

Dokumentasi sebagai informasi publik mengenai inovasi non digital yang dilakukan oleh Badan Publik

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur memiliki inovasi pelayanan publik non digital yaitu **MeJa Rakyat (Melki Johni Melayani Masyarakat)**.



"MeJa Rakyat"
Melki Johni
melayani masyarakat

MeJa Rakyat adalah Portal Laporan Pengaduan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Merupakan wujud nyata dari keinginan pemerintah untuk mengakomodasi persoalan dan aspirasi warga masyarakat se-Nusa Tenggara Timur melalui tatap muka dan whatsapp.

LAPOR
Kanal aduan masyarakat NTT. Adukan persoalan/aspirasimu. Ayo bersama membangun NTT.

TINDAK
Kami hadir 24 jam untuk masyarakat NTT. Masyarakat dapat melapor dengan mudah dan tanpa biaya. Kami tindak lanjut secara cepat dan tepat.

TUNTAS
Seluruh aduan kami prioritaskan dan tindak lanjut. Kawal semua aduan sampai tuntas.

Sampaikan langsung di lantai 1 Kantor Gubernur NTT Jln. El Tari No. 52 Kupang Pkl. 09.00 - 15.00 Wita (hari kerja) Istirahat Pkl. 12.00 - 13.00 Wita

Hubungi kami di Nomor admin 1 : 081138319989 admin 2 : 081138319988



"MeJa Rakyat"
Melki Johni
melayani masyarakat

Sampaikan Laporan Anda melalui pilihan kanal berikut ini

Tatap Muka
Sampaikan langsung di lantai 1 kantor Gubernur NTT
Jln. El Tari No. 52 Kupang
Pkl. 09.00 - 15.00 Wita
Istirahat Pkl. 12.00 - 13.00 Wita (hari kerja)

WhatsApp
Hubungi kami di Nomor admin 1 : 081138319989 admin 2 : 081138319988

AYO BANGUN NTT
NTT MAJU, SEHAT, CERDAS
SEJAHTERA DAN BERKELANJUTAN

MeJa Rakyat merupakan sarana penyampaian aspirasi, pengaduan, keluhan, maupun masukan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Inovasi ini dikembangkan sebagai upaya untuk membuka ruang komunikasi yang lebih mudah dan dekat antara pemerintah dengan masyarakat serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

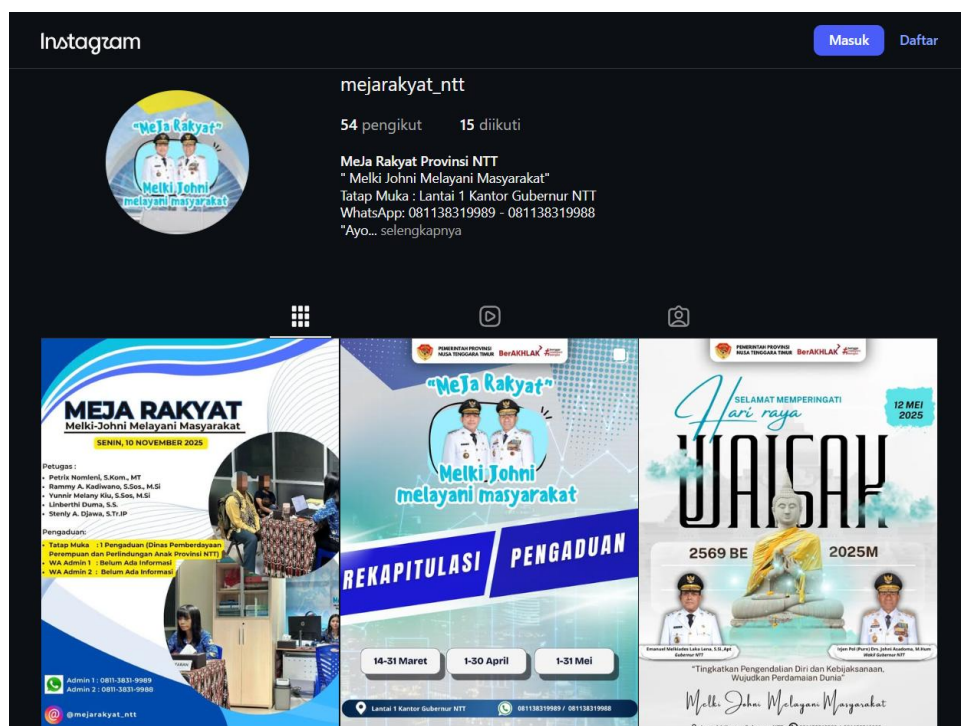


Pelayanan MeJa Rakyat dilaksanakan melalui beberapa mekanisme, termasuk **pelayanan secara langsung atau tatap muka**. Berdasarkan dokumentasi yang tersedia, masyarakat dapat datang langsung ke ruang pelayanan MeJa Rakyat untuk menyampaikan pengaduan kepada petugas. Dalam proses tersebut, masyarakat terlebih dahulu melakukan pendaftaran, menunggu antrean, kemudian menyampaikan pengaduan kepada petugas untuk selanjutnya diproses sesuai dengan mekanisme pelayanan yang berlaku.



Selain pelayanan tatap muka, MeJa Rakyat juga memberikan alternatif penyampaian pengaduan melalui **WhatsApp**. Kanal tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat yang tidak dapat hadir secara langsung untuk tetap menyampaikan pengaduan, keluhan, atau aspirasi. Penggunaan lebih dari satu kanal pelayanan memungkinkan masyarakat memilih mekanisme yang paling mudah dan sesuai dengan kebutuhannya.

Sebagai bagian dari strategi komunikasi dan perluasan jangkauan pelayanan, MeJa Rakyat juga memanfaatkan media sosial Instagram melalui akun @mejarakyat_ntt. Media sosial digunakan sebagai kanal pendukung untuk memperkenalkan layanan MeJa Rakyat kepada masyarakat, menyebarluaskan informasi mengenai mekanisme dan kanal pengaduan, serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai cara menyampaikan aspirasi atau pengaduan kepada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Akun tersebut dapat diakses melalui tautan Instagram yang Anda cantumkan. Saya tidak dapat memverifikasi isi profil Instagram secara langsung saat ini karena akses halaman Instagram melalui web sedang terbatas.



Pemanfaatan Instagram menjadi bagian dari strategi komunikasi agar informasi mengenai MeJa Rakyat tidak hanya tersedia melalui pelayanan langsung, tetapi juga dapat menjangkau masyarakat melalui media digital yang lebih luas. Melalui media sosial, informasi mengenai keberadaan layanan, tata cara penyampaian pengaduan, kanal pelayanan, kegiatan pelayanan, serta informasi lain yang berkaitan dengan MeJa Rakyat dapat disampaikan secara lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Meskipun dalam dokumen ini MeJa Rakyat dikategorikan sebagai **inovasi non digital/manual** karena salah satu bentuk utama pelayanannya dilakukan secara langsung melalui tatap muka, dalam pelaksanaannya inovasi tersebut didukung oleh kanal digital seperti WhatsApp dan media sosial Instagram. Penggunaan kanal digital tersebut tidak menghilangkan karakter pelayanan langsung, tetapi berfungsi sebagai strategi pendukung untuk memperluas akses, sosialisasi, dan jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya kombinasi pelayanan secara tatap muka dan dukungan kanal komunikasi digital, MeJa Rakyat memberikan pilihan akses yang lebih beragam kepada masyarakat. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara langsung dapat mendatangi ruang pelayanan, sedangkan masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk datang secara langsung tetap dapat memperoleh informasi maupun menyampaikan pengaduan melalui kanal komunikasi yang tersedia.

Kesimpulan:

Inovasi **MeJa Rakyat (Melki Johni Melayani Masyarakat)** merupakan salah satu upaya Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT dalam menyediakan ruang komunikasi dan pengaduan yang lebih mudah diakses masyarakat. Pelayanan dilakukan melalui mekanisme tatap muka dan didukung oleh kanal komunikasi seperti WhatsApp serta strategi publikasi melalui media sosial Instagram @mejarakyat_ntt. Kombinasi pelayanan langsung dan dukungan media digital tersebut diharapkan dapat memperluas akses masyarakat, meningkatkan partisipasi publik, serta mendukung pelayanan pengaduan yang lebih responsif, terbuka, dan mudah dijangkau.