

PENGUSULAN PRAKTIK INOVASI

NAMA INISIATIF	:	SINGO (Sistem Pelayanan Malang <i>Online</i>)
TAHUN MULAI INISIATIF	:	2015
NAMA UNIT	:	Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
ALAMAT	:	Jl. Raya Sawojajar No 45 Malang
NAMA INOVATOR	:	Rajajowas <i>Community</i>
NAMA KONTAK	:	Joko Sulistiyono
NO TLP/FAX	:	0341-715953 - 085954356360
EMAIL	:	kel-sawojajar@malangkota.go.id
KRITERIA	:	Pelayanan Langsung Kepada Masyarakat

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan.

Banyaknya keluhan masyarakat akan pelayanan yang ada di Kelurahan terutama dalam hal efisiensi waktu yang dirasa lama menjadi sebuah masalah yang harus dipecahkan bersama dengan rasa empati yang tinggi. Kondisi masyarakat yang heterogen yang tentunya memiliki kesibukan masing-masing menjadi sebuah penyebab masih banyaknya para calo yang datang untuk mengurus surat-surat. Selain itu pula ketersediaan fasilitas dan sarana pelayanan serta SDM (sumber daya manusia) yang masih kurang juga menjadi salah satu penyebab lambatnya pelayanan. Untuk mengatasi masalah diatas perlu adanya sebuah inovasi yang mampu memangkas waktu serta memberi kemudahan bagi masyarakat maupun perangkat kelurahan.

Aplikasi Singo merupakan sebuah aplikasi pelayanan kelurahan hasil inisiatif anak-anak muda Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang tergabung dalam *Rajajowas Community* (RC). Aplikasi ini memberikan jawaban atas masalah-masalah yang selama ini selalu menjadi kendala dalam mewujudkan sebuah pelayanan publik yang prima. Aplikasi Singo dibangun dengan menggunakan basis web yang juga fleksibel bagi pengguna android sehingga memungkinkan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat.

A.1 Analisa Masalah (475 kata) maks 500

Permasalahan apa yang dihadapi sebelum ada inovasi ?

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Sebagai bentuk implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik kepada masyarakat, Kelurahan Sawojajar mengalami beberapa kendala berat. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2015, penduduk di Kelurahan Sawojajar mencapai 30.910 jiwa. Jumlah penduduk tersebut adalah terbesar ke dua pada Kecamatan Kedungkandang dimana secara geografis Kecamatan Kedungkandang merupakan kecamatan dengan luasan wilayah terbesar di Kota Malang. 80% dari jumlah penduduk Kelurahan Sawojajar memiliki aktivitas tinggi khas kota besar sehingga tidak memiliki cukup waktu untuk datang mengurus kebutuhan surat-menyuratnya sendiri. Faktor lain yang cukup berpengaruh adalah jamak diketahui bahwa persepsi yang berkembang di masyarakat, proses birokrasi pengurusan dokumen yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang cukup lama berdampak pada kebiasaan masyarakat yang lebih memilih jasa calo daripada datang sendiri untuk mengurus surat-suratnya. Hal tersebut berdampak pada menjamurnya keberadaan calo mengakibatkan timbulnya persepsi di masyarakat bahwa segala pengurusan surat di Kelurahan Sawojajar membutuhkan biaya yang cukup besar. Hal seperti ini umum terjadi di kelurahan-kelurahan lain di wilayah Kota Malang.

Secara spesifik beberapa permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sawojajar antara lain:

1. Birokrasi yang berbelit

Dalam mendapatkan pelayanannya, masyarakat dihadapkan oleh birokrasi yang berbelit-belit sehingga hal ini akan memperlambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dapat dicontohkan pada saat Lurah tidak berada di tempat, maka proses layanan yang membutuhkan legalisasi juga ikut terhambat.

2. Waktu Pelayanan Lama

Pemohon pada dasarnya memiliki keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Sebagai akibat dari proses pelayanan yang masih menggunakan cara-cara manual sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lama, hal ini ditambah dengan seringnya terjadi kekeliruhan data sehingga

tidak jarang pemohon harus kembali untuk menyelesaikan urusannya. Proses-proses tersebut berakibat lamanya waktu tunggu penyelesaian pengurusan administrasi persuratan

3. Tingginya angka pengaduan masyarakat terkait pelayanan di kelurahan Birokrasi yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, menjamurnya calo merupakan permasalahan klasik yang menjadi salah satu sebab buruknya hasil Survei Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan di kelurahan. Mayoritas, aduan maupun keluhan masyarakat terkait layanan tersampaikan melalui media sosial.
4. Menjamurnya Calo
Keberadaan Calo ada karena memanfaatkan rendahnya kualitas layanan seperti ketidakjelasan keterselesaian pelayanan dan birokrasi yang berbelit dimana kedua faktor tersebut menjadi masalah bagi mayoritas masyarakat Kelurahan Sawojajar yang memiliki aktivitas tinggi. Keberadaan Calo ini disatu sisi memberikan peluang pekerjaan disisi yang lain berdampak buruk pada kualitas layanan yang diberikan, serta ekonomi biaya tinggi yang harus di terima masyarakat sebagai konsekuensi dari buruknya layanan.
5. Kondisi Masyarakat yang Hiterogen
Kondisi masyarakat yang memiliki beragam kesibukan di luar rumah menyebabkan minimnya waktu untuk mengurus surat-surat yang mereka butuhkan,

Menjawab permasalahan pelayanan diatas, Kelurahan Sawojajar melakukan terobosan melalui inovasi **SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online)** yang berbasis web dan android sehingga memungkinkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kelurahan dimanapun dan kapanpun secara *realtime*.

B.2 Pendekatan strategis (422 kata)..max 600 Bagaimana inovasi ini muncul dan memecahkan masalah?
--

Mencermati permasalahan pelayanan kelurahan yang ada, mendorong Kelurahan Sawojajar dan beberapa pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community* untuk melakukan terobosan dengan sebuah inovasi yang bernama SINGO (sistem pelayanan malang *online*). Inovasi dalam bentuk sistem aplikasi yang mana akan dapat mengurai berbagai masalah yang ada dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga mudah, cepat, dan tepat sebagai tujuan dari pelayanan publik.

Dengan inovasi SINGO memungkinkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang mudah dan efisien karena pelayanan surat sudah menggunakan

sistem *online* dan terintegrasi dengan *database* Kependudukan. Pemohon dapat melakukan permohonan pelayanan kapanpun dan dimanapun melalui androidnya. Dengan melalui *approving* oleh ketua RW dan pengisian nomor register oleh RT, maka menjadikan aplikasi ini tidak meninggalkan peran dari RT dan RW sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat sehingga keabsahan data yang masuk akan tetap kuat. Aplikasi ini juga mampu memangkas waktu dalam proses pelayanan di kelurahan, setelah pemohon melakukan registrasi melalui androidnya dan mendapat *approving* dari ketua RW setempat maka pemohon datang hanya untuk mengambil produk surat saja tanpa harus menunggu.

Dengan Inovasi SINGO, Lurah dapat mendelegasikan kewenangan tanda tangan surat kepada Sekretaris lurah maupun Kepala Seksi jika Lurah sedang tidak berada di tempat karena kesibukan kedinasan sehingga pelayanan akan terus terlaksana. Inovasi SINGO juga mampu menampilkan *record* capaian kinerja staf kelurahan karena dalam tahapan pencetakan surat terlebih dahulu dilakukan *approving* oleh petugas atau staf kelurahan yang memiliki *id* dan *password* sehingga dapat diketahui detail individu petugas yang melakukan pelayanan dan berapa surat yang telah dikeluarkan.

Inovasi SINGO secara resmi *launching* pada November 2016 setelah terbitnya Surat Perjanjian Kerjasama (MoU) antara Kelurahan Sawojajar dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait penggunaan *database* Kependudukan. Dalam perkembangannya, aplikasi ini telah beberapa kali mengalami *updating* dan perubahan. Gerak cepat dilakukan dengan beberapa pembaharuan pada aplikasi layanan yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan strategis yang dilakukan antara lain:

- a. Komitmen yang kuat dari Lurah Sawojajar, perangkat Kelurahan dan seluruh ketua Rukun Tetangga dan ketua Rukun Warga diwilayah Kelurahan Sawojajar dalam mendukung keberlanjutan Inovasi SINGO;
- b. Pemanfaatan *database* Kependudukan melalui kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang;
- c. Pemenuhan *domain* aplikasi SINGO yang dilakukan melalui kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melalui <http://singo.malangkota.go.id/>;
- d. Peningkatan infrastruktur serta sarana prasarana kantor untuk mendukung pemanfaatan aplikasi SINGO;
- e. Sosialisasi Inovasi SINGO kepada perangkat kelurahan sebagai operator dan atau administrator;

- f. Melakukan demo dan publikasi Inovasi SINGO kepada masyarakat melalui rapat Rukun Tetangga/Rukun Warga, media sosial, website, serta informasi digital yang ada di kantor kelurahan;
- g. Menunjuk beberapa RW untuk menjadi pilot proyek dalam pelaksanaan Inovasi SINGO.

B.3 Pendekatan Strategis (199 kata) maks 200
 Dalam hal apa inovasi ini kreatif dan inovatif ?

Inisiatif ini menjadi kreatif dan inovatif serta unik dalam hal:

- a. Merupakan inisiatif murni yang muncul dari ide anak-anak muda Rajajowas *Community* yang memiliki keahlian dibidang teknologi informasi;
- b. Bahwa kebutuhan biaya merupakan hasil swadaya murni (gratis) tanpa menggunakan APBD;
- c. Berbasis web dan sangat *compatible* dengan perangkat android;
- d. Sudah tertanam pada domain resmi milik Pemerintah Kota Malang <http://www.malangkota.go.id>;
- e. Pada aplikasi serupa di daerah lain pada umumnya menghilangkan peran RT dan RW dalam proses pelayanannya. Sebagai hal pembeda SINGO dengan aplikasi pada daerah lain, peran RT/RW tetap diakomodir sebagai filter pertama terkait keabsahan data. Salah satu peran RT/RW tersebut adalah bertugas melakukan *approving* registrasi yang masuk pada *dashboard* layanannya;
- f. Aplikasi ini mampu mengetahui kinerja perangkat kelurahan melalui *record* display yang ada pada *dashboard* akun atau ID lurah, sehingga lurah mampu memantau kualitas kinerja perangkatnya;
- g. Aplikasi SINGO mampu mengakses database Kependudukan sebagai data dasar untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat;
- h. Untuk administrasi pelaporan, aplikasi ini menyediakan laporan per jenis surat, pertanggal, bulan dan tahun berjalan sesuai kebutuhan;
- i. Untuk mempermudah dan mengurangi beban dari para pemohon pada beberapa layanan melalui penggunaan sistem *paperless*; dan
- j. Aplikasi ini masih memungkinkan untuk dikembangkan ke jenis-jenis pelayanan lain pada Kecamatan.

Tahapan dan strategi pelaksanaan inovasi SINGO antara lain:

1. Tahapan persiapan

- a. Mengakomodasi ide-ide yang muncul dari para pemuda untuk menerapkan sebuah sistem aplikasi kedalam pelayanan kepada masyarakat;
- b. Diskusi dan pembahasan internal antara pemuda (*Rajajowas Community*) dengan pihak Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terkait dengan *grand design* dan *action plan* rencana pendirian sistem aplikasi SINGO. Pada fase ini dilakukan pembahasan secara simultan dan menyeluruh karena menyangkut *design plan* dan rencana jangka panjang sistem pelayanan ini. Diharapkan melalui perencanaan yang matang akan meminimalisir ketidaksesuaian saat proses pelaksanaan inovasi ini;
- c. Setelah konsep tersebut disepakati, maka dituangkan dalam *grand design* (rancangan induk) sistem pelayanan SINGO yang akan dilaksanakan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan, yaitu berupa *dashboard* yang terdiri dari (1) *Dashboard Pemohon* (2) *Dashboard RW* (3) *Dashboard Operator/perangkat*. Dan (4) *Dashboard Administrator*

2. Tahapan Pelaksanaan

- a. Permohonan MOU atau kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang penggunaan *database* Kependudukan pada aplikasi SINGO. Penyesuaian bentuk form layanan pada masing-masing *dashboard* serta *role* atau aturan dan kewenangannya;
- b. Pembuatan form layanan disesuaikan dengan jenis layanan dan syarat-syarat sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam pembuatan form ini melibatkan perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan tim *Rajajowas Community*;
- c. Pembuatan dan kesepakatan bentuk produk surat disesuaikan dengan Tata Naskah Dinas. Hal ini dilakukan diskusi antara *Rajajowas Community*, Perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dan Bagian Pemerintahan Kota Malang;
- d. Pembuatan alur pelayanan surat melalui aplikasi SINGO antara lain: Alur Pemohon, Alur RW, Alur Operator dan Alur Administrator;

- e. Tahapan uji coba dilakukan secara *offline* dan *local connection* dengan menggunakan *XAMPP* pada satu buah komputer yang dijadikan sebagai *server*.
3. Tahapan sosialisasi dan publikasi
- a. Tahapan sosialisasi ini melibatkan perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dan seluruh ketua RW di wilayah Kelurahan Sawojajar tentang alur dan ketentuan penggunaan aplikasi SINGO;
 - b. Tahapan uji coba dengan melibatkan beberapa RW yang ditunjuk untuk menjadi pilot proyek pengoperasian Aplikasi SINGO yaitu RW 06, RW 04, RW 10, RW 02 dan RW 13;
 - c. Mempublikasikan alur dan profil aplikasi SINGO menggunakan media sosial (*youtube, Facebook, Twitter*) dan informasi digital yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.
4. Tahapan evaluasi
- a. Tahapan ini mengumpulkan beberapa tanggapan dari operator (perangkat Kelurahan) serta elemen yang terlibat, seperti ketua RW dan masyarakat pengguna aplikasi SINGO. Tanggapan disampaikan pada media sosial dan kontak person administrator yang ada di Kelurahan;
 - b. Mempelajari dan memperbaiki hal-hal yang dirasa perlu di sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta menyempurnakan kekurangan-kekurangan yang ada;
 - c. Dilakukan simulasi dan demo dihadapan perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Ketua RW dan beberapa elemen masyarakat serta pemantauan atas *bug* pada aplikasi.
5. Tahapan *installing*
- a. Menyiapkan file aplikasi yang sudah fik dan mengkoordinasikan dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang;
 - b. Penanaman aplikasi SINGO pada *sub domain* malangkota.go.id dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang;
 - c. Pembuatan aplikasi dalam bentuk APK (Paket Aplikasi Android);
 - d. Penyediaan apk download pada website kelurahan bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan aplikasi SINGO untuk di install pada androidnya.

Beberapa pemberitaan terkait keberadaan Inovasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang adalah:

- a. <http://www.radarmalang.id/selamat-sawojajar-raih-penghargaan-kelurahan-terbaik/>
- b. <https://www.ngalam.co/2017/05/21/video-juara-malang-aplikasi-singo-bersaing-tingkat-jawa-timur/>
- c. <http://www.radarmalang.id/ini-keunggulan-sawojajar-bisa-melaju-ke-jatim/>
- d. <http://humas.malangkota.go.id/2017/06/19/kelurahan-sawojajar-raih-juara-i-lomba-desa-dan-kelurahan-tingkat-provinsi-jawa-timur/>
- e. <http://kelsawojajar.malangkota.go.id/kelurahan-sawojajar-kembali-mendapat-kunjungan-dari-dirjen-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kemendagri-bersama-plan-international-indonesia/>
- f. <http://kelsawojajar.malangkota.go.id/singo-pun-dapat-apresiasi-dari-dispendukcapil-kota-bekasi/>

C.5 Pelaksanaan dan Penerapan (294 kata) maks 300

Siapa saja pemangku kepentingan yg terlibat ?

Adapun pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang berkontribusi dalam inovasi SINGO antara lain:

- a. Walikota Malang sebagai Pelindung/Pembina dari program pengembangan aplikasi SINGO;
- b. Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang sebagai pelaksana program, motor penggerak, dan pendukung utama ide Inovasi SINGO yang mana memberi kebebasan dalam menuangkan dan mengembangkan ide-ide untuk memajukan pelayanan;
- c. Perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang turut mendukung pengembangan aplikasi SINGO serta mau merubah *mindset* mereka dari manual ke aplikasi;
- d. Rajajowas *Community* sebagai pencetus ide dan perancang desain Inovasi SINGO mulai dari tahapan ide hingga tahapan pembuatan aplikasi serta updating aplikasi jika ada pengembangan atau fitur baru;
- e. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, melalui kerjasama pemanfaatan database Kependudukan serta pemberian arahan-arahan yang mendukung pengembangan aplikasi;
- f. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah memberikan arahan dan petunjuk tentang pengembangan Inovasi SINGO serta kerjasama dalam pemanfaatan domain *malangkota.go.id* sehingga aplikasi dapat di akses oleh

masyarakat secara *online*. Serta pemanfaatan internet yang memadahi sebagai penunjang pengoperasionalan aplikasi SINGO oleh perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

- g. Seluruh RT dan RW di wilayah Kelurahan Sawojajar yang turut serta memberikan sumbangan ide dan koreksi terhadap pengembangan inovasi SINGO serta turut mempublikasikan dan mendorong masyarakatnya untuk turut berpartisipasi aktif menggunakan aplikasi SINGO.
- h. Seluruh elemen masyarakat yang mendukung pemanfaatan aplikasi SINGO ini sehingga aplikasi dapat bermanfaat bagi masyarakat serta mewujudkan pelayanan yang berbasis IT.
- i. Media massa yang turut pula mempublikasikan dan meyebarluaskan aplikasi SINGO sehingga dapat dikenal oleh seluruh masyarakat di wilayah Kelurahan Sawojajar pada khususnya dan masyarakat Kota Malang pada umumnya.
- j. KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) Rajajowas *Journalism* yang ada di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang turut mempublikasikan dan membuat profil berupa video sehingga mudah dikenal dan dipahami oleh masyarakat.

C.6 Pelaksanaan dan Penerapan (251 kata) maks 500

Sumber daya apa saja ?

Sumber daya yang dipergunakan untuk memobilisasi pendirian dan pelaksanaan Inovasi SINGO ini antara lain:

1. Sumber Daya Keuangan

Untuk pemenuhan sarana dan prasarana penunjang pengoperasionalan aplikasi SINGO seperti sarana komputer untuk operator (perangkat kelurahan) menggunakan dana APBD Tahun 2015 sebesar Rp. 31.800.000,00

Untuk keberlanjutan dan pemeliharaan aplikasi SINGO menggunakan dana APBD Tahun 2016 sebesar Rp 6.300.000,00 serta pada Tahun 2017 sebesar Rp 10.300.000,00.

2. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan inovasi SINGO didukung oleh semua komponen yang ada di Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, dari pucuk pimpinan dalam hal ini Kepala Kelurahan sampai dengan para staf perangkat kantor serta kelompok para pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community*.

Dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia yang terlibat antara lain:

- a. Lurah Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam pembuatan SOP pelayanan berbasis aplikasi;
- b. Perangkat kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang turut bekerjasama dan memotivasi para pemuda Rajajowas *Community*;
- c. Bidang Aptika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang menyediakan sub domain untuk aplikasi SINGO serta berperan mengawasi dan *maintenance* terhadap kemungkinan gangguan server;
- d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai pemangku kebijakan database Kependudukan;
- e. Perangkat Kelurahan sebagai operator yang menjalankan aplikasi SINGO;
- f. Rajajowas *Community* sebagai penemu ide dan pembuatan aplikasi SINGO hingga updating serta *maintenance* kemungkinan terjadi *bug* atau gangguan.

3. Sumber Daya Teknis

Sarana prasarana Aplikasi SINGO

- a. Menyediakan 6 unit mini PC digunakan untuk operator atau perangkat kelurahan dalam pengoperasian pelayanan pada aplikasi SINGO;
- b. Menyediakan 6 unit wireless untuk akses internet sebagai penunjang penggunaan aplikasi SINGO'
- c. Menyediakan Akses Point sebagai penunjang sarana jaringan internet;
- d. Menyediakan printer multifungsi untuk cetak hasil produk aplikasi SINGO.

C.7 Pelaksanaan dan Penerapan (117 kata) maks 400

Apa saja output nya ?

Keluaran (output) yang paling berhasil dalam mendukung pengembangan Aplikasi SINGO antara lain:

1. Peningkatan kualitas pelayanan Kelurahan menjadi lebih cepat, transparan dan efektif dan efisien melalui penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada pengguna layanan. Keberlanjutan operasional pengaplikasian SINGO dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari pemenuhan kebutuhan sarana prasarana pendukung layanan meliputi kelengkapan kebutuhan perangkat komputer dan sarana ruang pelayanan yang lengkap dan nyaman;
2. Eksistensi aplikasi SINGO sebagai terobosan kreatif reformasi birokrasi pada area pelayanan publik melalui sebuah pendekatan berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dan memberikan kemudahan perangkat

kelurahan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan;

3. Perubahan *mindset* budaya kinerja menjadi lebih baik dari seluruh perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berimplikasi positif pada peningkatan *image* baik Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Malang pada umumnya dan pada perangkat Kelurahan Sawojajar pada khususnya.
4. Sebuah sistem kendali bagi Lurah dalam mendelegasikan kewenangan legalisasi kepada perangkatnya apabila berhalangan hadir dikarenakan adanya tugas kedinasan. Aplikasi SINGO tersebut sebagai solusi kreatif sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terhenti.
5. Sebuah sistem *filtering* terhadap potensi pemalsuan melalui upaya penyalahgunaan surat dengan menggunakan KTP palsu
6. Ketersediaan *dashboard* pemantauan kinerja pegawai untuk mendukung pelaporan.
7. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kelurahan meskipun terkendala pada kesibukan dan aktivitasnya hariannya.
8. Ketersediaan penyajian pelaporan per tanggal, bulan dan tahun secara *real time*.

C.8 Pelaksanaan dan Penerapan (161 kata) maks 400

Sistem apa yang digunakan untuk memantau dan mengevaluasi ?

Sistem pemantauan dan pengawasan pelaksanaan Aplikasi SINGO dalam bentuk:

1. Penetapan dan penerapan Standar Operasional Prosedur Aplikasi SINGO dimana didalamnya terdapat alur pelayanan dan ketentuan dalam menjalankan pelayanan;
2. Koordinasi secara intensif dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam hal pemantauan, pengembangan, pembaharuan dan pengevaluasian sistem.
3. Pelaporan pelayanan Aplikasi SINGO secara sistematis dan berkala dalam periode mingguan, bulanan dan tahunan;
4. Tindak lanjut hasil saran dan pengaduan pelayanan Aplikasi SINGO melalui sarana *facebook*, *twitter*, *email*, dan kontak telepon serta folder pengaduan dan keluhan yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar;
5. Monitoring akan terjadinya potensi *bugs* serta kendala server yang mungkin bisa terjadi;

6. Menyiapkan aplikasi secara *offline* jika terjadi gangguan server maupun *domain* yang ditanam pada server yang ada pada Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang;
7. Monitoring Sarana dan Prasarana serta pemeliharaan penunjang pengoperasionalan aplikasi SINGO secara berkala setiap bulannya untuk memastikan peralatan yang ada dapat berfungsi dengan baik.

C.9 Pelaksanaan dan Penerapan (252 kata) maks 300

Apa saja kendalanya dan mengatasinya ?

Berikut permasalahan dan solusi pemecahan masalah yang muncul dari dalam pelaksanaan inovasi SINGO selama dua tahun berjalan, antara lain:

1. Belum semua RW yang memahami alur serta mampu mengoperasikan aplikasi SINGO melalui android. Solusinya adalah jemput bola dengan menghadiri rapat RW untuk mensosialisasikan dan mendemokan tentang alur dan cara mengoperasikannya;
2. Publikasi dan sosialisasi dirasa kurang karena masih terdapat beberapa pemohon yang mengalami kebingungan terutama masyarakat yang baru pindah domisili terkait alur dan manfaat aplikasi SINGO. Solusinya adalah dengan memberikan keterangan dan petunjuk langsung pada aplikasi sehingga pemohon merasa terpandu saat memanfaatkan aplikasi SINGO;
3. Masih terdapat 1 (satu) RW yang belum memahami penggunaan internet dan tidak memiliki kemauan menggunakan android, solusinya adalah memberikan pemahaman dan merubah *mindset* bahwa keberadaan teknologi informasi sangat bermanfaat dan sangat dibutuhkan dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
4. Keterbatasan dan ketidakstabilan *bandwidth* internet menyebabkan gangguan yang berpotensi pada keterlambatan proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Solusinya adalah berkoordinasi secara aktif dengan Dinas Komunikasi dan Informatika serta secara teknis dilakukan pembagian *bandwidth* melalui penggunaan mikrotik sehingga dapat diperoleh keseimbangan dan keteraturan persebaran secara proporsional;
5. Masih terkendala terhadap ketentuan yang di berikan oleh *stake holder* lain terkait dengan persyaratan dan berkas pelayanan yang masih harus diteruskan ke *stake holder* tersebut. Hal tersebut berdampak pada keinginan untuk memberikan pelayanan yang *full paperless* masih belum sepenuhnya tercapai. Solusinya tetap

berkoordinasi dan merumuskan langkah-langkah yang tepat dan tidak berpotensi melanggar peraturan yang berlaku tetapi output yang diharapkan tetap dapat mengakomodir peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

D.10 Dampak Berkelanjutan (451 kata) maks 700

Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inovasi ini

Manfaat utama dari adanya inovasi SINGO ini antara lain:

A. Mempercepat Pelayanan

1. Sebelumnya pelayanan dengan menggunakan sistem manual (ketik dengan *MS Office*) membutuhkan waktu yang lama satu surat membutuhkan waktu 15 sampai dengan 20 menit, namun dengan aplikasi SINGO ini pelayanan membutuhkan waktu hanya maksimal 5 menit;
2. Sebelumnya dengan sistem manual sering terjadi pengembalian surat yang disebabkan karena faktor kesalahan pengetikan. Melalui Aplikasi SINGO potensi kejadian pengembalian surat sangat minim terjadi karena telah berbasis pada database Kependudukan;
3. Sebelumnya beberapa layanan seperti SKCK, SKTM, SKU, SK, SKBPM menggunakan berkas yang begitu banyak namun dengan adanya aplikasi SINGO dengan layanan online mampu mengurangi berkas-berkas yang bertumpuk yang sebenarnya tidak begitu diperlukan;
4. Sebelumnya tidak jarang masyarakat terhambat kesibukan RW ataupun Lurah dalam mendapatkan pelayanan, namun dengan adanya aplikasi SINGO masyarakat dapat melakukan permohonan pelayanan secara *online* dan mengirim foto berkas-berkas dan persyaratan kepada RW setempat untuk selanjutnya RW berwenang melakukan *approving* permohonan apabila persyaratan telah lengkap sehingga pelayanan tidak memerlukan menunggu kehadiran RW.

B. Masyarakat

1. Sebelumnya masyarakat terbebani dengan proses dan alur pelayanan yang berbelit-belit, namun dengan Aplikasi SINGO masyarakat dapat dengan mudah melayani diri sendiri lewat permohonan *online*;
2. Kondisi masyarakat yang mayoritas memiliki kesibukan sangat padat menyebabkan keengganan masyarakat untuk datang sendiri dalam mengurus keperluannya sehingga lebih banyak menggunakan jasa calo, namun dengan

adanya Aplikasi SINGO hal ini dapat teratasi, terbukti dengan berkurangnya keberadaan calo secara signifikan sejak dua tahun terakhir ini;

3. Keberadaan pelayanan online secara bertahap memberikan pembelajaran bagi semua Ketua RW maupun masyarakat akan kemanfaatan keberadaan ilmu teknologi karena keberadaan teknologi adalah suatu keniscayaan yang tidak dapat ditolak keberadaannya.

C. Petugas:

1. Sebelumnya petugas atau perangkat kelurahan menggunakan metode manual dengan mencatat register pada setiap layanan, dengan adanya aplikasi SINGO register pada setiap surat secara otomatis akan tercatat pada sistem dan bisa dicetak sesuai kebutuhan;
2. Memberikan kemudahan kepada petugas dalam pembuatan surat, karena cukup hanya mengisi data NIK (apabila pemohon melakukan permohonan tanpa melalui *online*) dan dapat langsung pada tahapan klik cetak apabila pemohon melakukan permohonan melalui online;
3. Peningkatan kompetensi dan keterampilan dalam pemanfaatan IT bagi petugas atau operator;
4. Berkurangnya potensi *human error* pada proses memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penggunaan sistem aplikasi SINGO.

D. Pengambil Kebijakan (Lurah, Pemerintah Daerah dan Dinas Terkait)

1. Memberikan peningkatan *image* positif terkait kinerja pelayanan pada perangkat kelurahan semenjak pengaplikasian aplikasi SINGO dalam pelayanan pada Kelurahan Sawojajar;
2. Memudahkan perencanaan dalam rangka pengembangan, pemeliharaan dan operasional peralatan pendukung Aplikasi SINGO karena terfokus dan lebih jelas dalam peruntukan penggunaannya;
3. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih cepat, efisien, efektif, transparan dan akuntabel;
4. Memberikan kemudahan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan khususnya dalam pelayanan publik; dan
5. Mendukung dan mensukseskan program Pemerintah Daerah sebagai *Smart City*.

D.11 Dampak Berkelanjutan (414 kata) maks 700

Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi

Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang melalui Aplikasi SINGO berusaha memberikan layanan prima demi terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat dan akuntabel.

Perubahan yang nampak dengan adanya inovasi ini antara lain:

No	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1.	Waktu tunggu pelayanan yang cukup lama. Hal ini sebagai dampak pelayanan masih menggunakan cara-cara manual (pengetikan melalui MS Office). Pada kondisi umum satu surat membutuhkan waktu 15 sampai 20 menit, bahkan tidak jarang mebutuhkan waktu diatas 30 menit sehingga berakibat pada tidak adanya kepastian waktu pelayanan.	Adanya percepatan pelayanan dengan hanya membutuhkan waktu maksimal 5 menit sehingga kepastian waktu pelayanan dapat tercapai dengan baik.
2.	Sebelumnya dengan sistem manual sering terjadi pengembalian surat karena terjadi kesalahan pengetikan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat pada Tahun 2015 menurun hingga 75.39	Dengan Aplikasi SINGO ini sangat minim terjadi kesalahan pengetikan karena sudah menggunakan database Kependudukan sehingga kesalahan data sangatlah minim dan menjadikan tingkat kepuasan masyarakat pada Tahun 2016 meningkat yaitu 81.97
3.	Sebelumnya beberapa layanan seperti SKCK, SKTM, SKU, SK, SKBPM menggunakan berkas yang begitu banyak	Dengan adanya aplikasi SINGO dengan layanan online mampu mengurangi berkas-berkas yang bertumpuk yang sebenarnya tidak begitu diperlukan.
4.	Sebelumnya permohonan terhambat akan kesibukan RW ataupun Lurah dalam mendapatkan pelayanan,	Dengan adanya aplikasi SINGO pemohon dapat melakukan permohonan pelayanan secara online dan mengirim foto berkas-berkas dan persyaratan kepada RW setempat

		kemudian RW bisa lakukan <i>approving</i> permohonan jika syarat-syarat sudah dirasa cukup sehingga pelayanan tidak perlu menunggu kehadiran RW.
5.	Sebelumnya masyarakat terbebani dengan proses birokrasi dan alur pelayanan yang dirasa berbelit.	Dengan Aplikasi SINGO masyarakat dengan mudah bisa melayani diri sendiri lewat permohonan online tanpa dibebani oleh birokrasi yang berbelit.
6	Masyarakat yang memiliki kesibukan sangat padat menyebabkan keengganan masyarakat untuk datang sendiri untuk mengurus keperluannya sehingga lebih banyak menggunakan jasa calo.	Namun dengan adanya Aplikasi SINGO hal ini dapat teratasi, terbukti dengan berkurangnya jasa calo secara signifikan sejak aplikasi ini di terapkan.
7	Sebelumnya petugas atau perangkat kelurahan menggunakan metode manual dengan mencatat register pada setiap layanan.	Dengan adanya aplikasi SINGO register tiap surat secara otomatis akan tercatat pada sistem dan bisa dicetak sesuai kebutuhan.
8	Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat terkesan ala kadarnya yang berdampak pada image negatif dari masyarakat	Peningkatan budaya kinerja melalui pengaplikasian aplikasi SINGO yang berdampak positif pada image dari masyarakat.
9.	Mayoritas Ketua RW tidak mengerti dan memiliki kompetensi dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi melalui penggunaan internet	Mayoritas Ketua RW telah akrab dengan Teknologi Informasi Internet sebagai dampak positif penggunaan aplikasi SINGO. Tersisa 1 (satu) orang Ketua RW yang belum mengerti dan memahami secara menyeluruh penggunaan aplikasi SINGO. Menyikapi hal tersebut dilakukan pendekatan persuasif dan masif dalam rangka peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia RT dan RW.

E.12 Keberlanjutan (334 kata) maks 500

Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik

Pembelajaran yang dapat dipetik dari inovasi ini antara lain:

1. Bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi unit layanan dan pengguna layanan. Hal ini terbukti dengan semenjak adanya aplikasi SINGO yang dapat memberikan perubahan-perubahan positif pada Kelurahan Sawojajar dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat di lingkungan Kelurahan Sawojajar pada khususnya dan masyarakat Kota Malang pada umumnya;
2. Bahwa pemanfaatan teknologi informasi terbukti dapat memutus kendala-kendala yang umum terjadi pada kebanyakan Kelurahan di Indonesia dimana keberadaan Kelurahan dipersepsikan masyarakat sebagai lembaga publik yang masih jauh tertinggal dari segi pemanfaatan teknologi, birokrasi pelayanan yang berbelit-belit, marak potensi terjadinya tindakan kolusif yang berakibat pada menjamurnya calo dan berbagai persepsi negatif lainnya.

Melalui aplikasi SINGO secara bertahap berbagai bentuk persepsi negatif tersebut hilang dengan sendirinya berganti pengakuan-pengakuan positif baik dari masyarakat dan puncaknya adanya pengakuan dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui penganugerahan sebagai Juara I Tingkat Nasional pada Lomba Desa/Kelurahan Terbaik Tingkat Nasional Tahun 2017.

Raihan Juara I Tingkat Nasional tersebut adalah pengakuan Pemerintah Pusat terhadap kualitas layanan yang diberikan Kelurahan Sawojajar melalui eksistensi penerapan Aplikasi SINGO pada pelayanannya kepada masyarakat;

3. Bahwa dengan adanya inovasi aplikasi SINGO, masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam mendapatkan pelayanan dari Kelurahan Sawojajar. Segala bentuk saran, masukan dan kritik terhadap keberadaan aplikasi SINGO dapat langsung dikomunikasikan tanpa terhalang jarak dan waktu. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepedulian dan peran serta masyarakat terhadap keberadaan Kelurahan Sawojajar dalam rangka menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya;
4. Bahwa dengan adanya Inovasi SINGO secara bertahap akan mengajak masyarakat untuk lebih melek IT dimana Teknologi Informasi merupakan sebuah keniscayaan pada era globalisasi saat ini dan menjadi sebuah tantangan untuk kita manfaatkan dalam rangka menunjang kualitas hidup masyarakat;
5. Bahwa Keberadaan Inovasi SINGO dapat meningkatkan etos kerja dan kedisiplinan yang berimplikasi positif pada meningkatnya kualitas kinerja dari perangkat

Kelurahan. Salah satu sisi positif aplikasi SINGO adalah dapat digunakan sebagai indikator kualitas kinerja perangkat kelurahan karena memiliki *record* data pelayanan yang bisa di pantau kapanpun dan dimanapun oleh pimpinan.

E.13 Keberlanjutan (302 kata) maks 500

Apakah inovasi ini berkelanjutan dan direplikasi

Seiring dengan berjalannya waktu, Inovasi SINGO semakin mendapat apresiasi dari masyarakat dan Kota-Kota Lainnya. Hal ini terbukti Inovasi SINGO menjadi salah satu tujuan dari *benchmarking* bagi berbagai daerah seperti Kota Depok, Kabupaten Klungkung Bali, Kota Sidorajo dan kota-kota lainnya. Apalagi setelah raihan Juara I Tingkat Nasional pada Lomba Desa/Kelurahan Terbaik Tingkat Nasional Tahun 2017 dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, semakin banyak surat dari berbagai daerah dalam rangka melihat secara langsung pelaksanaan Aplikasi Singo dalam pelayanan Kelurahan kepada Masyarakat. Tentunya kunjungan tersebut dalam rangka menimba ilmu dan mengambil muatan-muatan positif Aplikasi SINGO untuk kemudian diterapkan pada Daerah masing-masing.

Dalam kunjungan di Kelurahan Sawojajar, mereka begitu tertarik ketika melihat dan mempraktikkan sendiri alur serta proses pelayanan aplikasi SINGO ini. Bahkan mereka sangat terkesan bahwa sebuah aplikasi pelayanan yang mudah di operasionalkan ini justru diperoleh secara gratis dan dari hasil ide murni anak-anak muda (Rajajowas Community) yang ada di wilayah Kelurahan Sawojajar. Aspek keberlanjutan kedepan akan dilakukan pengembangan Inovasi SINGO ini agar terkoneksi langsung ke Kecamatan, sehingga semakin mempersingkat waktu dan juga mempermudah masyarakat untuk melakukan pengurusan surat-surat yang memang harus diteruskan ke Kecamatan. Saat ini aplikasi SINGO berada dalam tahapan replikasi pada Kelurahan-Kelurahan lain di wilayah Pemerintah Kota Malang.

Beberapa indikator yang menjamin keberlangsungan pelaksanaan Aplikasi SINGO meliputi:

1. Segi peraturan, melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Segi keuangan, melalui pengalokasian anggaran dalam rangka menunjang operasional kinerja Inovasi SINGO mulai Tahun 2015 mencapai Rp. 31.800.000,00. Operasional kinerja Inovasi SINGO tersebut diantaranya dalam hal pengadaan sarana prasarana berupa computer printer dan sarana pendukung layanan;

3. Segi sosial, kontinuitas dengan pihak-pihak pembimbing dan pendukung Inovasi SINGO. Seperti Rajajowas *Community*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
4. Pengembangan di seluruh Kelurahan yang ada di Kota Malang serta perluasan bentuk layanan yang terintegrasi dengan layanan yang ada di Kecamatan sebagai pilot proyek dalam hal ini kelurahan yang ada di wilayah kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

Replikasi

Disamping pengembangan di seluruh Kelurahan yang ada di Kota Malang serta perluasan bentuk layanan yang terintegrasi dengan layanan yang ada di Kecamatan, beberapa Pemerintah Daerah dari berbagai daerah di Indonesia telah datang langsung menyaksikan bagaimana keberadaan Inovasi SINGO. Dengan berbagi ilmu dan informasi sebagai upaya untuk lebih meningkatkan upaya pelayanan kepada masyarakat, sejumlah daerah telah secara terang-terangan ingin mengadopsi *design* Inovasi SINGO untuk diterapkan dan diaplikasikan pada layanan publik di daerahnya masing-masing. Beberapa Daerah tersebut antara lain Kabupaten Klungkung Bali, Pemerintah Kota Depok, Sidoarjo dan beberapa daerah lainnya. Dengan adanya komitmen yang kuat akan menentukan keberhasilan penerapan di daerah masing-masing.