PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA

1. PROFIL INOVASI

1.1 Nama Inovasi

CALL PAK SATPOL (CALL CENTER PELAYANAN ADUAN DAN KONSULTASI SATPOL PP)

1.2 Tahapan Inovasi

ujicoba

1.3 Inisiator Inovasi Daerah

asn

1.4 Jenis Inovasi

digital

1.5 Bentuk Inovasi Daerah

inovasi pelayanan publik

1.7 Urusan Inovasi Daerah

Ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat

1.8 Waktu Uji Coba

2025-10-29

1.9 Waktu Penerapan

2026-01-01

1.10 Rancang Bangun dan Pokok Perubahan yang Dilakukan

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KAB. MIMIKA

RANCANG BANGUN

1. DASAR HUKUM

a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah: Mengatur bahwa ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat merupakan **Urusan Pemerintahan Wajib** yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

b. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja: Memberikan kewenangan kepada Satpol PP untuk melakukan tindakan penertiban non-yustisial, menindak warga atau badan hukum yang melanggar Perda, dan melakukan tindakan penyelidikan.

c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020: Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat.

d. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Mimika Nomor 4 Tahun 2024 tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum: Ini adalah regulasi terbaru (hasil pembaruan dari aturan sebelumnya) yang menjadi dasar hukum operasional bagi petugas di lapangan untuk mengatur tertib jalan, tertib jalur hijau, tertib sungai, tertib usaha, hingga tertib sosial di Mimika.

2. PERMASALAHAN

Sebelum hadirnya inovasi PAK SATPOL (Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi Satpol PP) Kabupaten Mimika menghadapi sejumlah permasalahan, antara lain:

1. Masyarakat hanya dapat menyampaikan aduan ketertiban umum (gangguan trantibum, pelanggaran Perda, pelanggaran Perkada, gangguan keamanan lingkungan, dan lain-lain) secara langsung (datang ke kantor) atau melalui jalur informal yang tidak terdokumentasi, sehingga respons sering terlambat;

2. Belum tersedia kanal komunikasi resmi, terpusat, dan mudah diakses 24 jam yang menghubungkan masyarakat dengan petugas Satpol PP secara cepat saat terjadi gangguan ketertiban umum;

3. Proses pencatatan aduan masih bersifat manual sehingga rawan hilang, sulit ditelusuri, dan tidak dapat dijadikan dasar evaluasi kinerja secara akurat;

4. Tidak adanya standar waktu tanggap (response time) yang terukur antara aduan diterima dan tindakan personel di lapangan;

5. Minimnya transparansi tindak lanjut, sehingga masyarakat tidak mengetahui status atau hasil penanganan aduan yang telah disampaikan;

6. Belum ada media konsultasi yang memudahkan masyarakat dan pelaku usaha memperoleh informasi terkait regulasi ketertiban umum, ketenteraman masyarakat, dan perlindungan masyarakat sebelum berpotensi melakukan pelanggaran;

7. Cakupan wilayah Kabupaten Mimika yang luas dengan kondisi geografis menantang menyulitkan masyarakat di wilayah pinggiran untuk menjangkau kantor Satpol PP secara langsung.

3. ISU STRATEGIS

Berdasarkan permasalahan tersebut, teridentifikasi sejumlah isu strategis yang menjadi latar belakang perlunya inovasi CALL PAK SATPOL (Call Center Pelayanan Aduan dan Konsultasi Satpol-pp), yaitu:

1. Tuntutan reformasi birokrasi dan transformasi digital pelayanan publik yang mengharuskan setiap perangkat daerah menyediakan kanal pelayanan berbasis teknologi informasi yang responsif, transparan, dan akuntabel sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);

2. Peningkatan kompleksitas gangguan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat di Kabupaten Mimika sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi, yang menuntut kecepatan respons aparat Satpol PP;

3. Kebutuhan peningkatan partisipasi dan kepercayaan publik (public trust) terhadap kinerja Satpol PP melalui keterbukaan informasi dan kemudahan akses layanan pengaduan;

4. Pentingnya data dan dokumentasi aduan yang valid sebagai dasar perumusan kebijakan penegakan Perda dan Perkada yang lebih tepat sasaran;

5. Tuntutan percepatan pencapaian indikator kinerja pelayanan publik daerah, termasuk dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan inovasi pelayanan publik tingkat daerah maupun nasional.

4. METODE PEMBAHARUAN

Pembaharuan dilakukan dengan mentransformasikan layanan pengaduan dan konsultasi Satpol PP dari pola konvensional (tatap muka/manual) menjadi layanan berbasis pusat panggilan (call center) terintegrasi yang didukung teknologi informasi dan komunikasi, melalui langkah-langkah berikut:

1. Penyediaan satu nomor layanan resmi (call center/hotline) PAK SATPOL yang dapat diakses melalui telepon, pesan singkat (SMS), dan aplikasi percakapan (WhatsApp Business), didukung kanal digital pelengkap berupa media sosial resmi dan/atau aplikasi/website pelaporan;

2. Pembentukan tim operator/petugas penerima aduan yang bertugas secara bergilir (shift) untuk memastikan layanan dapat diakses pada jam kerja maupun di luar jam kerja untuk kondisi darurat;

3. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan, pencatatan, verifikasi, pendistribusian, penindakan, dan pelaporan hasil tindak lanjut aduan;

4. Pembangunan sistem pencatatan dan pendokumentasian aduan secara digital (logbook elektronik/aplikasi sederhana) yang terintegrasi dengan data personel piket lapangan;

5. Penetapan standar waktu tanggap (response time) maksimal terhadap setiap kategori aduan, disertai mekanisme eskalasi bila waktu tanggap terlampaui;

6. Pemberian informasi balik (feedback) kepada pelapor terkait status dan hasil penanganan aduan sebagai bentuk transparansi pelayanan;

7. Sosialisasi keberadaan layanan CALL PAK SATPOL kepada masyarakat, kelurahan/desa, RT/RW, dan pelaku usaha secara berkelanjutan.

5. KEUNGGULAN/ KEBAHARUAN

CALL PAK SATPOL menghadirkan sejumlah nilai kebaharuan dibandingkan layanan pengaduan konvensional sebelumnya, antara lain:

1. Akses layanan tunggal dan terpusat: masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor, cukup menghubungi satu nomor layanan untuk menyampaikan aduan maupun konsultasi;

2. Layanan dua arah, yaitu kanal pengaduan (untuk gangguan trantibum, pelanggaran Perda/Perkada) sekaligus kanal konsultasi (informasi regulasi, prosedur, dan edukasi ketertiban umum) dalam satu pintu layanan;

3. Respons cepat dan terukur melalui penetapan standar waktu tanggap serta keterlibatan personel piket yang siap diterjunkan ke lokasi;

4. Dokumentasi digital setiap aduan yang memudahkan penelusuran, pelaporan, dan evaluasi kinerja secara periodik;

5. Transparansi tindak lanjut, di mana pelapor memperoleh informasi status penanganan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik;

6. Jangkauan lebih luas dan inklusif, menjangkau masyarakat di wilayah yang jauh dari kantor Satpol PP tanpa harus menempuh biaya dan waktu perjalanan;

7. Mendukung tata kelola berbasis data, karena rekapitulasi aduan dapat dijadikan bahan analisis pola pelanggaran untuk perumusan kebijakan penegakan yang lebih presisi.

6. CARA KERJA INOVASI

Mekanisme kerja CALL PAK SATPOL dirancang secara sederhana namun sistematis, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Penyampaian Aduan/Konsultasi: Masyarakat menghubungi nomor layanan PAK SATPOL (08114831950) melalui telepon, SMS, atau WhatsApp Business, dan menyampaikan informasi berupa identitas pelapor, lokasi kejadian, jenis gangguan/pertanyaan, serta kronologi singkat;

2. Penerimaan dan Pencatatan: Operator Call Center menerima dan mencatat aduan ke dalam sistem pencatatan digital, memberikan nomor tiket/registrasi sebagai bukti penerimaan;

3. Verifikasi dan Klasifikasi: Petugas melakukan verifikasi awal dan mengklasifikasikan aduan berdasarkan tingkat urgensi (darurat, prioritas, reguler) serta jenis penanganan yang diperlukan;

4. Pendistribusian Tugas: Aduan yang telah diklasifikasi diteruskan kepada personel piket lapangan Patroli Reaksi Cepat (PRC) Satpol PP Kabupaten Mimika sesuai wilayah dan jenis gangguan;

5. Tindakan Lapangan: Personel Satpol PP melakukan pengecekan dan penanganan di lokasi sesuai SOP, termasuk koordinasi dengan instansi terkait apabila diperlukan (Polri, Pemerintah Kelurahan/Desa, Dinas terkait);

6. Pelaporan Hasil Tindak Lanjut: Personel lapangan melaporkan hasil penanganan kepada operator call center untuk diperbarui dalam sistem pencatatan;

7. Pemberian Feedback kepada Pelapor: Operator menyampaikan informasi status dan hasil penanganan kepada pelapor melalui kanal yang sama (telepon/SMS/WhatsApp);

8. Rekapitulasi dan Evaluasi: Seluruh data aduan direkapitulasi secara berkala (harian, mingguan, bulanan) sebagai bahan evaluasi kinerja dan dasar pengambilan kebijakan pimpinan.

Diagram Alur Kerja PAK SATPOL:

Aduan/ Konsultasi Masuk	**Pencatatan &** Nomor Tiket	**Verifikasi &** Klasifikasi	**Distribusi ke** Personel Lapangan	**Tindakan &** Penanganan	**Feedback ke** Pelapor	**Rekap &** Evaluasi

1.11 Tujuan Inovasi Daerah

TUJUAN INOVASI

Inovasi CALL PAK SATPOL bertujuan untuk:

1. Menyediakan kanal pelayanan pengaduan dan konsultasi yang mudah, cepat, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Kabupaten Mimika terkait permasalahan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat;

2. Meningkatkan responsivitas dan kecepatan penanganan gangguan ketertiban umum oleh personel Satpol PP melalui standar waktu tanggap yang terukur;

3. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pencatatan, pendokumentasian, dan pemberian informasi balik atas setiap aduan yang disampaikan masyarakat;

4. Membangun basis data pengaduan yang akurat sebagai dasar perumusan kebijakan dan strategi penegakan Perda/Perkada yang lebih tepat sasaran;

5. Meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Satpol PP melalui keterbukaan dan kemudahan akses layanan;

6. Mendukung agenda transformasi digital dan reformasi birokrasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mimika.

1.12 Manfaat yang Diperoleh

MANFAAT INOVASI

1. Bagi Masyarakat

1. Mendapatkan kemudahan akses dalam menyampaikan aduan dan memperoleh konsultasi tanpa harus datang langsung ke kantor Satpol PP;

2. Memperoleh kepastian dan kejelasan informasi mengenai status penanganan aduan yang disampaikan;

3. Merasa lebih aman dan tenteram karena respons terhadap gangguan ketertiban umum dapat diperoleh secara lebih cepat;

4. Memperoleh edukasi dan informasi terkait regulasi ketertiban umum melalui layanan konsultasi.

2. Bagi Dinas Satpol PP Kabupaten Mimika

1. Memiliki basis data aduan yang terdokumentasi sebagai bahan evaluasi dan perencanaan operasional;

2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penugasan personel di lapangan berdasarkan klasifikasi dan prioritas aduan;

3. Meningkatkan citra kelembagaan sebagai organisasi pelayanan publik yang responsif, transparan, dan modern;

4. Mendukung pencapaian indikator kinerja pelayanan publik dan berpotensi menjadi rujukan inovasi pelayanan publik daerah maupun nasional.

3. Bagi Pemerintah Kabupaten Mimika

1. Mendukung percepatan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat perangkat daerah;

2. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan kualitas tata kelola pemerintahan daerah;

3. Memperkuat sinergi penanganan ketertiban umum antar perangkat daerah dan aparat keamanan melalui data aduan yang terintegrasi;

4. Menjadi contoh praktik baik (best practice) inovasi pelayanan publik yang dapat direplikasi oleh perangkat daerah lain.

1.13 Hasil Inovasi

HASIL INOVASI

Sejak diterapkannya inovasi PAK SATPOL, terjadi perbaikan nyata dalam kualitas pelayanan pengaduan dan konsultasi Satpol PP Kabupaten Mimika, sebagaimana digambarkan dalam perbandingan berikut:

Indikator	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi PAK SATPOL
Kanal pengaduan	Datang langsung / informal, tidak terdokumentasi	Satu nomor layanan resmi, terdokumentasi digital
Waktu tanggap	Tidak terstandar, cenderung lambat	Memiliki standar waktu tanggap dan mekanisme eskalasi

Transparansi	Pelapor tidak mengetahui status tindak lanjut	Pelapor menerima feedback status penanganan
Dokumentasi & data	Manual, rawan hilang, sulit direkap	Tercatat digital, mudah direkap dan dievaluasi
Jangkauan layanan	Terbatas pada masyarakat yang datang ke kantor	Menjangkau seluruh wilayah selama ada akses komunikasi

Secara umum, inovasi ini menghasilkan: meningkatnya jumlah aduan masyarakat yang tertangani secara cepat dan terdokumentasi, tersedianya basis data aduan yang dapat dianalisis untuk pemetaan titik rawan gangguan ketertiban umum, meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap responsivitas Satpol PP, serta terbangunnya citra kelembagaan Satpol PP Kabupaten Mimika yang lebih profesional, humanis, dan berbasis pelayanan publik yang modern.

No	Indikator	Informasi	Data Pendukung
1	Dukungan anggaran	Anggaran dialokasikan pada kegiatan penerapan inovasi di T-0, T1 dan T-2	• **Tentang** DPA RINCIAN BELANJA SKPD 2024 • **Tentang** RKA RINCIAN BELANJA SKPD 2025 • **Tentang** RKA RINCIAN BELANJA SKPD 2026
2	Sosialisasi Inovasi Daerah	Media Berita	• **Tentang** CALL CENTER PAK SATPOLPP • **Tentang** MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SATPOL PP • **Tentang** AKUN WEBSITE SATPOL PP • **Tentang** DOKUMENTASI PELAPORAN DAN PENYELESAIANNYA AKUN MEDIA SOSIAL • **Tentang** KOLABORASI SATPOL PP DAN DISTRIK MIRU KABUPATEN MIMIKA
3	Alat Kerja	Pelaksanaan kerja sudah didukung sistem informasi online/ daring Contoh : pemanfaatan platform media sosial, AI, IoT, super-app, dll	• **Tentang** ALAT MEDIA CALL CENTER WATSAPP BUSINESS
4	Pedoman teknis	Telah terdapat Pedoman teknis berupa buku yang dapat diakses secara online	• **Tentang** TATA CARA PELAPORAN CALL PAK SATPOL
5	Kecepatan penciptaan inovasi*	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 1-4 bulan	• **Tentang** PROPOSAL INOVASI DAERAH CALL PAK SATPOL (CALL PELAYANAN ADUAN DAN KONSULTASI SATPOL PP)

No	Indikator	Informasi	Data Pendukung
6	Kemudahan informasi layanan	Layanan melalui 3 media atau lebih	• **Tentang** METODE LAYANAN MANUAL / TATAP MUKA UNIT PELAYANAN ADMINISTRASI SATPOL-PP KABUPATEN MIMIKA • **Tentang** METODE LAYANAN HOTLINE • **Tentang** METODE LAYANAN MEDIA SOSIAL • **Tentang** METODE LAYANAN ONLINE
7	Kemudahan proses inovasi yang dihasilkan	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 1 hari	• **Tentang** SOP PELAYANAN TRANTIBUM
8	Penyelesaian layanan pengaduan	86%	• **Tentang** LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENYELESAIAN PENGADUAN TERTANGANI
9	Pelaksana inovasi daerah	Ada pelaksana dan ditetapkan dengan SK Kepala Perangkat Daerah	• **Tentang** SK OPERATOR MEDIA CALL CENTER
10	Ketersediaan SDM terhadap inovasi daerah*	1-10 SDM	• **Tentang** SK OPERATOR MEDIA CALL CENTER
11	Integrasi Layanan	Ada dukungan melalui perangkat web aplikasi/mobile (android atau ios) yang layanan sudah terintegrasi dengan unit organisasi lain	• **Tentang** APLIKASI LAYANAN INOVASI WATSAPP BUSINNES CALL PAK SATPOL
12	Jejaring inovasi	Inovasi melibatkan 1-2 Perangkat Daerah	• **Tentang** SK TIM PENGELOLA INOVASI
13	Program dan kegiatan inovasi Perangkat Daerah dalam RKPD	Pemerintah daerah sudah menuangkan program inovasi daerah dalam RKPD T-1, T-2 dan T0 (T0 adalah tahun berjalan)	• **Tentang** RKPD TRANTIBUM CALL CENTER
14	Kemanfaatan inovasi*	Cakupan penerima manfaat 201 orang atau lebih	• **Tentang** DAFTAR PENERIMA MANFAAT CALL CENTER PELAYANAN ADUAN DAN KONSULTASI SATPOL PP
15	Regulasi Inovasi Daerah*	SK Kepala Perangkat Daerah	• **Tentang** SK OPERATOR MEDIA CALL CENTER
16	Bimtek inovasi	Dalam 2 tahun terakhir pernah 2 kali bimtek (bimtek, training dan TOT)	• **Tentang** PENGEMBANGAN KOMPETENSI PERSONEL • **Tentang** SOSIALISASI PELAPORAN ADUAN CALL CENTER KOLABORASI DISTRIK MIRU

No	Indikator	Informasi	Data Pendukung
17	Keterlibatan aktor inovasi	Inovasi melibatkan 5 Aktor atau lebih	• **Tentang** SOSIALISASI PELAPORAN ADUAN CALL CENTER KOLABORASI DISTRIK MIRU