

RSUD DR EKO MAULANA ALI

PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

PEDOMAN TEKNIS SI TANGGAP (SOLUSI TERIMA ADUAN DENGAN SIGAP)



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, pemerintah perlu menyediakan sarana pengaduan yang mampu menampung aspirasi, keluhan, dan laporan masyarakat secara cepat, mudah, dan transparan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala dalam sistem pengaduan masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain lambatnya respons terhadap aduan masyarakat, terbatasnya akses kanal pengaduan yang mudah dijangkau, belum optimalnya sistem monitoring tindak lanjut pengaduan, serta kurangnya transparansi dalam proses penyelesaian laporan.

Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan umumnya harus datang langsung ke kantor atau melalui surat resmi sehingga proses penyampaian aduan memerlukan waktu dan biaya. Selain itu, aduan yang masuk sering kali memerlukan waktu cukup lama untuk diteruskan kepada unit kerja teknis yang berwenang menangani permasalahan tersebut. Masyarakat juga tidak dapat mengetahui perkembangan atau status laporan yang telah disampaikan, sehingga menimbulkan ketidakpastian terhadap tindak lanjut pengaduan.

Kondisi tersebut mendorong perlunya sebuah inovasi pelayanan pengaduan yang memanfaatkan teknologi informasi guna mempercepat proses penerimaan, pengelolaan, dan penyelesaian aduan masyarakat. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, dikembangkan inovasi **SI TANGGAP (Solusi Terima Aduan dengan Sigap)**.

SI TANGGAP merupakan sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang memanfaatkan formulir elektronik (digital form) sebagai media penyampaian laporan. Sistem ini mengedepankan prinsip **Real-Time Response** dan **Transparent Tracking**, sehingga setiap laporan yang masuk dapat segera diteruskan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti dan perkembangan penanganannya dapat dipantau secara transparan.

Melalui SI TANGGAP, masyarakat tidak hanya dapat menyampaikan pengaduan secara cepat dan mudah, tetapi juga memperoleh informasi mengenai tindak lanjut serta hasil penyelesaian laporan yang disampaikan. Dengan demikian, inovasi ini diharapkan

mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat akuntabilitas pemerintah, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan Inovasi SI TANGGAP.

1. Maksud

Menyediakan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

2. Tujuan

a. Tujuan Umum

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui respon cepat terhadap aduan masyarakat.
2. Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan.
3. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan aduan.
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.
5. Menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses 24/7.
6. Menyediakan database keluhan sebagai bahan evaluasi kebijakan pimpinan.

C. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Inovasi SI TANGGAP meliputi:

1. Masyarakat pengguna layanan publik.
2. Instansi atau unit kerja penyelenggara pelayanan publik.
3. Aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.
4. Pimpinan instansi sebagai pengguna data dan informasi hasil pengaduan.
5. Seluruh pemangku kepentingan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan inovasi meliputi:

1. Penerimaan pengaduan masyarakat secara digital.
2. Verifikasi dan klasifikasi laporan pengaduan.

3. Distribusi pengaduan kepada unit kerja terkait.
4. Monitoring dan tindak lanjut penyelesaian aduan.
5. Penyampaian hasil penanganan pengaduan kepada pelapor.
6. Pengelolaan database pengaduan masyarakat.
7. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan pengaduan.

BAB II

TATA CARA PELAKSANAAN INOVASI

A. Gambaran Umum Inovasi

SI TANGGAP merupakan sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan, keluhan, maupun laporan terkait pelayanan publik.

Sistem ini memanfaatkan formulir digital yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat. Setiap laporan yang masuk akan diverifikasi dan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Seluruh proses penanganan pengaduan dapat dipantau hingga laporan dinyatakan selesai.

B. Tahapan Inovasi

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Identifikasi Masalah	15 Januari 2024
2	Pembentukan tim	24 Januari 2024
3	Pemilihan ide	3 Februari 2024
4	Penjaringan Ide	15 Februari 2024
5	Uji Coba	26 Februari 2024
6	Penerapan Inovasi	03 Maret 2024

C. Mekanisme Pelaksanaan

1. Masyarakat mengakses layanan SI TANGGAP melalui media yang telah disediakan.
2. Pelapor mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan jelas.

3. Sistem menerima dan mencatat laporan yang masuk.
4. Administrator melakukan verifikasi terhadap laporan.
5. Laporan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang menangani permasalahan tersebut.
6. Unit kerja melakukan tindak lanjut sesuai substansi pengaduan.
7. Hasil penanganan dilaporkan kembali kepada administrator.
8. Administrator menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor.
9. Pelapor dapat memberikan tanggapan atau penilaian terhadap penyelesaian yang diberikan.
10. Laporan dinyatakan selesai apabila telah mendapatkan penyelesaian sesuai ketentuan.

D. Peran dan Tanggung Jawab

1. Pimpinan Instansi

- a. Menetapkan kebijakan pelaksanaan inovasi.
- b. Melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan SI TANGGAP.
- c. Memanfaatkan data pengaduan sebagai bahan evaluasi kebijakan.

2. Administrator Sistem

- a. Mengelola platform SI TANGGAP.
- b. Menerima dan memverifikasi laporan pengaduan.
- c. Mendistribusikan laporan kepada unit kerja terkait.
- d. Menyusun laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan.

3. Unit Kerja Teknis

- a. Menindaklanjuti laporan yang diterima.
- b. Menyampaikan hasil penyelesaian kepada administrator.
- c. Memberikan informasi yang akurat terkait tindak lanjut pengaduan.

4. Masyarakat/Pelapor

- a. Menyampaikan laporan secara benar dan bertanggung jawab.
- b. Melengkapi informasi yang diperlukan dalam laporan.
- c. Memberikan tanggapan terhadap hasil penyelesaian pengaduan.

E. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk mengukur efektivitas pelaksanaan SI TANGGAP.

Indikator yang digunakan meliputi:

1. Persentase pengaduan yang ditangani tepat waktu.
2. Jumlah pengaduan yang diterima.
3. Jumlah pengaduan yang berhasil diselesaikan.
4. Rata-rata waktu penyelesaian pengaduan.
5. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan.
6. Efektivitas koordinasi antar unit kerja dalam penanganan pengaduan.

Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan pengaduan dan perbaikan sistem secara berkelanjutan.

BAB III

PEMBIAYAAN

Pembiayaan pelaksanaan Inovasi SI TANGGAP bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), anggaran perangkat daerah penyelenggara, serta sumber pembiayaan lain yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi SI TANGGAP (Solusi Terima Aduan dengan Sigap) disusun sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

Melalui inovasi ini diharapkan terwujud sistem pengelolaan pengaduan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan berorientasi pada pelayanan prima.