

PROPOSAL

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

PELANGI

(PELAYANAN DAN PENGADUAN BERSINERGI)

KECAMATAN TRENGGALEK

KABUPATEN TRENGGALEK

TAHUN 2019

LATAR BELAKANG

Sekarang ini kebutuhan masyarakat akan informasi dan kemudahan birokrasi menjadi hal yang selalu menjadi perhatian, baik di media social/ media masa ataupun juga menjadi harapan masyarakat.

Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan perlu kecepatan dalam pelaksanaannya untuk mewujudkan harapan tersebut.

Bagi tataran pemerintahan hal tersebut merupakan tolak ukur kinerja dari masing – masing instansi dan bidang kerja. Seberapa besar kinerja satu instansi dapat diukur dari penyediaan data yang mumpuni dan kepuasan masyarakat.

Dengan mendasarkan harapan dan memenuhi tolak ukur kinerja instansi pemerintahan, maka Kecamatan sebagai pemangku wilayah yang di bawahnya ada kelurahan dan desa, sudah menjadi tugas dan kewajiban untuk mewujudkan harapan masyarakat agar dalam hal bermasyarakat dan bernegara dapat merasa nyaman, aman dan tentram. Untuk itu perlu adanya inovasi agar lebih mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi dengan kecamatan, baik masyarakat ke kecamatan ataupun dari pemerintah desa ke kecamatan, ataupun sebagai penghubung masyarakat dengan instansi yang ada di kabupaten.

Dengan tuntutan jaman yang semakin maju, baik dalam hal ekonomi, informasi, komunikasi, pelayanan publik dan hal lain yang mendasari terwujudnya kecamatan sebagai perpanjangan tangan Bupati dapat melayani dan mengayomi seluruh warga masyarakat.

PERMASALAHAN

Permasalahan yang muncul dalam hal peran instansi pemerintahan adalah bagaimana kinerja instansi tersebut dapat melayani masyarakat dalam segala hal dengan baik.

Awal permasalahan dari tercetusnya gagasan/ ide inovasi adalah kurangnya masyarakat memperoleh informasi dari kecamatan, komunikasi masyarakat dengan kecamatan yang masih belum baik, artinya pengaduan atau saran kepada kecamatan masih melalui instansi lainnya, dalam hal ini Kominfo. Sehingga yang seharusnya pengaduan atau saran langsung menjadi kewenangan kecamatan belum sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah kecamatan.

Kemudian juga dalam hal data yang ada di desa terkadang untuk mendapatkannya instansi terkait harus turun ke desa dahulu untuk mendapatkannya. Dalam hal pelayanan perijinan usaha masyarakat desa harus ke kecamatan dan itu memerlukan waktu dan tenaga. Maka kecamatan berinisiatif memandirikan desa dalam melayani Surat Ijin Usaha .

Keterbatasan sumberdaya manusia yang ada di kantor kecamatan mengakibatkan kurang cepatnya pelayanan, maka diperlukan pengaplikasian dengan menggunakan IT untuk mendukung proses tersebut.

TUJUAN INOVASI

Inisiatif **PELANGI** mempunyai tujuan utama, yaitu :

1. Memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah kecamatan
2. Mempermudah masyarakat untuk memberikan pengaduan
3. Mempermudah instansi terkait dalam mencari data terkait desa
4. Memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan usaha
5. Mempermudah pemerintahan kecamatan dalam mengukur kinerja dan pengembangan kinerja.

Semua tujuan itu merupakan upaya pemerintahan Kecamatan Trenggalek untuk menjawab keresahan masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan yang cepat, tepat, efektif dan efisien.

Dengan inisiatif **PELANGI** (Pelayanan dan Pengaduan Bersinergi) kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi pengurusan dokumen kependudukan dan dokumen perijinan usaha dapat dengan cepat dicarikan solusi permasalahan yang ada.

KESELARASAN DENGAN KATEGORI YANG DIPILIH

Keselarasan PELANGI (Pelayanan dan Pengaduan Bersinergi) sesuai dengan kategori Pelayanan Publik Responsif Gender dengan adanya reaksi cepat yang dapat dilakukan oleh pemerintah kecamatan apabila ada kebutuhan informasi ataupun pengaduan terkait dengan pelayanan dengan tidak membedakan status dan kondisi fisik masyarakat. Semua masyarakat dapat menggunakan dan merasakan pelayanan yang sama tidak ada pengecualian antar masyarakat yang kaya dan miskin, sehat dan sakit, normal dan cacat, serta perbedaan lainnya.

SIGNIFIKAN /ARTI PENTING

Sebelum munculnya inisiatif PELANGI masih ada informasi ataupun keperdulian instansi masih mengedepankan ego sektoral dan kelompok masyarakat tertentu tidak dapat mengakses informasi dan pelayanan dengan tidak memandang kelompok (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat,dll.)

Dengan adanya inovasi PELANGI ini akan sangat penting dan berarti bagi semua kalangan dan golongan dalam memperoleh informasi dan pelayanan. Kemudahan informasi dan pengaduan dapat langsung diakses melalui social media dan langsung mendapat tanggapan dari pemerintah kecamatan Trenggalek melalui olah data oleh operator IT

INOVASI

Inovasi PELANGI merupakan pelayanan informasi dapat dilakukan dengan mengakses lewat media social. Dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kecamatan Trenggalek, Kecamatan Trenggalek mempunyai akun Facebook "Kecamatan Trenggalek". Di dalam akun Facebook tersebut menginformasikan kegiatan yang dilakukan Kecamatan Trenggalek dan informasi nomor WhatsApp (085784412188) sebagai pusat informasi dan aduan. Dan juga ada pelayanan data kepada desa atau kelurahan terkait data yang sering dibutuhkan oleh pihak instansi terkait, kecamatan berusaha mengkoordinir data menjadi dalam satu aplikasi yang dapat menjadi bahan acuan.

Kemudian dalam hal pelayanan perijinan usaha, pemerintah kecamatan membimtek salah satu aparatur desa sebagai operator OSS (Online Single Submission) sehingga pengurusan perijinan usaha mikro bisa dilakukan di desa.

Inovasi PELANGI ini muncul dari gagasan Camat Trenggalek dalam satu kesempatan untuk menyatukan kepentingan instansi pemerintah dalam melayani masyarakat dengan mensinergikan informasi.

TRENFERABILITAS (sifat yang dapat diterapkan pada konten/tempat)

Inovasi PELANGI sangat mudah diterapkan, dipindahkan, ditransfer dan diadaptasi karena hanya mengandalkan media komunikasi dan informasi yang ada dan berkoordinasi dengan instansi terkait. Komunikasi intens antar pemangku kepentingan dengan berbekal media social, Facebook, WhatsApp, dan media lainnya . Tinggal bagaimana menggali data dan informasi serta respon cepat dari pemangku kepentingan sehingga permasalahan yang ada di masyarakat segera tertangani dan teratasi.

SUMBERDAYA DAN KEBERLANJUTAN

Sumberdaya yang ada di Kecamatan Trenggalek :

1. Sumberdaya Manusia, Camat, Sekcam, Kasi, Staf yang terus meningkatkan kapasitasnya dengan terus mengikuti pelatihan, Bimtek, Sosialisasi terhadap informasi, kebijakan terbaru.
2. Sumber dana yang dimiliki pemerintah kecamatan, untuk menunjang setiap kegiatan,

Dalam aspek Sosial Inovasi ini memberikan kepercayaan kepada masyarakat akan kesamaan mendapatkan informasi dan pelayanan. Dan dapat merangkai jaringan yang memperkuat kepedulian antar semua warga masyarakat.

Dalam aspek Ekonomi, inovasi ini dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen penunjang kegiatan ekonomi atau usaha yang dapat digunakan untuk mendapatkan pinjaman lunak modal usaha.

Dalam aspek lingkungan, inovasi ini dapat menjadi acuan monitoring kondisi lingkungan masyarakat saat ini dan dapat merekatkan kepedulian antar warga masyarakat dalam bermasyarakat dan bernegara.

Dalam keberlanjutannya inovasi ini didukung dengan surat keputusan camat Trenggalek No. 188.4/42/406.11/2019 dengan membentuk TIM di Kecamatan yang diketuai langsung oleh Camat Trenggalek dan beranggotakan dari seluruh pejabat/staf Kecamatan Trenggalek.

DAMPAK

Dampak yang ditimbulkan dari inovasi PELANGI secara peningkatan kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Trenggalek dengan adanya evaluasi terhadap pelayanan kepada masyarakat lewat Quisener ataupun evaluasi dari instansi yang berwenang.

Dampak bagi masyarakat luas , khususnya masyarakat Kecamatan Trenggalek lebih dimudahkan dalam ikut berpartisipasi langsung dalam pelaksanaan kegiatan yang ada di Kecamatan Trenggalek dan semakin besar nilai kesetaraan seluruh masyarakat.

KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

- a. Bupati Trenggalek sebagai inspirator dan motivator inovasi. Yang selalu menekankan perbaikan pelayanan publik dengan terobosan baru yang langsung dirasakan oleh masyarakat.
- b. Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Kecamatan, Desa dan Kelurahan bersama sama melayani masyarakat.
- c. Camat sebagai inisiator dan mengevaluasi inisiatif ini, sekaligus mengeluarkan surat keputusan inisiatif PELANGI.
- d. Kepala Desa, bersinergi dengan pemerintah kecamatan sebagai binaan dan memberikan data pendukung inovasi PELANGI.
- e. Tim PELANGI Kecamatan Trenggalek, sebagai pelaksana inovasi PELANGI

PELAJARAN YANG DIPETIK

Dari Inovasi PELANGI (Pelayanan dan Pengaduan Bersinergi) memberikan pelajaran yang dapat diambil untuk kepentingan Pemerintah sebagai abdi masyarakat dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan. Bagi pemerintah sebagai abdi masyarakat sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan masyarakat. Dan bagi masyarakat bahwa kepedulian pemerintah sangat besar untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan.