

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

SELARAS

SEMUA LAYANAN RINGKAS, AKUNTABEL DAN TUNTAS

Pedoman pelaksanaan inovasi peningkatan kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kelurahan, Kota
Jambi

PEMERINTAH KOTA JAMBI
2026

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas harus mudah dipahami, cepat, transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan memberikan hasil yang jelas kepada masyarakat. SELARAS (Semua Layanan Ringkas, Akuntabel dan Tuntas) hadir sebagai upaya menyederhanakan proses pelayanan, memperjelas persyaratan, mempercepat penyelesaian, dan memastikan setiap permohonan ditindaklanjuti sampai selesai sesuai kewenangan.

1.2 Tujuan

Mewujudkan pelayanan yang ringkas dan mudah; meningkatkan akuntabilitas proses pelayanan; mempercepat penyelesaian administrasi; mengurangi kesalahan dan pengulangan proses; serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.3 Sasaran

Seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi serta aparatur/petugas pelayanan yang terlibat dalam proses pelayanan.

BAB II. KONSEP INOVASI

2.1 Pengertian

SELARAS merupakan inovasi pelayanan yang mengutamakan proses sederhana, informasi persyaratan yang jelas, pencatatan setiap permohonan, pemantauan status layanan, serta penyelesaian secara tuntas sesuai standar dan kewenangan.

2.2 Prinsip Pelaksanaan

Pelayanan dilaksanakan berdasarkan prinsip ringkas, cepat, tepat, transparan, akuntabel, responsif, ramah, dan tuntas.

BAB III. MEKANISME PELAKSANAAN

3.1 Penerimaan Permohonan

Masyarakat menyampaikan permohonan melalui kanal pelayanan yang ditetapkan. Petugas menerima dan mencatat permohonan serta memberikan informasi persyaratan dan alur pelayanan.

3.2 Pemeriksaan Kelengkapan

Petugas memeriksa dokumen secara teliti. Jika terdapat kekurangan, pemohon diberi informasi secara jelas agar tidak terjadi pengulangan yang tidak perlu.

3.3 Proses dan Koordinasi

Permohonan yang lengkap diproses sesuai jenis layanan. Apabila membutuhkan verifikasi atau koordinasi dengan RT/perangkat/instansi lain, petugas melakukan tindak lanjut sesuai kewenangan.

3.4 Penyelesaian Tuntas

Setiap permohonan dipantau sampai menghasilkan dokumen atau layanan yang dibutuhkan, atau memperoleh penjelasan resmi apabila tidak dapat dipenuhi sesuai ketentuan.

3.5 Penyampaian Hasil

Hasil pelayanan disampaikan kepada pemohon melalui mekanisme yang ditetapkan, baik secara langsung maupun menggunakan sarana digital apabila tersedia.

3.6 Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas proses atau hasil layanan. Pengaduan dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti.

BAB IV. PEMBAGIAN PERAN

4.1 Pimpinan Kelurahan

Memberikan arahan, pengawasan, memastikan penerapan prinsip SELARAS, serta melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan.

4.2 Koordinator/Penanggung Jawab Pelayanan

Mengendalikan alur pelayanan, memantau status permohonan, mengoordinasikan penyelesaian kendala, dan memastikan layanan ditindaklanjuti sampai tuntas.

4.3 Petugas Pelayanan

Menerima permohonan, memeriksa kelengkapan, memberikan informasi, memproses dokumen, mencatat status layanan, dan memberikan hasil pelayanan.

4.4 Ketua RT/Pihak Terkait

Membantu verifikasi atau penyampaian informasi sesuai kewenangan dan kebutuhan pelayanan.

4.5 Masyarakat

Menyampaikan data dan dokumen yang benar, mengikuti prosedur, serta memberikan informasi yang diperlukan untuk penyelesaian layanan.

BAB V. STANDAR OPERASIONAL

5.1 Pelayanan Ringkas

Persyaratan dan alur pelayanan disampaikan secara sederhana dan jelas. Petugas menghindari tahapan yang tidak diperlukan.

5.2 Pelayanan Akuntabel

Setiap permohonan dicatat dan dapat ditelusuri statusnya. Proses pelayanan dilakukan sesuai ketentuan dan kewenangan.

5.3 Pelayanan Tuntas

Permohonan dipantau hingga selesai, diserahkan kepada pemohon, atau diberikan penjelasan resmi mengenai alasan dan tindak lanjut apabila belum dapat diselesaikan.

5.4 Pengelolaan Dokumen

Dokumen pelayanan disimpan secara tertib dan aman. Data pribadi masyarakat dijaga kerahasiaannya.

5.5 Pemanfaatan Teknologi

Formulir digital, spreadsheet, pesan elektronik, atau sarana digital lainnya dapat digunakan untuk mendukung pencatatan, pemantauan, komunikasi, dan percepatan pelayanan.

BAB VI. MONITORING DAN EVALUASI

6.1 Monitoring

Monitoring dilakukan secara berkala terhadap jumlah permohonan, status penyelesaian, waktu pelayanan, kendala, dan pengaduan masyarakat.

6.2 Indikator Keberhasilan

Meningkatnya jumlah layanan yang selesai tepat waktu, berkurangnya berkas yang harus dikembalikan karena kekurangan persyaratan, meningkatnya keterlacakan status layanan, meningkatnya penyelesaian pengaduan, dan meningkatnya kepuasan masyarakat.

6.3 Evaluasi

Hasil monitoring menjadi dasar perbaikan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan layanan, dan pengembangan inovasi.

BAB VII. PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT

7.1 Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pelayanan, RT, atau kanal pengaduan yang ditetapkan.

7.2 Tindak Lanjut

Pengaduan dicatat dan diverifikasi. Petugas memberikan tanggapan serta melakukan tindak lanjut sesuai kewenangan. Permasalahan yang memerlukan pihak lain dikoordinasikan secara resmi.

BAB VIII. KEBERLANJUTAN DAN PENUTUP

8.1 Keberlanjutan

SELARAS dilaksanakan secara berkelanjutan melalui evaluasi rutin, pembaruan informasi persyaratan, peningkatan kapasitas petugas, pemanfaatan teknologi, dan penyempurnaan proses berdasarkan kebutuhan masyarakat.

8.2 Penutup

Pedoman teknis ini menjadi acuan pelaksanaan SELARAS dan dapat disempurnakan sesuai ketentuan pelayanan publik, perkembangan teknologi, serta kondisi dan kebutuhan masyarakat.

LAMPIRAN. MATRIKS KEGIATAN OPERASIONAL

No	Kegiatan	Pelaksana	Output
1	Penerimaan dan pencatatan permohonan	Petugas pelayanan	Permohonan tercatat
2	Pemeriksaan kelengkapan	Petugas	Berkas lengkap/terinformasikan kekurangannya
3	Proses dan koordinasi	Petugas/RT/pihak terkait	Permohonan diproses
4	Penyelesaian dan penyampaian hasil	Petugas	Layanan selesai/tuntas
5	Pengaduan dan tindak lanjut	Kelurahan/RT	Pengaduan tertangani
6	Monitoring dan evaluasi	Kelurahan	Perbaikan kualitas layanan