



**PEMERINTAH KABUPATEN
KEPULAUAN YAPEN**

PEDOMAN TEKNIS

SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen)



INOVASI

**SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP
Kabupaten Kepulauan Yapen)**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, serta penanganan kebakaran merupakan bagian penting dari kewajiban pemerintah daerah dalam menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran memiliki peran utama dalam menangani berbagai gangguan ketertiban, pelanggaran PERDA dan PERKADA, serta kejadian darurat seperti kebakaran dan kebutuhan evakuasi. Namun, efektivitas penanganan sangat bergantung pada kecepatan informasi yang diterima serta kemudahan masyarakat dalam menyampaikan laporan.

Permasalahan menjadi lebih kompleks karena pengaduan masyarakat masih sering disampaikan melalui jalur yang berbeda-beda dan tidak seragam. Sebagian laporan disampaikan langsung ke kantor, melalui individu tertentu, atau melalui komunikasi yang tidak terpusat sehingga berpotensi memperlambat koordinasi dan tindak lanjut petugas. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan respons, terutama pada kejadian yang membutuhkan penanganan segera. Dampaknya, gangguan ketertiban dapat berkembang lebih luas dan kejadian kebakaran berpotensi menimbulkan kerugian sosial, ekonomi, maupun lingkungan yang lebih besar.

Di sisi lain, masih terdapat berbagai gangguan ketentraman dan ketertiban umum yang membutuhkan perhatian, seperti orang mabuk di ruang publik, premanisme, serta pelanggaran PERDA dan PERKADA. Potensi kebakaran bangunan maupun lahan juga membutuhkan sistem pelaporan yang mampu menghubungkan masyarakat dengan petugas secara cepat. Ketika masyarakat tidak mengetahui saluran resmi yang harus digunakan, laporan dapat terlambat diterima atau tidak segera sampai kepada unit yang berwenang. Kondisi ini menunjukkan perlunya satu kanal pengaduan yang sederhana, mudah dijangkau, dan dapat digunakan untuk berbagai jenis laporan.

Perkembangan teknologi dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik juga mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan yang lebih responsif dan terintegrasi. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan yang tidak mengharuskan mereka datang langsung ke kantor, terutama ketika menghadapi situasi darurat. Pada saat yang sama, pemerintah memerlukan sistem yang mampu mempercepat koordinasi, mendukung pencatatan laporan, serta menyediakan data lapangan yang dapat digunakan untuk evaluasi dan penyusunan kebijakan. Kebutuhan tersebut menjadi semakin penting dalam mendukung pelayanan ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, dan kebakaran secara lebih efektif.

Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kepulauan Yapen mengembangkan inovasi **SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen)**. Inovasi ini dirancang sebagai layanan pengaduan terpadu yang menggabungkan fungsi pengawasan dan

penindakan SATPOL PP dengan fungsi penanganan kedaruratan DAMKAR. Pelaporan dilakukan melalui satu nomor WhatsApp sehingga masyarakat umum, aparat lingkungan, maupun pelaku usaha dapat menyampaikan gangguan ketertiban dan kejadian kebakaran dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor.

SIGAP juga dirancang untuk memperkuat kecepatan dan ketepatan penanganan melalui penerusan laporan kepada petugas sesuai jenis kejadian yang disampaikan. Pengaduan terkait gangguan ketentraman dan ketertiban umum dapat diteruskan kepada SATPOL PP, sedangkan laporan kebakaran dapat segera dikoordinasikan dengan DAMKAR. Selain layanan pengaduan, inovasi ini diperkuat dengan sosialisasi PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran. Pola tersebut menjadikan SIGAP tidak hanya berfungsi sebagai kanal laporan, tetapi juga sebagai bagian dari upaya pencegahan dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Penerapan SIGAP sekaligus mendukung tersedianya data laporan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan pemerintah daerah. Informasi pengaduan dapat digunakan untuk melihat jenis gangguan yang sering terjadi, kebutuhan respons di lapangan, serta bahan perencanaan kegiatan pencegahan, penertiban, dan penganggaran. Dengan menggabungkan layanan pengaduan berbasis WhatsApp, koordinasi SATPOL PP dan DAMKAR, sosialisasi, patroli, serta peningkatan pengetahuan masyarakat, SIGAP diharapkan mampu mempercepat respons pemerintah, meningkatkan keamanan dan ketertiban lingkungan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

B. TUJUAN

Inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen) dikembangkan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kecepatan respons pemerintah daerah terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum serta kejadian kebakaran. Inovasi ini diarahkan agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan yang mudah diakses tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui nomor WhatsApp SIGAP, masyarakat dapat menyampaikan laporan secara lebih cepat sehingga informasi dapat segera diteruskan kepada petugas SATPOL PP maupun DAMKAR sesuai jenis kejadian yang dilaporkan.

Selain mempercepat respons, SIGAP juga bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah. Sebelumnya, pengaduan sering disampaikan melalui jalur yang terpisah dan tidak seragam sehingga berpotensi memperlambat koordinasi. Dengan adanya satu kanal pelaporan, masyarakat umum, aparat lingkungan, dan pelaku usaha memiliki jalur yang lebih jelas untuk melaporkan gangguan ketertiban, pelanggaran PERDA dan PERKADA, kebakaran bangunan atau lahan, serta kebutuhan evakuasi darurat. Mekanisme tersebut diharapkan membuat proses pengaduan menjadi lebih sederhana dan terarah.

Tujuan selanjutnya adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga ketentraman, ketertiban umum, dan keselamatan lingkungan. SIGAP tidak hanya mengandalkan layanan pengaduan berbasis WhatsApp, tetapi juga diperkuat melalui sosialisasi nomor layanan, sosialisasi PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta

simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran. Pendekatan tersebut bertujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai aturan yang berlaku, meningkatkan kepedulian terhadap kondisi lingkungan, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam mencegah gangguan ketertiban dan risiko kebakaran.

Melalui penerapan SIGAP, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kepulauan Yapen juga berupaya memperkuat koordinasi operasional antara SATPOL PP dan DAMKAR. Laporan yang diterima dapat diteruskan kepada petugas sesuai kebutuhan penanganan sehingga mengurangi keterlambatan dan ketidakefisienan akibat jalur pelaporan yang terpisah. Data dan statistik pengaduan yang terkumpul juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi, penyusunan kebijakan pencegahan, kegiatan penertiban, serta perencanaan anggaran berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Secara keseluruhan, tujuan akhir SIGAP adalah mewujudkan layanan pengaduan dan kedaruratan yang cepat, mudah, responsif, dan terintegrasi di Kabupaten Kepulauan Yapen. Inovasi ini diharapkan mampu menurunkan potensi gangguan ketentraman dan ketertiban umum serta mengurangi risiko akibat kejadian kebakaran melalui penanganan yang lebih awal. Dengan pelaksanaan yang konsisten, SIGAP juga diharapkan dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan, memperkuat partisipasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

C. MANFAAT

Inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen) memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, pemerintah daerah, serta petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, dan penanganan kebakaran. Pertama, dari sisi masyarakat, SIGAP memberikan kemudahan dalam menyampaikan laporan melalui satu nomor WhatsApp tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kanal tersebut dapat digunakan untuk melaporkan gangguan ketertiban umum, pelanggaran PERDA dan PERKADA, maupun kejadian darurat seperti kebakaran bangunan atau lahan.

Kedua, SIGAP memberikan manfaat dalam mempercepat dan mengarahkan respons terhadap laporan masyarakat. Pengaduan yang masuk dapat segera diteruskan kepada petugas SATPOL PP atau DAMKAR sesuai jenis kejadian yang dilaporkan. Mekanisme tersebut membantu mengurangi keterlambatan yang sebelumnya dapat terjadi karena laporan disampaikan melalui jalur yang berbeda-beda atau individu tertentu. Penanganan yang lebih awal juga diharapkan mampu mengurangi potensi kerugian sosial, ekonomi, maupun lingkungan akibat gangguan ketertiban dan kejadian kebakaran.

Ketiga, manfaat SIGAP juga dirasakan oleh pemerintah daerah melalui penguatan koordinasi operasional antara SATPOL PP dan DAMKAR. Layanan terpadu membantu mengurangi pola kerja sektoral karena pengaduan masyarakat dapat diarahkan kepada unit yang sesuai melalui mekanisme yang lebih jelas. Data dan statistik laporan yang terkumpul juga dapat digunakan sebagai bahan untuk melihat jenis gangguan yang sering

terjadi, menentukan kebutuhan pencegahan dan penertiban, serta mendukung perencanaan kegiatan dan penganggaran berdasarkan kondisi lapangan.

Keempat, SIGAP memberikan manfaat dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk menjaga keamanan serta ketertiban lingkungannya. Sosialisasi nomor pengaduan, penyampaian informasi mengenai PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran membantu masyarakat memahami cara melapor sekaligus meningkatkan pengetahuan mengenai pencegahan gangguan ketertiban dan risiko kebakaran. Keterlibatan tersebut diharapkan membangun kerja sama yang lebih kuat antara masyarakat dan pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan tanggap terhadap keadaan darurat.

Terakhir, SIGAP memberikan manfaat dalam memperkuat kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Kemudahan akses laporan, respons yang lebih terarah, koordinasi SATPOL PP dan DAMKAR, serta tersedianya data pengaduan menunjukkan upaya pemerintah menghadirkan pelayanan yang lebih responsif dan berbasis teknologi. Dengan demikian, SIGAP tidak hanya mempermudah penyampaian pengaduan, tetapi juga mendukung peningkatan keamanan dan ketertiban lingkungan, pengurangan risiko kebakaran, serta penguatan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen) lahir sebagai respons Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen terhadap belum terintegrasinya kanal pengaduan masyarakat, keterlambatan respons terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum, serta kebutuhan penanganan kebakaran dan keadaan darurat yang lebih cepat. Proses penciptaan inovasi ini diawali dari identifikasi kondisi pelayanan yang masih menggunakan jalur pelaporan berbeda-beda, seperti laporan langsung ke kantor maupun melalui individu tertentu. Dengan permasalahan yang telah terpetakan secara jelas, SIGAP dapat diarahkan langsung pada pembentukan satu kanal pengaduan berbasis WhatsApp yang mudah digunakan masyarakat dan mendukung koordinasi penanganan oleh SATPOL PP serta DAMKAR.

Kecepatan penciptaan SIGAP didukung oleh pemanfaatan sarana komunikasi yang telah familiar dan banyak digunakan masyarakat. Tahap awal dilakukan melalui peluncuran nomor aduan SIGAP untuk menerima laporan gangguan ketentraman dan ketertiban umum maupun kejadian kebakaran. Setelah kanal pengaduan tersedia, dilakukan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui saluran resmi yang dapat digunakan ketika membutuhkan layanan. Pemanfaatan WhatsApp membuat inovasi dapat dikembangkan tanpa harus membangun mekanisme pengaduan yang rumit sejak awal, sehingga layanan dapat lebih cepat digunakan oleh masyarakat umum, aparat lingkungan, dan pelaku usaha.

Pelaksanaan inovasi juga ditunjang oleh adanya dasar regulasi yang mendukung penyelenggaraan ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, dan penanganan kebakaran. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong

Praja, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Sub Urusan Kebakaran, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat menjadi landasan dalam pengembangan inovasi. Dukungan regulasi tersebut memperkuat arah penciptaan SIGAP sebagai layanan pengaduan yang responsif, terintegrasi, dan mendukung pelaksanaan tugas pelayanan dasar pemerintah daerah.

Kecepatan implementasi SIGAP juga didukung oleh tahapan inovasi yang sederhana dan langsung menyentuh kebutuhan pelayanan. Setelah nomor layanan diluncurkan dan disosialisasikan, pelaksanaan diperkuat melalui sosialisasi PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran. Laporan yang diterima melalui WhatsApp dapat segera diteruskan kepada petugas SATPOL PP atau DAMKAR sesuai jenis kejadian yang dilaporkan. Mekanisme tersebut membantu mempercepat alur sejak masyarakat menyampaikan aduan hingga petugas melakukan tindak lanjut di lapangan.

Dengan kombinasi permasalahan yang telah teridentifikasi, dukungan regulasi, pemanfaatan WhatsApp, serta koordinasi antara SATPOL PP dan DAMKAR, SIGAP memiliki pola penciptaan inovasi yang praktis dan dapat segera diterapkan sesuai kebutuhan masyarakat. Inovasi ini mengintegrasikan penerimaan pengaduan, penerusan informasi kepada petugas, penanganan lapangan, sosialisasi, patroli, serta peningkatan pengetahuan masyarakat dalam satu rangkaian pelayanan. Melalui pendekatan tersebut, SIGAP dapat berkembang sebagai solusi daerah yang responsif dalam mempercepat penanganan pengaduan, meningkatkan keamanan dan ketertiban lingkungan, memperkuat kesiapsiagaan terhadap kebakaran, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)

Inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen) memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana utama untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan gangguan ketentraman, ketertiban umum, maupun kejadian kebakaran. Teknologi digunakan untuk membentuk satu kanal pengaduan yang lebih sederhana dan mudah dijangkau dibandingkan pola sebelumnya yang masih melalui berbagai jalur terpisah. Melalui pendekatan tersebut, penyampaian informasi dari masyarakat kepada petugas dapat dilakukan secara lebih cepat, terarah, dan efisien.

Dalam pelaksanaannya, penggunaan teknologi informasi dilakukan melalui pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai media utama layanan pengaduan SIGAP. Masyarakat umum, aparat lingkungan, maupun pelaku usaha dapat menyampaikan laporan melalui satu nomor layanan tanpa harus datang langsung ke kantor SATPOL PP. Penggunaan WhatsApp dipilih karena praktis dan mudah digunakan dalam mendukung komunikasi antara masyarakat dengan petugas. Mekanisme ini membantu mempercepat penerimaan laporan sekaligus memberikan jalur pengaduan yang lebih jelas bagi masyarakat.

Teknologi informasi dalam SIGAP juga mendukung proses penerusan laporan kepada petugas sesuai dengan jenis kejadian yang dilaporkan. Aduan mengenai gangguan ketentraman dan ketertiban umum, premanisme, orang mabuk di ruang publik, maupun pelanggaran PERDA dan PERKADA dapat diteruskan kepada petugas SATPOL PP. Sementara itu, laporan mengenai kebakaran bangunan, kebakaran lahan, atau kebutuhan evakuasi darurat dapat dikoordinasikan dengan DAMKAR. Dengan mekanisme tersebut, informasi yang diterima dapat diarahkan kepada unit yang sesuai sehingga proses respons menjadi lebih terorganisir.

Pemanfaatan teknologi juga membantu memperkuat koordinasi antara SATPOL PP dan DAMKAR dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Satu kanal pengaduan mengurangi ketergantungan terhadap pola pelaporan yang sebelumnya disampaikan melalui individu tertentu atau jalur yang berbeda-beda. Informasi yang masuk melalui layanan SIGAP dapat menjadi dasar bagi petugas untuk menentukan bentuk penanganan yang diperlukan. Dengan demikian, teknologi informasi berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat yang melaporkan kejadian dengan petugas pemerintah yang bertanggung jawab melakukan tindak lanjut.

Selain mendukung pelayanan pengaduan, penggunaan teknologi informasi dalam SIGAP juga dapat menghasilkan data dan statistik laporan masyarakat. Informasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui jenis gangguan yang sering terjadi, melihat kebutuhan penanganan di lapangan, serta menjadi bahan dalam penyusunan kebijakan pencegahan, penertiban, dan penganggaran. Pemanfaatan data laporan membantu pemerintah daerah memperoleh gambaran kondisi aktual berdasarkan pengaduan masyarakat sekaligus mendukung evaluasi terhadap pelayanan SATPOL PP dan DAMKAR.

Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi dalam SIGAP menjadi bagian penting dalam membangun layanan pengaduan yang lebih cepat, mudah, responsif, dan terintegrasi di Kabupaten Kepulauan Yapen. Pemanfaatan WhatsApp sebagai kanal pengaduan membantu masyarakat menyampaikan laporan secara praktis sekaligus memperkuat koordinasi penanganan oleh SATPOL PP dan DAMKAR. Pendekatan tersebut mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, mempercepat respons terhadap gangguan ketertiban maupun kebakaran, serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib.

BAB II

KERANGKA PIKIR

A. KEBAHARUAN

Inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen) memperkenalkan pendekatan baru dalam pelayanan pengaduan ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, dan kebakaran dengan menghadirkan satu kanal pelaporan yang lebih terpadu. Kebaruan utama inovasi ini terletak pada penggunaan satu nomor WhatsApp sebagai pintu masuk pengaduan masyarakat untuk berbagai jenis kejadian. Pendekatan tersebut menggantikan pola pelaporan yang sebelumnya tersebar melalui jalur berbeda-beda menjadi mekanisme yang lebih sederhana, mudah diakses, dan lebih terarah.

Berbeda dengan pola sebelumnya yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor atau menyampaikan laporan melalui individu tertentu, SIGAP memungkinkan pengaduan disampaikan secara cepat melalui media komunikasi yang sudah dikenal luas. Masyarakat umum, aparat lingkungan, maupun pelaku usaha dapat menggunakan kanal yang sama untuk melaporkan gangguan ketertiban maupun kejadian kebakaran. Laporan kemudian dapat diteruskan kepada SATPOL PP atau DAMKAR sesuai jenis permasalahan yang disampaikan. Kebaruan ini membantu memperpendek jalur komunikasi antara masyarakat dengan petugas pemerintah yang bertanggung jawab melakukan penanganan.

Keunikan lain dari SIGAP terletak pada penggabungan fungsi pelayanan SATPOL PP dan DAMKAR dalam satu mekanisme pengaduan. Laporan mengenai orang mabuk di ruang publik, premanisme, serta pelanggaran PERDA dan PERKADA dapat diarahkan kepada SATPOL PP, sedangkan laporan kebakaran bangunan, kebakaran lahan, maupun kebutuhan evakuasi dapat dikoordinasikan dengan DAMKAR. Pola tersebut memperkuat koordinasi operasional dan membantu mengurangi kerja yang terpisah dalam memberikan respons terhadap laporan masyarakat. Dengan demikian, satu layanan dapat menjadi penghubung untuk berbagai kebutuhan penanganan ketertiban dan kedaruratan.

Kebaruan SIGAP juga terlihat pada penggabungan pemanfaatan teknologi dengan pendekatan langsung kepada masyarakat. Selain menyediakan nomor WhatsApp sebagai kanal pengaduan, inovasi ini diperkuat melalui sosialisasi nomor layanan, sosialisasi PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran. Kombinasi tersebut membuat SIGAP tidak hanya berfungsi sebagai sarana menerima laporan setelah kejadian terjadi, tetapi juga mendukung peningkatan pengetahuan, kesadaran, dan partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban serta mengurangi risiko kebakaran.

Dengan menggabungkan satu kanal pengaduan berbasis WhatsApp, koordinasi SATPOL PP dan DAMKAR, penerusan laporan sesuai jenis kejadian, sosialisasi, patroli, serta peningkatan pengetahuan masyarakat, SIGAP menjadi model pelayanan yang lebih

responsif dan terintegrasi. Data dan statistik pengaduan yang terkumpul juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi, perencanaan pencegahan, penertiban, dan penganggaran pemerintah daerah. Dengan karakter tersebut, SIGAP tidak hanya memperbarui cara masyarakat menyampaikan pengaduan, tetapi juga memperkuat koordinasi penanganan, partisipasi masyarakat, serta kualitas pelayanan ketentraman, ketertiban umum, dan kebakaran di Kabupaten Kepulauan Yapen.

B. DESAIN INOVASI

Desain inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen) disusun sebagai respons atas belum terintegrasinya kanal pengaduan masyarakat, keterlambatan respons terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum, serta kebutuhan penanganan kebakaran yang lebih cepat di Kabupaten Kepulauan Yapen. Inovasi ini dirancang dengan pendekatan layanan pengaduan terpadu berbasis teknologi yang menghubungkan masyarakat dengan petugas SATPOL PP dan DAMKAR melalui satu nomor WhatsApp. Melalui desain tersebut, proses penyampaian laporan dapat dilakukan secara lebih sederhana, cepat, terarah, dan mudah dijangkau.

Langkah awal dalam desain SIGAP dimulai melalui penyediaan nomor aduan khusus yang digunakan untuk menerima laporan gangguan ketentraman, ketertiban umum, pelanggaran PERDA dan PERKADA, serta kejadian kebakaran. Nomor layanan tersebut kemudian disosialisasikan kepada masyarakat agar mereka mengetahui saluran resmi yang dapat digunakan ketika membutuhkan bantuan. Masyarakat umum, aparat lingkungan, dan pelaku usaha dapat menyampaikan laporan tanpa harus datang langsung ke kantor. Dengan mekanisme tersebut, jalur pengaduan yang sebelumnya tersebar dapat diarahkan menjadi lebih terpusat.

Tahap berikutnya dirancang melalui mekanisme penerusan laporan kepada petugas sesuai jenis kejadian yang disampaikan. Laporan mengenai gangguan ketentraman dan ketertiban umum dapat ditindaklanjuti oleh SATPOL PP, sedangkan laporan kebakaran atau kebutuhan evakuasi dapat dikoordinasikan dengan DAMKAR. Pola ini membantu memperkuat koordinasi operasional serta mengurangi keterlambatan akibat laporan yang disampaikan melalui jalur yang tidak tepat. Selain itu, informasi pengaduan yang diterima dapat menjadi dasar bagi petugas untuk menentukan bentuk respons yang diperlukan di lapangan.

Desain SIGAP juga menggabungkan layanan berbasis teknologi dengan pendekatan langsung kepada masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan pencegahan. Sosialisasi PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran menjadi bagian pendukung untuk meningkatkan pengetahuan dan keterlibatan masyarakat. Pendekatan tersebut membuat SIGAP tidak hanya berfungsi sebagai kanal pengaduan, tetapi juga mendukung upaya pencegahan gangguan ketertiban dan risiko kebakaran. Data serta statistik laporan yang terkumpul juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi, perencanaan penertiban, pencegahan, dan penganggaran.

Monitoring dan evaluasi menjadi bagian penting dalam desain inovasi untuk memastikan pelayanan SIGAP terus berjalan sesuai kebutuhan masyarakat. Pemantauan

dapat dilakukan terhadap jenis pengaduan yang masuk, kecepatan tindak lanjut, pola gangguan ketertiban, kejadian kebakaran, serta efektivitas koordinasi antara SATPOL PP dan DAMKAR. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbaiki mekanisme pelayanan, memperkuat sosialisasi, dan menyesuaikan kegiatan patroli maupun pencegahan. Dengan desain tersebut, SIGAP menjadi layanan yang menggabungkan satu kanal pengaduan berbasis WhatsApp, koordinasi penanganan, kegiatan pencegahan, partisipasi masyarakat, serta pemanfaatan data untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan terintegrasi di Kabupaten Kepulauan Yapen.

C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN

1. Tujuan dan Ruang Lingkup

SOP ini bertujuan untuk memberikan pedoman operasional dalam pelaksanaan inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen). Ruang lingkup SOP mencakup penerimaan laporan masyarakat, klasifikasi jenis pengaduan, penerusan laporan kepada petugas SATPOL PP atau DAMKAR, tindak lanjut lapangan, pencatatan hasil penanganan, sosialisasi layanan, patroli, kegiatan peningkatan pengetahuan masyarakat, pengelolaan data pengaduan, monitoring, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

2. Peran dan Tanggung Jawab

- a. **Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kepulauan Yapen:** Bertindak sebagai koordinator pelaksanaan inovasi SIGAP, mengelola kanal pengaduan, menerima dan menindaklanjuti laporan terkait gangguan ketentraman dan ketertiban umum, pelanggaran PERDA dan PERKADA, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi pelayanan.
- b. **Pemadam Kebakaran (DAMKAR):** Menindaklanjuti laporan yang berkaitan dengan kebakaran bangunan, kebakaran lahan, kebutuhan evakuasi darurat, serta keadaan lain yang memerlukan penanganan kedaruratan sesuai tugas dan fungsinya.
- c. **Petugas Layanan SIGAP:** Menerima laporan melalui nomor WhatsApp, mengidentifikasi jenis kejadian, meneruskan informasi kepada petugas yang berwenang, serta membantu pencatatan data laporan dan hasil tindak lanjut.
- d. **Petugas SATPOL PP:** Melakukan penanganan lapangan terhadap laporan gangguan ketentraman dan ketertiban umum, premanisme, orang mabuk di ruang publik, serta pelanggaran PERDA dan PERKADA sesuai kewenangan.
- e. **Petugas DAMKAR:** Melaksanakan respons lapangan terhadap laporan kebakaran dan kebutuhan penanganan kedaruratan yang diteruskan melalui layanan SIGAP.
- f. **Aparat Lingkungan:** Mendukung penyebaran informasi nomor layanan SIGAP, membantu masyarakat dalam menyampaikan laporan, serta berkoordinasi dengan petugas apabila terdapat kejadian yang membutuhkan tindak lanjut.
- g. **Masyarakat/Pelaku Usaha:** Menyampaikan laporan mengenai gangguan ketertiban maupun kejadian kebakaran melalui nomor WhatsApp SIGAP dengan informasi yang jelas serta mendukung proses penanganan sesuai kebutuhan petugas.

3. Sumber Daya yang Diperlukan

- a. Nomor layanan pengaduan SIGAP sebagai kanal resmi penerimaan laporan masyarakat.
- b. Aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi dan penerimaan pengaduan.
- c. Telepon seluler atau perangkat komunikasi yang digunakan untuk mengelola layanan.
- d. Jaringan internet dan jaringan telekomunikasi sesuai ketersediaan wilayah pelayanan.
- e. SDM SATPOL PP dan DAMKAR yang bertugas menerima, meneruskan, serta menindaklanjuti laporan.
- f. Sarana operasional SATPOL PP untuk mendukung penanganan gangguan ketentraman dan ketertiban umum.
- g. Sarana dan peralatan pemadam kebakaran untuk mendukung penanganan kejadian kebakaran.
- h. Media sosialisasi untuk menyebarluaskan nomor layanan SIGAP dan informasi terkait PERDA, PERKADA, serta pencegahan kebakaran.
- i. Data dan catatan pengaduan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan pengambilan kebijakan.

4. Proses Pengumpulan Ide

SIGAP berawal dari identifikasi permasalahan pelayanan pengaduan di Kabupaten Kepulauan Yapen, terutama laporan masyarakat yang masih disampaikan melalui jalur yang berbeda-beda, keterlambatan tindak lanjut, serta ketidakjelasan mengenai saluran yang harus digunakan untuk melaporkan gangguan ketertiban maupun kejadian kebakaran. Ide kemudian dikembangkan menjadi satu layanan pengaduan berbasis WhatsApp yang menghubungkan masyarakat dengan SATPOL PP dan DAMKAR agar proses pelaporan dan koordinasi penanganan dapat dilakukan secara lebih cepat dan terarah.

5. Seleksi dan Penilaian Ide

Kriteria penilaian meliputi:

- a. Kemampuan inovasi dalam menyediakan satu kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat.
- b. Kemampuan mempercepat penyampaian laporan gangguan ketentraman, ketertiban umum, dan kebakaran.
- c. Kemampuan mengarahkan laporan kepada SATPOL PP atau DAMKAR sesuai jenis kejadian.
- d. Kemampuan memperkuat koordinasi operasional antara SATPOL PP dan DAMKAR.
- e. Kemampuan memanfaatkan teknologi komunikasi yang praktis dan mudah digunakan masyarakat.
- f. Kemampuan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan.

- g. Kemampuan mendukung kegiatan pencegahan melalui sosialisasi, patroli, simulasi, dan pelatihan.
- h. Kemampuan menghasilkan data pengaduan yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan penyusunan kebijakan.

6. Pengendalian Risiko dan Kualitas

Risiko seperti informasi laporan yang tidak jelas, kesalahan penerusan pengaduan, keterlambatan tindak lanjut, keterbatasan jaringan komunikasi, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai nomor layanan, serta koordinasi petugas yang belum optimal diantisipasi dengan:

- a. Memusatkan penerimaan pengaduan melalui nomor layanan SIGAP.
- b. Mengidentifikasi jenis laporan sebelum diteruskan kepada petugas yang berwenang.
- c. Meneruskan laporan gangguan ketentraman dan ketertiban umum kepada SATPOL PP serta laporan kebakaran kepada DAMKAR.
- d. Melakukan koordinasi antara petugas penerima laporan dengan petugas lapangan.
- e. Melakukan sosialisasi nomor layanan SIGAP secara berkala kepada masyarakat.
- f. Melaksanakan sosialisasi PERDA dan PERKADA untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.
- g. Melaksanakan patroli terjadwal sebagai bagian dari upaya pencegahan gangguan ketertiban.
- h. Melakukan simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran untuk meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat.
- i. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap proses penerimaan, penerusan, dan tindak lanjut laporan.

7. Uji Coba dan Penerapan Awal

Pelaksanaan awal SIGAP dilakukan melalui penyediaan dan peluncuran nomor WhatsApp sebagai kanal pengaduan gangguan ketentraman dan ketertiban umum serta kejadian kebakaran. Setelah layanan tersedia, nomor tersebut disosialisasikan kepada masyarakat agar pengguna mengetahui saluran resmi yang dapat digunakan untuk menyampaikan laporan. Pada tahap penerapan awal, mekanisme penerimaan dan penerusan laporan dapat dievaluasi berdasarkan pelaksanaan di lapangan untuk memperbaiki koordinasi dan meningkatkan kecepatan respons pelayanan.

8. Implementasi dan Pengembangan

- a. Menyediakan nomor WhatsApp SIGAP sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat.
- b. Menyosialisasikan nomor layanan kepada masyarakat umum, aparat lingkungan, dan pelaku usaha.
- c. Menerima laporan mengenai gangguan ketentraman dan ketertiban umum maupun kejadian kebakaran.
- d. Mengidentifikasi jenis pengaduan berdasarkan informasi yang disampaikan masyarakat.

- e. Meneruskan laporan gangguan ketertiban kepada petugas SATPOL PP.
- f. Meneruskan laporan kebakaran dan kebutuhan evakuasi kepada petugas DAMKAR.
- g. Melakukan tindak lanjut lapangan sesuai jenis kejadian dan kewenangan masing-masing petugas.
- h. Mencatat informasi dan hasil penanganan laporan sebagai data pelayanan.
- i. Melaksanakan sosialisasi PERDA dan PERKADA kepada masyarakat.
- j. Melaksanakan patroli terjadwal untuk mendukung pencegahan gangguan ketentraman dan ketertiban umum.
- k. Melaksanakan simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran untuk meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat.
- l. Menggunakan data dan statistik pengaduan sebagai bahan evaluasi, perencanaan pencegahan, penertiban, dan penganggaran.

9. Komunikasi Internal dan Eksternal

- a. **Internal:** Koordinasi dilakukan antara pengelola layanan SIGAP, petugas SATPOL PP, dan DAMKAR untuk memastikan setiap pengaduan diterima, diklasifikasikan, diteruskan, dan ditindaklanjuti sesuai jenis kejadian dan kewenangan masing-masing.
- b. **Eksternal:** Sosialisasi dilakukan kepada masyarakat umum, aparat lingkungan, dan pelaku usaha mengenai nomor layanan SIGAP, jenis pengaduan yang dapat disampaikan, mekanisme pelaporan, ketentuan PERDA dan PERKADA, serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban dan mencegah bahaya kebakaran.

10. Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi dilakukan secara berkala dengan indikator:

- a. Jumlah laporan masyarakat yang diterima melalui layanan SIGAP.
- b. Jenis gangguan ketentraman dan ketertiban umum yang dilaporkan masyarakat.
- c. Jumlah laporan kebakaran dan keadaan darurat yang diterima.
- d. Kecepatan penerusan laporan kepada petugas SATPOL PP atau DAMKAR.
- e. Kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.
- f. Tingkat koordinasi antara SATPOL PP dan DAMKAR dalam menangani laporan.
- g. Tingkat pelaksanaan sosialisasi nomor layanan SIGAP kepada masyarakat.
- h. Tingkat pelaksanaan sosialisasi PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran.
- i. Ketersediaan data dan statistik pengaduan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan.
- j. Perkembangan tingkat keamanan, ketertiban lingkungan, partisipasi masyarakat, serta kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah daerah sebagai indikator jangka panjang.

SOP ini menjadi pedoman agar pelaksanaan SIGAP berlangsung secara sistematis, responsif, terkoordinasi, dan berkelanjutan. Melalui alur kerja yang jelas mulai dari penerimaan laporan, identifikasi jenis kejadian, penerusan pengaduan, tindak lanjut

lapangan, pencatatan hasil penanganan, hingga monitoring dan evaluasi, inovasi ini diharapkan mampu mempercepat respons pemerintah, memperkuat koordinasi SATPOL PP dan DAMKAR, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mendukung terciptanya lingkungan yang aman dan tertib di Kabupaten Kepulauan Yapen.

BAB III

PENUTUP

Penyelenggaraan ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, dan penanganan kebakaran yang efektif memerlukan sistem pengaduan yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi. Inovasi SIGAP (Sistem Informasi Gawat dan Pengaduan di SATPOL PP Kabupaten Kepulauan Yapen) menjadi langkah strategis Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kepulauan Yapen dalam memperkuat pelayanan pengaduan masyarakat sekaligus meningkatkan koordinasi antara SATPOL PP dan DAMKAR.

Melalui satu nomor WhatsApp, masyarakat umum, aparat lingkungan, maupun pelaku usaha dapat menyampaikan laporan gangguan ketentraman dan ketertiban umum serta kejadian kebakaran tanpa harus datang langsung ke kantor. Laporan yang diterima dapat diteruskan kepada petugas SATPOL PP atau DAMKAR sesuai jenis kejadian sehingga proses penanganan menjadi lebih terarah dan efisien.

Inovasi ini juga memperkuat keterlibatan masyarakat melalui sosialisasi nomor layanan SIGAP, penyampaian informasi mengenai PERDA dan PERKADA, patroli terjadwal, serta simulasi dan pelatihan pemadaman kebakaran. Data dan statistik pengaduan yang terkumpul dapat dimanfaatkan pemerintah daerah sebagai bahan evaluasi, penyusunan kebijakan pencegahan dan penertiban, serta perencanaan penganggaran berdasarkan kondisi di lapangan.

Keberlanjutan SIGAP perlu didukung melalui konsistensi pengelolaan kanal pengaduan, peningkatan kapasitas petugas, serta penguatan koordinasi antara SATPOL PP dan DAMKAR. Monitoring dan evaluasi secara berkala diperlukan untuk menilai jumlah dan jenis pengaduan, kecepatan tindak lanjut, efektivitas koordinasi petugas, serta partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan.

Dengan semangat memperkuat pelayanan publik yang cepat, responsif, dan berbasis teknologi, SIGAP diharapkan terus berkembang sebagai layanan pengaduan yang mudah diakses dan terintegrasi di Kabupaten Kepulauan Yapen. Dengan pelaksanaan yang konsisten, SIGAP diharapkan mampu mendukung terciptanya lingkungan yang lebih aman, tertib, tanggap terhadap keadaan darurat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.



**PEMERINTAH KABUPATEN
KEPULAUAN YAPEN**