

# **LAPORAN INOVASI**

**LOMAK (LAYANAN OKE MASYARAKAT KELILING)  
KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU**



**JALAN SEMBILANG UJUNG NO. 2 KEL. MERANTI PANDAK  
KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU  
RIAU**

## PEMBAHASAN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan kepada daerah, khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupaten/kota wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintah kabupaten/kota memerlukan komitmen yang kuat, kreativitas, inovasi, dan terobosan dari bupati/walikota dan seluruh jajarannya dalam 5 mengimplementasikan kebijakan di bidang pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap Warga Negara khususnya warga Kecamatan Rumbi. Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di Kecamatan. Untuk itu perlu sebuah inovasi agar layanan masyarakat berada ditengah pemukiman padat penduduk sehingga memudahkan masyarakat dalam pemenuhan hak-hak guna menikmati pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik serta berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, kami berinisiatif membuat Inovasi **LOMAK (LAYANAN OKE MASYARAKAT KELILING)** dengan pemikiran untuk menciptakan pelayanan pemerintah yang mudah diakses masyarakat.

LOMAK (Layanan Oke Masyarakat Keliling) merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan pada waktu dan tempat tertentu. LOMAK

merupakan sinergitas dari berbagai instansi pemerintah maupun lintas sektoral yang memberikan pelayanan.

Pelaksanaan kegiatan LOMAK yang telah dilakukan yaitu pada tanggal 09 Agustus 2019 di Kelurahan Umban Sari dan 19 Februari 2020 bertempat di jalan Damai Kelurahan Palas. Selanjutnya atas permintaan serta harapan masyarakat akan dilaksanakan satu kali setiap bulannya bertempat di salah satu lingkungan pemukiman masyarakat. Pada saat pandemi ini, kami berencana untuk memulai kembali dengan memperhatikan proses dengan izin Satgas COVID-19 Kota Pekanbaru.

Adapun pelayanan yg diberikan pada kegiatan LOMAK adalah sebagai berikut :

1. PELAYANAN ADMINDUK (Perekaman KTP, pengambilan KTP, Akte Kelahiran, KIA, dll) dari Disdukcapil Kota Pekanbaru
2. PATEN (Pelayanan Administrasi Kecamatan Rumbai terkait perizinan dan non perizinan)
3. SAMSAT KELILING (Bapenda Propinsi Riau)
4. SIM KELILING (Polresta Pekanbaru)
5. SKCK (Polsek Rumbai)
6. BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru (Cek Kepesertaan BPJS, Naik turun kelas, dll)
7. Pembayaran PBB (UPT Wil 2 Bapenda Kota Pekanbaru)
8. Cek Kesehatan Gratis (Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Rumbai)
9. Pelayanan Perbankan (Bank Riau Kepri Cabang Rumbai)

### **Tujuan dan Manfaat**

Tujuan Inovasi **LOMAK (LAYANAN OKE MASYARAKAT KELILING)** adalah memberikan kemudahan, keterjangkauan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu, inovasi ini juga bertujuan mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien serta menciptakan pelayanan pemerintah yang mudah diakses masyarakat.

Sedangkan manfaat LOMAK (Layanan Oke Masyarakat Keliling) dinilai membawa kemudahan dan menghemat waktu bagi masyarakat yang mengurus lebih dari satu pelayanan, karena berada dalam satu lokasi. Diharapkan agar LOMAK dapat terus

ditingkatkan baik pelayanan maupun fasilitasnya, sehingga masyarakat merasa semakin nyaman dan dimudahkan.

### **Hasil Inovasi**

Hasil dari kegiatan LOMAK adalah terselenggaranya pelayanan publik di wilayah Kecamatan Rumbai dan meningkatnya kualitas pelayanan serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya jenis-jenis pelayanan lebih banyak dibandingkan Pelayanan PATEN di Kecamatan, diantaranya terdapat tambahan layanan seperti SIM Keliling, Samsat Keliling, BPJS Kesehatan dan Bank Riau Kepri. Pelayanan lebih efektif dalam aspek waktu dan rentang jarak pelayanan bila dibandingkan jika masyarakat melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan atau Kantor OPD partisipan LOMAK.