

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

LAPAK BUKIT BETUNG

(Layanan Administrasi Publik Kelurahan Bukit Betung)

A. Latar Belakang Operasional

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel agar kebutuhan administrasi masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Namun demikian, dalam praktiknya pelayanan administrasi di Kelurahan Bukit Betung masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya adalah proses pengurusan surat yang membutuhkan waktu relatif lama, keharusan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kelurahan, serta banyaknya jenis formulir yang masih diisi secara manual. Kondisi ini menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya efektif dan efisien.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini membuka peluang besar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi solusi untuk menyederhanakan proses pelayanan, mempercepat akses layanan, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi pemerintahan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi pelayanan publik yang mampu menjawab permasalahan yang ada sekaligus memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Oleh karena itu, dikembangkan inovasi pelayanan publik yang diberi nama **LAPAK Bukit Betung (Layanan Administrasi Publik Kelurahan Bukit Betung)**.

Inovasi LAPAK Bukit Betung memanfaatkan teknologi digital berupa Google Form yang terintegrasi dalam satu barcode (QR Code), sehingga masyarakat cukup melakukan pemindaian untuk mengakses layanan dan dapat langsung memilih jenis layanan administrasi yang dibutuhkan secara lebih praktis dan cepat.

Dengan adanya inovasi LAPAK Bukit Betung, diharapkan pelayanan administrasi di Kelurahan Bukit Betung dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

B. Tujuan

Pelaksanaan inovasi ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Bukit Betung.
2. Mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kelurahan.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik.
4. Mengurangi penggunaan formulir kertas dalam proses administrasi.
5. Mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan.

C. Manfaat

1. Bagi Masyarakat

- Mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kelurahan.
- Menghemat waktu karena pengisian formulir dapat dilakukan secara online.
- Mempercepat proses pelayanan administrasi.

2. Bagi Kelurahan

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mempermudah pengelolaan data administrasi masyarakat.
- Mengurangi penggunaan kertas dalam pelayanan administrasi.

3. Bagi Pemerintah

- Mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik.
- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

D. Sasaran Pengguna

Sasaran dari inovasi LAPAK Bukit Betung meliputi:

1. Masyarakat Kelurahan Bukit Betung.
2. Aparatur Kelurahan Bukit Betung.
3. Pihak-pihak yang membutuhkan layanan administrasi kelurahan.

E. Media dan Platform yang Digunakan

Inovasi ini menggunakan:

1. Google Form sebagai media pengajuan layanan administrasi.
2. QR Code (Barcode) sebagai pintu akses utama layanan.
3. Perangkat digital seperti smartphone, komputer, atau tablet.
4. Jaringan internet sebagai pendukung akses layanan.

F. Tahapan Inovasi

No.	Tahapan Penciptaan Inovasi	Waktu
1	Penjaringan Ide	Minggu ke-2 Agustus 2024
2	Identifikasi Masalah	Minggu ke-2 September 2024
3	Observasi Lapangan	Minggu ke-3 September 2024
4	Uji Coba	Minggu ke-4 September 2024
5	Penerapan	Minggu ke-3 Oktober 2024

G. Pedoman Teknis Inovasi Lapak Bukit Betung

Pedoman teknis pelaksanaan inovasi LAPAK Bukit Betung adalah sebagai berikut:

1. Kelurahan menyediakan QR Code atau barcode LAPAK Bukit Betung yang dapat diakses oleh masyarakat.
2. Masyarakat melakukan scan QR Code menggunakan smartphone.
3. Sistem akan menampilkan beberapa pilihan layanan administrasi kelurahan.
4. Masyarakat memilih layanan yang dibutuhkan dan mengisi formulir digital yang tersedia.
5. Data yang dikirimkan akan diterima oleh petugas kelurahan.
6. Petugas melakukan verifikasi data yang telah diisi oleh masyarakat.
7. Setelah data dinyatakan lengkap, petugas memproses pembuatan surat administrasi.
8. Surat yang telah selesai diproses dapat diambil oleh masyarakat di kantor kelurahan atau sesuai mekanisme pelayanan yang berlaku

H. Mekanisme Pelaksanaan Layanan

1. Akses Layanan oleh Masyarakat

- Masyarakat melakukan pemindaian QR Code yang disediakan oleh kelurahan.
- QR Code akan mengarahkan pengguna ke halaman Google Form layanan LAPAK Bukit Betung.

2. Pemilihan Jenis Layanan

- Setelah masuk ke Google Form, masyarakat memilih jenis layanan administrasi yang dibutuhkan.
- Jenis layanan dapat berupa surat keterangan, pengantar, dan layanan administrasi lainnya sesuai kewenangan kelurahan.

3. Pengisian Data

- Masyarakat mengisi data diri dan informasi yang diperlukan sesuai format formulir.
- Pengisian dilakukan secara lengkap dan benar untuk mempercepat proses verifikasi.

4. Verifikasi oleh Petugas Kelurahan

- Petugas kelurahan melakukan pengecekan dan verifikasi data yang masuk melalui sistem Google Form.
- Jika data sudah sesuai, proses layanan akan dilanjutkan ke tahap penerbitan dokumen.

5. Proses Pembuatan Dokumen

- Aparatur kelurahan memproses permohonan sesuai jenis layanan yang diajukan.
- Dokumen yang telah selesai akan ditandatangani sesuai prosedur yang berlaku.

6. Pengambilan atau Pengiriman Dokumen

- Dokumen dapat diambil langsung di kantor kelurahan atau dikirim secara digital sesuai ketentuan layanan.
- Masyarakat akan mendapatkan informasi melalui kontak yang telah dicantumkan pada formulir.

I. Monitoring dan Evaluasi

1. Monitoring

- Pemantauan jumlah permohonan layanan yang masuk melalui Google Form.

- Pemantauan waktu penyelesaian layanan.
- Pemantauan tingkat penggunaan layanan digital oleh masyarakat.

2. Evaluasi

- Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis digital.
- Mengidentifikasi kendala teknis maupun non-teknis dalam penggunaan sistem.
- Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.

3. Tindak Lanjut

- Penyempurnaan formulir layanan jika diperlukan.
- Peningkatan kualitas sistem dan kecepatan respon pelayanan.
- Sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat.

J. Indikator Keberhasilan

1. Meningkatnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat.
2. Berkurangnya waktu proses pelayanan administrasi.
3. Menurunnya jumlah masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan.
4. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.
5. Terciptanya pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan.

K. Penutup

Pedoman teknis ini menjadi acuan dalam pelaksanaan inovasi LAPAK Bukit Betung agar pelayanan administrasi kelurahan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan masyarakat.