

## Laporan Indeks Inovasi Daerah

Nama SKPD / Kelompok	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Nama Inovasi	: Dik Jamila me-WA (Di Kampung Saja, Kami Melayani Melalui Whatsapp)
Tahapan Inovasi	: Inisiatif
Inisiator Inovasi Daerah	: Disdukcapil
Bentuk Inovasi	: Pelayanan Publik
Jenis Inovasi	: Belum ditentukan
Inovasi Dimulai	: 15 February 2020
Latar Belakang	: Harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia tentang pelayanan publik saat ini semakin tinggi sehingga menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk selalu berinovasi dalam pelayanannya. Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus menjadi perhatian Pemerintah termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Kepemilikan dokumen kependudukan berkaitan erat dengan layanan publik lainnya seperti untuk pengurusan BPJS, pembukaan rekening bank, bantuan sosial, pendidikan, perceraian, kelahiran dan sebagainya. Masyarakat berharap dapat mengurus dokumen kependudukannya dengan mudah dan murah agar mendapatkan layanan publik lainnya sesuai yang diharapkan.

Di lain pihak data kependudukan memegang peranan penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan dan evaluasi hasil pembangunan, baik bagi pemerintah, maupun swasta dan masyarakat. Oleh karena itu ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintahan (kabupaten, kecamatan, kelurahan/desa) menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan.

Dengan mudah dan murah nya pengurusan dokumen kependudukan maka penduduk akan dengan senang hati mengurus dokumen kependudukannya serta rutin memperbarui data kependudukannya.

Permasalahan (Hulu) : Selama ini penduduk harus mengurus dokumen kependudukannya ke kantor Disdukcapil yang berada di pusat kabupaten. Jarak yang jauh untuk mencapai kantor Disdukcapil sangat memberatkan penduduk. Penduduk harus meluangkan waktu, biaya, dan tenaga. Kondisi seperti ini berdampak kepada keengganan penduduk untuk selalu memutakhirkan dokumen kependudukannya.

Sejak awal tahun 2020, bangsa Indonesia harus merasakan dampak dari pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 telah mengubah kebiasaan masyarakat dengan penerapan protokol kesehatan dalam setiap beraktifitas. Mobilitas penduduk dibatasi, pelayanan publik dilarang melakukan secara tatap muka. Adaptasi dalam pelayanan publik di masa pandemi sangat dibutuhkan, untuk memastikan hak dari masyarakat tetap terpenuhi. Adaptasi diperlukan agar dapat menyesuaikan tuntutan dan responsif terhadap perkembangan masyarakat. Pandemi tidak boleh menghentikan pelayanan publik pemerintah ke masyarakat, perkembangan teknologi di bidang pelayanan publik merupakan sebuah tuntutan.

Metode & Strategi Pemecahan Masalah : METODE : Meningkatkan tatacara pelayanan administrasi kependudukan secara tatap muka menjadi pelayanan secara daring. Teknologi yang digunakan adalah dengan menggunakan aplikasi whatsapp.

Pemilihan aplikasi whatsapp dipilih sebagai media layanan dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Hampir semua keluarga di Kabupaten Balangan yang terjangkau akses internet dapat dipastikan ada salah satu anggota keluarganya yang memiliki smartphone
2. Pemilik smartphone dapat dipastikan telah memanfaatkan aplikasi whatsapp
3. Aplikasi whatsapp sangat mudah digunakan.

STRATEGI:

1. DISDUKCAPIL Kabupaten Balangan menyebarluaskan nomor-nomor whatsapp layanan administrasi kependudukan
2. Penduduk mengajukan layanan administrasi kependudukan melalui nomor layanan
3. Operator layanan memproses permohonan yang diajukan sesuai SOP.
4. Dokumen kependudukan yang telah diterbitkan dikirim ke nomor pemohon dalam bentuk file pdf

Manfaat atau Dampak Hilir :

1. Pelayanan administrasi kependudukan mengalami era kenormalan baru.
2. Masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus ke kantor Disdukcapil.
3. Menghemat waktu bagi masyarakat (khususnya yang berlokasi jauh dari kantor) karena tidak perlu bolak-balik jika berkas belum lengkap.
4. Dokumen yang diterima dapat dicetak mandiri kapanpun dan di manapun saat diperlukan.
5. Memutus mata rantai penyebaran COVID-9.

Isian Indikator :

No.	Indikator	Keterangan	Parameter	Bukti Dukung
1	Regulasi Inovasi Daerah	Regulasi yang menetapkan nama-nama inovasi daerah yang menjadi landasan operasional penerapan Inovasi Daerah	SK Kepala Daerah atau Keputusan yang Ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah a.n Kepala Daerah	Ada
2	Ketersediaan SDM terhadap inovasi daerah	Jumlah SDM yang mengelola inovasi (Tahun Terakhir)	11-30 SDM	Ada
3	Dukungan Anggaran	Anggaran inovasi daerah dalam APBD dengan tahapan inisiasi (penyampaian ide, rapat, proposal, penulisan kajian), uji coba (pilot project), perekayasaan, laboratorium lapangan, dan sejenisnya), dan penerapan (penyediaan sarana prasarana, sumber daya manusia dan layanan, bimtek, urusan jenis layanan)	Anggaran dialokasikan pada kegiatan penerapan inovasi di T-0, T-1 dan T-2	Ada
4	Alat Kerja	Alat kerja yang digunakan dalam pelaksanaan inovasi yang mudah diakses oleh pengguna misalnya pemanfaatan platform digital untuk media sosialisasi, pemberian layanan inovasi, dan peroleh data/informasi dan lain-lain	Pelaksanaan kerja sudah didukung sistem	Ada
5	Bimtek Inovasi	Peningkatan kapasitas dan kompetensi pelaksana inovasi daerah	Dalam 2 tahun terakhir pernah lebih dari 2 kali bimtek (Bimtek, Training dan TOT)	Ada
6	Program Dan Kegiatan inovasi Perangkat Daerah dalam RKPD	Inovasi Perangkat Daerah telah dituangkan dalam program pembangunan daerah	Pemerintah daerah sudah menuangkan program inovasi daerah dalam RKPD T-1, T-2 dan T-0	Ada
7	Keterlibatan aktor inovasi	Keikutsertaan unsur stakeholder dalam pelaksanaan inovasi daerah (T-1 dan T-2)		N/A
8	Pelaksana inovasi daerah	Penetapan tim pelaksana inovasi daerah	Ada pelaksana dan ditetapkan dengan surat penugasan atau surat perintah kepala SKPD atau yang setara	Ada
9	Jejaring Inovasi	Jumlah Perangkat Daerah yang terlibat dalam penerapan inovasi (dalam 2 tahun terakhir)	Inovasi melibatkan 5 Perangkat Daerah atau Lebih	Ada

10	Sosialisasi Inovasi Daerah	Penyebarluasan informasi kebijakan inovasi daerah (2 Tahun Terakhir)	Media Berita	Ada
11	Pedoman Teknis	Ketentuan dasar penggunaan inovasi daerah berupa buku petunjuk/manual book	Telah terdapat Pedoman Teknis berupa buku dalam bentuk elektronik	Ada
12	Kemudahan informasi Layanan	Kemudahan mendapatkan Informasi layanan melalui metode sebagai berikut: 1. Manual, seperti : tatap muka/jemput bola/noken/unit pelayanan administrasi 2. Hotline, seperti : layanan email/telp 3. Media Sosial, seperti : instagram/facebook/whatsapp. dsb 4. Layanan Online, melalui website/web-aplikasi/aplikasi mobile (android atau ios)	Informasi Layanan Diperoleh Melalui 2 dari 4 Metode	Ada
13	Kemudahan proses inovasi yang dihasilkan	Waktu yang diperlukan untuk memperoleh proses penggunaan hasil inovasi	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 1 hari	Ada
14	Penyelesaian layanan pengaduan	Rasio penyelesaian pengaduan dalam tahun terakhir	>= 91%	Ada
15	Layanan Terintegrasi	Inovasi dibangun secara terpadu dengan mengedepankan prinsip integrasi dan interoperabilitas layanan. Prinsip integrasi bermaksud menggabungkan beberapa layanan terpisah kedalam satu platform atau dalam satu siklus berkelanjutan, sedangkan interoperabilitas bermakna menghubungkan data antar layanan	Ada dukungan melalu informasi digital dalam satu portal unit organisasi bersangkutan (Digital)	Ada
16	Replikasi	Inovasi Daerah telah direplikasi oleh daerah lain (T-2 sampai dengan T-1)		N/A
17	Kecepatan Inovasi	Satuan waktu yang digunakan untuk menciptakan inovasi daerah yang kompleks	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 1-4 bulan	Ada
18	Kemanfaatan Inovasi	Kemanfaatan inovasi yang diukur berdasarkan satuan ukur yang sesuai target inovasi yang dipilih : satuan orang (pegawai, peserta didik, pasien, dsb), satuan unit (OPD/UPTD/Desa/RT/RW/Kampung/KK/Organisasi, dsb), satuan biaya (Rupiah), satuan pendapatan (rupiah), satuan hasil produk/satuan penjualan	Jumlah Pengguna 501 Orang Keatas / Unit Diatas 50% / Efisiensi Belanja 20,01% - 30%	Ada
19	Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	Kepuasan pelaksanaan penggunaan inovasi daerah (2 Tahun Terakhir)	Hasil pengukuran kepuasan pengguna dari evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat	Ada
20	Kualitas Inovasi Daerah	Kualitas inovasi daerah dapat dibuktikan dengan video penerapan inovasi daerah (2 Tahun Terakhir)	Memenuhi 5 unsur substansi	Ada