

# Pedomen teknis

INOVASI DAERAH

“SAPAT”

<https://sinovda.balangankab.go.id/?set=pedoman>



KECAMATAN AWAYAN

KABUPATEN BALANGANTAHUN

2024

## **1. Latar Belakang**

Bahwasanya suatu SKPD tentunya punya visi dan misi yang harus diwujudkan didalam pencapaian tujuan organisasi itu sendiri, oleh karena itu Inovasi yang dilakukan pada Seksi Pelayanan Publik adalah Sistem Pelayanan Yang Mudah, Cepat dan Tepat atau yang kami sebut dengan Sapat dimana program ini adalah inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kemudahan di dalam pelayanan agar dapat terlaksana dengan baik, cepat dan tepat khususnya di bidang Non perijinan berupa Fasilitas Perekaman Pembuatan KTP Elektronik, Dispensasi Nikah, Legalisasi/Rekomendasi, Proposal Desa/Kelompok/Organisasi Kemasyarakatan, Tamu dan Laporan/Santunan Kematian.

## **2. Permasalahan**

Kondisi Pelayanan Publik saat ini masih kurang optimal hal ini disebabkan karena kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengingatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi, hal ini karena :

1. Faktor SDM aparatur yaitu kurangnya pemahaman mengenai UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Permenpan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
2. Komitmen bersama terhadap pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat dan tidak ramah.
3. Standar Pelayanan Publik belum tersedia.
4. Kemauan dan itikad pelaksana/aparatur yang masih kurang.
5. Keterlambatan pencairan dana santunan kematian karena terkendala kelengkapan berkas pengajuan atau kendala teknis lainnya;
6. Melihat pada tahun sebelumnya 2023 untuk progres pencapaian pelaporan santunan kematian hanya 25%. Dan tentunya di tahun ini kami akan menargetkan 75%.
7. Pelayanan perekaman KTP biasanya terkendala petugas karena hanya 1 (satu) orang yang ditunjuk menjadi petugas perekaman.
8. Gangguan teknis seperti gangguan jaringan internet atau system yang tidak stabil.
9. Ketidaklengkapan dokumen pengajuan oleh masyarakat karena kurangnya informasi dan sosialisasi terkait kelengkapan dokumen pengajuan non perizinan di Kecamatan;
10. Prosedur yang cukup rumit;
11. Tidak adanya panduan pembuatan proposal sehingga proposal yang masuk sering ditemukan adanya kekeliruan;
12. Kurangnya jumlah pegawai yang terampil dan berkompeten dibidang pelayanan.

13. Banyak pekerjaan administratif masih dilakukan secara manual sehingga tentunya menghambat kecepatan dan ketepatan pelayanan.

### **3. Metode Dan Strategi**

Metode dan strategi pelayanan yang dapat kita lakukan :

1. Merespon dengan cepat dan tanggap apalagi ada keluhan/masukan dari masyarakat.
2. Berikan solusi yang tepat disetiap permasalahan.
3. Menjaga kesopanan dan jangan ingkar janji.
4. Adanya keterbukaan, kesederhanaan dan kejelasan dari Pelayanan Publik agar dapat diakses, dipahami dan juga mudah dilaksanakan, cepat serta tepat oleh semua pihak.

### **4. Manfaat dan Dampak**

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan.
2. Dapat menghasilkan adanya kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan yang pada akhirnya penyelenggara pun dapat menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan berkelanjutan.
3. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya dalam hal kerjasama dan rasa memiliki di antara sesama

### **5. Prosedur Pelaksanaan Inovasi**

1. Menyerahkan berkas permohonan (Perekaman EKTP, Dispensasi Nikah, Legalisasi, Proposal, Santunan Kematian, Keterangan Ahli Waris
2. Menerima Berkas Permohonan Perekaman KTP el  
Menerima berkas permohonan dan memverifikasi berkas. Jika tidak memenuhi persyaratan maka berkas akan dilakukan perbaikan sampai dikembalikan
3. Melakukan Prosedur perekaman sesuai SOP  
Memberi persetujuan dan paraf pada surat Dispensasi Nikah, Legalisasi, Proposal, Laporan/Santunan Kematian atau Keterangan Ahli Waris
4. Penandatanganan surat yang diterbitkan atau dokumen yang diajukan
5. Penomoran (untuk surat yang diterbitkan), cap stempel, penggandaan dokumen
6. Pemohon menerima berkas yang telah lengkap dan atau menerima informasi bahwa KTP telah terekam di sistem

## **Penutup**

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dan sumbangan saran dari segala pihak yang sampai saat ini telah banyak memberikan masukan dan pelajaran yang sangat berharga pada kami, termasuk memberikan tata dan cara untuk SAPAT ini yang insya Allah pada akhirnya dapat diselesaikan.

Semoga segala upaya dan usaha kami ini akan mendapat perhatian dan dukungan dari semua pihak. Atas segala bantuan dan perhatiannya, kami mengucapkan ribuan terima kasih.