



PEDOMAN TEKNIS PACAK NYAMBUNG

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu
Pintu, dan Koperasi Usaha Kecil Menengah

PEDOMAN TEKNIS INOVASI
PACAK NYAMBUNG
(Pelayanan Antar Gerai yang Cepat, Kolaboratif, Nyaman dan Terhubung)

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, dan Koperasi Usaha Kecil Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan, penanaman modal, dan pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, dinas dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan koordinasi antar gerai pelayanan, proses pelayanan yang memerlukan perpindahan pemohon dari satu gerai ke gerai lainnya, serta belum optimalnya komunikasi antar petugas pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, memperpanjang waktu pelayanan, dan mengurangi efektivitas penyelesaian layanan.

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan efisien, diperlukan suatu inovasi yang mampu mengintegrasikan koordinasi antar gerai pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif tanpa membebani masyarakat dengan prosedur yang berbelit-belit.

Berdasarkan kondisi tersebut, DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka mengembangkan inovasi PACAK NYAMBUNG yang merupakan akronim dari Pelayanan Antar Gerai yang Cepat, Kolaboratif, Nyaman dan Terhubung. Inovasi ini mengedepankan koordinasi aktif antar petugas pelayanan dalam lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP) sehingga kebutuhan masyarakat dapat diselesaikan secara lebih cepat, mudah, dan terintegrasi.

Nama PACAK NYAMBUNG diambil dari dialek lokal masyarakat Bangka. Kata "Pacak" berarti mampu atau bisa, sedangkan "Nyambung" berarti terhubung. Filosofi tersebut menggambarkan

kemampuan aparaturn pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terhubung, kolaboratif, dan berorientasi pada solusi bagi masyarakat.

Melalui inovasi ini diharapkan tercipta pelayanan publik yang lebih humanis, efisien, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif di Kabupaten Bangka.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya.
3. Peraturan Presiden tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan pelayanan publik, perizinan, dan penanaman modal.

C. Maksud dan Tujuan

Pedoman Teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan Inovasi PACAK NYAMBUNG di lingkungan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka.

Tujuan pelaksanaan inovasi ini adalah:

1. Meningkatkan efisiensi layanan di MPP melalui koordinasi antar gerai.
2. Memastikan pemohon dapat menyelesaikan urusannya pada satu tempat di MPP dalam satu kali kunjungan.
3. Mempercepat verifikasi dokumen dan validasi persyaratan pemohon.
4. Mengurangi kesalahan dan pengulangan proses antar gerai.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat melalui mekanisme layanan yang terintegrasi.

D. Sasaran

Sasaran pelaksanaan inovasi PACAK NYAMBUNG meliputi:

1. Masyarakat pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka.
2. Pelaku usaha dan investor.
3. Instansi penyelenggara pelayanan yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik.
4. Petugas pelayanan pada setiap gerai pelayanan.
5. Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan inovasi meliputi:

1. Pelayanan perizinan dan nonperizinan.
2. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan melalui Mal Pelayanan Publik.
3. Koordinasi antar gerai pelayanan.
4. Pendampingan dan penghubungan layanan antar instansi.
5. Pengelolaan informasi dan komunikasi pelayanan.
6. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan terintegrasi.

BAB II

TATA CARA PELAKSANAAN INOVASI

A. Tahapan Inovasi

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Identifikasi Masalah	27 Februari 2024
2	Pembentukan Tim	3 Maret 2024
3	Pemilihan Ide	13 Maret 2024
4	Penjaringan Ide	16 Maret 2024
5	Uji Coba	2 April 2024
6	Penerapan Inovasi	17 April 2024

B. Persiapan Pelaksanaan

Persiapan pelaksanaan inovasi meliputi:

1. Penyusunan standar operasional prosedur pelayanan terintegrasi.
2. Penetapan petugas resepsionis dan petugas penghubung antar gerai.
3. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia pelayanan.
4. Penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
5. Sosialisasi inovasi kepada masyarakat dan seluruh instansi pelayanan.
6. Penyusunan mekanisme koordinasi antar gerai pelayanan.

C. Pedoman Teknis

Pedoman teknis ini menjelaskan mekanisme alur pelayanan inovasi **PACAK NYAMBUNG** yang dirancang untuk menghadirkan pelayanan publik yang integratif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1. Penerimaan Awal oleh Resepsionis

Tahapan pertama dimulai dari penerimaan pemohon oleh resepsionis di Mal Pelayanan Publik (MPP). Resepsionis berperan sebagai pintu masuk utama yang melakukan identifikasi kebutuhan layanan secara cepat dan tepat. Setelah kebutuhan pemohon teridentifikasi, resepsionis akan mengarahkan pemohon menuju gerai yang sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan, sehingga proses awal berjalan terstruktur dan jelas.

2. Pelayanan di Gerai Utama

Setelah diarahkan ke gerai tujuan, petugas gerai melakukan pemeriksaan dokumen dan persyaratan sesuai ketentuan. Jika dokumen lengkap, pelayanan dapat langsung diproses. Namun, apabila terdapat kekurangan dokumen atau diperlukan tahapan lanjutan, pemohon tidak dibiarkan mencari solusi sendiri. Petugas akan langsung mengarahkan pemohon ke gerai terkait lainnya yang berwenang menyelesaikan tahapan tersebut, sehingga alur pelayanan tetap efisien dan terintegrasi.

3. Koordinasi Antar Gerai

Koordinasi antar-gerai dilakukan secara internal dan terhubung, baik melalui sistem digital maupun komunikasi manual antar petugas. Dengan mekanisme ini, pemohon tidak perlu berpindah tempat secara mandiri, karena setiap gerai telah memiliki sistem keterhubungan yang memastikan proses pelayanan berjalan lancar dan efisien.

4. Verifikasi Teknis

Tahapan verifikasi dilakukan oleh petugas antar gerai secara paralel, bukan berurutan, sehingga waktu tunggu dapat dipangkas. Proses ini memastikan kecepatan sekaligus ketepatan hasil layanan, dengan tetap menjaga kualitas dan akurasi dokumen yang diproses.

5. Penyerahan Output Layanan

Setelah seluruh tahapan selesai, hasil layanan berupa dokumen, izin, atau produk layanan lainnya diserahkan kepada pemohon langsung di gerai layanan terkait. Dengan mekanisme ini, pemohon tidak perlu tidak perlu kembali ke beberapa gerai untuk mengambil hasil layanan, sehingga pelayanan tetap praktis dan efisien.

6. Evaluasi dan Umpan Balik

Tahap terakhir adalah evaluasi, di mana pemohon diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima. Feedback ini menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan terus meningkat sesuai kebutuhan masyarakat.

D. Peran dan Tanggung Jawab

1. Kepala Dinas

- a. Menetapkan kebijakan pelaksanaan inovasi.
- b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan inovasi.
- c. Melakukan evaluasi terhadap capaian inovasi.

2. Pengelola Mal Pelayanan Publik

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan inovasi.
- b. Memastikan seluruh gerai menjalankan mekanisme pelayanan yang terintegrasi.
- c. Menyusun laporan pelaksanaan inovasi.

3. Petugas Resepsionis

- a. Menerima dan mengidentifikasi kebutuhan pemohon.

- b. Memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.
- c. Mengarahkan pemohon ke gerai yang sesuai.
- d. Menjadi penghubung awal antar gerai pelayanan.

4. Petugas Gerai Pelayanan

- a. Memberikan pelayanan sesuai kewenangan masing-masing.
- b. Berkoordinasi dengan petugas gerai lain apabila diperlukan.
- c. Menyelesaikan pelayanan secara cepat dan profesional.
- d. Memberikan informasi yang jelas kepada pemohon.

5. Masyarakat/Pemohon

- a. Menyampaikan kebutuhan layanan secara jelas.
- b. Melengkapi dokumen persyaratan yang diperlukan.
- c. Mematuhi prosedur pelayanan yang berlaku.

E. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas pelaksanaan inovasi PACAK NYAMBUNG.

Aspek yang dievaluasi meliputi:

1. Kecepatan penyelesaian layanan.
2. Tingkat koordinasi antar gerai pelayanan.
3. Jumlah layanan yang berhasil diselesaikan secara terintegrasi.
4. Tingkat kepuasan masyarakat.
5. Kendala dan hambatan pelaksanaan pelayanan.
6. Efektivitas peran resepsionis sebagai penghubung layanan.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan pelayanan dan pengembangan inovasi secara berkelanjutan.

BAB III

PEMBIAYAAN

Pembiayaan pelaksanaan Inovasi PACAK NYAMBUNG bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Bangka melalui Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, dan Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Bangka serta sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi PACAK NYAMBUNG disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, kolaboratif, nyaman, dan terhubung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka.

Melalui inovasi ini diharapkan terwujud pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta mendukung pertumbuhan investasi dan kegiatan usaha di Kabupaten Bangka.