



PEMERINTAH
KABUPATEN BANGKA



PEDOMAN TEKNIS INOVASI

SIPAD

***(SISTEM INFORMASI PELAYANAN
ADMINISTRASI DIGITAL)***

KELURAHAN LUBUK KELIK KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA

PEDOMAN TEKNIS INOVASI SIPAD

(Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Digital)

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mendorong perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat saat ini mengharapkan layanan yang cepat, mudah, transparan, akurat, dan dapat diakses kapan saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi digital dalam tata kelola pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Di Kelurahan Lubuk Kelik, pelayanan administrasi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain proses pelayanan yang memerlukan waktu relatif lama, ketergantungan pada dokumen fisik yang berisiko hilang atau rusak, kurangnya transparansi dalam proses pelayanan, tingginya potensi kesalahan input data, serta terbatasnya sarana monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan secara berkelanjutan.

Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan, mengurangi tingkat kepuasan masyarakat, serta menghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Oleh karena itu diperlukan suatu inovasi yang mampu mengintegrasikan proses pelayanan administrasi secara digital mulai dari pengajuan, verifikasi, disposisi, monitoring hingga pelaporan.

Sebagai upaya menjawab kebutuhan tersebut, Kelurahan Lubuk Kelik mengembangkan inovasi SIPAD (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Digital), yaitu sistem pelayanan administrasi berbasis QR-Code yang memudahkan masyarakat mengakses layanan secara elektronik. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan.

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 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait pelayanan publik berbasis elektronik.

5. Peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi dan transformasi digital pemerintahan.

II. TUJUAN

Inovasi SIPAD bertujuan untuk:

1. Mendorong masyarakat melakukan Pelayanan Administrasi secara online sehingga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
2. Mengurangi waktu tunggu antrean masyarakat di kantor kelurahan
3. Mewujudkan tata kelola administrasi yang transparan dan akuntabel.

III. SASARAN

Sasaran pelaksanaan inovasi SIPAD meliputi:

1. Masyarakat Kelurahan Lubuk Kelik.
2. Pemohon layanan administrasi kelurahan.
3. Aparatur Kelurahan Lubuk Kelik.
4. Lembaga kemasyarakatan kelurahan.
5. Pemangku kepentingan yang memanfaatkan layanan administrasi kelurahan.

IV. TAHAPAN INOVASI

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Identifikasi Masalah	15 Juli 2025
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

V. PEDOMAN TEKNIS

1. Tujuan

Menjamin pelayanan administrasi berjalan cepat, transparan, terdokumentasi, dan akuntabel melalui sistem digital.

2. Pihak yang Terlibat

1. Administrator
2. Operator/Verifikator
3. Pejabat Berwenang
4. Pemohon

3. Prosedur Pelayanan

A. Pengajuan

1. Pemohon login ke sistem.
2. Mengisi formulir dan mengunggah dokumen.
3. Sistem menerbitkan nomor registrasi otomatis.

Waktu: ±10 menit.

B. Verifikasi

1. Operator memeriksa kelengkapan dokumen.
2. Jika lengkap → diteruskan ke pejabat berwenang.
3. Jika tidak lengkap → dikembalikan untuk perbaikan.

Waktu: Maks. 1 hari kerja.

C. Persetujuan

1. Pejabat melakukan review.
2. Memberikan persetujuan/penolakan melalui sistem.

Waktu: Maks. 2 hari kerja.

D. Penerbitan Dokumen

1. Dokumen diterbitkan dalam format digital (PDF).

2. Dilengkapi nomor surat dan tanda tangan elektronik/QR Code.
3. Pemohon menerima notifikasi selesai.

4. Keamanan dan Arsip

1. Akses berbasis akun dan hak peran.
2. Seluruh dokumen tersimpan dalam arsip digital terpusat.
3. Backup data dilakukan secara berkala.

5. Standar Waktu Layanan

Total penyelesaian maksimal **3 hari kerja** sejak dokumen dinyatakan lengkap.

VI. MONITORING DAN EVALUASI

A. Monitoring

Monitoring dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas pelaksanaan SIPAD melalui:

1. Pemantauan jumlah permohonan layanan.
2. Pemantauan waktu penyelesaian pelayanan.
3. Pemantauan tingkat penggunaan sistem.
4. Pemantauan kinerja petugas pelayanan.
5. Pemantauan keluhan dan masukan masyarakat.

B. Evaluasi

Evaluasi dilakukan sekurang-kurangnya setiap semester dengan memperhatikan:

1. Tingkat kepuasan masyarakat.
2. Efektivitas dan efisiensi pelayanan.
3. Kecepatan penyelesaian layanan.
4. Kualitas data dan administrasi pelayanan.
5. Kendala teknis dan nonteknis yang dihadapi.
6. Rekomendasi pengembangan sistem dan peningkatan layanan.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan sistem dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi secara berkelanjutan.

VII. PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi SIPAD (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Digital) disusun sebagai acuan bagi aparaturnya Kelurahan Lubuk Kelik dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi berbasis digital yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Melalui penerapan SIPAD diharapkan terwujud pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas, sekaligus mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan di tingkat kelurahan. Keberhasilan inovasi ini memerlukan komitmen seluruh aparaturnya serta partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal.