

## **PROPOSAL INOVASI PETUA LAWAS**

**(Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Via WhatsApp)**

### **1. Rencana Inovasi PETUA LAWAS**

Layanan penerbitan KIA atau Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak hanya melalui layanan pada aplikasi CENDEKIA atau melalui Kerjasama dengan pihak sekolah atau pada layanan Integrasi saja. Salah satu upaya untuk meningkatkan pencapaian target nasional dalam hal penerbitan dokumen KIA serta memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuka Layanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Whatsapp.

Inovasi ini lahir dikarenakan banyaknya pengaduan masyarakat terkait habisnya kuota layanan pada aplikasi Cendekia atau tidak mengerti akan proses pengajuan permohonan pada aplikasi CENDEKIA atau tidak memiliki smartphone atau HP yang tidak mendukung penggunaan aplikasi ini. Pengajuan permohonan penerbitan dokumen KIA cukup dengan chat via whatsapp ke nomor layanan ini, memfoto seluruh persyaratan penerbitan dokumen KIA pada jam layanan yang telah ditetapkan dan proses ini dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Proses penerbitan dokumen KIA pada Inovasi Ini dilakukan dengan memberdayakan petugas pelayanan pada seluruh UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada pada seluruh 15 (lima belas) Kecamatan di Kota Pekanbaru. Petugas pelayanan Pada UPTD bertugas meverifikasi berkas persyaratan sesuai dengan peraturan yang berlaku, penginput data anak yang akan diterbitkan dokumen KIAnya serta melakukan distribusi dokumen KTP-el tersebut. Proses pencetakan dokumen KIA tetap dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Mengingat pentingnya dokumen KIA ini karna merupakan salah satu identitas anak selain akta kelahiran, kami akan terus memberikan pelayanan terbaik serta memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat Kota Pekanbaru. Dengan lahirnya Inovasi ini, seluruh permohonan penerbitan KIA sudah dapat terorganisir dengan baik. Tidak ada lagi keluhan warga terkait sulitnya mengajukan permohonan atau habisnya kuota permohonan pada aplikasi cendekia. Dengan besarnya antusias warga Kota Pekanbaru dalam menerbitkan Dokumen KIA membuat kami terus melakukan pelayanan yang optimal yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi saat ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Pekanbaru.

## 2. Langkah Kerja

- a. **Perencanaan**, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan **PETUA LAWAS** (Fasilitas Infrastruktur, Tenaga Kerja, dan sebagainya).
- b. **Analisa**, menganalisa bentuk alur prosedur yang akan terjadi diantara masyarakat dan Petugas.
- c. **Implementasi**, menjalankan Inovasi **PETUA LAWAS** supaya masyarakat dapat memohon pengambilan Kartu Identitas Anak menggunakan Media Layanan berupa Aplikasi WhatsApp.

## 3. Timeline dan Pelaksanaan

No	Tahapan	Tahun 2021	
		Juli	Agustus
1	Perencanaan		
2	Analisa		
3	Implementasi		

## 4. Strategi Pencapaian PETUA LAWAS

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 mengambil Kartu Identitas Anak, yang bisa diselesaikan di Media Pelayanan berupa Media Sosial.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan PETUA LAWAS supaya masyarakat mempercayai atau dapat mengandalkan penggunaan pelayanan ini sebagai alternatif pengambilan Kartu Identitas Anak jika tidak bisa mendatangi Kantor Disdukcapil.

## 5. Target Peningkatan PETUA LAWAS

- 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 PETUA LAWAS.

Pekanbaru, 9 Juni 2021

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