PEMERINTAH KOTA PAREPARE

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

2021

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

"CURHAT ADMINDUK"

Curahan Hati Terkait Administrasi Kependudukan

disdukcapil.pareparekota.go.id

tu.disdukcapil@gmail.com

Disdukcapil Parepare

0811-415-227

0811-428-227

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
RESUME INOVASI..... ii
I. RANCANG BANGUN INOVASI..... 1
1.1 Latar Belakang Inovasi 1
1.2 Proses Pelaksanaan Inovasi..... 2
1.3 Rencana Aksi Inovasi 3
II. TUJUAN INOVASI..... 3
III. MANFAAT INOVASI 4
IV. HASIL INOVASI..... 4
4.1 Output 4
4.2 Inovasi Mengatasi Permasalahan..... 6
4.3 Dampak Pelaksanaan Inovasi 7
V. KEBARUAN..... 7
VI. SUMBER DAYA 8

RESUME INOVASI

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*

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.

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.

I. RANCANG BANGUN INOVASI

1.1 Latar Belakang Inovasi

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat.

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.

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).** Penduduk yang mengurus penerbitan dokumen kependudukannya bisa memanfaatkan Inovasi curhat adminduk ini dengan menghubungi media layanan aduan / konsultasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare, melalui telepon dan *Whatsapp* 0811415227 atau 0811428227, email: *tu.disdukcapil@gmail.com* , *Facebook* : Disdukcapil Parepare dan melalui Website *http://disdukcapil.pareparekota.go.id*.

1.2 Proses Pelaksanaan Inovasi

CURHAT ADMINDUK merupakan sebuah inovasi yang memungkinkan masyarakat untuk konsultasi terkait masalah administrasi kependudukannya melalui telepon tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.

Pada mulanya, pelaksanaan inovasi ini dilakukan dengan melaksanakan rapat internal dengan para Pejabat Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Kemudian disepakati untuk memanfaatkan nomor telepon yang bisa di hubungi baik melalui telepon ataupun via *Whatsapp* terkhusus untuk keperluan konsultasi. Dan inovasi ini disepakati penamaannya menjadi CURHAT ADMINDUK.

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.

1.3 Rencana Aksi Inovasi

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 dengan metode analisa data pelaksanaan inovasi secara menyeluruh.

II. TUJUAN INOVASI

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.

III. MANFAAT INOVASI

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.

IV. HASIL INOVASI

4.1 Output

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 rincian sebagai berikut :

NO	BULAN	LAYANAN ADUAN / KONSULTASI				JUMLAH
		Whatsapp (Chat)	***Email***	***Facebook***	***Website***	
1	MARET	1.838	2	3	-	1.843
2	APRIL	690	-	2	2	694
3	MEI	843	1	1	6	851
4	JUNI	2062	8	3	8	2.081
5	JULI	1.304	1	2	2	1.309
6	AGUSTUS	940	3	1	5	949
7	SEPTEMBER	674	2	1	40	717
8	OKTOBER	923	1	3	8	935
9	NOPEMBER	395	1	2	7	405
10	DESEMBER	178	4	2	2	186
TOTAL		**9.847**	**23**	**20**	**80**	**9.970**

Sumber Data: (Dinas Dukcapil, diolah)

Dari data di atas 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. Dengan rinciannya sebagai berikut :

NO	BULAN	LAYANAN ADUAN / KONSULTASI						JUMLAH
		Telepon	*Whatsapp*		*Email*	*Facebook*	*Website*	
			Chat	Telepon				
1	JANUARI	147	58	-	2	2	5	214
2	FEBRUARI	128	54	56	-	1	3	242
3	MARET	30	50	55	1	3	2	141
4	APRIL	56	132	117	1	2	1	309
5	MEI	224	140	156	1	2	2	525
6	JUNI	265	194	77	-	3	4	543
7	JULI	114	148	80	-	3	5	350
8	AGUSTUS	43	57	28	-	4	1	133
TOTAL		**1.007**	**833**	**569**	**5**	**20**	**23**	**2.457**

Sumber Data: (Dinas Dukcapil, diolah)

Dari data di atas 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.

4.2 Inovasi Mengatasi Permasalahan

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.

4.3 Dampak Pelaksanaan Inovasi

Adapun dampak pelaksanaan Inovasi CURHAT ADMINDUK dapat dirinci sebagai berikut:

NO	SEBELUM INOVASI	SETELAH INOVASI
1.	Khususnya masyarakat yang berada di luar kota Parepare , harus menunggu hingga berada di Kota Parepare untuk konsultasi terkait dokumen kependudukannya.	Masyarakat bisa melakukan konsultasi secara *daring* , bisa menghemat waktu dan ongkos karena bisa diselesaikan lewat *daring.*
2.	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.	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 ini.
3.	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.	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.

V. KEBARUAN

Inovasi CURHAT ADMINDUK merupakan inovasi yang digagas kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare untuk memudahkan konsultasi dokumen kependudukan untuk masyarakat kota Parepare .

Sebelumnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare dalam melayani masyarakat yang kesulitan dalam pengurusannya, warga di arahkan melalui Ruang Pengaduan yang berada di bidang PIAK untuk konsultasi terkait permasalahan dokumen mereka. Kemudian setelah permasalahannya terselesaikan, warga melengkapi kekurangan berkas dan selanjutnya masyarakat di arahkan ke Ruang Pelayanan untuk penerbitan dokumen kependudukannya.

Seiring berjalannya waktu dengan adanya inovasi CURHAT ADMINDUK , warga bisa langsung konsultasi via *daring* melalui melalui telepon dan *Whatsapp* 0811415227 atau 0811428227, email: *tu.disdukcapil@gmail.com* , *Facebook* : Disdukcapil Parepare dan melalui Website *http://disdukcapil.pareparekota.go.id* tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.

VI. SUMBER DAYA

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.