



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN SUKODONO
Jln. Jend. Gatot Subroto 95 Telp.(0334) 881286 E-mail : kec_sukodono@lumajangkab.go.id
SUKODONO - 67352

PELAKSANAAN INOVASI KECAMATAN SUKODONO
“SEKSI PELAYANAN UMUM”

A. PENDAHULUAN

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.

B. 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.

C. INOVASI

Inovasi Pelayanan “PELARI CEPAT SAI”

(Pelayanan Sehari Cermat Tepat dan Selesai)

Inovasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Sukodono yaitu “PELARI CEPAT SAI” yang memiliki arti Pelayanan Sehari Cermat Tepat dan Selesai. 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 “PELARI CEPAT SAI” 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.

D. PROSES IMPLEMENTASI

Adapun proses implementasi 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.
- d) Penerbitan Dokumen Adminduk lebih cepat terselesaikan.
- e) Waktu penyelesaian dokumen Adminduk bisa dipastikan.
- f) Standar Pelayanan bisa dilakukan sesuai dengan yang sudah ditetapkan.
- g) Tidak ada Calo dan Pungutan Liar

E. CAPAIAN ATAU DAMPAK

a. Capaian Setelah Adanya Inovasi

Adapun capaian 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. Campak Selama Pelaksanaan Inovasi

Didalam pelaksanaan Inovasi ini terdapat beberapa dampak 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 belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Sukodono secara langsung kepada masyarakat terkait inovasi ini sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui yang berakibat masih banyak ditemukan adanya Calo/Pungli.

F. EVALUASI

Adapun perencanaan dalam memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan publik di Kecamatan Sukodono sudah optimal kami lakukan baik itu melalui Renstra maupun Renja dengan berbagai koordinasi, konsultasi dan review untuk mencapai peningkatan sarana dan prasarana tersebut. Sedemikian rupa kami evaluasi dima masih kurangnya peralatan maupun perlengkapan dalam mendukung pelayanan, sehingga mempengaruhi inovasi yang kami terapkan selama ini.

G. PENUTUP

Dengan keterbatasan sarana dan prasarana kami yakin dan optimis akan mencapai peningkatan indeks kepuasan masyarakat sukodono. Kami berharap kedepan ada perubahan dalam merencanakan dan merealisasikan kebutuhan sarana dan prasarana dalam mewujudkan pelayanan prima.


DIAN NURWISUDAH KHP, S.Psi.MM
19/11/2023 200501 009