

## PROPOSAL INOVASI DAERAH

1. Nama Inovasi : Dik Jamila Me-WA (Di kampung saja, kami melayani melalui Whatsapp)
2. Tahapan inovasi : Implementasi
3. Inisiatör : OPD
4. Bentuk Inovasi : Pelayanan publik
5. Urusan Inovasi : Administrasi kependudukan
6. Waktu implementasi : Maret 2020
7. Latar Belakang : Kabupaten Balangan merupakan Kabupaten pemekaran dari Kabupaten Hulu Sungai Utara di Provinsi Kalimantan Selatan pada tanggal 08 April 2003 (baru berusia 19 tahun). Kondisi geografis di Kabupaten Balangan lebih didominasi daerah pegunungan, dengan mata pencaharian penduduk terbesar adalah petani/pekebun (karet). Kabupaten Balangan terbagi dalam 8 kecamatan dengan 158 desa dan 3 kelurahan. Tidak adanya moda transportasi umum antar kecamatan membatasi penduduk untuk melakukan perjalanan antar kecamatan. Mode transportasi yang paling umum digunakan penduduk adalah sepeda motor.

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.

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.

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 murahnya pengurusan dokumen kependudukan maka penduduk akan dengan senang hati mengurus dokumen kependudukannya serta rutin memperbarui data kependudukannya.

8. Permasalahan : Letak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di pusat ibukota kabupaten dimana untuk menjangkau pusat pelayanan administrasi kependudukan penduduk harus meluangkan waktu, biaya, dan tenaga. Sebagian penduduk yang berdomisili di wilayah kecamatan Halong dan Tebing Tinggi memerlukan waktu setengah hari untuk mencapai pusat layanan. Perlu biaya besar untuk sekedar mengurus administrasi kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tingkat kesibukan yang semakin tinggi ditengarai juga menjadi penyebab penduduk tidak segera mengurus dokumen kependudukannya saat terjadi peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Mereka baru mengurus dokumen kependudukannya saat terkendala pelayanan publik yang lain. Dalam kondisi seperti ini, penduduk menginginkan bahwa mereka dapat mengajukan layanan administrasi kependudukan kapanpun dimanapun tanpa terkendala waktu dan tempat.

Kurangnya pengetahuan penduduk tentang persyaratan yang ditetapkan dalam standar pelayanan menyebabkan penduduk terkadang dalam pengurusan administrasi kependudukan tidak selesai dalam sehari namun harus kembali lagi karena persyaratan yang dibawa tidak lengkap. Hal ini memberikan pengalaman yang kurang baik bagi penduduk

dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

Terjadinya penyebaran virus COVID-19 di Indonesia pada awal 2020 telah menghambat dalam pemberian pelayanan publik. Adanya protokol kesehatan yang membatasi penduduk dalam bepergian dan larangan pelayanan secara tatap muka mengakibatkan penduduk mengalami hambatan dalam memperoleh hak pelayanan administrasi kependudukan.

9. Strategi : Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sangat pesat berkembang dan hampir menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dipilih media sosial whatsapp sebagai media layanan administrasi kependudukan secara daring. Layanan daring yang dikemas dalam inovasi Dik Jamila me-WA yang merupakan akronim dari “Di Kampung Saja, Kami Melayani Melalui Whatsapp”, mewujudkan layanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, murah, nyaman, dan fleksibel, dimana penduduk dapat mengajukan layanan dimana dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor.

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

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

10. Operasional : Operasional inovasi Dik Jamila me-WA yaitu:

Tahap Persiapan :

- a. Dilakukan pembentukan dan pemantapan tim sebagai pelaksana layanan.
- b. Pelatihan petugas pelayanan
- c. Penyebarluasan informasi tentang Dik Jamila me-WA melalui media cetak, media sosial, website, dan media massa.

Tahap pelaksanaan layanan daring dapat diurakan sebagai berikut :

- a. Penduduk mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi whatsapp dengan mengirimkan formulir serta berkas kelengkapan yang diperlukan.
- b. Petugas pelayanan merespon pengajuan dengan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan.
- c. Setelah berkas pengajuan dinyatakan lengkap, operator data entry memproses pengajuan kedalam aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
- d. Operator data entry mengajukan draft dokumen kependudukan kepada verifikator untuk dilakukan verifikasi.
- e. Dokumen yang sudah diverifikasi selanjutnya diajukan kepada kepala dinas untuk ditandatangani secara elektronik.
- f. Operator data entry mengupload dokumen kedalam aplikasi SIAK.
- g. Dokumen yang sudah ditandatangani siap untuk diterbitkan.
- h. Dokumen kependudukan kemudian dikirim dalam bentuk soft file pdf melalui email/WA pemohon atau bisa diambil langsung di kantor Disdukcapil.

11. Perubahan yang ingin dicapai

: Perubahan yang dapat dihasilkan dengan adanya inovasi Dik Jamila me-WA, antara lain:

- a. Perubahan pelayanan secara tatap muka menjadi pelayanan secara daring melalui WA.
- b. Meningkatnya jumlah penerbitan dokumen kependudukan dibandingkan tahun sebelum inovasi diterapkan.
- c. Meningkatnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Balangan.
- d. Meningkatnya Kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.
- e. Tepat waktu pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
- f. Penduduk dapat mencetak dokumen kependudukan (selain KTP-el dan KIA) secara mandiri.

- g. Masyarakat semakin mengetahui tentang persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen kependudukan.

Balangan, Februari 2020

Kepala Dinas DUKCAPIL Kab. Balangan

