

PETUNJUK TEKNIS

JEMPOL PRIMA

(Jemput Bola Pelayanan Prima)



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

KECAMATAN KEBASEN

Alamat : Jalan Raya PUK No. 50, Gambarsari, Kebasen, Jawa Tengah 53172

Telepon (0281) 6847660, Faksimile (0281) 6847660

Laman <http://www.kebasenkec.banvumaskab.go.id>. Surel kebasen.kebasenkec@banyumaskab.go.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat pada Pasal 20 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tujuan pelayanan publik adalah memberikan layanan prima kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah untuk melayani masyarakat. Pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal, itulah alasan utama mengapa perlu ada otonomi daerah. Pelanggan pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan yang sama dengan penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Jadi, sekarang menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah untuk menyediakan layanan publik yang dapat memuaskan masyarakat.

I. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi akses yang memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan haknya diperlukan inovasi dan tim yang mendukungnya, maka dari itu Kecamatan Kebasen menciptakan inovasi Jempol Prima agar masyarakat lebih mudah untuk menerima pelayanan publik.

II. RUANG LINGKUP

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan Pelayanan Prima kepada seluruh elemen masyarakat di wilayah Kecamatan Kebasen.

III. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 13 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-undang 10 tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundangundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
6. Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 7 tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah;

8. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2024 tentang Riset dan Inovasi Daerah

IV. JENIS LAYANAN

- 1) Layanan Pengantaran E-KTP
- 2) Layanan Update KK
- 3) Pelayanan KIA
- 4) Layanan Disabilitas CETAR (Cek, Edukasi, Therapy, Aksi, Rehabilitasi)

V. STANDAR PELAYANAN JEMPOL PRIMA

1) Layanan Pengantaran EKTP

- a. KTP yang sudah dicetak adalah KTP yang sudah terbit tetapi melebihi batas Standar Pelayanan yaitu 1 hari.
- b. Disabilitas adalah masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik / kebutuhan khusus agar tidak kesulitan untuk mendapatkan KTP maka KTP akan diantar ke rumah warga yang bersangkutan.
- c. Lanjut Usia adalah masyarakat rentan agar lebih mudah dan tidak perlu datang ke kantor kecamatan untuk mendapatkan KTP
- d. Keterlambatan dalam pencetakan KTP karena faktor pemberi pelayanan seperti printer error, jaringan error, aplikasi error, kehabisan blangko, kealpaan petugas pelayanan dan lain-lain yang menyebabkan keterlambatan pencetakan.
- e. Belum dicetak pada hari yang sudah dijanjikan sesuai SOP penerbitan KTP sehingga melebihi Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu 1 hari dan tidak memungkinkan hari itu dilakukan pencetakan, maka KTP akan diantar ke rumah yang bersangkutan
- f. Warga Masyarakat yang mengalami kendala, kesusahan akses atau memiliki masalah tertentu yang menyebabkan tidak dapat mengambil KTP di kantor Kecamatan

2) Pengantaran KIA

- a. KIA yang sudah dicetak yang sudah terbit tetapi melebihi batas Standar Pelayanan yaitu 1 hari
- a. Instansi Sekolah yaitu sekolah yang membuat KIA untuk muridnya secara kolektif dapat diantar ke sekolah tersebut
- b. Warga Masyarakat yang mengalami kendala, kesusahan akses atau memiliki masalah tertentu yang menyebabkan tidak dapat mengambil KIA di kantor Kecamatan
- c. Keterlambatan dalam pencetakan KIA karena faktor pemberi pelayanan seperti printer error, jaringan error, aplikasi error, kehabisan blangko, kealpaan petugas pelayanan dan lain-lain yang menyebabkan keterlambatan pencetakan

3) Loker Pelayanan di RT/RW/Kadus sesuai jadwal

- a. Update Kartu Keluarga

- a. KK Lama yang akan diupdate adalah KK terbitan lama yang belum berbarcode
- b. KK yang mengalami perubahan elemen
- c. Mengisi formulir perubahan elemen
- d. Kelengkapan dokumen pendukung untuk perubahan elemen :
 - Perubahan status : FC surat nikah
 - Perubahan pendidikan : FC Ijazah terakhir
 - Perubahan pekerjaan : SK / Surat Tugas / Surat Pernyataan
 - Perubahan agama : surat ketetapan dari instansi yang bertanggung jawab
 - Perubahan nama orang tua: surat nikah orang tua, surat nikah yang bersangkutan, akte kelahiran, ijazah yang bersangkutan, KK saudara kandung
 - Perubahan nama : akte kelahiran, ijazah

4) Layanan Disabilitas dengan CETAR

- a. Warga Kecamatan Kebasen dengan Disabilitas Mental (ODGJ)
- b. Warga Kecamatan Kebasen Disabilitas yang memerlukan penanganan khusus
- c. Alur layanan :
 - Warga yang mengetahui melaporkan ke Pemerintah Desa
 - Pemerintah Desa berkoordinasi dengan Pemerintah Kecamatan
 - Tim Jempol Prima CETAR menindaklanjuti dengan Cek, Edukasi, Therapy, Aksi, Rehabilitasi.

VI. PENUTUP

Jempol Prima mengantar ke pintu rumah. Mengubah mental birokrasi dari pasif menjadi bertanggung jawab. Jargon Jempol Prima : ***"Jemput Bola sudah pasaran. Antar Bola Pelayanan lebih jujur: kita yang antar hak warga sampai tuntas"***.