

Pedomen teknis

INOVASI DAERAH

“SAPAT”

(SISTEM PELAYANAN YANG MUDAH, CEPAT DAN TEPAT)



KECAMATAN AWAYAN
KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2023

1. Latar Belakang

Bahwasanya suatu SKPD tentunya punya visi dan misi yang harus diwujudkan didalam pencapaian tujuan organisasi itu sendiri, oleh karena itu Inovasi yang dilakukan pada Seksi Pelayanan Publik adalah Sistem Pelayanan Yang Mudah, Cepat dan Tepat atau yang kami sebut dengan Sapat dimana program ini adalah inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kemudahan di dalam pelayanan agar dapat terlaksana dengan baik, cepat dan tepat khususnya di bidang Non perijinan berupa Fasilitas Perekaman Pembuatan KTP Elektronik, Dispensasi Nikah, Legalisasi/Rekomendasi, Proposal Desa/Kelompok/Organisasi Kemasyarakatan, Tamu dan Laporan/Santunan Kematian.

2. Permasalahan

Kondisi Pelayanan Publik saat ini masih kurang optimal hal ini disebabkan karena kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengingatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi, hal ini karena :

- Faktor SDM aparatur yaitu kurangnya pemahaman mengenai UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Permenpan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Komitmen bersama terhadap pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat dan tidak ramah.
- Standar Pelayanan Publik belum tersedia.
- Kemauan dan itikad pelaksana/aparatur yang masih kurang.

3. Metode Dan Strategi

Metode dan strategi pelayanan yang dapat kita lakukan :

- Merespon dengan cepat dan tanggap apalagi ada keluhan/masukan dari masyarakat.
- Berikan solusi yang tepat disetiap permasalahan.
- Menjaga kesopanan dan jangan ingkar janji.
- Adanya keterbukaan, kesederhanaan dan kejelasan dari Pelayanan Publik agar dapat diakses, dipahami dan juga mudah dilaksanakan, cepat serta tepat oleh semua pihak.

4. Manfaat dan Dampak

- Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan.
- Dapat menghasilkan adanya kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan yang pada akhirnya penyelenggarapun dapat menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan berkelanjutan.
- Meningkatkan kesadaran akan pentingnya dalam hal kerjasama dan rasa memiliki di antara sesama.

5. Penutup

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dan sumbangan saran dari segala pihak yang sampai saat ini telah banyak memberikan masukan dan pelajaran yang sangat berharga pada kami, termasuk memberikan tata dan cara untuk SAPAT ini yang insya Allah pada akhirnya dapat diselesaikan.

Semoga segala upaya dan usaha kami ini akan mendapat perhatian dan dukungan dari semua pihak. Atas segala bantuan dan perhatiannya, kami mengucapkan ribuan terima kasih.

TAHAPAN INOVASI

a. Persiapan

Tahapan persiapan terdiri dari :

- Membuat konsep pelaksanaan inovasi,
- Menyusun kebutuhan yang harus disiapkan dalam melaksanakan inovasi,
- Menyusun jadwal tahapan pelaksanaan
- Mengkoordinasikan pelaksanaan inovasi kepada atasan dan semua yang terlibat didalamnya

b. Penetapan

Tim Pelaksana telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Camat Awayan yaitu Nomor : 188.45/011/KEC.AWY-BLG/2022 tanggal 01 Juli 2022

c. Pelaksanaan

Untuk pelaksanaan yaitu dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober 2022

Tahapan pelaksanaan terdiri dari :

- Sosialisasi inovasi
- Monitoring dan evaluasi
- Laporan hasil kegiatan

KEGIATAN INOVASI SAPAT

PERSIAPAN DAN PENETAPAN

- ✓ Melakukan penelitian atau evaluasi mengenai Pelayanan di kantor kecamatan Awayan
- ✓ Penyusunan dan Penetapan masalah-masalah dan penyelesain terhadap pelayanan kantor kecamatan Awayan
- ✓ Penetapan Tim pelaksana pelayanan kantor kecamatan
- ✓ Koordinasi dengan pihak yang terkait (Desa)
- ✓ Memberikan sosialisasi terhadap para karyawan mengenai pelayanan yang baik
- ✓

MONITORING DAN EVALUASI

- ✓ Monitoring dan evaluasi mengenai pelayanan yang telah dilaksanakan
- ✓ Monitoring dan evaluasi mengenai karyawan yang ditunjuk dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

PENERAPAN ATAU PELAKSANAAN

- ✓ Menyampaikan pemberitahuan kepada pihak desa mengenai pelayanan di kantor kecamatan
- ✓ Membentuk atau membuat jadwal jaga pada pelayanan kantor kecamatan
- ✓ Melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP Pelayanan yang terbaik
- ✓ Memberikan sosialisasi terhadap para karyawan mengenai pelayanan yang baik