

# PROPOSAL

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2024

Judul Inovasi	: <b>SI KoKoM</b> (Sistem Informasi Komunikasi Koordinasi Mudah)
Nama Unit Pelayanan Publik	: Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo
Penulis Proposal	: Atika Iskandar
No. Hp	: 0877 7125 4414
Tanggal Mulai Inovasi	: 8 Maret 2023
Umur Inovasi	: 1 Tahun
Target SDGs	: Industri, inovasi dan infrastruktur

### Ringkasan

Kelurahan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di tingkat lokal serta menjaga kesejahteraan sosial dan pembangunan di lingkungan mereka. Dengan berkembangnya zaman, pelayanan online menjadi semakin penting dalam memberikan kemudahan dan aksesibilitas bagi masyarakat. Bersama ini Kelurahan Sogaten menciptakan Inovasi "**SI KoKoM**" (*Sistem Informasi Komunikasi Koordinasi Mudah*).

Pelayanan online memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan dengan mudah dari mana saja, kapan saja. Selain itu dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan, proses administrasi yang dulu memerlukan kehadiran fisik dapat diatasi secara cepat dan efisien melalui platform online.

Dengan demikian, pelayanan online tidak hanya memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan pemerintah atau lembaga pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik.

### **1. Tujuan Inovasi**

- Menyederhanakan Sistem Pelayanan yang ada di Kelurahan Sogaten
- Memudahkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Sogaten
- Meningkatkan Kualitas pelayanan di Kelurahan Sogaten
- Meningkatkan kecepatan pelayanan di Kelurahan Sogaten
- Meningkatkan Efisiensi kerja pelayanan di Kelurahan Sogaten

### **2. Kebaruan/Nilai Tambah Inovasi**

Inovasi "**SI KoKom**" Sistem Informasi Komunikasi Koordinasi Mudah merupakan pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp. Pelayanan online melalui WhatsApp memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya menjadi pilihan yang populer bagi kelurahan dan masyarakat, antara lain

- a. Aksesibilitas yang Mudah: WhatsApp adalah aplikasi yang sangat umum digunakan oleh banyak orang di seluruh dunia. Dengan menggunakan WhatsApp sebagai platform pelayanan online, keluhan dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, karena hampir semua orang memiliki akses ke aplikasi ini.
- b. Komunikasi Langsung: WhatsApp memungkinkan komunikasi langsung antara petugas kelurahan dan masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, meminta informasi, atau bahkan melakukan pengaduan secara langsung kepada petugas kelurahan tanpa harus datang ke kantor.
- c. Fleksibilitas Waktu: Dengan WhatsApp, masyarakat dapat mengirim pesan kapan saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini memberikan fleksibilitas yang besar bagi masyarakat yang memiliki jadwal sibuk atau kesulitan untuk datang langsung ke kantor kelurahan.
- d. Penggunaan Media Tambahan: WhatsApp memungkinkan penggunaan media tambahan seperti gambar, video, atau dokumen. Hal ini memudahkan petugas kelurahan untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan mendukung kepada masyarakat, seperti petunjuk pengisian formulir atau peta lokasi.
- e. Privasi yang Terjaga: WhatsApp menyediakan fitur pesan yang terenkripsi end-to-end, yang memastikan privasi pesan-pesan antara petugas kelurahan dan masyarakat. Ini memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah setempat.

Dengan memanfaatkan keunggulan-keunggulan ini, pelayanan online melalui WhatsApp dapat menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

### **3. Implementasi Inovasi**

Inovasi ini dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Membentuk Petugas Administrasi yang akan bertanggung jawab atas pelayanan online via *WhatsApp*;
- b. Menentukan Nomor Kontak Resmi Kelurahan yang akan digunakan untuk menerima pesan dari masyarakat;
- c. Menginformasikan nomor kontak resmi, jam operasional layanan dan jenis layanan yang tersedia kepada masyarakat;
- d. Menentukan jenis Layanan yang akan disediakan melalui *WhatsApp*, seperti permintaan informasi, pengaduan, pendaftaran dokumen dan/atau konsultasi dengan petugas Kelurahan;
- e. Menetapkan jam operasional layanan agar masyarakat mengetahui kapan bisa menghubungi kelurahan melalui *WhatsApp*;
- f. Evaluasi secara berkala terhadap pelayanan online yang telah dilakukan;
- g. Meningkatkan dan memperluas pelayanan agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat;

Dengan ini kelurahan dapat mengimplementasikan pelayanan online via WhatsApp dengan efektif dan efisien, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

#### **4. Signifikansi Inovasi**

Pelayanan online melalui WhatsApp memiliki signifikansi yang besar dalam konteks pemerintahan kelurahan dan kesejahteraan masyarakat, antara lain:

- a. Aksesibilitas yang Lebih Baik: Pelayanan online via WhatsApp memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau waktu untuk datang ke kantor kelurahan.
- b. Peningkatan Efisiensi: Dengan menggunakan WhatsApp, proses administrasi dan komunikasi antara petugas kelurahan dan masyarakat dapat dilakukan secara cepat dan efisien, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan.
- c. Kemudahan Komunikasi: WhatsApp memberikan platform yang familiar dan mudah digunakan bagi masyarakat, sehingga memudahkan mereka untuk mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau mengakses informasi dari kelurahan.
- d. Peningkatan Keterbukaan dan Transparansi: Pelayanan online memungkinkan kelurahan untuk lebih transparan dalam menyediakan informasi kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia, prosedur, dan kebijakan yang berlaku.
- e. Peningkatan Partisipasi Masyarakat: Dengan memfasilitasi komunikasi dua arah antara kelurahan dan masyarakat, pelayanan online via WhatsApp dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan lokal dan pemerintahan yang lebih responsif.
- f. Penghematan Biaya: Dibandingkan dengan metode konvensional seperti telepon atau pertemuan tatap muka, pelayanan online via WhatsApp dapat mengurangi biaya transportasi bagi masyarakat.
- g. Peningkatan Kualitas Layanan: Dengan respons yang cepat dan solusi yang tepat, pelayanan online via WhatsApp dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.

Dengan demikian, pelayanan online via WhatsApp tidak hanya memungkinkan efisiensi operasional bagi kelurahan, tetapi juga memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dalam hal aksesibilitas, partisipasi, dan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

#### **5. Adaptasi Inovasi**

Adaptasi pelayanan online via WhatsApp adalah proses penyesuaian dan pengembangan layanan pemerintahan kelurahan agar dapat memanfaatkan potensi penuh dari platform tersebut. Berikut adalah langkah-langkah adaptasi pelayanan online via WhatsApp:

- a. Menentukan layanan yang paling dibutuhkan dan cocok untuk disediakan melalui WhatsApp.
- b. Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas untuk pengelolaan dan penanganan layanan melalui platform ini.
- c. Memahami cara menggunakan fitur-fitur WhatsApp dengan efektif dan etika berkomunikasi yang baik.
- d. Menentukan jam operasional layanan via WhatsApp dan memastikan ada petugas yang siap menjawab pesan dari masyarakat selama jam tersebut.
- e. Memastikan informasi kontak resmi kelurahan via WhatsApp dan jam operasional layanan tersedia secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan melakukan adaptasi pelayanan online via WhatsApp secara tepat, kelurahan dapat memanfaatkan potensi platform tersebut untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

## **6. Strategi Keberlanjutan Inovasi**

Untuk menjaga keberlanjutan pelayanan online melalui WhatsApp, kelurahan dapat mengadopsi berbagai strategi yang efektif. Berikut beberapa strategi yang dapat diterapkan:

- a. Terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang ketersediaan dan manfaat layanan online via WhatsApp. Ini dapat dilakukan melalui media sosial, spanduk, brosur, dan kegiatan sosialisasi lainnya.
- b. Peningkatan Kapasitas Petugas terkait manajemen waktu, keterampilan komunikasi online, penanganan pengaduan, dan penggunaan fitur-fitur WhatsApp yang baru muncul.
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja layanan online via WhatsApp. Evaluasi ini meliputi analisis data, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, dan identifikasi area perbaikan.
- d. Pemeliharaan Teknologi seperti koneksi internet, perangkat lunak WhatsApp, dan perangkat pendukung lainnya tetap terjaga dengan baik secara berkala.
- e. Penggunaan Pesan Otomatis (Auto-reply) memanfaatkan fitur pesan otomatis dalam WhatsApp untuk memberikan respon cepat kepada masyarakat. Pesan otomatis dapat memberikan informasi dasar atau petunjuk untuk memandu masyarakat sebelum petugas melanjutkan penanganan secara langsung.
- f. Merima masukan dan umpan balik dari masyarakat secara terus-menerus. Menggunakan informasi ini untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap layanan yang disediakan.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara konsisten, kelurahan dapat menjaga keberlanjutan pelayanan online via WhatsApp dan terus meningkatkan kualitas serta manfaatnya bagi masyarakat.