

PROPOSAL INOVASI

PANDAWA

(Pengaduan Data Melalui WhatsApp)

1. Rencana Inovasi PANDAWA

Inovasi Pelayanan PANDAWA (Pengaduan Data melalui Wa) hadir dalam rangka percepatan pelayanan pengaduan data bagi data masyarakat yang bermasalah. Inovasi Pelayanan PANDAWA (Pengaduan Data melalui Wa) adalah layanan pengaduan data online dimana permohonan dilakukan secara online / daring melalui aplikasi whatsapp. Inovasi Pelayanan PANDAWA (Pengaduan Data melalui Wa) menyediakan loket khusus pengaduan data dan nomor layanan whatsapp. Masyarakat yang mengalami permasalahan data kependudukan seperti nik tidak aktif, data ganda, dsb tak perlu datang ke kantor Disdukcapil, cukup dengan mengirim pesan ke layanan Whatsapp Konsolidasi.

Saat mengakses Layanan Whatsapp Konsolidasi, masyarakat cukup mengupload atau mengirim foto Kartu Keluarga (KK) atau foto dokumen pendukung lainnya seperti Akta Kelahiran, Surat Keterangan Kelahiran, KTP elektronik, Ijazah, Buku Nikah dan lain-lain. Petugas akan melakukan pengecekan data pemohon sesuai dengan permasalahan yang dimohonkan oleh pemohon layanan. Bagi masyarakat yang memiliki permasalahan data ganda, masyarakat diminta untuk datang ke Disdukcapil untuk dilakukan pengecekan biometrik oleh petugas, jika tidak ditemukan keberadaan data yang bersangkutan akan dilakukan pengecekan data melalui SIAK oleh petugas ADB. Bagi masyarakat yang terkendala pelayanan pada instansi lain seperti perbankan, BPJS dan lain sebagainya, cukup melakukan layanan pengaduan data melalui chat via *whatsapp* pada nomor layanan yang tersedia kecuali yang mengharuskan pemohon untuk melakukan pengecekan biometrik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bagi masyarakat yang melakukan pelayanan via chat pada layanan whatsapp, petugas akan mengakomodir jenis pengaduan masyarakat kemudian menginformasikan langsung pada masyarakat setelah pengaduan tersebut dikelola dan diproses melalui chat layanan *whatsapp*;

Pokok Perubahan :

- 1) Dengan pelaksanaan inovasi Pelayanan PANDAWA (Pengaduan Data melalui Wa), masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan permasalahan data.
- 2) Tidak perlu menunggu berhari – hari untuk mendapatkan informasi mengenai data yang bersangkutan atau pengajuan permohonan melalui UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil, informasi permasalahan data langsung disampaikan oleh petugas SIPADU.

- 3) Masyarakat dengan mudah mengajukan permohonannya tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil, cukup dengan hanya mengirimkan pesan / chat ke layanan whatsapp pada nomor layanan yang tersedia pada jam layanan yang telah ditentukan, kemudian pesan anda dengan sigap segera direspon oleh petugas untuk kemudian ditindaklanjuti penyelesaiannya.

2. Langkah Kerja

- a. **Perencanaan**, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan **PANDAWA** (Fasilitas Infrastruktur, Tenaga Kerja, dan sebagainya).
- b. **Analisa**, menganalisa bentuk alur prosedur yang akan terjadi diantara masyarakat dan Petugas.
- c. **Perancangan**, merancang prosedur tanya jawab yang dilakukan Petugas untuk dapat menjawab bervariasi pengaduan masyarakat dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dimilikinya.
- d. **Implementasi**, menjalankan Inovasi **PANDAWA** supaya masyarakat dapat melakukan pengaduan mengenai permasalahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan Media Layanan berupa Aplikasi WhatsApp.
- e. **Pemeliharaan**, memelihara Fasilitas Infrastruktur, menambahkan wawasan atau pengetahuan Petugas untuk menjawab atau merespon masyarakat, dan sebagainya.

3. Timeline dan Pelaksanaan

No	Tahapan	Tahun 2021
		Februari
1	Perencanaan	
2	Analisa	
3	Implementasi	

4. Strategi Pencapaian PANDAWA

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 permasalahan mengenai Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat, yang bisa diselesaikan di Media Pelayanan berupa Aplikasi WhatsApp.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan PANDAWA supaya masyarakat mempercayai atau dapat mengandalkan penggunaan pelayanan ini sebagai alternatif pengaduan

mengenai Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil jika tidak bisa mendatangi Kantor Disdukcapil.

5. Target Peningkatan PANDAWA

- 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 pengaduan masyarakat.
- c. Percepatan penyelesaian pengambilan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk masyarakat yang terjadi melalui pelayanan PANDAWA.

Pekanbaru, 16 Januari 2021

Kepala Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Pekanbaru,



Hi. IRMA NOVRITA, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19681109 198909 2 001