

PETUNJUK TEKNIS INOVASI SIPAKATAU

(Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Tanpa Tatap Muka)



**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Parepare
2024**



MANUAL BOOK SIPAKATAU

Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Tanpa Tatap Muka
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dijamin aksesibilitasnya oleh pemerintah. Namun, dalam praktiknya, banyak masyarakat menghadapi kendala seperti antrian panjang, keterbatasan waktu, dan jarak geografis yang jauh dari kantor pelayanan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare menghadirkan inovasi SIPAKATAU—Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Tanpa Tatap Muka.

SIPAKATAU merupakan transformasi layanan dari sistem konvensional menjadi digital, dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp dan media daring lainnya. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, inklusif, dan membahagiakan masyarakat.

Poin-poin:

- Latar belakang: kendala akses layanan Adminduk
 - Tujuan: transformasi layanan menjadi digital
 - Media utama: WhatsApp, email, website, media sosial
-

2. TUJUAN DAN MANFAAT

SIPAKATAU dirancang untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, menurunkan beban operasional pelayanan tatap muka, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Manfaat yang dirasakan masyarakat meliputi kemudahan akses layanan dari mana saja, penghematan waktu dan biaya, serta fleksibilitas dalam mencetak dokumen secara mandiri.

- Tujuan:
 1. Pelayanan cepat dan membahagiakan
 2. Meningkatkan kepemilikan dokumen
 3. Menurunkan beban operasional
- Manfaat:
 1. Akses layanan dari rumah/tempat kerja
 2. Waktu lebih produktif
 3. Cetak mandiri dokumen PDF

3. KOMPONEN DAN SUMBER DAYA

Keberhasilan SIPAKATAU ditopang oleh sumber daya manusia dan teknologi yang memadai. Tim pelaksana terdiri dari admin dan operator layanan online. Teknologi yang digunakan meliputi smartphone, koneksi internet, WhatsApp Business, dan sistem SIAK.

- a. SDM:
 1. Admin: menerima dan verifikasi dokumen
 2. Operator: proses dan terbitkan dokumen
- b. Teknologi:
 1. Smartphone
 2. Internet
 3. WhatsApp Business
 4. Sistem SIAK

4. ALUR PELAYANAN SIPAKATAU

Pelayanan SIPAKATAU dilakukan melalui tahapan yang sistematis dan terstandar:

1. Masyarakat mengirim permohonan melalui WhatsApp sesuai format
2. Admin memverifikasi kelengkapan dokumen
3. Operator memproses dokumen melalui sistem SIAK
4. Dokumen dikirim dalam format PDF dengan TTE
5. Pemohon mencetak dokumen secara mandiri

Poin-poin:

- a. Format permohonan: Nama, NIK, jenis dokumen, email, dokumen pendukung
- b. Proses: verifikasi → proses → kirim PDF → cetak mandiri

5. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

SOP SIPAKATAU disusun untuk memastikan pelayanan berjalan efisien, konsisten, dan transparan. SOP ini menjadi pedoman bagi petugas dalam menjalankan tugasnya.

1. Respon awal maksimal 1x24 jam
2. Verifikasi dokumen sesuai checklist
3. Gunakan TTE untuk dokumen resmi

4. Kirim output dalam format PDF
 5. Catat permohonan dalam log harian
-

6. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan inovasi berjalan sesuai tujuan. Survei kepuasan masyarakat menjadi alat utama dalam mengukur efektivitas layanan dan merumuskan perbaikan sistem.

1. Pemantauan progres pelaksanaan
 2. Survei kepuasan masyarakat
 3. Evaluasi berkala dan perbaikan sistem
-

7. TRANSFORMASI DAN ADAPTABILITAS

SIPAKATAU mendorong transformasi budaya pelayanan dari konvensional ke digital. Penggunaan WhatsApp sebagai kanal utama menjadikan inovasi ini mudah diakses dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

1. Transformasi budaya pelayanan
 2. Adaptasi teknologi digital
 3. Potensi replikasi di daerah lain
-

8. VIII. DAMPAK DAN KEBERLANJUTAN

Dampak SIPAKATAU sangat signifikan, mulai dari penurunan antrean hingga peningkatan kepuasan masyarakat. Inovasi ini mendukung misi RPJPN 2025–2045 untuk mewujudkan pemerintahan digital yang terintegrasi dan berpusat pada masyarakat.

Kebertahanan dijamin melalui komitmen pelayanan, perluasan jangkauan, dan penguatan sistem digital.

1. Dampak:
 - a. Penurunan antrean
 - b. Peningkatan permohonan daring
 - c. Kepuasan masyarakat meningkat
2. Keberlanjutan:
 - a. Komitmen pelayanan
 - b. Jangkauan luas
 - c. Sistem digital yang adaptif