

PROPOSAL
PELAYANAN SMART
“PANAS”



INOVASI PELAYANAN PUBLIK

KECAMATAN LAMPIHONG

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2023

RANCANG BANGUN INOVASI

A. LANDASAN HUKUM

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Peraturan Daerah Nomor: 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Kinerja Pelayanan Publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu membangun sistem Manajemen Pelayanan Publik yang handal adalah keniscayaan bagi daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas Pelayanan Publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah Daerah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan Pelayanan kepada Kecamatan. Pemerintah berharap Pelayanan Publik akan menjadi lebih Responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di wilayah Kecamatan. Ketika manajemen Pelayanan diserahkan ke Kecamatan, kesempatan warga untuk ikut Berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pelayanan seharusnya menjadi semakin terbuka. Warga harus dapat dengan lebih mudah mengawasi jalannya penyelenggaraan Pelayanan. Mereka harus dapat menyampaikan Aspirasinya Kepada Petugas Pelayanan.

PANAS (Pelayanan Smart) Merupakan suatu inovasi dari bidang pelayanan publik yang ada di kecamatan lampihong, untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik maka mereka di harapkan dapat melakukan inovasi. Maksud dari inovasi itu sendiri adalah sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui metode pendekatan dalam pelayanan publik. Pemerintah juga sudah dapat melihat problem tersebut karena masih ada banyaknya keluhan-keluhan yang di berikan kepada para penyelenggara publik mengenai prosedur pelayanan yang mengartikan bahwa, kepuasan masyarakat masih rendah terhadap kualitas pelayanan yang di berikan dimana kualitas dari pelayanan itu sendiri belum memenuhi harapan mereka.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang di terima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah kabupaten balangan dimata warga masyarakatnya. Oleh karena itu, PANAS (Pelayanan Smart) hadir sebagai inovasi dalam pelayanan publik yang dihasilkan oleh seksi pelayanan publik kecamatan Lampihong dengan harapan meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan lampihong menjadi lebih efektif dan efisien sesuai peraturan perundangan.

B. PERMASALAHAN

Dalam menjalankan tupoksi kerja kami di pelayanan yang mengurus keperluan masyarakat tentunya kami menghadapi berbagai masalah seperti berikut :

Kurang tahunya masyarakat tentang informasi masalah pengaduan di kantor camat lampihong

Dalam permintaan pengajuan dispensasi nikah, Pertama pemohon harus melengkapi berbagai persyaratan di antaranya surat Pemberitahuan Kehendak Nikah dari Kepala Desa setempat, Kedua mekanisme pengajuan berkas dispensasi nikah yang di mulai dari surat Pemberitahuan Kehendak Nikah dari Kepala Desa setempat. Berdasarkan penjelasan yang terpapar masih banyak masyarakat/pemohon yang belum tau akan hal itu.

Bagi yang pernah menikah kebanyakannya tidak melampirkan surat cerai (Pengadilan) dari pihak perempuan atau Laki-laki.

Perihal E-KTP, sering terjadinya gangguan internet pada sistem perekaman e-KTP maka akan memperlambat proses perekaman

C. ISU STRATEGI

Untuk strategi, salah satunya adalah dengan memberikan edukasi, arahan dan masukan kepada perangkat desa/Kepala Desa mengenai berbagai persyaratan untuk melengkapi berkas permintaan Dispensasi Nikah. Bekerja sama dengan Kepala Desa di Wilayah Kecamatan, Penyampai materi pengajuan Dispensasi Nikah menggunakan akses internet melalui media sosial (Whatsapp) agar lebih mudah untuk di ketahui oleh masyarakat. Strategi dalam pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi atas problematika yang ada. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas.

D. METODE PEMBAHARUAN

1) Upaya yang di lakukan sebelum adanya inovasi pelayanan informasi yang di lakukan masih berfokus pada layanan informasi secara tatap muka, sehingga kadang jika masyarakat yang datang ingin membuat permintaan dispensasi nikah msih banyak hal-hal yang perlu dibenahi, untuk itu saran, koreksi/masukan, dan arahan sangat kami perlukan guna penyempurnaan lebih lanjut. 2) Metode Upaya setelah adanya Inovasi , adalah dengan melakukan musyawarah dengan masyarakat tentang apa saja persyaratan untuk meminta dispensasi nikah sehingga masyarakat dapat mempersiapkan persyaratannya apa saja yang di perlukan untuk membuat permintaan Dispensasi Nikah. Perubahan yang dihasilkan/dicapai dapat di kelola dengan baik karena sdh adanya akses internet jadi sebelum masyarakat membuat permintaan dispensasi nikah mereka hias bertanya dulu kepada bidang yang bersangkutan apa saja persyaratannya.

E. KEUNGGULAN / KEBAHARUAN

Untuk Keunggulan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (service quality management), dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer dengan pendekatan citizen's Charter (Maklumat Pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan public, Keunggulan lainnya ialah dapat mempermudah masyarakat untuk membuat permintaan Dispensasi nikah karena sudah adanya akses internet melalui media social (Whatsapp)

F. TAHAPAN INOVASI

Untuk membangun inovasi ini muncul Ketika banyaknya masyarakat yang kurang tahu tentang apa saja persyaratan untuk pembuatan dispensasi nikah, adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yg kurang "ramah" saat melaksanakan perjalanan musyawarah dengan perangkat desa yang ada di kecamatan lampihong. Tahapan Inovasi pada PANAS , menyebarkan pamflet/brosur yang berisikan kontak person admin PANAS, Pada bulan januari 2023, Inovasi PANAS (Pelayanan SMART) Resmi di tetapkan dan dijalankan oleh bidang Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Lampihong Kab. Balangan Yang Beranggotakan 6 orang, 1 Admin, 1 Inovator dan 4 Anggota.

G. TUJUAN INOVASI

Dapat memberikan pelayanan publik secara efisien dan efektif. Mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik. Dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap public/masyarakat. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Terlaksananya pelayanan yang senang, melayani ,amanah ramah, dan transparan.

H. MANFAAT INOVASI

Dengan adanya Program Inovasi (PANAS) ini kami berharap akan membawa manfaat yang baik bagi kita semua. Penyebaran informasi dari Kecamatan ke Masyarakat dapat

menyeluruh. Kinerja Pelayanan Publik akan semakin berkualitas dan modern seiring perkembangan teknologi yang ada. Inovasi "Pelayanan Smart" ini sesuai dengan motto pelayanan, yaitu Senang, Melayani, Amanah, Ramah dan transparan, sehingga masyarakat yang melakukan urusan akan menghasilkan kesan yang baik, problem akan lebih cepat di atasi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

I. HASIL INOVASI

Hasil inovasi kecamatan ini adalah untuk memperluas penyebaran informasi dari kecamatan ke masyarakat secara luas dan menyeluruh, karena didalam inovasi kecamatan ini sudah informasi entah itu berupa berita yang ada di kecamatan ataupun syarat untuk mendapatkan pelayanan yang ada di kecamatan Lamphong, sehingga masyarakat ketika tidak tau berkas-berkas syarat pelayanan yang ada di kecamatan bisa melihat dari Group Whatsapp kecamatan, sehingga hal tersebut dapat membantu masyarakat ataupun pegawai kecamatan dikarenakan setiap orang tidak perlu repot - repot datang ke kantor kecamatan untuk menanyakan berkas yang dibutuhkan.

CAMAT LAMPIHONG

MUHAMMAD ARSYAD, SP
Pembina (IV/A)
NIP. 19690627 200112 1 003