

Tahun	2023	Kelompok	-
Judul Inovasi	CURHAT ADMINDUK	Tanggal Mulai Inovasi	-
Instansi Pelaksana	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CAPIL	URL Bukti Inisiasi Inovasi	LINK
Wilayah	KOTA PAREPARE		
Nama Inovator	syahrizal, s.stp		

Detail Proposal

1. Ringkasan

Dalam pelayanan dokumen kependudukan yang terlihat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Parepare, ada kesan bahwa beberapa warga yang datang mengurus di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Parepare kelihatan bingung dan mungkin juga mereka tidak tahu persis apa yang mesti dilampirkan sehingga mereka mondar - mandir datang ke kantor terkait pengurusan ataupun kelengkapan pada dokumen kependudukannya. Apalagi disituasi pandemi seperti sekarang ini, kita diharapkan untuk memutus mata rantai Covid 19. Berangkat dari masalah tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare, mempertimbangkan gagasan inovasi terkait pelayanan pengurusan administrasi dokumen kependudukan. Melahirkan ide yang bisa membahagiakan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Inovasi ini disingkat CURHAT ADMINDUK (Curahan Hati Terkait Administrasi Kependudukan). Inovasi yang memberikan solusi kepada warga masyarakat yang menemui kendala dalam mengakses penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Cukup dengan menghubungi media sosial dan nomor layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Parepare. Nomor Layanan dan Media Sosial Terdiri dari : 1. Layanan Whatsapp di Nomor 0811-415-227 2. Layanan Telepon di Nomor 0811-428-227 3. Email di tu.disdukcapil@gmail.com 4. Facebook di @disdukcapil parepare, atau 5. Website di <http://disdukcapil.pareparekota.go.id>

Link

https://drive.google.com/file/d/1WNCVZ93yw2vJ1BUwbcuR1JNQOWCxIw-5/view?usp=share_link

2. Ide Inovatif

Cara kerja inovasi ini cukup sederhana, misal masyarakat ingin berkonsultasi terkait dokumen kependudukan, masyarakat bisa langsung menghubungi salah satu fasilitas layanan aduan / konsultasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare, bisa melalui telepon, Whatsapp, Email, Facebook maupun melalui website. Setelah warga menghubungi salah satu layanan aduan / konsultasi, masyarakat akan dilayani langsung oleh petugas operator yang akan memberikan informasi terkait pertanyaan ataupun permasalahan kependudukan yang dialami oleh masyarakat. Untuk permasalahan tertentu, Operator layanan aduan / konsultasi akan meminta waktu untuk penyelesaian masalahnya dengan berkonsultasi langsung ke Pejabat yang kompeten di bidangnya, selanjutnya akan diteruskan kembali ke masyarakat. Dan akhirnya, masyarakat bisa langsung menyiapkan kelengkapan berkas yang dimaksud tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare lagi. Inovasi CURHAT ADMINDUK yang pelaksanaannya dilakukan mulai Tahun 2020, dianggap cukup efektif dalam memberikan kemudahan pada masyarakat dalam hal konsultasi terkait pengurusan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta kematian, perpindahan penduduk), perekaman KTP el dan Update data (BPJS, Pertanahan, Perbankan, Pajak, Vaksinasi dan instansi terkait lainnya). Dengan jumlah layanan aduan / konsultasi yang diterima baik melalui empat fasilitas layanan aduan / konsultasi adalah sebanyak 9.970 aduan dengan rincian via Whatsapp sebanyak 9.847, Email sebanyak 23 aduan, Facebook sebanyak 20 aduan dan Website sebanyak 80 aduan di tahun 2020. Dari empat media layanan yang disediakan, hampir sepenuhnya atau 90 persen lebih konsultasi menggunakan media layanan Whatsapp. Selebihnya menggunakan e-mail, facebook dan website.

Inovasi ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam konsultasi terkait masalah dokumen kependudukan, khususnya masyarakat warga parepare yang berada di luar kota Parepare yang tidak bisa datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Dengan inovasi ini, warga Parepare yang berada di luar daerah bisa berkonsultasi langsung via daring . Di masa Pandemi Covid-19, inovasi ini juga bisa membantu mengurangi penyebaran Covid-19 di Kota Parepare, sebab warga yang ingin konsultasi terkait dokumen kependudukannya ataupun mengurus dokumen kependudukan tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mereka bisa langsung menghubungi salah satu layanan aduan / konsultasi.

Link

https://drive.google.com/file/d/1WNCVZ93yw2vJ1BUwbcuR1JNQOWCxIw-5/view?usp=share_link

3. Signifikansi

Dampak yang bisa dirasakan dari hadirnya inovasi CURHAT ADMINDUK ini yaitu : • Sebelum inovasi : Khususnya masyarakat yang berada di luar kota Parepare , harus menunggu hingga berada di Kota Parepare untuk konsultasi terkait dokumen kependudukannya. □ Setelah inovasi : Masyarakat bisa melakukan konsultasi secara daring , bisa menghemat waktu dan ongkos karena bisa diselesaikan lewat daring. • Sebelum inovasi : Masyarakat datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare untuk konsultasi ataupun mengurus dokumen kependudukan, sehingga berpotensi membuat kerumunan yang menjadi penyebab penularan Covid-19 di masa pandemi ini. □ Setelah inovasi : Bisa mengurangi jumlah penduduk yang melakukan interaksi tatap muka langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare sehingga bisa menekan penyebaran Covid-19 di masa pandemi. • Sebelum inovasi : Masyarakat mengurus dokumen kependudukan dengan keterbatasan informasi terkait syarat kelengkapan dalam mengurus dokumen. Sehingga menimbulkan kesan warga mondar – mandir ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. □ Setelah inovasi : Warga dengan mudah mengurus dokumen kependudukannya via daring dengan mendapatkan informasi kelengkapan dokumen melalui telepon atau via whatsapp terlebih dahulu, tanpa harus mondar mandir ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.

Link

https://drive.google.com/file/d/1WNCVZ93yw2vJ1BUwbcuR1JNQOWCxIw-5/view?usp=share_link

4. Kontribusi Terhadap Capaian TPB

Rencana aksi inovasi CURHAT ADMINDUK ini melalui empat tahapan yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pengawasan dan evaluasi. Tahap awal perencanaan Inovasi CURHAT ADMINDUK dilakukan melalui rapat internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Dari hasil rapat ini di bentuk tim kerja inovasi dan menyusun konsep inovasi.. Tahap awal perencanaan inovasi ini di lakukan dari tanggal 3 Maret 2020 sampai 9 Maret 2020. Selanjutnya dilakukan untuk tahap pelaksanaan inovasi. Tahap pelaksanaan inovasi dimulai dengan menyiapkan sosialisasi inovasi CURHAT ADMINDUK melalui papan informasi, media sosial ataupun Website. Selanjutnya menyiapkan peralatan pendukung inovasi ini melalui Handphode, media sosial, Website dan media sosial. Selanjutnya menyiapkan operator inovasi dan dilakukan pelatihan secara internal dan dilakukan uji coba simulasi inovasi CURHAT ADMINDUK. Selanjutnya implementasi inovasi dengan pelayanan yang cepat, akurat dan terupdate melayani penerbitan dokumen kependudukan secara daring. Tahap pelaksanaan inovasi ini di lakukan dari tanggal 9 Maret 2020 sampai 16 Maret 2020. Di tahan pengawasan ini dilakukan monitoring inovasi secara berkala, mengidentifikasi masalah selama inovasi dan melakukan pemeliharaan komputer serta koneksi jaringan internet secara berkala. Tahap pengawasan inovasi ini di lakukan dari tanggal 16 -19 Maret 2020 (berkelanjutan). Pada tahap evaluasi ini dilakukan pengumpulan data hasil inovasi , mengevaluasi pelaksanaan inovasi selanjutnya penyusunan laporan kegiatan

Link

https://drive.google.com/file/d/1WNCVZ93yw2vJ1BUwbcuR1JNQOWCxIw-5/view?usp=share_link

5. Adaptabilitas

CURHAT ADMINDUK merupakan sebuah inovasi yang digagas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare dengan memanfaatkan nomor telepon yang bisa dihubungi, baik melalui telepon ataupun via Whatsapp dengan tujuan sebagai berikut: a. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan. b. Meningkatkan kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat Kota Parepare c. Dengan adanya CURHAT ADMINDUK, data kependudukan masyarakat kota Parepare dapat disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya atau tervalidasi dengan baik. d. Memberikan pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien dan membahagiakan masyarakat. Adapun manfaat dari pelaksanaan inovasi CURHAT ADMINDUK diharapkan sebagai berikut: a. Memudahkan masyarakat dalam konsultasi dokumen kependudukan hanya via daring dan tidak perlu repot untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. b. Mengurangi interaksi tatap muka langsung dengan masyarakat sehingga bisa meminimalkan penularan Covid-19 di masa pandemi ini. c. Masyarakat bisa mengerjakan kegiatan produktif lainnya karena untuk konsultasi bisa dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.

Link

https://drive.google.com/file/d/1WNCVZ93yw2vJ1BUwbcuR1JNQOWCxIw-5/view?usp=share_link

6. Keberlanjutan

Inovasi ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam konsultasi terkait masalah dokumen kependudukan, khususnya masyarakat warga parepare yang berada di luar kota Parepare yang tidak bisa datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Dengan inovasi ini, warga Parepare yang berada di luar daerah bisa berkonsultasi langsung via daring . Di masa Pandemi Covid-19, inovasi ini juga bisa membantu mengurangi penyebaran Covid-19 di Kota Parepare, sebab warga yang ingin konsultasi terkait dokumen kependudukannya ataupun mengurus dokumen kependudukan tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mereka bisa langsung menghubungi salah satu layanan aduan / konsultasi. Inovasi CURHAT ADMINDUK yang pelaksanaannya dilakukan mulai Tahun 2020, dianggap cukup efektif dalam memberikan kemudahan pada masyarakat dalam hal konsultasi terkait pengurusan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta kematian, perpindahan penduduk), perekaman KTP el dan Update data (BPJS, Pertanahan, Perbankan, Pajak, Vaksinasi dan instansi terkait lainnya). Dari data tahun 2020 diketahui bahwa jumlah layanan aduan / konsultasi yang diterima baik melalui empat fasilitas layanan aduan / konsultasi adalah sebanyak 9.970 aduan dengan rincian via Whatsapp sebanyak 9.847, Email sebanyak 23 aduan, Facebook sebanyak 20 aduan dan Website sebanyak 80 aduan. Dari empat media layanan yang disediakan, hampir sepenuhnya atau 90 persen lebih konsultasi menggunakan media layanan Whatsapp. Selebihnya menggunakan e-mail, facebook dan website. Melihat antusias masyarakat untuk melakukan konsultasi dokumen kependudukan, maka di tahun 2021 ini dikembangkan inovasi dengan ditambah satu nomer layanan untuk konsultasi via telepon. Kemudian di tahun 2021 diketahui bahwa jumlah layanan aduan / konsultasi yang diterima baik melalui empat fasilitas layanan aduan / konsultasi adalah sebanyak 2.457 aduan dengan rincian via telepon sebanyak 1.007 aduan via chat Whatsapp sebanyak 833, via telepon Whatsapp sebanyak 569 aduan, Email sebanyak 5 aduan, Facebook sebanyak 20 aduan dan Website sebanyak 23 aduan.

Link

https://drive.google.com/file/d/1WNCVZ93yw2vJ1BUwbcuR1JNQOWCxIw-5/view?usp=share_link

7. Kolaborasi Pemangku Kepentingan

Inovasi CURHAT ADMINDUK dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare dengan menggunakan sumber daya manusia yaitu Operator layanan aduan / konsultasi, sebagai salah satu penunjang efektifnya kelangsungan inovasi yang bertugas untuk melayani masyarakat yang ingin konsultasi via daring . Untuk mendukung pelaksanaan

inovasi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menganggarkan pembelian smartphone dan nomor khusus, pembuatan e-mail, media sosial yaitu facebook serta bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pembuatan website yang akan digunakan untuk mendukung inovasi CURHAT ADMINDUK.

Link

https://drive.google.com/file/d/1WNCVZ93yw2vJ1BUwbcuR1JNQOWCxIw-5/view?usp=share_link