



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

PEDOMAN TEKNIS

SIAP LAYAN

(Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Online)

Kelurahan Sinar Baru
Tahun 2024



A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, efektif, dan efisien guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan.

Kelurahan Sinar Baru sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan kepada masyarakat menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan layanan administrasi. Permasalahan yang sering dijumpai antara lain kurangnya akses masyarakat terhadap informasi persyaratan administrasi, terjadinya antrean pelayanan di kantor kelurahan, serta keterbatasan waktu masyarakat untuk datang secara langsung dalam memperoleh informasi maupun mengurus kebutuhan administrasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakefisienan pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Kelurahan Sinar Baru mengembangkan inovasi SIAP LAYAN (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Online), yaitu sebuah sistem pelayanan publik berbasis digital yang memanfaatkan teknologi QR Barcode yang terintegrasi dengan platform Linktree sebagai pusat akses layanan. Inovasi ini dirancang untuk menyediakan akses informasi dan layanan secara terpusat melalui satu pintu layanan digital yang mudah digunakan oleh masyarakat.

Melalui pemindaian QR Barcode yang ditempatkan di kantor kelurahan, balai warga, dan lokasi strategis lainnya, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan penting, seperti WhatsApp resmi kelurahan untuk komunikasi dan konsultasi, media sosial resmi sebagai sarana penyebaran informasi dan edukasi publik, informasi persyaratan administrasi dalam bentuk digital, formulir pengaduan masyarakat berbasis daring, serta kuesioner kepuasan layanan. Dengan demikian, masyarakat hanya perlu melakukan satu kali pemindaian untuk memperoleh akses terhadap seluruh layanan yang tersedia.

Penerapan SIAP LAYAN tidak hanya bertujuan meningkatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan, tetapi juga mendukung penerapan prinsip-prinsip good governance, yaitu transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi ini diharapkan mampu mengurangi kebutuhan tatap muka yang tidak diperlukan, meminimalkan antrean pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kelurahan Sinar Baru.

Selain itu, pengembangan SIAP LAYAN direncanakan secara berkelanjutan melalui penambahan fitur layanan mandiri, integrasi dengan sistem administrasi kependudukan, serta optimalisasi pemanfaatan data pengaduan dan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi. Dengan adanya inovasi ini, Kelurahan Sinar Baru menunjukkan

komitmen dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan publik yang modern, adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. TUJUAN

Inovasi ini dimunculkan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.
2. Mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi administrasi.
3. Mengurangi antrean pelayanan tatap muka.
4. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan.
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala.

C. MANFAAT

1. Manfaat inovasi ini bagi masyarakat adalah kemudahan dalam memperoleh informasi kapan saja dan di mana saja, kejelasan persyaratan administrasi sehingga meminimalkan kesalahan berkas, kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, serta kesempatan memberikan penilaian terhadap kualitas layanan.
2. Manfaat bagi pihak kelurahan, SIAP LAYAN memberikan manfaat berupa efisiensi waktu pelayanan, terdokumentasinya data pengaduan secara sistematis, tersedianya data survei kepuasan sebagai bahan evaluasi, serta peningkatan citra pelayanan publik yang modern dan inovatif.

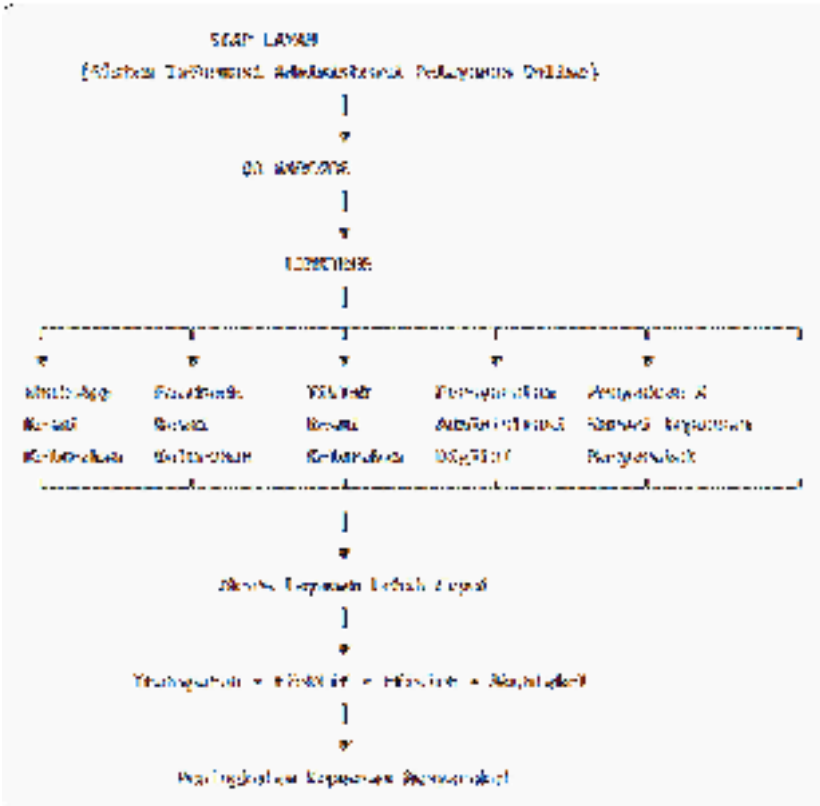
D. HASIL

Hasil dari implementasi SIAP LAYAN adalah terbentuknya sistem layanan digital terintegrasi di Kelurahan Sinar Baru, meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, berkurangnya antrean pelayanan langsung di kantor kelurahan, tersedianya database pengaduan dan survei kepuasan yang terarsip secara digital, serta terwujudnya pelayanan yang transparan, cepat, dan akuntabel.

E. TAHAPAN INOVASI

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1.	Identifikasi Masalah	10 Januari 2024
2.	Pembentukan Tim	20 Januari 2024
3.	Pemilihan Ide	01 Februari 2024
4.	Penjaringan Ide	06 Februari 2024
5.	Uji Coba	27 Februari 2024
6.	Penerapan Inovasi	31 Maret 2024

F. SKEMA INOVASI



G. PEDOMAN TEKNIS

1. Cara Mengakses SIAP LAYAN

Masyarakat dapat mengakses SIAP LAYAN dengan cara memindai (scan) QR Barcode yang tersedia di kantor Kelurahan Sinar Baru, Rumah Kepala Lingkungan dan RT, papan pengumuman, atau media sosial resmi kelurahan. Pemindaian dapat dilakukan menggunakan kamera ponsel atau aplikasi pemindai QR. Selain melalui QR Code, masyarakat juga dapat mengakses layanan melalui tautan yang tersedia pada halaman Media Sosial.

2. Penggunaan Menu Layanan

Setelah berhasil masuk ke halaman SIAP LAYAN, masyarakat dapat memilih menu sesuai kebutuhan:

a. WhatsApp Resmi Kelurahan

Digunakan untuk konsultasi, menanyakan persyaratan administrasi, atau mendapatkan informasi layanan secara cepat. Masyarakat diminta menyampaikan pertanyaan dengan bahasa yang sopan dan jelas.

b. Informasi Persyaratan Administrasi

Menu ini berisi daftar persyaratan untuk berbagai layanan seperti surat keterangan, pengantar KTP, KK, dan administrasi lainnya. Masyarakat diwajibkan membaca dan menyiapkan dokumen sesuai ketentuan sebelum datang ke kantor kelurahan.

c. Formulir Pengaduan Masyarakat

Digunakan untuk menyampaikan keluhan, saran, atau laporan terkait pelayanan dan permasalahan lingkungan. Masyarakat wajib mengisi data dengan benar dan lengkap agar pengaduan dapat ditindaklanjuti.

d. Kuesioner Kepuasan Layanan

Diisi setelah masyarakat menerima pelayanan. Jawaban yang diberikan harus jujur dan objektif sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan.

e. Media Sosial Resmi Kelurahan

Menu Facebook dan TikTok digunakan untuk memperoleh informasi kegiatan, pengumuman, dan edukasi pelayanan. Masyarakat diharapkan menggunakan media sosial secara bijak dan tidak menyebarkan informasi yang belum terverifikasi.

3. Tata Cara Penyampaian Pengaduan

- a. Pengaduan harus disampaikan secara jelas, kronologis, dan tidak mengandung unsur SARA atau ujaran kebencian.
- b. Mencantumkan identitas dan nomor kontak yang aktif.
- c. Tidak menyampaikan informasi palsu atau fitnah.
- d. Memberikan waktu kepada pihak kelurahan untuk memproses pengaduan sesuai standar waktu pelayanan.

4. Etika Penggunaan Layanan Digital

- a. Menggunakan bahasa yang sopan dan santun.
- b. Tidak melakukan spam atau pengiriman pesan berulang dalam waktu singkat.
- c. Menggunakan layanan sesuai kebutuhan administrasi.
- d. Tidak menyalahgunakan informasi yang tersedia dalam sistem.

5. Waktu Pelayanan Digital

- a. Respon WhatsApp dan pengaduan diproses pada hari dan jam kerja.

6. Keamanan dan Kerahasiaan Data

- Data yang diisi pada formulir pengaduan dan kuesioner dijamin kerahasiaannya oleh pihak kelurahan.
- Masyarakat diminta tidak membagikan data pribadi secara berlebihan di kolom komentar media sosial.

7. Kewajiban dan Tanggung Jawab Masyarakat

- Membaca dan memahami persyaratan administrasi sebelum mengajukan layanan.

- Mengisi formulir dengan data yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Memberikan masukan yang konstruktif demi peningkatan kualitas pelayanan.

H. EVALUASI KEGIATAN

Inovasi SIAP LAYAN (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Online) telah diimplementasikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sinar Baru melalui pemanfaatan teknologi digital. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan menyediakan QR Barcode yang terintegrasi dengan platform Linktree sebagai pusat akses berbagai layanan administrasi dan informasi kelurahan. QR Barcode ditempatkan pada lokasi strategis seperti kantor kelurahan, balai warga, serta area publik yang mudah dijangkau masyarakat.

Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara cepat dan mudah, meliputi informasi persyaratan administrasi, layanan konsultasi melalui WhatsApp resmi kelurahan, media informasi dan publikasi kegiatan melalui Facebook dan TikTok resmi, formulir pengaduan masyarakat, serta kuesioner kepuasan pelayanan. Pelaksanaan inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan sekaligus mengurangi hambatan pelayanan konvensional yang selama ini dihadapi masyarakat.