

PROPOSAL INOVASI LAKON (Layanan Konsultasi)

1. Rencana Inovasi LAKON

Setiap penyelenggara pelayanan public selalu membuat peraturan atau alur pelayanan yang mudah dan terjangkau untuk masyarakat. Tetapi, banyak juga dari masyarakat kita yang tidak mengerti atau paham akan hal tersebut. Selain itu juga banyak terdapat permasalahan terkait data atau dokumen layanan khususnya pada saat masyarakat akan mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Terkadang, permasalahan ini tidak putus atau selesai dengan petugas pelayanan depan, perlu kebijakan atau analisis data lebih lanjut yang ditangani langsung oleh Bidang Pelayanan terkait.

Permasalahan data ataupun dokumen pelayanan yang sering dijumpai pada proses penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru diantaranya :

- 1) Data ganda atau data hilang. Setelah dilakukan pengecekan secara menyeluruh ternyata data warga tersebut berada didaerah lain. Sementara warga tersebut tidak memiliki biaya atau keluarga didaerah tersebut untuk membantu proses pemindahan data mereka. Untuk itu perlu permohonan secara langsung kepada Pejabat Terkait pindah datang untuk membantu proses pemindahan data warga tersebut.
- 2) Terdapat perbedaan data pada Kartu Keluarga (KK) dan ingin dilakukan perbaikan pada data tersebut akan tetapi tidak memiliki dokumen pendukung. Sehingga perlu untuk dilakukan kebijakan terkait penyelesaian data tersebut.
- 3) Terdapat warga Kota pekanbaru yang tidak memiliki data sama sekali. Padahal mereka membutuhkan identitas atau dokumen kependudukan untuk membantu mereka mendapatkan pelayanan public lainnya. Untuk itu perlu koordinasi atau konsultasi lebih lanjut dengan pejabat terkait untuk penyelesaian data tersebut.
- 4) Kawin tidak tercatat, sementara tidak memiliki dokumen Buku Nikah yang sah sehingga tetrkendala proses penerbitan akta lahir anak atau penggabungan data dengan pasangan. Kawin tidak tercatat dan cerai tidak tetrcatat sehingga ingin merubah status perkawinan pada Dokumen Kartu Keluarga (KK).
- 5) Atau permasalahan lainnya yang membutuhkan kebijakan atau proses konsultasi baik antara warga dengan pejabat terkait maupun petugas dengan pejabat terkait.

Berangkat dari kondisi ini, kami Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melahirkan Inovasi LAKON yaitu Layanan Konsultasi yang membantu masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan data mereka sehingga proses penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tidak lagi menjadi susah. Layan ini dilakukan secara lasnung dengan tatap muka antara masyarakat dengan pejabat pada

Bidang terkait pelayanan yang berhubungan dengan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil mereka.

Kedepan kami akan terus melakukan perbaikan pelayanan LAKON sehingga pelayanan ini dapat berjalan dengan sangat optimal serta memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan data mereka. Perbaikan yang akan kami lakukan adalah perbaikan dasar hukum, SOP serta perbaikan lainnya yang menunjang kelancaran dan keberhasilan Inovasi ini yang akan disesuaikan dengan situasi dan kondisi saat ini

2. Langkah Kerja

- a. **Perencanaan**, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan **LAKON** (Fasilitas Infrastruktur, Tenaga Kerja, dan sebagainya).
- b. **Analisa**, menganalisa bentuk alur prosedur yang akan terjadi diantara masyarakat dan Petugas Front Office.
- 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 **LAKON** supaya masyarakat dapat mengurus keperluannya seperti bertanya atau urusan lainnya dengan langsung mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menemui Petugas Front Office.
- 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	
		April	Mei
1	Perencanaan		
2	Analisa		
3	Perancangan		
4	Implementasi		
5	Pemeliharaan		

4. Strategi Pencapaian LAKON

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

- 1) Memberikan penyebaran informasi kepada masyarakat melalui berbagai cara, seperti informasi dari media sosial, artikel berita, portal situs web, dan sebagainya supaya masyarakat dapat mengajukan pengajuan untuk konsultasi mengenai permasalahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan mengunjungi Kantor Disdukcapil.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan LAKON supaya masyarakat mempercayai atau dapat mengandalkan penggunaan pelayanan ini.

5. Target Peningkatan LAKON

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

Pekanbaru, 10 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