

-PEDOMAN TEKNIS INOVASI
PAAL MERAH BERSIH MELAYANI (PMBM)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik pungutan liar. Dalam praktiknya, pelayanan administrasi di tingkat kecamatan memiliki potensi risiko terjadinya penyimpangan, baik dalam bentuk ketidakjelasan informasi, ketidakpastian waktu layanan, maupun praktik pungutan yang tidak sesuai ketentuan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap reformasi birokrasi dan peningkatan integritas pelayanan, Kecamatan Paal Merah membentuk inovasi **Paal Merah Bersih Melayani (PMBM)** yang berfokus pada pencegahan pungutan liar serta penguatan sistem pelayanan berbasis transparansi dan akuntabilitas.

Pedoman teknis ini disusun sebagai acuan resmi dalam pelaksanaan inovasi PMBM agar dapat berjalan secara konsisten, terstandar, dan berkelanjutan.

1.2 Tujuan

Pedoman teknis ini bertujuan untuk:

1. Menjadi panduan operasional pelaksanaan PMBM.
2. Menjamin keseragaman prosedur pelayanan.
3. Memastikan pelayanan bebas pungutan liar.
4. Meningkatkan transparansi dan kepastian layanan.
5. Menjamin mekanisme pengawasan berjalan efektif.

1.3 Ruang Lingkup

Pedoman ini mengatur:

- Struktur pelaksana PMBM
- Prosedur pelayanan administrasi
- Standar waktu dan biaya
- Sistem pengawasan
- Mekanisme pengaduan masyarakat
- Monitoring dan evaluasi

BAB II

KONSEP DAN PRINSIP DASAR PMBM

2.1 Definisi

PMBM adalah inovasi pelayanan publik yang menekankan pada sistem pelayanan administrasi yang:

- Bebas pungutan liar
- Transparan dalam informasi
- Akuntabel dalam proses
- Berorientasi pada kepuasan masyarakat

2.2 Prinsip Pelaksanaan

1. **Transparansi**
Seluruh informasi persyaratan, waktu, dan biaya dipublikasikan secara terbuka.
2. **Akuntabilitas**
Setiap layanan tercatat dalam register resmi.
3. **Integritas**
Aparatur dilarang menerima imbalan dalam bentuk apa pun.
4. **Kepastian Waktu**
Setiap layanan memiliki standar waktu penyelesaian.
5. **Pengawasan Aktif**
Tersedia mekanisme kontrol dan pengaduan.

BAB III

STRUKTUR DAN TANGGUNG JAWAB

3.1 Camat

- Penanggung jawab utama inovasi.
- Menetapkan kebijakan dan pengawasan umum.
- Menandatangani dokumen pelayanan.

3.2 Sekretaris Kecamatan

- Mengkoordinasikan pelaksanaan teknis.
- Mengawasi pelaksanaan SOP.

3.3 Kepala Seksi Pelayanan

- Mengendalikan operasional pelayanan.
- Melakukan verifikasi administrasi.

3.4 Petugas Loker

- Menerima dan memverifikasi berkas.
- Menginput data ke register pelayanan.
- Memberikan informasi layanan.

3.5 Admin Pengaduan

- Menerima laporan masyarakat.
- Mendokumentasikan pengaduan.
- Menyampaikan laporan kepada pimpinan.

BAB IV

PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN

4.1 Alur Pelayanan

1. Pemohon datang ke loket pelayanan.
2. Petugas memberikan informasi persyaratan.
3. Pemohon menyerahkan berkas.
4. Petugas melakukan verifikasi.
5. Berkas dicatat dalam register.
6. Proses administrasi dan penandatanganan.
7. Dokumen diserahkan kepada pemohon.

4.2 Standar Waktu Pelayanan

Jenis Layanan	Standar Waktu
Surat Pengantar	Maks. 1 hari kerja
Legalisasi Dokumen	Maks. 30 menit
Rekomendasi Usaha	Maks. 1–2 hari kerja

4.3 Standar Biaya

Seluruh layanan administrasi pada Kecamatan Paal Merah:
Tidak dipungut biaya (Gratis)

Apabila terdapat layanan yang memiliki dasar hukum biaya resmi, informasi tersebut wajib dipublikasikan secara terbuka.

BAB V

SISTEM PENGAWASAN DAN PENCEGAHAN PUNGLI

5.1 Upaya Pencegahan

- Pemasangan papan informasi biaya.
- Publikasi standar waktu layanan.
- Penandatanganan pakta integritas.
- Pencatatan seluruh layanan dalam register.

5.2 Larangan

Aparatur dilarang:

- Meminta atau menerima imbalan.
- Memberikan prioritas layanan karena hubungan pribadi.
- Melakukan pelayanan di luar prosedur resmi.

5.3 Sanksi

Pelanggaran akan ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VI

MEKANISME PENGADUAN

6.1 Media Pengaduan

- Kotak pengaduan
- Nomor WA admin
- Laporan tertulis

6.2 Prosedur Penanganan

1. Pengaduan diterima dan dicatat.
2. Diverifikasi kebenarannya.
3. Ditindaklanjuti maksimal 2 x 24 jam.
4. Dilaporkan kepada pimpinan.

BAB VII

MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dilakukan secara berkala melalui:

- Evaluasi bulanan jumlah layanan.
- Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat.
- Evaluasi jumlah pengaduan.
- Evaluasi kepatuhan terhadap SOP.

Indikator keberhasilan:

- Tidak adanya laporan pungli.
- Peningkatan jumlah layanan.
- Tingkat kepuasan masyarakat meningkat.
- Disiplin aparaturnya meningkat.

BAB VIII

PENUTUP

Pedoman teknis ini menjadi acuan resmi pelaksanaan inovasi PMBM. Seluruh aparaturnya wajib mematuhi dan melaksanakan ketentuan yang tercantum dalam pedoman ini sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik yang bersih, transparan, dan akuntabel.