



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

KELURAHAN MATRAS



PEDOMAN TEKNIS INOVASI “LAPAR” LAYANAN ASPIRASI PEDULI MASYARAKAT



Salin link responden

<https://forms.gle/1N8QMANAy1tryb1k4xeC?viewform&usp=sharing>

☐ Persingkat
URL

Salin

LAPAR

1 2 3 4 5

Formulir online (Formulir online)

Formulir offline (Formulir offline)

Formulir offline (Formulir offline)

Formulir offline (Formulir offline)

Formulir offline (Formulir offline)

Formulir offline (Formulir offline)

Formulir offline (Formulir offline)

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Di era digital dan keterbukaan informasi saat ini, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra yang aktif dalam memberikan masukan, pengawasan, serta evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme yang mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara efektif, transparan, serta responsif.

Sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima, Kelurahan Matras menghadirkan inovasi **Layanan Aspirasi Peduli Masyarakat (LAPAR)**, yaitu sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi. Melalui layanan ini, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, saran, maupun kritik terkait kondisi lingkungan, kualitas pelayanan, kinerja aparatur, serta berbagai aspek lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Matras. Kehadiran LAPAR menjadi sarana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sekaligus mendorong terciptanya pelayanan yang cepat tanggap, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Penyelenggaraan layanan ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, pengelolaan pengaduan pelayanan publik juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang memberikan landasan hukum mengenai hak pengadu, kewajiban penyelenggara, mekanisme pengelolaan pengaduan, penyelesaian pengaduan, serta perlindungan bagi masyarakat yang menyampaikan pengaduan.

LAPAR dirancang sebagai wujud komitmen Kelurahan Matras dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui penyediaan ruang yang mudah diakses untuk menyampaikan berbagai aspirasi dan keluhan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat diberikan kesempatan yang lebih luas untuk berperan aktif dalam pembangunan, menyampaikan kebutuhan dan harapan, serta melakukan kontrol sosial terhadap kinerja aparatur kelurahan. Partisipasi tersebut diharapkan

dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Melalui pemanfaatan teknologi informasi, LAPAR dapat diakses secara daring melalui tautan yang disediakan oleh Kelurahan Matras. Sistem ini dibangun sebagai platform elektronik yang terintegrasi, mudah dijangkau, dan responsif dalam menerima serta menindaklanjuti laporan masyarakat. Dibandingkan dengan metode pengaduan manual, penggunaan sistem elektronik memberikan berbagai keunggulan, antara lain meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses tindak lanjut, memudahkan monitoring penyelesaian aduan, serta mendukung transparansi dalam pengelolaan aspirasi masyarakat.

Lebih lanjut, LAPAR menjadi sumber informasi yang strategis bagi Kelurahan Matras dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Informasi yang diperoleh dari aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan, perbaikan pelayanan, serta peningkatan kinerja aparatur. Dengan demikian, inovasi LAPAR tidak hanya berfungsi sebagai media pengaduan, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi dan pengembangan pelayanan publik yang berkelanjutan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

TUJUAN

Adapun beberapa poin penting Layanan Aspirasi Peduli Masyarakat (LAPAR) ini bertujuan memberi ruang partisipasi bagi masyarakat untuk mempengaruhi proses pembangunan, serta memungkinkan perangkat kelurahan merespons masalah dengan cepat dan tepat, diantaranya adalah :

- 1) Menerima, menampung, memproses dan menyalurkan aspirasi serta pengaduan masyarakat secara berjenjang.
- 2) Menjamin semua laporan akan disalurkan kepada unit yang sah.
- 3) Identitas dirahasiakan dan aman, sehingga pelapor merasa nyaman dalam menyampaikan aspirasi/ keluhan.

MANFAAT

Pemanfaatan media google form bertema LAPAR ini menggunakan sistem yang terintegrasi agar dapat mencakup cakupan layanan yang lebih luas dan terstruktur. Pemanfaatannya mencakup sebagai berikut:

- 1) Efisiensi : Mempercepat proses pelayanan.
- 2) Transparansi : Masyarakat dapat melacak sejauh mana aduan diproses.
- 3) Responsif : Meningkatkan kecepatan perangkat Kelurahan dalam merespon keluhan.

SASARAN KEGIATAN

Masyarakat Kelurahan Matras, Kecamatan Sungailiat, Kabupaten Bangka

TAHAPAN INOVASI

No.	Tahap Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Perencanaan	Minggu ke - III Februari 2025
2	Pemilihan Ide	Minggu ke - I Maret 2025
3	Penjaringan Ide	Minggu ke - II Maret 2025
4	Edukasi dan Sosialisasi	Minggu ke - I April 2025
5	Uji Coba	Minggu ke - I Mei 2025
6	Monitoring dan Evaluasi	Minggu ke - II Mei 2025
7	Penerapan	Minggu ke - I Juni 2025

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

Penggunaan pedoman teknis dalam sistem pengelolaan pelayanan aspirasi peduli masyarakat di Kelurahan Matras adalah sebagai panduan yang tersistematis dan terstruktur, serta tahap-tahap yang ada sebagai berikut :

- 1) Membuka Link yang sudah tersedia

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRU8Nu5uMccW0lYI6fUomrTN8QMMvAy1tvyb1k4xeQ/viewform?usp=dialog.yang> berisi menu pertanyaan, kontak person dan lokasi.

- 2) Pengajuan Aspirasi/ Aduan : Masyarakat mengisi aduan melalui google form, mengisi kontak person, lokasi dan mengirim aduan melalui Link. Pelapor menulis kronologi nomor kontak dan lokasi.

- 3) Verifikasi : Admin memverifikasi dan menerima aduan melalui link google form Admin mempunyai tugas sebagai operator untuk membantu peran Pejabat Penghubung dalam pengelolaan pengaduan pelayanan dan standby membuka link.google form untuk melihat form aduan yang masuk untuk proses tindaklanjut.

Serta memastikan laporan tidak mengandung unsur SARA, ujar kebencian (bersifat sentitif) dan hal-hal yang melanggar hukum. Memastikan kronologi jelas dan kelengkapan bukti laporan yang tidak memenuhi syarat akan dikembalikan melalui whatshap. Setelah laporan dikirim, admin akan memeriksa laporan tersebut. Laporan yang valid akan ditelaah untuk menentukan instansi berwenang yang akan menindaklanjut. Laporan kemudian disalurkan ke Instansi terkait penanganan yang tepat.

- 4) Tindak Lanjut : Admin merespon dan melapor/ mengomunikasikan serta berkoordinasi kepada pimpinan/ atasan terkait aduan dan tanggapan/ penyelesaian masalah untuk ditindaklanjut. Kemudian memeriksa kebenaran laporan, melakukan tindakan perbaikan atau memberikan jawaban atas aspirasi/ pertanyaan atas memberikan respon resmi atas laporan yang masuk. Respon ini dapat berupa penyelesaian masalah, jawaban atau penjelasan yang akan diteruskan kembali kepada pelapor melalui system whatshap. Tindaklanjut umumnya memiliki batas waktu, misalnya 5 hari kerja untuk permintaan informasi dan hingga 60 hari kerja untuk pengaduan berat.
- 5) Notifikasi : Admin mengirim jawaban terkait penyelesaian masalah melalui Kontak Person yang tertera. Jawaban resmi dikirimkan melalui system whatshap/ kontak person sang pelapor langsung. Jawaban ini akan menjadi arsip bagi sang pelapor.

- 6) Selesai : Laporan/ aduan ditutup setelah ada penyelesaian. Laporan dinyatakan selesai jika instansi telah memberikan respond an tidak ada sanggahan dari pelapor dalam jangka waktu tertentu, atau jika penyelesaian sudah dianggap final dan laporan dinyatakan selesai jika jawaban sudah diterima pelapor dan tidak ada tanggapan balik dalam batas waktu tertentu.

RENCANA AKSI EVALUASI

No	Kegiatan Evaluasi	Indikator Keberhasilan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Monitoring jumlah laporan yang masuk melalui LAPAR	Tersedianya data jumlah aspirasi, saran, dan pengaduan setiap bulan	Bulanan	Admin LAPAR
2	Evaluasi kecepatan respons pengaduan	Minimal 90% laporan mendapat respons awal dalam 1 x 24 jam	Bulanan	Operator LAPAR
3	Evaluasi tingkat penyelesaian pengaduan	Minimal 85% laporan terselesaikan sesuai target waktu	Triwulanan	Tim Pengelola LAPAR
4	Survei kepuasan masyarakat	Nilai kepuasan masyarakat mencapai kategori baik ($\geq 80\%$)	Semesteran	Kelurahan Matras
5	Evaluasi kualitas pelayanan petugas	Meningkatnya kualitas komunikasi dan pelayanan petugas	Semesteran	Lurah dan Sekretaris Kelurahan
6	Identifikasi kendala dan permasalahan sistem	Tersusunnya daftar kendala dan rekomendasi perbaikan	Triwulanan	Tim Inovasi
7	Penyusunan laporan evaluasi inovasi	Tersedianya laporan evaluasi dan rencana tindak lanjut	Tahunan	Tim Pengelola LAPAR
8	Tindak lanjut hasil evaluasi	Terimplementasinya rekomendasi perbaikan layanan	Berkelanjutan	Lurah dan Tim LAPAR