

INOVASI PUBLIK

LAYAR RAMAH
(Layanan Antar Surat Kerumah)



DISUSUN OLEH :
TIM INOVATOR KEMLAGI

PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
KECAMATAN KEMLAGI
TAHUN 2021

PENGEMBANGAN INOVASI “LAYAR RAMAH” (Layanan Antar Surat Kerumah)

I. DASAR

Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati Kepada Camat

Maklumat Pelayanan Kecamatan Kemlagi Tanggal 01 Januari 2018.

II. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini harus memenuhi harapan masyarakat, Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya Reformasi Birokrasi, Untuk pemerintahan di kecamatan masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan.

Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimaksudkan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat sehingga akan terbangun pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (front line) yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Maksud dan Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan

masyarakat yang menjadikan simpul pelayanan bagi lembaga/kantor pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten atau Kota. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian usaha pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasa oleh sebagian masyarakat belum memenuhi harapannya. Untuk itu diperlukan satu usaha yang optimal sehingga tercapai apa yang menjadi harapan masyarakat. Masyarakat ingin apa yang menjadi urusannya dapat terlayani dengan cepat, dan tepat. Di sisi lain pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan juga dibatasi dengan prosedur, SOP yang berlaku.

SOP yang ada di Kecamatan Kemlagi sudah ada untuk tiap – tiap jenis pelayanan yang sesuai dengan Perbub 54 Tahun 2020 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati Kepada Camat. Salah satu SOP tersebut adalah tentang SOP Surat Pelayanan Sosial, dalam SOP dimaksud ketika berkas dinyatakan lengkap, maka petugas pelayanan harus memproses dan memintakan tanda tangan kepada Camat, selaku administrator PATEN, waktu yang dibutuhkan dalam rangka memproses produk pelayanan tersebut tidak lebih dari 1 (satu) jam atau 60 menit. Ketika SOP tersebut sudah tepat di lalui tentunya tidak akan menjadi masalah dan masyarakat akan menjadi puas terhadap pelayanan di kantor kecamatan kemlagi. Namun tidak jarang ketika berkas sudah lengkap SOP, melebihi batas waktu pelayanan yang ditetapkan. Untuk itu perlu adanya penisman kepada pemberi layanan dan reward kepada penerima layanan. Sesuai dengan Maklumat yang telah disepakati dan di lembagakan di internal instansi kecamatan kemlagi.

Reward yang diberikan kepada penerima layanan akibat dari keterlambatan pelayanan adalah penerima layanan dipersilahkan meninggalkan kantor pelayanan, dan surat pelayanan social akan di antar oleh petugas yang melayani sebagai bentuk Penisman karena tidak dapat memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan di dalam SOP.

Kegiatan Reward dan Punishment ini merupakan salah satu bentuk inovasi dari Kantor Kecamatan Kemlagi, dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat di wilayah, sehingga masyarakat Puas terhadap pelayanan di kantor kecamatan kemlagi. Istilah

yang di pakai dalam inovasi ini adalah LAYAR RAMAH yaitu Layanan Antar Surat Kerumah.

III. PENGERTIAN INOVASI

LAYAR RAMAH adalah Layanan Antar Surat Kerumah, yang menjadi latar belakang lahirnya inovasi ini adalah dalam rangka untuk memberikan kepuasan terhadap penerima layanan di Kantor Kecamatan Kemlagi.

Secara Bahasa Layar, dalam kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai bidang tempat menayangkan gambar, filosofi yang bisa diambil dari Layar adalah, ASN di Kecamatan Kemlagi ingin menggambarkan Kondisi Pelayanan yang berorientasi Kepada Masyarakat, mampu memberikan pelayanan yang prima, dimana nantinya di dalam SKM bisa tergambarkan dengan baik tentang bagaimana pelayanan di Kecamatan Kemlagi sudah sesuai dengan SOP yang berdasar pada regulasi yang ada.

Sedangkan arti Kata Ramah dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah baik hati, sehingga memberikan motivasi kepada ASN Kecamatan Kemlagi agar bisa memberikan pelayanan yang optimal sehingga penerima layanan setelah keluar dari Kantor Pelayan Kecamatan Kemlagi bisa tersenyum, senang dengan layanan yang kita berikan.

IV. ALUR INOVASI

Setiap jenis pelayanan di kantor Kecamatan Kemlagi telah ditetapkan SOP, ketika penerima layanan merasa layanan yang diberikan lebih dari waktu yang ada di SOP bisa mengajukan keberatan kepada pemberi layanan. Laporan keberatan ini akan di terima oleh Kasi Pelayanan, selanjutnya Kasi Pelayanan akan melakukan kroscek terhadap kebenaran laporan.

Ketika laporan tersebut terbukti benar, maka peminta layanan bisa meninggalkan tempat dan untuk surat pelayanan setelah selesai akan di antar oleh petugas pelayanansampai kerumah. Hal tersebut telah dikembangkan menjadi kecamatan yang ramah terhadap kaum rentan antara lain : orang berkebutuhan khusus (disabilitas), orang dengan lanjut usia, perempuan hamil/menyusui.

V. PERSONIL LAYAR RAMAH

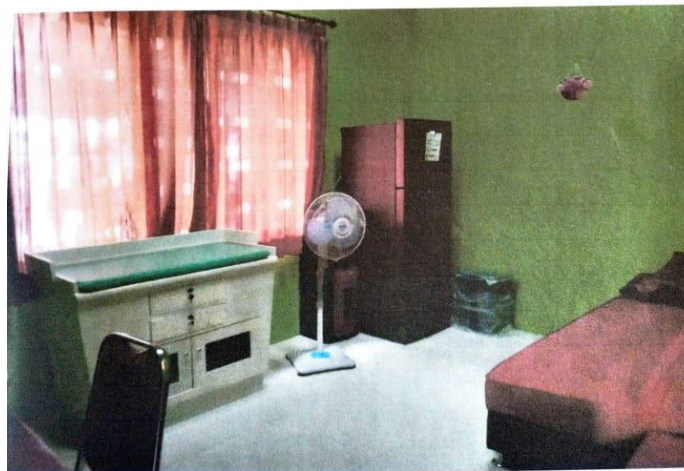
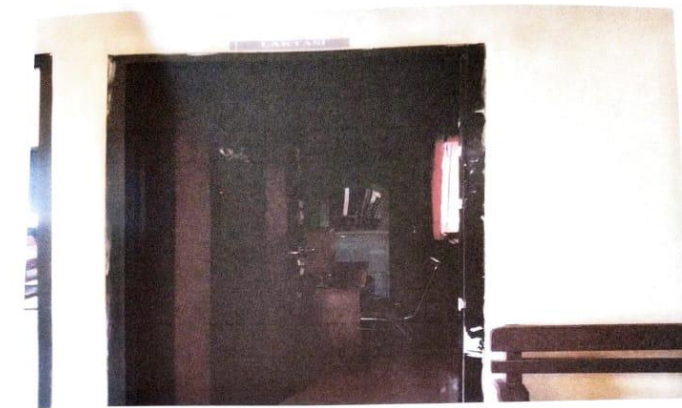
seluruh ASN di Kantor Kecamatan Kemlagi yang memiliki tupoksi Pelayanan Kepada Masyarakat yang sudah ter SOP. Sebagai Koordinator adalah Kasi Pelayanan Kecamatan Kemlagi

VI. TAHAPAN LAYAR RAMAH

NO	WAKTU	KEGIATAN	KET
1.	4 April s/d 12 April 2024	Sosialisasi Inovasi Layar Ramah dan Penerbitan SK Penetapan Pengembangan Inovasi	
2.	12 April s/d 12 Mei 2024	Percobaan Layar Ramah	
4.	12 Mei s/d 29 Mei 2024	Evaluasi Inovasi Layar Ramah	
5.	1 Juni 2024	Penerapan Inovasi Layar Ramah	

VII. LAMPIRAN

RUANG LAKTASI



RUANG TUNGGU



KURSI RODA



JALUR KHUSUS BAGI KAUM RENTAN



VIII. PENUTUP

Demikian untuk menjadikan maklum, selanjutnya mohon petunjuk, arahan dan dukungan dari Bapak Camat Kemlagi.