

PROPOSAL PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PELITA MASSA (PELAYANAN, INFORMASI MELALUI MEDIA MASSA)

1. RINGKASAN

Pelita Massa merupakan inovasi pelayanan non perizinan dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan yang harus dicukupi untuk mendapatkan permohonan surat pelayanan di Kecamatan Kemlagi, sehingga kerap kali berkas dari masyarakat dikembalikan oleh pemberi pelayanan dikarenakan berkas kurang lengkap yang mengakibatkan masyarakat harus kembali lagi untuk melengkapi berkas tersebut yang mengakibatkan munculnya stigma di beberapa masyarakat bahwa pemberi pelayanan di Kecamatan Kemlagi mempersulit prosedur pelayanan.

Dengan adanya PELITA MASSA, dimana QR-Code yang berisi tentang persyaratan layanan PATEN ditempel di setiap balai desa se-Kecamatan Kemlagi sehingga masyarakat bisa mengetahui persyaratan yang harus dibawa sebelum datang ke kecamatan kemlagi. Hal ini berdampak signifikan terutama pada unsur persyaratan pada penilaian SKM dimana ada kenaikan capaian sebesar 113,63% dimana tahun 2021 memperoleh nilai rata-rata sebesar 77,38 dan di tahun 2023 setelah adanya inovasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 83,38.

Melalui PELITA MASSA, masyarakat lebih memahami persyaratan yang harus dilengkapi sebelum datang ke kecamatan kemlagi untuk pengurusan permohonan pelayanan, sehingga masyarakat bisa mendapatkan surat permohonan layanan dengan cepat dan efektif.

2. IDE INOVATIF

Kecamatan Kemlagi terdiri dari 20 desa, dimana tidak semua perangkat desa memahami/menginformasikan persyaratan yang harus dibawa masyarakat untuk permohonan surat pelayanan di kecamatan kemlagi. Hal ini berakibat kepada masyarakat yang berkasnya kurang lengkap sehingga masyarakat perlu kembali

lagi untuk melengkapi berkas permohonan, hal ini dirasa kurang efektif terhadap penilaian kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di kecamatan kemlagi serta munculnya stigma negative masyarakat yang menganggap proses pelayanan di kecamatan kemlagi rumit.

PELITA MASSA bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam menerima pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan kemlagi. Kegiatan ini dimulai dari memberikan sosialisasi kepada perangkat desa untuk menginformasikan kepada penerima layanan / masyarakat untuk persyaratan yang harus dilengkapi atau masyarakat bisa melakukan barcoding persyaratan pelayanan yang ditempel di setiap balai desa.

Ide utama dari program ini adalah untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan yang dapat terjangkau bagi masyarakat baik tua muda bisa mengaksesnya dikarenakan fitur yang mudah di buka dan semua orang bisa mengakses khususnya dalam persyaratan pelayanan.

Selama ini persyaratan pelayanan hanya disediakan di kecamatan kemlagi berupa brosur, sedangkan desa belum memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan baik berupa hardcopy ataupun digital yang mengakibatkan banyak masyarakat yang berkasnya dikembalikan karena berkas kurang lengkap. Dari permasalahan ini muncullah ide untuk membuat Qr-Code berisi persyaratan yang harus ditempel di setiap balai desa dan perangkat desa wajib untuk menginformasikan hal tersebut kepada penerima layanan / masyarakat sebelum mengajukan berkas ke kecamatan kemlagi.

3. SIGNIFIKANSI

Aplikasi ini berdampak signifikan terutama pada masyarakat di kecamatan kemlagi, selama ini masyarakat harus datang ke kecamatan untuk menanyakan persyaratan kepengurusan permohonan layanan sekarang cukup membuka barcoding yang telah tersedia di balai desa se-Kecamatan Kemlagi sehingga masyarakat tidak perlu ke kecamatan atau kembali dikarenakan berkas kurang

lengkap, hal ini menghemat biaya perjalanan masyarakat dalam kepengurusan permohonan layanan di kecamatan kemlagi.

Untuk lebih meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pelaksanaan inovasi PELITA MASSA perlu dilakukan monitoring dan evaluasi dengan melakukan sosialisasi kepada seluruh perangkat desa yang menangani terkait pelayanan public.

Inovasi PELITA MASSA berhasil meningkatkan capaian hasil survey kepuasan masyarakat sebesar 113,63% terutama pada unsur persyaratan berikut merupakan perbandingan hasil nilai rata-rata setiap unsur dari tahun 2021 (sebelum adanya inovasi) dengan tahun 2023 (setelah adanya inovasi) :

Tabel 2.14 Nilai Variabel Pelayanan Kecamatan Kemlagi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	77.38	Baik
U2	Prosedur	81.11	Baik
U3	Waktu	77.78	Baik
U4	Biaya/Tarif	100.00	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi pelayanan	78.17	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	77.38	Baik
U7	Perilaku pelaksana	80.24	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	99.84	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	78.10	Baik

Sumber: Hasil Analisis. 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	83,38	Baik
U2	Prosedur	83,38	Baik
U3	Waktu	83,25	Baik
U4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi pelayanan	83,63	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	84,25	Baik
U7	Perilaku pelaksana	83,50	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	82,38	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	83,63	Baik

Sumber : Hasil Analisis, 2023

4. KONTRIBUSI TERHADAP CAPAIAN TBP

Program ini terutama ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang tercantum dalam TPB 5.5 upaya ini dilakukan untuk memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di kecamatan kemlagi.

5. KEBERLANJUTAN

Sumber daya keuangan yang digunakan dalam inovasi PELITA MASSA bersumber dari APBD tahun 2023 pada sub kegiatan pelaksanaan urusan pemerintahan terkait non perizinan sebesar Rp. 4.912.000,- yang digunakan untuk sosialisasi inovasi PELITA MASSA yang dihadiri oleh perangkat desa se-Kecamatan Kemlagi yang menangani pelayanan di desa.

Sumber daya manusia meliputi ide gagasan dari kepala seksi pemerintahan, pelaksana dari setiap seksi yang ada di kecamatan kemlagi sebanyak 7 orang, staff pelayanan sebanyak 2 orang serta masyarakat / penerima layanan. Sumber daya manusia yang terlibat berkisar ± 2.000.

Metode yang digunakan adalah kolaborasi yang terintegrasi antara kecamatan dengan pemerintah desa. Adapun material menggunakan asset dari Kecamatan Kemlagi.

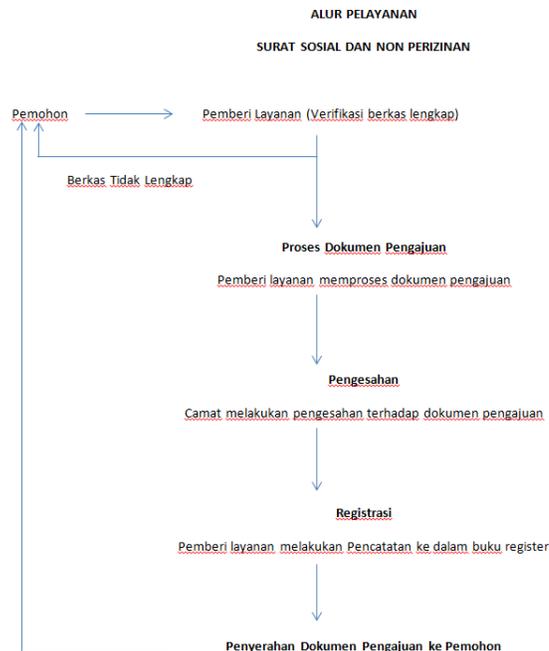
6. KOLABORASI PEMANGKU KEPENTINGAN

Sistem yang digunakan dalam inovasi Pelita Massa menggunakan Qr-Code yang saat ini bekerjasama dengan perangkat desa se-Kecamatan Kemlagi sebanyak 20 desa untuk memberikan informasi terhadap masyarakat dalam penggunaan Qr-Code dan nantinya inovasi ini akan kami kembangkan dengan membuat aplikasi pelayanan berbasis online kerjasama dengan diskominfo kab. Mojokerto dalam pembuatan aplikasi. Aplikasi tersebut nantinya akan berisi tentang segala hal terkait pelayanan, mulai dari alur pelayanan, persyaratan, isi biodata pemohon, pengiriman dokumen pendukung / persyaratan layanan PATEN sampai dengan kritik dan saran serta nilai IKM yang disajikan secara realtime.

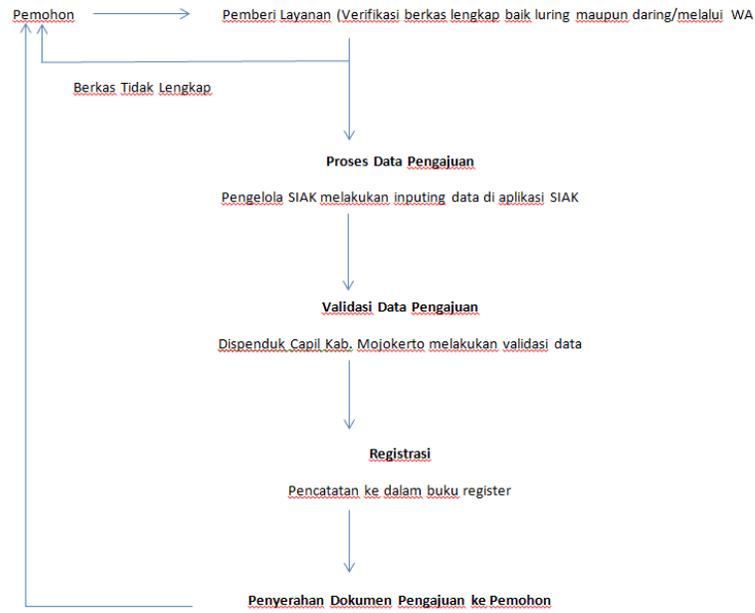
7. TAHAPAN PENGEMBANGAN INOVASI PELITA MASSA

NO	WAKTU	KEGIATAN	KET
1.	4 April s/d 12 April 2023	Sosialisasi Inovasi Pelita Massa dan Penerbitan SK Penetapan Pengembangan Inovasi	
2.	12 April s/d 12 Mei 2023	Percobaan Pelita Massa	
4.	12 Mei s/d 29 Mei 2023	Evaluasi Inovasi Pelita Massa	
5.	1 Juni 2023	Penerapan Inovasi Pelita Massa	

8. ALUR INOVASI PELITA MASSA



ALUR PELAYANAN
ADMINDUK

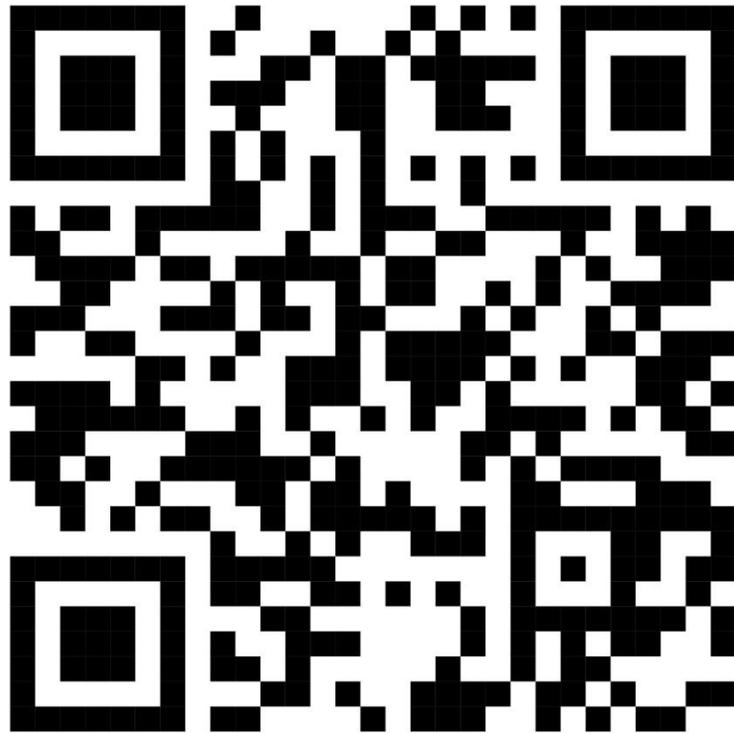


9. LAMPIRAN

Kegiatan Sosialisasi inovasi PELITA MASSA yang dihadiri oleh sekretaris desa dan kaur pelayanan desa se-Kecamatan Kemlagi



Barcode yang berisi persyaratan pelayanan PATEN yang ditempel di setiap balai desa se-Kecamatan
Kemlagi



Selain ditempel di balai desa Barcode juga kami bagikan di media social kecamatan kemlagi

