

PROPOSAL
KOMPETISI INOVASI KOTA MADIUN TAHUN 2022
KATEGORI: I dan II
INOVASI DAERAH

I. Bidang Inovasi

Pelayanan Publik

II. Judul Inovasi

PECELAN OMBO (PElayanan CEpat Secara Online di KeLurahAN Oro-Oro OMBO)

III. Tanggal, Bulan, Tahun Pengembangan Inovasi

1 Mei 2022

IV. Inovator

Tim PECELAN OMBO:

Ketua : Gemi, S. Sos.

Anggota	:	1. Agung	4. Hendrika	7. Fajar
		2. Ardi	5. Karim	8. Suyono
		3. Lucky	6. Fitria	9. Rio

V. Organisasi Perangkat Daerah Inovator/Organisasi Unit Layanan Pemerintah Kota

Kelurahan Oro Oro Ombo

VI. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah pelayanan mendasar yang dibutuhkan oleh orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Masyarakat yang dimaksud adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan

hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan terbaik yang dimaksud yaitu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat ini merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kelurahan Oro Oro Ombo ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kelurahan Oro Oro Ombo senantiasa melakukan peningkatan, evaluasi, dan peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi merupakan sesuatu yang tidak dapat kita hindari dalam kehidupan, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi masyarakat. Perkembangan teknologi berpengaruh dalam segala aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik.

- Tugas fungsi Kelurahan Oro Oro Ombo adalah memberikan pelayanan administrasi di Kelurahan Oro Oro Ombo.
- Pelayanan saat ini masih manual, masyarakat harus datang membawa kelengkapan dan memerlukan waktu tunggu.
- Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui syarat-syarat kelengkapan untuk mendapatkan layanan.
- Masyarakat harus datang ke kantor kelurahan untuk mengurus layanan dan memerlukan waktu tunggu untuk mendapatkan layanan.
- Masyarakat terkendala pekerjaan atau kesibukan untuk bisa datang ke kelurahan mengurus pelayanan.
- Untuk mendapatkan informasi layanan, masyarakat bisa bertanya online atau melalui media sosial.
- Pengurusan layanan akan bisa diberikan secara online, sehingga masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan.

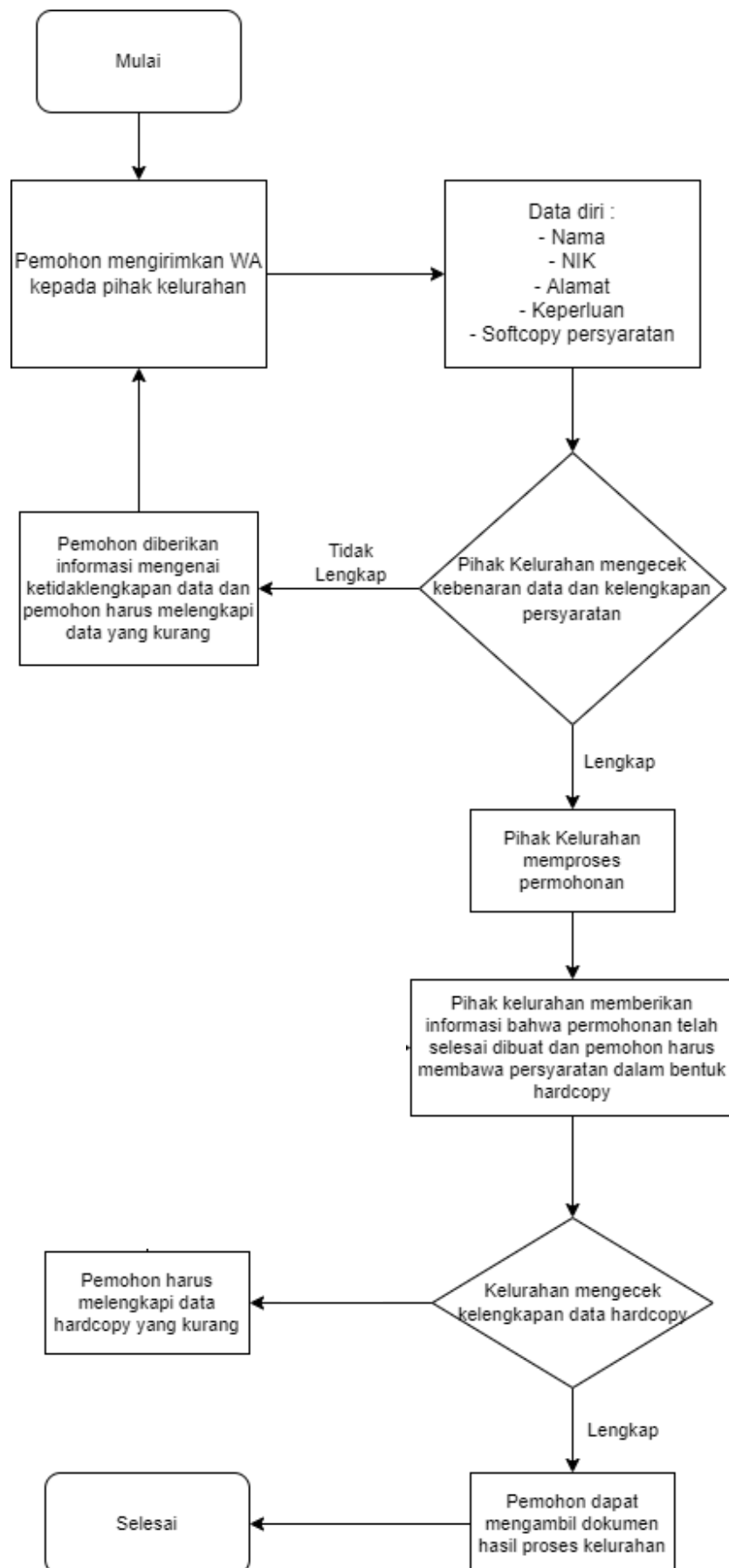
VII. Tujuan Melakukan Inovasi

1. Menyederhanakan sistem pelayanan yang ada di Kelurahan Oro Oro Ombo.
2. Memudahkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Oro Oro Ombo.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Oro Oro Ombo.
4. Meningkatkan kecepatan pelayanan di Kelurahan Oro Oro Ombo.
5. Meningkatkan efisiensi kerja pelayanan di Kelurahan Oro Oro Ombo.

VIII. Manfaat

1. Masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.
2. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Oro Oro Ombo.
3. Meningkatkan efisiensi waktu yang diperlukan oleh pihak Kelurahan Oro Oro Ombo dalam melayani masyarakat.

IX. Rancang Bangun/Desain Inovasi



X. Kebaruan/keunikan/keaslian

Inovasi **PECELAN OMBO** merupakan inovasi dari Kelurahan Oro Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan. Inovasi Layanan “PECELAN OMBO” merupakan bentuk pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi *whatsapp*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain: surat keterangan pengajuan KUR, surat keterangan untuk mengurus taspen, surat keterangan ahli waris, surat keterangan SKCK, surat keterangan pengajuan beasiswa, surat keterangan kehilangan KK, KTP, surat keterangan tidak mampu, dan lain-lain. Padatnya pekerjaan serta waktu yang terbatas untuk mengurus persyaratan permohonan inilah yang membuat inovasi ini sangat diperlukan oleh masyarakat.

Inovasi ini dapat dikatakan Inovasi Kebaruan sebab belum ada kelurahan lain yang menggunakan dan memanfaatkan aplikasi serupa, sedangkan keunikannya adalah dilakukannya *by-pass* sehingga masyarakat dapat secara langsung terhubung dengan pihak kelurahan, sehingga pelayanan publik terhadap masyarakat dapat dilaksanakan secara prima, dan mampu menghemat waktu pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan dapat meningkat.

XI. Data Potensi Inovasi Daerah

NO	INDIKATOR INOVASI	KETERANGAN	INFORMASI
1	2	3	4
1	Regulasi Inovasi Kelurahan	Regulasi/kebijakan yang ditetapkan untuk mendukung inovasi daerah	Belum ada
2	Ketersediaan SDM terhadap inovasi daerah	Jumlah SDM yang melaksanakan inovasi daerah	9
3	Dukungan Anggaran	Anggaran inovasi daerah dalam APBD dengan <i>tahapan inisiasi</i>	Belum tersedia

		(penyampaian ide, rapat, proposal, penulisan kajian), uji coba (<i>pilot project</i> , perencanaannya, laboratorium lapangan, dan sejenisnya), dan penerapan (penyediaan sarana prasarana, sumber daya manusia dan layanan, bimtek, urusan jenis layanan)	
4	Penggunaan IT	Penggunaan IT dalam pelaksanaan inovasi yang diterapkan	Internet/ Aplikasi <i>WhatsApp</i>
5	Sosialisasi Kebijakan	Penyebarluasan informasi kebijakan inovasi daerah (2 tahun terakhir)	Belum
6	Bimtek Inovasi	Suatu kegiatan dimana peserta diberikan pelatihan yang bermanfaat dalam meningkatkan inovasi daerah	Belum
7	Program dan Kegiatan di Renstra OPD	Proses pemerintah daerah dalam menentukan strategi atau arah inovasi daerah	Belum menuangkan dalam Renstra
8	Jejaring Inovasi	Interaksi antar pelaku inovasi daerah	Hanya berjalan di Kelurahan Oro Oro Ombo
9	Replikasi	Inovasi daerah yang telah berhasil direplikasi ke daerah lain	Belum

10	Kualitas Inovasi Daerah	Inovasi daerah yang diterapkan mengandung unsur kriteria kebaruan, sesuai kewenangan dan dapat direplikasi	Belum
11	Pedoman Teknis	Ketentuan dasar yang memberi arah bagaimana inovasi daerah harus dilakukan	Sudah ada Pedoman
12	Pengelola Inovasi	Pengelola inovasi ditetapkan dengan Surat Keputusan	Ditetapkan dengan SK Lurah Oro Oro Ombo
13	Ketersediaan Informasi Layanan	Kesiapan informasi layanan untuk dapat digunakan	Internet/ Online
14	Penyelesaian Layanan Pengaduan	Rasio penyelesaian pengaduan dalam tahun terakhir (jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti/jumlah pengaduan keseluruhan x100%)	Belum Diterapkan
15	Tingkat Partisipasi Stakeholder	Tindakan pihak-pihak tertentu dalam mengambil bagian pada kegiatan inovasi daerah	Belum ada forum mekasnisme dan prosedur
16	Kemudahan Informasi Layanan	Tidak memerlukan banyak tenaga untuk memperoleh informasi layanan	Telpon/ Help desk dan online
17	Kemudahan Proses Inovasi Yang Dihasilkan	Tidak memerlukan banyak tenaga untuk melakukan inovasi	Sederhana

18	Online Sistem	Jaringan Prosedur yang dibuat secara daring	Internet/ Online
19	Kecepatan Inovasi	Proses yang digunakan untuk mengakses inovasi daerah dalam satuan waktu/satuan waktu yang digunakan untuk menciptakan inovasi daerah	Kecepatan Akses Inovasi oleh masyarakat/ kecepatan masyarakat mendapatkan layanan inovasi
			sangat cepat (\pm 20 menit)
			Kecepatan Inovasi tersebut diciptakan
			cepat (1 pekan s/d 1 bulan)
20	Kemanfaatan Inovasi	Inovasi daerah yang dihasilkan bermanfaat dan tidak menimbulkan beban daerah	banyak manfaat
21	Tingkat Kepuasan penggunaan inovasi daerah	Ketersediaan tingkat kepuasan inovasi daerah dapat dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pengguna	Pengukuran Kepuasan belum tersedia

XII. Daftar Lampiran

NO	INDIKATOR INOVASI	DATA PENDUKUNG		Keterangan	
		Nama Data Dukung	Data Dukung yang dilampirkan	Ada	Tidak
1	2	3	4	5	6
1	Regulasi Inovasi Daerah	Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor..... Tahun..... Tentang.....	Dokumen SK/peraturan memuat nama-nama inovasi yang sah dan ditandatangani (<i>pdf</i>)		√
		Surat Keputusan/Peraturan Walikota Nomor..... Tahun..... Tentang.....			√
		Surat Keputusan Kepala Dinas..... Nomor..... ditetapkan tanggal..... Tentang.....			√
2	Ketersediaan SDM terhadap inovasi daerah	SK Tim Inovasi (sejenisnya)	SK Penetapan Kepala Daerah/Kepala Perangkat Daerah		√

			(pdf)		
3	Dukungan Anggaran	Kode Anggaran dalam DPA SKPD	Dokumen Anggaran yang sah dan memuat program/kegiatan inovasi (pdf)		√
4	Penggunaan IT	Jenis IT dan alamat internet	Link aplikasi dan/atau web dalam bentuk URL		√
5	Sosialisasi Kebijakan	Tanggal/nomor surat undangan atau keterangan foto kegiatan/ spanduk	Dokumentasi dan publikasi (Foto/URL website/ Pemberitaan Media Massa elektronik)		√
6	Bimtek Inovasi	SK Tim Bimtek atau Nomor/ Tanggal undangan Bimtek	Surat Tugas/Daftar Hadir dan Undangan kegiatan Bimtek (pdf)		√
7	Program dan Kegiatan di Renstra OPD	Renstra Program dan Kegiatan di Renstra OPD	Foto/ fotokopi Renstra/ Renja yang meng-capture Bab, Bagian, dan Halaman program/ kegiatan yang menjadi nomenklatur pelaksanaan atau rumah kegiatan inovasi dimaksud		√

8	Jejaring Inovasi	Nama jejaring inovasi (OPD/Pemda/ instansi lembaga lain yang terkait atau menjadi jejaring inovasi)	Foto/ fotokopi Berita Acara <i>stakeholder</i> terkait yang menjadi mitra/ jejaring inovasi atau SK/ST tim pengelola/penerapan inovasi daerah (<i>pdf</i>)		√
9	Replikasi	Pihak yang telah replikasi (pihak lain yang menggunakan inovasi: OPD/Pemda/ instansi lembaga lain yang akan dan atau telah melakukan replikasi	MoU antar lembaga/unit layanan pemda, dan/atau MoU antar Perangkat Daerah, dan/atau MoU antar Pemerintah Daerah		√
10	Kualitas Inovasi Daerah	Kandungan kebaruan apabila sudah ada	<i>Capture</i> potongan video dan/ atau link video yang menampilkan inovasi daerah dimaksud		√
11	Pedoman Teknis	Nama Pedoman/ SOP	Foto/ fotocopy <i>cover</i> , bagan alur operasional inovasi dan tanda tangan SK		√

			tentang inovasi dimaksud dan/ atau foto/ gambar bagan alur operasional yang menggambarkan teknis pelaksanaan inovasi.		
12	Pengelola Inovasi	Pengelola Inovasi	Foto/ <i>fotocopy</i> cover dan tanda tangan : SK Tim		√
13	Ketersediaan Informasi Layanan	Alamat Layanan	Foto alat yang digunakan dan foto & <i>link</i> alamat internet dan/ atau foto media layanan pengaduan (misal : kotak saran, <i>call center</i> , dsb)	√	
14	Penyelesaian Layanan Pengaduan	Prosentase	Foto/ <i>fotocopy</i> rekapitulasi tindak lanjut pengaduan		√
15	Tingkat Partisipasi Stakeholder	Nama forum atau pihak yang terlibat	Foto/ <i>fotocopy</i> Daftar Hadir Peserta/ <i>Stakeholder</i> terkait yang berpartisipasi dan/ atau dokumentasi kegiatan inovasi tersebut yang mengundang massa/		√

			masyarakat		
16	Kemudahan Informasi Layanan	Alamat layanan informasi (alamat web, no telp, <i>help desk</i> , dsb)	foto media layanan informasi (misal : buku tamu, <i>call center</i> , <i>front office</i> , dsb)	√	
17	Kemudahan Proses Inovasi Yang Dihasilkan	Bagan Alur Inovasi	foto/ gambar bagan alur operasional inovasi (SOP Pelaksanaan Inovasi Daerah)		√
18	Online Sistem	Alamat	Foto alat yang digunakan dan foto & <i>link</i> alamat internet	√	
19	Kecepatan Inovasi	Akses Masyarakat atas inovasi	Dokumen/ Laporan/ Proposal Inovasi Daerah (SOP Pelaksanaan Inovasi Daerah atau tahapan		√
		proses penciptaan inovasi	- tahapan proses penciptaan inovasi daerah)		√
20	Kemanfaatan Inovasi	Daftar penerima manfaat inovasi	Daftar penerima manfaat inovasi (untuk layanan luring) atau <i>screenshot</i> jumlah pengguna / penerima manfaat inovasi daerah		√

			(untuk layanan daring)		
21	Tingkat Kepuasan penggunaan inovasi daerah	Hasil survey	<i>Screenshot</i> testimoni pengguna (<i>jpeg/jpg/png</i>) atau laporan survei kepuasan masyarakat/ laporan hasil penelitian (<i>pdf</i>).		√

Madiun, 20 April 2022

Mengetahui,
Lurah Oro-Oro Ombo

Inovator,

Imam Nurmuhadi, S. Sos.
NIP. 19680501 201001 1 005

Gemi, S.Sos.
NIP. 19660213 199303 2 011

LAMPIRAN

13. Ketersediaan Inovasi Layanan



16. Kemudahan Informasi Layanan



18. Online Sistem

