



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Menghadapi tantangan global dan Era Digital Pemerintah hari ini menuntut para ASN dalam penyelenggaraan Pemerintahan harus bisa memanfaatkan teknologi terkini, termasuk dalam pengelolaan informasi. Informasi merupakan hal yang sangat penting, karena informasi dianggap menjadi hal yang paling mendasar dalam setiap pelaksanaan kegiatan. Karena setiap kegiatan membutuhkan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pelaksanaannya hari ini informasi yang di sampaikan dalam bentuk digital seperti laman berita pada website, media sosial dan layanan komunikasi berbentuk Hotline Layanan masyarakat menjadi jalan yang paling cepat untuk masyarakat mendapatkan informasi terkait layanan publik yang dibutuhkan ataupun keluhan yang sedang di alami masyarakat kita khususnya di wilayah Kecamatan Tanjung Palas Tengah. Apalagi jika melihat wilayah Kecamatan Tanjung Palas Tengah yang secara geografis

2. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana inovasi hotline whatsapp dalam pelayanan serta faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut, disamping itu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan saran, pertanyaan, keluhan, dan lain sebagainya. Melalui Hotline layanan masyarakat ini memberikan kecepatan dan ketepatan masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah.

3. Sasaran

Sasaran inovasi **HOLAPRIMA** (Hot Line Layanan Prima) yang digagas oleh Kecamatan Tanjung Palas Tengah, Kabupaten Bulungan, difokuskan pada optimalisasi pelayanan publik bagi masyarakat. Sasaran utamanya meliputi peningkatan kemudahan akses, percepatan penyampaian informasi, serta penyelesaian masalah administratif warga secara lebih cepat dan transparan.

BAB II

RUANG LINGKUP INOVASI

Ruang Lingkup dari HOLAPRIMA (Hotline Layanan Prima) ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Tengah, bagaimana masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Tengah bisa mengakses informasi apa saja yang ada pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah.

Konsep Pelayanan Prima secara umum memiliki ruang lingkup sebagai berikut :

Kemampuan (Ability): Pengetahuan teknis dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan.

Sikap (Attitude): Perilaku ramah, penuh perhatian, dan mencerminkan nilai positif kepada pengguna layanan.

Penampilan (Appearance): Citra fisik atau kerapian pribadi dan fasilitas kantor yang memberikan rasa percaya.

Perhatian (Attention): Kepedulian penuh untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan pengguna layanan.

Tindakan (Action): Langkah nyata dan solusi cepat untuk memastikan permintaan atau keluhan pelanggan terselesaikan.

Tanggung Jawab (Accountability): Komitmen untuk memberikan layanan yang tuntas dan bertanggung jawab atas hasil kerja.

BAB III

TAHAPAN PELAKSANAAN

1. Tahap Perencanaan

- Melakukan Konsultasi, Membuat Undangan Rapat, Membuat SK Tim
- Melaksanakan Rapat Tim Efektif, Melakukan Pembuatan Rencana Optimalisasi Website Menghadirkan Hola Prima.
- Membuat Logo Desain Hola Prima, Koordinasi dan Konsultasi ke Diskominfo Kabupaten.
- Melakukan Koordinasi ke Telkomsel terkait mekanisme mendapatkan nomor Layanan yang digunakan agar lebih mudah di ingat.

2. Tahap Pelaksanaan

- Koordinasi dan pelatihan Admin pada Diskominfo Kabupaten dalam menerima Layanan melalui Hola Prima Kecamatan.
- Membuat Template layanan yang akan di lakukan untuk digunakan pada perangkat Hola Prima.
- Melakukan Sosialisasi dan Melakukan Uji Coba Hola Prima Kecamatan.

3. Tahap Monitoring dan Evaluasi

- Mengumpulkan hasil-hasil uji coba layanan dan pengaduan melalui Hola Prima
- Melakukan Evaluasi Kegiatan
- Launching Hola Prima Kecamatan Secara Full

BAB IV

INDIKATOR KEBERHASILAN

Untuk mengukur efektivitas inovasi, berikut adalah indikator utama yang harus dicapai:

Indikator Keberhasilan HOLAPRIMA (Hot Line Layanan Prima) di Kecamatan Tanjung Palas Tengah, Kabupaten Bulungan, dinilai melalui:

- **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** : Peningkatan skor kepuasan terhadap responsivitas dan transparansi layanan holaprima.
- **Waktu Respons & Penyelesaian** : Kecepatan petugas menjawab aduan dan menyelesaikan berkas administrasi.
- **Jumlah Pengaduan terselesaikan** : Berkurangnya keluhan yang berulang dan meningkatnya keluhan yang tuntas ditangani.

BAB V

PENUTUP

HOLAPRIMA diharapkan hadir dan memberikan manfaat kepada masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Tengah sebagai sumber layanan informasi yang paling bisa diandalkan saat ini, selain menu HOLAPRIMA yang selalu update di dalamnya. HOLA PRIMA juga memiliki menu Informasi Terkini yang ada di Kecamatan Tanjung Palas Tengah tanpa harus membuka portal berita online. Hal ini sejalan dengan semangat Reformasi Birokrasi Tematik yang merupakan salah satu strategi yang diperkenalkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi di Indonesia. Kami berharap HOLA PRIMA bisa menjadi media Digitalisasi Administrasi Pemerintahan, dimana kita bisa lebih mengefisiensikan biaya dan waktu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dengan hadirnya sistem informasi digital, masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya besar atau menghabiskan waktu berlama-lama. Ini sangat membantu mengurangi beban finansial dan meningkatkan efisiensi.

Demikian layanan informasi dari HolaPrima. Terima kasih atas partisipasi dan laporan. Mari bersama-sama kita wujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik.