



**KABUPATEN TANGERANG**

**2022**

**PETIS**

**(Pengaduan, Kritik, Konsultasi dan Saran)**



**PEDOMAN TEKNIS  
PELAKSANAAN  
INOVASI DAERAH**



## **INOVASI DAERAH**

**PETIS (Pengaduan, Kritik, Konsultasi dan Saran)**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk yang besar dan beragam. Dalam menghadapi dinamika masyarakat yang semakin kompleks, kualitas pelayanan publik menjadi krusial untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, seperti daerah lainnya, Kabupaten Tangerang juga menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan pelayanan publik menjadi semakin penting. Masyarakat di era digital ini memiliki harapan lebih tinggi terhadap responsifitas pemerintah dalam menanggapi pengaduan, kritik, dan saran yang disampaikan. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang mampu mengakomodasi partisipasi masyarakat secara luas dan menyeluruh.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan potensi besar dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Dengan memanfaatkan jenis teknologi yang tepat, Pemerintah Kabupaten Tangerang dapat memberikan sarana yang mudah diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, kritik, konsultasi, dan saran terkait berbagai aspek kehidupan.

Penggunaan teknologi dalam inovasi PETIS akan membuka kesempatan bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya sistem yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, setiap masukan dari masyarakat dapat direspons secara lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Inovasi PETIS bertujuan untuk menjawab tantangan pelayanan publik yang dihadapi Kabupaten Tangerang dan juga untuk memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara lebih aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan memperhatikan aspirasi dan harapan masyarakat, inovasi ini dapat menjadi langkah maju menuju pemerintahan yang lebih responsif dan inklusif.

## **B. TUJUAN**

Tujuan PETIS adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Dengan memberikan wadah yang mudah diakses, masyarakat dapat dengan cepat menyampaikan pengaduan, kritik, konsultasi, dan saran terkait berbagai aspek kehidupan.

## **C. MANFAAT**

1. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan: Dengan Aplikasi Mobile Interaktif yang memfasilitasi pengumpulan dan pengelompokan pengaduan, pemerintah dapat dengan cepat menangani berbagai masalah dengan lebih terarah, mengurangi waktu dan upaya dalam proses penanganan.
2. Merespons Permasalahan Tepat Waktu: Dengan notifikasi dan update yang diberikan melalui aplikasi, pemerintah dapat lebih cepat merespons dan menindaklanjuti pengaduan serta memberikan tanggapan atas saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat.
3. Memperoleh Informasi Real-Time: Aplikasi ini akan memberikan informasi yang real-time mengenai tren pengaduan dan saran dari masyarakat, membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Dengan memperhatikan masukan dari masyarakat, pemerintah dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
5. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat: Respons cepat dan terbuka terhadap pengaduan dan saran akan memberikan kesan positif kepada masyarakat, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

## **D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH**

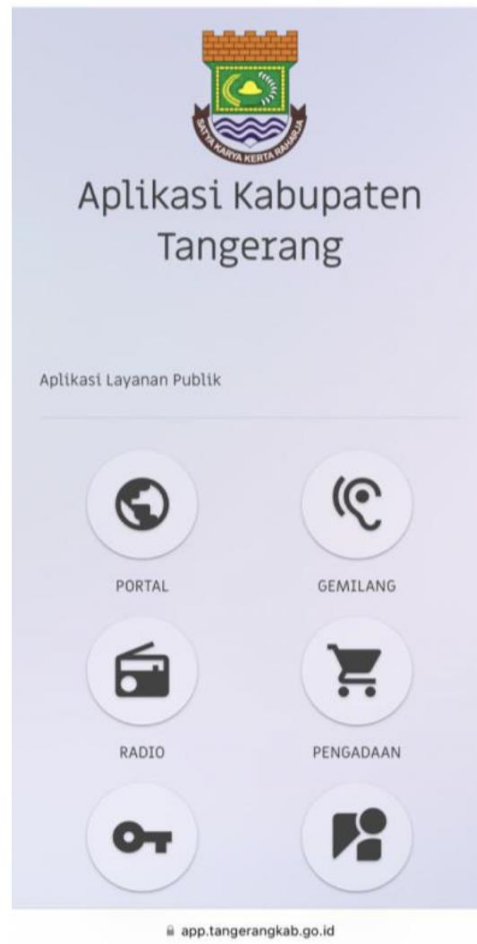
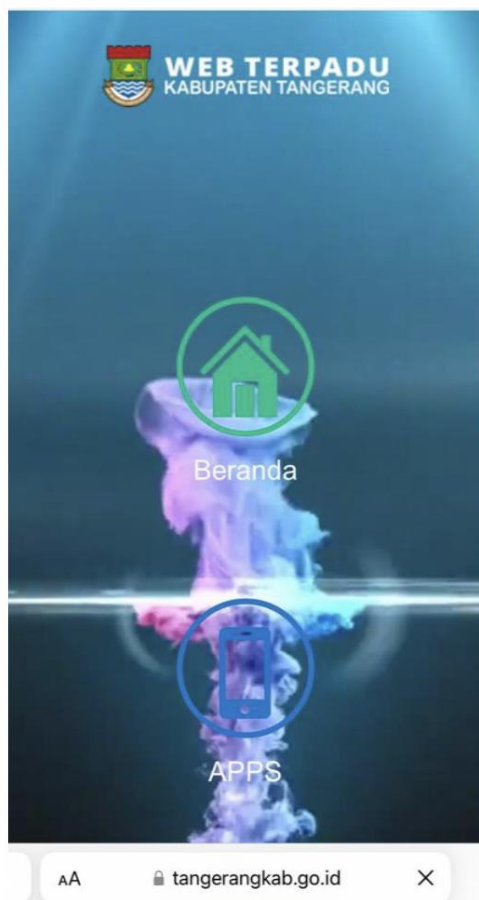
Kecepatan penciptaan inovasi daerah mengacu pada seberapa cepat suatu daerah dapat menghasilkan dan mengadopsi inovasi baru. Inovasi daerah mencakup perubahan atau pengembangan ide, produk, layanan, atau proses yang dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas hidup, dan kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut. Tingkat kecepatan penciptaan inovasi daerah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor:

1. Lingkungan Regulasi: Regulasi dan kebijakan yang kondusif dapat mendorong kecepatan inovasi.
2. Infrastruktur Teknologi: Kecepatan dan stabilitas internet, akses ke komputer, dan fasilitas penelitian membantu menciptakan lingkungan yang memungkinkan ide-ide baru berkembang.
3. Kolaborasi dan Kemitraan: Kerjasama antara sektor publik dan swasta, perguruan tinggi, serta lembaga penelitian membantu mempercepat proses inovasi. Pertukaran pengetahuan, sumber daya, dan keahlian melalui kemitraan dapat merangsang penciptaan dan adopsi inovasi baru.
4. Ketersediaan Sumber Daya Manusia: Daerah dengan ketersediaan sumber daya manusia yang berpengalaman dan berpendidikan tinggi memiliki potensi lebih besar untuk menciptakan inovasi.

Adapun dalam inovasi ini, dilakukan dengan metode seefisien mungkin dan seefektif mungkin dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi. **Proses kecepatan penciptaan inovasi daerah ini dikerjakan selama 1-3 bulan.**

#### **E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)**

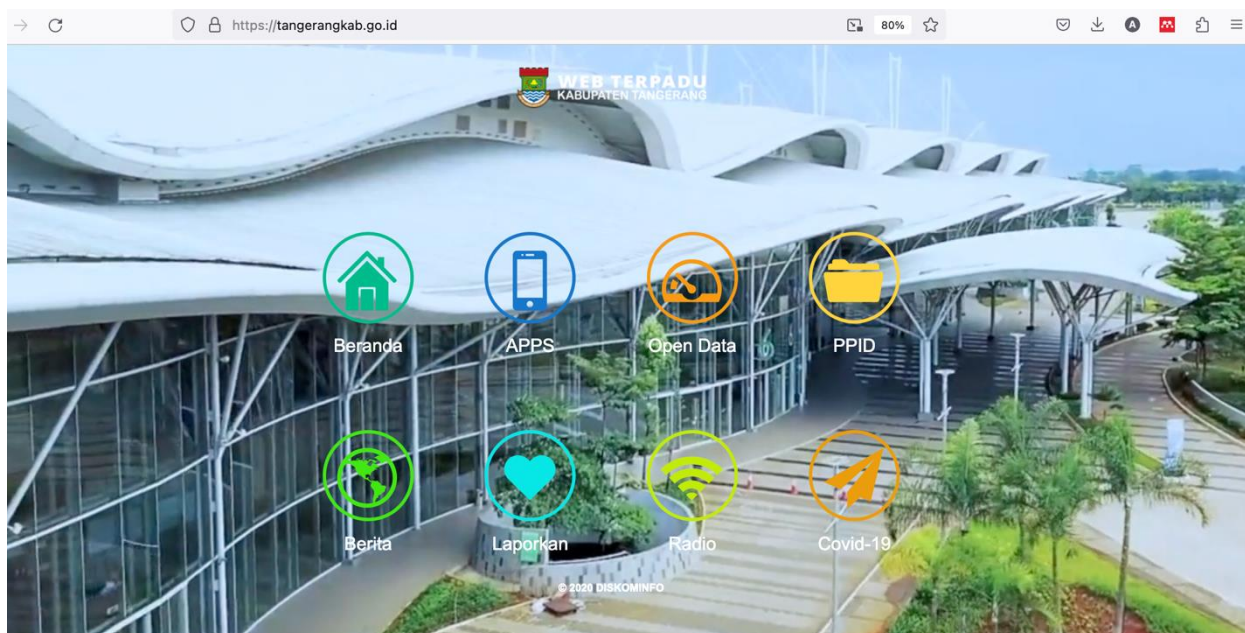
Teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Penerapannya dapat menjadi sangat penting dan sangat membantu bagi pekerjaan manusia. Beberapa manfaat teknologi informasi antara lain mendapatkan informasi secara cepat dan mudah, efisiensi waktu dan biaya, serta mempermudah komunikasi. Dalam bidang perpustakaan, pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar lebih efektif dan efisien. Sebagai contoh seorang pengguna ingin mengunjungi sebuah perpustakaan di kota tertentu, tetapi ia belum mengetahui lokasi perpustakaan tersebut. Salah satu solusi yang ditawarkan terkait dengan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan adalah dengan menggunakan peta digital yang diimplementasikan melalui aplikasi smartphone. Dengan peta digital, setiap penggunanya dapat memakai peta yang lebih interaktif dari sekadar gulungan kertas. Kelebihan yang lain adalah pada peta digital mudah disimpan dan dipindahkan dari satu media penyimpanan ke media penyimpanan yang lain. Untuk hal itu inisiator inovasi menerapkan kemudahan layanan informasi dengan didukung aplikasi android. berikut layanan informasi dapat diakses dengan menginstal hal berikut:



Gambar 1. Instalasi Inovasi Daerah

Gambar 2. Tampilan Inovasi Daerah

Pada Aplikasi Mobile Android



Gambar 3 Sistem Informasi Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tangerang

# **BAB II**

## **KERANGKA PIKIR**

### **A. KEBAHARUAN**

Pemerintah Kabupaten Tangerang mengusulkan pengembangan Aplikasi Mobile Interaktif sebagai inovasi baru dalam pengelolaan pengaduan, kritik, konsultasi, dan saran dari masyarakat terkait pelayanan publik di wilayah tersebut. Aplikasi ini akan menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan dan aspirasi mereka, serta memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif dalam menangani berbagai isu dan permasalahan di daerah.

Fitur-fitur Utama Aplikasi :

1. Pengaduan yang Mudah dan Cepat: Aplikasi ini menyediakan fitur pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Pengguna dapat dengan cepat mengisi formulir pengaduan dan melampirkan bukti pendukung, seperti foto atau video terkait masalah yang disampaikan. Sistem akan memberikan nomor referensi untuk setiap pengaduan agar memudahkan pelacakan status dan tindak lanjutnya.
2. Saran dan Konsultasi: Selain pengaduan, aplikasi ini juga memiliki fitur khusus untuk menyampaikan saran dan permintaan konsultasi dari masyarakat. Pengguna dapat memberikan ide, usulan perbaikan, atau saran konstruktif terkait berbagai aspek pelayanan publik.
3. Kategorisasi Pengaduan dan Saran: Aplikasi ini akan mengkategorikan pengaduan dan saran berdasarkan topik tertentu, seperti infrastruktur, transportasi, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Hal ini akan memudahkan pemerintah dalam mengelompokkan dan menangani setiap masalah dengan lebih terarah.
4. Notifikasi dan Update: Pengguna aplikasi akan menerima notifikasi dan update melalui aplikasi tentang perkembangan penanganan pengaduan atau tindak lanjut atas saran yang mereka sampaikan. Hal ini akan memberikan transparansi dan memberi keyakinan kepada masyarakat bahwa masukan mereka diperhatikan dan direspons oleh pemerintah.
5. Dashboard Analisis: Aplikasi ini dilengkapi dengan dashboard analisis yang akan memberikan informasi dan wawasan bagi pemerintah mengenai tren pengaduan dan

saran dari masyarakat. Data ini akan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan perencanaan pembangunan yang lebih efektif.

Dengan mengimplementasikan Aplikasi Mobile Interaktif, Pemerintah Kabupaten Tangerang akan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan warganya. Inovasi ini akan membawa Kabupaten Tangerang menuju pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan inklusif dalam melayani kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

## **B. DESAIN INOVASI**

Rancang Bangun Aplikasi Mobile Interaktif untuk PETIS dimulai dengan pengembangan dan desain aplikasi. Tim teknis akan dibentuk untuk mengembangkan dan merancang aplikasi berbasis mobile. Platform dan teknologi terkini akan digunakan untuk memastikan aplikasi berjalan lancar di berbagai perangkat mobile. Pengaduan, kritik, konsultasi, dan saran akan diimplementasikan sebagai fitur utama dalam aplikasi. Formulir pengaduan akan mencakup berbagai kategori isu dan lokasi untuk memudahkan pengelompokan dan penanganan. Fitur konsultasi akan menyediakan daftar topik dan instansi yang dapat dikonsultasikan oleh masyarakat. Selanjutnya, Integrasi dengan Basis Data dimana aplikasi akan terhubung dengan basis data pelayanan publik yang ada untuk memastikan informasi dan respons yang akurat dan terkini. Basis data akan menyimpan riwayat pengaduan dan tanggapan, serta memungkinkan analisis data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Kemudian dilakukan pengelompokan dan penanganan pengaduan. Sistem akan mengelompokkan pengaduan berdasarkan kategori untuk mempermudah proses penanganan oleh pemerintah.

Aplikasi ini juga dilengkapi dengan notifikasi dan respons. Pengguna akan menerima notifikasi dan update mengenai status pengaduan atau tanggapan atas saran melalui aplikasi. Pemerintah akan memberikan respons melalui aplikasi dan, jika perlu, memberikan informasi lebih lanjut atau tindakan yang diambil. Sebelum diluncurkan, pemerintah akan memberikan pelatihan kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi dengan efektif. Kampanye edukasi akan dilakukan untuk mempromosikan aplikasi dan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Selain itu, dilakukan uji coba dan pengembangan berkelanjutan. Aplikasi akan diuji coba secara internal dan oleh kelompok pengguna terbatas untuk mengidentifikasi bug dan perbaikan. Pengembangan berkelanjutan

akan dilakukan untuk terus meningkatkan fitur dan kualitas aplikasi berdasarkan umpan balik dari masyarakat.

Setelah semua langkah diatas dilakukan, Aplikasi akan diluncurkan secara resmi dengan kampanye peluncuran yang melibatkan berbagai pihak terkait. Aplikasi akan tersedia di platform unduhan aplikasi mobile yang populer dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah akan terus memantau dan mengevaluasi kinerja aplikasi untuk mengidentifikasi perbaikan dan memastikan kesuksesan implementasi. Umpan balik dari masyarakat akan menjadi kunci dalam melakukan peningkatan dan penyesuaian pada aplikasi agar tetap relevan dan efektif.

### **C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN**

SOP proses inovasi adalah alat yang berguna untuk memastikan bahwa proses kreatif dan inovatif dijalankan dengan efisiensi dan efektivitas, sehingga organisasi atau tim dapat menciptakan solusi baru yang memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif.

Berikut adalah beberapa poin yang terdapat dalam SOP proses inovasi:

1. Tujuan dan Ruang Lingkup: SOP harus menyediakan penjelasan tentang tujuan utama dari proses inovasi dan ruang lingkungnya. Ini membantu anggota tim inovasi untuk memahami batasan dan harapan dari proses yang akan dijalani.
2. Peran dan Tanggung Jawab: SOP harus menyediakan daftar peran dan tanggung jawab setiap anggota tim inovasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap anggota tahu tugas mereka dan berkontribusi sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki.
3. Sumber Daya yang Diperlukan: SOP harus mencakup informasi tentang sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan proses inovasi, termasuk anggaran, waktu, alat, dan teknologi yang diperlukan.
4. Proses Kreatifitas dan Pengumpulan Ide: SOP harus menjelaskan cara tim inovasi merangsang kreativitas dan mengumpulkan ide-ide baru. Ini bisa meliputi teknik brainstorming, wawancara dengan pengguna, atau survei pasar.
5. Metode Penilaian dan Seleksi Ide: SOP harus menyediakan kriteria dan metode yang digunakan untuk menilai dan memilih ide-ide inovatif yang paling berpotensi untuk diimplementasikan.

6. Pengelolaan Risiko dan Pengendalian Kualitas: SOP harus mencakup langkah-langkah untuk mengidentifikasi, mengelola, dan mengurangi risiko yang mungkin muncul selama proses inovasi. Selain itu, pengendalian kualitas juga harus dijelaskan untuk memastikan bahwa hasil inovasi sesuai dengan standar yang diharapkan.
7. Pengujian dan Uji Coba: SOP harus menguraikan prosedur pengujian dan uji coba yang akan dilakukan untuk memvalidasi ide-ide inovatif sebelum diimplementasikan secara luas.
8. Penyusunan Rencana Implementasi: SOP harus mencakup langkah-langkah untuk menyusun rencana implementasi inovasi yang mencakup tahap pengembangan, pelaksanaan, dan evaluasi.
9. Komunikasi Internal dan Eksternal: SOP harus memberikan panduan tentang bagaimana tim inovasi akan berkomunikasi baik secara internal maupun eksternal, termasuk mengenai perkembangan, kemajuan, dan hasil dari inovasi.
10. Evaluasi Kinerja Pasca-Implementasi: SOP harus menyediakan metode dan metrik untuk mengevaluasi kinerja inovasi setelah diimplementasikan, sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut jika diperlukan.

Inovasi daerah yang kami buat memiliki mekanisme pelayanan yang cepat dan dapat beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran baru, gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pengguna. Inovasi kami bisa menghasilkan proses hanya dalam waktu 1 hari.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

Dengan langkah-langkah yang telah dijelaskan sebelumnya, inovasi PETIS (Pengaduan, Kritik, Konsultasi, dan Saran) melalui Aplikasi Mobile Interaktif telah didesain untuk menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat, inovasi ini akan memberikan manfaat besar bagi masyarakat dan pemerintah setempat.

Dengan adanya Aplikasi Mobile Interaktif, masyarakat Kabupaten Tangerang dapat dengan mudah dan cepat menyampaikan pengaduan, kritik, konsultasi, dan saran terkait berbagai aspek kehidupan. Penggunaan fitur-fitur unggulan aplikasi ini, seperti notifikasi, kategorisasi, dan dashboard analisis, akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan pelayanan publik. Hal ini akan memberikan kesempatan kepada warga untuk berperan aktif dalam membangun Kabupaten Tangerang yang lebih baik.

Pemerintah Kabupaten Tangerang juga akan merasakan manfaat dari inovasi PETIS. Dengan sistem yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, setiap pengaduan, kritik, konsultasi, dan saran dari masyarakat dapat direspons secara transparan dan akuntabel. Dashboard analisis akan memberikan informasi yang berharga bagi pemerintah dalam mengidentifikasi tren pengaduan dan aspirasi masyarakat, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan warganya.

Melalui inovasi ini, Pemerintah Kabupaten Tangerang berupaya untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berkeadilan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Responsifitas terhadap pengaduan, kritik, konsultasi, dan saran akan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kami berharap inovasi PETIS dapat menjadi langkah maju menuju pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan inklusif dalam melayani kebutuhan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Tangerang. Partisipasi aktif masyarakat dan pemerintah dalam inovasi ini akan menjadi kunci keberhasilannya. Melalui kolaborasi dan kerjasama yang baik, kita akan mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan membangun Kabupaten Tangerang yang lebih maju dan sejahtera bagi seluruh warganya.



MEDICAL SERVICE SEARCHING OPERATION ON 22-02-2021

H



HAERT RATE



**KABUPATEN TANGERANG**