



MEWUJUDKAN **BULUNGAN** YANG AMAN, TERTIB DAN RAMAH INVESTASI

SATU INTEGRITAS, AKSI PROFESIONAL
UNTUK PELAYANAN TANPA BATAS



@pemadam_kab.bulungan



@satpolpp.pmk_bulungan



0552 2020 308

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bulungan memiliki tugas strategis dalam menjaga ketertiban umum, ketenteraman masyarakat, penegakan peraturan daerah, serta memberikan layanan penanggulangan kebakaran dan penyelamatan. Seiring dengan meningkatnya aktivitas masyarakat dan pertumbuhan investasi di Kabupaten Bulungan, diperlukan pelayanan yang cepat, responsif, dan terintegrasi guna menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bulungan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan koordinasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Upaya ini diwujudkan melalui berbagai inovasi pelayanan, termasuk SIAP 24-MANTRA (Mewujudkan Bulungan yang Aman, Tertib dan Ramah Investasi), sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selama 24 jam.

2. Tujuan

- Meningkatkan kecepatan dan ketepatan respon pelayanan terhadap pengaduan masyarakat terkait keamanan, ketertiban, dan hambatan investasi.
- Mewujudkan sistem pelayanan terpadu lintas sektor yang efektif dan efisien.
- Meningkatkan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat dan pelaku usaha.
- melalui stabilitas keamanan dan ketertiban daerah.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban umum melalui sistem pelaporan yang mudah diakses.
- Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

3. Sasaran

Masyarakat Kabupaten Bulungan, Pelaku Usaha dan Wilayah yang berpotensi mengalami, gangguan ketertiban, kebakaran dan keadaan darurat lainnya

BAB II

RUANG LINGKUP INOVASI

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat 24 Jam

SIAP-24 MANTRA menyediakan layanan pengaduan yang dapat diakses masyarakat selama 24 jam melalui telepon, media sosial, maupun kanal pengaduan lainnya. Layanan ini bertujuan untuk memastikan setiap laporan dapat diterima dan ditindaklanjuti secara cepat.

2. Penanganan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat (Trantibum)

Melaksanakan respons cepat terhadap berbagai gangguan ketertiban umum, seperti aktivitas yang mengganggu kenyamanan masyarakat, pelanggaran ketertiban, dan potensi konflik sosial guna menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif.

3. Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah

Melakukan pengawasan serta penindakan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada) secara profesional, humanis, dan sesuai prosedur yang berlaku.

4. Penanggulangan Kebakaran

Memberikan layanan pemadaman kebakaran secara cepat dan terkoordinasi untuk meminimalkan korban jiwa, kerugian materiil, serta dampak lingkungan yang ditimbulkan akibat kebakaran.

5. Operasi Penyelamatan dan Evakuasi

Melaksanakan kegiatan penyelamatan pada kondisi darurat non-kebakaran, seperti evakuasi korban kecelakaan, penyelamatan hewan berbahaya, pohon tumbang, serta kejadian darurat lainnya yang membutuhkan tindakan segera.

6. Koordinasi dan Kolaborasi Antar Instansi

Membangun sinergi dengan TNI, Polri, BPBD, perangkat daerah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mendukung penanganan gangguan keamanan, ketertiban, serta kejadian darurat secara terpadu.

7. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

Melaksanakan kegiatan penyuluhan mengenai ketertiban umum, pencegahan kebakaran, kesiapsiagaan bencana, dan pentingnya kepatuhan terhadap peraturan daerah guna meningkatkan kesadaran masyarakat.

8. Dukungan Iklim Investasi yang Aman dan Kondusif

Mendukung terciptanya lingkungan yang aman, tertib, dan nyaman bagi masyarakat maupun pelaku usaha melalui pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional sehingga mampu meningkatkan kepercayaan investor di Kabupaten Bulungan.

9. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan

Melakukan pemantauan serta evaluasi terhadap setiap laporan dan penanganan yang dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan terus meningkat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BAB III

TAHAPAN PELAKSANAAN

1. Tahap Perencanaan

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan dilakukan untuk memastikan inovasi SIAP-24 MANTRA dapat berjalan secara efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kegiatan yang dilaksanakan:

- **Identifikasi permasalahan dan kebutuhan pelayanan :** Pada Tahap ini dilakukan pengumpulan informasi mengenai berbagai permasalahan ketertiban umum, kebakaran, dan kondisi darurat yang sering terjadi di Kabupaten Bulungan, Identifikasi dilakukan melalui data laporan masyarakat, evaluasi kegiatan sebelumnya, serta masukan dari instansi sebelumnya, serta masukan dari instansi terkait untuk mengetahui kebutuhan pelayanan yang perlu ditingkatkan
- **Pengumpulan data dan informasi:** Data terkait jumlah kejadian gangguan trantibum, kebakaran, penyelamatan dan pengaduan masyarakat dikumpulkan sebagai dasar penyusunan inovasi. Data ini digunakan untuk menentukan bentuk pelayanan yang paling efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat.
- **Penyusunan konsep inovasi SIAP-24 MANTRA:** berdasarkan hasil identifikasi dan analisa data, disusun konsep inovasi yang memuat tujuan, sasaran, mekanisme pelayanan, serta strategi pelaksanaan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, responsif dan terintegrasi selama 24 jam
- **Penyusunan SOP dan Alur Pelayanan:** Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tata cara penerimaan laporan, verifikasi, penugasan petugas, penanganan kejadian, hingga pelaporan hasil kegiatan. SOP ini menjadi pedoman bagi seluruh petugas dalam melaksanakan tugas.
- **Penyiapan Sarana dan Prasarana:** Menyiapkan fasilitas pendukung seperti telepon layanan, media sosial, kendaraan operasional, peralatan pemadam kebakaran, perangkat komunikasi, serta sistem informasi yang digunakan untuk mendukung operasional layanan SIAP-24 MANTRA

- **Pembentukan Tim Pelaksanaan:** Menetapkan personel yang bertugas dalam operasional layanan, termasuk operator pengaduan, Tim Reaksi Cepat (TERPANA), petugas pemadam kebakaran, dan personel pendukung lainnya beserta pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing
- **Koordinasi Dengan Instansi Terkait:** Melaksanakan koordinasi dengan Bagian Hukum, Kecamatan dan Kelurahan/Desa, Pelaku Usaha, Bappeda, Diskominfo, Kepolisian, DPMPTSP, Kesbangpol, BPBD, Bapenda, Dinas Perhubungan, Disporapar dan Disperindakop

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan proses operasional layanan SIAP-24 MANTRA yang dilakukan selama 24 jam.

Kegiatan yang dilaksanakan:

a. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Masyarakat menyampaikan laporan melalui telepon, media sosial, atau sarana pengaduan lainnya. Operator menerima dan mencatat seluruh informasi yang disampaikan pelapor secara lengkap.

b. Verifikasi dan Klasifikasi Laporan

Petugas melakukan pengecekan terhadap laporan yang masuk untuk memastikan kebenaran informasi, tingkat urgensi, lokasi kejadian, serta jenis penanganan yang diperlukan.

c. Pengerahan Tim Reaksi Cepat (TERPANA)

Setelah laporan diverifikasi, petugas segera mengerahkan tim yang sesuai dengan jenis kejadian agar dapat melakukan penanganan secara cepat dan tepat.

d. Penanganan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat

Tim melakukan tindakan terhadap gangguan ketertiban seperti aktivitas yang mengganggu ketenteraman masyarakat, pelanggaran ketertiban umum, maupun potensi konflik sosial dengan pendekatan persuasif dan humanis.

e. Penegakan Peraturan Daerah

Melaksanakan pengawasan, pembinaan, penertiban, dan tindakan sesuai ketentuan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah yang ditemukan di lapangan.

f. Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan

Petugas pemadam kebakaran melakukan pemadaman kebakaran, penyelamatan korban, evakuasi, serta penanganan kondisi darurat lainnya untuk meminimalkan risiko dan dampak yang ditimbulkan.

g. Koordinasi Lintas Instansi

Apabila kejadian memerlukan dukungan tambahan, petugas melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat dan mengoptimalkan proses penanganan.

h. Penyampaian Informasi kepada Pelapor

Petugas memberikan informasi mengenai perkembangan penanganan laporan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

i. Penyusunan Laporan Hasil Penanganan

Setiap kegiatan penanganan didokumentasikan dan dilaporkan sebagai bahan evaluasi serta pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan.

3. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Tahap monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas pelaksanaan inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kegiatan yang dilaksanakan:

a. Monitoring Pelaksanaan Kegiatan

Melakukan pemantauan secara berkala terhadap seluruh kegiatan pelayanan untuk memastikan bahwa SOP dan standar pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

b. Pengumpulan Data Kinerja Pelayanan

Menghimpun data jumlah laporan yang diterima, jumlah laporan yang ditangani, waktu respons petugas, serta hasil penyelesaian setiap kasus sebagai indikator kinerja pelayanan.

c. Evaluasi Kinerja Tim Pelaksana

Menilai efektivitas kerja petugas dan tim dalam memberikan pelayanan, termasuk kecepatan respons, kualitas penanganan, dan tingkat koordinasi antarpetugas.

d. Identifikasi Kendala dan Hambatan

Menganalisis berbagai permasalahan yang muncul selama pelaksanaan, baik yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun koordinasi antarinstansi.

e. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Mengumpulkan masukan dan tanggapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan untuk mengetahui tingkat kepuasan serta kebutuhan perbaikan pelayanan.

f. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan

Menyusun langkah-langkah perbaikan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan SIAP-24 MANTRA.

g. Pelaporan Hasil Evaluasi

Menyusun laporan monitoring dan evaluasi yang berisi capaian kinerja, kendala, solusi, serta rekomendasi pengembangan inovasi sebagai bahan pengambilan keputusan oleh pimpinan.

BAB IV

INDIKATOR KEBERHASILAN

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

Kategori Inovasi	Indikator Keberhasilan Terukur	Target Waktu
Pelayanan Pengaduan Masyarakat 24 Jam	Bertambahnya Pengaduan masyarakat tercatat dan masyarakat melalui kanal layanan SIAP-24 MANTRA sebesar 40%	Akhir Semester 1
Respons Cepat Pengaduan	Minimal 90 % laporan gangguan ketertiban berhasil ditangani	Akhir Semester 1
Penanganan Gangguan Ketertiban	Bertambahnya laporan gangguan ketertiban berhasil ditangani 70%	Akhir Semester 2
Penegakan Peraturan Daerah	Meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dan pelaku usaha terhadap perda	Akhir Bulan Ke-3
Penanggulangan Kebakaran	Minimal 95% kejadian kebakaran mendapat respons petugas	Akhir Bulan ke-3
Operasi Penyelamatan (Rescue)	Minimal 90 % permintaan layanan rescue ditangani	Akhir Semester 1
Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat	Minimal 12 Kegiatan sosialisasi dilaksanakan setiap tahun	Akhir Semester 2
Pemanfaatan Media Sosial	Informasi layan SIAP-24 MANTRA tersedia dan diperbarui secara berkala	Akhir Bulan 3
Kepuasan Masyarakat	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lebih dari 85%	Akhir Semester 2

BAB V

PENUTUP

Inovasi SIAP-24 MANTRA merupakan komitmen Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan terintegrasi kepada masyarakat selama 24 jam. Melalui inovasi ini diharapkan terwujud kabupaten Bulungan yang aman, tertib, nyaman serta ramah investasi demi mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.