



Pemerintah
Kabupaten Bangka

PROPOSAL INOVASI

SIWOR LAPOR

OPTIMALISASI WEBSITE INSPEKTORAT
BANGKA SEBAGAI SARANA SOSIALISASI
SP4N-LAPOR!

INSPEKTORAT
KABUPATEN BANGKA

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina Kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pemerintahan sangat strategis karena ASN adalah ujung tombak dalam pelaksanaan kebijakan yang telah dirumuskan oleh pemerintah. UU No. 20 Tahun 2023 menyebutkan bahwa fungsi pegawai ASN adalah sebagai pelaksana pelayanan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Dalam menjalankan fungsi tersebut, ASN harus memahami nilai-nilai dasar sebagai seorang ASN, yaitu BerAKHLAK yang terdiri dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Menurut Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) untuk menjadi ASN, seorang CPNS diwajibkan mengikuti Pelatihan Dasar CPNS. Pelatihan Dasar CPNS adalah pendidikan dan pelatihan dalam masa prajabatan yang dilakukan secara terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, serta memperkuat profesionalisme dan kompetensi bidang. Adapun materi yang diberikan dalam pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS yaitu wawasan kebangsaan, BerAKHLAK, manajemen ASN, smart ASN, dan aktualisasi. Inspektorat daerah adalah lembaga pengawas internal pemerintah yang bertugas untuk mengawasi jalannya pemerintahan di tingkat daerah.

Peraturan Bupati Bangka Nomor 40 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Tipe A Kabupaten Bangka menjadi acuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi dari semua unsur yang terdapat di Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka. Inspektorat Bangka adalah Inspektorat Tipe A yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah. Inspektorat dalam menjalankan tugas pengawasan sebagai APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah) dibantu oleh pejabat fungsional yang memiliki keahlian khusus di bidang audit dan pengawasan yang terdiri dari jabatan fungsional Auditor dan PPUPD (Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) menyebutkan bahwa tugas Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah adalah melaksanakan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren yang meliputi reviu, monitoring, evaluasi, dan pemeriksaan. Salah satu tugas utama APIP dalam pengawasan adalah menangani aduan masyarakat. APIP berperan besar dalam menangani pengaduan yang berkaitan dengan integritas dan tata kelola internal pemerintah, terutama yang berpotensi merugikan keuangan

negara atau melanggar aturan. APIP wajib melakukan penanganan dan tindak lanjut atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Dalam pengamatan penulis, masih terdapat beberapa kendala dalam penyiapan dan layanan pengaduan kepada masyarakat. Kendala yang pertama: standar pelayanan pengaduan yang sudah ada, namun belum dipublikasikan. Sehingga masyarakat belum memiliki informasi yang jelas terkait panduan tentang alur, syarat, dan jangka waktu penyelesaian pengaduan. Kendala selanjutnya yang penulis lihat adalah belum adanya SDM (petugas pengelola website) yang ditunjuk oleh inspektur secara khusus, sehingga sosialisasi pengaduan masyarakat belum optimal dalam mempromosikan kanal pengaduan. Di samping itu, menindaklanjuti salah satu rekomendasi dari Tim Penilai Nasional Reformasi Birokrasi terhadap hasil evaluasi reformasi birokrasi di Pemerintah Kabupaten Bangka, yaitu bahwa capaian pelaksanaan kebijakan reformasi birokrasi menyatakan bahwa jumlah laporan di kanal pengaduan masih sedikit sehingga diperlukan kegiatan promosi/sosialisasi kanal pengaduan nasional tersebut. Untuk itu, perlu dilakukan upaya yang terencana dan sistematis untuk meningkatkan layanan aduan masyarakat guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan melayani. Layanan pengaduan yang efektif adalah salah satu pilar utama untuk mencapai tujuan tersebut. Maka dari itu, pentingnya gagasan yang solutif dan berorientasi pada pelayanan publik dengan gagasan pemanfaatan media informasi sebagai sarana sosialisasi layanan aduan masyarakat.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Dilakukan melalui observasi di lapangan, pendataan, dan Focus Group Discussion yang melibatkan pemangku kepentingan, yaitu Pemerintah Kabupaten Bangka, Inspektorat Kabupaten Bangka, BAPPEDA, masyarakat, pihak Bank Sumsel Babel, Pusat Riset dan Inovasi Institut Pahlawan 12 Bangka Belitung, serta Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.

C. Pemilihan Ide Inovasi

Proses pemilihan ide inovasi ini diawali oleh permasalahan dalam penyampaian informasi layanan pengaduan masyarakat yang belum tersosialisasi secara optimal kepada publik. Meskipun standar pelayanan pengaduan telah tersedia, informasi mengenai alur, persyaratan, dan mekanisme penyampaian pengaduan belum dipublikasikan secara luas sehingga masyarakat belum memiliki pemahaman yang memadai terkait kanal pengaduan yang disediakan oleh Inspektorat. Selain itu, keterbatasan pengelolaan media informasi dan kurangnya kegiatan promosi layanan pengaduan menyebabkan jumlah laporan yang masuk masih relatif rendah. Selanjutnya dilakukan observasi terhadap kebutuhan organisasi serta potensi pemanfaatan media informasi sebagai sarana sosialisasi layanan pengaduan masyarakat. Berdasarkan kajian literatur, hasil observasi lapangan, serta diskusi dengan para pemangku kepentingan melalui kegiatan Focus Group Discussion (FGD), dipilihlah ide inovasi berupa pengembangan media informasi sosialisasi layanan pengaduan masyarakat yang dinilai mudah diterapkan, mampu meningkatkan

pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan, serta mendukung transparansi dan partisipasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan berorientasi pada pelayanan.

D. Tujuan

1. Mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan website instansi sebagai media informasi dan sosialisasi SP4N-LAPOR!
3. Meningkatkan pemahaman serta kesadaran masyarakat dan internal instansi terhadap fungsi SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan pelayanan publik.
4. Meningkatkan akuntabilitas instansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pengawasan yang dilakukan.

E. Manfaat

1. Bagi Peserta Latsar: sarana menerapkan nilai ASN BerAKHLAK dalam pelaksanaan tugas.
2. Bagi instansi: meningkatkan pemanfaatan website serta mendukung pengelolaan dan analisis data pengaduan secara lebih efektif.
3. Bagi masyarakat: memudahkan akses informasi dan penggunaan kanal pengaduan pelayanan publik.

F. Hasil

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya media informasi pada website Inspektorat yang memuat panduan, alur, dan mekanisme penggunaan kanal pengaduan SP4N-LAPOR!, sehingga masyarakat dan perangkat daerah memperoleh informasi yang jelas terkait layanan pengaduan.
2. Meningkatnya pemahaman dan kesadaran masyarakat serta internal instansi terhadap pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan pelayanan publik, sehingga mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan.
3. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pengaduan masyarakat mendukung peran Inspektorat sebagai APIP dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

G. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan	Melakukan konsultasi dengan mentor dan coach, mengidentifikasi kebutuhan kegiatan, serta menyusun rencana kerja pelaksanaan aktualisasi.	8 – 13 Oktober 2025
Penjaringan Ide	Melakukan koordinasi dan	14 – 16 Oktober 2025

	diskusi dengan atasan serta tim terkait untuk penetapan admin/tim pengelola website.	
Perancangan	Menyusun materi sosialisasi layanan pengaduan dan merancang konten infografis serta banner pintasan layanan SP4N-LAPOR! pada website.	17 – 27 Oktober 2025
Pengembangan dan Uji Coba	Membuat dan mengunggah infografis serta banner layanan pengaduan ke website, kemudian melakukan pengujian fungsi tautan dan tampilan	28 Oktober – 3 November 2025
Implementasi	Melakukan publikasi dan sosialisasi konten layanan pengaduan melalui website dan media sosial Inspektorat.	4 – 10 November 2025
Evaluasi	Melakukan monitoring melalui kuesioner, menganalisis hasil penerapan sosialisasi, dan menyusun laporan kegiatan aktualisasi.	11 – 20 November 2025

H. Pedoman Teknis

Pelaksanaan inovasi ini melibatkan beberapa unsur: Pengelola (Peserta Latsar), Mentor, Tim Inspektorat, Admin Website, dan Sistem Website. Proses kerja wajib mengikuti matriks mutu baku di bawah ini:

No	Uraian Prosedur Kegiatan	Pelaksana Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output / Produk
1	Konsultasi rencana kegiatan	Pengelola Mentor	Rencana kegiatan	1 Hari	Persetujuan awal
2	Identifikasi kebutuhan sosialisasi	Pengelola Tim Inspektorat	Data kebutuhan	2 Hari	Analisis kebutuhan
3	Koordinasi & penetapan admin website	Pengelola Mentor Tim Inspektorat	SK / Penunjukan	1 Hari	Tim terbentuk
4	Penyusunan materi sosialisasi	Pengelola Tim Inspektorat	Dokumen materi	3 Hari	Materi siap

No	Uraian Prosedur Kegiatan	Pelaksana Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output / Produk
	SP4N-LAPOR!				
5	Perancangan infografis & banner pintasan	Pengelola Admin Website	Desain konten	3 Hari	Konten visual
6	Unggah konten dan pembuatan tautan akses	Tim Inspektorat Admin Website Sistem Website	Konten digital	2 Hari	Konten terpasang
7	Uji coba tampilan dan fungsi tautan website	Tim Inspektorat Admin Website Sistem Website	Data uji coba	1 Hari	Hasil uji (Keputusan fungsi)
8	Perbaikan (Jika uji coba bernilai Tidak / Error)	Pengelola Admin Website	Data revisi	1 Hari	Website diperbaiki
9	Publikasi, sosialisasi, monitoring, dan evaluasi (Jika Ya)	Pengelola Tim Inspektorat	Data akses		