

Proposal

PELAYANAN CEPAT, MUDAH, BAGUS DAN OKE (PACEBOK)

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik

Monday, 07 August 2017

Kategori inovasi pelayanan publik

Tata kelola Pemerintahan

Ringkasan Proposal

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan menuntut profesional dari aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Aparatur pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sebagai abdi masyarakat aparat pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, tepat, dan tidak berbelit-belit .

Kecamatan merupakan unit terpenting pemerintah terdepan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama terkait dengan pelayanan publik sesuai kewenangan yang telah diberikan. Dewasa ini pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat dengan munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan indeks Kepuasan masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* (*penyelenggaraan pelayanan yang solid dan bertanggung jawab*) dalam bentuk *akuntabilitas* (*dapat dipertanggungjawabkan*), *transparansi* (*jelas dan terbuka*), *supremasi hukum* (*upaya penegakan hukum*) semua itu dilaksanakan untuk menjawab kebutuhan masyarakat saat ini.

Kecamatan Sumbergempol berusaha memberikan Pelayanan yang Prima dan Maksimal kepada Masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat

Dalam Rancangan Undang – Undang Pelayanan Publik, Standart Pelayanan ini setidaknya – tidaknya memenuhi kriteria diantaranya sebagai berikut : Dasar Hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu Penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, petugas pemberi pelayanan, pengawasan secara intern, penanganan pengaduan , saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

A. Tujuan Inisiatif

1. Gambarkan/Jelaskan tujuan inisiatif ("gagasan") munculnya inovasi ini

Jawaban:

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan menuntut profesional dari aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Aparatur pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sebagai abdi masyarakat aparat pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, tepat, dan tidak berbelit-belit .

Kecamatan merupakan unit terpenting pemerintah terdepan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama terkait dengan pelayanan publik sesuai kewenangan yang telah diberikan. Dewasa ini pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

B. Keselarasan Dengan Kategori Yang Dipilih

2. Jelaskan keterkaitan inovasi dengan kategori yang dipilih.

Jawaban:

inovasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan masyarakat, untuk itu diperlukan dukungan dari semua pihak, mulai dari semua Kepala Desa, perangkat desa dan seluruh pegawai di Kecamatan Sumbergempol. Kecamatan Sumbergempol sebagai pusat pelayanan di tingkat Kecamatan diharapkan mampu melakukan pelayanan yang prima dan memikat hati untuk menuju masyarakat yang ayem, tentrem, adil, makmur dan sejahtera. Sesuai dengan undang - undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di sebutkan bahwa negara berkewajiban memenuhi setiap kebutuhan warga negara melalui suatu sistem pemerintah yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil bagi setiap warga negara atau jasa publik dan pelayanan administrasi.

C. Signifikansi (Arti Penting)

3. Jelaskan bagaimana inisiatif ini berperan penting dalam mengatasi kekurangan/ kelemahan tata kelola, administrasi umum atau pelayanan publik di suatu negara atau wilayah tertentu. Inisiatif tersebut harus berdampak positif terhadap kelompok-kelompok penduduk, termasuk kelompok yang rentan (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat, dll.) dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Untuk memecahkan masalah pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan di atas maka diterapkan strategi pelaksanaan inovasi ini yaitu memberikan pelayanan di luar jam kerja yang bertujuan agar warga masyarakat yang tidak bisa mengurus surat-surat pada surat-surat jam kerja, bisa memanfaatkan waktu pelayanan diluar jam kerja ini. **Kantor Kecamatan Sumbergempol telah melaksanakan Inovasi ini sejak bulan Agustus 2017.**

Dalam Pelaksanaan Inovasi Menggunakan Asas - Asas Pelayanan Publik yaitu:

- Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memandai serta mudah di mengerti.

- Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

- Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

- Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.

- Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing - masing.

D. Inovasi

4. Jelaskan mengapa inisiatif ini inovatif dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

inovasi ini belum pernah dilaksanakan oleh kecamatan lain, sehingga ini diharapkan mampu membuat terobosan baru yang menginspirasi dijadikan contoh bagi kecamatan lain untuk melakukan hal sama. Pelayanan diluar jam sangat inovatif karena membantu warga masyarakat yang tidak bisa meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja untuk mengurus surat, sehingga inovasi ini mendapat tanggapan dan sambutan positif dari warga. pelayanan diluar jam kerja merupakan inovasi yang diselenggarakan oleh PATEN kecamatan Sumbergempol yang melibatkan beberapa unsur yang saling berkaitan dari desa sampai kecamatan untuk bersama mewujudkan pelayanan yang prima. inovasi ini melibatkan pemerintah desa sangatlah penting karena merupakan penyelenggara pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat selaku pemohon.

5. Jelaskan apakah inovasi ini asli atau apakah itu merupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain.

Jawaban:

Inovasi **ino masih asli dan belum diadapsi**

E. Transferabilitas

6. Apakah inovasi tersebut memiliki potensi dan/atau terbukti telah diterapkan dan diadaptasi (disesuaikan) ke dalam konteks lain (misalnya negara atau wilayah lain) ?

Jika ya, tolong jelaskan di mana dan bagaimana prosesnya

Jawaban:

Pelaksanaan inovasi (pelayanan di luar jam kerja) bisa terwujud berkat kerja sama yang baik antara Kecamatan Sumbergempol bersama 17 Pemerintah Desa, serta Bapak Camat selaku pembina dan sebagai konsultan teknisnya serta semua perangkat Desa se-kecamatan Sumbergempol. Peran serta semua Kepala Desa juga diharapkan untuk memberikan semangat mengabdikan untuk masyarakat Desa dengan memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada masyarakat.

F. Sumber Daya

7. Sumber daya apa (yaitu keuangan, manusia atau lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan inovasi tersebut? Pemangku kepentingan lain mana di dalam institusi yang terlibat dan memberikan kontribusi dalam memunculkan dan melaksanakan inisiatif ini?

Langkah-langkah/strategi apa yang dilakukan inovator dalam memobilisasi/ menggerakkan seluruh sumber daya internal maupun eksternal?

Bagaimana keberlanjutan sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini? Apakah hingga saat ini sumber daya masih tersedia?

Jawaban:

Inovasi ini menggunakan Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun 2017, dana untuk pelaksanaan inovasi ini antara lain digunakan untuk penyediaan ATK, AC, Meja dan Kursi, Lemari Arsip, Kaca di ruang E-KTP, Komputer serta minuman mineral dll. Untuk pelaksanaan inovasi ini terpusat di Kecamatan Sumbergempol.

8. Jelaskan apakah dan bagaimana inovasi ini berkelanjutan (meliputi aspek-aspek sosial, ekonomi dan yang berhubungan dengan lingkungan).

Jawaban:

- Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara mandiri serta mudah dimengerti.

- Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

- Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

- Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.

- Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing - masing.

G. Dampak

9. Apakah inovasi ini telah dievaluasi secara resmi skala dampaknya, melalui evaluasi internal atau eksternal misalnya evaluasi yang dilakukan oleh APIP atau lembaga lain yang relevan.

Jawaban: **Ya**

10. Jelaskan bagaimana inovasi ini dievaluasi dampaknya pada:

- Target/kelompok sasaran.
- Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran.
- Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit kerja/perangkat daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya, tingkat akuntabilitas).

Jawaban:

- Kebutuhan masyarakat untuk mengurus administrasi surat - surat terpenuhi.

- Dengan adanya pelayanan diluar jam kerja ini masyarakat bisa mengurus surat-surat tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka. Agenda administrasi pelayanan dapat terlaksana dengan baik, cepat dan lancar. Pelaksanaan Pelayanan dapat berjalan tepat waktu tidak tertunda tunda.

- Petugas selalu siap ditempat disaat masyarakat memerlukan jasa pelayanan, petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan merasa puas dan lega sehingga meningkatkan kepercayaan warga masyarakat terhadap Pemerintah sebagai abdi masyarakat

11. Indikator-indikator apa yang digunakan dalam evaluasi itu

Jawaban:

- Masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan diluar jam kerja ini, terutama anak- anak sekolah dimana mereka tidak harus ketinggalan jam pelajaran
- Pelayanan ini bersifat terbuka, tidak adayang ditutupi, mudah dijangkau dan mudah dimengerti.
- Mendukung program pemerintah dalam pelayanan penyelenggaraan pelayanan yang selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat.

12. Gambarkan/apa hasil evaluasi tersebut?

Jawaban:

- Profesi warga masyarakat sumber gempol sangat beragam antara lain : ada petani, guru, dosen, pelajar, pegawai pabrik, penjaga toko, pedagang, pengrajin keset, pembuat gula merah, pengusaha tahu, pembuat dan penjual makanan ringan dll, karena kesibukan dalam hal pekerjaan terkadang ada beberapa diantara mereka yang tidak bisa meninggalkan pekerjaan pada saat - saat jam kerja, sehingga perlu waktu khusus dalam hal pelayanan.

- Warga masyarakat banyak yang kesulitan dalam mengurus surat - surat di siang hari karena alasan tertentu sehingga tidak bisa meninggalkan pekerjaan. Karena kendala masalah waktu di atas maka munculah ide inovasi pelayanan di luar jam kerja ini.
- Banyak masyarakat yang merasa mendapatkan pelayanan publik tidak sesuai harapannya.

H. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

13. Jelaskan pemangku kepentingan mana yang terlibat, dan apa peran dan kontribusi mereka dalam merancang, melaksanakan dan mengevaluasi inovasi ini.

Jawaban:

Pihak – pihak yang terlibat dalam Pelaksanaan Inovasi :

- Camat Sumbergempol selaku penggagas Inovasi Pelayanan di luar jam kerja ini.
- Kasi Pelayanan Publik dan seluruh stafselaku pelaksana inovasi Pelayanan diluar jam kerja.
- Kepala Desa serta para perangkat Desa selaku pelaksana Pelayanan di tingkat Desa.
- Warga Masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

I. Pelajaran Yang Dipetik

14. Gambarkan pelajaran apa yang dipetik, serta usulan ide agar inovasi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut atau gambarkan kekhususan inovasi yang membuat inovasi ini hebat, yang membawa perubahan yang lebih cepat dan lebih luas.

Jawaban:

Dalam inovasi ini pembelajaran yang dapat dipetik adalah :

- Warga masyarakat tidak kesulitan untuk mengurus surat- surat diluar jam kerja karena disiang hari mereka tidak bisa meninggalkan pekerjaan.
- Masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan prima sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat
- Sebagai acuan kualitas pelayanan pemerintah kecamatan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standart pelayanan yang telah ditentukan sesuai peraturan perundang- undangan secara baik dan maksimal
- Dengan inovasi pelayanan diluar jam kerja ini diharapkan pelayanan publik dikecamatan di dalam melaksanakan tugasnya agar lebih efektif dan selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat.