

1. PROFIL INOVASI

1.1. Nama Inovasi

La-Lisa (Layanan Aduan onLine whatSAppe) Pol PP Balangan

1.2. Dibuat Oleh

Pemerintah Kabupaten Balangan dengan SKPD berasal dari Satpol PP Balangan pengusung Inovasi yaitu melalui dukungan anggaran SKPD.

1.3. Tahapan Inovasi

Inovator merancang ide untuk pengembangan program inovasi pada SKPD Satpol PP Balangan pada Tahun 2021. Melaksanakan tahapan uji coba/trial error, melaksanakan Implementasi secara aktif dengan terus melakukan pembenahan pada sistem layanan dan berkoordinasi kepada bidang Trantib guna penjangkaran anggota TRC yang akan ditempatkan di beberapa titik.

1.4. Inisiator Inovasi Daerah

Inisiator inovasi berasal dari ASN Satpol PP Balangan yang melaksanakan tugas fungsi sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian (Mustafa Fahmi, S. Kom)

1.5. Jenis Inovasi

Bentuk inovasi La-Lisa adalah program digital dan non digital

1.6. Bentuk Inovasi Daerah

Bentuk La-Lisa adalah Inovasi Pelayanan Publik

1.7. Urusan Inovasi Daerah

Penegakan Peraturan Perundangan Daerah serta Ketentraman dan Ketertiban Umum

1.8. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan yang Dilakukan

Latar Belakang & Kondisi SEBELUM Inovasi

Secara astronomis, Kabupaten Balangan terletak di antara 2°1'37" sampai dengan 2°35'58" Lintang Selatan dan di antara 114°50'24" sampai dengan 115°50'24" Bujur Timur, Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Balangan berbatasan dengan Kabupaten Tabalong (Provinsi Kalimantan Selatan) dan Kabupaten Paser (Provinsi Kalimantan Timur) di sebelah utara; Kabupaten Kotabaru (Provinsi Kalimantan Selatan) dan Kabupaten Paser (Provinsi Kalimantan Timur) di sebelah timur; Kabupaten Hulu Sungai Tengah di sebelah selatan; dan Hulu Sungai Utara di sebelah barat. Kabupaten Balangan terdiri dari 8

(delapan) kecamatan yaitu Kecamatan Lampihong, Batumandi, Awayan, Tebing Tinggi, Paringin, Paringin Selatan, Juai, dan Halong. Luas wilayah Kabupaten Balangan adalah 1.828,1225 Km² dengan jumlah kepadatan penduduk 132.213 Jiwa. Kondisi ketenagakerjaan dari jumlah penduduk yang berumur 15 tahun ke atas di Kabupaten Balangan merupakan termasuk angkatan kerja sebanyak 72.475 jiwa, terdiri dari 70.707 jiwa bekerja dan 1.768 jiwa pengangguran, pekerjaan yang dikerjakan dikategorikan Pegawai Negeri Sipil, Karyawan Perkantoran, Pekebun, Petani dan Wiraswasta. Secara garis besar cakupan layanan Ketentraman dan Ketertiban Umum (Trantibum) untuk masyarakat Balangan secara keseluruhan berada diseluruh wilayah kerja Satpol PP Balangan. Dengan potensi tertinggi gangguan berada di wilayah Kecamatan Paringin dengan jarak tempuh kurang lebih 7 Km dari Kantor Satpol PP Balangan namun gangguan Trantibum di Kabupaten Balangan relatif kecil yang menandakan kondisi terkendali dan aman. Adanya program aduan seperti SP4N Lapor yang belum cukup familiar oleh masyarakat serta kultur masyarakat yang lebih suka melapor langsung secara offline kepada perugas Satpol PP serta lapor secara online di semua kanal media sosial menjadi dasar La-Lisa muncul sebagai pelengkap dan sebagai media komunikasi informasi sekaligus sebagai layanan aduan pelayanan publik terkait pelanggaran Perda/Perkada maupun gangguan kamtibmas di Kabupaten Balangan.

Permasalahan / kendala

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia dan aplikasi yang mudah dalam melayani aduan.
2. Biaya dalam peningkatan Sumber Daya Manusia maupun pengembangan program memerlukan biaya yang tidak sedikit.
3. Pelaporan yang sebelumnya melalui jalur telepon kurang diminati oleh penerima layanan.
4. Pelaporan melalui jalur Internet seperti SP4N Lapor masih minim.
5. Masyarakat pada umumnya lebih punya kuota Whatsapp dibanding kuota internet bahkan pulsa.
6. Tim lapangan tidak mudah melacak aduan dikarenakan tidak ada media yang berhubungan dengan lokasi (gps system) yang tersedia dengan pelaporan telepon
7. Data pelapor terkadang tidak jelas sehingga mekanisme pelaporan tidak mudah saat menyajikan data kepada pimpinan.
8. Masyarakat terkadang bisa melapor langsung dengan anggota Satpol PP maupun kepada pegawai yang bekerja di Satpol PP Balangan secara langsung.

Strategi yang ditawarkan melalui inovasi

Penggunaan aplikasi mudah seperti Whatsapp yang sudah secara massive digunakan oleh seluruh orang di dunia merupakan strategi dalam pengembangan Inovasi yang mengacu kepada 5 (Lima) prinsip dasar pengelolaan inovasi yaitu Faster (Lebih Cepat) dengan menggunakan program yang sudah tersedia layanan publik akan mudah untuk digunakan oleh masyarakat, Smarter (Lebih pintar) aplikasi yang digunakan sudah menyediakan fasilitas aktifasi jam kerja/obrolan sampai dengan menerima dan mengirim bukti otentik

seperti foto atau video apabila dibutuhkan untuk kelengkapan bahan aduan. Cheaper (Lebih murah) aplikasi yang sudah tersedia di playstore disediakan secara gratis tidak memerlukan biaya yang tinggi. Easier (Lebih Mudah) penggunaan whatsapp untuk layanan ini mudah karena semua orang bisa menggunakan program whatsapp. Better (Lebih baik) pelayanan kepada masyarakat terpenuhi sehingga SKPD memungkinkan untuk meningkatkan kinerja, dengan membuka semua portal aduan sehingga layanan La-Lisa lebih maksimal. Dan secara garis besar strategi yang ditawarkan melalui inovasi ini adalah :

1. Memudahkan masyarakat melakukan pelaporan aduan
2. Menggunakan jalur whatsapp yang lebih familiar
3. Menggunakan jalur SP4N Lapor untuk masyarakat yang sudah mengetahui
4. Menggunakan layanan laporan offline kepada seluruh anggota Satpol PP yang bertugas yang sudah ditempatkan di beberapa titik di Kabupaten Balangan
5. Tim lapangan yang lebih terkoordinir
6. Data dukung administratif bisa disajikan kepada pimpinan lebih terorganisir

Landasan hukum

Payung hukum yang menaungi pelaksanaan inovasi :

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja.
3. Peraturan Bupati Balangan Nomor 87 Tahun 2021 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Satuan Polisi Pamong Praja.
4. Peraturan Bupati Balangan Nomor 96 Tahun 2022 tentang Penerapan Inovasi Daerah
5. Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Nomor : 188.45/003/SK/SATPOL.PP/I/2020 tanggal 6 Januari 2021 tentang Pelayanan Aduan Online Whatsapp (La-Lisa) Satpol PP Balangan Tahun 2021.

Cara kerja atau operasionalisasi inovasi

Strategi penerapan La-Lisa yaitu dengan menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang cukup mudah yaitu sebagai berikut :

1. Pelapor memulai obrolan dengan La-Lisa
2. Pelapor melapor kelayanan sms/telepon La-Lisa.
3. Pelapor melapor melwati aplikasi web/android SP4N Lapor
4. Pelapor melapor melalui anggota Satpol PP yang sedang bertugas di beberapa titik maupun kepada pegawai Satpol PP Balangan dimanapun berada.
5. Admin La-lisa akan merespon obrolan, namun apabila obrolan disampaikan diluar jam kerja maka akan direspon saat jam kerja

6. Apabila pelapor ingin tahu tentang Satpol PP Balangan (Tugas Pokok, Fungsi, Kewenangan, Program Kegiatan) maka La-Lisa juga akan melayani menyampaikan informasi tersebut dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan pengampu informasi dalam hal ini bidang terkait.
7. Apabila pelapor ingin menyampaikan aduan, pelapor akan diminta untuk mengisi format aduan berikut lampiran data pelapor (Data pelapor dijamin kerahasiaannya)
8. Admin La-Lisa selanjutnya menerima laporan dan berkoordinasi dengan jajaran terkait tindak lanjut aduan.
9. Jajaran Satpol PP menganalisa laporan dan akan menginstruksikan kepada Tim TRC Satpol PP Balangan untuk menindaklanjuti aduan.
10. Tim TRC Satpol PP Balangan berangkat menuju lapangan terkait aduan itu terjadi.
11. Tim TRC Satpol PP Balangan menyelesaikan permasalahan dari aduan dan melaporkan ke Jajaran.
12. Jajaran menyampaikan ke admin La-Lisa tentang aduan yang sudah ditindaklanjuti.
13. Admin La-Lisa menyampaikan aduan yang sudah diselesaikan kepada pelapor.
14. Apabila tindak lanjut tidak dapat dilaksanakan, pelapor juga menerima konfirmasi terkait tidak dapat ditindak lanjuti aduan tersebut, berikut alasan tidak dapat ditindak lanjutnya aduan tersebut.
15. Laporan pengaduan selesai.

Perubahan yang telah dicapai/dihasilkan (Kondisi SESUDAH inovasi)

Perubahan yang dihasilkan/dicapai dalam skala keseluruhan populasi yang menjadi sasaran dirasa masih sedikit dikarenakan memang kondisi pelanggaran Perda/Perkada maupun gangguan Kamtibmas tergolong rendah di Kabupaten Balangan, namun inovasi layanan La-Lisa Pol PP ini akan terus diaktifkan dan dijalankan, harapannya masyarakat tetap terlayani dengan semua platform pelayanan tersebut.

Perubahan yang sangat signifikan yaitu tersedianya layanan aduan online yang mudah untuk masyarakat, serta menjadi media informasi untuk masyarakat guna lebih dekat dengan Satpol PP Balangan.

1.9. Tujuan Inovasi Daerah

Tujuan inovasi La-Lisa yaitu :

Tersedia layanan publik aduan online dan offline yang memberi kemudahan pelaporan dengan menggunakan whatsapp dan media pelaporan lainnya, terkait gangguan Kamtibmas dan Pelanggaran Perda/Perkada di Kabupaten Balangan

1.10. Manfaat yang Diperoleh

Dampak positif (manfaat) yang dirasakan saat program inovasi ini ada diantaranya sudah dirasakan masyarakat khususnya pelapor yang sempat dilayani oleh inovasi La-Lisa, dari perspektif pelayanan kepada masyarakat yaitu terayominya masyarakat, kemudian dengan masyarakat merasakan ketentraman dan keamanan dalam aktifitas keseharian, sehingga terjadinya rasa aman dan nyaman dalam beraktifitas akhirnya mengerucut kepada pendukung semua aspek kehidupan dimasyarakat baik itu dari aspek pendidikan aspek kesehatan aspek sosial, aspek ekonomi, aspek politik dan lain-lain karena terciptanya kemandirian dan ketertiban umum di masyarakat.

Sedangkan manfaat untuk SKPD

- 1. Melayani masyarakat secara keseluruhan di Kabupaten Balangan terkait pelanggaran Perda/Perkada serta gangguan Kamtibmas.*
- 2. Meningkatkan pelayanan SKPD Satpol PP Balangan kepada masyarakat terkait pelanggaran Perda/Perkada serta gangguan Kamtibmas.*
- 3. Meningkatkan kapasitas SDM Administrator program pada Satpol PP Balangan tentang penggunaan teknologi informasi.*
- 4. Meningkatkan kapasitas SDM pada Tim Lapangan Satpol PP Balangan tentang menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang baik serta sesuai peraturan perundangan yang berlaku.*
- 5. SKPD Satpol PP Balangan dalam hal ini bisa memberikan kontribusi guna peningkatan nilai Indeks Inovasi Daerah Kabupaten Balangan.*
- 6. SKPD bisa memetakan wilayah atau daerah berdasar potensi kerawanan gangguan Kamtibmas maupun pelanggaran Perda/Perkada.*
- 7. Menjadi media informasi untuk masyarakat yang ingin lebih mengetahui tentang Satpol PP Balangan*

1.11. Hasil Inovasi

Hasil inovasi yaitu yaitu tersedianya layanan aduan pelanggaran Perda/Perkada maupun gangguan Ketentraman dan Ketertiban umum di masyarakat di wilayah Kabupaten Balangan.

1.12. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah

Ujicoba program La-Lisa dilaksanakan selama 1 (Satu) Bulan yaitu pada tahun 2020 mengacu kepada teknis penyusunan kalimat obrolan dan rancang bangun aplikasi secara keseluruhan serta seleksi anggota TRC yang akan ditempatkan di titik-titik yang ditentukan.

1.13. Waktu Implementasi

Implementasi secara menyeluruh atau aktifasi program La-Lisa yaitu tahun 2021 sehingga waktu usulan inovasi sesuai milestone yang diharapkan sebagai wujud inovasi SKPD dalam mendukung penilaian Indeks Inovasi Daerah Kabupaten Balangan tercapai.

1.14. Anggaran

Dukungan anggaran bersumber dari RKA SKPD Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan tahun berjalan.

1.15. Profil Bisnis

Profil bisnis untuk program inovasi La-Lisa tidak dibuat.

1.16. Kematangan

Skor kematangan inovasi La-Lisa diukur sudah matang, dibuktikan dengan hasil input pada aplikasi Sinovda Kabupaten Balangan dan sudah terverifikasi oleh Bappeda Litbang Kabupaten Balangan dengan point nilai 95.