

PROPOSAL

SI CERDAS BU PRISKA (Solusi CEpat Ringkas Dengan mekAniSme Buku tamU Pelayanan ReglStrasi KependudukAn)

📅 Tanggal Implementasi Inovasi

Wednesday, 02 January 2019

Nama Unit : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA

Nama Instansi : Pemerintah Kab. Gowa

Kelompok **Umum**

Belum pernah top 99

URL Youtube

<https://youtu.be/zL9y0srMcME>

Surat Pernyataan Implementasi

Terlampir

Surat Pernyataan Identitas Perorangan atau Tim

Terlampir

Surat Pernyataan Kesiediaan Replikasi

Terlampir

Ringkasan

Jelaskan secara ringkas mengenai inovasi yang diusulkan meliputi seluruh aspek pertanyaan.

SI CERDAS BU PRISKA diinovasikan untuk memberikan identitas yang syah bagi semua termasuk bagi penduduk rentan Adminduk, serta meningkatkan kinerja pelayanan penerbitan dokumen Adminduk. Melakukan pembaharuan terhadap proses pelayanan 'loket-fisik' pada aspek pengaturan, pengolahan dan pengendalian melalui format 'loket-digital' untuk mejangkau pelayanan yang sulit dilakukan oleh loket fisik. Prinsip kerjanya menggabungkan WhatsApp, Googleforms dan Spreadsheet sehingga terangkai mekanisme; (1)Pengajuan permohonan dokumen-Adminduk dilakukan melalui WhatsApp sesuai wilayah kecamatan domisilinya; (2)Pemohon hanya perlu menyapa "sistem" dengan mengirimkan kata-pembuka apa saja, (3)secara otomatis akan terkirim link Googleforms untuk diisi; (4)Pemohon mengisi data dan informasi layanan yang diinginkan, 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, hasil pelayanan langsung diterima emailnya, segera setelah 5 menit hingga maksimum 4 jam.

Inovasi ini berhasil sebab; (1)Masyarakat menyukainya karena WhatsApp sangat lazim/mudah diakses dari mana saja tanpa perlu lagi mendatangi/berkerumun, menunggu diKantor Disdukcapil; (2)Untuk warga tidak memiliki smartphone, gagap teknologi, miskin, lansia dan difabel, tersedia layanan di kantor kelurahan atau desa domisili; (3)Layanan ini cepat dan hasilnya dikirim ke-email pemohon; (4)Tidak membutuhkan berkas-berkas fisik. Kinerja inovasi ini, relevan dengan TPB 16.9. melalui usahanya memanfaatkan teknologi informasi dalam pengaturan permohonan Adminduk.

Latar belakang dan Tujuan (10%)

Uraikan latar belakang dan tujuan yang memuat:

- Rumusan masalah yang menggambarkan kondisi awal sebelum implementasi inovasi
- Kelompok sasaran masyarakat yang terdampak permasalahan
- Tujuan Inovasi dilengkapi dengan target yang terukur
- Lengkapi uraian tersebut di atas dengan melampirkan data pendukung yang relevan.

Masalah faktual pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa adalah Aksesibilitas-Kondisi Geografi. Masyarakat Gowa tersebar di 28% permukiman dataran rendah dan 72% dataran tinggi. 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 yang besarnya tidak kurang dari Rp.100.000. Situasi ini memberi ruang bagi praktek percaloan, 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. Hal-hal inilah yang menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukannya. Termasuk penduduk Rentan Admindak yaitu warga yang tidak memiliki smartphone, gagap teknologi, miskin, lansia dan difabel.

Mengacu pada permasalahan tersebut, pembaharuan dilakukan melalui Inovasi SI CERDAS BU PRISKA (Solusi CEPat Ringkas Dengan mekAniSme Buku tamU Pelayanan RegIStrasi KependudukAn).Pembaharuan meknanisme yang memadukan fungsi WhatsApp, Googleforms dan Spreadsheet, dari loket fisik ke dalam format loket digital ini. Yang bertujuan untuk; (1)Mendekatkan pelayanan, (2)Mempercepat pengelolaan hingga meringkas penyelesaian permohonan melalui proses digitalisasi; (3)Menghilangkan beban biaya non pelayanan; (4)Menghilangkan parasit percaloan; (5)Memudahkan penduduk rentan admindak mendapatkan pelayanan. Kemudahan pelayanan ini berdampak pada peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang setiap tahunnya meningkat. Tahun 2019 nilai IKM 83,58, tahun 2020 nilai 89,48, tahun 2021 nilai 91,67 dan tahun 2022 nilai 92,02.

Penerima manfaat dari inovasi ini adalah; (1) Warga masyarakat yang menggunakan layanan ini (affected people); (2) Masyarakat secara umum yang belum dan akan menggunakan layanan ini (public community), Termasuk penduduk rentan Admindak yaitu warga yang tidak memiliki smartphone, gagap teknologi, miskin, lansia dan difabel.https://drive.google.com/drive/folders/1x0OkC7cKQu82q_fTllu1BE6PLI3YY6N4?usp=sharing

Kebaruan/Nilai Tambah (15%)

Jelaskan ide/gagasan dan keunggulan (keunikan/nilai tambah/kebaruan) dari inovasi ini.

Dimasa Pandemi sebagian besar layanan baik pemerintah maupun swasta mengubah proses pelayanannya dari tatap muka (loket fisik) menjadi loket digital hanya menggunakan WhatsApp saja. Inovasi ini berbeda, Kebaruannya menggabungkan WhatsApp, Googleforms dan Spreadsheet yang kesemuanya diperoleh secara mudah dan tanpa biaya. Inovasi ini sangat memudahkan, baik pengguna maupun penyedia layanan. Sebelumnya pemohon menyiapkan dokumen-dokumen persyaratan, membawanya, mengantrikannya dan menunggu mendapatkan layanan diloket Dukcapil. Dan tidak sedikit permohonannya ditolak akibat kurang lengkap. Dengan inovasi ini, pemohon cukup mengakses nomor layanan melalui WhatsApp darimana saja, melengkapi persyaratan permohonan dengan foto-foto, tanpa harus keluar rumah (bolak-balik). Mengenai kuantitas dan validitas permohonan

dikomunikasikan lebih lanjut melalui WhatsApp. Bagi penduduk rentan Adminduk yang tidak memiliki smartphone, gagap teknologi, miskin, lansia dan difabel dapat memanfaatkan layanan desa/kelurahan melalui Petugas Registrasi yang telah ditunjuk oleh Desa/Lurah yang telah disetujui Dukcapil untuk mengakses layanan. Kemudahan penyedia layanan adalah meniadakan penerimaan berkas fisik, mempercepat-meringkas penerbitan dokumen dan mempermudah pencapaian kinerja bidang-bidang Dukcapil yang sebelumnya dicapai secara manual.

Nilai tambah yang diperoleh, terciptanya kolaborasi saling menguntungkan antara masyarakat, pemerintah desa/kelurahan dan Dukcapil. Masyarakat cepat dan mudah memperoleh dokumen kependudukannya, desa/kelurahan memiliki arsip digital dokumen kependudukan sebagai data dasar pembangunan, Dukcapil mampu mencapai target kinerja yang diberikan Pemerintah Kabupaten Gowa. https://drive.google.com/drive/folders/1LEW8gkq8JsDZYh4tvDzidxEVTd1jxyxg?usp=share_link

Implementasi Inovasi (5%)

Uraikan implementasi inovasi dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi

Masalah utama pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa adalah Aksesibilitas-Kondisi Geografi yang berdampak pada enggannya masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya. Karena harus mengeluarkan sejumlah biaya non-pelayanan berupa biaya transportasi, biaya konsumsi dan kadang biaya akomodasi (tidak kurang Rp.100.000). Belum lagi bagi masyarakat lansia, difabel dan miskin di pelosok-pelosok pedesaan yang berada didataran tinggi, tentunya akan menjadi pengeluaran besar untuk mengurus dokumen kependudukannya yang ada diibukota kabupaten Gowa.

Inovasi ini hadir memberikan solusi dengan mendekatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang murah dan mudah digunakan oleh masyarakat. Menurut data literasi digital Kominfo-RI, bahwa di Sulawesi Selatan 97,1% penduduknya telah familiar menggunakan WhatsApps. Hanya dengan melakukan obrolan menggunakan WhatsApp pada nomor layanan dan menyampaikan data dan informasi jenis permohonan yang diinginkan menggunakan Googleforms yang telah disediakan, maka permohonan akan diterima, terproses dan hasil layanan akan terkirim kembali kepada pemohon yang bersangkutan melalui emailnya.

Sehingga dari proses tersebut, tidak ada interaksi fisik/tidak ada kunjungan antara pemohon dan penyedia layanan. Hanya interaksi digital melalui chat dari rumah pemohon, yang tentunya akan mengurangi pengeluaran masyarakat menjadi Rp.0 (Nol Rupiah), mempercepat proses penyelesaian permohonan, tidak ada interaksi dengan pihak lain yang akan berpotensi terjadinya praktik percaloan, serta memudahkan bagi penduduk rentan mendapatkan dokumen adminduk. https://drive.google.com/drive/folders/1ikSH8wvE1KF-Q-pPjaE7zFdj6bcBGw8z?usp=share_link

Signifikansi (30%)

- **Uraikan dampak inovasi (bandingkan kondisi sebelum dan sesudah inovasi diimplementasikan)**
- **Jelaskan metode yang digunakan untuk mengukur dampak inovasi.**

Lengkapi uraian tersebut dengan melampirkan data dukung berupa laporan hasil evaluasi inovasi baik dari eksternal maupun internal yang memuat data sebelum dan sesudah implementasi inovasi (kualitatif dan kuantitatif)

Untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan umumnya masyarakat harus datang ke kantor Disdukcapil Gowa dengan membawa berkas permohonannya. Lalu menunggu dan menciptakan kerumunan untuk dapat dilayani satu-persatu. Tidak sedikit masyarakat yang harus bolak-balik Disdukcapil untuk melengkapi berkas permohonannya yang dinyatakan kurang lengkap. Hal inilah yang semakin menambah beban biaya non pelayanan yang dikeluarkan, terlebih bagi masyarakat yang berdomisili didataran tinggi tidak kurang sebesar Rp.100.000,- untuk sekali perjalanan. Dalam kebingungannya, tidak jarang yang memanfaatkan jasa calo untuk menghindari bertambahnya biaya non pelayanan dan dijanji akan mampu menyelesaikan dengan cepat permohonan walaupun tidak lengkap dengan membayarkan sejumlah uang jasa. Permasalahan inilah yang membuat masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukannya, sehingga berdampak buruknya kualitas pelayanan adminduk di kabupaten Gowa.

Inovasi ini merubah loket tatap muka menjadi loket digital, dengan memanfaatkan Aplikasi WhatsApp (W.A) yang sudah sangat lazim dipergunakan oleh 97,1% penduduk di Sulawesi Selatan, hal ini berdasarkan Indeks Literasi Digital Indonesia,-Kominfo. W.A yang dikombinasikan dengan pemanfaatan GoogleForm dan Spreadsheet adalah solusi menyelesaikan permasalahan-permasalahan diatas, serta akan lebih mempermudah pencapaian kinerja-kinerja Dukcapil secara internal. Masyarakat hanya (1)Pemilih nomor whatsapp sesuai wilayah kecamatan domisilinya; (2)Pemohon hanya perlu menyapa "sistem" dengan mengirimkan kata-pembuka apa saja, lalu otomatis akan terkirim link Google forms untuk diisi; (3)Pemohon mengisi jenis layanan, dan pada saat yang sama akan mendapat informasi berkas-berkas yang dipersyaratkan, lalu submit-an diterima via Spreadsheet; (4)Jika berkas lengkap, hasilnya akan diterima via email yang didaftarkan; (5)Jika berkas kurang, pemohon diberitahu via WhatsApp dan setelah lengkap, pemohon dapat memeriksa email masuk, segera setelah 5 menit hingga maksimum 4 jam.

Inovasi ini sangat memudahkan, karena masyarakat sendiri langsung mengajukan permohonannya; tidak perlu datang berkerumun dan antri karena pengajuan dilakukan melalui handphone; mengurangi biaya non pelayanan sampai Rp.0; terhindar praktik percaloan karena melalui WA masyarakat langsung mengajukan permohonan dan hasilnya langsung diterima tanpa perantara(calor). Bagi penduduk rentang Adminduk yaitu penduduk yang tidak memiliki smartphone, gagap teknologi, miskin, lansia dan difabel dapat mengajukan permohonannya ke kantor Desa/Kelurahan melalui petugas registrasi Adminduk yang telah ditunjuk oleh Kepala Desa/Lurah sebelumnya. Petugas tersebut akan diberikan akses oleh Dukcapil Gowa untuk dapat mengajukan permohonan masyarakatnya dan menerima dokumen

kependudukan hasil pelayanan, lalu diserahkan kepada masyarakat dan mengarsipkan secara digital untuk dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan perencanaan, kebijakan dan pembangunan desa/kelurahan.

Kemudahan yang dirasakan masyarakat dapat diketahui dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Digital, yang form digitalnya diberikan kepada masyarakat setelah selesai menerima layanan. Dampak inovasi ini adalah meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan adminduk. Hasil survey dari responden SKM-Digital dengan mudah dapat dikumpulkan, diolah dan dituangkan dalam bentuk laporan IKM disetiap Triwulannya. Sebelum inovasi ini diimplementasikan tahun 2019 nilai IKM terhadap layanan adminduk adalah 83,58 (kategori Baik) sedangkan setelah inovasi ini diimplementasikan ditahun 2022 nilai IKM terhadap layanan adminduk adalah 92,02 (kategori Sangat Baik).

Metode yang dipergunakan untuk mengukurnya berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Dampak lainnya, sudah tidak ada lagi penumpukan arsip-arsip kertas permohonan masyarakat karena sudah tersimpan dan tersusun rapi didalam file digital; meringkas prosedur yang sebelumnya semua berkas permohonan yang masuk dilakukan pemindaian untuk diarsipkan secara digital; meningkatnya tingkat literasi masyarakat terhadap pelayanan digital yang dilihat dari jumlah permohonan yang masuk setiap hari semakin bertambah banyak; terwujudnya tata kelola pemerintahan terbaik dengan Dukcapil sebagai salah satu penyumbang IKM dalam pencapaian visi-misi pemerintah Kabupaten Gowa 2021-2026. https://drive.google.com/drive/folders/112xoR8MrxCgDD5sU0q6weVOP8nLaYlJu?usp=share_link

Adaptabilitas (20%)

Apakah inovasi ini sudah direplikasi?

Jelaskan potensi inovasi untuk direplikasi dengan menggambarkan luasan populasi dan kesamaan karakter masalah yang dialami atau ada pada daerah lain.

Inovasi ini sangat berpotensi untuk diadaptasi oleh siapa saja baik pemerintah atau swasta yang menyediakan layanan publik, karena murah dan mudah untuk disesuaikan dengan kebutuhan layanan. W.A, GoogleForm dan Spreadsheet adalah aplikasi tak berbayar (gratis) dan mudah diinstal melalui internet. Secara internal Dukcapil Gowa telah mereplikasi inovasi ini pada pembuatan form SKM-Digital dan Pengajuan Penerbitan KTP-el. W.A sebagai media komunikasi dan penyebaran link GoogleForm, GoogleForm sebagai media pengisian data dan informasi layanan, sedangkan Spreadsheet sebagai media penyimpanan (database) dari pengisian GoogleForm.

Inovasi ini sangat berpotensi untuk direplikasi oleh Dukcapil daerah lainnya, hal ini dapat diketahui dari beberapa kunjungan ke Dukcapil Gowa, antara lain Dukcapil Sinjai-Sulawesi Selatan, Dukcapil Kabupaten Luwu-Sulawesi Selatan, Dukcapil Kabupaten Donggala-Sulawesi Tengah, Dukcapil Kota Gorontalo-Gorontalo telah melakukan kunjungan (study tiru) ke Dukcapil Kabupaten Gowa untuk mengetahui dan mempelajari inovasi ini, untuk diterapkan juga diwilayahnya. Namun sampai sekarang Dukcapil Gowa belum mendapatkan informasi terkait telah direplikasikannya inovasi ini di daerah-daerah tersebut. https://drive.google.com/drive/folders/1gd1RpxFRLIRjm2DZIJ3cAqLRShHDIDU1?usp=share_link

Sumber Daya (5%)

Jelaskan sumber daya yang digunakan, yang terdiri dari:

- sumber daya keuangan;
- sumber daya manusia;
- metode;
- peralatan atau material.

Lengkapi uraian tersebut di atas dengan melampirkan data pendukung yang relevan.

Sumber daya manusia yang bertugas diatur berdasarkan peranannya masing-masing, sebagai;

- Operator WhatsApp adalah enam orang bertugas menerima permohonan masyarakat melalui chat room.
- Verifikator adalah enam orang Kepala Sub Koordinator. Tugasnya adalah memeriksa kebenaran dan kevalidan yang diajukan.
- Operator SIAK sebanyak enam orang mengeksekusi seluruh permohonan yang telah diperiksa oleh Verifikator.
- Front officer (FO) adalah Petugas di area depan kantor dengan tugas memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat untuk mengajukan permohonannya melalui WhatsApp.

Sumber daya keuangan untuk keberlanjutan inovasi ini sangat sedikit jika dibandingkan dengan penggunaan aplikasi web/android. Pengembangan berupa peningkatan kapasitas dan kualitas server layanan, dialokasi anggaran sebesar Rp.60.000.000, termasuk pemeliharaan komputer dan jaringannya.

Metode inovasi ini sangat sederhana hanya memindahkan proses yang dilakukan melalui loket tatap muka ke proses loket digital dengan mengkombinasikan tiga aplikasi yaitu : WhatsApp sebagai media komunikasi dua arah antara pemohon dan petugas; GoogleForm sebagai media penyampaian data dan informasi permohonan; dan Spredsheet sebagai media penyimpanan data permohonan serta sebagai acuan operator SIAK menyelesaikan permohonan secara berurutan berdasarkan waktu masuknya.

Dukungan peralatan inovasi ini sangat memadai dan tidak memerlukan waktu yang lama jika terjadi kerusakan hardware maupun jaringannya. Tersedianya anggaran pemeliharaan dan teknisi jaringan dari Diskominfo Gowa yang setiap saat siap membantu. https://drive.google.com/drive/folders/1482LcN3UKL3oWgImvgry_Uo69Vqco8Am?usp=share_link

Strategi Keberlanjutan (15%)

Jelaskan strategi keberlanjutan inovasi, yang terdiri dari:

Strategi yang dilakukan agar inovasi ini berkelanjutan dilakukan dengan cara :

Strategi Institusional melalui penerbitan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa No. 012//DISDUKCAPIL/2020 merupakan legitimasi terhadap kemampuan dan capaian yang ditunjukkan inovasi ini. Selain itu, Disdukcapil Gowa berkolaborasi dengan Mitra Pembangunan dalam hal penguatan pemanfaatan Inovasi ini dengan Pendampingan Penyusunan RANPERBUP Percepatan kepemilikan dokumen adminduk bagi penduduk rentan adminduk dan kelompok khusus di Gowa, yang sedang dalam proses Harmonisasi dengan Kanwil Kemenkumham Sulawesi Selatan.

Strategi Manajerial, 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. Serta didukung dengan kesiapsiagaan timnya untuk memperbaiki apabila inovasi ini mendapat kendala teknis jaringan.

Strategi Sosial, dalam konteks promosi dan penyelarasan pemberian layanan yang bisa dikatakan baru bagi masyarakat, inovasi ini menggaet kolaborator Pemerintahan Desa/Kelurahan. Dengan kemitraan dan keterlibatan pihak-pihak ini dirasakan sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan penerbitan dokumen adminduk. 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. Beban biaya non pelayanan yang dikeluarkan masyarakat yang semula tidak kurang dari Rp.100.000 sekali perjalanan ke kantor Dukcapil Gowa yang berada di ibukota kabupaten, dengan inovasi ini beban itu menjadi Rp.0 (Nol Rupiah). Strategi ini juga sangat membantu Desa/kelurahan menjalankan fungsi pelayanannya kepada masyarakat, memperoleh dokumen kependudukan masyarakat tanpa harus meminta satu-persatu, memudahkan dalam penyusunan kebijakan desa/kelurahan, sehingga perencanaan serta penganggaran desa/kelurahan menjadi tepat sasaran, memudahkan dalam melakukan validasi dan verifikasi data untuk keperluan penerimaan bantuan sosial, bantuan keuangan, bantuan layanan Kesehatan dan kebutuhan lain masyarakatnya. Strategi ini juga menjadi efektif karena mampu merubah paradigma masyarakat bahwa mengurus dokumen kependudukan itu sangat susah dan berbelit-belit menjadi sangat cepat, ringkas, mudah dan murah. Semula masyarakat yang rentan Adminduk sangat kesulitan dan enggan mengakses layanan

untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya, dengan kemudahan melalui inovasi ini mereka mudah mengajukan permohonannya. Sehingga data kependudukan menjadi valid karena terjadi proses updating data setiap harinya baik itu pengajuan permohonan lahir, mati, pindah, datang. 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. https://drive.google.com/drive/folders/1x2QicovYkMiQkgwf2FKgp6L2DTqTwqs1?usp=share_link

