

PROPOSAL

INOVASI PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN TUMPANG



BERAS TUMPANG

BERSIH dan **ASRI**, **TULUS**, **MUDAH**, **PROFESIONAL**, **ADIL**,
NYAMAN, **GOOD SERVICE**

- Bersih dan Asri** : Menciptakan kondisi lingkungan kantor yang bersih dan asri sehingga bisa memberikan kenyamanan kepada masyarakat ;
- Tulus** : Melayani dengan hati ikhlas dan sungguh-sungguh ;
- Mudah** : Memberikan kemudahan pelayanan dengan penerapan Pelayanan satu pintu / Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ;
- Profesional** : Mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat ;
- Adil** : Melayani dengan standart yang sama kepada semua masyarakat tanpa perbedaan ;
- Nyaman** : Memberikan nyaman dalam Pelayanan dengan menerapkan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
- Good Service** : Memberikan pelayanan Prima yaitu berupaya menyelenggarakan pelayanan yang sebaik-baiknya.

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat dan ridhlo Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa serta dengan memanjatkan rasa syukur atas segala karunia-Nya, akhirnya penyusunan Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Tumpang **“BERAS TUMPANG” (BERSIH dan ASRI, TULUS, MUDAH, PROFESIONAL, ADIL, NYAMAN, GOOD SERVICE)** dapat terselesaikan.

Penyusunan Inovasi Pelayanan Publik ini dimaksudkan :

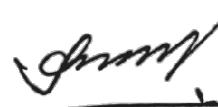
1. Dapat memberikan pelayanan publik secara efisien dan efektif ;
2. Mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik;
3. Dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan publik.
4. Dapat meningkatkan kualitas Pelayanan publik.
5. Terlaksananya pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

Selanjutnya, kami menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Tumpang **“BERAS TUMPANG”** ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak hal-hal yang perlu dibenahi, untuk itu saran, koreksi/masukan, dan arahan sangat kami perlukan guna penyempurnaan lebih lanjut.

Besar harapan kami, penyusunan Inovasi Pelayanan Publik ini memberikan manfaat serta mampu mendorong dan mendukung Pelayanan Publik di Kecamatan Tumpang agar lebih baik lagi.

Tumpang, Januari 2021

CAMAT TUMPANG



Drs. SUKARLIN, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19650202 198710 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (good governance).

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.

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 publik kepada Kecamatan. Dengan menyerahkan 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.

Berdasar Peraturan Bupati Malang Nomor : 40 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan, ruang lingkup tugas Camat meliputi :

1. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan Otonomi Daerah ;
2. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan dalam menyelenggarakan tugas dimaksud, Camat mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan pengelolaan dan pengumpulan data berbentuk data base serta analisa data untuk menyusun program kegiatan.
2. Perencanaan strategis di bidang perencanaan kegiatan kecamatan.
3. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati.
4. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
5. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
6. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
7. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitasi pelayanan umum.
8. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan Desa dan/atau kelurahan.
9. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan.
10. Pelaksanaan kerjasama dan koordinasi dengan masyarakat, lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga lainnya.
11. Penyelenggaraan kesekretariatan kecamatan.
12. Pengkoordinasian, integrasi dan sinkronisasi kegiatan-kegiatan lain di lingkungan kecamatan.

B. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab./Kota
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan ;
4. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
5. Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN;

6. Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah;
7. Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
8. Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah ;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud.

Terkait tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya. Maka bagaimanapun juga, baik buruknya pelayanan oleh Pemerintahan Kecamatan mencerminkan kualitas kinerja Pemerintah Daerah.

Kecamatan telah menjadi tumpuan pelayanan publik mengingat banyak tugas dari Dinas-Dinas Kabupaten yang secara riil justru bisa dioperasionalkan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki Kecamatan.

Kedekatan perangkat Kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat Kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atau apa yang mereka hadapi. Kecamatan acapkali berhadapan langsung dengan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Karena itu, Kecamatan sering juga dijadikan sebagai mediasi atas konflik yang muncul di antara kelompok masyarakat. Dalam realitas obyektif, wajah pemerintahan Kecamatan dewasa ini sesungguhnya ditandai dengan pelayanan masih banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Masih diperlukan, pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan.

Dengan adanya inovasi pelayanan publik yang dilakukan Kecamatan Tumpang diharapkan bisa memberikan pelayanan lebih baik yang dapat memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam

pelayanan. Juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat

2. Tujuan.

1. Dapat memberikan pelayanan publik secara efisien dan efektif ;
2. Mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik;
3. Dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat.
4. Dapat meningkatkan kualitas Pelayanan dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.
5. Terlaksananya pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

BAB II

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

KECAMATAN TUMPANG

Keberhasilan suatu pelayanan dapat dinilai berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan, atau bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Inovasi Pelayanan publik ini adalah suatu usaha Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adapun inovasi yang dilakukan Kecamatan Tumpang yaitu **“BERAS TUMPANG” (BERSIH dan ASRI, TULUS, MUDAH, PROFESIONAL, ADIL, NYAMAN, GOOD SERVICE)**.

Ada banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan di Pemerintahan baik Tingkat Desa maupun Tingkat Kecamatan, misalnya keterbatasan sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, serta panjangnya prosedur untuk menyelesaikan satu jenis pelayanan.

Untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan Tumpang, maka salah satu Inovasi Pelayanan Publik yang diterapkan Kecamatan Tumpang yaitu pelayanan **“BERAS TUMPANG” (BERSIH dan ASRI, TULUS, MUDAH, PROFESIONAL, ADIL, NYAMAN, GOOD SERVICE)**, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bersih dan Asri

Menciptakan kondisi lingkungan kantor yang bersih dan asri sehingga bisa memberikan kenyamanan kepada Karyawan/karyawati Kecamatan dan masyarakat yang datang, dengan lingkungan kantor yang bersih dan Asri hal ini tentu saja akan menyebabkan lingkungan menjadi enak dan juga nikmat dipandang. Apabila lingkungan menjadi enak dan juga nikmat dipandang, maka akan berdampak pada Kesehatan lingkungan dan yang tinggal menjadi lebih betah.

2. Tulus

Melayani dengan hati ikhlas dan sungguh-sungguh, diharapkan bisa memberikan kepuasan pada masyarakat karena masyarakat merasa dipentingkan dan terlayani dengan baik.

3. Mudah

Memberikan kemudahan pelayanan dengan penerapan Pelayanan satu pintu/Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dengan pelayanan satu pintu diharapkan dapat mempercepat waktu pelayanan.

4. Profesional

Mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, dengan memberikan informasi yang jelas dan benar tentang Persyaratan Administrasi Pelayanan, dimana petugas pelayanan selalu meneliti berkas yang disampaikan oleh masyarakat kemudian menginformasikan kelengkapan berkas yang dibutuhkan agar masyarakat tidak sampai kembali hanya karena kekurangan berkas.

5. Adil

Melayani dengan standart yang sama kepada semua masyarakat tanpa perbedaan dimana semua masyarakat mendapat hak yang sama tidak ada yang diistimewakan.

6. Nyaman

Memberikan kenyamanan dalam Pelayanan dengan menerapkan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), yaitu terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sehingga diharapkan masyarakat merasa dipentingkan, nyaman dan terlayani dengan baik.

7. Good Service

Memberikan pelayanan Prima yaitu berupaya menyelenggarakan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dimana Pelayanan yang diberikan dengan membangun kerjasama yang baik untuk mencapai hasil yang baik pula, dimana petugas pelayanan menempatkan masyarakat sebagai mitra dan kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dari pelayanan yang diberikan

BAB III

PENUTUP

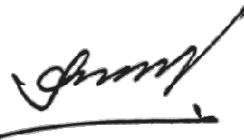
Inovasi Pelayanan Publik merupakan motivasi untuk senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik melalui berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan dilakukannya inovasi pelayanan publik diharapkan pelayanan di Kecamatan Tumpang lebih efektif dan efisien sehingga dengan adanya perbaikan pelayanan kepada masyarakat dapat memenuhi indeks kepuasan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan Kecamatan Tumpang “ **BERAS TUMPANG**” (**BERSIH dan ASRI, TULUS, MUDAH, PROFESIONAL, ADIL, NYAMAN, GOOD SERVICE**) “.

Dari inovasi tersebut diatas diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, efisien dan efektif, serta diharapkan bisa memberikan kepuasan pada masyarakat karena masyarakat merasa dipentingkan dan terlayani dengan baik.

Tumpang, Januari 2020

CAMAT TUMPANG



Drs. SUKARLIN, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19650202 198710 1 001