain 500 IKD yaitu 20% cakupan wajib KTP penduduk desa.

b. Pengguna Layanan (Bapak Subarto):

- PNS menjelang pensiun statusnya bisa langsung ganti di KTP, KK
- PNS belum pensiun tapi sudah meninggal bisa langsung diterbitkan akta kematianya dan statusnya di KK

Jawaban:

- Dinas sudah melakukan kerjasama dengan BKPSDM yang diberi nama PAK PURNA untuk menerbitkan dokumen kependudukan bagi PNS yang akan pensiun.

c. Muhammadiyah (Aziz Prambodo)

- Dukcapil GO Digital: aplikasi belum familiar khususnya IKD
- Tingkat desa lebih mudah menggunakan hotline Whatsapp, bisakah Dinpendukcapil menyediakan hotline Whatsapp seperti yang dimiliki BPJS?
- Disosialisasikan ke tingkat desa bahkan sampai ke tingkat rt dan Kalau ada 1 nomor hotline Whatsapp bisa semakin bermanfaat.

Jawaban:

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki banyak lini untuk bisa dicapai salah satunya adalah Website dinas. Didalam website dinas mencantumkan kontak yang bisa dihubungi, dimulai dari whatsapp, Instagram serta facebook.

d. UNPERBA (Universitas Perwira Purbalingga) (Bapak Suprapto)

- Untuk meningkatkan presentase IKD bisa bekerjasama dengan Universitas yang ada di Purbalingga
- Cakupan KIA bisa ditambah presentasenya
- Informasi treking sistem juga perlu
- Masih ada disintegrasi data antar OPD

Jawaban:

- Treking: memungkinkan tetapi menyulitkan bagi operator karena input data 2x
- Aplikasi JIPAT dan SILAPOR MAKAM bisa ditreking.

- Cakupan KIA untuk tahun ini sudah mencapai 60% melebihi yang sudah ditargetkan.

e. UNSOED (Universitas Jenderal Soedirman) (Ibu Tila)

- Rate di google maps 3,5. rate yang jelek tersebut karena ketidaktahuan pemohon dalam proses dokumen mereka sampai mana.
- Bisa mengoptimalkan website untuk treking sistem dokumen tersebut
- Tantangan pemda yaitu mendapat pemohon yang beragam dari semua kelas sosial.
- Bisa membuka opsi lain untuk memfasilitasi penduduk pelosok bisa mengoptimalkan nomor whatsapp
- Untuk flowchart SOP bisa memanfaatkan anak-anak magang untuk membuat infografis tentang pelayanan di Dinpendukcapil
- Jadikan informasi yang mudah dicerna

Jawaban:

- Untuk Google Maps banyak menilai jelek karena karena pengurusan dokumen di kecamatan dan sekarang sudah teratasi dengan adanya ELKIA POS
- Treking: memungkinkan tetapi menyulitkan bagi operator karena input data 2x
- Aplikasi JIPAT dan SILAPOR MAKAM bisa ditreking.

f. ITBM (Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Purbalingga) (Bapak Ridwan)

- Sosialisasi harus ditingkatkan kembali
- Beberapa informasi yang sudah open source bisa dimaksimalkan.

Jawaban:

- Sosialisasi sudah dijalankan dan akan terus dilanjutkan
- Dinas akan memaksimalkan informasi yang sudah open source

## 7. Kesimpulan

- Forum konsultasi publik yang diadakan pada hari Rabu, 30 Oktober 2024 mengusulkan optimalisasi baru Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) seluruh pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga..
- Setelah berdiskusi secara intensif, seluruh peserta sepakat untuk melakukan serangkaian optimalisasi pelayanan publik dari segi standar pelayanan (SP) dan standar operasional prosedur (SOP).
- Optimalisasi standar pelayanan (SP) dan standar operasional prosedur (SOP) ini diharapkan dapat membuat proses pelayanan pengelolaan kependudukan menjadi lebih cepat, sederhana, dan transparan.
- Selain itu, seluruh pemangku kepentingan akan dihubungi dan setiap perubahan yang dilakukan akan dievaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitasnya.

- Kami berharap perubahan ini akan semakin meningkatkan kualitas layanan pengelolaan kependudukan dan memenuhi harapan masyarakat luas.

#### 8. Penutup

Mengetahui,  
Ketua Rapat  
Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Purbalingga

Notulis



Mar'atus Shalikhah, A.Md. MID  
NIP.199312282023212025

## Dokumentasi Rapat













**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

JL. S. Parman No. 19 Telp. / Fax (0281) 891069, 892388  
**PURBALINGGA Kode Pos 53316**

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**  
**SEKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN PURBALINGGA**

Pada hari ini, Rabu 30 Oktober 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

| NO | Identifikasi Masalah  | Usulan Rekomendasi Perbaikan   | Jangka Waktu Penyelesaian                      |
|----|---|--|--|
| 1. | Kurangnya detail dan konsistensi: Beberapa poin dalam SP dan SOP masih perlu diperjelas dan disusun secara lebih detail untuk menghindari interpretasi yang berbeda-beda.     | Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dilakukan optimalisasi dengan memperjelas detail didalamnya  | 3 bulan  |
| 2. | Perlu penyesuaian dengan perubahan regulasi: Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 menjadi UU No. 23 Tahun 2013 membutuhkan penyesuaian yang lebih komprehensif terhadap SP dan SOP. | Dilakukan penyesuaian pada perubahan regulasi yang lebih komprehensif serta dilakukan optimalisasi pada SP dan SOP   | 3 bulan  |
| 3  | Belum optimalnya pemanfaatan teknologi: Sistem tracking dan informasi yang belum terintegrasi dengan baik.  | Dilakukan optimalisasi pemanfaatan teknologi dengan berintegrasi data dengan sistem lain dengan memberlakukan Aplikasi IKD untuk melakukan sistem trekking | Sepanjang tahun sampai masyarakat memiliki IKD |
| 4  | Kurangnya sosialisasi: Informasi mengenai SP dan SOP belum sampai secara efektif kepada masyarakat, terutama di tingkat desa.   | Perlu dilakukan sosialisasi kembali melalui berbagai media komunikasi agar bisa merambah sampai ke pelosok masyarakat.                                     | 3 bulan  |
| 5  | Masalah lain-lain yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik teknis maupun non teknis   | Melaksanakan monitoring/pengecekan rutin dari segala aspek penunjang pelayanan publik, sebagai upaya pengendalian terhadapnya pelayanan publik.            | 3 bulan  |

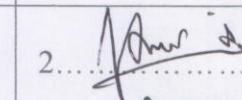
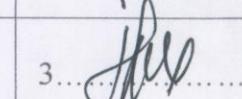
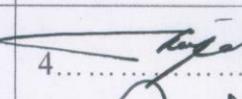
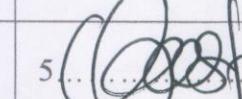
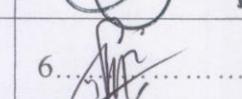
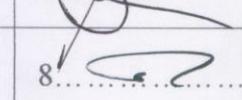
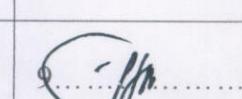
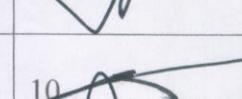
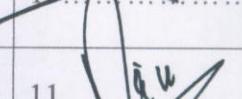
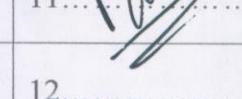
|   |   |   |         |
|---|---|---|---------|
| 6 | Hasil rekomendasi audit kinerja pelayanan publik oleh Inspektorat di kolom peringatan untuk ditambah narasi tarif Rp, 0- dan menolak gratifikasi. | Menambahkan narasi pada optimisasi SP dan SOP yang baru berupa tarif pelayanan Rp, 0- dan menolak gratifikasi | 3 bulan |
|---|---|---|---------|

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Purbalingga, 30 Oktober 2024

| NO | NAMA & NO.HP                            | Jenis Kelamin (P/L) | PERWAKILAN   | TTD   |
|----|---|---------------------|--|---|
| 1  | Dr. SUPRAPTO, SE, MS                    | L                   | Universitas Perwira Purbalingga                        | 1.     |
| 2  | RIDHWAN DINATRIA, SE, MM                | L                   | Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Purbalingga | 2.     |
| 3  | TILADELA LUHITA, SE, M.Si               | P                   | Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSOED                     | 3.     |
| 4  | NIDYA AYU WULANDARI RAMDAN, S.Sos, M.Si | P                   | Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNWIKU                | 4.     |
| 5  | YUSIASIH UTAMI, S.Sos                   | P                   | Bagian ORTALA Setda Purbalingga                        | 5.     |
| 6  | LINTANG RARASWATI, S.IP                 | P                   | LPPL Radio Gema Sudirman Purbalingga                   | 6.     |
| 7  | AZIZ PRAMBODO                           | L                   | Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kab. Purbalingga          | 7.    |
| 8  | SAKHURI                                 | L                   | PPDRI Kab. Purbalingga                                 | 8.   |
| 9  | SUBARTO                                 | L                   | Pengguna layanan Adminduk Purbalingga                  | 9.   |
| 10 | Drs. MUGIYARTO, M.Si                    | L                   | Internal   | 10.  |
| 11 | DWI MARGO                               | L                   | Pengguna layanan Adminduk Purbalingga                  | 11.  |
| 12 |   |                     | PC. Nahdatul Ulama                                     | 12.  |

Mengetahui,

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA

  
**Drs. MUHAMMAD FATHURROHMAN, M.Si.**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 196710071993031005



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

JL. S. Parman No. 19 Telp. / Fax (0281) 891069, 892388  
PURBALINGGA Kode Pos 53316

**DAFTAR HADIR**  
**FORUM KONSULTASI PUBLIK**

**HARI : RABU**

**TANGGAL : 30 OKTOBER 2024**

| NO | NAMA                      | JABATAN                   | TANDA TANGAN |
|----|---------------------------|---------------------------|--------------|
| 1  | Dis M. Fathurrizman, M.Si | Kadin                     | 1.           |
| 2  | MUGIYARTO                 | KABID DAFDILK.            | 2.           |
| 3  | Tresni Estin H            | Kabid Capil               | 3.           |
| 4  | Suprapto                  | WR UNPERBA                | 4.           |
| 5  | Ridhuan Sinatra           | Dit. HB Muhammad Jr.      | 5.           |
| 6  | Aminarti                  | Kabid PIAH + PD.          | 6.           |
| 7  | Tiladela Luhita           | #TB ANSFORD               | 7.           |
| 8  | Yusianah Utami            | Bog. Organisasi SETDA     | 8.           |
| 9  | SUBARTO                   | Pengguna Layanan          | 9.           |
| 10 | DWI MARGO                 | Pengguna Layanan          | 10.          |
| 11 | Mesha Pramanttha          | Dafduh                    | 11.          |
| 12 | Nidya Ayu W               | UNWIKU Purwokerto         | 12.          |
| 13 | Saktiuri                  | Ket. IPDN                 | 13.          |
| 14 | Azis Prambodo             | POM PBG                   | 14.          |
| 15 | Lintang Paraswati         | UPPL Radio Gemar Soedarmo | 15.          |
| 16 | Sukartato                 | Kasubag Perenc & Kew      | 16.          |
| 17 | Indah. S                  | Subkoor Capil             | 17.          |
| 18 | Dwi Nuraeni               | Kasubag Umpem             | 18.          |
| 19 | Infiniani Denii           | Staf Sekre.               | 19.          |
| 20 | Wardani P.                | Staf Sekre                | 20.          |
| 21 | Mariatus Shalikhah        | Sekre                     | 21.          |
| 22 | Aftan Buli S              | sekretariat               | 22.          |

|    |                    |           |                        |
|----|--------------------|-----------|------------------------|
| 23 | Ara Novarika       | Stay      | 23.                    |
| 24 | Paryoti            | Stay      | 24. <i>[Signature]</i> |
| 25 | Aris Budiarto      | Stay      | 25. <i>[Signature]</i> |
| 26 | Reza Albi Hidayah  | Stay      | 26. <i>[Signature]</i> |
| 27 | Pri Handayani      | Stay      | 27. <i>[Signature]</i> |
| 28 | Mardana            | Stay      | 28. <i>[Signature]</i> |
| 29 | Suwono             | Stay      | 29. <i>[Signature]</i> |
| 30 | Abdullah Aziz      | Stay      | 30. <i>[Signature]</i> |
| 31 | Ammar Riwil P.U.   | MAHASISWA | 31. <i>[Signature]</i> |
| 32 | Dita Satria Putra  | MAHASISWA | 32. <i>[Signature]</i> |
| 33 | Shila Aprilista    | SISWA     | 33. <i>[Signature]</i> |
| 34 | Afiani Nur Hasanah | SISWA     | 34. <i>[Signature]</i> |
| 35 | Eli Novitasari     | SISWA     | 35. <i>[Signature]</i> |

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURBALINGGA



Drs. M. FATHUR ROHMAN, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19671007 199303 1 005

**DOKUMENTASI KEGIATAN  
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TAHUN 2024  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURBALINGGA**









