



Pemerintah
Kabupaten Bangka

PROPOSAL INOVASI

SI-TANGGAP

PENINGKATAN PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI MEDIA DIGITAL SI-TANGGAP
(SISTEM INFORMASI TANGGAP
ADUAN MASYARAKAT)

**SATUAN POLISI PRAJA
KABUPATEN BANGKA**

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang penting adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran terkait pelayanan yang diterima sehingga pemerintah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Di lingkungan Kelurahan Lubuk Kelik, pelayanan pengaduan masyarakat sebelumnya masih dilakukan secara manual melalui penyampaian langsung kepada perangkat kelurahan. Kondisi tersebut seringkali menimbulkan beberapa kendala, seperti keterlambatan penyampaian informasi, kurangnya dokumentasi laporan pengaduan, serta kesulitan dalam melakukan pemantauan tindak lanjut terhadap laporan yang masuk. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan kurang efisien.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan media digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi layanan pengaduan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan serta mempermudah pemerintah dalam melakukan pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang diterima.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, dirancang inovasi berupa **SI-TANGGAP (Sistem Informasi Tanggap Aduan Masyarakat)** yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pengaduan masyarakat di Kelurahan Lubuk Kelik. Melalui sistem ini diharapkan masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan lebih mudah, cepat, dan transparan sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara optimal.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Penjaringan Ide Inovasi dilakukan melalui observasi lapangan, pendataan, dan focus Group Discussion melibatkan pemangku kepentingan yaitu Pemerintah Kabupaten Bangka, Satuan Polisi Praja Kabupaten Bangka, BAPPEDA, Masyarakat, Pihak Bank Sumsel Babel dan Pusat Riset dan Inovasi Institut Pahlawann 12 Bangka Belitung serta Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.

C. Pemilihan Ide Inovasi

Berdasarkan hasil penjaringan ide yang telah dilakukan, selanjutnya dilakukan proses pemilihan ide dengan mempertimbangkan beberapa aspek, seperti tingkat urgensi permasalahan, manfaat yang dihasilkan, serta kemudahan implementasi dalam

lingkungan kerja. Dari beberapa alternatif solusi yang telah diidentifikasi, dipilih ide inovasi berupa **pengembangan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital melalui SI-TANGGAP (Sistem Informasi Tanggap Aduan Masyarakat)**. Ide ini dipilih karena dinilai mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta membantu perangkat kelurahan dalam melakukan pencatatan dan pemantauan laporan secara lebih sistematis.

D. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan inovasi SI-TANGGAP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, mempercepat proses penyampaian informasi kepada pihak terkait, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan laporan pengaduan masyarakat di lingkungan Kelurahan Lubuk Kelik.

E. Manfaat

Pelaksanaan inovasi SI-TANGGAP diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah kelurahan. Bagi masyarakat, sistem ini memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan secara cepat dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Sementara itu, bagi pemerintah kelurahan, sistem ini membantu dalam mendokumentasikan laporan pengaduan secara lebih tertata, mempermudah proses pemantauan tindak lanjut pengaduan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

F. Hasil

Hasil dari pelaksanaan inovasi SI-TANGGAP adalah tersedianya media digital yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara lebih mudah dan cepat. Selain itu, sistem ini juga membantu perangkat kelurahan dalam mengelola laporan pengaduan secara lebih sistematis, sehingga setiap laporan yang masuk dapat dipantau dan ditindaklanjuti dengan lebih efektif. Dengan adanya sistem ini diharapkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kelurahan Lubuk Kelik dapat meningkat secara signifikan.

G. Tahapan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan	Mengidentifikasi isu dan permasalahan terkait pelayanan pengaduan masyarakat melalui observasi dan diskusi dengan mentor.	3 – 6 Oktober 2025
Penjaringan Ide	Menentukan gagasan inovasi berupa sistem pengaduan masyarakat berbasis digital yaitu SI-TANGGAP.	7 – 11 Oktober 2025

Pemilihan Ide	Menyusun konsep layanan, desain sistem, serta menyiapkan media sosialisasi seperti poster dan QR Code layanan.	12 – 27 Oktober 2025
Perancangan Inovasi	Melakukan implementasi sistem SI-TANGGAP serta sosialisasi kepada masyarakat agar dapat menggunakan layanan tersebut.	28 Oktober – 15 November 2025
Implementasi	Melakukan pemantauan terhadap penggunaan sistem serta mengevaluasi laporan pengaduan yang masuk.	16 – 20 November 2025
Evaluasi	Menyusun laporan aktualisasi sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan inovasi.	21 – 27 November 2025

H. Pedoman Teknis

Proses penanganan pengaduan melalui SI-TANGGAP dibagi menjadi 4 tahapan utama:

1. Tahap Pengajuan (Masyarakat)
 - a. Masyarakat mengakses layanan SI-TANGGAP dengan memindai QR Code layanan yang tertera pada poster sosialisasi.
 - b. Mengisi formulir digital yang tersedia meliputi: data diri pelapor, isi aduan, lokasi kejadian, dan bukti pendukung (foto/video jika ada).
 - c. Mengirimkan (submit) aduan.
2. Tahap Verifikasi & Disposisi (Admin/Perangkat Kelurahan)
 - a. Admin SI-TANGGAP di Kelurahan menerima notifikasi laporan yang masuk.
 - b. Admin melakukan verifikasi kelayakan laporan dalam waktu maksimal 1x24 jam.
 - c. Laporan yang valid akan langsung didisposisikan kepada lurah atau unit kerja terkait (termasuk koordinasi ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka jika menyangkut ketertiban umum).
3. Tahap Tindak Lanjut (Eksekusi)
 - a. Petugas teknis menerima disposisi dan segera meninjau ke lapangan atau menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan.
 - b. Petugas memperbarui status penanganan laporan pada sistem menjadi "Sedang Diproses" hingga "Selesai".
4. Tahap Evaluasi & Pelaporan
 - a. Setiap laporan yang telah diselesaikan wajib didokumentasikan di dalam sistem untuk transparansi dan akuntabilitas.
 - b. Admin mengarsipkan laporan secara sistematis agar dapat dipantau perkembangannya kapan saja.