

PROPOSAL INOVASI APLIKASI LAGU (Layanan Tunggu)

1. Rencana Aplikasi LAGU

Aplikasi ini digunakan untuk masyarakat umum dalam pengajuan dan pencetakan KTP-el, aplikasi ini dapat didownload oleh masyarakat dan tersedia pada aplikasi playstore oleh pengguna *smartphone* dan tablet yang berbasis *android*. Aplikasi ini mengakomodir untuk permohonan pelayanan pencetakan KTP-el dengan jenis KTP-el Hilang, KTP-el Rusak dan KTP-el Berkebutuhan Mendesak (urgent). Aplikasi ini memberikan pilihan waktu (hari) layanan kepada masyarakat kapan KTP-el tersebut akan dicetak. Verifikasi dan validasi permohonan pelayanan pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) ini dilakukan secara online dan manual. Verifikasi Online dilakukan oleh petugas verifikasi online untuk pengecekan data pemohon secara keseluruhan pada SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Pemohon dapat mencetak resi setelah berkas dinyatakan lengkap oleh petugas verifikator pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu);

Proses pencetakan KTP-el dapat ditunggu oleh masyarakat dalam waktu kurang lebih 10 menit pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengajuan cetak KTP-el pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu), masyarakat dapat mengajukan lebih dari 1 KTP-el dengan syarat menggunakan Kartu Keluarga (KK) yang sama pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu). Mengurangi tindakan pungutan liar (pungli) dan penggunaan jasa calo.

Pokok Perubahan :

- 1) Waktu penyelesaian pencetakan KTP-el sesuai standar pelayanan yaitu 1x 24 jam dimana sebelumnya proses cetak KTP-el diajukan secara manual pada petugas UPTD disetiap Kecamatan domisili masing - masing.
- 2) Pada aplikasi ini tidak ada kuota proses, akan tetapi kuota diberikan pada tiap - tiap layanan sesuai dengan jenis kebutuhan pencetakan KTP-el yang meliputi KTP-el Hilang, KTP-el Rusak dan KTP-el Berkebutuhan Mendesak (urgent).
- 3) Dengan layanan pada aplikasi ini, dapat membantu mengakomodir pengajuan permohonan pencetakan KTP-el yang bersifat mendesak (urgent).
- 4) Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh pengguna pelayanan yang kemudian diproses oleh petugas pada jam pelayanan. Proses dan tahapan pelayanan dilakukan secara transparan dimana masyarakat dapat mengikuti dan melihat proses pencetakan KTP-el yang telah mereka ajukan.

2. Langkah Kerja

- a. **Perencanaan**, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan **LAGU**. Juga pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan aplikasi **LAGU** yang akan dirancang.
- b. **Analisa**, proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada aplikasi **LAGU**.
- c. **Perancangan**, proses merepresentasikan rancangan aplikasi berupa *blueprint* untuk aplikasi **LAGU**. Juga merancang aplikasi yang akan dibuat berdasarkan atau berbasis apa aplikasi tersebut.
- d. **Implementasi**, mengimplementasikan aplikasi **LAGU** yang dibuat berbasis *mobile* yang dapat digunakan di android.
- e. **Pemeliharaan**, memelihara aplikasi **LAGU**, termasuk juga pengembangan, dan penambahan fitur-fitur lainnya yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi ini.

3. Timeline dan Pelaksanaan

No	Tahapan	Tahun 2021		
		Januari	Februari	Maret
1	Perencanaan			
2	Analisa			
3	Perancangan			
4	Implementasi			
5	Pemeliharaan			

4. Strategi Pencapaian LAGU

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 mengakses aplikasi LAGU yang bisa di unggah atau didapatkan di Google Playstore secara daring atau *online* tanpa harus mengajukan permohonan ke Kantor Disdukcapil.
- b. Optimalisasi penginputan atau pendaftaran masyarakat untuk mencetak, memperbaiki KTP melalui pendataan, menambah kapasitas Petugas, peningkatan pengawasan, dan sebagainya.
- c. Aplikasi dirancang dengan mengutamakan *user-friendly*, mempermudah masyarakat mengakses dan melakukan prosedur yang dibutuhkan untuk penyelesaian pengurusan yang dilakukannya.

5. Target Peningkatan LAGU

- a. Peningkatan coverage kepengurusan Pencetakan KTP-el yang hilang atau rusak, atau berkebutuhan mendesak, dengan mengakses aplikasi LAGU saja.
- b. Mengembangkan dan mengukur secara periodik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan aplikasi ini.
- c. Percepatan penyelesaian pengurusan permohonan pencetakan KTP yang terjadi melalui aplikasi LAGU.

Pekanbaru, 17 Desember 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