



KOTA BEKASI
2024

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH

Pojok Pamor Kecamatan Bekasi Utara



Kota Bekasi

Pojok Pamor Kecamatan Bekasi Utara

INOVASI DAERAH

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek kritis dalam pembangunan suatu daerah. Namun, masih banyak kendala dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara, seperti tersendatnya proses pelayanan karena permasalahan sistem dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi pelayanan publik yang ada. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al. (2022), rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah ini telah menjadi perhatian serius, mengingat hal ini dapat menghambat kemajuan dan perkembangan komunitas. Dalam penelitiannya, Rahman et al. menyimpulkan bahwa peningkatan efisiensi pelayanan publik dan partisipasi aktif masyarakat perlu menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan sebuah inovasi yang dapat memberikan pelayanan prima dan mengubah paradigma masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada.

B. TUJUAN

1. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan: Tujuan utama adalah meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik di Kecamatan Bekasi Utara, dengan mengatasi kendala sistem yang menyebabkan tersendatnya proses pelayanan.
2. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat: Mengajak masyarakat aktif berpartisipasi dalam pelayanan publik dengan meningkatkan pemahaman mereka terhadap aplikasi dan sistem yang ada.
3. Memberikan Pelayanan Prima: Mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas, sehingga tingkat kepuasan masyarakat meningkat, sesuai dengan temuan penelitian oleh Rahman et al. (2022).

C. MANFAAT

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Inovasi ini akan membawa perubahan positif dalam pelayanan publik di Kecamatan Bekasi Utara dengan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

2. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat: Dengan fokus pada partisipasi aktif masyarakat, inovasi ini akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
3. Kemajuan dan Perkembangan Komunitas: Melalui penyediaan pelayanan publik yang lebih baik, inovasi ini akan mendukung kemajuan dan perkembangan komunitas di Kecamatan Bekasi Utara secara keseluruhan.

D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Sejalan dengan semakin berkembangnya penerapan ilmu teknologi dan informasi pada pembangunan di Indonesia, studi-studi tentang inovasi kian menarik untuk terus dikaji, terutama kaitannya dengan kegiatan pembangunan. Adapun sifat-sifat ekstrinsik inovasi meliputi :

1. Kesesuaian (*compability*) inovasi dengan lingkungan setempat (baik lingkungan fisik, sosial budaya, politik, dan kemampuan ekonomis masyarakatnya).
2. Tingkat keunggulan relatif dari inovasi yang ditawarkan, atau keunggulan lain yang dimiliki oleh inovasi dibanding dengan teknologi yang sudah ada yang akan diperbaharui/digantikannya, baik keunggulan teknis (kecocokan dengan keadaan alam setempat, tingkat produktivitasnya), ekonomis (besarnya biaya atau keuntungannya), manfaat non ekonomi, maupun dampak sosial budaya dan politis yang ditimbulkannya.

Adapun dalam inovasi ini, dilakukan dengan metode seefisien mungkin dan seefektif mungkin dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi. **Proses kecepatan penciptaan inovasi daerah ini dikerjakan selama 1-3 bulan.**

Tahapan kegiatan dalam pembentukan inovasi ini dapat disajikan sebagai berikut :

[illegible]

[illegible]

E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)

Teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Penerapannya dapat menjadi sangat penting dan sangat membantu bagi pekerjaan manusia. Beberapa manfaat teknologi informasi antara lain mendapatkan informasi secara cepat dan mudah, efisiensi waktu dan biaya, serta mempermudah komunikasi. Dalam bidang perpustakaan, pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar lebih efektif dan efisien. Sebagai contoh seorang pengguna ingin mengunjungi sebuah perpustakaan di kota tertentu, tetapi ia belum mengetahui lokasi perpustakaan tersebut. Salah satu solusi yang ditawarkan terkait dengan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan adalah dengan menggunakan peta digital yang diimplementasikan melalui aplikasi *smartphone*. Dengan peta digital, setiap pengguna dapat memakai peta yang lebih interaktif dari sekadar gulungan kertas. Kelebihan yang lain adalah pada peta digital mudah disimpan dan dipindahkan dari satu media penyimpanan ke media penyimpanan yang lain. Untuk hal itu inisiator inovasi menerapkan kemudahan layanan informasi dengan didukung aplikasi *android*. berikut layanan informasi dapat diakses dengan menginstal hal berikut :



F. SIGNIFIKANSI

Regulasi yang mendukung inovasi ini adalah PERWALI Kota Bekasi No. 23 Tahun 2021 tentang Tentang Deteksi Dini Pelayanan Masyarakat. Regulasi ini memiliki relevansi yang signifikan dengan inovasi Pojok Pamor Kecamatan Bekasi Utara yang menitikberatkan pada pelayanan dasar publik yang lebih dekat dengan masyarakat. Dalam peraturan tersebut, terdapat perubahan penting terkait peningkatan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam mendeteksi dini permasalahan pelayanan. Salah satu poin kunci dalam PERWALI tersebut adalah mengenai penguatan peran masyarakat dan aparatur pemerintahan setempat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dan kecamatan. Melalui implementasi inovasi Pojok Pamor, regulasi ini dapat menjadi landasan hukum yang kuat untuk menggerakkan pelayanan publik yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB II

KERANGKA PIKIR

A. KEBAHARUAN INOVASI

Inovasi yang diusulkan, yaitu "Pojoyok Pamor," merupakan langkah maju dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Bekasi Utara. Dengan adanya Pojoyok Pamor di setiap kantor RW/RT, masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan publik secara langsung, mengurangi hambatan administratif, dan mempercepat proses pelayanan. Pojoyok Pamor menjadi wadah yang berfungsi sebagai pusat informasi, tempat konsultasi, serta titik pelayanan langsung bagi warga, sehingga kebutuhan mereka dapat dipenuhi dengan lebih baik dan tepat waktu.

Manfaat utama dari implementasi inovasi ini adalah peningkatan efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan publik. Dengan menjadi lebih dekat dengan masyarakat, Pojoyok Pamor dapat merespons kebutuhan warga dengan cepat dan tepat, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta mempercepat penanganan berbagai permohonan dan prosedur administratif. Akibatnya, lamanya proses pelayanan dapat dikurangi, dan masyarakat tidak lagi harus menunggu berhari-hari atau berbulan-bulan untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Selain itu, Pojoyok Pamor juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Bekasi Utara. Dengan pelayanan yang lebih ramah dan berorientasi pada kebutuhan warga, masyarakat akan merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini akan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat, sehingga kepercayaan publik terhadap instansi pelayanan akan semakin meningkat. Inovasi Pojoyok Pamor juga berkontribusi dalam memperkuat partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dengan adanya Pojoyok Pamor di kantor RW/RT, warga diundang untuk lebih aktif terlibat dalam menyampaikan aspirasi, masukan, dan keluhan terkait pelayanan publik. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk lebih peka terhadap kebutuhan riil masyarakat, sehingga kebijakan dapat disesuaikan dengan harapan dan tuntutan warga. Selain memberikan manfaat operasional, inovasi ini memiliki potensi untuk menciptakan perubahan paradigma masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada. Pojoyok Pamor menjadi simbol perubahan positif dalam layanan publik yang lebih inklusif dan berbasis partisipasi. Ketika masyarakat merasakan perbaikan dan manfaat yang langsung dari inovasi ini, mereka akan semakin

percaya bahwa pelayanan publik yang baik adalah hak mereka dan bukan sekadar pilihan. Hal ini dapat membuka jalan bagi kesadaran dan budaya partisipasi yang lebih luas di masyarakat, di mana keterlibatan aktif dalam pelayanan publik menjadi norma yang dijunjung tinggi.

B. DESAIN INOVASI

Rancang Bangun Inovasi Pojok Pamor Kecamatan Bekasi Utara mencakup serangkaian langkah strategis untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih dekat dengan masyarakat dan meningkatkan kualitasnya. Pertama-tama, Pojok Pamor akan dibentuk di setiap kantor RW/RT di seluruh Kecamatan Bekasi Utara. Setiap Pojok Pamor akan dilengkapi dengan fasilitas modern, seperti komputer, printer, telepon, dan akses internet, yang bertujuan untuk mempermudah akses informasi dan layanan publik bagi warga. Selanjutnya, para pamor dan petugas front office di masing-masing kelurahan akan mengikuti pelatihan khusus. Pelatihan ini akan berfokus pada pengembangan kemampuan pelayanan publik yang prima, komunikasi yang efektif, dan pemahaman mendalam tentang berbagai aplikasi pelayanan publik yang ada. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan warga akan merasakan pelayanan yang lebih baik. Para pamor akan menjadi pilar utama dalam pelaksanaan inovasi ini. Mereka akan aktif berada di Pojok Pamor setiap harinya, siap untuk melayani dan membantu seluruh kebutuhan warga. Selain itu, diterapkan pula sistem jemput bola, di mana para pamor akan langsung mendatangi warga yang membutuhkan pelayanan dan informasi di lingkungan mereka. Dengan pendekatan ini, diharapkan warga tidak perlu lagi mencari pelayanan, tetapi pelayanan yang diinginkan akan mendatangi mereka dengan lebih mudah dan cepat. Pojok Pamor juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap berbagai aplikasi pelayanan publik yang ada. Para pamor secara aktif melakukan sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang cara menggunakan layanan-layanan tersebut. Dengan upaya ini, diharapkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan publik dan manfaat dari inovasi Pojok Pamor akan meningkat, sehingga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pelayanan publik.

C. PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN

Inovasi daerah yang kami buat memiliki mekanisme pelayanan yang cepat dan dapat beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran baru, gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pengguna. Inovasi kami bisa menghasilkan proses hanya dalam waktu 1 hari.

BAB III

PENUTUP

Kegiatan inovasi pelayanan publik memegang peranan penting dalam pembangunan suatu daerah, namun Kecamatan Bekasi Utara menghadapi berbagai kendala dalam pelayanannya. Masalah seperti tersendatnya proses pelayanan akibat masalah sistem dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi pelayanan publik menjadi perhatian serius, karena rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dapat menghambat kemajuan dan perkembangan komunitas.

Untuk mengatasi permasalahan ini, fokus utama yang harus diperhatikan adalah peningkatan efisiensi pelayanan publik dan partisipasi aktif masyarakat. Sebuah inovasi diperlukan untuk memberikan pelayanan prima yang lebih baik dan mengubah paradigma masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Bekasi Utara dapat meningkatkan kualitasnya, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mendukung kemajuan dan perkembangan komunitas secara lebih baik.



KOTA BEKASI
2024