




INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN TAHUN 2022

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG

JL TRUNOJOYO TELP. 0341 – 399744 , FAX : 0341 - 399744



I. DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Kerja Sama Daerah;
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- f. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152);
- i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga;
- j. Surat Edaran Menteri PANRB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah;
- k. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ tanggal 7 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrai Kependudukan;
- l. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 472.11/11.595/DUKCAPIL tanggal 16 Juli 2018 hal Persiapan Pelaksanaan Pencatatan Kelahiran secara Online.

II. DAFTAR INOVASI

1. JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan)

Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) bertujuan memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan meningkatkan pelayanan kepemilikan dokumen kependudukan di tempat domisili secara one day service guna tercapainya pelayanan prima.

Awal kegiatan Jebol Anduk ini (Tahun 2016) hanya melayani empat dokumen kependudukan, yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk El (KTP el), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Saat ini, sudah melayani lima dokumen kependudukan dengan ditambahkan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), perekaman data di sekolah bagi pemula (usia 17 tahun), di Lembaga Pemasayarakatan, ke rumah warga yang sakit keras tidak memungkinkan melakukan perekaman ke Dinas, dan penderita Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ).

Berikut alur kegiatan JEBOL ANDUK :

1. Pemohon datang ke lokasi JEBOL ANDUK dan menyerahkan berkas persyaratan;
2. Berkas persyaratan diteliti petugas korektor apabila sudah lengkap dan valid akan dilanjutkan ke operator bila tidak lengkap dan atau tidak valid maka berkas akan dikembalikan ke pemohon;
3. Operator akan mengentry data ke dalam database bila valid akan langsung dicetak bila tidak valid maka akan dikembali ke petugas korektor untuk dikembalikan ke pemohon;
4. Kepala Bidang / Kepala Seksi melakukan paraf pada dokumen yang sudah cetak dan dilanjutkan tanda tangan Kepala Dinas;
5. Kepala Dinas menandatangani dokumen;
6. Petugas penga,bilan menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada pemohon.



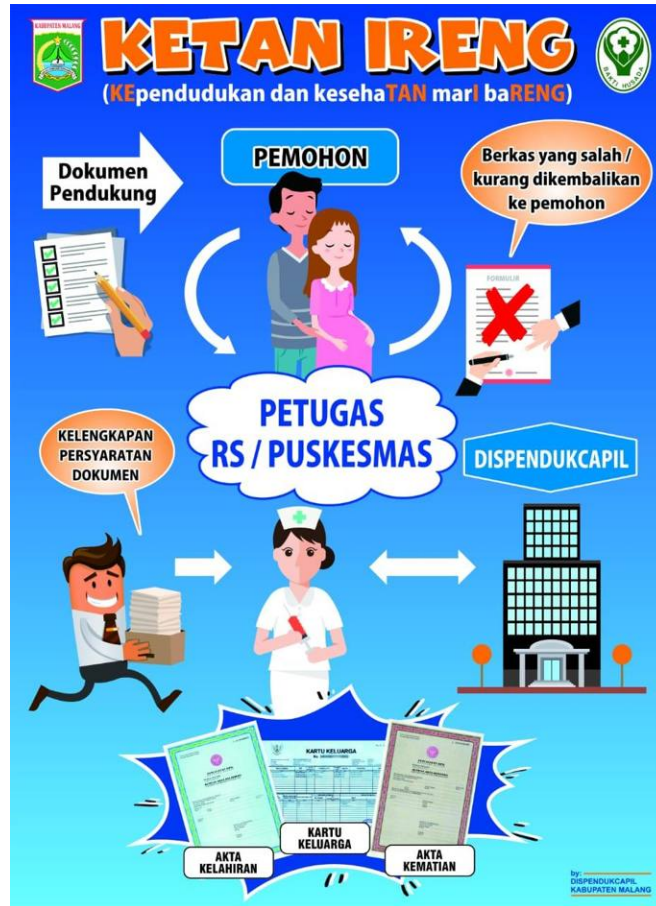
2. KETAN IRENG (Kependudukan dan Kesehatan Mari Bareng)

KETAN IRENG (Kependudukan dan Kesehatan Mari Bareng) merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke 39 Pukesmas, dua RSUD yaitu RSUD Lawang dan RSUD Kanjuruhan Kapanjen, serta Rumah Sakit Swasta Wawa Husada. Pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dilayani meliputi KK, Akta kelahiran, Akta Kematian, dan KIA. Pada tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mengembangkan program KETAN IRENG dengan menggandeng 4 Rumah Sakit Swasta yaitu Rumah Sakit Umum Ben Mari, Rumah Sakit Umum Mitra Delima, Rumah Sakit Umum Pindad dan Rumah Sakit Islam Madinah.

Berikut alur kegiatan KETAN IRENG :

1. Petugas Rumah Sakit akan memberikan informasi serta pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran / Akte Kematian kepada keluarga pasien.;

2. Pihak Puskesmas / Rumah Sakit menerbitkan surat keterangan Kelahiran dan/atau Kematian;
3. Pemohon melengkapi persyaratan pengajuan dokumen kependudukan dan diserahkan kepada Petugas Khusus di Puskesmas / Rumah Sakit;
4. Berkas permohonan beserta dokumen pendukungnya disampaikan kepada petugas khusus di Puskesmas / Rumah Sakit untuk di lakukan pengecekan / verifikasi atas kelengkapan dan keaslian berkas;
5. Petugas khusus di Puskesmas / Rumah Sakit mengentry pada aplikasi pengajuan dokumen kependudukan on line berupa file data dan upload scaner dokumen sesuai dengan dokumen asli yang telah di cek /di verifikasi;
6. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menerima notifikasi data entry dari Puskesmas / Rumah Sakit, kemudian memverifikasi ulang kelengkapan dan keabsahan dokumen dimaksud;
7. Bila data entry sudah lengkap dan sah, maka Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memberikan notifikasi keabsahan dokumen persyaratan kepada Petugas khusus di Puskesmas / Rumah Sakit;
8. Berkas persyaratan pengajuan yang sudah lengkap,oleh petugas Puskesmas / Rumah Sakit akan diantarkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang;
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memproses dokumen kependudukan sesuai dengan SOP;
10. Petugas Puskesmas / Rumah Sakit mengambil Dokumen Kependudukan yang telah selesai di proses di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang;
11. Pemohon menerima dokumen kependudukannya di Puskesmas dan Rumah Sakit.



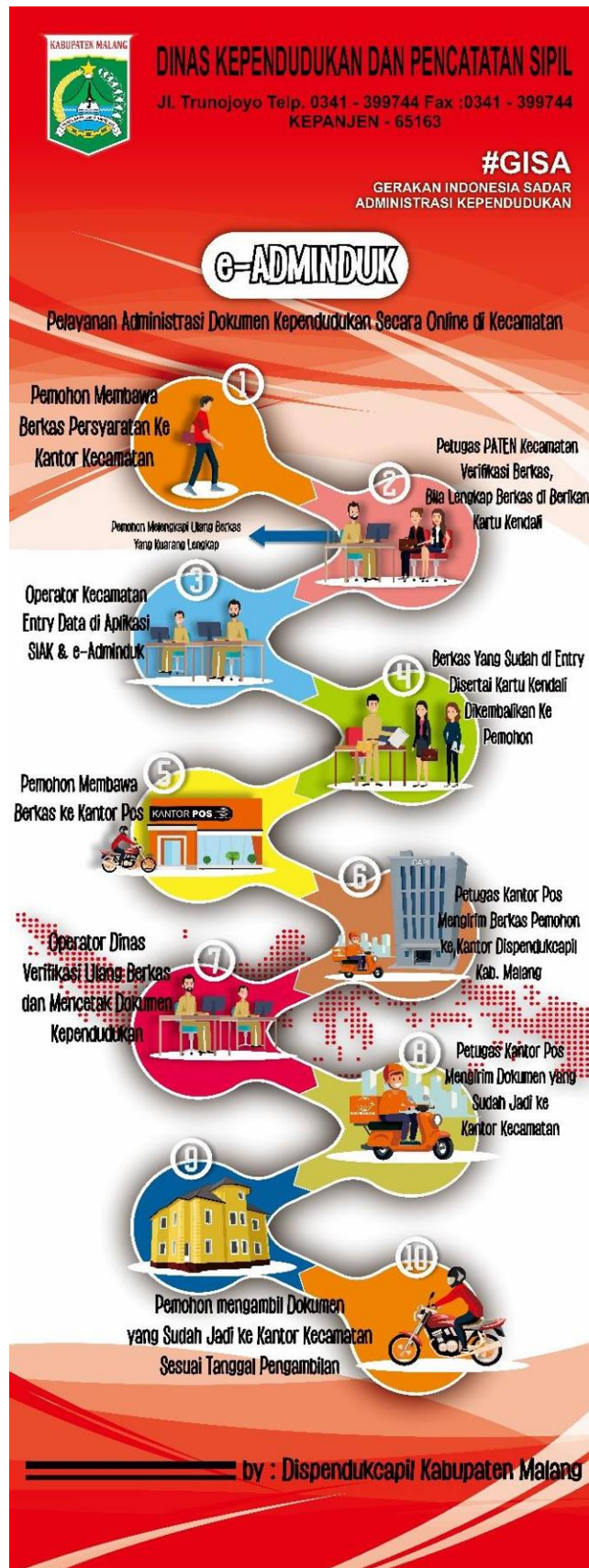
3. E-adminduk

Inovasi E-adminduk adalah salah satu layanan administrasi kependudukan secara Online melalui Kecamatan, yang bekerjasama dengan PT Pos Indonesia. Dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan (seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KTP dan KIA) dimana masyarakat tidak perlu lagi harus datang jauh – jauh ke Dinas yang jaraknya jauh dari tempat tinggal mereka tetapi cukup dilayani di Kantor Kecamatan setempat, sehingga masyarakat bisa berhemat dengan waktu, jarak dan biaya transportasinya.

Berikut alur kegiatan e-adminduk :

1. Pemohon membawa berkas persyaratan ke kantor Kecamatan;
2. Petugas PATEN Kecamatan menverifikasi berkas, bila lengkap berkas akan diberikan kartu kendali;
3. Operator Kecamatan melakukan entry data di aplikasi SIAK dan e-adminduk;
4. Berkas yang sudah di entry disertai kartu kendali dikembalikan ke pemohon;
5. Pemohon membawa berkas ke kantor Pos;

6. Petugas kantor Pos membawa berkas pemohon ke Kantor Dispenduk Capil Kab Malang;
7. Operator Dinas melakukan verifikasi ulang berkas dan mencetak dokumen kependudukan;
8. Petugas kantor Pos mengirim dokumen yang sudah jadi ke kantor Kecamatan;
9. Pemohon mengambil dokumen yang sudah jadi ke kantor Kecamatan sesuai tanggal pengambilan.



4. SIPADUKA (Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus Chatting)

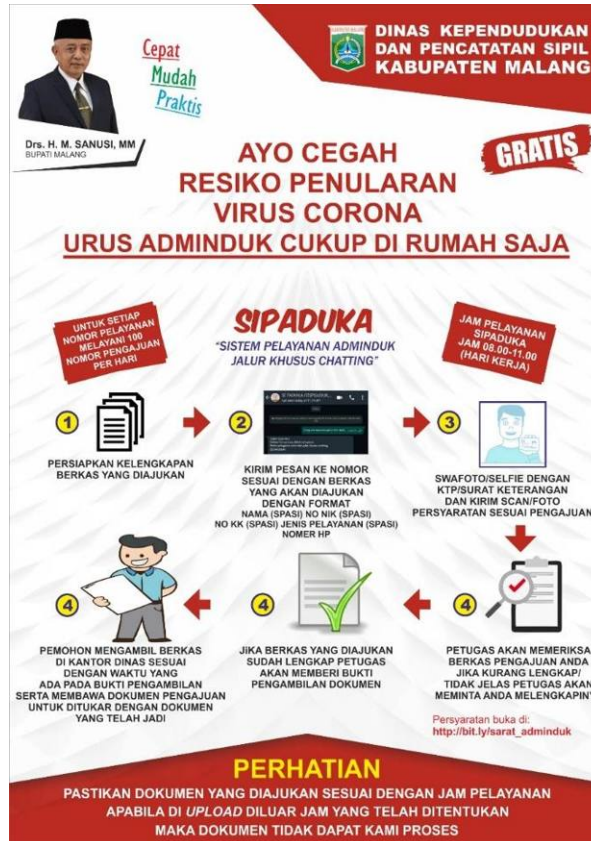
Inovasi SIPADUKA merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dikembangkan guna meminimalisir pelayanan tatap muka dalam masa pandemi covid-19. SIPADUKA adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp dimana warga tinggal mengirim syarat dokumen adminduk yang diajukan ke nomor wa yang disediakan. Berkas adminduk yang dikirim berupa foto atau scan setelah itu pemohon mendapatkan

nomor atau resi pengambilan, selanjutnya berkas pengajuan dikirim ke kantor dispenduk capil kab malang melalui PT. Pos Indonesia dan bila berkas telah selesai maka pemohon tinggal mengambil dokumen kependudukan ke Kecamatan setempat.

Berikut alur pelayanan :

- 1) Pemohon mendaftarkan pada petugas via aplikasi Chatting dengan cara:
 1. Mengirimkan bukti **SWAFOTO** dengan KTP EL ybs;
 2. Mengirimkan foto/scan berkas persyaratan.
- 2) Petugas Operator Pelayanan:
 1. Memeriksa Swafoto pemohon jika tidak sama dengan KTP-EL diminta pemohon yang mengurusnya sendiri;
 2. Mencatat nomor pendaftaran;
 3. Memberikan resi pendaftaran;
 4. Memeriksa kelengkapan persyaratan;
 5. Berkas Tidak Lengkap, meminta pemohon untuk melengkapi;
 6. Berkas Lengkap, diverifikasi dan diproses;
 7. Petugas mencetak Dokumen Permohonan.
- 3) KASI yang membidangi:
 1. Mengkoreksi dan memverifikasi data pemohon.
 2. Mengajukan untuk proses approval dokumen kependudukan kepada Kepala Dinas.
- 4) Kepala dinas:

Melakukan approval dokumen kependudukan yang akan diterbitkan
- 5) Petugas Pengambilan Online:
 1. Memberi informasi kepada Petugas Operator Pelayanan via aplikasi chatting untuk memberi info kepada pemohon;
 2. Menyerahkan dokumen kependudukan yang telah jadi dan ditukar dengan dokumen pengajuan asli dari pemohon.



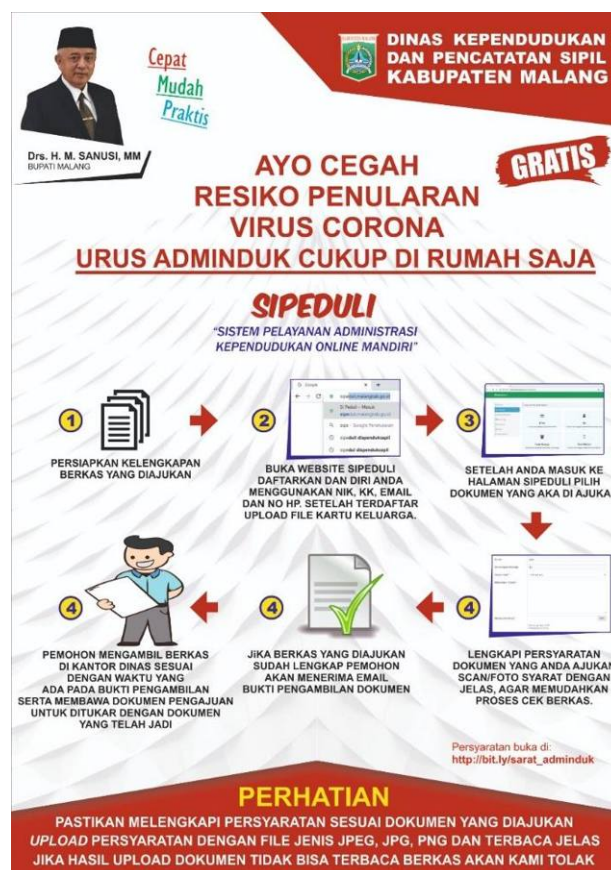
5. SIPEDULI (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online)

Inovasi SIPEDILI merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dikembangkan guna meminimalisir pelayanan tatap muka dalam masa pademi covid-19. SIPEDULI adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan via website di <http://sipeduli.malangkab.go.id>. Untuk pengurusan dokumen kependudukan melalui sipeduli warga harus melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu. Waktu pengambilan dokumen kependudukan akan diberitahukan melalui e-mail yang bersangkutan.

Berikut alur pelayanan :

1. Pemohon
 - a. Membuat akun pada website sipeduli.malangkab.go.id;
 - b. Melakukan verifikasi email yang telah didaftarkan;
 - c. Selanjutnya pemohon dapat login menggunakan akun yang telah dibuat;
 - d. Mengupload dokumen kk yang terakhir dimiliki;
 - e. Melakukan pengajuan dokumen kependudukan dengan mengklik menu pendaftaran dan memiliki jenis dokumen kependudukan yang ingin diurus;
 - f. Mendapatkan balasan pengajuan melalui email yang telah didaftarkan.
2. Petugas Operator Pelayanan:

- a. Memeriksa Swafoto pemohon jika tidak sama dengan KTP-EL diminta pemohon yang mengurusnya sendiri;
 - b. Mencatat nomor pendaftaran;
 - c. Memberikan resi pendaftaran;
 - d. Memeriksa kelengkapan persyaratan;
 - e. Berkas Tidak Lengkap, meminta pemohon untuk melengkapi;
 - f. Berkas Lengkap, diverifikasi dan diproses;
 - g. Petugas mencetak Dokumen Permohonan.
3. KASI yang membidangi:
- a. Mengkoreksi dan memverifikasi data pemohon;
 - b. Mengajukan untuk proses approval dokumen kependudukan kepada Kepala Dinas.
4. Kepala dinas:
Melakukan approval dokumen kependudukan yang akan diterbitkan.
5. Petugas Pengambilan Online:
Menyerahkan dokumen kependudukan yang telah jadi dan ditukar dengan dokumen pengajuan asli dari pemohon.



6. SIPLAYBOYS (Sistem Pelayanan Adminduk Berbasis Android Play Store)

Selain pelayanan inovasi SIPADUKA dan SIPEDULI yang dikembangkan guna meminimalisir pelayanan tatap muka dalam masa pandemi covid-19 terdapat satu inovasi pelayanan lagi yang diberi nama SIPLAYBOYS. SIPLAYBOYS merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui aplikasi android yang dapat di unduh melalui playstore.

7. DUPATARI (Dukcapil Dan PA Tanpa Ribet)

Pelayanan administrasi dokumen kependudukan yang bekerjasama dengan Pengadilan Agama Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan administrasi dokumen kependudukan khususnya perubahan status kartu keluarga (KK) dan perubahan status KTP-el.

Berikut alur pelayanan DUPATARI :

1. Pemohon mengajukan berkas melalui petugas/operator Pengadilan Agama
2. Operator/ petugas Pengadilan Agama
 - Memeriksa/memverifikasi berkas yang sudah diajukan oleh pemohon sesuai persyaratan
 - Mengirim berkas yang sudah lengkap ke operator Dinas melalui WA pelayanan kepada operator Dinas
 - Berkas yang dikirim dalam bentuk PDF
 - Mengirim berkas fisik setiap hari kamis ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekaligus mengambil dokumen jadi (KK dan KTP)
3. Petugas Operator Dinas
 - Menerima pengiriman berkas melalui WA
 - Menverifikasi persyaratan pemohon sesuai dengan dokumen yang diajukan
 - Jika berkas lengkap, diverifikasi dan diproses
 - Jika berkas tidak lengkap disampaikan ke petugas Pengadilan Agama untuk melengkapi
 - Melakukan entry berkas
4. Kabid yang membidangi :
 - Mengkoreksi dan memverifikasi data pemohon
 - Mengajukan untuk proses approval dokumen kependudukan kepada Kepala Dinas
5. Kepala Dinas :

Melakukan approval dokumen kependudukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Malang
6. Operator / petugas Pengadilan Agama
 - Menyerahkan berkas fisik dan mengambil dokumen yang sudah selesai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Malang
 - Menyerahkan dokumen jadi kepada pemohon

8. PLAT N (Pelayanan Kilat Dokumen Administrasi Kependudukan)

Pelayanan administrasi dokumen kependudukan dengan memanfaatkan bus dispenduk capil yang berkunjung ke tempat – tempat keramaian seperti pasar dan terminal yang ada di wilayah Kabupaten Malang.

Berikut alur pelayanan PLAT N:

1. Pemohon datang dengan membawa berkas
2. Berkas diterima dan verifikasi oleh petugas
3. Berkas yang memenuhi persyaratan diterima dan di proses untuk dicetak
4. Jika berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon
5. Dokumen yang selesai dicetak diserahkan kepada pemohon


PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Trunojoyo (0341) 399744 fax (0341) 399744
 Email : dispenduk@malangkab.go.id - Website : <http://dispendukcapil.malangkab.go.id>
KEPANJEN 65163


PLAT N
 PELAYANAN KILAT KHUSUS ADMINDUK

PERSYARATAN PENGAJUAN PELAYANAN

1. PENGAJUAN CETAK KTP-el

A. KTP HILANG

- membawa surat keterangan dari kepolisian
- foto copy kk 1lembar

B. KTP RUSAK

- membawa ktp asli yang sudah rusak
- foto copy kk 1lembar

C. CETAK KTP TANPA PENGGANTIAN DATA

CETAK BARU PEREKAMAN (PRR)

- sudah melakukan perekaman di kecamatan / di kantor dispenduk capil

PERUBAHAN ELEMEN DATA (PERUBAHAN KTP)

- membawa ktp asli
- membawa foto copy kk 1 lembar (kk yang datanya sudah benar untuk dilakukan cetak ktp)

2. PENGAJUAN CETAK KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

A. KIA HILANG

- membawa surat keterangan dari kepolisian
- foto copy kk 1lembar

B. KIA RUSAK

- membawa ktp asli yang sudah rusak
- foto copy kk 1lembar

C. KIA ANAK USIA 0 s/d 5 TAHUN

- mengisi formulir pengajuan kia
- foto copy ktp-el orang tua masing masing 1 lembar
- foto copy kk 1 lembar
- foto copy akta kelahiran 1 lembar



#GISA
 Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan

 [Dispendukcapilmalang](#)
 [Dispenduk Capil Kab. Malang](#)

9. KAKIKU BARU (KK, KTP dan Identitasku Baru)

Pelayanan administrasi kependudukan yang bekerjasama dengan Kementerian Agama Kabupaten Malang (33 KUA se-Kabupaten Malang) dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya perubahan status kartu keluarga dan perubahan status KTP-el bagi pasangan yang telah melakukan pernikahan di KUA dan telah terbit surat nikahnya.

Berikut alur pelayanan KAKIKU BARU

1. Berkas pengajuan KK dan KTP dihimpun di KUA

2. KUA mengupload berkas pengajuan ke no WA khusus, meliputi :
 - Form1. 01 (formulir pengajuan KK) untuk anggota keluarga yang ingin dipisah.
 - Berkas pengajuan KK dilengkapi surat pindah bila mana terjadi perpindahan data yang bersangkutan
 - KK asli
 - Surat nikah kepala keluarga bagi yang berstatus kawin
 - Surat keterangan nikah dari KUA untuk catin
3. Petugas Dukcapil menverifikasi hasil dokumen yang sudah diupload
4. Petugas Dukcapil mengirim dokumen KK dalam bentuk PDF ke email / WA KUA setelah 5 hari upload
5. Petugas KUA mencetak KK
6. Petugas KUA mengambil KTP yang telah dikirim ke Kecamatan sesuai domisili KK dan mengirim berkas ajuan
7. Menyerahkan KK dan KTP ke pemohon
8. KUA membuat buku register serah terima KK dan KTP

10. DESAKU TUNTAS

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bekerjasama dengan Desa/Kelurahan. Dimana setiap Desa/Kelurahan akan menunjuk satu masyarakat untuk menjadai Kader Sadar Adminduk. Kader Sadar Adminduk ini bertugas untuk membantu tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mensosialisasikan semua kebijakan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang serta bertugas membantu masyarakat Desa/Kelurahan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berikut alur pelayanan Kader Sadar Adminduk :

1. Kader Sadar Adminduk menerima, memeriksa dan memverifikasi dokumen permohonan
2. Mengupload berkas permohonan via Sipeduli Desa
3. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memvalidasi dokumen permohonan di Sipeduli Desa untuk proses menggunakan SIAK
4. Dokumen adminduk dapat dicetak melalui mesin ADM.