

PROPOSAL INOVASI

AKAPELA

(Kontak Aktif Pengaduan Layanan)

1. Rencana Inovasi AKAPELA

Besarnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi ataupun pengaduan permasalahan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, Disdukcapil Kota Pekanbaru membuat sebuah inovasi Layanan Unggulan yaitu Bantuan Informasi dan Penggunaan Media Layanan melalui Call Center atau pusat panggilan yang disebut dengan layanan AKAPELA (Kontak Aktif Pengaduan Layanan).

Layanan ini adalah salah satu cara untuk memberikan pelayanan terbaik serta memuaskan masyarakat dalam menerima informasi dan pengaduan yaitu dengan memberikan informasi, menerima pengaduan dan memberikan solusi terhadap masalah yang di temukan serta tutorial atau petunjuk teknis penggunaan media layanan berbasis elektronik dan pelayanan langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang diakses melalui media telepon.

Layanan ini menjadi bahan solusi yang efektif untuk meningkatkan layanan terhadap masyarakat kota Pekanbaru tanpa perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terutama di masa pandemi COVID-19 ini.

Kebutuhan masyarakat atas informasi dan memberikan solusi atas permasalahan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat adalah hal yang harus dipenuhi, untuk memberikan pelayanan yang prima dan memanfaatkan perkembangan teknologi terutama di masa pandemi COVID-19 ini menjadi inspirasi untuk mengaplikasikan layanan ini.

Masyarakat dapat menghubungi langsung layanan Call Center dari mana saja pada nomor 0812-7571-7663 dan pada nomor 0821-7285-2183.

2. Langkah Kerja

- a. **Perencanaan**, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan **AKAPELA** (Fasilitas Infrastruktur, Tenaga Kerja, dan sebagainya).
- b. **Analisa**, menganalisa bentuk alur prosedur yang akan terjadi diantara masyarakat dan Petugas Call Center.

- c. **Perancangan**, merancang prosedur tanya jawab yang dilakukan Petugas Call Center untuk dapat menjawab bervariasi pertanyaan masyarakat.
- d. **Implementasi**, menjalankan Inovasi **AKAPELA** supaya masyarakat dapat mengurus kebutuhannya seperti bertanya atau urusan lainnya dengan menghubungi Petugas Call Center
- e. **Pemeliharaan**, memelihara Fasilitas Infrastruktur, menambahkan wawasan atau pengetahuan Petugas Call Center untuk menjawab atau merespon masyarakat, dan sebagainya.
- f. **Timeline dan Pelaksanaan**

No	Tahapan	Tahun 2020	
		Maret	April
1	Perencanaan		
2	Analisa		
3	Perancangan		
4	Implementasi		
5	Pemeliharaan		

3. Strategi Pencapaian AKAPELA

Dari sekian banyak strategi yang ada dan berdasarkan tujuan dari visi misi yang telah ditetapkan sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merumuskan strategi:

- a. Memberikan penyebaran informasi kepada masyarakat melalui berbagai cara, seperti informasi dari media sosial, artikel berita, portal situs web, dan sebagainya supaya masyarakat dapat mengadakan atau bertanya mengenai permasalahan yang dimilikinya, yang bisa diselesaikan oleh Petugas Call Center.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan AKAPELA supaya masyarakat mempercayai atau dapat mengandalkan penggunaan pelayanan ini.

4. Target Peningkatan AKAPELA

- a. Responsif yang tepat dalam menanggapi atau menerima panggilan dari masyarakat, sesuai dengan jam kerja.
- b. Peningkatan wawasan atau pengetahuan Petugas Call Center dalam menghadapi pertanyaan atau pengaduan masyarakat.

- c. Percepatan penyelesaian pengurusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terjadi melalui pelayanan AKAPELA.

Pekanbaru , 03 Maret 2020

Kepala Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Pekanbaru,



Hj. IRMA NOVRITA, S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19681109 198909 2 001