

PROPOSAL INOVASI

BAMSOS

(Bantuan Informasi dan Penggunaan Media Layanan Melalui Media Sosial)

1. Rencana Inovasi BAMSOS

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 Media Sosial atau pusat panggilan yang disebut dengan layanan BAMSOS (Bantuan Informasi dan Penggunaan Media Layanan Melalui Media Sosial).

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 Media Sosial dari mana saja pada seperti Facebook: Disdukcapil Pekanbaru, Instagram: disdukcapil_pekanbaru dan Twitter: @Dis_dukcapilpku. Masyarakat kemudian bertanya atau menyampaikan permasalahan kepada petugas Media Sosial.

Apabila permasalahan masyarakat menyangkut dengan informasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil, maka petugas Media Sosial akan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Apabila permasalahan masyarakat menyangkut tata cara ataupun teknis pengurusan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka petugas Media Sosial membimbing dan mengarahkan masyarakat lewat telepon mengenai cara pengajuan pada website SIPENDUDUK ataupun pelayanan lainnya.

Apabila permasalahan masyarakat membutuhkan informasi ataupun solusi dari bidang tertentu, maka petugas Media Sosial akan berkonsultasi dan berkoordinasi dengan bidang terkait untuk mencari jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Ketika masyarakat sudah puas dan merasa bahwa permasalahan sudah ditemukan jalan keluar dan solusinya, maka percakapan antara masyarakat dan petugas Media Sosial dapat diakhiri.

2. Langkah Kerja

- a. **Perencanaan**, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan **BAMSOS** (Fasilitas Infrastruktur, Tenaga Kerja, dan sebagainya).
- b. **Analisa**, menganalisa bentuk alur prosedur yang akan terjadi diantara masyarakat dan Petugas Media Sosial.
- c. **Perancangan**, merancang prosedur tanya jawab yang dilakukan Petugas Media Sosial untuk dapat menjawab bervariasi pertanyaan masyarakat dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dimilikinya.
- d. **Implementasi**, menjalankan Inovasi **BAMSOS** supaya masyarakat dapat mengurus keperluannya seperti bertanya atau urusan lainnya dengan menggunakan Media Layanan berupa Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. **Pemeliharaan**, memelihara Fasilitas Infrastruktur, menambahkan wawasan atau pengetahuan Petugas Media Sosial untuk menjawab atau merespon masyarakat, dan sebagainya.

3. Timeline dan Pelaksanaan

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

4. Strategi Pencapaian BAMSOS

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 mengadukan atau bertanya mengenai permasalahan yang dimilikinya, yang bisa diselesaikan di Media Pelayanan berupa Media Sosial.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan BAMSOS supaya masyarakat mempercayai atau dapat mengandalkan penggunaan pelayanan ini.

5. Target Peningkatan BAMSOS

- a. Responsif yang tepat dalam menanggapi atau merespon pertanyaan atau pengaduan dari masyarakat, sesuai dengan jam kerja.
- b. Peningkatan wawasan atau pengetahuan Petugas Media Sosial dalam menghadapi pertanyaan atau pengaduan masyarakat.
- c. Percepatan penyelesaian pengurusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terjadi melalui pelayanan BAMSOS.

Pekanbaru, 3 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