

Program Inovasi

6 in 1



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya

Naskah Usulan
Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) 2017
Pemerintah Provinsi Jawa Timur

APLIKASI PENDAFTARAN KEPENDUDUKAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



KELAHIRAN

Klik tautan ini
untuk pendaftaran akta kelahiran

SELENGKAPNYA



KEMATIAN

Klik tautan ini
untuk pendaftaran akta kematian

SELENGKAPNYA



PINDAH DATANG

Klik tautan ini
untuk pendaftaran pindah datang

SELENGKAPNYA



PINDAH KELUAR

Klik tautan ini
untuk pendaftaran pindah keluar

SELENGKAPNYA



PERKAWINAN

Klik tautan ini
untuk pendaftaran perkawinan

SELENGKAPNYA



PERCERAIAN

Klik tautan ini
untuk pendaftaran perceraian

SELENGKAPNYA

**Naskah Usulan Kovablik 2017
Pemprov Jawa Timur**

Judul Inovasi	: 6 in 1
Tanggal inovasi Dimulai	: 10 November 2014
Institusi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Surabaya
Alamat	: Jalan Tunjungan 1 -3 Surabaya
Kontak Person Inovasi	: Irvan Dani Ananda
Telepon Kantor	: 031 5318916
Telepon Seluler	: 08123518520
Email	: dis_dukcapil@surabaya.go.id
Kategori Inovasi	: Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Ringkasan Inovasi

Surabaya adalah salah satu kota besar di Indonesia. Jumlah penduduknya mencapai 3 juta jiwa. Luas kawasannya sekitar 33.451,14 Hektare. Terdapat 31 Kecamatan dan 154 kelurahan di kota ini.

Dari jumlah warga yang demikian besar itu, tiap hari terdapat banyak permohonan untuk layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil). Dispenduk Capil adalah instansi yang unik. Sebab, semua warga Surabaya membutuhkan pelayanan di sini, sejak dia baru lahir sampai meninggal.

Pengurusan administrasi kependudukan di dinas ini selalu membeludak. Khususnya, pada enam jenis layanan kependudukan. Yakni, layanan surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian.

Tingginya jumlah pengurusan berkas kependudukan di Dispendukcapil melahirkan sejumlah masalah. Adapun permasalahan yang dimaksud antara lain:

1. Volume antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) selalu padat setiap hari kerja. Setiap harinya Dispenduk Capil menerima lebih dari 411 permohonan dari enam item layanan: surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian. Jumlah itu belum termasuk antrian untuk pelayanan lainnya. Hal itu mengakibatkan kantor ini menjadi penuh sesak oleh masyarakat yang melakukan pengajuan.
2. Banyaknya jumlah antrian menyebabkan maraknya calo. Calo-calo ini membuat suasana di Dispenduk Capil menjadi tidak nyaman.

3. Keberadaan calo membuka peluang pungutan liar. Biaya pengurusan administrasi kependudukan yang harus dikeluarkan masyarakat pun membengkak.
4. Waktu pemrosesan berkas rata-rata 7 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap. Berkas-berkas menumpuk di Dispenduk Capil sebagai bagian dari proses verifikasi.
5. Kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lanjut usia (lansia) yang memiliki keterbatasan, merasa kesulitan karena jumlah petugas di Dispenduk Capil tidak bisa leluasa mendampingi. Sebab, jumlah warga yang melakukan pengurusan begitu banyak sedangkan petugas di Dispenduk Capil relatif terbatas.

Masalah-masalah tersebut diatasi dengan inovasi **6 in 1** (Pengurusan Surat Pindah Masuk, Pindah Keluar, Akta Lahir, Mati, Kawin, dan Cerai ONLINE). Inovasi 6 in 1 tercetus dari niat baik memberi kemudahan akses layanan publik di bidang administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, dampak positif yang dirasakan pasti mengena bagi masyarakat secara keseluruhan. Pihak Pemerintah Kota juga mendapat manfaat sebagai imbas optimalisasi reformasi birokrasi. Semua layanan jadi lebih efektif dan efisien. Manfaat bagi masyarakat antara lain, efisiensi waktu, tenaga, dan biaya. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dispenduk Capil.

Adapun manfaat bagi pemerintah kota, inovasi ini mendongkrak kepercayaan publik terhadap layanan umum. Pemerintah Kota Surabaya juga berhasil menghilangkan penumpukan pekerjaan di Dispenduk Capil. Ini merupakan bentuk efektifitas pekerjaan. Sudah tidak ada lagi antrean orang di kantor Dispenduk Capil maupun tumpukan berkas yang perlu diverifikasi pun sudah tidak ada. Verifikasi berkas kelengkapan menjadi lebih ringkas dan cepat karena didukung sistem. Kepercayaan publik sehubungan dengan pelayanan birokrasi makin meningkat. Sebab, pemerintah berhasil membuat mekanisme yang memudahkan masyarakat.

A. ANALISIS MASALAH (bobot 5 persen)

1. Apa masalah yang melatarbelakangi munculnya inovasi ini? (Maks. 500 kata)

- Uraikan situasi yang ada sebelum inovasi ini dimulai!
- Sebutkan masalah utama yang perlu diselesaikan!
- Sebutkan kelompok sosial mana saja yang terpengaruh akibat adanya masalah tersebut (misalnya masyarakat miskin, buta huruf, penyandang cacat, manula, imigran, perempuan, pemuda, etnis minoritas)!

Surabaya adalah salah satu kota besar di Indonesia. Jumlah penduduknya mencapai 3 juta jiwa. Luas kawasannya sekitar 33.451,14 Hektare. Terdapat 31 Kecamatan dan 154 kelurahan di kota ini.

Dari jumlah warga yang demikian besar itu, tiap hari terdapat banyak permohonan untuk layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil). Dispenduk Capil adalah instansi yang unik. Sebab, semua warga Surabaya membutuhkan pelayanan di sini, sejak dia baru lahir sampai meninggal.

Pengurusan administrasi kependudukan di dinas ini selalu membeludak. Khususnya, pada enam jenis layanan kependudukan. Yakni, layanan surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian.

Jumlah pengurusan akta kelahiran dalam sehari rata-rata 166 permohonan. Jumlah pengurusan akta kematian dalam sehari rata-rata 43 permohonan. Jumlah pengurusan surat pindah masuk ke Surabaya dalam sehari rata-rata 151 permohonan. Jumlah pengurusan surat pindah keluar dari Surabaya rata-rata 51 permohonan. Sedangkan, jumlah pengurusan akta perkawinan (non Islam) di Dispenduk Capil per bulan mencapai 211 permohonan. Sedangkan, jumlah pengurusan akta perceraian per bulan mencapai 40 permohonan.

Tingginya jumlah pengurusan berkas kependudukan di Dispendukcapil melahirkan sejumlah masalah. Adapun permasalahan yang dimaksud antara lain:

1. Volume antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) selalu padat setiap hari kerja. Setiap harinya Dispenduk Capil menerima lebih dari 411 permohonan dari enam item layanan: surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian. Jumlah itu belum termasuk antrian untuk pelayanan lainnya. Hal itu mengakibatkan kantor ini menjadi penuh sesak oleh masyarakat yang melakukan pengajuan.
2. Banyaknya jumlah antrian menyebabkan maraknya calo. Calo-calo ini membuat suasana di Dispenduk Capil menjadi tidak nyaman.
3. Keberadaan calo membuka peluang pungutan liar. Biaya pengurusan administrasi kependudukan yang harus dikeluarkan masyarakat pun membengkak.

4. Waktu pemrosesan berkas rata-rata 7 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap. Berkas-berkas menumpuk di Dispenduk Capil sebagai bagian dari proses verifikasi.
5. Kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lanjut usia (lansia) yang memiliki keterbatasan, merasa kesulitan karena jumlah petugas di Dispenduk Capil tidak bisa leluasa mendampingi. Sebab, jumlah warga yang melakukan pengurusan begitu banyak sedangkan petugas di Dispenduk Capil relatif terbatas.

Masalah-masalah tersebut diatasi dengan inovasi 6 in 1 (Pengurusan Surat Pindah Masuk, Pindah Keluar, Akta Lahir, Mati, Kawin, dan Cerai ONLINE), yang dikenal pula dengan sebutan e-Lampid. Masyarakat tidak perlu antri panjang, calo dan pungutan liar terhapus dengan sendirinya, proses pengurusan bisa menjadi ringkas, kelompok warga yang butuh bantuan untuk berkonsultasi bisa mendapatkan jawaban atas permasalahannya secara komprehensif. Sebab, pengurusan atau verifikasi berkas bisa dilakukan di kelurahan dan kecamatan, dan petugas di sana sudah disesuaikan rasionya dengan jumlah penduduk di wilayah itu. Konsep inovasi ini adalah "berkas jalan" secara online. Tidak seperti dulu, warga yang berjalan mengurus berkas dari loket ke loket. Saat ini, mereka yang ingin mengurus surat pindah masuk, bisa mulai melakukan proses pendaftaran berkas dan pengunggahan berkas saat masih di daerah asal. Kondisi ini memudahkan bagi mereka yang ada di luar kota.

(Total: 474 kata dari maksimal 500 kata)

B. PENDEKATAN STRATEGIS (bobot 20 persen)

2. Siapa inisiator inovasi ini dan bagaimana inovasi berhasil memecahkan masalah yang dihadapi? (maks. 600 kata)

- Ceritakan bagaimana inovasi ini berhasil memecahkan masalah!
- Uraikan strategi yang digunakan termasuk tujuan utama dan kelompok sasarannya!

Pada 2014, Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini membaca permasalahan di Dispenduk Capil sebagai sebuah tantangan yang mesti dihadapi. Dia menilai, perkembangan teknologi komunikasi dan informasi mesti digunakan untuk optimalisasi reformasi birokrasi. Wali Kota mengumpulkan sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki keterkaitan dalam mengatasi persoalan ini, yakni Dispenduk Capil, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), Bagian Administrasi Pemerintahan & Otonomi Daerah, serta Bagian Administrasi Perlengkapan selaku pihak yang memfasilitasi segala keperluan peralatan program inovasi ini.

Dispenduk Capil diminta menjelaskan tentang persyaratan penerbitan Akta Kelahiran, akta kematian, Pindah Masuk, Pindah Keluar, Perkawinan, dan Perceraian. Kemudian, mendiskusikan proses verifikasinya dengan Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah selaku koordinator kecamatan/kelurahan se-Surabaya. Sebab, inovasi ini akan menjadikan pihak kelurahan dan kecamatan sebagai garda terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Diskominfo diberi tugas untuk membuat aplikasi online yang representatif dan dapat dipakai untuk registrasi dan verifikasi sesuai kebutuhan Dispenduk Capil. Laman website pun dibuat, dengan alamat lampid.surabaya.go.id.

Bagian Administrasi Perlengkapan diminta untuk melaksanakan pengadaan alat penunjang. Sebab, Wali Kota menginginkan agar semua peralatan program inovasi ini disediakan oleh pemerintah kota. Artinya, warga yang tidak memiliki akses internet di kantor atau rumahnya, tetap bisa merasakan inovasi ini.

Peralatan yang dimaksud adalah pengadaan Broadband Learning Center (BLC) yang berisi perangkat akses internet gratis dan e-Kios, piranti khusus yang bisa mengakses sejumlah program Pemerintah Kota Surabaya dengan model layar sentuh dan berbasis internet. Saat ini, BLC dan e-Kios (yang sudah dilengkapi mesin scanner) sudah ditempatkan di kantor kelurahan, kecamatan, dan Puskesmas. Mereka yang mengalami kendala, bisa langsung berkonsultasi dengan petugas atau pegawai kelurahan/kecamatan.

Melalui inovasi ini, masyarakat cukup melakukan upload atau unggah berkas secara online. Verifikasi untuk layanan akta kelahiran dan akta kematian cukup dilakukan di kelurahan. Sedangkan verifikasi untuk layanan surat pindah masuk dan pindah keluar cukup dilakukan di kantor kecamatan.

Adapun verifikasi untuk layanan perkawinan dan perceraian memang masih harus datang ke Dispenduk Capil. Tapi, bila dulu mereka harus datang setidaknya tiga kali dalam proses pendaftaran, verifikasi, dan pengambilan akta, saat ini mereka cukup datang dua kali untuk perkawinan (verifikasi dan pengambilan akta), dan satu kali untuk perceraian (saat verifikasi, bisa langsung melakukan pengambilan akta).

Semua persyaratan yang diminta sama. Namun, melalui inovasi 6 in 1 atau e-Lampid ini, masyarakat bisa melakukan dari rumah. Verifikasi pun tidak perlu jauh-jauh ke Dispenduk Capil. Pada awal dicetuskan inovasi ini di tahun 2014, layanan yang tersedia adalah pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, dan surat pindah keluar. Pada 2016, dilengkapi dengan layanan perkawinan dan perceraian.

Sejak 2017, masyarakat bisa mendapatkan akta kelahiran bayi yang baru lahir, beserta perubahan Kartu Keluarga (KK) langsung dari rumah sakit/fasilitas kesehatan/bidan yang sudah bekerjasama dengan Dispenduk Capil. Mereka tidak perlu mendaftarkan diri secara online. Cukup dengan menyerahkan KTP kedua orang tua dan Surat Nikah, pelayanan akta kelahiran beserta perubahan KK bisa langsung jadi dalam sehari. Pihak keluarga bisa membawa akta kelahiran dan KK baru ketika pulang dari pusat layanan kesehatan itu. Secara umum, program ini juga memakai media online, meski yang memproses pengurusan adalah petugas rumah sakit/puskesmas/bidan yang sudah bekerjasama dengan Pemerintah Kota. Layanan ini kemudian dikenal dengan PAHE atau Paket Hemat.

PAHE (akta kelahiran+KK) ini juga bisa dilakukan secara online, bila kelahiran tidak dilakukan di fasilitas kesehatan yang sudah bekerjasama dengan Dispenduk Capil. Dengan mengunggah persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan dan dapat diakses melalui laman lampid.surabaya.go.id. Selain itu, Dispenduk Capil juga meluncurkan PAHE 2, yakni, layanan akta kematian sekaligus perubahan KK. Secara prinsip, layanan online ini mengubah model pengurusan di masa lalu, di mana warga mengurus akta kelahiran atau akta kematian terlebih dahulu, lantas kembali ke kelurahan/kecamatan untuk mengurus perubahan KK.

(Total: 588 kata dari maksimal 600 kata)

3. Apa saja aspek kreatif dan inovatif dari inovasi ini? (Maks. 200 kata)

- Ilustrasikan keunikan inovasi ini!
- Ceritakan bagaimana inovasi ini telah menyelesaikan masalah dengan cara-cara yang baru dan berbeda dengan praktik sebelumnya!
- Sebutkan pendekatan- pendekatan kreatif dan inovatif yang membuat inovasi ini berhasil!

Pemerintah Kota Surabaya adalah pioneer layanan online berbasis internet. Tak heran, hingga sekarang, Pemerintah Kota Surabaya selalu terdepan dalam pelayanan berbasis internet, termasuk, dalam inovasi 6 in 1 (Pengurusan Surat Pindah Masuk, Pindah Keluar, Akta Lahir, Mati, Kawin, dan Cerai ONLINE).

Masyarakat tidak perlu mengantri panjang di kantor Dispenduk Capil. Warga bisa melakukan pengurusan dari rumah masing-masing melalui aplikasi di website lampid.surabaya.go.id. Bila tidak memiliki akses internet, bisa datang ke BLC atau e-Kios. Mereka yang berasal dari luar kota pun bisa mulai melakukan proses pindah masuk sejak di luar kota.

Verifikasi berkas cukup dilakukan di kantor kelurahan (untuk pelayanan akta kelahiran dan akta kematian) atau kecamatan (untuk pelayanan surat pindah masuk dan

pindah keluar). Pencatatan perkawinan dan perceraian pun bisa registrasi dan unggah berkas secara online (hanya pada proses verifikasi dan pengambilan akta saja yang harus ke Dispenduk Capil).

Proses atau status berkas online yang sudah dikirimkan bisa dipantau secara online. Tidak ada lagi berkas yang macet atau “ngendon” di tengah jalan tanpa diketahui penyebabnya. Warga maupun pihak Pemerintah Kota dapat melakukan pantauan terhadap tiap tahapan proses melalui fitur “status” di laman lampid.surabaya.go.id. Tak hanya lewat PC atau laptop, dan e-kios, inovasi ini bisa dijalankan pula dari gadget/ponsel/smart phone.

(Total: 199 kata dari maksimal 200 kata)

C. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (bobot 35 persen)

4. Bagaimana inovasi ini dilaksanakan? (Maks. 600 kata)

- Uraikan secara runtut/kronologis tahapan pelaksanaan inovasi mulai dari perencanaan hingga mencapai hasil.
- Unggah rencana pelaksanaan tersebut (ukuran file maksimal 2 MB atau kurang dari 5 halaman)

2014

Perencanaan

Perencanaan pembuatan aplikasi e-lampid dilakukan oleh Wali Kota bersama Dispenduk Capil, Diskominfo, Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, serta Bagian Administrasi Perlengkapan. Semua pihak diminta mengambil peran dalam pelaksanaan program inovasi berbasis online ini.

Perancangan sistem

Gagasan dan arahan yang sudah disampaikan oleh Wali Kota ditindaklanjuti oleh Dispenduk Capil dan Diskominfo. Dua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ini merancang sistem aplikasi dan laman apa saja yang diperlukan untuk pelayanan online ini. Setelah itu, dilakukan koordinasi dengan Bagian Administrasi Perlengkapan untuk merumuskan model alat yang dibutuhkan untuk aplikasi ini. Alat yang dimaksud adalah pengadaan BLC dan e-Kios. Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah bertugas melakukan sosialisasi ke kelurahan/kecamatan tempat BLC atau e-Kios berada.

Uji coba

Uji coba sistem aplikasi e-lampid dilakukan. Pelatihan dan pendampingan pada petugas di kelurahan/kecamatan dilaksanakan. Pelatihan dan pendampingan ini dilakukan oleh

Dispenduk Capil dan Diskominfo. Sebab, yang paham dengan teknis layanan adalah Dispenduk Capil, sedangkan yang paham dengan teknis aplikasi adalah Diskominfo.

Implementasi

Launching aplikasi e-Lampid dilakukan oleh Wali Kota Surabaya. Semua camat dan lurah diundang sebagai bentuk kekompakan aparat pemerintahan untuk mendukung program ini. Launching atau peluncuran ini sekaligus merupakan sosialisasi menyeluruh pada masyarakat melalui media massa. Dispenduk Capil juga menyebarkan pengumuman atau pemberitahuan di kantor-kantor pemerintahan. Penerbitan peraturan walikota tentang e-Lampid juga dilakukan dalam tahap ini implementasi ini.

2015

Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program ini dijalankan. Kegiatan maintenance atau perawatan dan perbaikan aplikasi e-Lampid terus dilakukan secara berkelanjutan. Pengembangan aplikasi e-Lampid juga terus dilaksanakan.

2016

Program pencatatan perkawinan dan perceraian online mulai dijalankan

2017

Program PAHE (Pembuatan Akta kelahiran dan perubahan KK sekaligus dan langsung diantar ke rumah masing-masing), dan PAHE 2 (Pembuatan Akta Kematian dan perubahan KK sekaligus dan langsung diantar ke rumah masing-masing)

Program PAHE Akta kelahiran bisa dijalankan di Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan/Bidan. Sehingga, orang tua bisa membawa akta kelahiran dan KK baru begitu pulang dari persalinan.

2018

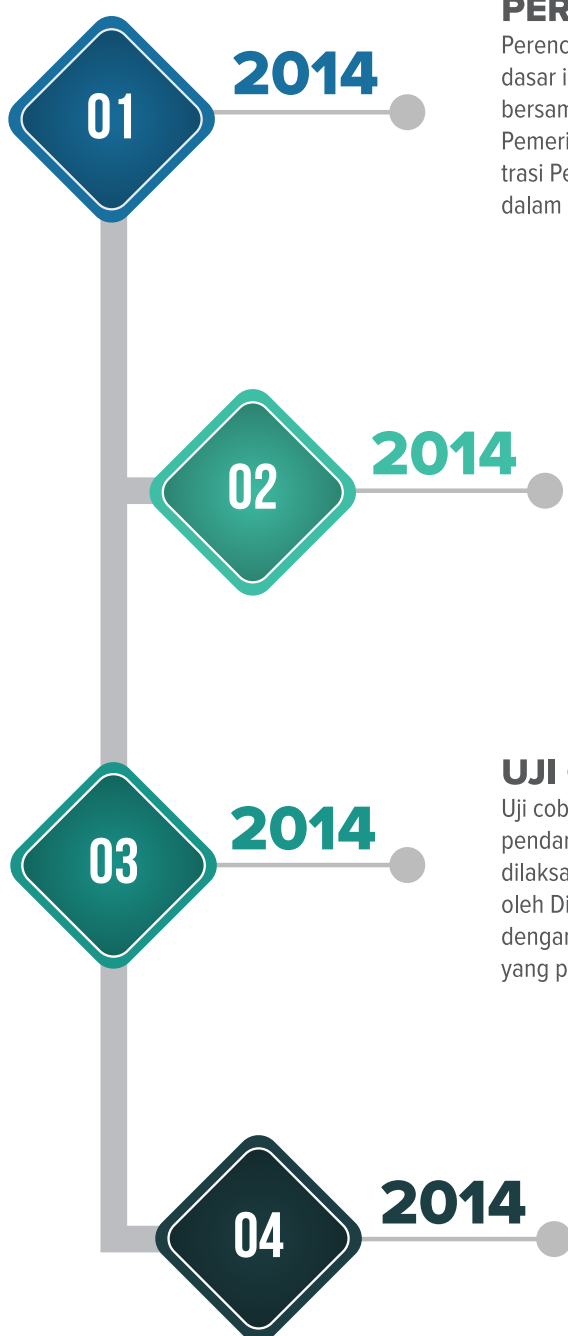
Akan dilakukan pengembangan aplikasi agar semakin banyak layanan yang berbasis internet.

(Total: 316 kata dari maksimal 600 kata)



Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini menjajal alat e-kios, dari sini lampid.surabaya.go.id bisa diakses.

PELAKSANAAN & PENERAPAN STRATEGI INOVASI



PERENCANAAN

Perencanaan pembuatan aplikasi e-lampid yang menjadi dasar inovasi layanan online 6 in 1 dilakukan oleh Wali Kota bersama Dispenduk Capil, Diskominfo, Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, serta Bagian Administrasi Perlengkapan. Semua pihak diminta mengambil peran dalam pelaksanaan program inovasi berbasis online ini.

PERANCANGAN SISTEM

Gagasan dan arahan yang sudah disampaikan oleh Wali Kota ditindaklanjuti oleh Dispenduk Capil dan Diskominfo. Dua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ini merancang sistem aplikasi dan laman apa saja yang diperlukan untuk pelayanan online ini. Setelah itu, dilakukan koordinasi dengan Bagian Administrasi Perlengkapan untuk merumuskan model alat yang dibutuhkan untuk aplikasi ini. Alat yang dimaksud adalah pengadaan BLC dan e-Kios. Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah bertugas melakukan sosialisasi ke kelurahan/kecamatan tempat BLC atau e-Kios berada.

UJI COBA

Uji coba sistem aplikasi e-lampid dilakukan. Pelatihan dan pendampingan pada petugas di kelurahan/kecamatan dilaksanakan. Pelatihan dan pendampingan ini dilakukan oleh Dispenduk Capil dan Diskominfo. Sebab, yang paham dengan teknis layanan adalah Dispenduk Capil, sedangkan yang paham dengan teknis aplikasi adalah Diskominfo.

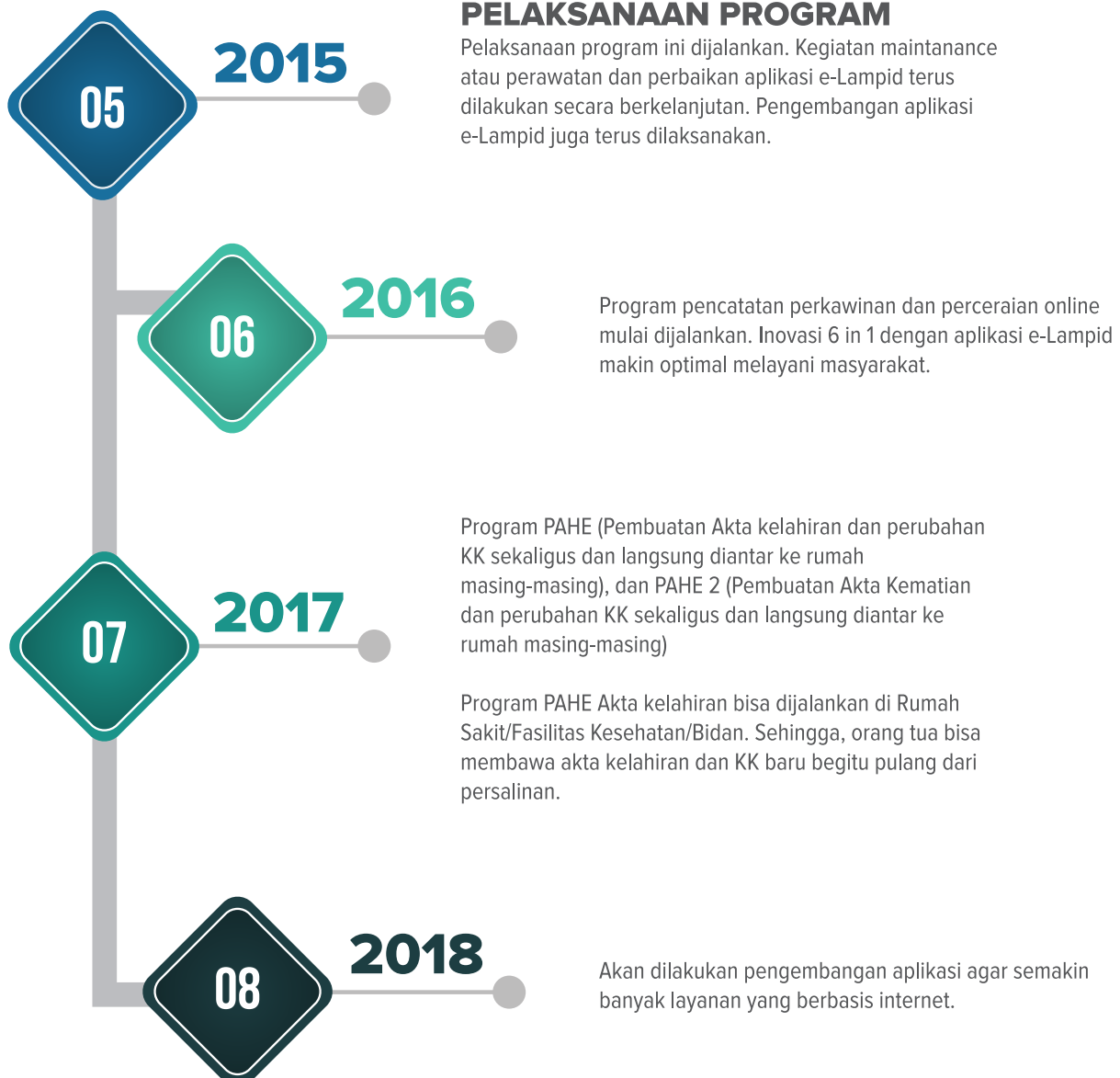
IMPLEMENTASI

Launching aplikasi e-Lampid dilakukan oleh Wali Kota Surabaya. Semua camat dan lurah diundang sebagai bentuk kekompakan aparat pemerintahan untuk mendukung program ini. Launching atau peluncuran ini sekaligus merupakan sosialisasi menyeluruh pada masyarakat melalui media massa. Dispenduk Capil juga menyebarkan pengumuman atau pemberitahuan di kantor-kantor pemerintahan. Penerbitan peraturan walikota tentang e-Lampid juga dilakukan dalam tahap ini implementasi ini.



Masyarakat mendapat pendampingan saat mengakses laman dari e-kios / JawaPos.

PELAKSANAAN & PENERAPAN STRATEGI INOVASI



5. Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan? (Maks. 300 kata) Sebutkan pihak-pihak yang berkontribusi dari perencanaan hingga pelaksanaan inovasi ini (pemda, LSM, swasta, lembaga lainnya)

Inovasi ini melibatkan enam pemangku kepentingan di internal Pemerintah Kota Surabaya dan dua pihak eksternal. Mereka adalah:

- a. Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini sebagai penggagas program inovasi.
- b. Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) selaku leading sector pelayanan penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan pindah datang/masuk kota Surabaya. Dinas ini juga merupakan OPD yang menangani pindah keluar, perkawinan serta perceraian (non Muslim). Semua layanan administrasi penduduk ditangani Dispenduk Capil.
- c. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) selaku pembuat aplikasi online layanan kependudukan. OPD ini juga bertugas untuk melakukan perawatan dan perbaikan aplikasi program.
- d. Bagian Administrasi Perlengkapan selaku penyedia peralatan penunjang seperti pengadaan BLC dan E-Kios di sejumlah lokasi di Surabaya. Khususnya, di kantor-kantor pemerintahan. Termasuk, di kantor kelurahan dan kecamatan.
- e. Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah selaku koordinator kelurahan/kecamatan yang menjadi petugas di level akar rumput dalam melayani konsultasi warga.
- f. Pihak kelurahan dan kecamatan sebagai garda terdepan dalam menghadapi masyarakat untuk melakukan proses verifikasi berkas.
- g. Media massa selaku pihak yang turut melakukan sosialisasi program dan kontrol sosial sehubungan dengan pelaksanaan program inovasi ini.
- h. PT Telkom selaku pihak yang turut memberi bantuan peralatan BLC dan mempersiapkan piranti ini bersama Bagian Administrasi Perlengkapan.

(Total: 196 kata dari maksimal 300 kata)

6. Sumber daya apa saja yang digunakan untuk melaksanakan inovasi ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi? (Maks. 500 kata)

- Sebutkan alokasi dana, teknologi/keahlian/teknis, dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mewujudkan inovasi ini!
 - Jelaskan juga skema pembiayaan beserta sumber dananya!
- a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi ini berasal dari internal Pemerintah Kota Surabaya. Mereka berasal dari sejumlah OPD. Yakni, Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Bagian Administrasi Perlengkapan, Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, serta Kelurahan/Kecamatan. Mereka melakukan tugas di bidangnya masing-masing. Mulai tahap perencanaan, perancangan program, uji coba, implementasi, dan pengembangan.

Sumber daya manusia dari eksternal Pemerintah Kota Surabaya adalah para awak media massa yang diajak turut melakukan sosialisasi program ini pada masyarakat. Sebab, inovasi baru ini pada awalnya belum dikenal oleh masyarakat Surabaya secara luas.

b. Sumber Daya Alat

Sumber daya alat yang digunakan untuk menyukseskan inovasi ini adalah Broadband Learning Center (BLC). Hingga saat ini, BLC berada di hampir seluruh kelurahan, kecamatan, rumah susun, serta taman kota Surabaya. Pengadaan BLC dilakukan oleh Bagian Administrasi Perlengkapan dan didukung penuh oleh PT Telkom.

Selain itu, inovasi ini juga didukung oleh peralatan e-Kios. Hingga saat ini, e-Kios tersebar di kantor kelurahan/kecamatan/puskesmas dan kantor pemerintahan lainnya. BLC dan e-Kios adalah alat pendukung bagi mereka yang tdiak punya akses internet. Meski demikian, inovasi ini bisa diakses di mana pun di tanah air. Khususnya, bagi mereka yang ingin pindah masuk ke Surabaya.

c. Pendanaan

Untuk mendukung program Inovasi, Pemerintah Kota menganggarkan dana APBD sejak tahun 2014 hingga tahun ini dan tahun-tahun berikutnya. Anggaran ini termasuk untuk pengadaan e-Kios di seluruh Surabaya.

(Total: 227 kata dari maksimal 500 kata)

7. Apa saja output/keluaran yang dihasilkan oleh inovasi ini? (Maks. 400 kata) Sebutkan paling banyak lima output/keluaran konkret dari inovasi ini.

2014

1. Aplikasi inovasi e-lampid ini rampung dikerjakan. Dapat diakses melalui lampid.surabaya.go.id. Aplikasi ini bisa dipakai untuk pengurusan akta kelahiran, akta kematian, dan pindah datang/masuk Surabaya secara online.

Juga, mempermudah pengurusan perkawinan, perceraian, dan pindah keluar dari Surabaya.

2. Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 14 tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan diterbitkan. Peraturan Wali Kota tentang pengurusan administrasi penduduk secara online sebagai kelanjutan Perda diterbitkan. Bimbingan teknis dan pelatihan bagi para petugas di kelurahan dan kecamatan agar memahami aplikasi ini dijalankan sesuai amanat Perda dan Perwali di atas.

2015

3. Pengadaan e-Kios yang terkoneksi dengan aplikasi ini di kantor kelurahan/kecamatan/puskesmas/kantor pemerintahan lainnya.

2016

4. Dilakukan pengembangan sistem sehingga bisa melakukan registrasi kawin dan cerai online.

2017

5. Program PAHE akta kelahiran dan PAHE akta kematian diluncurkan. Berikut program kerjasama PAHE akta kelahiran dengan rumah sakit/fasilitas kesehatan/bidan. Hal ini memudahkan masyarakat untuk memiliki akta kelahiran bayi yang baru lahir dan KK baru setelah nama bayi ditambahkan. Sedangkan orang yang baru meninggal, namanya bisa langsung dihapus dari KK.

(Total: 177 kata dari maksimal 400 kata)

8. Sistem apa yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan dalam inovasi ini? (Maks. 400 kata)

Uraikan bagaimana kegiatan-kegiatan inovasi ini dipantau dan dievaluasi.

Penerbitan surat/akta administrasi kependudukan harus melalui persetujuan Kepala Dispenduk Capil. Layanan ini dilakukan secara terus menerus setiap hari. Jadi, pemantauan dari Kepala Dispenduk Capil dilakukan setiap hari pula.

Meski demikian, adanya sistem yang sudah online membuat verifikasi berkas lebih mudah. Sehingga, bidang-bidang dan seksi-seksi di Dispenduk Capil yang menangani penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah Masuk, Pindah Keluar, Akta

Perkawinan, dan Perceraian mendapat kemudahan karena semua tahapan pemeriksaan diakses melalui sistem.

Komunikasi antara Dispenduk Capil dan pihak kelurahan/kecamatan sehubungan dengan proses verifikasi bisa dilakukan secara dua arah. Sebab, masing-masing bisa melihat ke monitor dengan tampilan yang sama sambil melakukan diskusi, bila memang ada yang perlu dikoreksi.

Di sisi lain, Diskominfo selalu siap setiap saat untuk menanggapi keluhan apabila ada persoalan terkait sistem maupun aplikasi. Selama ini, keluhan atau saran dari internal aparat pemerintah kota, termasuk Dispenduk Capil, selalu dijadikan pertimbangan untuk perbaikan sistem aplikasi online tersebut.

Diskominfo juga membuka ruang kontrol sosial melalui Media Center berbasis internet, media sosial, fax, maupun telepon. Media Center adalah ruang bagi warga Surabaya yang ingin menyampaikan kritik, saran, maupun masukan mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya secara keseluruhan. Termasuk, di dalamnya, mengenai program 6 in 1 ini.

Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini juga memiliki akses untuk melakukan pantauan melalui Media Center ini. Sehingga, keluhan masyarakat pun dapat langsung masuk atau disampaikan pada orang nomor satu di Surabaya itu. Sejauh ini, Wali Kota juga melakukan pantauan dan evaluasi secara berkesinambungan terhadap program ini.

Pada prinsipnya, oleh karena program ini adalah kegiatan yang sifatnya melayani secara harian, pemantauan maupun evaluasi dari Kepala Dispenduk Capil, Kepala Diskominfo, maupun Wali Kota pun dilaksanakan harian dan berkesinambungan. Di samping itu, ada pula evaluasi tahunan tiap akhir tahun anggaran.

Evaluasi tahunan itu juga dilaksanakan bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Surabaya. Para anggota dewan kerap memberikan masukan terhadap keberlanjutan inovasi ini. Mereka juga memperoleh informasi detail tentang program inovasi dari para konstituen. Sejauh ini, para anggota dewan memberikan apresiasi terhadap terobosan 6 in 1, sebagaimana yang disampaikan para konstituen pada mereka.

(Total: 331 kata dari maksimal 400 kata)

9. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi dan bagaimana kendala tersebut diatasi? (Maks. 300 kata)

Uraikan masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan beserta solusinya.

Pelaksanaan inovasi ini menemui sejumlah kendala. Misalnya, sehubungan dengan paradigma sebagian masyarakat yang masih nyaman dengan cara-cara offline karena telah terbiasa sejak lama. Mereka masih nyaman dengan metode lama tersebut. Solusi masalah ini adalah dengan memberikan pemahaman tentang kemudahan pengurusan administrasi penduduk secara online. Baik kemudahan yang bisa dirasakan saat ini, maupun di masa datang, apabila ingin mengurus akta atau surat-surat lainnya. Disampaikan pula bahwa pengurusan online akan menghemat waktu, tenaga, dan biaya.

Kendala lain dari inovasi ini adalah pengiriman berkas akta kelahiran atau akta kematian yang sudah rampung. Tepatnya, pada pemohon yang alamat di KK berbeda dengan alamat domisili. Salah satu contoh, ada warga yang menyewa rumah di kawasan Rungkut untuk mendekati tempat kerja. Sementara, alamat di KK adalah kawasan Perak. Berkas pun dikirimkan ke Perak. Kalau sudah begini, solusinya, berkas akta yang sudah rampung itu, akan dititipkan di Kelurahan. Sejak awal pengurusan atau verifikasi berkas, diberitahukan pula pada pemohon, kalau yang bersangkutan tidak di rumah, akta akan diantar ke kelurahan setempat. Sebab, akta ini bersifat rahasia sehingga tidak bisa diterima oleh sembarang orang.

(Total: 175 kata dari maksimal 300 kata)

D. DAMPAK DAN KEBERLANJUTAN (bobot 25 persen)

10. Apa saja manfaat utama yang dihasilkan dari inovasi ini? (Maks. 700 kata)

- Uraikan manfaat dari inovasi ini!
- Berikan beberapa contoh konkret bagaimana inisiatif ini berhasil membuat perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik!
- Uraikan bagaimana perbaikan pelayanan publik tersebut berdampak positif/manfaat kepada masyarakat!
- Jelaskan bagaimana dampak positif tersebut diukur!

Inovasi 6 in 1 tercetus dari niat baik memberi kemudahan akses layanan publik di bidang administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, dampak positif yang dirasakan pasti mengena bagi masyarakat secara keseluruhan. Pihak Pemerintah Kota juga mendapat manfaat sebagai imbas optimalisasi reformasi birokrasi. Semua layanan jadi lebih efektif dan efisien.

Manfaat bagi masyarakat antara lain, efisiensi waktu, tenaga, dan biaya. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dispenduk Capil. Untuk pelayanan akta kelahiran dan akta kematian, verifikasi berkas cukup di kantor kelurahan satu kali. Untuk pelayanan surat pindah masuk dan pindah keluar, verifikasi cukup dilakukan di kantor kecamatan.

Bagi mereka yang ingin jadi penduduk Surabaya, proses pindah masuk bisa mulai dilakukan saat yang bersangkutan di luar kota. Lantas, datang ke kecamatan satu kali saja

dengan membawa surat jaminan tempat tinggal. Bagi mereka yang mengurus berkas perkawinan dan perceraian, tidak perlu berkali-kali datang ke Dispenduk Capil sebagaimana yang terjadi sebelum adanya aplikasi online. Dengan inovasi ini, masyarakat tidak perlu lagi mengantre panjang di Dispenduk Capil. Tidak perlu biaya transportasi untuk bolak-balik ke Dispenduk Capil.

Layanan administrasi kependudukan bisa diakses dari rumah atau kantor kelurahan yang pasti tidak jauh dari rumah. Verifikasi awal sudah dilakukan sejak di depan layar internet. Sehingga, berkas yang tidak lengkap bisa segera diketahui dan dapat dilengkapi saat itu juga di kelurahan/kecamatan. Warga tidak perlu bolak-balik untuk konfirmasi.

Inovasi ini juga memangkas durasi pengurusan layanan akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah masuk dan keluar Surabaya. Bila selama ini dibutuhkan waktu hingga tujuh hari kerja, pelayanan online hanya membutuhkan waktu satu hari atau maksimal tiga hari kerja. Khusus pelayanan PAHE akta dan KK bagi bayi baru lahir di rumah sakit atau puskesmas yang telah bekerjasama dengan Dispenduk Capil, layanan bisa dilaksanakan sehari kerja.

Adapun manfaat bagi pemerintah kota, inovasi ini mendongkrak kepercayaan publik terhadap layanan umum. Memangkas momentum pertemuan antara warga dan aparat pemerintahan. Bisa pula diartikan sebagai upaya memberantas pungutan liar dan calo di kantor pemerintahan. Optimalisasi sistem online dalam pelayanan publik telah membuat kerja aparat pemerintahan lebih transparan dan akuntabel.

Pemerintah Kota Surabaya juga berhasil menghilangkan penumpukan pekerjaan di Dispenduk Capil. Ini merupakan bentuk efektifitas pekerjaan. Sudah tidak ada lagi antrean orang di kantor Dispenduk Capil maupun tumpukan berkas yang perlu diverifikasi pun sudah tidak ada. Verifikasi berkas kelengkapan menjadi lebih ringkas dan cepat karena didukung sistem. Kepercayaan publik sehubungan dengan pelayanan birokrasi makin meningkat. Sebab, pemerintah berhasil membuat mekanisme yang memudahkan masyarakat.

Antusiasme masyarakat untuk menggunakan aplikasi online 6 in 1 begitu besar. Salah satu warga Surabaya bernama Bayu Dian menyampaikan, dia dan keluarga merasa bangga dengan kehadiran inovasi ini. Setahunya, kota lain belum memiliki terobosan komprehensif seperti ini. "Surabaya memang merupakan smart city yang terdepan dalam penggunaan teknologi bagi pelayanan publik warganya," ungkap warga Wiyung tersebut. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wahyudi Romadhon, lelaki yang berdomisili di Simokerto. Dia mengungkapkan, aplikasi 6 in 1 membuat dia dan keluarga tidak perlu menggunakan jasa calo lagi kalau mengurus administrasi kependudukan. "Syarat-syaratnya jelas terpampang di

website. Mudah dilaksanakan, dan dapat dikontrol sendiri prosesnya lewat fitur status," ungkap dia.

(Total: 500 kata dari maksimal 700 kata)

11. Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi? (Maks. 700 kata)

- Uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi dilakukan!
- Unggah dokumen pendukung yang berupa gambar dan disertai dokumen lainnya sebagai bukti perbedaan tersebut!

Sebelum Adanya Inovasi

1. Volume antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) selalu padat setiap hari kerja. Setiap harinya Dispenduk Capil menerima lebih dari 411 permohonan dari empat item layanan yang ada di inovasi 6 in 1 (surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian). Jumlah itu belum termasuk antrian untuk pelayanan lainnya. Hal itu mengakibatkan kantor ini menjadi penuh sesak oleh masyarakat yang melakukan pengajuan.
2. Banyaknya jumlah antrian menyebabkan maraknya calo. Calo-calo ini membuat suasana di Dispenduk Capil menjadi tidak nyaman.
3. Keberadaan calo membuka peluang pungutan liar. Biaya pengurusan administrasi kependudukan yang harus dikeluarkan masyarakat pun membengkak.
4. Waktu pemrosesan berkas rata-rata 7 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap. Berkas-berkas menumpuk di Dispenduk Capil sebagai bagian dari proses verifikasi.
5. Kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lanjut usia (lansia) yang memiliki keterbatasan, merasa kesulitan karena jumlah petugas di Dispenduk Capil tidak bisa leluasa mendampingi. Sebab, jumlah warga yang melakukan pengurusan begitu banyak sedangkan petugas di Dispenduk Capil relatif terbatas.
6. Belum ada data digital tentang akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, pindah keluar, perkawinan, dan perceraian.
7. Warga datang berkali-kali ke Dispenduk Capil sehingga mengeluarkan banyak tenaga, waktu, dan biaya.

Setelah adanya Inovasi

1. Sudah tidak ada antrean yang mengular di kantor Dispenduk Capil. Khususnya, di empat layanan yang merupakan bagian dari inovasi 6 in 1 (surat pindah datang/masuk, surat pindah keluar, akta kelahiran, dan akta kematian). Sebab, semua pengurusan bisa dilakukan di rumah masing-masing. Verifikasi bisa dilakukan di kantor kelurahan/kecamatan terdekat. Pengurangan jumlah antrean dari 411 per hari, menurun 40 persen menjadi sekitar 252 permohonan. Sosialisasi program ini akan dijalankan terus menerus, sehingga jumlah pemohon di kantor Dispenduk Capil dapat terus berkurang pula.
2. Sudah tidak ada lagi calo-calo di kantor Dispenduk Capil. Keberadaan calo kerap meresahkan karena membuat suasana kantor tidak nyaman.
3. Warga tidak perlu menggunakan jasa calo yang pasti butuh biaya. Inovasi ini memudahkan masyarakat.
4. Waktu pengurusan bisa dipangkas dari satu hingga tiga hari. Sebab, pengumpulan berkas tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan secara online. Tidak ada lagi tumpukan berkas di kantor Dispenduk Capil.
5. Semua warga, dari kelompok apapun, mendapatkan pendampingan yang cukup dari para petugas. Khususnya, petugas kelurahan dan kecamatan.
6. Sudah ada data atau arsip digital tentang Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah Datang/Masuk, Perwakinan, Perceraian, dan Surat Pindah Keluar Surabaya
7. Warga tidak perlu lagi datang berkali-kali ke Dispenduk Capil sehingga bisa menghemat tenaga, waktu dan biaya

(Total: 402 kata dari maksimal 700 kata)

E. KEBERLANJUTAN (bobot 15 persen)

12. Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik dari penerapan inovasi ini? (Maks. 500 kata)

Uraikan pengalaman umum yang diperoleh dalam melaksanakan inovasi ini, pembelajarannya serta rekomendasi untuk pelaksanaan ke depan!

Kesuksesan inovasi 6 in 1 ini memberi banyak pembelajaran. Salah satunya, adalah pentingnya memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk reformasi birokrasi. Langkah ini membuat pelayanan publik lebih efektif dan efisien.

Selain itu, peluncuran program ini menunjukkan pentingnya kebersamaan dan sinergitas antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pembangunan aplikasi ini menghapuskan ego sektoral di kalangan OPD. Sebab, dibutuhkan koordinasi dan pembagian tugas antar sejumlah OPD, dalam hal ini Dispenduk Capil, Diskominfo, Bagian Administrasi Perlengkapan, Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, serta Kelurahan/Kecamatan. Kerjasama antar OPD dari level paling atas hingga level paling bawah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah kebutuhan mutlak. Demi kesuksesan inovasi pelayanan publik ini.

Pembelajaran lainnya berhubungan dengan upaya perubahan pola pikir aparat pemerintahan maupun masyarakat tentang penggunaan teknologi guna optimalisasi pelayanan publik. Model konvensional dan “offline” harus mulai ditinggalkan sebagai bentuk jawaban atas tantangan zaman. Dengan cara ini, penghematan waktu, tenaga, dan biaya bisa dicapai secara signifikan.

Pemerataan kemampuan aparat pemerintahan adalah sebuah keharusan. Khususnya, di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Peluncuran inovasi ini membuat kemampuan pelayanan lebih merata. Sebab, mulai dari petugas di Dispenduk Capil, hingga petugas di Kelurahan, dituntut memiliki kecakapan atau keahlian mengoperasikan aplikasi online 6 in 1. Warga yang membutuhkan pendampingan mesti mendapat bimbingan yang memadai saat ingin mengurus administrasi kependudukan. Program Inovasi ini membuktikan bahwa pemerataan kualitas Sumber Daya Manusia di lingkup Pemerintahan Kota sangat mungkin dan bisa dilakukan secara terstruktur dan berkesinambungan. Di samping itu, inovasi ini juga membuktikan bahwa sinergitas antara Pemerintah Kota Surabaya dan elemen masyarakat lain, seperti media massa dan perusahaan (PT Telkom selaku pemberi bantuan BLC untuk mendukung Bagian Administrasi Perlengkapan), bisa menciptakan optimalisasi sosialisasi dan pelaksanaan kegiatan.

(Total: 270 kata dari maksimal 500 kata)

13. Apakah inovasi ini berkelanjutan dan sedang atau sudah direplikasi di tempat lain? (maksimal 500 kata)

- Uraikan bagaimana inovasi ini sedang dilanjutkan (misalnya dalam hal berkelanjutan secara keuangan, sosial dan ekonomi, budaya, lingkungan, kelembagaan dan peraturan).

- Jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat nasional dan/atau internasional dan/atau bagaimana inovasi ini dapat direplikasi.

Inovasi 6 in 1 ini akan dijaga konsistensi dan keberlanjutannya. Pemerintah Kota sudah meluncurkan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota yang melandasi program ini. Dalam hal perencanaan dan Implementasi, Pemerintah Kota juga sudah memasukkan inovasi ini dalam RPJMD bidang Komunikasi dan Informatika.

Peluncuran aplikasi ini juga menuai pujian dari berbagai pihak termasuk Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi karena dianggap termasuk terobosan dalam bidang percepatan pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya juga berusaha melakukan pengembangan-pengembangan sehingga pelayanan administrasi kependudukan bisa lebih optimal dan mudah. Rencananya, semua pelayanan akan dibuat online. Termasuk, pengurusan/perubahan KK.

Sudah ada sejumlah daerah yang datang ke Surabaya dan melakukan studi banding. Secara umum, pelayanan publik berbasis internet ini bisa direplikasi di banyak daerah. Dengan tujuan, optimalisasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Pemerintah Kota Surabaya juga sudah melakukan inovasi lain yang memiliki konsep serupa atau berbasis online via internet. Misalnya, e-Health, untuk optimalisasi pelayanan kesehatan, dan e-Musrenbang untuk optimalisasi usulan pembangunan langsung dari masyarakat. Artinya, e-Lampid sebagai sebuah aplikasi, bisa direplikasi oleh daerah lain. Sedangkan e-Lampid sebagai sebuah konsep pelayanan publik, bisa direplikasi untuk pelayanan publik di bidang lain di luar administrasi kependudukan.

Pihak-pihak yang sudah melakukan studi banding antara lain, DPRD Semarang, Pemkot Bogor, Kabupaten Timor Selatan, Pemkab Bone, Pemkab Berau, Pemkab Bengkalis, Pemkab Indragiri Hulu, DPRD Buleleng, Pemkab Ende, Pemkab Sleman, DPRD Kota Dumai, Setda Kota Medan, Pemkot Manado, Setda Prov Maluku, Setda Kabupaten Aceh Utara, Pemkot Semarang, Pemkot Batu, Setda Prov Kalbar, Setda Kab Gianyar, DPRD Pasuruan, Setda Prov Jawa Barat, Pemkab Fakfak Barat, Pemkot Banjar Baru, Pemkab Boyolali, Pemkot Tangerang, Pemkab Tangerang, Pemprov Gorontalo, Pemkab Pekalongan, Pemkab Gunung Kidul, Pemkot Palembang, Pemkab Karo, dan Pemprov Jawa Tengah yang membawa perwakilan dari 32 pemerintah kabupaten/kota.

(Total: 284 kata dari maksimal 500 kata)

Sebelum & Sesudah Inovasi

Dispenduk Capil Pemerintah Kota Surabaya



Antrean mengular dan sesak sebelum diberlakukannya aplikasi pengurusan 6 in 1 (ilustrasi dari TribunNews).



Diluncurkannya inovasi di DispendukCapil ini memberi banyak perubahan terkait antrean.



Antrean yang banyak membuat masyarakat kesulitan berkonsultasi (ilustrasiTribunNews).



Setelah dilaksanakannya inovasi 6 in 1, masyarakat lebih nyaman saat berkonsultasi di kantor Dispenduk Capil. Sebab, sebagian pengurusan sudah bisa dilakukan di kantor kelurahan dan kecamatan.

Inovasi 6 in 1

Dispenduk Capil Pemerintah Kota Surabaya



Wali Kota Tri Rismaharini menjajal e-Kios untuk mengakses aplikasi online 6 in 1.



Masyarakat terlihat puas menjalankan aplikasi 6 in 1 dengan didampingi petugas di kelurahan/kecamatan.