

## **PROPOSAL INOVASI DAERAH**

1. Nama Inovasi : LAPOR CAMAT
2. Tahapan Inovasi : Implementasi
3. Inisiator : ASN Kantor Camat Paringin
4. Bentuk Inovasi : Pelayanan Publik
5. Urusan Inovasi : Layanan Pengaduan Masyarakat
6. Waktu Uji Coba : 05 Mei 2022
7. Waktu Implementasi : 01 Agustus 2022

### **DASAR HUKUM**

Berdasarkan Peraturan Presiden No 78 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Maka Kecamatan Paringin hadir di tengah Masyarakat dalam menanggapi segala permasalahan yang ada di tengah masyarakat sehingga dapat terakomodir dan terselesaikan dengan cepat sehingga Masyarakat dapat merasa aman dan tentram dalam berkehidupan sehari-hari. Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada dasarnya, Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menanggulangi masalah yang ada di masyarakat. Pelayanan publik merupakan ranah tempat bergantung banyak pihak untuk menyelesaikan masalah publik secara rasional dan dapat diterima oleh berbagai kelompok kepentingan yang terlibat.

### **ISU STRATEGIS**

Pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhan dirinya sendiri, tetapi bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah merupakan salah satu penrujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Reformasi birokrasi dan pelayanan publik adalah sebuah keniscayaan. Perbaikan layanan publik adalah sesuatu yang tidak dapat ditawar dan ditunda lagi. Birokrasi yang panjang dan berbelit-belit harus segera disudahi. Kini era reformasi pelayanan publik telah lahir dan berbagai inovasi harus lebih didorong lebih kuat lagi. Muara dari kehadiran inovasi ini tidak lain adalah untuk memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Balangan mengambil jalan untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kecamatan Paringin guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang pada gilirannya diharapkan dapat menumbuhkan perekonomian dan meningkatkan daya saing daerah.

### Permasalahan Makro

Pelayanan publik sekilas mudah untuk dilakukan, namun pada kenyataannya dalam memberikan pelayanan informasi publik kadang masih belum maksimal dikarenakan dilakukan hanya secara langsung/tatap muka mengingat pada masa sekarang ini teknologi informasi berubah drastis dengan diikuti perubahan perilaku masyarakat dalam hal mencari atau memperoleh informasi sehingga efektifitas dan efisiensi dalam pemberian layanan informasi masih rendah.

### Permasalahan Mikro

Belum optimalnya pengelolaan pelayanan berbasis sistem informasi media elektronik (online) di kantor kecamatan Paringin dalam memberikan layanan informasi-informasi kepada masyarakat luas sehingga layanan informasi masih belum maksimal. mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kejadian yang terjadi dalam kehidupan masyarakat Kecamatan Paringin. Hal tersebut berdampak pula terhadap pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang berjalan lambat.

## **METODE PEMBAHARUAN**

### Upaya Yang dilakukan Sebelum Inovasi

Pelayanan informasi yang dilakukan sebelum adanya inovasi ini masih berfokus pada layanan informasi secara tatap muka sehingga kadang jika masyarakat yang datang ingin memperoleh serta menyampaikan informasi tetapi petugas yang membidangi masalah tersebut tidak ada dikarenakan berhalangan hadir maka mereka tidak dapat memperoleh informasi atau menyampaikan informasi yang mereka inginkan pada saat itu. Dan juga kurangnya informasi yang didapatkan masyarakat mengenai informasi-informasi terkini yang ada di kecamatan Paringin.

### Upaya Yang Dilakukan Setelah Inovasi

Perubahan yang dihasilkan/dicapai setelah pelayanan informasi publik berbasis website dijalankan melalui dikelolanya website SKPD dengan aktif adalah:

1. Data ataupun informasi yang di laporkan bisa tersipkan dengan baik.
2. Data yang dilaporkan dilakukan secara realtime dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang tepat dan akurat.
3. Memberikan informasi-informasi terkini yang ada di kecamatan Paringin.
4. Ketepatan sasaran pemberian bantuan
5. Kecepatan pemberian bantuan
6. Laporan bulanan RT tepat waktu

## **KEUNGGULAN/KEBAHARUAN**

Dengan adanya inovasi pelayanan publik ini informasi-informasi mengenai Kejadian ataupun segala sesuatu yang membutuhkan respon cepat Pemerintah Kecamatan Paringin maka akan dapat segera di tindak lanjuti.

## **TAHAPAN INOVASI**

Tahapan inovasi pada LAPOR CAMAT adalah sebagai berikut:

1. Menyebarluaskan Pamflet dan Baliho yang bersikian Kontak Person Admin Lapor Camat.
2. Aktif dalam kampanye melalui media sosial Whatsapp, Instagram dan Facebook

## **TUJUAN INOVASI**

Tujuan dari pelayanan informasi publik berbasis Media Sosial ini adalah :

1. Memudahkan masyarakat untuk melaporkan informasi kejadian yang terjadi di Wilayah Kecamatan Paringin secara cepat dan akurat;
2. Tersampaikan nformasi Kejadian yang cepat sehingga dapat segera untuk ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kecamatan Paringin
3. Semua laporan yang ada dapa direkap sesuai dengan permasalahan yang timbul di Wilyah Kecamatan Paringin sehingga kedepannya dapat di Evaluasi.

## **MANFAAT INOVASI**

Masyarakat luas dapat melaporkan informasi dengan mudah dan cepat yaitu dengan sistem online dengan cara mengakses Call Center ataupun Media Sosial resmi kantor Kecamatan Paringin.

## **HASIL INOVASI**

Tersalurkannya dengan cepat Santunan Kematian atas laporan yang di terima Pemerintah Kecamatan Paringin oleh Masyarakat serta kecepatan tanggap terhadap masyarakat yang mendapat kendala dan Kecepatan Laporan bulanan RT setempat terhadap Pemerintah Kecamatan Paringin sejak Inovasi ini di terapkan.