



LAPORAN INOVASI DAERAH

Pemerintah Daerah: Kabupaten Batang

Nomor Registrasi: 33.25-13951-58531-2021

1. PROFIL INOVASI

1.1. Nama Inovasi

AREA RESEPSIONIS PENGUNJUNG JDIH

1.2. Dibuat Oleh

Sekretariat Daerah Kabupaten Batang (setda.batang)

1.3. Tahapan Inovasi

Implementasi

1.4. Inisiator Inovasi Daerah

OPD

1.5. Jenis Inovasi

Non Digital

1.6. Bentuk Inovasi Daerah

Inovasi pelayanan publik

1.7. Urusan Inovasi Daerah

Fungsi Penunjang lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

1.8. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan

Keberadaan resepsionis atau front office dinilai penting dalam setiap kantor pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan tamu. Fungsi resepsionis sendiri adalah sebagai garda terdepan dalam menyambut dan menerima tamu, serta melayani keperluan tamu. Resepsionis dapat memberikan kemudahan bagi tamu untuk mendapatkan informasi awal tentang kebutuhan yang diperlukan oleh tamu. Area resepsionis Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Batang sudah dilengkapi dengan Aplikasi Presensi Tamu Elektronik. Aplikasi tersebut memudahkan pengunjung untuk mengisi identitas dan keperluan kedatangannya. Resepsionis

juga berperan sebagai pemberi informasi yang dibutuhkan oleh tamu sehingga diwaktu tamu berkunjung sudah mendapatkan gambaran informasi tentang apa yang akan dibutuhkan oleh tamu. Resepsionis adalah penampung informasi dan penghubung pada setiap tamu yang datang pada seseorang yang akan ditemui pada kantor tersebut. Sebagai petugas yang berada di garda terdepan dari sebuah instansi, resepsionis harus membuat suasana yang ramah dan hangat sehingga tamu yang berkunjung mendapatkan kesan awal yang positif dari kantor yang akan dikunjungi. Dalam pelayanan yang diberikan selama ini terdapat beberapa kendala yaitu jumlah petugas jaga yang terbatas serta kesibukan dari petugas jaga yang juga bekerja sebagai staff di Bagian Hukum Setda Kabupaten Batang. Kendala tersebut dapat terselesaikan dengan pembuatan SOP serta jadwal piket jaga dengan adil dan tertib sehingga tidak terjadi lagi kendala petugas jaga yang terbatas. Petugas jaga yang berjaga sesuai jadwal yang sudah dibuat dibebastugaskan dari tugas harian kantor sehingga petugas jaga bisa fokus dalam melakukan layanan yang prima di front office. Terdapat juga Koordinator dari petugas jaga yaitu Kassubag dan Staff senior yang bertugas membina dan mengatur jalannya piket sehingga jadwal piket jaga dapat berjalan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku. Front office di Bagian Hukum Setda Kabupaten Batang terdapat 3 petugas jaga setiap harinya, dimana setiap orang memiliki jobdesk masing-masing. Sebagai contoh petugas mencatat tamu, asal, keperluan yang hendak dilakukan, ada juga petugas yang melayani serta berkomunikasi langsung dengan tamu.

1.9. Tujuan Inovasi Daerah

Memberi kenyamanan bagi pengunjung perpustakaan JDIH sekaligus tamu Bagian Hukum yang datang.

Memudahkan bagi kantor Bagian Hukum dalam menerima tamu baik pengunjung perpustakaan JDIH maupun tamu keperluan kedinasan atau urusan lain.

Penampung informasi dan penghubung pada setiap tamu yang datang pada seseorang yang akan ditemui pada kantor tersebut

1.10. Manfaat Yang Diperoleh

Memudahkan pengunjung dalam memperoleh informasi terkait keperluan kedinasan ataupun urusan lain agar lebih efisien disinergikan dengan aplikasi presensi tamu elektronik.

1.11. Hasil Inovasi

Memberikan *service excellent* (pelayanan yang berkualitas dan ramah) kepada pengunjung sehingga timbul kesan positif dari Bagian Hukum Setda Kabupaten Batang

1.12. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah

02-03-2020

1.13. Waktu Implementasi

01-04-2020

1.14. Anggaran

-

1.15. Profil Bisnis -

1.16. Kematangan

16.00

2. INDIKATOR INOVASI

NoIndikator SPD	Informasi	Bukti Dukung
1. Regulasi Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia
2. Ketersediaan SDM Terhadap Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia
3. Dukungan Anggaran	Anggaran tersedia pada kegiatan penerapan inovasi daerah	DPA PEMELIHARAAN RUTIN/BERKALA GEDUNG KANTOR 2020
4. Penggunaan IT	-	Tidak Tersedia
5. Bimtek Inovasi	-	Tidak Tersedia
6. Program dan kegiatan inovasi Perangkat Daerah dalam RKPD	-	Tidak Tersedia
7. Jejaring Inovasi	-	Tidak Tersedia
8. Replikasi	-	Tidak Tersedia
9. Pedoman Teknis	-	Tidak Tersedia
10. Pelaksana Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia
11. Kemudahan Informasi Layanan	Layanan Email/Media Sosial	AKUN MEDIA SOSIAL JDIH KAB BATANG
12. Penyelesaian Layanan Pengaduan	-	Tidak Tersedia

13.Keterlibatan aktor inovasi	-	Tidak Tersedia
14.Kemudahan Proses Inovasi Yang Dihasilkan	-	Tidak Tersedia
15.Online Sistem	-	Tidak Tersedia
16.Kecepatan Inovasi	-	Tidak Tersedia
17.Kemanfaatan Inovasi	-	Tidak Tersedia
18.Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia
19.Sosialisasi Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia
20.Kualitas Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia