



Pemerintah
Kabupaten Bangka

PROPOSAL INOVASI

SIPEDAM AIR PANAS

DIGITALISASI PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DALAM RANGKA
EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP
MASYARAKAT DI KELURAHAN AIR ASAM

**SATUAN POLISI PRAJA
KABUPATEN BANGKA**

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, cepat, dan transparan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun informasi terkait pelayanan atau permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar.

Namun dalam pelaksanaannya, proses penyampaian pengaduan masyarakat masih sering dilakukan secara manual. Masyarakat harus datang langsung ke kantor kelurahan untuk menyampaikan keluhan atau laporan. Hal tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif karena membutuhkan waktu, tenaga, serta proses pencatatan yang masih dilakukan secara konvensional. Selain itu, pengelolaan data pengaduan juga sering tidak terdokumentasi dengan baik sehingga menyulitkan proses tindak lanjut dan monitoring.

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi. Dengan memanfaatkan teknologi digital, proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan transparan. Digitalisasi pelayanan juga dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke kantor.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kelurahan Air Asam. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui digitalisasi pelayanan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian laporan atau keluhan masyarakat.

Melalui inovasi ini diharapkan proses penyampaian pengaduan masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, dan terintegrasi. Selain itu, pengelolaan data pengaduan dapat terdokumentasi dengan lebih baik sehingga memudahkan proses pemantauan serta tindak lanjut terhadap setiap laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Penjaringan ide 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 serta analisis terhadap permasalahan yang ada, dipilih ide inovasi berupa **digitalisasi pelayanan pengaduan masyarakat** sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Kelurahan Air Asam. Ide ini dipilih karena dinilai mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta

mempermudah pihak kelurahan dalam mengelola dan menindaklanjuti laporan yang masuk. Selain itu, penggunaan media digital juga dapat meningkatkan efisiensi waktu dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

D. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan inovasi digitalisasi pelayanan pengaduan masyarakat adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Air Asam. Melalui inovasi ini diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan atau laporan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Selain itu, inovasi ini juga bertujuan untuk memperbaiki sistem pengelolaan pengaduan masyarakat agar lebih tertata, terdokumentasi dengan baik, serta mempermudah proses monitoring dan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang disampaikan.

E. Manfaat

Pelaksanaan inovasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat maupun bagi pemerintah kelurahan. Bagi masyarakat, inovasi ini dapat memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan serta memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Sementara itu bagi pemerintah kelurahan, inovasi ini dapat membantu dalam pengelolaan data pengaduan secara lebih sistematis serta mempermudah proses pemantauan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

F. Hasil

Hasil dari pelaksanaan inovasi digitalisasi pelayanan pengaduan masyarakat adalah tersedianya sistem atau media digital yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara lebih mudah dan cepat. Dengan adanya sistem ini, proses pencatatan pengaduan menjadi lebih tertata dan terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan pihak kelurahan dalam melakukan tindak lanjut terhadap setiap laporan yang masuk. Selain itu, inovasi ini juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Air Asam.

G. Tahapan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan	Konsultasi dengan mentor dan identifikasi masalah pelayanan	16 Oktober – 24 November 2025
Penjaringan Ide	Diskusi dan pengumpulan ide inovasi pelayanan	18 – 25 Oktober 2025
Pemilihan Ide	Penyusunan konsep digitalisasi pelayanan pengaduan	18 – 25 Oktober 2025
Perancangan Inovasi	Pembuatan media digital pengaduan masyarakat	03 – 12 November 2025
Implementasi	Penyampaian informasi kepada masyarakat	08 – 22 November 2025
Evaluasi	Evaluasi penggunaan layanan digital	17 – 27 November 2025

H. Pedoman Teknis

1. Penerimaan dan Input Laporan
 - a. Masyarakat mengakses media digital pengaduan resmi SIPEDAM AIR PANAS dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor.
 - b. Pelapor mengisi formulir digital secara lengkap yang meliputi: Nama (bisa anonim jika sensitif), Kontak, Lokasi Kejadian, Deskripsi Pengaduan, dan Foto/Bukti Pendukung.
 - c. sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi tanda terima kepada pelapor bahwa laporan telah masuk ke sistem kelurahan.
2. Verifikasi dan Pencatatan (Oleh Admin)
 - a. Admin Kelurahan memeriksa dasbor media digital secara berkala untuk memantau laporan masuk.
 - b. Admin melakukan verifikasi kelayakan laporan (apakah informasi jelas, tidak mengandung SARA/hoaks, dan berada di wilayah Kelurahan Air Asam).
 - c. Jika laporan tidak layak, Admin mengarsipkan laporan dengan memberi catatan/alasan penolakan ke sistem.
 - d. Jika laporan layak, Admin mencatatnya ke dalam buku registrasi digital terintegrasi untuk memudahkan monitoring.
3. Disposisi Pemimpin (Oleh Lurah)
 - a. Admin meneruskan laporan yang sudah terverifikasi kepada Lurah / Kasi Pemerintahan secara digital.
 - b. Lurah memeriksa substansi laporan dan memberikan disposisi berupa arahan tindakan teknis.
 - c. Lurah menentukan tenggat waktu penyelesaian pengaduan berdasarkan skala prioritas (Ringan, Sedang, atau Darurat).
4. Tindak Lanjut Lapangan (Oleh Tim Teknis / Satpol PP)
 - a. Tim Teknis Kelurahan atau Satpol PP Kabupaten Bangka menerima lembar disposisi digital dan bergerak melakukan tindakan penanganan di lapangan.
 - b. Setelah penanganan selesai, Tim Lapangan wajib mendokumentasikan hasil kerja dalam bentuk foto (Sebelum vs Sesudah penanganan).
 - c. Tim Lapangan melaporkan status penyelesaian kepada Admin beserta bukti pendukungnya.
5. Pembaruan Status dan Penutupan Laporan
 - d. Admin mengubah status pengaduan di media digital menjadi "Selesai ditindaklanjuti".
 - e. Sistem secara otomatis memberikan pembaruan status kepada Pelapor melalui sistem digital.
 - f. Pelapor dapat memberikan ulasan atau tingkat kepuasan terhadap hasil penanganan yang dilakukan.