

Tahun	2023	Kelompok	-
Judul Inovasi	PENCET WA SAJA (PELAYANAN CEPAT VIA WHATSAPP SEHARI JADI)	Tanggal Mulai Inovasi	-
Instansi Pelaksana	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	URL Bukti Inisiasi Inovasi	LINK
Wilayah	KABUPATEN SINJAI		
Nama Inovator	AHMAD MAMALE,. S.Pd.MM		

Detail Proposal

1. Ringkasan

Implementasi : PenCet WA SaJa (pelayanan Cepat Via WhatsApp sehari jadi) merupakan inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil, dimana pada proses pelaksanaannya bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya melalui WhatsApp.. Inovasi ini mampu mengatasi masalah, memberikan kepastian, kecepatan waktu dan kenyamanan bagi masyarakat. Dalam rangka menguatkan inovasi tersebut dibuatlah Surat keputusan, Penetapan petugas layanan, sosialisasi dan penerapan inovasi diseluruh wilayah Kabupaten Sinjai, serta berkolaborasi dengan OPD, Pemerintah Desa/Kelurahan dan pihak terkait. Dampak : Berdasarkan Data realisasi pelayanan Tahun 2020 jumlah layanan sebanyak 76.270 pemohon, Tahun 2021 sebanyak 85.163 dan Tahun 2022 sebanyak 70.184. Inovasi ini mampu mengurai antrian dan memberi kenyamanan dalam bekerja, adanya kepastian dalam pengurusan dokumen tanpa harus meninggalkan rumah dan menekan biaya transport. Peningkatan layanan ini melahirkan sistem dan perbaikan mekanisme pelayanan masyarakat serta terupdatenya data kependudukan. Kesesuaian kategori : Inovasi ini memberikan layanan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diseluruh wilayah Kabupaten Sinjai demi memberikan kemudahan kepada penerima layanan sehingga dapat menekan biaya transport, mengurai antrian dan menghindari tatap muka secara langsung akibat adanya Covid-19. Maka dari itu PenCet WA SaJa menjawab tantangan pentingnya inovasi pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Link <https://www.youtube.com/watch?v=3sd8-nw36Tg>

2. Ide Inovatif

Latar belakang : Pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil selama ini dilakukan melalui front office dimana masyarakat mengeluh terkait antrian yang biasanya mencapai 100-150 orang per hari dengan kondisi ruangan yang sangat terbatas serta membutuhkan waktu 1-2 jam hanya untuk pemeriksaan kelengkapan keabsahan Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Disamping itu proses penerbitan dokumen masih membutuhkan waktu yang agak lama 1-3 hari. Awal tahun 2020 sejak dibentuknya inovasi ini antrian berkurang menjadi 80-100 orang per hari dengan waktu 5-15 menit untuk pemeriksaan kelengkapan keabsahan Dokumen dan proses penerbitan dokumen bisa 15 menit ditambah Pandemi COVID-19 mewabah di Indonesia khususnya di Kabupaten Sinjai, sehingga pada saat itu pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terganggu untuk sementara waktu dengan proses penyesuaian protokol kesehatan secara ketat tentunya ini berimbas pada proses pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat satu terobosan Inovasi pelayanan melalui PenCet WA SaJa (Pelayanan Cepat via Whatshapp Sehari Jadi) yaitu inovasi untuk mencegah tatap muka dan jaga jarak sesuai dengan Prokes dan meminimalisir antrian yang panjang serta penumpukkan masyarakat yang bolak balik dalam pemeriksaan berkas yang tidak lengkap ketika mengurus dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagaimana kita ketahui masyarakat sangat membutuhkan kepastian, kecepatan, ketepatan dan kenyamanan layanan. Tujuan: Tujuan inovasi

PenCet WA SaJa (pelayanan cepat melalui whatsapp sehari jadi) adalah memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dalam mengakses kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus meninggalkan rumah, Inovasi ini juga bertujuan untuk meminimalisir terjadinya antrian panjang dan penyelesaian dokumen dalam sehari yang penerbitannya hanya butuh 15 menit, sehingga mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, kepastian, kecepatan, ketepatan dan kenyamanan tanpa mengurangi keakuratan data pemohon. Pelayanan lebih mudah, hemat waktu dan biaya, tanpa harus meninggalkan aktifitas. Peningkatan layanan ini melahirkan sistem dan perbaikan mekanisme pelayanan masyarakat serta terupdatenya data kependudukan. Kesesuaian dengan kategori: Inovasi PenCet WA SaJa memberikan layanan terkait pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diseluruh wilayah Kabupaten Sinjai demi memberikan kemudahan kepada penerima layanan sehingga dapat menekan biaya transport, mengurai antrian dan menghindari tatap muka secara langsung akibat adanya Covid-19. Maka dari itu PenCet WA SaJa menjawab tantangan pentingnya inovasi pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Sisi kebaruan atau nilai tambah inovasi : Inovasi ini sangat mudah diakses dan dijalankan cukup menghubungi nomor layanan petugas pelayanan pada Aplikasi WhatSapp sesuai layanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Masyarakat tidak lagi datang mengantri diruang pelayanan dan tidak perlu menunggu sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui aplikasi Whastapp selama jaringan ponsel terkoneksi dengan baik. Penyelesaian dokumen hanya 15 menit jika sarana dan jaringan serta SIAK berfungsi dengan baik. Sisi kebaruan ini terintegrasi dengan beberapa inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya inovasi sayung dilan yang menangani penduduk rentan kategori disabilitas dan lansia, inovasi laki keren dari desa ke desa yang melayani penerbitan akta kelahiran, inovasi pelangi warga yang melayani perekaman KTP-el yang dilakukan di kantor desa dan sekolah dan inovasi One Three yang melayani pendaftaran kelahiran anak dengan menerbitkan dokumen Kartu keluarga, Akta kelahiran dan kartu identitas Anak. Tahun 2023 Dokumen hasil layanan dapat dikirim ke e-mail pemohon dalam bentuk file PDF yang selanjutnya dicetak oleh pemohon, semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menerima dan mengirimkan berkas permohonan ke group Forum disdukcapil untuk kemudian diperiksa kelengkapannya sebelum diproses lebih lanjut.

Link -

3. Signifikansi

Deskripsi implementasi inovasi : Program ini berdampak signifikan khususnya pada penduduk yang bertempat tinggal jauh dari ibukota kabupaten termasuk penduduk rentan (disabilitas/difabel dan lansia). Masyarakat yang jauh dari ibu Kota Kabupaten tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk mengajukan dokumen permohonan ke Disdukcapil, sebagai contoh penduduk Desa Bonto Katute Kecamatan Sinjai Borong mengeluarkan biaya antara Rp.30.000,- s/d Rp.100.000,-. Pengajuan dokumen dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, pemohon dapat secara langsung mengirim berkas ke nomor layanan cukup dengan menggunakan smartphone saja selanjutnya Petugas layanan menerima notifikasi permohonan, Setelah diperiksa, berkas yang memenuhi persyaratan administrasi akan segera diteruskan ke group forum Disdukcapil Sinjai untuk ditindak lanjuti sedangkan berkas pemohon yang belum memenuhi persyaratan administrasi akan menerima notifikasi petugas layanan berupa pemberitahuan untuk melengkapi kekurangan berkas. Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) melakukan penginputan pada aplikasi yang selanjutnya verifikator SIAK memeriksa dan memberikan persetujuan untuk mendapatkan Tanda Tangan Elektronik Kepala Dinas. Dokumen yang sudah dicetak selanjutnya disampaikan ke pemohon datang ke Disdukcapil untuk menjemput dokumen yang sudah dicetak sekaligus membawa hardcopy berkas persyaratan administrasi yang telah diajukan sebelumnya. Bagi masyarakat yang tidak memiliki smartphone, PenCet WA SaJa masih dapat diakses melalui bantuan dari aparat Desa/Kelurahan mulai dari pengajuan permohonan sampai pada pengambilan dokumen. Inovasi ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, serta memberi kemudahan dan tepat waktu dalam pelaporan.

Penilaian/asesmen (evaluasi yang dilakukan) : Evaluasi Internal : - Evaluasi langsung kepada petugas yang menerima berkas dan petugas operator pelayanan dengan cara memastikan jaringan smartphone yang digunakan harus terus terkoneksi dengan jaringan internet agar pelayanan tidak terhambat. - Melakukan rapat koordinasi secara terbatas dengan tetap menaati prokes dengan semua tim pelaksana pelayanan online. - Peningkatan kapasitas SDM petugas pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Pengecekan secara berkala sarana komputer, printer, router dan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Evaluasi External : - Melakukan koordinasi dengan Aparat desa/Kelurahan terkait pelayanan online. - Membagikan lembar survey oleh internal Disdukcapil terkait kepuasan masyarakat kepada penerima layanan saat datang mengambil dokumen yang telah selesai. - Membagikan lembar kuesioner kepada pengguna layanan yang datanya akan dikirim bagian organisasi sekda kab Sinjai. - Menerima Masukan dan kritikan terkait inovasi ini dari berbagai pihak. Dampak : Inovasi Pencet WA Saja resmi diperkenalkan kepada masyarakat pada bulan Maret 2020. Sebelum adanya Inovasi ini pemohon mengantri 1-3 jam untuk mendapatkan layanan pemeriksaan kelengkapan berkas selanjutnya proses pencetakan dokumen bisa sampai 2 jam bahkan terkadang lewat dari 1 hari kerja hanya untuk mendapatkan dokumen. Terkadang masyarakat mengeluarkan biaya 2 kali lipat jika dokumen terbit lewat dari sehari, seperti contoh penduduk dari Desa Bonto Katute Kecamatan Sinjai Borong, mereka bisa mengeluarkan biaya transport sebesar Rp.30.000,- s/d Rp.100.000,-. Maka dari itu hadirnya inovasi ini memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan bermohon melalui Smartphone yang penyelesaian dokumen bisa diselesaikan dalam waktu 15 menit sejak proses penginputan dalam SIK sehingga mampu mengurai antrian, meminimalisir pengeluaran biaya transport dan menghindari kontak langsung karena adanya covid-19. Penggunaan kata sehari digunakan untuk memberikan kepastian terkait layanan yang diberikan jika sarana dan jaringan internet berfungsi dengan baik. Dampak signifikan terhadap kualitas dan kuantitas dokumen layanan yang terbit dapat dilihat pada tahun 2020 jumlah layanan tatap muka sebanyak 30.508 dokumen dan jumlah layanan online sebanyak 45.762 dokumen. Tahun 2021 jumlah layanan tatap muka sebanyak 25.549 dokumen dan jumlah layanan online sebanyak 59.614 dokumen dan tahun 2022 jumlah layanan tatap muka sebanyak 14.037 dokumen dan jumlah layanan online sebanyak 70.184 dokumen, ini membuktikan bahwa inovasi ini berhasil dilaksanakan serta memberi kemudahan dan tepat waktu dalam pelaporan. Dengan adanya inovasi ini secara tidak langsung meningkatkan capaian kepemilikan dan tertibnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ditingkat propinsi dan nasional.

Link -

4. Kontribusi Terhadap Capaian TPB

Kontribusi nyata yang dapat diukur terhadap capaian TPB : Inovasi Pelayanan Cepat Via Whatsapp Sehari Jadi atau PENCET WA SAJA berkontribusi kepada pencapaian nasional Sustainable Development Goals (SDGs) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Target TPB pada point (10) yaitu berkurangnya kesenjangan, pemberian pelayanan secara terbuka dan memberikan hak kepemilikan dokumen kepada semua masyarakat baik di kota maupun di desa, yang dulunya lebih dinikmati oleh penduduk di perkotaan karena akses dan biaya yang ringkas dan murah. Inovasi ini meningkatkan kualitas pelayanan dan penerbitan dokumen kepada masyarakat serta menyediakan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan memberikan kontribusi terhadap Target pelayanan khususnya anak yang baru lahir dapat memiliki dokumen secara tertib dan tidak melampaui batas waktu pelaporan 60 Hari sejak lahir. Persentase kepemilikan KIA sebanyak 15.106 keping dengan persentase 20%, kepemilikan KTP-el sebanyak 47.294 keping atau sebesar 24%, kepemilikan kartu keluarga sebanyak 39.563 lembar atau sebesar 49%. Kepemilikan akta lahir 17.320 atau 22% dan elemen data kependudukan semakin terupdate.

Link -

5. Adaptabilitas

Inovasi PenCet WA SaJa sangat berpotensi diterapkan diberbagai perangkat daerah lainnya. Terbukti mampu memberikan kemudahan dalam mengakses layanan bagi masyarakat atau pengguna layanan yang dimana berdampak kepada kepuasan dan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dan pengguna layanan, sehingga meningkatkan kualitas dari pemberi layanan dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Ide dalam inovasi ini dapat dengan mudah direplikasi dengan menerapkan konsep layanan Online. Ide ini tercetus sejak munculnya Covid-19 sehingga dengan Inovasi PenCet WA SaJa maka masyarakat yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dapat terlayani dan tidak perlu bertatap muka langsung sehingga dapat meminimalisir penyebaran Covid-19. Dalam proses pelayanannya inovasi ini terintegrasi dengan inovasi Sayang Dilan, Inovasi One Three, inovasi pelangi warga, dan Inovasi Laki keren dari desa Sehingga akses layanan semakin mudah dan terbuka. Tahun 2023 semua pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil jika menerima permohonan bisa mengirim langsung ke group "Forum Disdukcapil Sinjai" untuk kemudian dilakukan verifikasi, Inovasi ini dilakukan secara menyeluruh dalam wilayah kabupaten sinjai sejak pertama kali diterapkan yang tentunya dapat mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, hemat biaya serta hemat waktu dan sangat bermanfaat bagi masyarakat sehingga dapat dengan mudah direplikasi oleh daerah lain karena hanya menerapkan / menggunakan smartphone melalui aplikasi whatsapp. Beberapa daerah telah datang berkunjung untuk melakukan studi tiru pelayanan di antaranya dari Sulawesi Barat, Kabupaten Polman, Kabupaten Enrekang, dan Kabupaten Soppeng

Link -

6. Keberlanjutan

Sumber daya yang digunakan : Inovasi pelayanan PenCet WA SaJa merupakan program strategis yang bermanfaat dan terbukti berhasil meningkatkan persentase cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan juga Berhasil mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, mudah dan tidak berbelit-belit serta pelayanan tanpa biaya alias gratis. Oleh karena itu, keberlanjutan Inovasi ini dipandang perlu kesiapan anggaran dalam hal pembiayaan kuota, ketersediaan sarana berupa Smartphone, komputer, printer, jaringan internet yang memadai, ruangan tersendiri, meubel, air conditioner, ATK serta penambahan upah petugas non PNS dalam pelaksanaan pelayanan khususnya operator yang memahami fungsi SIAK. Strategi yang dilakukan agar inovasi tetap berlanjut : Inovasi Pelayanan Cepat Via WhatsApp Sehari Jadi (PENCET WA SAJA) mulai diterapkan sejak tahun 2020 dan tetap berjalan hingga sekarang. Hal ini didukung oleh sistem pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun Covid-19 telah melandai (tidak ada kasus) tetapi inovasi ini tetap dibutuhkan, olehnya itu untuk keberlanjutan Inovasi telah ditetapkan surat keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sinjai dengan Nomor: 08/dukcapil/2020, Nomor: 02/dukcapil/2021 dan Nomor: 11/dukcapil/2022 dan Surat keputusan Bupati Sinjai Nomor : 567 Tahun 2022, Selain penguatan program di kelembagaan dan sinergitas mitra, Inovasi ini dapat berjalan dengan mudah karena berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk menyebarluaskan informasi terkait inovasi ini Disdukcapil melakukan Sosialisasi baik melalui media sosial maupun Sosialisasi secara tatap muka kepada Perangkat Daerah, Aparat kelurahan/Desa dan pihak terkait. Faktor Kekuatan : Faktor kekuatan yang mendukung dalam Inovasi PENCET WA SAJA adalah: - Permohonan pelayanan melalui Inovasi ini semakin meningkat - Ketersediaan Sumber daya manusia (SDM) yang cukup untuk pelayanan. - Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Online. - Persentase cakupan kepemilikan dokumen kependudukan semakin meningkat dan tertib. - Jaringan internet yang semakin baik dalam wilayah kabupaten Sinjai. - Dukungan dari OPD terkait. - Kerjasama dengan Pemerintah Desa/Kelurahan.

Link -

7. Kolaborasi Pemangku Kepentingan

pemangku kepentingan yang terlibat dan kontribusinya dalam merancang, melaksanakan, mengevaluasi dan memastikan keberlanjutan inovasi : Pemangku kepentingan yang terlibat dan

berkontribusi dalam Inovasi pelayanan Cepat Via WhatsApp Sehari Jadi (Pencet Wa Saja) yakni : - Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil melalui tim inovasi Pencet Wa Saja berperan sebagai pengendali dan pelaksana Inovasi - Penyebaran informasi melalui Radio pemerintah Suara bersatu FM menyiarkan secara berkala iklan pesan masyarakat, Melalui Facebook Pegawai Disdukcapil dan Media Sosial Lainnya dengan melakukan unggahan terkait inovasi ini. - Para Lurah, Kepala Desa, tokoh masyarakat, serta masyarakat yang telah menerima manfaat adanya inovasi ini membantu mensosialisasikan atau menyampaikan kepada masyarakat lain terkait pelaksanaan Inovasi pencet Wa Saja baik secara langsung maupun melalui media sosial. - Bagian Organisasi berperan sebagai stakeholder eksternal dalam rangka mengevaluasi pelayanan melalui Survey kepuasan Masyarakat.

Link -