



# Dik Jamila me-WA

Di Kampung saJA, kaMI meLAYani Melalui Whatsapp



**Petunjuk Teknis**

## DAFTAR ISI

I. MAKSUD DAN TUJUAN .....	1
II. SASARAN .....	1
III. RUANG LINGKUP .....	1
IV. URAIAN TUGAS .....	2
V. ALUR .....	4
VI. PERANGKAT KERAS DAN PERANGKAT LUNAK	5
VII. HAL-HAL YANG HARUS DISIAPKAN .....	6
VIII. PEDOMAN PELAKSANAAN .....	7
1. Perekaman KTP-el di sekolah.....	7
2. Pencetakan KTP-el .....	8
3. Penyerahan KTP-el .....	9

## **I. MAKSUD DAN TUJUAN**

1. Maksud diselenggarakannya kegiatan “**DIK JAMILA ME-WA**” (**DI KAMPUNG SAJA, KAMI MELAYANI MELALUI WHATSAPP**) adalah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan.
2. Tujuan kegiatan sebagaimana dimaksud pada angka satu adalah dalam rangka menciptakan tertib administrasi kependudukan dan pengelolaan data penduduk rentan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan.

## **II. SASARAN**

Seluruh masyarakat di Kabupaten Balangan yang memerlukan layanan Administrasi Kependudukan.

## **III. RUANG LINGKUP**

Lingkup kegiatan Jemput Bola Perekaman KTP-el di Sekolah meliputi:

1. Penyiapan nomor layanan;
2. Penyiapan operator layanan;

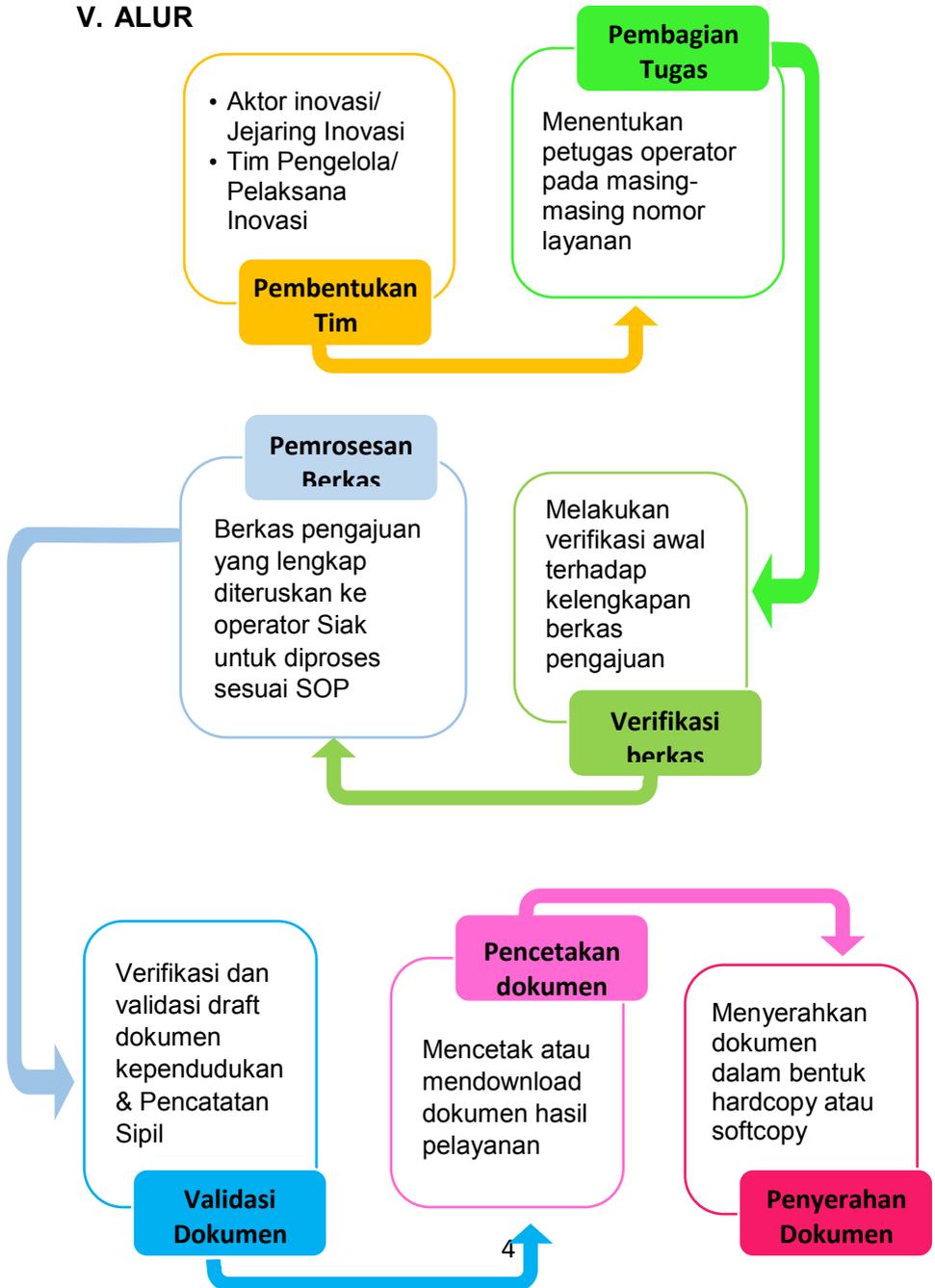
3. Pelayanan pengajuan berkas pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan data kependudukan;
4. Entry berkas pelayanan dan pemrosesan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Pencetakan atau pengunduhan dokumen kependudukan;
6. Penyerahan dokumen.

#### **IV. URAIAN TUGAS**

1. Aktor Inovasi/Jejaring Inovasi :
  - a. Memberikan arahan, kebijakan umum pelaksanaan Inovasi Dik Jamila Me-WA;
  - b. Melakukan sosialisasi tentang Dik Jamila Me-WA;
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala pelaksanaan Inovasi Dik Jamila Me-WA;
  - d. Menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan inovasi.

2. Tim Pengelola/Pelaksana Inovasi :
  - a. Melayani konsumen (masyarakat) yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan dengan sopan, ramah, dan profesional;
  - b. Memberikan informasi kepada masyarakat berkenaan dengan layanan administrasi kependudukan secara umum dan khususnya layanan yang sedang ditanganinya;
  - c. Melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan berkas pengajuan, dan segera menginformasi kepada masyarakat jika ada berkas yang belum lengkap;
  - d. Meneruskan berkas pengajuan yang sudah lengkap kepada operator SIAK untuk diproses sesuai dengan SOP;
  - e. Menginformasikan kepada pelanggan (masyarakat) estimasi penyelesaian berkas pengajuan;
  - f. Mengirimkan softcopy dokumen kependudukan /pencatatan sipil setelah berkas selesai diproses (kecuali KTP & KIA);
  - g. Membagikan tautan/link survey kepuasan masyarakat;
  - h. Melaporkan kepada atasan jika terjadi permasalahan terkait pelaksanaan inovasi.

## V. ALUR



## **VI. PERANGKAT KERAS DAN PERANGKAT LUNAK**

Perangkat keras dan perangkat lunak yang harus disiapkan dalam pelaksanaan kegiatan:

### 1. Layanan online

Perangkat Lunak

- Aplikasi Whats App

Perangkat Keras

- Smartphone
- Personal Komputer

### 2. Pemrosesan dan Pencetakan Dokumen

Perangkat lunak

- Aplikasi SIAK

Perangkat keras

- Personal komputer
- Printer deskjet/laserjet
- Kertas A4 80 gr
- Tinta/Toner

## **VII. HAL-HAL YANG HARUS DISIAPKAN**

Agar program pelayanan administrasi kependudukan secara daring dapat berjalan maksimal, beberapa hal yang harus disiapkan:

### 1. Aktor Inovasi/ Jejaring Inovasi

Aktor Inovasi/ Jejaring Inovasi harus menyiapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyiapkan sarana dan prasarana layanan online;
  - b. Menyiapkan tenaga operator layanan online;
  - c. Mensosialisasikan layanan online kepada masyarakat melalui media cetak, maupun elektronik dan internet;
  - d. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan online.
2. Tim Pengelola/Pelaksana Inovasi

Tim Pengelola/Pelaksana Inovasi harus menyiapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memastikan perangkat smartphone siap digunakan untuk layanan online;
- b. Melayani masyarakat yang mengajukan berkas layanan online;
- c. Menyerahkan berkas pengajuan yang sudah lengkap kepada operator SIAK untuk diproses;
- d. Melakukan pencetakan atau pengunduhan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah selesai diproses;
- e. Menyerahkan dokumen kepada masyarakat berupa hardcopy atau softcopy.

## **VIII. PEDOMAN PELAKSANAAN**

### **1. Pengajuan Berkas Layanan**

Pelaksanaan layanan online administrasi kependudukan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Operator layanan wajib melakukan pengecekan pengajuan layanan setiap hari kerja pada jam kerja;
- b. Operator layanan wajib memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan santun dan profesional;
- c. Operator layanan wajib memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- d. Operator layanan melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan berkas pengajuan dan menginformasikan kepada masyarakat jika berkas pengajuannya masih belum lengkap;
- e. Operator layanan meneruskan berkas pengajuan yang sudah lengkap kepada operator SIAK untuk diproses;
- f. Operator layanan menginformasikan kepada masyarakat status pengajuan dokumen yang bersangkutan;

### **2. Pemrosesan berkas pengajuan**

Pelaksanaan pemrosesan berkas pengajuan perlu memperhatikan hal sebagai berikut :

- a. Operator SIAK melakukan verifikasi terhadap berkas pengajuan masyarakat dengan data SIAK;

- b. Operator SIAK memproses berkas pengajuan yang telah diverifikasi dan menerbitkan Draft Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Operator SIAK mengembalikan berkas pengajuan kepada operator layanan jika berkas pengajuan tidak lulus verifikasi untuk diinformasikan kepada masyarakat agar melengkapi berkas yang sesuai;
- d. Operator SIAK mengupload kelengkapan berkas pengajuan;
- e. Operator SIAK mengajukan draft dokumen untuk proses validasi dan penandatanganan;
- f. Operator SIAK menginformasikan kepada operator layanan berkas pengajuan sudah selesai diproses;
- g. Khusus KTP-el dan KIA, dokumen langsung dicetak oleh operator SIAK.

### **3. Penyerahan Dokumen**

Pelaksanaan penyerahan dokumen hasil pelayanan online perlu memperhatikan hal sebagai berikut:

- 1. Operator layanan menginformasikan kepada masyarakat bahwa berkas layanan sudah selesai diproses;
- 2. Operator layanan mengirimkan softcopy dokumen untuk dicetak mandiri oleh masyarakat;

3. Bagi masyarakat yang menginginkan hardcopy, operator layanan dapat mencetak dokumen dan menitipkan di loket pengambilan;
4. Khusus KTP-el dan KIA, dokumen dapat diambil di loket pengambilan.