PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA

1. PROFIL INOVASI

1.1 Nama Inovasi

SIMPATIK (Sistem Informasi Pengaduan Administrasi Kampung)

1.2 Tahapan Inovasi

inisiatif

1.3 Inisiator Inovasi Daerah

opd

1.4 Jenis Inovasi

digital

1.5 Bentuk Inovasi Daerah

inovasi pelayanan publik

1.7 Urusan Inovasi Daerah

Pemberdayaan masyarakat dan desa

1.8 Waktu Uji Coba

2026-05-23

1.9 Waktu Penerapan

2026-05-19

1.10 Rancang Bangun dan Pokok Perubahan yang Dilakukan

1. DASAR HUKUM

Dasar hukum utama inovasi di Indonesia, khususnya di pemerintahan daerah, diatur dalam peraturan perundang-undangan sebagai berikut (disusun berdasarkan hirarki peraturan perundang-undangan dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Kementerian, hingga Peraturan Bupati):

UNDANG-UNDANG (UU):

1. UU No. 23Tahun 2014 Tentang Inovasi Daerah;
2. UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa
3. UU No. 11 Tahun 2019 tentang Pembentukan Lembaga Riset Terintegrasi (BRIN)
4. UU No. 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa

PERATURAN PEMERINTAH (PP):

1. Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

PERATURAN PRESIDEN (PERPRES):

1. Peraturan Presiden No. 78 Tahun 2021 tentang Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)

PERATURAN KEMENTERIAN/LEMBAGA:

1. Permendesa PDTT No. 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa

2. Peraturan BRIN No. 5 Tahun 2023 tentang Tata Cara Integrasi Riset dan Inovasi yang Diselenggarakan oleh Lembaga Riset Daerah, Perguruan Tinggi, hingga Masyarakat

PERATURAN BUPATI (PERBUP):

1. Peraturan Bupati Mimika No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati No. 48 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kampung dan Adat

2. PERMASALAHAN

    1. Permasalahan Makro

    Perkembangan teknologi informasi yang modern mendorong setiap instansi untuk mengembangkan inovasi dalam penataan pelayanan masyarakat. Kebutuhan utama adalah mengubah sistem birokrasi yang kaku menjadi lebih efisien, transparan, dan berpusat pada kepuasan masyarakat.

    Isu Utama Makro:

- Lemahnya pengawasan terhadap pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan masyarakat desa
- Celah penyalahgunaan anggaran dan potensi korupsi
- Hambatan pemerataan ekonomi dan kualitas infrastruktur
- Pelayanan publik di tingkat desa yang tidak optimal dan kurang transparan

1. Permasalahan Mikro

Secara mikro, permasalahan kurangnya pengawasan terhadap pembangunan dan pelayanan masyarakat desa berakar pada beberapa faktor utama:

1. Lemahnya Kontrol dan Partisipasi Masyarakat

- Apatisme warga terhadap hak untuk memantau program desa
- Minimnya transparansi dalam penyajian informasi APBDes
- Keterlibatan elitis dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa (Musrenbangdes)

1. Kapasitas dan Integritas SDM Pemerintah Desa

- Kurangnya kompetensi administrasi dan pelaporan keuangan
- Maladministrasi dalam pelayanan public
- Konflik kepentingan dan integritas yang lemah

1. Tidak Berfungsinya Badan Permusyawaratan Desa (BPD)/Bamuskam

- Fungsi pengawasan yang lemah
- Kurangnya pemahaman regulasi dan perundang-undangan desa
- Lemahnya Efektivitas Pendampingan dan Pengawasan Supradesa
- Rasio pendamping desa yang tidak ideal
- Inspektorat yang kewalahan dengan beban kerja

1. ISU STRATEGIS

1. Isu Strategis Global

Isu strategis global dalam inovasi pengaduan masyarakat desa berfokus pada digitalisasi, transparansi, dan kecepatan respon layanan:

- Digitalisasi Layanan (Digital Government) melalui teknologi informasi dan aplikasi mobile
- Peningkatan keberanian masyarakat untuk melaporkan ke pihak terkait
- Pengelolaan pengaduan terintegrasi antara pusat dan daerah
- Transparansi dan akuntabilitas sebagai alat kontrol social
- Penanganan berbasis data (Data-Driven) untuk meningkatkan kualitas layanan

1. Isu Strategis Nasional

Transformasi digital untuk meningkatkan kecepatan, transparansi, dan efektivitas pelayanan publik dengan pengaduan yang diarahkan tidak hanya sebagai keluhan tetapi sebagai bentuk pengawasan partisipatif untuk mendukung good governance.

1. Isu Strategis Lokal

Isu strategis lokal berpusat pada optimalisasi pelayanan publik, partisipasi warga, dan respon cepat terhadap permasalahan infrastruktur, lingkungan, serta layanan dasar:

- Belum optimalnya responsivitas dalam penanganan pengaduan
- Minimnya aksesibilitas saluran pengaduan yang konvensional
- Kurang koordinasi dan transparansi dalam penyelesaian masalah

1. METODE PEMBAHARUAN

1. Metode Sebelum Penerapan Inovasi

Sebelum adanya digitalisasi, penanganan pengaduan dicirikan oleh pola konvensional yang manual dan kurang efisien:

- Penyampaian manual melalui langsung ke perangkat desa atau musyawarah desa
- Penggunaan kotak saran fisik di kantor desa
- Pendekatan pasif yang hanya menunggu warga datang melapor
- Kurang terintegrasi dan tidak transparan dalam pendokumentasian
- Prosedur birokratis yang berbelit-belit dan kurang informative

1. Metode Sesudah Penerapan Inovasi

Inovasi bertujuan meningkatkan transparansi, mempercepat respon, dan mempermudah akses warga melalui transformasi digital dan integrasi sistem:

1. Digitalisasi dan Automasi Pelaporan

- Penerapan aplikasi berbasis Web/Mobile untuk laporan terstruktur
- Penggunaan QR Code dan WhatsApp Bot untuk kemudahan akses
- Sistem tracking untuk pelacakan pengaduan secara real-time
- Peningkatan Kualitas Penanganan
- Standardisasi alur pengaduan yang jelas dan terstruktur
- Percepatan respon dengan waktu penyelesaian yang terjadwal

1. Peningkatan Partisipasi dan Transparansi

- Monitoring dan Evaluasi (Monev) berkelanjutan
- Transparansi publik dengan publikasi rekapitulasi pengaduan

1. Metode Pengembangan Sistem Teknis

- Metode Waterfall dalam membangun sistem baru
- Blackbox Testing untuk memastikan aplikasi berjalan tanpa error

1. KEUNGGULAN DAN KEBAHARUAN INOVASI

Inovasi pengaduan masyarakat desa berbasis digital memberikan keunggulan berupa komunikasi yang lebih cepat, transparan, dan efisien antara warga, Bamuskam, aparat desa, dan OPD terkait. Keunggulan utama meliputi:

1. Efisiensi Waktu dan Biaya: Pengaduan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus antre di kantor
2. Transparansi dan Akuntabilitas: Proses penanganan terdokumentasi dengan baik
3. Kemudahan Akses: Antarmuka digital yang user-friendly berbasis smartphone atau QR code
4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat: Mendorong warga untuk lebih aktif terlibat
5. Dokumentasi Data Terorganisir: Semua data aduan terekam secara digital
6. Bukti Akurat: Warga dapat menyertakan foto atau video sebagai bukti pendukung

7. CARA KERJA INOVASI

Inovasi pengaduan masyarakat desa dirancang untuk mempermudah warga dalam menyampaikan aspirasi secara cepat, transparan, dan terstruktur dengan memanfaatkan teknologi digital:

1. Tahap 1: Saluran Pengaduan Digital (Frontend)

- Aplikasi Mobile/Web Desa atau OPD
- WhatsApp Bot atau Nomor Layanan Khusus
- Website/Portal Resmi DPMKA

1. Tahap 2: Verifikasi dan Input Data

- Laporan masuk secara otomatis terdata di sistem manajemen (backend)
- Admin desa atau tim khusus melakukan verifikasi validitas laporan

1. Tahap 3: Tindak Lanjut (Workflow)

- Laporan didisposisikan kepada pihak yang berwenang di Dinas
- Sistem memberikan notifikasi langsung kepada petugas terkait

1. Tahap 4: Pelacakan Status (Tracking)

   Warga dapat memantau status pengaduan secara real-time (sedang diproses, disetujui, atau selesai) melalui akun aplikasi atau link tracking

2. Tahap 5: Penyelesaian dan Umpan Balik

- Petugas mengunggah bukti penyelesaian laporan

Sistem memberikan notifikasi bahwa masalah telah selesai

1.11 Tujuan Inovasi Daerah

Tujuan utama penyediaan saluran pengaduan masyarakat kampung oleh DPMKA adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, pemberdayaan masyarakat, serta akuntabilitas pemerintahan kampung. Secara rinci, tujuan tersebut mencakup:

1. Mempermudah Akses Pelaporan

   Menyediakan sarana bagi warga desa untuk melaporkan masalah, keluhan, kritik, maupun saran mengenai infrastruktur, bantuan sosial, atau pelayanan umum secara mudah dan cepat tanpa harus antre fisik di kantor desa.

2. Mempercepat Penanganan Masalah

   Memastikan setiap keluhan warga ditindaklanjuti secara cepat, akurat, dan adil untuk mendapatkan solusi yang tepat dan memuaskan.

3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

   Memberikan bentuk keterbukaan pemerintah desa/daerah kepada masyarakat dalam pengelolaan kinerja dan anggaran serta hasil tindak lanjut pengaduan.

4. Meningkatkan Partisipasi Warga

   Mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan jalannya pemerintahan desa dan pembangunan di tingkat kampung.

5. Membangun Kepercayaan Masyarakat

   Meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja DPMKA dan pemerintah desa ketika masyarakat merasa didengarkan dan masalahnya diselesaikan dengan responsif.

6. Evaluasi Pelayanan

   Menjadi bahan evaluasi bagi OPD terkait untuk meningkatkan kinerja dan perbaikan kualitas pelayanan ke depan berdasarkan umpan balik masyarakat.

1.12 Manfaat yang Diperoleh

Inovasi pengaduan masyarakat desa terkait penggunaan dana desa memberikan manfaat untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan mencegah korupsi. Manfaat utama inovasi mencakup:

1. Pencegahan dan Penindakan Penyimpangan

   Masyarakat dapat melaporkan potensi penyalahgunaan wewenang atau penyelewengan dana oleh aparat desa, menciptakan sistem kontrol sosial yang efektif.

2. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

   Inovasi ini mendorong pemerintah desa untuk lebih terbuka terkait Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) dan penggunaannya.

3. Memastikan Dana Tepat Sasaran

   Membantu memastikan dana desa digunakan sesuai prioritas pembangunan, penanggulangan kemiskinan ekstrem, ketahanan pangan, dan penanggulangan stunting.

4. Meningkatkan Kualitas Pembangunan

   Laporan warga membantu memantau kualitas proyek fisik agar sesuai dengan standar teknis dan spesifikasi yang telah ditetapkan.

5. Mempercepat Respons Pemerintah

   Sistem digital memungkinkan pemerintah untuk merespons keluhan dengan lebih cepat dan dapat dilacak dalam setiap tahapannya.

6. Membangun Kepercayaan Publik

   Penanganan pengaduan yang responsif dan adil akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

7. Dokumentasi Komprehensif

   Semua data pengaduan terekam secara digital dan terorganisir, memudahkan analisis dan evaluasi kinerja pelayanan.

8. Mendukung Good Governance

   Inovasi ini berkontribusi pada penciptaan pemerintahan yang lebih baik melalui transparansi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas yang meningkat.

1.13 Hasil Inovasi

Hasil inovasi pengaduan masyarakat desa yang dirancang oleh DPMKA bertujuan meningkatkan kecepatan respons, transparansi, dan kemudahan akses dengan beralih dari sistem konvensional menuju digitalisasi dan pelayanan proaktif.

1. NAMA INOVASI

    1. SIMPATIK (Sistem Informasi Pengaduan Administrasi Kampung)

       merupakan inovasi penggunaan aspirasi online melalui WEB baik aplikasi maupun WhatsApp Web/Business. Sistem ini memberikan berbagai manfaat dalam efisiensi komunikasi, kolaborasi, dan kemudahan akses bagi masyarakat kampung untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka secara langsung dan memiliki peran krusial dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

2. PENGADUAN

    1. Waktu Penerimaan Pengaduan:

- Hari: Senin - Jumat (hari kerja)
- Jam: 13.00 - 17.00 WIT
- Tanggal merah/libur: Tidak menerima pengaduan

    1. Mekanisme Penerimaan Pengaduan:

- Pengaduan ditampung dan dijadwalkan untuk penyelesaian
- Dokumentasi lengkap untuk setiap pengaduan yang masuk
- Konfirmasi penerimaan diberikan kepada pelapor

1. ALUR PENGADUAN

    1. Jadwal Penyelesaian:\

- Wilayah Kota: 1-2 hari kerja
- Wilayah Pesisir: 1-3 hari kerja
- Wilayah Gunung: 1-3 hari kerja
- Tempat Penyelesaian: Kantor DPMKA

    1. Tahapan Alur Pengaduan:

- Pengaduan oleh Masyarakat/BPD (Bamuskam)
- Penerimaan Pengaduan oleh DPMKA
- Identifikasi dan Validasi Pengaduan
- Penyelesaian Pengaduan
- Pengaduan Masyarakat Terselesaikan
- Disposisi Internal OPD
- Disposisi Eksternal OPD (jika diperlukan)

    1. Form Pengaduan:

- Setiap pelapor baik masyarakat, Bamuskam atau aparat wajib mengisi form pengaduan dengan komponen:
- Nama Pelapor
- Lokasi Masalah
- Deskripsi Pengaduan
- Dokumentasi (foto/video) jika diperlukan

Gambar. 1



1. Tata Cara Penyelesaian Masalah:

   Surat pernyataan kesepakatan disiapkan oleh fasilitator dan ditandatangani oleh pelapor, fasilitator, dan saksi jika hasil keputusan/kesepakatan bersama telah tercapai.

2. SASARAN

Sasaran pelayanan pengaduan masyarakat adalah seluruh 133 kampung di Kabupaten Mimika dengan fokus pada optimalisasi pelayanan publik dan peningkatan partisipasi warga dalam pengawasan pembangunan.

No	Indikator	Informasi	Data Pendukung
1	Ketersediaan SDM terhadap inovasi daerah*	1-10 SDM	• **Tentang** Rencana Anggaran Inovasi SIMPATIK
2	Dukungan anggaran	Anggaran dialokasikan pada kegiatan penerapan inovasi di T-0 (tahun berjalan)	• **Tentang** Rencana Anggaran Inovasi SIMPATIK
3	Regulasi Inovasi Daerah*	Peraturan Kepala Daerah/ Peraturan Daerah	• **Tentang** Nama Inovasi DPMKA
4	Keterlibatan aktor inovasi	Inovasi melibatkan 5 Aktor atau lebih	
5	Pelaksana inovasi daerah	Ada pelaksana dan ditetapkan dengan SK Kepala Perangkat Daerah	