



**PEMERINTAH KABUPATEN
KEPULAUAN YAPEN**

PEDOMAN TEKNIS E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP)



INOVASI

E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRKP)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, transparan, responsif, dan mudah diakses merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan daerah. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan (DPUPRPKP) Kabupaten Kepulauan Yapen memiliki ruang lingkup pelayanan yang luas, mulai dari pembangunan dan pemeliharaan jalan, jembatan, drainase, air bersih, sanitasi, penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, hingga urusan pertanahan sesuai kewenangan pemerintah daerah. Banyaknya jenis layanan tersebut membutuhkan mekanisme pengaduan dan pelayanan yang mampu menerima laporan masyarakat secara cepat sekaligus memastikan setiap laporan dapat ditindaklanjuti dengan jelas. Kondisi tersebut mendorong perlunya sistem pelayanan yang terintegrasi dan dapat diakses masyarakat secara lebih mudah.

Permasalahan menjadi semakin kompleks karena penyampaian pengaduan dan permohonan layanan masyarakat sebelumnya masih berpotensi dilakukan melalui berbagai saluran yang belum terintegrasi. Masyarakat dapat mengalami kesulitan dalam mengetahui saluran resmi yang harus digunakan, sementara petugas menghadapi tantangan dalam mengelola laporan yang masuk dari sumber berbeda. Selain itu, informasi mengenai status penyelesaian pengaduan belum selalu tersedia secara mudah sehingga masyarakat tidak dapat memantau perkembangan laporannya secara langsung. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpastian pelayanan dan memperlambat proses penyelesaian pengaduan.

Proses verifikasi, disposisi, dan dokumentasi tindak lanjut juga menjadi bagian yang membutuhkan pembaruan. Pengaduan yang telah diterima perlu diverifikasi sebelum diteruskan kepada bidang teknis yang memiliki kewenangan, namun apabila proses tersebut masih dilakukan secara manual atau tidak terdokumentasi dalam satu sistem, waktu pelayanan dapat menjadi lebih lama. Dokumentasi hasil penanganan, seperti foto sebelum, selama, dan setelah pekerjaan, berita acara, catatan teknis, maupun dokumen pendukung lainnya juga perlu dikelola secara sistematis agar dapat digunakan sebagai bukti penyelesaian. Keterbatasan tersebut turut menyulitkan pemerintah dalam memperoleh data historis pengaduan dan tindak lanjut yang dapat digunakan untuk evaluasi pelayanan.

Di sisi lain, kebutuhan terhadap transformasi digital pemerintahan semakin meningkat sejalan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pelayanan publik tidak lagi cukup hanya mengandalkan mekanisme tatap muka atau administrasi fisik, tetapi perlu didukung oleh sistem digital yang mampu mengintegrasikan pendaftaran, verifikasi, disposisi, pelacakan, dokumentasi, dan monitoring dalam satu ekosistem. Pimpinan juga membutuhkan dashboard yang dapat menampilkan jumlah pengaduan, status penyelesaian, distribusi laporan berdasarkan wilayah dan jenis layanan, serta kinerja masing-masing bidang. Informasi tersebut

penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat, tepat sasaran, dan berbasis data.

Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, DPUPRKP Kabupaten Kepulauan Yapen mengembangkan inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRKP). E-TUNTAS dirancang sebagai sistem pelayanan digital yang menjadi *single gateway* atau satu pintu bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan permohonan layanan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai kanal penerimaan laporan, tetapi juga sebagai instrumen internal bagi DPUPRKP untuk melakukan verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, monitoring, pengendalian, dan evaluasi penyelesaian setiap laporan. Melalui pendekatan tersebut, setiap pengaduan diharapkan tidak berhenti pada tahap penerimaan, tetapi dapat dikelola hingga benar-benar selesai.

E-TUNTAS juga dilengkapi dengan berbagai fitur yang dirancang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Setiap laporan memperoleh nomor tiket unik sehingga masyarakat dapat melakukan pelacakan status mulai dari diterima, diverifikasi, didisposisi, dalam penanganan, menunggu verifikasi, hingga selesai. Sistem juga menyediakan dashboard pimpinan, manajemen disposisi, dokumentasi tindak lanjut, pengaduan berbasis data dan geolokasi, peta digital, serta mekanisme penilaian prioritas melalui *Tuntas Score*. Selain itu, sistem dapat dikembangkan untuk mendukung monitoring proyek, transparansi anggaran, integrasi kinerja pegawai, serta basis data regulasi dan SOP teknis. Dengan fitur tersebut, E-TUNTAS tidak hanya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, tetapi juga memperkuat pengendalian internal dan kualitas tata kelola pelayanan.

Penerapan E-TUNTAS diharapkan memberikan dampak yang lebih luas terhadap kualitas pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Kepulauan Yapen. Sistem ini ditujukan untuk mempercepat proses penerimaan, verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut laporan, meningkatkan transparansi status pengaduan, membangun basis data permasalahan infrastruktur, serta menyediakan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan perencanaan pembangunan. Bagi masyarakat, E-TUNTAS diharapkan memberikan akses pelayanan yang lebih mudah, kepastian penyelesaian yang lebih baik, dan kemampuan untuk memantau perkembangan laporan. Dengan mengintegrasikan pengaduan, layanan, tracking, dokumentasi, monitoring, dan evaluasi dalam satu sistem digital, E-TUNTAS diharapkan mampu mewujudkan pelayanan DPUPRKP yang lebih cepat, terukur, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. TUJUAN

Inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRKP) dikembangkan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Kepulauan Yapen. Inovasi ini diarahkan agar masyarakat memperoleh akses pelayanan yang lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan, permohonan informasi, laporan kerusakan infrastruktur, maupun kebutuhan layanan lainnya melalui satu sistem digital yang terintegrasi. Melalui E-TUNTAS, proses pelayanan tidak hanya berhenti pada tahap penerimaan laporan, tetapi dirancang hingga proses

verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, monitoring, dan penyelesaian. Pendekatan tersebut diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, sistematis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Selain meningkatkan kemudahan akses, E-TUNTAS juga bertujuan mempercepat proses penerimaan, verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut terhadap setiap laporan masyarakat. Sistem dirancang agar setiap pengaduan dapat segera diteruskan kepada bidang atau unit teknis yang memiliki kewenangan sesuai dengan jenis permasalahan yang disampaikan. Setiap laporan memperoleh nomor tiket unik sehingga proses penyelesaiannya dapat ditelusuri secara lebih terstruktur. Dengan mekanisme tersebut, alur pelayanan yang sebelumnya berpotensi tersebar melalui berbagai saluran dapat diarahkan menjadi lebih terpusat, terdokumentasi, dan efisien.

Tujuan selanjutnya adalah meningkatkan transparansi proses penyelesaian pengaduan kepada masyarakat. Melalui fitur *tracking*, masyarakat dapat memantau perkembangan laporan berdasarkan tahapan diterima, diverifikasi, didisposisi, dalam penanganan, menunggu verifikasi, hingga selesai. Sistem ini membantu memberikan kepastian mengenai posisi laporan sekaligus mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap komunikasi manual untuk mengetahui perkembangan penanganan. Dengan tersedianya informasi status secara lebih terbuka, E-TUNTAS diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan DPUPRKP Kabupaten Kepulauan Yapen.

Melalui penerapan E-TUNTAS, DPUPRKP Kabupaten Kepulauan Yapen juga berupaya membangun basis data pengaduan dan layanan yang lebih terintegrasi. Informasi mengenai jenis laporan, lokasi, bidang yang menangani, dokumentasi tindak lanjut, waktu penyelesaian, serta status pengaduan dapat dihimpun dalam satu sistem dan dimanfaatkan untuk proses monitoring serta evaluasi. Dashboard pimpinan dapat digunakan untuk melihat jumlah laporan masuk, pengaduan dalam proses, pengaduan yang telah selesai, laporan yang melewati batas waktu, distribusi berdasarkan wilayah maupun jenis layanan, serta kinerja masing-masing bidang. Data tersebut diharapkan menjadi dasar yang lebih kuat bagi pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan infrastruktur.

Secara keseluruhan, tujuan akhir E-TUNTAS adalah meningkatkan akuntabilitas, efektivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPUPRKP Kabupaten Kepulauan Yapen. Sistem ini diharapkan mampu membangun pola kerja pelayanan yang lebih responsif, terdokumentasi, terukur, dan berbasis data sekaligus mendukung transformasi digital pemerintahan serta penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam jangka panjang, E-TUNTAS diharapkan tidak hanya menjadi kanal pengaduan, tetapi berkembang sebagai instrumen tata kelola pelayanan yang mampu mendukung monitoring infrastruktur, pengendalian kinerja, transparansi pelayanan, serta pengambilan keputusan pembangunan secara lebih tepat sasaran. Dengan prinsip bahwa setiap laporan harus ditangani hingga tuntas, inovasi ini diharapkan memperkuat kualitas pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

C. MANFAAT

Inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP) memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, DPUPRPKP, pimpinan perangkat daerah, serta Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen. Pertama, dari sisi masyarakat, E-TUNTAS memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, permohonan layanan, maupun laporan kerusakan infrastruktur melalui satu sistem digital yang lebih terintegrasi. Masyarakat tidak hanya memperoleh akses layanan yang lebih mudah, tetapi juga mendapatkan nomor tiket untuk setiap laporan yang disampaikan. Dengan adanya nomor tiket tersebut, masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan secara lebih jelas dan memperoleh kepastian terhadap proses penyelesaian layanan.

Kedua, E-TUNTAS memberikan manfaat dalam mempercepat proses penerimaan, verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut laporan masyarakat. Setiap laporan dapat diteruskan kepada bidang atau unit teknis yang memiliki kewenangan sesuai dengan jenis permasalahan yang disampaikan. Mekanisme tersebut membantu mengurangi keterlambatan akibat pengaduan yang sebelumnya berpotensi disampaikan melalui berbagai saluran yang tidak terintegrasi. Dengan alur yang lebih sistematis, petugas dapat menangani pengaduan secara lebih terstruktur sekaligus memastikan setiap laporan memiliki tindak lanjut yang jelas sampai pada tahap penyelesaian.

Ketiga, manfaat E-TUNTAS juga dirasakan oleh DPUPRPKP melalui peningkatan kualitas dokumentasi dan pengelolaan data pengaduan. Petugas dapat mengunggah dokumentasi berupa foto sebelum penanganan, proses penanganan, foto setelah penanganan, berita acara, catatan teknis, serta dokumen pendukung lainnya. Seluruh informasi tersebut dapat dihimpun menjadi basis data permasalahan infrastruktur yang lebih terorganisir dan mudah ditelusuri kembali. Ketersediaan database tersebut membantu meningkatkan efektivitas monitoring dan evaluasi sekaligus memberikan data historis yang dapat digunakan untuk melihat pola permasalahan serta kebutuhan pelayanan.

Keempat, E-TUNTAS memberikan manfaat bagi pimpinan dan pemerintah daerah melalui tersedianya dashboard monitoring yang menyajikan informasi perkembangan pengaduan secara lebih terukur. Dashboard dapat menampilkan jumlah laporan masuk, laporan yang telah diverifikasi, laporan dalam proses, laporan yang selesai, laporan yang melewati batas waktu, distribusi pengaduan berdasarkan wilayah dan jenis layanan, serta kinerja masing-masing bidang. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan untuk menentukan prioritas penanganan, mengevaluasi kinerja pelayanan, serta mendukung perencanaan pembangunan berbasis kondisi aktual di lapangan. Dengan demikian, data pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai catatan pelayanan, tetapi juga menjadi sumber informasi bagi pengambilan keputusan.

Terakhir, E-TUNTAS memberikan manfaat bagi tata kelola pemerintahan melalui penguatan transparansi, akuntabilitas, transformasi digital, dan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dapat mengetahui perkembangan laporan secara lebih terbuka, sementara setiap proses pelayanan dapat terdokumentasi dan dipertanggungjawabkan oleh unit yang menangani. Inovasi ini juga mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta membantu membangun budaya kerja pelayanan yang lebih responsif dan terukur. Dengan demikian, E-TUNTAS tidak hanya mempermudah

pengaduan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepastian pelayanan, meningkatkan kepercayaan publik, menyediakan data bagi perencanaan pembangunan, serta mendukung terwujudnya pemerintahan Kabupaten Kepulauan Yapen yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada hasil.

D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP) lahir sebagai respons DPUPRPKP Kabupaten Kepulauan Yapen terhadap kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, terintegrasi, dan mudah dipantau. Proses penciptaannya diawali dengan identifikasi terhadap berbagai kendala pelayanan, seperti pengaduan masyarakat yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem, keterbatasan informasi mengenai status laporan, proses verifikasi dan disposisi yang membutuhkan waktu, serta dokumentasi tindak lanjut yang belum terkelola secara optimal. Permasalahan tersebut kemudian dipetakan menjadi kebutuhan akan sistem digital yang mampu mengintegrasikan penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, monitoring, dan penyampaian hasil kepada masyarakat. Dengan kebutuhan yang telah teridentifikasi secara jelas, pengembangan E-TUNTAS dapat diarahkan langsung pada pembentukan satu ekosistem pelayanan digital sebagai *single gateway* pengaduan dan layanan DPUPRPKP.

Kecepatan penciptaan E-TUNTAS didukung oleh tahapan pengembangan sistem yang disusun secara sistematis dan berurutan. Tahap awal dilakukan melalui pembentukan tim pengelola, penyusunan SOP, pemetaan jenis layanan, pemetaan kewenangan masing-masing bidang, penyusunan standar waktu pelayanan, serta identifikasi kebutuhan sistem. Setelah itu, proses dilanjutkan dengan desain aplikasi, pengembangan database, dashboard, modul pengaduan, modul disposisi, fitur *tracking*, notifikasi, dan pengujian sistem. Tahapan tersebut membantu memastikan bahwa setiap fungsi utama yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dapat disiapkan sebelum sistem diterapkan secara lebih luas.

Pelaksanaan inovasi juga ditunjang oleh dasar regulasi yang mendukung pelayanan publik, inovasi daerah, keterbukaan informasi, dan transformasi digital pemerintahan. Dokumen E-TUNTAS mencantumkan antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selain itu, pengembangannya juga mengacu pada pedoman standar pelayanan dan pembinaan inovasi pelayanan publik. Dukungan regulasi tersebut memperkuat arah penciptaan E-TUNTAS sebagai sistem digital yang mendukung pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan terintegrasi.

Kecepatan pengembangan E-TUNTAS juga terlihat dari tahapan uji coba dan implementasi yang telah ditetapkan dalam dokumen inovasi. Setelah proses pengembangan sistem dan pengujian dilakukan, uji coba dilaksanakan secara bertahap pada layanan prioritas dan wilayah yang ditentukan. Berdasarkan dokumen inovasi, waktu uji coba E-TUNTAS tercatat pada 9 September 2024, sedangkan waktu

implementasi tercatat pada 11 November 2024. Setelah tahap uji coba, sistem mulai digunakan sebagai salah satu kanal resmi pelayanan dan pengaduan DPUPRPKP, sehingga masyarakat dapat menyampaikan laporan dan petugas dapat mengelola proses penyelesaiannya secara lebih terstruktur melalui satu sistem.

Dengan kombinasi permasalahan yang telah teridentifikasi, dukungan regulasi, pembentukan tim, penyusunan SOP, pengembangan modul sistem, pengujian, serta uji coba pada layanan prioritas, E-TUNTAS memiliki pola penciptaan inovasi yang sistematis dan langsung mengarah pada kebutuhan pelayanan. Inovasi ini mengintegrasikan portal pengaduan masyarakat, nomor tiket otomatis, *tracking* status laporan, manajemen disposisi, dokumentasi tindak lanjut, dashboard pimpinan, data geolokasi, serta basis data pengaduan dalam satu ekosistem digital. Melalui pendekatan tersebut, E-TUNTAS mampu mempercepat perubahan dari pola pelayanan yang tersebar menuju sistem yang lebih terintegrasi, sekaligus mendukung percepatan respons, peningkatan transparansi, penguatan akuntabilitas, dan pemanfaatan data pengaduan untuk mendukung perencanaan pembangunan di Kabupaten Kepulauan Yapen.

E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)

Inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP) merupakan inovasi digital yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pelayanan dan pengaduan masyarakat. Pemanfaatan teknologi diarahkan untuk mengubah proses pelayanan yang sebelumnya berpotensi tersebar melalui berbagai saluran menjadi satu ekosistem digital yang lebih terintegrasi. Melalui sistem tersebut, proses penerimaan pengaduan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, pemantauan status, hingga evaluasi dapat dikelola dalam satu platform. Dengan demikian, teknologi informasi dalam E-TUNTAS berperan langsung dalam meningkatkan kecepatan, transparansi, keterukuran, dan akuntabilitas pelayanan DPUPRPKP Kabupaten Kepulauan Yapen.

Dalam pelaksanaannya, teknologi informasi digunakan melalui portal pengaduan masyarakat sebagai pintu masuk utama penyampaian laporan dan permohonan layanan. Masyarakat dapat menyampaikan laporan secara digital, termasuk permasalahan infrastruktur yang menjadi kewenangan DPUPRPKP. Setiap laporan memperoleh nomor tiket otomatis yang bersifat unik sehingga dapat digunakan untuk melakukan pelacakan terhadap perkembangan pengaduan. Pemanfaatan mekanisme tersebut membantu mengurangi ketergantungan pada komunikasi manual sekaligus menciptakan jalur pelayanan yang lebih jelas dan terdokumentasi.

Teknologi E-TUNTAS juga dilengkapi dengan fitur *tracking* pengaduan yang memungkinkan masyarakat mengetahui posisi laporan secara lebih terbuka. Status pengaduan dapat bergerak melalui tahapan diterima, diverifikasi, didisposisi, dalam penanganan, menunggu verifikasi, hingga selesai. Dengan sistem tersebut, masyarakat tidak hanya mengetahui bahwa laporannya telah diterima, tetapi juga dapat memantau perkembangan proses penanganannya. Mekanisme ini memperkuat transparansi pelayanan sekaligus memberikan kepastian yang lebih baik kepada masyarakat mengenai status penyelesaian laporan.

Pemanfaatan teknologi juga mendukung proses manajemen disposisi dan dokumentasi tindak lanjut. Pimpinan atau administrator dapat meneruskan laporan kepada bidang atau unit teknis yang memiliki kewenangan sesuai dengan jenis permasalahan yang disampaikan. Petugas selanjutnya dapat mengunggah dokumentasi berupa foto sebelum penanganan, foto proses, foto setelah penanganan, berita acara, catatan teknis, maupun dokumen pendukung lainnya. Dengan demikian, setiap tahapan pelayanan dapat memiliki jejak digital yang lebih lengkap dan dapat digunakan sebagai bukti pelaksanaan maupun bahan evaluasi.

Selain sebagai kanal pelayanan, E-TUNTAS memanfaatkan teknologi dalam bentuk dashboard pimpinan, data geolokasi, peta digital, dan basis data terpusat. Dashboard dapat menampilkan jumlah pengaduan masuk, laporan yang diverifikasi, laporan dalam proses, laporan selesai, laporan yang melewati batas waktu, distribusi pengaduan berdasarkan wilayah dan jenis layanan, serta kinerja masing-masing bidang. Data geospasial juga dapat dimanfaatkan untuk melihat sebaran permasalahan infrastruktur, kondisi jalan, dan jembatan berdasarkan lokasi. Informasi tersebut membantu pimpinan memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi pelayanan dan kebutuhan penanganan di lapangan.

Penggunaan teknologi dalam E-TUNTAS juga diperkuat melalui konsep Tuntas Score, monitoring proyek, transparansi anggaran, serta kemungkinan integrasi dengan sistem kinerja internal. Tuntas Score dirancang menggunakan indikator dan bobot tertentu untuk membantu menentukan prioritas pengerjaan atau perbaikan infrastruktur berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap masyarakat. Pada sisi internal, sistem dapat mendukung pemantauan tugas pegawai, penyimpanan dokumen regulasi dan SOP, serta pengelolaan data pelayanan secara lebih terpusat. Dengan menggabungkan portal pengaduan, nomor tiket, tracking status, disposisi digital, dokumentasi tindak lanjut, dashboard, geolokasi, dan basis data terintegrasi, E-TUNTAS membentuk sistem pelayanan digital yang lebih responsif, transparan, sistematis, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data di Kabupaten Kepulauan Yapen.

BAB II

KERANGKA PIKIR

A. KEBAHARUAN

Inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRKP) memperkenalkan pendekatan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui satu ekosistem digital yang terintegrasi. Kebaruan utama inovasi ini terletak pada perubahan pola pelayanan yang sebelumnya berpotensi tersebar melalui berbagai saluran menjadi mekanisme satu pintu atau *single gateway*. Melalui sistem tersebut, proses penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, monitoring, hingga penyelesaian dapat dikelola dalam satu platform. Dengan demikian, E-TUNTAS memperbarui proses pelayanan konvensional menjadi sistem yang lebih terstruktur, transparan, terdokumentasi, dan mudah dipantau.

Berbeda dengan pola sebelumnya yang belum menyediakan informasi status pengaduan secara mudah, E-TUNTAS memberikan nomor tiket otomatis untuk setiap laporan yang masuk. Nomor tersebut dapat digunakan masyarakat untuk melakukan *tracking* terhadap perkembangan pengaduan mulai dari tahap diterima, diverifikasi, didisposisi, dalam penanganan, menunggu verifikasi, hingga selesai. Mekanisme ini memberikan kepastian yang lebih jelas kepada masyarakat mengenai posisi laporannya sekaligus mengurangi ketergantungan terhadap komunikasi manual. Kebaruan tersebut menjadikan proses pelayanan lebih terbuka dan memperkuat transparansi penyelesaian pengaduan.

Keunikan lain dari E-TUNTAS terletak pada integrasi antara pengaduan masyarakat dengan manajemen disposisi dan dokumentasi tindak lanjut. Pimpinan atau administrator dapat meneruskan laporan secara digital kepada bidang atau unit teknis yang memiliki kewenangan, sementara petugas dapat mengunggah foto sebelum penanganan, foto proses, foto setelah penanganan, berita acara, catatan teknis, serta dokumen pendukung lainnya. Pola tersebut membuat setiap laporan memiliki jejak pelayanan yang lebih lengkap dan dapat ditelusuri kembali. Dengan mekanisme tersebut, E-TUNTAS tidak hanya berfungsi sebagai kanal penerimaan pengaduan, tetapi juga sebagai sistem pengendalian proses penyelesaian layanan.

Kebaruan E-TUNTAS juga terlihat pada pemanfaatan data geolokasi, peta digital, dashboard pimpinan, dan Tuntas Score dalam mendukung pengelolaan layanan. Data lokasi dapat digunakan untuk melihat sebaran permasalahan infrastruktur seperti kondisi jalan dan jembatan, sedangkan dashboard menyajikan jumlah pengaduan, status penanganan, distribusi berdasarkan wilayah dan jenis layanan, serta kinerja masing-masing bidang. Tuntas Score digunakan sebagai pendekatan berbasis indikator dan bobot untuk membantu menentukan prioritas penanganan atau perbaikan infrastruktur berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap masyarakat. Pendekatan tersebut memperkuat penggunaan data sebagai dasar penentuan tindakan dan pengambilan keputusan.

Dengan menggabungkan satu pintu pengaduan, nomor tiket otomatis, *tracking* status, disposisi digital, dokumentasi tindak lanjut, data geospasial, dashboard pimpinan, dan basis data terpusat dalam satu ekosistem, E-TUNTAS menjadi model pelayanan yang berbeda dari mekanisme konvensional. Sistem ini juga dapat dikembangkan untuk mendukung monitoring proyek, transparansi anggaran, integrasi kinerja pegawai, serta penyimpanan regulasi dan SOP teknis secara lebih terorganisir. Karakter tersebut menjadikan E-TUNTAS tidak hanya sebagai inovasi digitalisasi pengaduan, tetapi sebagai pembaruan tata kelola pelayanan yang mengintegrasikan masyarakat, petugas, bidang teknis, dan pimpinan dalam proses pelayanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan berbasis data di Kabupaten Kepulauan Yapen.

B. DESAIN INOVASI

Desain inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP) disusun sebagai respons terhadap berbagai kendala dalam pengelolaan pengaduan dan pelayanan masyarakat pada DPUPRPKP Kabupaten Kepulauan Yapen. Permasalahan utama meliputi pengaduan yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem, keterbatasan informasi mengenai status penyelesaian laporan, proses verifikasi dan disposisi yang membutuhkan waktu, serta dokumentasi tindak lanjut yang belum terkelola secara optimal. Inovasi ini dirancang dengan pendekatan pelayanan digital terpadu yang menjadi *single gateway* bagi masyarakat sekaligus instrumen internal bagi petugas dan pimpinan. Melalui desain tersebut, proses penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, monitoring, hingga penyampaian hasil dapat dilakukan dalam satu sistem yang lebih terstruktur.

Langkah awal dalam desain E-TUNTAS dimulai melalui tahap persiapan dengan membentuk tim pengelola, menyusun SOP, memetakan jenis layanan, memetakan kewenangan masing-masing bidang, menetapkan standar waktu pelayanan, serta menyusun kebutuhan sistem. Hasil pemetaan tersebut menjadi dasar untuk menentukan alur pelayanan dan pembagian tanggung jawab antara administrator, petugas pelayanan, bidang teknis, dan pimpinan. Jenis pengaduan dan permohonan layanan disesuaikan dengan ruang lingkup DPUPRPKP, seperti jalan, jembatan, drainase, air bersih, sanitasi, penataan ruang, perumahan, kawasan permukiman, dan urusan pertanahan sesuai kewenangan daerah. Dengan mekanisme tersebut, desain inovasi tidak hanya berorientasi pada penyediaan aplikasi, tetapi juga pada penataan proses pelayanan agar setiap laporan dapat diarahkan kepada unit yang tepat.

Tahap berikutnya dirancang melalui pengembangan sistem yang mencakup desain aplikasi, database, dashboard, modul pengaduan, modul disposisi, fitur *tracking*, notifikasi, serta pengujian sistem. Setiap laporan yang disampaikan masyarakat memperoleh nomor tiket otomatis sebagai identitas unik untuk memantau perkembangan pelayanan. Status laporan dapat bergerak melalui tahapan diterima, diverifikasi, didisposisi, dalam penanganan, menunggu verifikasi, hingga selesai. Mekanisme tersebut membuat setiap pengaduan memiliki alur yang jelas dan dapat dipantau oleh masyarakat maupun petugas secara lebih sistematis.

Desain E-TUNTAS juga memasukkan unsur pengendalian internal dan dokumentasi tindak lanjut sebagai bagian penting dalam proses pelayanan. Pimpinan

atau administrator dapat melakukan disposisi laporan kepada bidang teknis sesuai kewenangannya, sedangkan petugas dapat mengunggah foto sebelum penanganan, foto proses, foto setelah penanganan, berita acara, catatan teknis, dan dokumen pendukung lainnya. Sistem juga dapat memanfaatkan data geolokasi dan peta digital untuk melihat sebaran permasalahan infrastruktur serta mendukung penentuan prioritas penanganan. Selain itu, pendekatan *Tuntas Score* digunakan untuk membantu menilai tingkat urgensi dan dampak suatu permasalahan sebagai bahan menentukan prioritas pekerjaan atau perbaikan.

Monitoring dan evaluasi menjadi bagian penting dalam desain inovasi untuk memastikan E-TUNTAS terus berjalan sesuai kebutuhan pelayanan. Dashboard pimpinan dirancang untuk menampilkan jumlah pengaduan masuk, laporan yang telah diverifikasi, laporan dalam proses, laporan selesai, laporan yang melewati batas waktu, distribusi pengaduan berdasarkan wilayah dan jenis layanan, serta kinerja masing-masing bidang. Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan jumlah laporan, kecepatan respons, persentase laporan yang selesai, rata-rata waktu penyelesaian, jumlah laporan berulang, dan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan desain tersebut, E-TUNTAS menjadi inovasi yang menggabungkan satu pintu pengaduan, nomor tiket otomatis, *tracking* status, disposisi digital, dokumentasi tindak lanjut, data geospasial, dashboard pimpinan, serta monitoring dan evaluasi dalam satu rangkaian pelayanan digital yang 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 E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP) di Kabupaten Kepulauan Yapen. Ruang lingkup SOP mencakup penerimaan pengaduan dan permohonan layanan, pemberian nomor tiket, verifikasi laporan, disposisi kepada bidang teknis, tindak lanjut penanganan, dokumentasi hasil pelayanan, pemantauan status pengaduan, pengelolaan data, penyajian dashboard pimpinan, monitoring, evaluasi, serta pengembangan sistem secara berkelanjutan. SOP juga mencakup koordinasi antara DPUPRPKP, administrator sistem, petugas layanan, bidang atau unit teknis, pimpinan, pemerintah distrik dan kampung, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Peran dan Tanggung Jawab

- a. **DPUPRPKP Kabupaten Kepulauan Yapen:** Bertindak sebagai perangkat daerah yang mengoordinasikan pelaksanaan E-TUNTAS, menetapkan mekanisme pelayanan, mengelola sistem pengaduan, melakukan monitoring dan evaluasi, serta memastikan setiap laporan ditangani sampai selesai.
- b. **Administrator Sistem:** Mengelola portal pengaduan, database, dashboard, akun pengguna, nomor tiket, proses disposisi, notifikasi, serta memastikan sistem dapat digunakan sesuai kebutuhan pelayanan.
- c. **Petugas Layanan/Verifikator:** Menerima laporan yang masuk melalui sistem, memeriksa kelengkapan informasi, melakukan verifikasi awal, mengklasifikasikan jenis layanan, serta menyiapkan laporan untuk diteruskan kepada unit teknis.

- d. **Pimpinan/Pejabat Disposisi:** Menelaah laporan yang telah diverifikasi, menentukan bidang atau unit teknis yang memiliki kewenangan, melakukan disposisi, serta memantau perkembangan penyelesaian melalui dashboard.
- e. **Bidang/Unit Teknis DPUPRPKP:** Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan, melakukan pemeriksaan maupun penanganan di lapangan, mengunggah dokumentasi, serta memperbarui status laporan hingga selesai.
- f. **Petugas Lapangan:** Melaksanakan pemeriksaan dan penanganan terhadap permasalahan infrastruktur atau kebutuhan pelayanan di lokasi, mencatat hasil tindakan, serta mengunggah foto dan dokumen pendukung.
- g. **Pemerintah Distrik dan Kampung:** Mendukung penyebarluasan informasi layanan, membantu masyarakat dalam penyampaian pengaduan, serta memberikan informasi tambahan mengenai kondisi wilayah apabila diperlukan.
- h. **Masyarakat/Pelaku Usaha/Pemangku Kepentingan:** Menyampaikan pengaduan atau permohonan layanan dengan informasi yang jelas, memantau nomor tiket, serta memberikan informasi tambahan apabila diperlukan dalam proses verifikasi maupun tindak lanjut.

3. Sumber Daya yang Diperlukan

- a. Portal atau sistem digital E-TUNTAS sebagai kanal pengaduan dan layanan.
- b. Database terintegrasi untuk menyimpan data pengaduan, status, disposisi, dan hasil tindak lanjut.
- c. Dashboard pimpinan untuk monitoring perkembangan laporan dan kinerja pelayanan.
- d. Modul pengaduan untuk menerima laporan masyarakat.
- e. Modul disposisi untuk meneruskan laporan kepada bidang atau unit teknis.
- f. Fitur nomor tiket otomatis untuk identifikasi setiap laporan.
- g. Fitur *tracking* untuk memantau status pengaduan.
- h. Fitur notifikasi untuk mendukung penyampaian informasi perkembangan laporan.
- i. Data geolokasi dan peta digital untuk mendukung identifikasi lokasi permasalahan.
- j. Komputer, telepon pintar, dan jaringan internet sebagai sarana akses sistem.
- k. SDM administrator, petugas layanan, verifikator, pejabat disposisi, serta petugas teknis.
- l. Media dokumentasi untuk mengunggah foto sebelum penanganan, proses, dan setelah penanganan.
- m. Berita acara, catatan teknis, dan dokumen pendukung sebagai bukti tindak lanjut.
- n. SOP, regulasi, dan standar waktu pelayanan sebagai acuan pelaksanaan.

4. Proses Pengumpulan Ide

E-TUNTAS berawal dari identifikasi berbagai permasalahan dalam pengelolaan pengaduan dan pelayanan masyarakat di lingkungan DPUPRPKP Kabupaten Kepulauan Yapen. Pengaduan belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem, masyarakat mengalami keterbatasan dalam memperoleh informasi status laporan, proses verifikasi dan disposisi membutuhkan waktu, serta dokumentasi tindak lanjut belum dikelola

secara optimal. Selain itu, pimpinan membutuhkan dashboard untuk memantau perkembangan pengaduan dan data historis yang dapat digunakan sebagai bahan perencanaan pembangunan. Ide kemudian dikembangkan menjadi sistem pelayanan digital satu pintu yang mengintegrasikan penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, tracking, monitoring, dan evaluasi dalam satu ekosistem.

5. Seleksi dan Penilaian Ide

Kriteria penilaian meliputi:

- a. Kemampuan inovasi menyediakan satu pintu pengaduan dan layanan DPUPRPKP.
- b. Kemampuan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan dan permohonan layanan.
- c. Kemampuan memberikan nomor tiket otomatis untuk setiap laporan.
- d. Kemampuan menyediakan *tracking* perkembangan pengaduan.
- e. Kemampuan mempercepat proses verifikasi dan disposisi kepada bidang teknis.
- f. Kemampuan mendokumentasikan proses tindak lanjut secara lengkap.
- g. Kemampuan memanfaatkan data lokasi dan geospasial untuk mendukung penanganan.
- h. Kemampuan menyajikan dashboard monitoring bagi pimpinan.
- i. Kemampuan membangun database pengaduan dan permasalahan infrastruktur.
- j. Kemampuan mendukung pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan berbasis data.
- k. Kemampuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan.
- l. Kemampuan dikembangkan dan diintegrasikan dengan sistem pemerintah daerah lainnya.

6. Pengendalian Risiko dan Kualitas

Risiko seperti laporan yang tidak lengkap, kesalahan klasifikasi, keterlambatan disposisi, tidak jelasnya lokasi pengaduan, dokumentasi tindak lanjut yang tidak lengkap, laporan melewati batas waktu, gangguan sistem, serta ketidakakuratan data diantisipasi dengan:

- a. Menetapkan format informasi minimum yang wajib disampaikan dalam pengaduan.
- b. Melakukan verifikasi terhadap setiap laporan sebelum diteruskan kepada unit teknis.
- c. Memberikan nomor tiket unik kepada setiap pengaduan.
- d. Mengklasifikasikan laporan sesuai jenis layanan dan kewenangan bidang.
- e. Melakukan disposisi melalui sistem agar alur penanganan terdokumentasi.
- f. Memanfaatkan data geolokasi untuk memperjelas lokasi permasalahan.
- g. Mewajibkan petugas mengunggah dokumentasi sebelum, selama, dan setelah penanganan.
- h. Menggunakan status *tracking* untuk memantau tahapan penyelesaian laporan.
- i. Memantau laporan yang melewati standar waktu pelayanan melalui dashboard.
- j. Melakukan pengujian sistem sebelum digunakan secara lebih luas.
- k. Mengelola database secara terpusat agar riwayat pengaduan dapat ditelusuri.

- l. Melaksanakan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kecepatan respons, penyelesaian laporan, dan kepuasan masyarakat.

7. Uji Coba dan Penerapan Awal

Pelaksanaan awal E-TUNTAS dilakukan setelah tahap persiapan dan pengembangan sistem selesai dilaksanakan. Sistem terlebih dahulu diuji untuk memastikan fungsi portal pengaduan, database, dashboard, modul disposisi, *tracking*, notifikasi, dan dokumentasi dapat berjalan sesuai kebutuhan. Uji coba kemudian dilakukan secara bertahap pada layanan prioritas dan wilayah yang telah ditentukan. Berdasarkan dokumen inovasi, waktu uji coba E-TUNTAS tercatat pada 9 September 2024, sedangkan waktu implementasi tercatat pada 11 November 2024. Hasil uji coba digunakan untuk menyempurnakan mekanisme pelayanan sebelum sistem digunakan sebagai salah satu kanal resmi pengaduan dan layanan DPUPRKP.

8. Implementasi dan Pengembangan

- a. Membentuk tim pengelola E-TUNTAS.
- b. Menyusun SOP pelaksanaan pengaduan dan layanan.
- c. Memetakan jenis layanan yang menjadi kewenangan DPUPRKP.
- d. Memetakan kewenangan masing-masing bidang atau unit teknis.
- e. Menyusun standar waktu pelayanan.
- f. Menyusun kebutuhan sistem dan alur pelayanan.
- g. Mengembangkan portal atau aplikasi E-TUNTAS.
- h. Mengembangkan database pengaduan dan layanan.
- i. Mengembangkan dashboard pimpinan.
- j. Mengembangkan modul pengaduan masyarakat.
- k. Mengembangkan modul disposisi.
- l. Mengembangkan fitur *tracking* status laporan.
- m. Mengembangkan fitur notifikasi.
- n. Melakukan pengujian sistem.
- o. Membuka akses pengaduan dan permohonan layanan kepada masyarakat.
- p. Memberikan nomor tiket otomatis kepada setiap laporan.
- q. Melakukan verifikasi terhadap informasi pengaduan.
- r. Mengklasifikasikan pengaduan berdasarkan jenis layanan.
- s. Melakukan disposisi kepada bidang atau unit teknis yang berwenang.
- t. Melaksanakan pemeriksaan dan tindak lanjut di lapangan.
- u. Mengunggah dokumentasi foto sebelum penanganan.
- v. Mengunggah dokumentasi proses penanganan.
- w. Mengunggah dokumentasi foto setelah penanganan.
- x. Mengunggah berita acara, catatan teknis, atau dokumen pendukung apabila diperlukan.
- y. Memperbarui status laporan dari diterima hingga selesai.
- z. Memanfaatkan data geolokasi dan peta digital untuk melihat sebaran permasalahan.
- aa. Memanfaatkan *Tuntas Score* untuk membantu penentuan prioritas berdasarkan tingkat urgensi dan dampak.

- bb. ab. Menampilkan perkembangan pengaduan melalui dashboard pimpinan.
- cc. ac. Menggunakan database pengaduan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perencanaan pembangunan.
- dd. ad. Mengembangkan integrasi E-TUNTAS dengan sistem pemerintah daerah lainnya sesuai kebutuhan.

9. Komunikasi Internal dan Eksternal

- a. **Internal:** Koordinasi dilakukan antara administrator sistem, petugas layanan, verifikator, pimpinan, serta bidang atau unit teknis DPUPRPKP untuk memastikan setiap pengaduan diterima, diverifikasi, didisposisi, ditindaklanjuti, didokumentasikan, dan diselesaikan sesuai mekanisme. Dashboard digunakan untuk mendukung pemantauan perkembangan laporan dan kinerja masing-masing bidang.
- b. **Eksternal:** Komunikasi dilakukan kepada masyarakat, pemerintah distrik dan kampung, pelaku usaha, serta pemangku kepentingan mengenai keberadaan E-TUNTAS, jenis layanan yang dapat diajukan, tata cara penyampaian laporan, penggunaan nomor tiket, mekanisme *tracking*, serta status penyelesaian pengaduan. Sosialisasi dilakukan untuk memperluas pemanfaatan sistem dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan digital DPUPRPKP.

10. Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi dilakukan secara berkala dengan indikator:

- a. Jumlah laporan masyarakat yang masuk melalui E-TUNTAS.
- b. Jumlah laporan yang berhasil diverifikasi.
- c. Jumlah laporan yang telah didisposisi kepada bidang atau unit teknis.
- d. Jumlah laporan yang berada dalam proses penanganan.
- e. Jumlah dan persentase laporan yang selesai.
- f. Jumlah laporan yang melewati batas waktu pelayanan.
- g. Kecepatan respons awal terhadap pengaduan masyarakat.
- h. Waktu rata-rata penyelesaian laporan.
- i. Jumlah laporan berulang terhadap permasalahan yang sama.
- j. Kelengkapan dokumentasi sebelum, selama, dan setelah penanganan.
- k. Efektivitas penggunaan nomor tiket dan fitur *tracking*.
- l. Distribusi pengaduan berdasarkan wilayah.
- m. Distribusi pengaduan berdasarkan jenis layanan.
- n. Kinerja masing-masing bidang dalam menyelesaikan pengaduan.
- o. Pemanfaatan data geolokasi dan peta digital dalam proses penanganan.
- p. Pemanfaatan database pengaduan sebagai bahan perencanaan pembangunan.
- q. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.
- r. Efektivitas dashboard pimpinan dalam mendukung monitoring dan pengambilan keputusan.
- s. Tingkat transparansi dan akuntabilitas proses penyelesaian pengaduan.

SOP ini menjadi pedoman agar pelaksanaan E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP) berlangsung secara sistematis, digital, transparan, akuntabel, dan berkelanjutan. Melalui alur kerja yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemberian nomor tiket, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, pembaruan status, hingga monitoring dan evaluasi, inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepastian dan kecepatan pelayanan. Pelaksanaan SOP juga diharapkan memperkuat dokumentasi pengaduan, meningkatkan efektivitas monitoring, menyediakan database permasalahan infrastruktur, serta mendukung pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan berbasis data di Kabupaten Kepulauan Yapen.

BAB III

PENUTUP

Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif membutuhkan sistem yang mampu menerima, mengelola, memantau, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cepat, transparan, dan terukur. Inovasi E-TUNTAS (Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Layanan DPUPRPKP) menjadi langkah strategis DPUPRPKP Kabupaten Kepulauan Yapen dalam mentransformasikan proses pelayanan dan pengaduan dari mekanisme yang tersebar menjadi sistem digital yang lebih terintegrasi, sistematis, dan akuntabel.

Melalui pemanfaatan portal pengaduan digital, nomor tiket otomatis, fitur *tracking*, manajemen disposisi, dan dokumentasi tindak lanjut, E-TUNTAS memungkinkan setiap laporan masyarakat diproses melalui alur pelayanan yang lebih jelas. Masyarakat dapat mengetahui perkembangan laporan mulai dari diterima, diverifikasi, didisposisi, dalam penanganan, menunggu verifikasi, hingga selesai. Pendekatan tersebut tidak hanya memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, tetapi juga memperkuat kepastian pelayanan dan transparansi proses penyelesaiannya.

Inovasi ini juga memperkuat keterhubungan antara masyarakat, petugas layanan, bidang teknis, administrator, dan pimpinan melalui pengelolaan data yang lebih terintegrasi. Dokumentasi berupa foto sebelum penanganan, proses, dan setelah penanganan, berita acara, catatan teknis, serta dokumen pendukung dapat disimpan sebagai bagian dari riwayat pelayanan. Data yang terkumpul kemudian dapat ditampilkan melalui dashboard pimpinan dan dimanfaatkan untuk melihat jumlah pengaduan, status penyelesaian, distribusi berdasarkan wilayah maupun jenis layanan, serta kinerja masing-masing bidang.

Keberlanjutan E-TUNTAS perlu didukung melalui konsistensi pengelolaan sistem, peningkatan kapasitas petugas, pemeliharaan aplikasi, serta penyempurnaan fitur sesuai kebutuhan pelayanan. Monitoring dan evaluasi secara berkala diperlukan untuk menilai jumlah laporan, kecepatan respons, persentase penyelesaian pengaduan, rata-rata waktu penyelesaian, jumlah laporan berulang, serta tingkat kepuasan masyarakat. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar untuk memperbaiki alur pelayanan, memperkuat koordinasi antarbidang, meningkatkan kualitas dokumentasi, dan mengembangkan integrasi E-TUNTAS dengan sistem pemerintah daerah lainnya.

Dengan semangat memperkuat transformasi digital dan kualitas pelayanan publik, E-TUNTAS diharapkan terus berkembang sebagai sistem pengaduan dan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan terintegrasi di Kabupaten Kepulauan Yapen. Dengan pelaksanaan yang konsisten, inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepastian penyelesaian laporan, memperkuat akuntabilitas kinerja DPUPRPKP, menyediakan basis data permasalahan infrastruktur, serta mendukung perencanaan pembangunan dan pengambilan keputusan berbasis data. Pada akhirnya, E-TUNTAS diharapkan menjadi instrumen pelayanan yang mampu mewujudkan prinsip “Setiap Laporan Ditangani, Setiap Layanan Diselesaikan” secara nyata dan berkelanjutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN
KEPULAUAN YAPEN**