



**PEDOMAN TEKNIS INOVASI**

# **“PALUNG HATI”**

**(PELAYANAN LANGSUNG AKTA KELAHIRAN DAN  
AKTA KEMATIAN)**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**



[dukcapil.hsu.go.id](http://dukcapil.hsu.go.id)



[disdukcapil\\_hulusungaiutara](https://www.instagram.com/disdukcapil_hulusungaiutara)



[Disdukcapil Hulu Sungai Utara](https://www.facebook.com/DisdukcapilHuluSungaiUtara)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan pertolongan Nya lah Pedoman Teknis Inovasi PALUNG HATI ini dapat diterbitkan. Inovasi PALUNG HATI dilaksanakan dalam rangka memenuhi komitmen Kepala Dearah Kabupaten Hulu Sungai Utara terkait “*One Agency, One Innovation*” yang mewajibkan setiap SKPD menciptakan satu inovasi setiap tahunnya. Serta berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rendahnya angka kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi alasan utama kenapa diperlukan sebuah inovasi untuk meningkatkan kepemilikan akta tersebut. Masyarakat tidak memiliki pemahaman yang cukup akan pentingnya kepemilikan Akta Kematian bagi mereka. Untuk itulah Inovasi PALUNG HATI menjadi solusi yang mampu menjawab masalah rendahnya kepemilikan Akta Kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dengan diterbitkannya Pedoman Teknis Inovasi PALUNG HATI ini, diharapkan dapat memberikan panduan agar perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan inovasi dapat terlaksana dalam arah dan tujuan yang sama dan sesuai aturan. Pedoman Teknis ini akan terus diperbarui sesuai dengan perkembangan inovasi, agar semakin baik lagi di masa mendatang.

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan dan saran terhadap pelaksanaan inovasi ini. Agar dapat dilakukan perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga dapat terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat

Amuntai, Juni 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Hulu Sungai Utara



**TONY FITRIADY, SSTP, M.Si**  
**NIP. 19780918 199711 1 003**

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
Latar Belakang .....	1
Maksud dan Tujuan .....	6
Ruang Lingkup .....	4
Landasan Hukum.....	4
Latar Sistematika .....	5
<b>BAB II INOVASI “PALUNG HATI” (Pelayanan Langsung Akta Kelahiran dan Akta Kematian)</b> .....	<b>6</b>
Teori Inovasi.....	6
“PALUNG HATI” Sebagai Inovasi Daerah.....	8
<b>BAB III MANAJEMEN INOVASI “PALUNG HATI”</b> .....	<b>10</b>
Perencanaan .....	10
Pengorganisasian.....	11
Pengarahan .....	11
Pengawasan.....	12
Unsur Manajemen .....	12
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>18</b>
Kesimpulan.....	18
Rekomendasi.....	19

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh sebab itu, Pemerintah berkewajiban untuk memberikan dokumen kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Ketimpangan penerbitan dokumen menjadi permasalahan yang cukup besar mengingat akta kematian tidak kalah penting dengan dokumen kependudukan lain. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan dapat digunakan untuk demokrasi, alokasi dana umum, perencanaan pembangunan, bahkan sampai pencegahan kriminalitas. Hal itu cukup untuk menjelaskan betapa pentingnya akta kematian karena dari berbagai kasus seperti bantuan dana untuk orang miskin seringkali tidak tepat sasaran dikarenakan adanya penduduk yang meninggal tetapi belum tercatat.

Penerbitan akta kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak sejalan dengan pelaporan kematian. Jumlah yang membuat akta kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara sampai Tahun 2020 adalah 475, yang mana angka tersebut

sangat kecil dibandingkan penerbitan akta kelahiran. Terjadinya ketimpangan pembuatan akta kematian ada beberapa faktor yaitu masyarakat hanya melapor, tanpa menyertakan syarat-syarat yang diminta oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam membuat akta kematian. Lalu laporan angka kematian hanya dari pihak registrasi penduduk atau yang melapor hanya pihak Rt/Rw saja. Pada tahun 2020 masih banyak masyarakat yang belum mengurus akta kematian, padahal tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk mengurus akta kematian. Hal ini harus diteliti, apakah kesadaran masyarakat yang kurang atau peraturan perundang–undangan yang tidak efektif atau kurangnya sosialisasi.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dibentuknya inovasi PALUNG HATI adalah untuk mendekatkan, mempercepat, dan memudahkan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat.

Adapun tujuan inovasi PALUNG HATI diantaranya :

1. Meningkatkan jumlah kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik (mewujudkan pelayanan yang aktif, cepat, tepat, efektif, dan efisien kepada masyarakat)
3. Mendorong pemutakhiran data penduduk

## **C. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup inovasi PALUNG HATI ini meliputi pelayanan administrasi pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## **D. Landasan Hukum**

Inovasi PALUNG HATI dibentuk berdasarkan Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara;
9. Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Hulu Sungai Utara
10. Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara;

## **E. Sistematika**

Sistematika penyusunan dokumen Pedoman Teknis Inovasi PALUNG HATI terdiri dari 4 (empat) BAB yang dapat dirumuskan secara singkat adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup, Landasan Hukum, dan Sistematika Penulisan

### **BAB II INOVASI “PALUNG HATI” (Pelayanan Langsung Kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)**

Berisikan penjelasan tentang Teori Inovasi, dan Inovasi “PALUNG HATI” Sebagai Inovasi Daerah.

### **BAB III MANAJEMEN INOVASI PALUNG HATI**

Berisikan penjelasan mengenai Struktur Organisasi Pengembangan Inovasi, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Metode Pelaksanaan, Penganggaran, dan Sasaran Inovasi PALUNG HATI.

### **BAB. IV PENUTUP**

Berisikan penjelasan tentang Kesimpulan dan Saran serta Rekomendasi

## **BAB II**

### **INOVASI “PALUNG HATI”**

#### **(Pelayanan Langsung Akta Kelahiran dan Akta Kematian)**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan, seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk menyikapi harapan warga negara akan peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut tanggap dalam menciptakan inovasi-inovasi. Pemerintah juga didorong untuk membudayakan semangat one agency one innovation (satu instansi satu inovasi).

#### **A. Teori Inovasi**

Pengertian inovasi penting untuk diketahui. Inovasi dalam organisasi pertama kali diperkenalkan oleh Schumpeter di tahun 1934. Inovasi ialah semua hal baru yang berangkat dari ilmu pengetahuan, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan dalam pengembangan inovasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 dijelaskan, bahwa inovasi ialah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya.

Sedangkan menurut Everett M. Rogers inovasi ialah sebuah ide, gagasan, ojek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi.

Lebih lanjut Van de Ven, Andrew H, mendefinisikan inovasi ialah pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan dengan berbagai aktivitas transaksi di dalam tatanan organisasi tertentu. Selain itu Nurdin (2016) mendefenisikan inovasi ialah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktik atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain.

## **1. Inovasi Daerah**

Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

- a. peningkatan pelayanan publik;
- b. pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan
- c. peningkatan daya saing daerah.

Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. peningkatan efisiensi;
- b. perbaikan efektivitas;
- c. perbaikan kualitas pelayanan;
- d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
- e. berorientasi kepada kepentingan umum;

- f. dilakukan secara terbuka;
- g. memenuhi nilai kepatutan; dan
- h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk
- i. kepentingan diri sendiri.

## **B. “PALUNG HATI” Sebagai Inovasi Daerah**

PALUNG HATI merupakan inovasi pelayanan publik dalam penyediaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang meliputi proses Pelayanan Langsung Kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Inovasi ini diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam pelaksanaannya, PALUNG HATI menerapkan teknik pelayanan jemput bola kepada masyarakat. Namun persyaratan dan mekanisme pada pelayanan yang diterapkan dipermudah dan disederhanakan. Dengan inovasi PALUNG HATI banyak manfaat yang diterima masyarakat diantaranya :

1. Hemat waktu
2. Gratis dan dapat diakses oleh semua pihak
3. Persyaratan lebih mudah dan prosedur atau tahapan pelayanan yang dijalankan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
4. Masyarakat terhindar dari calo dan pungli.

PALUNG HATI sebagai inovasi daerah juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut, sasaran inovasi ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui :

1. Peningkatan pelayanan publik;

2. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat;
3. Peningkatan daya saing daerah.

Dalam implementasinya, PALUNG HATI diselenggarakan berdasarkan prinsip:

1. Peningkatan efisiensi, inovasi ini dilakukan seminimal mungkin menggunakan sumber daya dalam proses pelaksanaannya.
2. Perbaikan efektivitas, sampai berapa jauh tujuan inovasi ini tercapai sesuai target.
3. Perbaikan kualitas pelayanan, inovasi ini dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang murah, mudah, dan cepat.
4. Tidak menimbulkan konflik kepentingan, bahwa Dinas Dukcapil sebagai inisiator tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri/orang lain.
5. Berorientasi pada kepentingan umum, bahwa inovasi ini diarahkan untuk kepentingan masyarakat tidak diskriminatif terhadap suku, agama dan kepercayaan, ras dan gender.
6. Dilakukan secara terbuka, bahwa ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
7. Memenuhi nilai kepatutan, inovasi ini tidak bertentangan dengan etika, kebiasaan, dan adat istiadat masyarakat.
8. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya, dapat di ukur, dan dapat dibuktikan manfaatnya bagi masyarakat.

## BAB III

### MANAJEMEN INOVASI PALUNG HATI

Manajemen inovasi merupakan upaya mengelola inovasi dalam organisasi agar dihasilkan output yang unggul, berdaya saing, dan berkelanjutan bagi organisasi. Manajemen inovasi sangat diperlukan agar tidak ada ide yang tidak terpakai akibat terlambat atau terlalu cepat di eksekusi ke masyarakat. Namun, perlu tindakan yang berbeda ketika dihadapkan pada situasi yang juga berbeda. Inovasi dapat dikelola dengan baik menggunakan sistem yang terstruktur secara sistematis, efisien, dan berkesinambungan. Inovasi yang berhasil dikelola akan membawa organisasi menjadi lebih inovatif.

#### 1. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan dalam manajemen inovasi PALUNG HATI adalah kegiatan untuk menetapkan tujuan dibentuknya inovasi PALUNG HATI dan menyusun strategi untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan yaitu menumbuhkan dan mengembangkan budaya kerja inovasi di lingkungan organisasi; fasilitasi, asistensi dan pendampingan dalam penyelenggaraan inovasi; pembentukan kerjasama dalam rangka mengembangkan inovasi; dan diseminasi inovasi guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam proses perencanaan yaitu:

- a. Menentukan arah tujuan inovasi dan target yang akan dicapai dari pelaksanaan inovasi yaitu meningkatnya jumlah kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara dan meningkatnya kualitas pelayanan publik.

- b. Menyusun strategi untuk mencapai tujuan inovasi yang sudah di tentukan guna mendukung percepatan pembangunan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- c. Mempersiapkan sumber daya yang dibutuhkan dalam melaksanakan Inovasi Daerah.

## **2. Pengorganisasian (*Organizing*)**

Pengorganisasian merupakan kegiatan pengaturan sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang dimiliki OPD untuk menjalankan rencana inovasi. Perorganisasian dijalankan untuk membagi aktivitas besar menjadi aktivitas - aktivitas yang kecil yang tergabung dalam team work di OPD. Dengan pengorganisasian ini dapat mempermudah pekerjaan inovator untuk melakukan pengawasan dan juga menentukan SDM yang tepat untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut di lokus yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kegiatan yang dilaksanakan inovator dalam pengorganisasian adalah :

- a. Kepala OPD menentukan sumber daya dan menetapkan tugas serta prosedur yang diperlukan dalam melaksanakan rencana inovasi PALUNG HATI.
- b. Kepala OPD menetapkan garis wewenang dan tanggung jawab dalam struktur organisasi pelaksanaan rencana inovasi.
- c. Kepala OPD memfasilitasi/memberikan ruang kepada sumber daya manusia untuk mengembangkan diri dan kapasitas guna mendukung pelaksanaan PALUNG HATI.

## **3. Pengarahan (*Directing*)**

Pengarahan merupakan tindakan yang dilakukan Kepala OPD bertujuan untuk mengusakan agar semua anggota atau sumber daya manusia bekerja dengan maksimal dan sesuai fungsinya. Pengarahan harus sesuai dengan jalur

koordinasi yang semestinya, agar tidak terjadi miskomunikasi dan terjalin hubungan kerja yang sehat dan terarah. Pengarahan bertujuan memprakarsai aksi, efisiensi sumber daya, penyediaan stabilitas, motivasi tim, serta pemenuhan upaya untuk kebutuhan pelaksanaan PALUNG HATI.

#### **4. Pengawasan (*Controlling*)**

Pengawasan merupakan proses kegiatan pemantauan untuk memastikan bahwa tujuan inovasi tercapai sesuai rencana dan mengoreksi penyimpangan yang signifikan. Pengawasan bertujuan mengukur dan mengoreksi kinerja sumber daya yang terlibat dalam rangka untuk memastikan tujuan-tujuan inovasi dan rencana yang telah ditetapkan dapat dicapai sesuai harapan.

Secara umum, pengawasan terbagi dalam 3 jenis yaitu :

- a. Pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan inovasi berlangsung;
- b. Pengawasan yang dilakukan saat kegiatan inovasi berlangsung;
- c. Pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan inovasi dilaksanakan.

#### **5. Unsur Manajemen Dalam Inovasi PALUNG HATI**

##### **a. Sumber Daya Manusia Pada Inovasi PALUNG HATI**

Manusia merupakan unsur yang krusial terutama dalam memajukan inovasi. Dalam menjalankan inovasi tentunya memerlukan sumber daya manusia yang unggul agar target dapat tercapai. Semua kegiatan inovasi akan dijalankan oleh manusia, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan. Dengan manajemen, sumber daya manusia yang ada dapat menyalurkan idenya dengan baik sehingga inovasi dapat berkembang. Pada inovasi PALUNG HATI, sumber daya manusia akan dikuatkan dengan diterbitkannya Surat Keputusan Bupati Hulu Sungai Utara tentang Pembentukan Tim Inovasi Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2023.

## **b. Anggaran Pada Inovasi PALUNG HATI**

Dalam melaksanakan inovasi PALUNG HATI, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai OPD penyelenggara membebaskan anggaran operasional pada anggaran APBD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, Program Pendaftaran Penduduk, Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Kegiatan Penerbitan Dokumen Atas Hasil Pelaporan Peristiwa Kependudukan.

Ketersediaan anggaran merupakan hal harus diperhitungkan oleh Perangkat Daerah guna mencapai tujuan minimal satu inovasi setiap OPD pertahun. Anggaran tersebut digunakan sebagai biaya operasional pelaksanaan inovasi dan pengembangan inovasi. Meskipun demikian, inovasi diharapkan bukan menjadi suatu beban keuangan bagi OPD, karena pada dasarnya inovasi diciptkan untuk menjadikan suatu kegiatan menjadi lebih efektif, efisien, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

## **c. Material Pada Inovasi PALUNG HATI**

Selain formulir F1.02 dan formular lainnya, serta bahan cetak lainnya yang mendukung dalam kegiatan tersebut, material yang dimaksud dalam Inovasi PALUNG HATI juga berupa seluruh gagasan yang dituangkan dalam memunculkan kebijakan berupa persyaratan pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian yang disederhanakan, mekanisme pembuatan yang dipermudah, hingga waktu pembuatan yang lebih singkat.

## **d. Mesin Pada Inovasi PALUNG HATI**

Pada Inovasi PALUNG HATI unsur mesin yang digunakan berupa printer cetak Akta Pencatatan Sipil, Komputer dan Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) versi 80.3.4

#### **e. Metode Pada Inovasi PALUNG HATI**

Dalam pelaksanaannya Inovasi PALUNG HATI menggunakan metode *Standart Operating Procedure* (SOP). Metode SOP digunakan sebagai cara pelaksanaan kerja PALUNG HATI dengan mempertimbangkan tujuan, waktu dan juga fasilitas yang tersedia. Adapun tahapan pelaksanaan Inovasi PALUNG HATI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu :

##### **1. Tahap Pengetahuan**

Pada tahap ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara melakukan identifikasi dan menetapkan prioritas kebutuhan dan masalah yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Permasalahan yang terjadi pada Dinas terkait kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian yaitu rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki Akta Kematian bagi penduduk yang sudah meninggal dunia dan kondisi geografis (jarak antara masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yang terletak di Pusat Kota). Oleh karena itu, diperlukan inovasi agar masyarakat secara sadar mau membuat akta kematian tanpa terkendala jarak dalam menjangkau pelayanan. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara berusaha mencari solusi untuk memecahkan permasalahan yang ada.

##### **2. Tahap Bujukan**

Pada tahap ini telah dilakukan seleksi informasi, telah tergambar tentang bagaimana inovasi dilaksanakan dan apa saja konsekuensinya. Pada tahap ini pula permasalahan telah menemukan solusinya melalui pelaksanaan Inovasi PALUNG HATI. Inovasi PALUNG HATI menerapkan strategi jemput bola dalam pelaksanaannya. Dimana pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara akan mendatangi masyarakat (ke desa di Kabupaten Hulu Sungai Utara) untuk melayani pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Pelaksanaan kegiatan jemput bola tersebut juga di dukung dengan diterbitkannya Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 188.45.1/ 210 /KUM/2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Percepatan Kepemilikan Akta Pencatatan Sipil dan Buku Pokok Pemakaman Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

### **3. Tahap Keputusan**

Pada tahap ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara telah mengeluarkan keputusan lokus mana saja yang menjadi target inovasi dan sudah berkoordinasi dengan pihak terkait seperti kepala desa, perangkat desa dan Rukun Kematian. Selain melaksanakan koordinasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara juga sekaligus melakukan sosialisasi terkait regulasi dan mekanisme dari inovasi yang akan dilaksanakan di lokus yang telah ditetapkan. Sosialisasi dilakukan pada Kepala Desa, Aparat Desa dan Rukun Kematian. Dengan sosialisasi tersebut diharapkan dapat Kepala Desa, Aparat Desa dan Rukun Kematian mengedukasi masyarakat terkait pentingnya kepemilikan Akta Kematian.

Selain mengedukasi, stakeholder terkait juga diharapkan mampu memotivasi masyarakat agar antusias membuat akta kelahiran dan akta kematian

#### **4. Tahap Implementasi**

Pada tahap ini kegiatan inovasi PALUNG HATI telah dilaksanakan. Kegiatan berlangsung sejak pukul 09.00 s/d 12.00 dan 13.00 s/d 16.00 WITA (kurang lebih 7 jam). Kegiatan dilaksanakan kurang lebih 1-7 hari setelah sosialisasi dan koordinasi dilaksanakan, tergantung dari jadwal yang disepakati antara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan stakeholder terkait. Masyarakat yang bersedia membuat akta kelahiran dan akta kematian untuk masyarakat mereka diminta mengumpulkan berkas berupa :

Untuk Akta Kelahiran

- Fotocopy kartu keluarga
- Fotocopy keterangan kelahiran / mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kebenaran Data Kelahiran
- fotocopy buku nikah / mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kebenaran Data Sebagai Pasangan Suami Isteri

Untuk Akta Kematian

- fotocopy kartu keluarga
- fotocopy surat keterangan kematian

Apabila terdapat tidak kesesuaian data pada dokumen kependudukan petugas akan membantu mencari solusi sesuai dengan regulasi yang berlaku. Ketika Akta Kelahiran dan Akta Kematian sudah diterbitkan, petugas akan menyerahkan Akta Kelahiran dan Akta

Kematian secara kolektif kepada stakeholder terkait untuk kemudian diserahkan kepada pemohon.

## **5. Tahap Konfirmasi**

Tahap konfirmasi merupakan tahap terakhir dari sebuah inovasi. Pada tahap ini akan diambil keputusan apakah inovasi akan dilaksanakan kembali atau berhenti dengan mempertimbangkan hal-hal seperti respon masyarakat, tingkat kesulitan inovasi, serta ketepatan sasaran inovasi yang telah dilaksanakan.

### **f. Pasar Inovasi PALUNG HATI**

Pasar merupakan unsur manajemen inovasi yang terakhir. Pasar merupakan unsur yang penting karena pasar yang menentukan produk inovasi dapat diminati atau tidak. Pada Inovasi PALUNG HATI, pasarnya berupa masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai penerima pelayanan publik.

Masyarakat merupakan sasaran utama pemanfaatan Inovasi PALUNG HATI sebagai sarana pelayanan publik. Melalui inovasi ini diharapkan masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selain itu, kontribusi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara pada ajang kompetisi inovasi tingkat nasional juga diharapkan dapat menyumbangkan penghargaan pada daerah, yang berpeluang terhadap pemberian Dana Insentif Daerah dari pemerintah pusat kepada Kabupaten Hulu Sungai Utara.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Terciptanya Pelayanan Langsung Akta Kelahiran dan Akta Kematian (PALUNG HATI) ini adalah dalam rangka meningkatkan jumlah kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kabupaten Hulu Sungai Utara, sebagaimana yang telah ditargetkan oleh Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tahunnya. Dengan inovasi PALUNG HATI diharapkan dapat memotivasi masyarakat untuk membuat Akta Kelahiran dan Akta Kematian, menghilangkan stigma bahwa Akta Kematian tidak begitu penting untuk dimiliki dan terkendala dengan data bantuan dari Dinas Sosial, terlebih sebagian masyarakat enggan mengurus akta kelahiran dan akta kematian karena lokasi pelayanan yang berada di pusat kota sulit dijangkau masyarakat yang berada dipelosok.

Inovasi PALUNG HATI diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjadi salah satu isu strategis daerah. Inovasi ini dapat membantu meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Melalui inovasi PALUNG HATI, SDM dilatih untuk bekerja secara profesional agar target kinerja dapat tercapai. Capaian kinerja yang maksimal dan penggunaan APBD yang efisien dapat meningkatkan nilai akuntabilitas. Melalui sistem manajemen yang terarah Inovasi PALUNG HATI akan terus diperbaiki. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan masukan akan selalu kami apresiasi setinggi-tingginya.

## **B. Rekomendasi**

Agar inovasi PALUNG HATI dapat berkembang di masa depan, maka diperlukan komitmen dan sinergi dari berbagai pihak dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, sudah seharusnya seluruh SDM yang ada menerapkan budaya pelayanan prima, dengan meningkatkan kualitas dan kapasitas diri. Secara aktif meningkatkan profesionalisme melalui berbagai bimbingan teknis, workshop, dan pelatihan.
2. Memperbaiki standar pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan melalui penerbitan kebijakan-kebijakan yang semakin memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
3. Perlu adanya dukungan dari Pemerintah Daerah terkait penambahan APBD dalam rangka memenuhi fasilitas, sarana, dan prasarana pelayanan publik.