



LAPORAN INOVASI DAERAH

Pemerintah Daerah: Kabupaten Batang

Nomor Registrasi: 33.25-14553-56613-2021

1. PROFIL INOVASI

1.1. Nama Inovasi

PEMBENTUKAN TIM UNIT LAYANAN CEPAT

1.2. Dibuat Oleh

Perumda Sendang Kamulyan (perumdasendangkamulyan.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

energi dan sumber daya mineral

1.8. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan

LATAR BELAKANG :TIM ULC (Unit LayananCepat)

Pelaksanaan pelayanan air minum tidak terlepas dari system maintenance/perawatan equipments dan jaringan. Selain perawatan yang dilakukan secara berkala, perawatan serta merta juga dilakukan untuk beberapa kasus kendala teknis, seperti terjadinya kebocoran, pecah pipa, dan lain sebagainya. Dengan mempertimbangkan luasnya cakupan layanan dan jumlah pelanggan yang tersebar di 5 cabang dan 10 unit pada seluruh Kabupaten Batang, diperlukan

adanya tindakan pelayanan cepat dan tepat. Hal ini sebagai bentuk perwujudan Visi Perumda Air Minum Sendang Kamulyan untuk Meningkatkan Pelayanan Prima.

Untuk memaksimalkan pelayanan cepat, dicetuskan sebuah gagasan pembentukan Tim yang bergerak untuk menangani permasalahan/kendala pelayanan air bagi Pelanggan. Tim tersebut diberi nama Unit Layanan Cepat (ULC). Anggota tim tersebut telah ditentukan melalui Surat Keputusan Direktur dimana masing-masing anggotanya difasilitasi kendaraan transportasi, peralatan pendukung, dan alat komunikasi yang telah dilengkapi aplikasi khusus untuk menerima laporan Pelanggan. Adapun tugas dan kewajiban Tim ULC, antara lain:

1. Menyelesaikan penanganan pengaduan Pelanggan dengan cepat, tepat, dan cermat;
2. Melaksanakan tugas Tim ULC dengan penuh tanggungjawab;
3. Waktu kerja Tim ULC setiap hari (24 jam) selama 1 bulan dan tidak ada libur;
4. Merawat kendaraan operasional dan alat pendukung kerjalainnya.

Untuk menjamin prinsip K3 (Kualitas, Kuantitas, & Kontinuitas) tetap terjaga, gagasan pembentukan Tim ini diharapkan dapat menjadi salah satu solusi. Kualitas produk yang telah baik, harus didukung dengan ketersediaan yang cukup dan jaminan akan keberlangsungannya. Dengan adanya penanganan cepat untuk permasalahan aliran, seperti kebocoran, maka dapat menekan tingkat kehilangan air. Hal tersebut tentu saja akan meningkatkan efektifitas produksi sehingga layanan air pada masyarakat dapat maksimal.

Selain itu, dengan adanya Tim ULC ini, dapat dijadikan sebagai metode pendekatan masyarakat dimana hal ini juga sejalan dengan visi untuk Menjadi Perumda Yang Dicintai Masyarakat. Dengan adanya tim yang bergerak langsung kelapangan/titik persoalan maka akan memudahkan Perusahaan untuk memahami kendala dan kebutuhan masyarakat/Pelanggan pada khususnya demi peningkatan kualitas layanan.

1.9. Tujuan Inovasi Daerah

TUJUAN:

Pembentukan Tim Unit Layanan Cepat ini memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Pemenuhan prinsip Peningkatan Pelayanan Prima
2. Penyelesaian permasalahan aliran sambungan Pelanggan secara cepat, tepat, dan cermat
3. Meminimalisir tingkat kehilangan air melalui penanganan masalah secara cepat

1.10. Manfaat Yang Diperoleh

MANFAAT:

Manfaat yang dapat diperoleh dari adanya pembentukan Tim ULC antara lain:

1. Mempermudah control terhadap perawatan sambungan / jaringan dengan adanya pengecekan langsung ke lokasi
2. Meningkatkan rasa kepercayaan Pelanggan melalui tindakan penanganan masalah 24 Jam
3. Meminimalisir potensi kehilangan air apabila terjadi kebocoran sambungan Pelanggan karena penanganan yang cepat dan tepat

1.11. Hasil Inovasi

Dengan dibentuknya Tim ULC, menciptakan hasil berupa meningkatnya mutu Pelayanan Prima kepada Pelanggan sesuai dengan Visi Perumda Air Minum Sendang Kamulyan, sehingga hal tersebut juga berbanding lurus dengan meningkatnya mutu kualitas layanan air minum melalui pemahaman masalah/kendala yang terjadi pada Pelanggan

1.12. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah

14-09-2021

1.13. Waktu Implementasi

14-09-2021

1.14. Anggaran

-

1.15. Profil Bisnis -

1.16. Kematangan

58.00

2. INDIKATOR INOVASI

NoIndikator SPD	Informasi	Bukti Dukung
1. Regulasi Inovasi Daerah	SK Kepala Perangkat Daerah	PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN CEPAT PERUMDA AIR MINUM SENDANG KAMULYAN KABUPATEN BATANG, Peraturan Bupati Batang No. 24 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Perusahaan

Umum Daerah Air Minum Kabupaten Batang		
PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN CEPAT PERUMDA AIR MINUM SENDANG KAMULYAN KABUPATEN BATANG		
2. Ketersediaan SDM Terhadap Inovasi Daerah	11-30 SDM	
3. Dukungan Anggaran	Anggaran tersedia pada kegiatan penerapan inovasi daerah	Tidak Tersedia
4. Penggunaan IT	Pelaksanaan kerja sudah didukung system informasi online/ daring	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
PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN CEPAT PERUMDA AIR MINUM SENDANG KAMULYAN KABUPATEN BATANG		
10. Pelaksana Inovasi Daerah	Ada pelaksana dan ditetapkan dengan SK Kepala Perangkat Daerah	
11. Kemudahan Informasi Layanan	Layanan melalui aplikasi online	Tidak Tersedia
12. Penyelesaian Layanan Pengaduan	dias 60%	Tidak Tersedia
13. Keterlibatan aktor inovasi	-	Tidak Tersedia
14. Kemudahan Proses Inovasi Yang Dihasilkan	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 1 hari	Tidak Tersedia
15. Online Sistem	Ada dukungan melalui perangkat web aplikasi dan aplikasi mobile (android atau ios)	Alur Penyampaian Aduan via App Android yang Telah Terhubung dengan TIM ULC
16. Kecepatan Inovasi	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 5-8 bulan	Tidak Tersedia

17.Kemanfaatan Inovasi	Jumlah pengguna atau penerima manfaat 201 orang keatas	Jumlah Pelanggan yang Telah Melaporkan Aduan dan Telah Diselesaikan oleh Tim ULC
18. Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	Hasil pengukuran kepuasan pengguna dari evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat	Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Mengenai Kecepatan Layanan
19.Sosialisasi Inovasi Daerah	URL Media Sosial	Penyebarluasan Tim ULC melalui Media Sosial
20.Kualitas Inovasi Daerah	Memenuhi 5 unsur substansi	Video Implementasi Aplikasi Banyu dan Tim ULC