



PEMERINTAH
KABUPATEN BANGKA



PEDOMAN TEKNIS INOVASI

SI-TANGGAP

***(SISTEM INFORMASI TANGGAP
ADUAN MASYARAKAT)***

KELURAHAN LUBUK KELIK KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA

PEDOMAN TEKNIS INOVASI SI-TANGGAP

(Sistem Informasi Tanggap Aduan Masyarakat)

A. Latar Belakang

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang responsif, akuntabel, transparan, dan partisipatif. Melalui pelayanan pengaduan, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, kritik, maupun saran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan pengaduan masyarakat di Kelurahan Lubuk Kelik masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah belum tersedianya sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Warga masih mengandalkan penyampaian pengaduan secara langsung ke kantor kelurahan sehingga pengaduan yang masuk sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dipantau tindak lanjutnya, dan tidak dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu maupun aksesibilitas.

Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan publik, mengurangi tingkat kepuasan masyarakat, serta menghambat upaya reformasi birokrasi di tingkat kelurahan. Oleh karena itu diperlukan suatu terobosan inovatif yang mampu memberikan kemudahan akses pengaduan bagi masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan secara cepat, tepat, dan terdokumentasi.

Sebagai bentuk implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Kelurahan Lubuk Kelik mengembangkan inovasi pelayanan pengaduan berbasis digital melalui SI-TANGGAP (Sistem Informasi Tanggap Aduan Masyarakat). Inovasi ini memanfaatkan teknologi QR-Code sebagai media akses pengaduan yang mudah, cepat, dan dapat digunakan oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja. Melalui SI-TANGGAP diharapkan tercipta sistem pelayanan pengaduan yang lebih efektif, transparan, akuntabel, dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Lubuk Kelik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
5. Ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan inovasi daerah.

C. TUJUAN

Inovasi SI-TANGGAP bertujuan untuk:

1. Mendorong masyarakat melakukan pengaduan secara online sehingga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
2. Mengurangi waktu tunggu antrean masyarakat di kantor kelurahan.
3. Mewujudkan pelayanan yang ramah, adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

D. SASARAN

Sasaran pelaksanaan inovasi SI-TANGGAP meliputi:

1. Seluruh masyarakat Kelurahan Lubuk Kelik.
2. Pengguna layanan publik di Kelurahan Lubuk Kelik.
3. Perangkat Kelurahan Lubuk Kelik.
4. Lembaga kemasyarakatan kelurahan.
5. Pemangku kepentingan yang berhubungan dengan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

E. Tahapan Inovasi

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Identifikasi Masalah	15 Juli 2025

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
2	Pembentukan tim	24 Juli 2025
3	Pemilihan ide	5 Agustus 2025
4	Penjaringan Ide	20 Agustus 2025
5	Uji Coba	15 September 2025
6	Penerapan Inovasi	29 September 2025

F. PEDOMAN TEKNIS

- Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan melalui SI-TANGGAP meliputi:

1. Pengaduan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Pengaduan pelayanan umum kelurahan.
3. Pengaduan sarana dan prasarana lingkungan.
4. Pengaduan kebersihan dan ketertiban lingkungan.
5. Penyampaian aspirasi, saran, dan masukan masyarakat.
6. Pengaduan lainnya yang menjadi kewenangan Kelurahan Lubuk Kelik.

- Mekanisme Pelaksanaan

1. Prosedur :

a. Penerimaan Pengaduan

1. Pengaduan dapat disampaikan melalui :

- **Langsung** : Datang ke Kantor Kelurahan

- **Tertulis** : Surat, kotak saran, atau email

- **Elektronik** : Melalui media sosial resmi kelurahan atau aplikasi pengaduan

2. Petugas Pengelola Pengaduan menerima dan mencatat pengaduan dalam Buku Registrasi Pengaduan, berisi: tanggal, nama pelapor, alamat, dan pokok aduan.

3. Petugas memastikan kelengkapan identitas pelapor dan validitas informasi pengaduan. 4. Pengaduan yang tidak valid atau anonim (kecuali menyangkut kepentingan umum) tidak dapat diproses lebih lanjut, namun tetap dicatat sebagai laporan.

b. Penelaahan dan Analisis

1. Petugas menyampaikan pengaduan kepada Tim Penelaah
2. Tim Penelaah melakukan verifikasi dan mengumpulkan data terkait aduan
3. Tim Penelaah menganalisis permasalahan dan menguji kesesuaian aduan dengan peraturan yang berlaku.

c. Tindak Lanjut

1. Tim Penelaah melakukan koordinasi dengan pihak terkait (misalnya, Kepala Lingkungan (KALING) atau ketua RT, atau instansi lain) untuk mencari solusi.
2. Lurah mengambil keputusan berdasarkan hasil telaah dan koordinasi.
3. Lurah memerintahkan tim atau staf terkait untuk melaksanakan tindak lanjut

d. Penyelesaian dan Pemberitahuan

1. Tim Penelaah mencatat hasil penyelesaian pengaduan
2. Petugas Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor. 3. Penyelesaian pengaduan dicatat dalam Buku Registrasi Pengaduan dan didokumentasikan

e. Pemantauan dan Pelaporan

1. Petugas Pengelola Pengaduan menyusun laporan rekapitulasi pengaduan secara periodik (bulanan/triwulanan)
2. Laporan disampaikan kepada Lurah untuk dievaluasi dan menjadi bahan perbaikan pelayanan publik di masa mendatang

2. Waktu Penyelesaian :

- **Pengaduan ringan** : Diselesaikan paling lambat 3 jam
- **Pengaduan normatif (procedural)**: Diselesaikan paling lambat 3 hari kerja
- **Pengaduan kompleks** : Diselesaikan paling lambat 14 hari kerja, atau lebih tergantung kondisi dan persetujuan Lurah

3. Dokumen Terkait

- Buku Registrasi Pengaduan

- Formulir Pengaduan
- Lembar Disposisi

G. SARANA DAN PRASARANA

Pelaksanaan SI-TANGGAP didukung oleh:

1. QR-Code layanan pengaduan.
2. Formulir pengaduan digital.
3. Perangkat komputer dan jaringan internet.
4. Telepon seluler atau perangkat digital lainnya.
5. Media informasi dan sosialisasi.

H. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Lurah

1. Bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan inovasi SI-TANGGAP.
2. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan pengaduan.

Admin Pengelola

1. Menerima dan memverifikasi pengaduan.
2. Mengelola data pengaduan.
3. Menyampaikan pengaduan kepada pihak terkait.
4. Menyusun laporan pengaduan secara berkala.

Perangkat Kelurahan

1. Menindaklanjuti pengaduan sesuai bidang tugas masing-masing.
2. Memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan.

I. MONITORING DAN EVALUASI

1. Monitoring

Monitoring dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas pelaksanaan inovasi melalui:

1. Pemantauan jumlah pengaduan yang masuk.
2. Pemantauan kecepatan respon pelayanan.
3. Pemantauan tingkat penyelesaian pengaduan.

4. Pemantauan penggunaan sistem oleh masyarakat.

2. Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan sekurang-kurangnya setiap semester dengan memperhatikan:

1. Tingkat kepuasan masyarakat.
2. Efektivitas sistem pengaduan.
3. Jumlah pengaduan yang terselesaikan.
4. Kendala pelaksanaan inovasi.
5. Rekomendasi pengembangan dan penyempurnaan sistem.

Hasil evaluasi menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat secara berkelanjutan.

ALUR SKEMA PENGADUAN

