



Kabupaten
Tangerang

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

E-SINDANG

(Elektronik Sinergi Tindakan Langsung)

INOVASI E-SINDANG

(Elektronik Sinergi Tindakan Langsung Kecamatan Sindang Jaya)

PEMERINTAH KECAMATAN SINDANG JAYA, KABUPATEN TANGERANG TAHUN
2026

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan wilayah Kecamatan Sindang Jaya mengalami transformasi yang sangat pesat, ditandai dengan alih fungsi lahan yang cepat dari kawasan agraris menjadi kawasan hunian modern dan sentra industri penyangga perkotaan. Dinamika ini memicu berbagai tantangan makro dan mikro, seperti peningkatan volume sampah, kompleksitas ketimpangan sosial, kebutuhan layanan administrasi publik yang cepat, serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap transparansi birokrasi pemerintahan.

Dalam praktiknya, sistem pelayanan pengaduan dan koordinasi administratif di tingkat desa dan kecamatan masih menghadapi kendala operasional, seperti proses pencatatan laporan yang masih konvensional, rantai birokrasi disposisi yang panjang, serta belum adanya integrasi data spasial dan rekapitulasi pengaduan yang dapat dipantau secara real-time. Kondisi ini berpotensi memicu keterlambatan respons penanganan masalah di lapangan serta menurunkan tingkat kepuasan publik.

Menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kecamatan Sindang Jaya menginisiasi inovasi digital pelayanan publik bernama **E-SINDANG (Elektronik Sinergi Tindakan Langsung)**. Inovasi ini dirancang sebagai platform digital berbasis website yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan dan koordinasi disposisi tugas secara terpusat, transparan, serta akuntabel.

1.2 Urgensi Inovasi

Urgensi pelaksanaan inovasi E-SINDANG didasari oleh kebutuhan mendesak untuk memangkas birokrasi pelayanan, mempercepat waktu tanggap (response time) terhadap aduan masyarakat, serta menyediakan basis data terpadu (database) bagi pimpinan dalam mengambil kebijakan strategis berbasis bukti empiris (evidence-based policy).

1.3 Landasan Hukum Pelaksanaan

Penyelenggaraan inovasi E-SINDANG berpedoman pada regulasi hukum yang berlaku, meliputi:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Inovasi Daerah.

1.4 Tujuan Inovasi

Pencapaian utama dari pelaksanaan inovasi E-SINDANG meliputi:

- Menyediakan platform digital terintegrasi untuk pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat Kecamatan Sindang Jaya.
- Memangkas rantai birokrasi disposisi tugas secara instan antara Camat, Kepala Desa, dan Kasi terkait.
- Menghasilkan sistem pencatatan data (database) aduan yang tertib, otomatis, dan transparan.
- Menyediakan sistem pendukung keputusan (Decision Support System) berupa peta sebaran masalah wilayah.
- Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik (public trust) terhadap kinerja birokrasi kecamatan.

1.5 Manfaat Strategis

Inovasi E-SINDANG memberikan berbagai manfaat nyata bagi pemangku kepentingan:

- **Bagi Masyarakat:** Kemudahan menyampaikan aduan secara online, kepastian tindak lanjut, serta transparansi status penyelesaian masalah.
- **Bagi Aparatur Kecamatan & Desa:** Efisiensi kerja, percepatan koordinasi disposisi, serta kemudahan rekapitulasi data laporan tanpa manual.

- **Bagi Pimpinan (Camat):** Monitoring kinerja pegawai secara real-time serta ketersediaan peta sebaran masalah untuk alokasi prioritas program yang tepat.

BAB II: TATA KELOLA DAN ALUR PELAKSANAAN

2.1 Unsur yang Terlibat (Stakeholders)

Pelaksanaan inovasi E-SINDANG melibatkan kolaborasi lintas sektor yang terstruktur:

- Pemerintah Kecamatan Sindang Jaya (Camat sebagai pengarah dan penanggung jawab sistem)
- Tim Pengelola Sistem Informasi Kecamatan (Admin Utama / Helpdesk)
- Pemerintah Desa se-Kecamatan Sindang Jaya (sebagai eksekutor lapangan tingkat desa)
- Kepala Seksi / Pejabat Fungsional terkait di lingkup kecamatan
- Masyarakat luas sebagai pengguna layanan pengaduan

2.2 Metode Pembaharuan (Sebelum dan Sesudah Inovasi)

Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
Pengaduan masyarakat disampaikan secara manual, datang langsung, atau melalui pesan pribadi yang terpencar.	Pengaduan terpusat dalam satu platform aplikasi/website E-SINDANG yang terstruktur.
Proses disposisi dan penerusan aduan membutuhkan waktu lama serta rantai birokrasi berjenjang.	Disposisi tugas dari Camat ke Kepala Desa atau Kasi terkait dapat dilakukan secara instan.
Pencatatan rekapitulasi aduan manual di buku agenda, rentan hilangnya data dan sulit dievaluasi.	Tersedia database digital otomatis yang rapi dan aman.
Pimpinan kesulitan memantau progress penanganan masalah secara real-time di lapangan.	Tersedia Dashboard Monitoring Camat dan Peta Digital Sebaran Masalah (Mapping Issue).

2.3 Tahapan Pelaksanaan Inovasi

Inovasi E-SINDANG dijalankan melalui tahapan sistematis:

1. **Tahap Perencanaan & Perancangan Sistem:** Analisis kebutuhan layanan, perancangan arsitektur website E-SINDANG, penyusunan SOP tata kelola aduan, serta penyiapan perangkat server.

2. **Tahap Pengembangan & Integrasi:** Pembuatan modul aplikasi (Dashboard, Disposisi, Report, Mapping Issue), integrasi antar-sub sistem, serta uji coba fungsionalitas (testing).
3. **Tahap Sosialisasi & Pelatihan:** Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada aparaturnya desa, kecamatan, serta publikasi kepada masyarakat luas melalui media sosial dan spanduk informasi.
4. **Tahap Implementasi Penuh & Evaluasi:** Penerapan operasional harian sistem E-SINDANG, pemantauan berkala (monitoring), serta evaluasi pengembangan fitur lanjutan.

2.4 Matriks Kecepatan Penciptaan dan Implementasi Inovasi (Januari – Maret)

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
1	Perencanaan & Perancangan	- Analisis kebutuhan sistem dan penyusunan SOP pengelolaan aduan E-SINDANG. - Perancangan arsitektur platform website dan modul terintegrasi.	✓ Selesai	-	-
2	Pengembangan & Sosialisasi	- Pembuatan aplikasi, integrasi modul disposisi, dan uji coba sistem. - Pelatihan teknis bagi admin kecamatan, desa, serta sosialisasi publik.	-	✓ Selesai	-
3	Implementasi Penuh & Evaluasi	- Pelaksanaan penuh operasional layanan aduan digital E-SINDANG. - Monitoring real-time oleh pimpinan, evaluasi kinerja, dan pelaporan berkala.	-	-	✓ Selesai

BAB III: PENUTUP

3.1 Keluaran (Output)

Implementasi inovasi E-SINDANG menghasilkan luaran konkret berupa:

- **Platform Website E-SINDANG:** Tersedianya sistem informasi pelayanan pengaduan dan koordinasi berbasis digital yang dapat diakses publik dan internal.
- **Dashboard Monitoring Camat:** Halaman kontrol khusus pimpinan untuk memantau status penanganan aduan (Pending, On Process, Resolved) secara real-time.
- **Peta Digital Sebaran Masalah (Mapping Issue):** Visualisasi data grafis sebaran titik permasalahan infrastruktur, sosial, dan ketertiban di seluruh desa se-Kecamatan Sindang Jaya.
- **SOP Pengelolaan Aduan:** Dokumen Standar Operasional Prosedur yang mengatur tata cara penerimaan, disposisi, hingga penyelesaian aduan warga.

3.2 Dampak (Outcome)

Penerapan inovasi E-SINDANG memberikan dampak transformatif jangka menengah dan panjang, meliputi:

- **Peningkatan Kepuasan & Kepercayaan Publik:** Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap kecepatan respons dan transparansi pelayanan kecamatan.
- **Efisiensi Birokrasi:** Pemangkasan rantai disposisi tugas yang instan serta terciptanya database rekam jejak aduan yang tertib dan akurat.
- **Pengambilan Keputusan Berbasis Data:** Pimpinan dapat menggunakan peta sebaran masalah sebagai rujukan dalam penentuan program prioritas dan alokasi anggaran yang tepat sasaran.
- **Citra Positif Birokrasi:** Terwujudnya tata kelola pemerintahan kecamatan yang modern, solutif, responsif, dan akuntabel.

3.3 Kebaharuan Inovasi

Inovasi E-SINDANG menghadirkan kebaharuan berupa integrasi total antara kanal pengaduan masyarakat dengan sistem disposisi instan dan pemetaan masalah geografis (mapping issue) di tingkat kecamatan. Jika sebelumnya pelaporan bersifat parsial dan manual, E-SINDANG

menyatukan seluruh alur koordinasi lintas desa dan seksi dalam satu kendali digital yang transparan bagi pimpinan maupun pelapor.

3.4 Penutup

Inovasi E-SINDANG (Elektronik Sinergi Tindakan Langsung) merupakan wujud nyata komitmen Pemerintah Kecamatan Sindang Jaya dalam melakukan transformasi digital pelayanan publik. Dengan mengoptimalkan teknologi informasi, birokrasi pemerintahan menjadi lebih lincah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta siap menjadi model percontohan tata kelola kecamatan digital di Kabupaten Tangerang.