



PEMERINTAH KABUPATEN
BANGKA



PEDOMAN TEKNIS INOVASI

KOLONG SUARA (KOTAK ONLINE LANGSUNG SUARA RAKYAT)

KELURAHAN PARIT PADANG
KECAMATAN SUNGAILIAT
KABUPATEN BANGKA

LATAR BELAKANG

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara, pemerintah menetapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai pedoman dalam penguatan budaya kerja aparatur sipil negara menuju pemerintahan berkelas dunia (World Class Government). Nilai-nilai BerAKHLAK meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang menjadi landasan perilaku ASN dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, berkualitas, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Nilai Berorientasi Pelayanan menekankan pentingnya pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan solutif kepada masyarakat. Nilai Akuntabel menuntut ASN untuk bertanggung jawab terhadap amanah yang diberikan, sedangkan nilai Kompeten mengarahkan ASN agar terus meningkatkan kemampuan dan kapasitas diri dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, nilai Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif menjadi bagian penting dalam membangun lingkungan kerja yang saling menghargai, berdedikasi kepada negara, mampu menghadapi perubahan, serta menjalin kerja sama yang sinergis demi terciptanya pelayanan publik yang optimal.

Komitmen pemerintah dalam mewujudkan birokrasi yang profesional juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-undang tersebut menjadi dasar dalam pengelolaan ASN yang bertujuan membentuk aparatur negara yang memiliki integritas, profesional, netral, bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Memasuki era Society 5.0, perkembangan teknologi informasi membawa perubahan besar dalam pola kehidupan masyarakat, termasuk dalam memperoleh layanan dan informasi publik. Masyarakat saat ini lebih memilih mengakses informasi melalui perangkat digital seperti smartphone dibandingkan harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kondisi ini menjadikan transformasi digital sebagai kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada tingkat pemerintahan paling dasar, yaitu kelurahan.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan yang berada di bawah kecamatan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan masyarakat, pemberdayaan masyarakat, serta pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, kelurahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, efisien, dan transparan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu upaya yang perlu dilakukan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen wajib yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Namun, dalam pelaksanaannya, proses pengumpulan aspirasi dan penilaian masyarakat masih sering dilakukan secara manual menggunakan kertas, sehingga dinilai kurang efektif, membutuhkan waktu yang lebih lama, serta berpotensi menghambat partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian maupun masukan terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya inovasi pelayanan berbasis digital yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat.

Sebagai bentuk implementasi transformasi digital pelayanan publik, Kelurahan Parit Padang menghadirkan inovasi “KOLONG SUARA” (Kotak Online Langsung Suara Rakyat). Inovasi ini merupakan sistem pengumpulan aspirasi dan Survei Kepuasan Masyarakat berbasis digital melalui Google Form yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan penilaian, kritik, maupun saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.

Inovasi KOLONG SUARA tidak hanya berfungsi sebagai alat survei digital, tetapi juga menjadi bentuk komitmen Kelurahan Parit Padang dalam mendengar suara masyarakat secara lebih cepat, terbuka, dan transparan. Melalui data yang diperoleh secara akurat dan real-time, kelurahan dapat melakukan evaluasi serta perbaikan pelayanan secara tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan inovasi ini juga merupakan wujud penerapan nilai-nilai ASN BerAKHLAK, khususnya nilai Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Akuntabel, dan Kolaboratif dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang modern dan responsif. Selain itu, inovasi KOLONG SUARA diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik sekaligus memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

Dengan adanya inovasi KOLONG SUARA, diharapkan pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang dapat berjalan lebih optimal, tingkat kepuasan masyarakat meningkat, serta terwujud tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berbasis digital. Pada akhirnya, inovasi ini menjadi bagian dari upaya nyata dalam mendukung terwujudnya Smart Governance melalui Manajemen ASN dan Smart ASN guna menciptakan aparatur negara yang profesional dan “Bangga Melayani Bangsa”.

TUJUAN

Tujuan utama dari Inovasi KOLONG SUARA yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan kelurahan yang transparan, interaktif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang. Adapun tujuan khusus antara lain:

1. Menyediakan media pengaduan dan penilaian layanan yang mudah diakses.
2. Memperoleh data indeks kepuasan masyarakat secara real-time.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan di Kantor Kelurahan Parit Padang.

MANFAAT

1. Manfaat bagi Masyarakat (Penerima Layanan)

Sebagai subjek utama pelayanan, masyarakat mendapatkan pengalaman yang lebih modern dan inklusif:

- Kemudahan Akses (User-Friendly): Warga tidak perlu lagi menulis manual di kertas yang melelahkan. Cukup scan QR Code melalui ponsel pintar masing-masing sembari menunggu atau setelah urusan selesai.

- Privasi & Kejujuran Terjamin: Pengisian secara digital mengurangi rasa sungkan atau tekanan psikologis dibanding mengisi di depan petugas langsung. Hal ini mendorong warga memberikan penilaian yang lebih jujur dan objektif.
- Respons Cepat terhadap Keluhan: Dengan fitur real-time, aspirasi atau keluhan yang mendesak bisa segera terbaca oleh pimpinan kelurahan tanpa harus menunggu kotak saran fisik dibuka (yang biasanya dilakukan sebulan sekali).

2. Manfaat bagi Aparatur Kelurahan (Penyedia Layanan)

Bagi staf dan pimpinan di Kelurahan Parit Padang, inovasi ini adalah solusi efisiensi kerja:

- Otomasi Pengolahan Data: Tidak perlu lagi melakukan input data manual dari ribuan lembar kertas ke Excel. Google Form secara otomatis mengonversi jawaban warga menjadi grafik dan tabel siap pakai.
- Dasar Pengambilan Kebijakan yang Akurat: Lurah memiliki basis data (eviden) yang kuat untuk mengevaluasi kinerja staf atau memperbaiki prosedur layanan yang dianggap lambat oleh warga.
- Pemantauan Real-Time: Tingkat kepuasan masyarakat dapat dipantau setiap hari, setiap jam, atau bahkan setiap menit melalui dashboard digital.

3. Manfaat bagi Organisasi & Lingkungan

Secara makro, inovasi ini memberikan dampak positif pada tata kelola pemerintahan:

- Efisiensi Anggaran (Zero Cost): Menghemat anggaran pengadaan kertas (paperless), penggandaan kuesioner, dan alat tulis. Anggaran tersebut dapat dialihkan untuk keperluan pelayanan masyarakat lainnya.
- Transparansi & Akuntabilitas: Mendukung terwujudnya Zona Integritas di lingkungan Kelurahan Parit Padang. Data digital lebih sulit dimanipulasi dan memiliki jejak audit (timestamp) yang jelas.
- Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Dengan evaluasi yang cepat, perbaikan layanan juga menjadi lebih cepat, yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai IKM Kelurahan secara nasional.

HASIL

Melalui inovasi KOLONG SUARA, berikut adalah hasil nyata yang akan terlihat:

1. Output Kuantitatif (Data Terukur)

- Tersedianya Database Real-Time: Kelurahan memiliki basis data digital yang diperbarui secara otomatis setiap kali warga mengisi form. Tidak ada lagi penumpukan berkas kuesioner fisik di atas meja.
- Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Otomatis: Hasil perhitungan 9 unsur pelayanan (persyaratan, sistem, waktu, biaya, produk, kompetensi, perilaku, sarana, dan pengaduan) tersedia dalam bentuk grafik yang siap cetak untuk laporan bulanan/triwulan.
- Peningkatan Jumlah Responden: Karena kemudahan akses (hanya perlu scan QR), partisipasi warga dalam memberikan penilaian meningkat signifikan dibandingkan saat menggunakan formulir kertas yang sering diabaikan.

2. Output Kualitatif (Kualitas Layanan)

- Pemetaan Masalah yang Akurat: Melalui kolom kritik dan saran yang terbuka, pihak Kelurahan dapat memetakan secara spesifik layanan mana yang paling sering dikeluhkan (misalnya: waktu tunggu yang lama atau keramahan petugas).
- Respon Cepat (Quick Response): Hasil yang masuk langsung ke email admin memungkinkan Lurah untuk melakukan tindakan korektif segera tanpa menunggu evaluasi akhir tahun.
- Peningkatan Disiplin Aparatur: Dengan adanya "kotak suara" yang selalu aktif secara online, petugas pelayanan merasa lebih terpantau oleh masyarakat, sehingga mendorong perilaku melayani yang lebih profesional.

TAHAPAN INOVASI

No.	Tahapan Penciptaan Inovasi	Waktu
1	Identifikasi Masalah	20 Mei 2025
2	Pembentukan Tim	24 Mei 2025
3	Pemilihan Ide	3 Juni 2025
4	Penjaringan Ide	10 Juni 2025
5	Uji Coba	2 Juli 2025
6	Penerapan Inovasi	8 Juli 2025

SASARAN KEGIATAN

Masyarakat Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat

PEDOMAN TEKNIS INOVASI KOLONG SUARA

Berikut adalah uraian Pedoman Teknis Inovasi KOLONG SUARA:

I. Tahap Konstruksi Instrumen (Google Form)

Sebelum dipublikasikan, formulir digital harus memenuhi standar teknis Permenpan RB No. 14 Tahun 2017:

1. Struktur Kuesioner:

- Bagian 1 (Data Responden): Jenis kelamin, usia, pendidikan, dan jenis layanan yang diurus (Tanpa mencantumkan NIK>Nama lengkap jika ingin menjaga anonimitas).
- Bagian 2 (Inti Survei): 9 Unsur Pelayanan (Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan).
- Bagian 3 (Kualitatif): Kolom saran dan kritik terbuka.

2. Skala Penilaian: Menggunakan Skala Likert 1–5 (Sangat Tidak Puas s/d Sangat Puas).

II. Tahap Visualisasi & Branding (QR Code)

Agar masyarakat tertarik mengisi, tampilan fisik di kantor kelurahan harus menarik:

- Pembuatan QR Code: Tautan Google Form dikonversi menjadi QR Code statis yang tidak kedaluwarsa.
- Media Cetak: QR Code dicetak pada media (Akrilik meja) di loket pelayanan.
- Branding Lokal: Menyertakan logo Kelurahan Parit Padang.

III. Alur Kerja Operasional (SOP)

Prosedur harian yang harus dijalankan oleh petugas di Kelurahan Parit Padang:

No	Petugas	Wawancara
1	Petugas Lantai	Bagaimana cara pelayanan yang sudah ada di Kolong Suara?
2	Petugas Lantai	Bagaimana waktu tunggu di sini? Apakah ada petugas yang membantu warga yang kesulitan?
3	Warga	Bagaimana cara pelayanan yang sudah ada di Kolong Suara?
4	Adm Kolong	Bagaimana pelayanan yang sudah ada di Kolong Suara?

IV. Pengolahan & Pelaporan Data

Data yang masuk tidak boleh hanya mengendap di Google Drive:

- Sinkronisasi: Hubungkan respon Google Form ke Google Sheets.
- Formula IKM: Gunakan rumus pembobotan otomatis di spreadsheet.

V. Penanganan Kendala Teknis (Troubleshooting)

1. Kendala Sinyal/HP Warga: Sediakan satu unit Tablet/Smartphone petugas front office yang sudah standby di halaman depan (Pojok KOLONG SUARA).
2. Warga Lansia: Petugas pelayanan wajib mendampingi dan membantu membacakan pertanyaan tanpa mengintervensi jawaban warga.

EVALUASI KEGIATAN

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan setelah pelaksanaan kegiatan. Laporan evaluasi kegiatan dibuat oleh Pengelola Inovasi Kolong Suara.