PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA

INOVASI WARGA MIMIKA

Kategori Anugerah

Inovasi Warga Mimika

Inovator

Inovator Perorangan: Isai dan jeri

Judul Inovasi

SIGAP MIMIKA (Sistem Informasi Gangguan dan Aspirasi Publik Kabupaten Mimika)

Tanggal Pengembangan Inovasi

Latar Belakang Permasalahan

Pengelolaan pengaduan masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara resmi, keterbatasan informasi mengenai status tindak lanjut pengaduan, serta belum tersedianya dashboard monitoring yang dapat digunakan untuk memantau kinerja penyelesaian pengaduan oleh OPD secara real-time. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengawasan dan evaluasi pelayanan publik menjadi kurang optimal.

Tujuan Melakukan Inovasi

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan.
- Mempercepat tindak lanjut pengaduan.
- Meningkatkan transparansi pelayanan.
- Mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Manfaat

Bagi Masyarakat

- Pengaduan lebih mudah.
- Proses lebih transparan.
- Dapat memantau status pengaduan.

Bagi OPD

- Pengelolaan pengaduan lebih terstruktur.
- Monitoring pekerjaan lebih mudah.

Bagi Pimpinan

- Mendapatkan informasi kondisi pelayanan publik secara cepat.
- Memantau kinerja penyelesaian pengaduan OPD.

Rancang Bangun atau Desain Inovasi

a. Permasalahan yang melatarbelakangi munculnya ide inovasi
Pengelolaan pengaduan masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara resmi, keterbatasan informasi mengenai status tindak lanjut pengaduan, serta belum tersedianya dashboard monitoring yang dapat digunakan untuk memantau kinerja penyelesaian pengaduan oleh OPD secara real-time. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengawasan dan evaluasi pelayanan publik menjadi kurang optimal.

b. Gagasan utama/ide inovasi

SIGAP MIMIKA dikembangkan sebagai sistem informasi berbasis web yang memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan sekaligus memberikan sarana monitoring dan pengendalian tindak lanjut pengaduan oleh perangkat daerah. Sistem ini dilengkapi dengan nomor tiket, pelacakan status pengaduan, dashboard OPD, dan dashboard pimpinan untuk memantau penyelesaian pengaduan secara transparan.

c. Metode Pembaharuan (upaya yang akan dilakukan sebelum dan sesudah inovasi)
Sebelum:

- Pengaduan melalui berbagai media.
- Sulit memantau progres.
- Rekapitulasi manual.

Sesudah:

- Pengaduan terpusat.
- Tiket otomatis.
- Monitoring real-time.
- Dashboard digital.

d. Keterlibatan aktor inovasi: stakeholder pentahelix yang perlu dilibatkan dan perannya

- Masyarakat.
- Admin Pengelola.
- Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
- Pimpinan Daerah.
- Administrator Sistem.

e. Keunggulan/Kebaharuan inovasi
SIGAP MIMIKA memiliki fitur nomor tiket otomatis, disposisi pengaduan berdasarkan kategori kepada OPD terkait, pelacakan status pengaduan secara real-time, dashboard monitoring penyelesaian pengaduan, serta dapat dikembangkan menjadi aplikasi berbasis mobile (PWA) sehingga mudah diakses masyarakat melalui telepon genggam.

f. Tahapan kerja inovasi atau spesifikasi produk

1. Masyarakat mengirim pengaduan.
2. Sistem memberikan nomor tiket.
3. Admin memverifikasi laporan.
4. Pengaduan diteruskan ke OPD terkait.
5. OPD menindaklanjuti pengaduan.
6. Status diperbarui dalam sistem.
7. Masyarakat dapat memantau progres.

Pengaduan dinyatakan selesai.

g. Keberlanjutan inovasi: potensi pengembangan dan replikasi inovasi
Sistem dapat dikembangkan secara berkelanjutan melalui penambahan fitur dashboard GIS, aplikasi mobile, integrasi dengan layanan pemerintah daerah, serta pemeliharaan sistem oleh administrator yang ditunjuk.

Kebaruan, Keunikan atau Keaslian

SIGAP MIMIKA memiliki fitur nomor tiket otomatis, disposisi pengaduan berdasarkan kategori kepada OPD terkait, pelacakan status pengaduan secara real-time, dashboard monitoring penyelesaian pengaduan, serta dapat dikembangkan menjadi aplikasi berbasis mobile (PWA) sehingga mudah diakses masyarakat melalui telepon genggam.

Tingkat Kesiapterapan atau Keunggulan Produk

Telah dibangun prototipe sistem SIGAP MIMIKA berbasis web yang mampu mengelola pengaduan masyarakat, melakukan disposisi kepada OPD terkait, memantau status penyelesaian pengaduan, dan

menghasilkan dashboard monitoring secara digital.

Kemanfaatan Produk Inovasi

Bagi Masyarakat

- Pengaduan lebih mudah.
- Proses lebih transparan.
- Dapat memantau status pengaduan.

Bagi OPD

- Pengelolaan pengaduan lebih terstruktur.
- Monitoring pekerjaan lebih mudah.

Bagi Pimpinan

- Mendapatkan informasi kondisi pelayanan publik secara cepat.
- Memantau kinerja penyelesaian pengaduan OPD.

Tingkat Keberlanjutan

Sistem dapat dikembangkan secara berkelanjutan melalui penambahan fitur dashboard GIS, aplikasi mobile, integrasi dengan layanan pemerintah daerah, serta pemeliharaan sistem oleh administrator yang ditunjuk.