

PROPOSAL INOVASI

MENWA

(Bantuan Pengiriman File PDF Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi WhatsApp)

1. Rencana Inovasi MENWA

Layanan Bantuan Pengiriman file PDF dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi WhatsApp atau yang juga dapat disebut MENWA, dihadirkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membantu mengirimkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil berbentuk PDF yang dikirimkan kepada masyarakat melalui WhatsApp.

Jenis layanan ini dapat mendistribusikan file PDF dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada pemohon melalui Aplikasi WhatsApp dengan memaksimalkan segala fitur dan trend aplikasi tersebut demi kesuksesan dari jalannya inovasi, serta memfasilitasi kepada unit layanan lain atau pejabat terkait tentang penanda tangan dokumen secara elektronik. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengambil dokumen kependudukan dan pencatatan sipilnya. Inovasi bantuan pengiriman melalui aplikasi WhatsApp ini dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi media sosial WhatsApp pada nomor layanan 0821-7285-2181 pada jam layanan selama hari kerja yakni Senin-Jumat.

Masyarakat kemudian menyampaikan permasalahan bahwa masyarakat belum menerima dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada email yang telah diregistrasi. Petugas layanan kemudian akan meminta resi pengurusan masyarakat yang didapatkan dari website layanan produk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Petugas kemudian akan mengecek data dan keberadaan berkas pada sistem, sesuai dengan resi pengurusan yang diberikan oleh masyarakat. Apabila file PDF dari berkas dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dimaksud ditemukan, maka petugas akan mengunduh file PDF dari sistem dan kemudian akan mengirimkan file tersebut kepada kontak WhatsApp dari warga yang bersangkutan. Apabila file PDF dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dimaksud tidak ditemukan, maka petugas akan berkoordinasi dengan bidang atau pejabat untuk mengecek apabila ada kendala mengenai pendatanganan dokumen secara elektronik. Ketika dokumen yang sudah dikoordinasikan sudah selesai ditandatangani secara elektronik, maka petugas akan mengunduh berkas tersebut dan mengirimkannya kembali pada masyarakat yang bersangkutan.

Dokumen PDF yang dikirimkan sudah menjadi dokumen yang sah dengan tanda tangan elektronik dan dapat masyarakat unduh dan simpan serta dapat dicetak menggunakan kertas HVS warna putih ukuran A4 80gram.

2. Langkah Kerja

- a. **Perencanaan**, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan **MENWA** (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 **MENWA** supaya masyarakat dapat memohon pengambilan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan Media Layanan berupa Aplikasi WhatsApp.
- 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	April
1	Perencanaan		
2	Analisa		
3	Perancangan		
4	Implementasi		
5	Pemeliharaan		

4. Strategi Pencapaian MENWA

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 MENWA supaya masyarakat mempercayai atau dapat mengandalkan penggunaan pelayanan ini sebagai alternatif pengambilan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil jika tidak bisa mendatangi Kantor Disdukcapil.

5. Target Peningkatan MENWA

- a. Responsif yang tepat dalam menanggapi atau merespon permohonan pengambilan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari masyarakat tanpa harus mengunjungi Kantor Disdukcapil, sesuai dengan jam kerja.
- b. Peningkatan wawasan atau pengetahuan Petugas dalam menghadapi permohonan masyarakat.
- c. Percepatan penyelesaian pengambilan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk masyarakat yang terjadi melalui pelayanan MENWA.

Pekanbaru, 22 Febuari 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