



PEMERINTAH
KABUPATEN BANGKA

PEDOMAN TEKNIS

DULIK

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Dibuat oleh : | Kecamatan Pemali

PEDOMAN TEKNIS INOVASI DULIK (PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK) KECAMATAN PEMALI KABUPATEN BANGKA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, saran, maupun informasi terkait berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitarnya. Pengaduan masyarakat juga menjadi sarana evaluasi bagi pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kecamatan Pemali sebagai salah satu perangkat daerah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menjaga keamanan dan ketertiban wilayah, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat. Sebagai ujung tombak pemerintahan, Kecamatan Pemali senantiasa berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui komunikasi yang efektif, dialog interaktif, dan penyerapan aspirasi masyarakat secara berkelanjutan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam pola pelayanan publik. Masyarakat kini menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses kapan saja. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengaduan yang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi digital.

Peraturan Bupati Bangka Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka memberikan kewenangan kepada kecamatan untuk melaksanakan pembinaan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum, serta fasilitasi kegiatan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut, Kecamatan Pemali mengembangkan inovasi pelayanan publik yang diberi nama **DULIK (Pengaduan Pelayanan Publik)**.

Inovasi ini memanfaatkan sistem barcode atau QR Code sebagai media pengaduan masyarakat yang dapat diakses secara cepat, mudah, dan akurat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah Kecamatan Pemali.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Peraturan Bupati Bangka Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka.
5. Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud

Pedoman teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan inovasi DULIK (Pengaduan Pelayanan Publik) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem pengaduan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

Tujuan

1. Menciptakan sistem pengaduan masyarakat yang lebih efektif dan efisien melalui penggunaan barcode pengaduan.
2. Meningkatkan efisiensi operasional serta akurasi data pengaduan dengan mengurangi risiko kesalahan pencatatan manual.
3. Mempercepat penyampaian informasi kejadian atau permasalahan yang terjadi di wilayah Kecamatan Pemali sehingga dapat segera ditindaklanjuti.
4. Menghasilkan rekapitulasi data pengaduan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan.

D. Sasaran

Sasaran pelaksanaan inovasi DULIK meliputi:

1. Masyarakat Kecamatan Pemali.
2. Pemerintah Desa/Kelurahan.
3. Organisasi kemasyarakatan.
4. Tokoh masyarakat.
5. Instansi terkait yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dengan adanya inovasi ini diharapkan masyarakat lebih mudah melakukan pengaduan serta memperoleh informasi terkini terkait pelayanan dan kondisi wilayah Kecamatan Pemali.

BAB II

GAMBARAN UMUM INOVASI DULIK

A. Nama Inovasi

DULIK (Pengaduan Pelayanan Publik)

B. Deskripsi Inovasi

DULIK merupakan inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi barcode atau QR Code sebagai media penyampaian pengaduan masyarakat secara digital. Melalui pemindaian barcode yang tersedia pada kantor pelayanan, media sosial, website, maupun lokasi strategis lainnya, masyarakat dapat langsung mengakses formulir pengaduan tanpa harus datang ke kantor kecamatan.

Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan, keluhan, aspirasi, maupun informasi terkait pelayanan publik, ketertiban umum, infrastruktur, sosial kemasyarakatan, administrasi kependudukan, serta berbagai permasalahan lainnya yang berada dalam kewenangan Kecamatan Pemali.

Seluruh laporan yang masuk akan direkapitulasi secara otomatis sehingga memudahkan proses verifikasi, tindak lanjut, monitoring, dan evaluasi.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup inovasi DULIK meliputi:

1. Pengaduan pelayanan administrasi.
2. Pengaduan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Pengaduan sosial kemasyarakatan.
4. Pengaduan infrastruktur dan fasilitas umum.
5. Pengaduan administrasi kependudukan.
6. Penyampaian aspirasi dan saran masyarakat.
7. Penyebarluasan informasi pelayanan publik.

D. Manfaat Inovasi

Manfaat pelaksanaan inovasi DULIK meliputi:

1. Mempermudah dan mempercepat proses input data pengaduan.
2. Mengurangi kebutuhan pencatatan manual serta meminimalkan kesalahan data.
3. Meningkatkan kredibilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital.
4. Menghemat waktu dan biaya dalam proses penyampaian pengaduan.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.
7. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan.
8. Memberikan kemudahan akses pengaduan selama 24 jam setiap hari.

E. Tahapan Inovasi

NO	TAHAPAN PENCIPTAAN INOVASI	JADWAL
1	Penjaringan Ide	Mingguke-I Februari 2025
2	Pemilihan Ide	Mingguke-II Februari 2025
3	Identifikasi Masalah	Minggu ke-I Maret 2025
4	Observasi Lapangan	Minggu ke-II Maret 2025
5	Uji Coba	Minggu ke-II Mei 2025
6	Penerapan	Minggu ke-III Mei 2025

BAB III

PEDOMAN TEKNIS

A. Tahap Persiapan

1. Penyusunan sistem dan formulir pengaduan berbasis digital.
2. Pembuatan barcode atau QR Code pengaduan.
3. Sosialisasi kepada masyarakat dan pemerintah desa.
4. Penyiapan petugas pengelola pengaduan.
5. Penyusunan standar operasional penanganan pengaduan.

B. Tahap Pelaksanaan

1. Penyampaian Pengaduan

Masyarakat melakukan pemindaian barcode atau QR Code yang telah disediakan kemudian mengisi formulir pengaduan secara digital dengan melengkapi data yang diperlukan.

2. Verifikasi Pengaduan

Petugas melakukan pemeriksaan terhadap laporan yang masuk untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran informasi yang disampaikan.

3. Tindak Lanjut

Pengaduan yang telah diverifikasi akan diteruskan kepada pihak atau instansi terkait sesuai dengan jenis permasalahan yang dilaporkan untuk segera ditindaklanjuti.

4. Monitoring dan Penyelesaian

Petugas melakukan pemantauan terhadap progres penyelesaian pengaduan sampai permasalahan dinyatakan selesai.

5. Rekapitulasi dan Evaluasi

Seluruh data pengaduan direkap secara berkala sebagai bahan evaluasi pelayanan publik dan penyusunan kebijakan di Kecamatan Pemali.

C. Indikator Keberhasilan

1. Meningkatnya jumlah pengaduan yang dapat ditangani.
2. Meningkatnya kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat.

3. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
4. Tersedianya data pengaduan yang akurat dan terdokumentasi dengan baik.
5. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

BAB IV

PENUTUP

Inovasi DULIK (Pengaduan Pelayanan Publik) merupakan bentuk komitmen Kecamatan Pemali dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Melalui inovasi ini diharapkan proses pengaduan masyarakat menjadi lebih cepat, mudah, efektif, dan transparan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Pedoman teknis ini menjadi acuan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi DULIK sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal.