



# PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG KECAMATAN SUKODONO

Jln. Jend. Gatot Subroto 95 Telp.(0334) 881286 E-mail : kec\_sukodono@lumajangkab.go.id

## SUKODONO - 67352

### PELAKSANAAN INOVASI PERANGKAT DAERAH KECAMATAN SUKODONO

#### LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik, berasal dari dua kata antara pelayanan dan publik. Yaitu pelayanan yang haus dinikmati publik atau masyarakat suatu negara. Hal ini berkaitan juga dengan asal muasal berdirinya negara yakni harus memiliki masyarakat, wilayah, kedaulatan dan pemerintah. Berangkat dari hal tersebut maka, pelayanan publik adalah hak masyarakat untuk dilayani oleh aparatur negara.

Banyak hal yang wajib disediakan oleh negara mulai urusan primer atau dasar sampai urusan sekunder ataupun tersier. Mulai dari urusan dasar mengenai pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sampai urusan perizinan dan lain-lain. Ibarat kata, warga negara / masyarakat publik berhak mendapatkan pelayanan publik dari sebelum lahir sampai dengan mereka meninggal dunia.

Hal di atas berlaku juga untuk di Negara Republik Indonesia, bahwa sejak berdirinya negara Tahun 1945 sudah melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut sudah termaktup pada UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, seperti pada pasal 33 yang berbunyi bahwa tanah, air, segala kekayaan di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Selain itu ada aturan di bawahnya seperti diterbitkannya Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dan diperbarui dengan Keputusan Menteri Negara Pemeberdayaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini sebagai ikhtiyar suatu negara untuk selalu merubah diri dan citra negara lewat pelayanan yang prima.

Pelayanan publik saat ini merupakan tugas utama dari aparatur Pemerintah Kecamatan Sukodono dituntut untuk selalu meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga aparat pemerintah harus memiliki etos kerja yang tinggi memiliki etika dan intregitas yang baik dengan kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta bekerja secara optimal. Semua itu dapat menjadilkan terpenuhinya kualitas pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Daerah dalam era otonomi ini terlebih kecamatan yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat dituntut komitmen tinggi untuk menjalankan salah satu fungsi penting sebagai pelayan masyarakat. Fungsi pelayanan kepada masyarakat harus menjadi perhatian

utama bagi pegawai kecamatan sebagai abdi masyarakat yang dituntut dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas adalah tuntutan masyarakat bagi aparat kecamatan. Dengan demikian ke depan kecamatan mampu mendayagunakan sumber daya manusia dan potensi yang ada dengan pendekatan demokratisasi, pemberdayaan masyarakat serta pelayanan publik.

Peraturan Bupati Lumajang nomor 96 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan / Desa Kabupaten Lumajang, menjadi dasar dalam rangka peningkatan pelayanan publik Kecamatan Sukodono sebagai wilayah kerja dari Pemerintahan Kabupaten Lumajang sebagai perangkat kerja dari Kabupaten Lumajang mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk membantu Bupati Lumajang dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan di wilayah kecamatan dan pelayanan umum.

## **PERMASALAHAN**

Adapun permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di Kecamatan Sukodono, dapat timbul dari permasalahan yang ada di dalam (internal) kecamatan ataupun yang ada di luar (eksternal) kecamatan.

- a) Persyaratan pengurusan dokumen Adminduk dan prosedurnya terlalu rumit dan sulit dimengerti masyarakat pada umumnya.
- b) Ketidakpastian jangka waktu dalam penyelesaian dokumen Adminduk.
- c) Pelayanan publik berjalan tidak terarah dan terukur sesuai dengan mekanisme yang ada.
- d) Ada beberapa potensi calo dan pungli yang dilakukan oleh oknum yang mengatasnamakan penjual jasa.

## **TUJUAN DAN MANFAAT**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan inovasi tersebut adalah:

- a) Menyederhanakan persyaratan pengurusan dokumen Adminduk dan mempermudah prosedurnya dengan tetap memperhatikan peraturan yang berlaku.
- b) Adanya kepastian waktu dalam penyelesaian dokumen Adminduk.
- c) Menjalankan proses pelayanan public sesuai dengan Standart Pelayanan.
- d) Menghilangkan Calo dan Pungutan Liar.

Sedangkan manfaat yang didapat dari pelaksanaan inovasi tersebut antara lain :

- Penerbitan Dokumen Adminduk lebih cepat terselesaikan.
- Waktu penyelesaian dokumen Adminduk bisa dipastikan.
- Standar Pelayanan bias dilakukan sesuai dengan yang sudah ditetapkan.
- Tidak ada Calo dan Pungutan Liar

## INOVASI KECAMATAN SUKODONO

### SUPERMAN ( Sukodono Pelayanan Ramah Masyarakat, Akuntabel dan Netral )

Inovasi Kantor Kecamatan Sukodono yakni SUPERMAN (Sukodono Pelayanan Ramah Masyarakat, Akuntabel dan Netral ) yang memiliki arti dengan 3 (tiga) Unsur yaitu :

#### 1. Pelayanan Ramah Masyarakat

Salah satu syarat wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sikap yang ramah atau attitude yang baik, Attitude atau sikap yang harus diterapkan ketika menemui masyarakat. Sikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi masyarakat. Sikap merupakan penilaian terdepan dari penerapan excellent service. Masyarakat akan memberi kesan pertama terhadap institusi melalui sikap dan perilaku pegawai terdepannya. Attitude yg baik adalah salah satu hal yang kami berikan untuk layani masyarakat, karena ASN Kecamatan Sukodono Ramah Melayani.

#### 2. Akuntabel

Merupakan salah satu nilai-nilai dasar ASN yaitu BerAKHLAK, adapun maknanya adalah sebagai berikut: Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Nilai-nilai tersebut harus menjadi landasan bagi seluruh PNS di Kecamatan Sukdono dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Akuntabel itu sendiri adalah Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien, dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan

#### 3. Netral

Kata kata netral ini kami mengutip dari netralitas ASN dimana dalam rangka menjelang pemilu 2024 sangat diperlukan Netralitas ASN dalam mengemban tugas pokok dan fungsi melayani masyarakat. Bukan hanya dalam pemilu akan tetapi netral dalam melayani masyarakat diman tidak memandang Saudara atau Kerabat, dimata kami semua siap dilayani dengan ramah, cepat dan tepat.

Dari 3 (tiga) unsur diatas merupakan kesinambungan dari kewenangan tugas masing - masing seksi yakni Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemerintahan dan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dengan **prioritas** pelayanan publik pada wilayah Kecamatan Sukodono. Melalui program ini Kecamatan Sukodono akan mengoptimalkan dan mengupayakan pelayanan adminduk di wilayah Kecamatan Sukodono selesai sehari, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan hasil dari pelayanan yang ada seperti penerbitan dokumen Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Kutipan Akta Pencatatan Sipil, Kartu Identitas Anak dan Surat Keterangan Kependudukan lainnya.

Dalam pelaksanaan Inovasi "SUPERMAN" Tim PATEN Kecamatan Sukodono dibantu Tim Adminduk Dispendukcapil Kabupaten Lumajang, dan juga bekerjasama dengan Pelayanan Publik di masing-masing Desa, siap memberikan Pelayanan kepada Masyarakat secara cermat, tepat dan selesai sehari. Diharapkan melalui Inovasi ini dapat memudahkan layanan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat Kecamatan Sukodono.

**a. Dampak Setelah Adanya Inovasi**

Adapun dampak yang didapat dari pelaksanaan inovasi tersebut antara lain :

- Adanya peningkatan kualitas kinerja dalam pelayanan penerbitan Adminduk.
- Adanya peningkatan pada Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Masyarakat semakin merasa mudah dalam melakukan pengurusan dokumen Adminduk .
- Jumlah Calo dan pungutan liar semakin berkurang.

**b. Kendala Selama Pelaksanaan Inovasi**

Didalam pelaksanaan Inovasi ini terdapat beberapa kendala antara lain :

- Seringkali persetujuan pelayanan yang berkaitan dengan dokumen adminduk dilakukan oleh pusat (adminduk dirjen dukcapil Kemendagri) sehingga penerbitan dokumen Adminduk lambat dan sulit untuk dipastikan penyelesaiannya.
- Seringnya terjadi gangguan pada jaringan internet dan aplikasi kependudukan yang otomatis mengakibatkan tidak terselesaikannya permohonan masyarakat sesuai dengan target yang sudah ditentukan.
- Karena kurangnya pemahaman dan kesadaran mengurus sendiri dokumen kependudukan.

Sukodono, 09 Januari 2023

  
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
Kecamatan Sukodono  
INDRIONO KRISHNA MURTI, AP  
NIP. 19730702 199311 1 001