

Tahun	2023	Kelompok	-
Judul Inovasi	SI CANTIK BU PRISKA (Solusi Cepat Tiga Aplikasi Berpadu Pelayanan Registrasi Kependudukan)	Tanggal Mulai Inovasi	-
Instansi Pelaksana	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	URL Bukti Inisiasi Inovasi	LINK
Wilayah	KABUPATEN GOWA		
Nama Inovator	HASRUL		

Detail Proposal

1. Ringkasan

Si-CANTIK BU PRISKA diinovasikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan penerbitan dokumen-Adminduk. Melakukan pembaharuan terhadap proses pelayanan 'loket-fisik' pada aspek pengaturan, pengolahan dan pengendalian melalui format 'loket-digital'. Prinsip kerjanya menggabungkan WhatsApp, Googleforms dan Spreadsheet sehingga terangkai mekanisme; (1) Pengajuan permohonan dokumen-Adminduk dilakukan melalui WhatsApp; (2) Pemohon memilih nomor whatsapp sesuai wilayah kecamatan domisilinya; (3) Pemohon hanya perlu menyapa "sistem" dengan mengirimkan kata-pembuka apa saja, lalu otomatis akan terkirim link Googleforms untuk diisi; (4) Pemohon mengisi jenis layanan, dan pada saat yang sama akan mendapat informasi berkas-berkas yang dipersyaratkan, lalu submit-an diterima via Spreadsheet; (5) Jika berkas lengkap, hasilnya akan diterima via email yang didaftarkan; (6) Jika berkas kurang, pemohon diberitahu via WhatsApp dan setelah lengkap, pemohon dapat memeriksa email masuk, segera setelah 5 menit hingga maksimum 4 jam. Mekanisme inovasi ini dinilai berhasil sebab; (1) Masyarakat menyukainya karena lazim/mudah dan dapat diakses dari mana saja tanpa perlu lagi mendatangi Kantor Disdukcapil; (2) Tidak lagi membutuhkan berkas-berkas fisik; (3) Layanan ini cepat dan dikirim ke email pemohon; (4) Jika warga tidak memiliki smartphone atau gagap teknologi, tersedia layanan kohabitasi di kantor kelurahan atau desa domisili. Kinerja inovasi ini, relevan dengan TPB 16.9. melalui usahanya memanfaatkan teknologi informasi dalam pengaturan permohonan Adminduk.

Link

https://drive.google.com/drive/folders/17aPYKulY5dxmWiozZVaTM72UanFelC1r?usp=share_link

2. Ide Inovatif

1. Latar Belakang Berdasarkan hasil analisa observasional kami pada tahun 2019, aksesibilitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa, dipandang masih diliputi beragam masalah. Jika dikategorisasi, kesimpulan tersebut berkaitan dengan masalah faktual yang berkisar pada; (1) Geografi wilayah; Masyarakat Gowa tersebar di 28% permukiman dataran rendah dan 72% dataran tinggi (9 Kecamatan). Dengan luas wilayah 1.883km², sangat banyak warga yang tinggal di area pelosok cukup jauh dari ibu kota kabupaten, tempat dimana layanan publik dipusatkan. Bahkan jarak desa/dusun terjauh berkisar 140 Km. Implikasinya timbul biaya non-pelayanan yang membebani masyarakat saat menggunakan layanan, terlebih jika berkas yang dipersyaratkan belum lengkap. Tidak jarang warga harus mengeluarkan biaya penginapan, selain transportasi dan konsumsi daripada harus bolak-balik. (2) Proses pelayanan; Proses pemberian layanan masih dikelola melalui loket fisik di Kantor Disdukcapil. Masalah krusialnya, situasi ini memberi ruang bagi praktek percaloan yang modusnya selalu berubah-ubah. Potensi lainnya, pemohon dari 18 Kecamatan bisa bertemu sekaligus dan menciptakan kerumunan, resikonya bisa terpapar covid-19. Sudah diupayakan penatataan, tetapi hanya kerumunannya yang dapat dikontrol, namun implikasinya, dimana warga terpaksa menunggu lama, tetap tak teratasi. 2. Gagasan Inovasi Dengan mengacu pada permasalahan tersebut, pembaharuan dilakukan melalui Inovasi Si-CANTIK BU

PRISKA (Solusi CepAt Tiga Aplikasi Berpadu Pelayanan Registrasi Kependudukan). Inovasi ini masuk kategori tipe inovasi berkelanjutan (sustaining innovation), sebagaimana pembaharuan pada mekanismenya yang memadukan fungsi WhatsApp, Google forms dan Spreadsheet dengan rangkaian sebagai berikut: (1) Pengajuan permohonan dokumen-Adminku dilakukan melalui WhatsApp; (2) Pemohon memilih nomor whatsapp sesuai wilayah kecamatan domisilinya; (3) Pemohon hanya perlu menyapa "sistem" dengan mengirimkan kata-pembuka apa saja, lalu otomatis akan terkirim link Google forms untuk diisi; (4) Pemohon mengisi jenis layanan, dan pada saat yang sama akan mendapat informasi berkas-berkas yang dipersyaratkan, lalu submit-an diterima via Spreadsheet; (5) Jika berkas lengkap, hasilnya akan diterima via email yang didaftarkan; (6) Jika berkas kurang, pemohon diberitahu via WhatsApp dan setelah lengkap, pemohon dapat memeriksa email masuk, segera setelah 5 menit hingga maksimum 4 jam. 3. Tujuan Inovasi Pembaharuan mekanisme proses pelayanan dokumen Adminku, dari loket fisik ke dalam format loket digital ini, bertujuan untuk; (1) Mendekatkan pelayanan, dari smartphone langsung ke Kantor Disdukcapil Gowa; (2) Mempercepat pengelolaan hingga penyelesaian permohonan melalui proses digitalisasi; (3) Menghilangkan beban biaya non pelayanan; (4) Menghilangkan parasit percaloan; (5) Menghindari potensi penyebaran covid-19. 4. Kelompok Masyarakat/Populasi yang Mendapatkan Manfaat Penerima manfaat dari inovasi proses pelayanan dokumen Adminku ini adalah; (1) Warga masyarakat yang menggunakan layanan ini (affected people); (2) Masyarakat secara umum yang belum dan akan menggunakan layanan ini (public community). 5. Kesesuaian kategori Inovasi ini relevan dengan kategori inovasi-2 yaitu menata efektivitas institusi publik untuk tujuan pembangunan berkelanjutan. Prinsip efektivitasnya diwujudkan melalui pembaharuan proses pelayanan melalui kebijakan dan implementasi inovasi layanan loket digital yang menghapus seluruh permasalahan loket fisik.

Link https://drive.google.com/drive/folders/1x0OkC7cKQu82q_fTlu1BE6PLI3YY6N4?usp=share_link

3. Signifikansi

1. Implementasi Selain karena konteks situasinya berlatar masa pembatasan sosial pandemi Covid-19 serta sejumlah masalah faktual aksesibilitas dan masalah dalam proses pelayanan loket fisik, yang notabene telah lama diderita, maka operasionalisasi inovasi Si-CANTIK BU PRISKA ini merupakan pembaharuan (100% interaksi digital), terutama pada metode dan mekanismenya. Metodenya memadukan fungsi WhatsApp, Google forms dan Spreadsheet dengan rangkaian sebagai berikut: (1) Pengajuan permohonan dokumen-Adminku dilakukan melalui WhatsApp; (2) Pemohon memilih nomor whatsapp sesuai wilayah kecamatan domisilinya; (3) Pemohon hanya perlu menyapa "sistem" dengan mengirimkan kata-pembuka apa saja, lalu otomatis akan terkirim link Google forms untuk diisi; (4) Pemohon mengisi jenis layanan, dan pada saat yang sama akan mendapat informasi berkas-berkas yang dipersyaratkan, lalu submit-an diterima via Spreadsheet; (5) Jika berkas lengkap, hasilnya akan diterima via email yang didaftarkan; (6) Jika berkas kurang, pemohon diberitahu via WhatsApp dan setelah lengkap, pemohon dapat memeriksa email masuk, segera setelah 5 menit hingga maksimum 4 jam. 2. Penilaian dan Asesmen Inovasi yang menggabungkan satu aplikasi (WhatsApp) dan dua software milik Google ini (Google forms dan Spread sheet) dinilai efektif dan berhasil karena dijalankan dengan mekanisme yang merubah semua aspek teknis pelayanan loket fisik yang selama ini telah menuai permasalahan lanjutan. Selain itu, aksesibilitas layanan juga tidak bermasalah lagi sebab warga yang ingin menggunakan layanan tidak perlu lagi ke Kantor Disdukcapil. Hal tersebut disimpulkan sebagai hasil penilaian dan asesmen pihak pimpinan sehingga masa percobaan hanya berlangsung 2 bulan (akhir tahun 2019) karena kemudian melahirkan Keputusan Dinas Disdukcapil untuk meligitimasi penerapannya. Asesmen telah mempertimbangkan bahwa berdasarkan bukti-bukti penerapan percobaannya (masa pandemi covid-19; akhir tahun 2019) Disdukcapil Gowa membuka 2 jenis layanan pengajuan yaitu layanan offline (Tatap muka di loket fisik) dan layanan online (WhatsApp). Setiap hari, melayani lebih dari 300 permohonan masyarakat, ± 75 pemohon (25%) offline dan ± 225 pemohon (75%) online. Pada masa percobaan ini, layanan offline diberlakukan seperti biasa hanya bagi pemohon darurat, lansia

dan difabel serta yang gagap teknologi atau tidak memiliki akses internet---ketiadaan perangkat dan akses internet kemudian jadi rekomendasi dilakukan kohabitasi fungsi layanan inovasi ini di Kelurahan/Pemdes dengan cara memberi akses wifi dan atau membantu operasikan online service Si-CANTIK BU PRISKA.

Link https://drive.google.com/drive/folders/1LEW8gkq8JsDZYh4tvDzidxEVTd1jxyxg?usp=share_link

4. Kontribusi Terhadap Capaian TPB

Upaya dan kinerja inovasi ini relevan dengan TPB/SDGs(16.9) yakni, melalui usahanya, inovasi ini memanfaatkan teknologi informasi dalam pengaturan permohonan Adminduk. Untuk mencapai target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) tersebut, Disdukcapil Kabupaten Gowa meniti peta jalan pelayanan publik yang berkualitas melalui peningkatan kepuasan masyarakat. Inovasi yang diorientasikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat ini merupakan kontribusi Disdukcapil Gowa terhadap target TPB tersebut. Inovasi ini terutama untuk meningkatkan kualitas, dimana capaian menunjukkan bahwa cakupan penduduk yang puas terhadap pelayanan Si-CANTIK BU PRISKA selaras dengan makna arah pemanfaatan teknologi di dalam TPB 16.9. Untuk mencapai hal tersebut, teknologi informasi dimanfaatkan dalam pengaturan, komunikasi, pengelolaan berkas ke dalam format arsip digital dan mengendalikan permohonan penerbitan dokumen Adminduk.

Link https://drive.google.com/drive/folders/1ikSH8wvE1KF-Q-pPjaE7zFdj6bcBGw8z?usp=share_link

5. Adaptabilitas

SK. No. 012/I/DISDUKCAPIL/2020, merupakan legitimasi terhadap kemampuan dan capaian yang ditunjukkan inovasi ini. Pada prinsipnya, kemampuan inovasi ini terletak pada perpaduan tiga perangkat teknologi yang sudah sangat lazim sehingga mudah dan cepat diterima oleh pengguna layanan. Ciri kelaziman inovasi ini relevan dengan potensinya untuk direplikasi yakni, kemampuan adaptabilitas inovasi, sebagaimana diketengahkan sebagai berikut: Prinsip-Prinsip Replikasi Inovasi Si-CANTIK BU PRISKA: 1.Kesesuaian a.Kondisi Obyektif: - Aksesibilitas layanan masih terpusat di ibukota kabupaten - Geografi wilayah luas - Populasi penduduk besar - Layanan masih menggunakan loket fisik b.Masalah/Kebutuhan: Permasalahan: - Ada ruang bagi praktek percaloan - Pengguna layanan bisa bertemu dalam jumlah besar dan menciptakan kerumunan - Waktu pelayanan lama - Resiko terpapar covid-19. 2.Efisiensi - Memadukan fungsi WhatsApp, Google forms & Spread sheet relatif mudah dilakukan atau diterapkan; - Mengontrol aktivitas komunikasi WhatsApp, Google forms & Spread sheet dapat dilakukan via satu komputer dan atau smartphone; - Data yang masuk otomatis diadminister dalam spreadsheet; - Perlakuan data yang tersisa hanya verifikasi dan validasi; - Loket berubah 100% ke dalam format digital; - Mekanisme layanan ini dapat dikendalikan oleh 8 orang personil; - Dari sisi WAKTU, implementasi inovasi ini memangkas waktu pelayanan dari 2-3 hari menjadi 5 menit hingga 4 jam. - Pelibatan aset-aset dan peranan yang dikontribusikan secara teknis, oleh petugas tidak membutuhkan BIAYA. 3.Nilai Tambah - Pembaharuan loket fisik ke dalam format loket digital sangat memudahkan, baik pengguna maupun penyedia layanan; - Layanan yang diakses secara online meniadakan berkas fisik; - Warga yang tidak memiliki smartphone dan akses internet dapat memanfaatkan kohabitasi layanan di kelurahan/desa; - Pengembangan pada aspek tertentu masih sangat memungkinkan jika diperlukan untuk mengikuti ketersediaan dana/perangkat teknologi, termasuk pelibatan kolaborator lainnya. - Memangkas biaya non pelayanan yang timbul akibat aksesibilitas yang jauh (biaya transportasi dan akomodasi).

Link

https://drive.google.com/drive/folders/112xoR8MrxCgDD5sU0q6weVOP8nLaYlJu?usp=share_link

6. Keberlanjutan

Operasionalisasi inovasi ini mendayagunakan SDM, keuangan, metode dan peralatan secara efisien guna menghasilkan kinerja efektif. Gambaran alokasi dan pendayagunaan sumber daya tersebut diketengahkan penjelasannya sebagai berikut: - Sumber Daya Manusia, PNS dan Non PNS Disdukcapil; 22 orang personil antara lain: 5 orang operator WhatsApp, 5 orang verifikator, 7 orang

operator SIAK dan 5 orang Front Officer; - Sumber Daya Keuangan, Anggaran Disdukcapil Gowa; dialokasikan anggaran Disdukcapil Gowa sebesar Rp. 60.000.000 untuk kegiatan pemeliharaan komputer dan jaringan. - Metode, Kombinasi fungsi 1 aplikasi komunikasi dan 2 software olah data; Operator WhatsApp; Bertugas menerima permohonan masyarakat melalui chat room. Verifikator; yang merupakan kepala seksi menjadi kunci dalam menentukan kecepatan untuk penyelesaian permohonan masyarakat, dengan memeriksa, meneliti kebenaran dan kevalidan dokumen yang diajukan. Operator SIAK; mengeksekusi seluruh permohonan yang telah diperiksa oleh verifikator. Front officer (FO); bertugas memberikan imbauan, mengedukasi masyarakat yang datang terkait jenis layanan - Peralatan/Material, Hardware dan Software; Hardware: Komputer jaringan Software: Aplikasi WhatsApp, google forms & spreadsheet 1. Sumber Daya Manusia Sumber daya manusia yang bertugas diatur berdasarkan peranannya masing-masing, sebagai; (1) Operator WhatsApp; (2) Verifikator; (3) Operator SIAK; dan (4) Front officer. - Operator WhatsApp bertugas menerima permohonan masyarakat melalui chat room. Seorang Operator menangani satu nomor layanan WA dari lima nomor layanan WA yang tersedia. Dengan demikian, terdapat 5 orang yang bertugas sebagai Operator WhatsApp. Lima nomor WhatsApp layanan disebar ke 18 kecamatan dan seluruh kelurahan dan desanya masing-masing; - Yang bertindak selaku Verifikator adalah seorang Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Adminduk dan Pemanfaatan Data. Tugas ini adalah peran kunci dalam menentukan kecepatan penyelesaian permohonan masyarakat, setelah sebelumnya diperiksa, diteliti kebenaran dan kevalidan dokumen yang diajukan. - Seorang Operator SIAK mengeksekusi seluruh permohonan yang telah diperiksa oleh Verifikator. - Front officer (FO) adalah seorang Petugas yang di area depan kantor dengan tugas memberikan informasi, mengedukasi dan imbauan kepada masyarakat pengguna layanan. Tujuannya agar pengguna layanan yang datang diarahkan untuk mengajukan permohonannya melalui WhatsApp. Berbeda dengan layanan loket fisik, inovasi ini meningkatkan peluang kolaborasi dengan Pemerintah Desa/Kelurahan dan Puskesmas di Kabupaten Gowa. Dengan memberikan akses bagi Pemerintah Desa/Kelurahan dan Puskesmas untuk membantu masyarakat dan pasien dalam mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukannya. Bagi masyarakat desa/kelurahan khususnya yang tidak memiliki smartphone atau akses internet, cukup menghubungi Kelurahannya/ atau Kantor Desa. Demikian halnya juga pasien Puskesmas, dapat langsung menghubungi dokter/perawat, untuk meminta bantuannya mengakses layanan pengajuan permohonan dokumen Adminduk. 2. Keuangan Sumber daya keuangan yang dibutuhkan untuk keberlanjutan inovasi ini sangat sedikit jika dibandingkan dengan penggunaan aplikasi web atau android. Pertimbangan tertingginya adalah tingkat keamanan lalu lintas data dalam mekanisme inovasi ini sangat terjamin bebas dari hacking berbeda dengan data yang lalu lintasnya via web atau android, diragukan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk pengembangan berupa peningkatan kapasitas dan kualitas server layanan WhatsApp, dialokasi anggaran Disdukcapil Gowa sebesar Rp. 60.000.000, termasuk dalam hal ini pemeliharaan komputer dan jaringannya. Setiap tiga bulan sekali, inovasi ini direview, antara lain melalui; (1) Maintenance hardware dan software yang digunakan, baik daya tahan maupun keamanannya; (2) Pelaksanaan survei kuantitatif kepuasan masyarakat (SKM) guna mengetahui outcome-nya. Hasil dari kedua jenis evaluasi dan pengukuran itulah yang dijadikan acuan sehingga inovasi ini masih terus dilanjutkan. Disamping itu, cukup banyak masukan dan saran masyarakat via Kotak Saran dan pendekatan kualitatif yang merekomendasikan agar inovasi ini diteruskan dan ditingkatkan. Dua kata yang senantiasa hadir dalam masukan dan saran terkait ekspektasi masyarakat adalah “yang penting tidak merepotkan” dan “cepat”. Hal tersebut berbanding lurus dengan menurunnya jumlah pengaduan masyarakat. Karenanya, inovasi ini dilaksanakan dengan penuh suka cita oleh segenap personil dan pimpinan Disdukcapil Gowa sebab berdampak pula pada kemudahan dan kesederhanaan penyelesaian tugas melayani.

Link

https://drive.google.com/drive/folders/1gd1RpxFRLIRjm2DZIJ3cAqLRShHDIDU1?usp=share_link

7. Kolaborasi Pemangku Kepentingan

Salah satu kolaborator yang sangat mendukung adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Gowa. Peranannya sangat menentukan sebab instansi ini adalah leading sector daripada metode yang digunakan dalam inovasi ini. Selain itu, Diskominfo Gowa adalah penyedia jaringan internet khusus yang berkualitas dan berkecepatan tinggi untuk inovasi ini. Sementara itu, dalam konteks promosi dan penyelarasan pemberian layanan yang bisa dikatakan baru bagi masyarakat, inovasi ini menggaet kolaborator Pemerintahan Desa/Kelurahan dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM). Dengan kemitraan dan keterlibatan pihak-pihak ini dirasakan sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan penerbitan dokumen adminiduk. Meski masih terdapat warga masyarakat Gowa yang tidak memiliki smartphone dan akses internet, namun sifat mekanisme inovasi ini yang tidak perlu lagi repot datang ke kantor sangat disyukuri karena cukup mendatangi kantor desa/kelurahan masing-masing untuk mendapatkan bantuan. Selain itu Pemerintah Pusat juga memiliki kebijakan yang sangat “ngemong” kepada seluruh Dukcapil Kabupaten/Kota seluruh Indonesia, karena sangat aktif memonitor perkembangan inovasi pelayanan berteknologi di daerah sesuai kemampuannya masing-masing. Terlebih lagi, pada Awal Februari 2023 ini, Presiden RI menginstruksikan agar daerah mempercepat penerapan electronic government yang sudah tentu, salah satunya melalui pelaksanaan tupoksi Dukcapil.

Link

https://drive.google.com/drive/folders/1482LcN3UKL3oWglmvgry_Uo69Vqco8Am?usp=share_link