# PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK

**Kategori Anugerah**

Inovasi Pelayanan Publik

**Inovator**

Inovator Perorangan: Dinas Kesatuan Polisi Pamong Praja

**Judul Inovasi**

PRC (PATROLI REAKSI CEPAT)

**Tanggal Pengembangan Inovasi**

2025-01-01

**Latar Belakang Permasalahan**

**Tujuan Melakukan Inovasi**

**TUJUAN INOVASI**

1. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons terhadap laporan/pengaduan masyarakat terkait gangguan ketertiban umum di Kabupaten Mimika;

2. Memperluas dan memeratakan cakupan patroli di seluruh wilayah Kabupaten Mimika secara terjadwal dan berbasis zonasi kerawanan;

3. Membangun sistem pelaporan dan komunikasi yang terintegrasi antara masyarakat, Satpol PP, dan instansi terkait;

4. Meningkatkan profesionalisme dan kapasitas personel Satpol PP dalam penanganan gangguan ketertiban umum secara cepat dan tepat;

5. Mendukung peningkatan Indeks Inovasi Daerah dan kualitas pelayanan publik Kabupaten Mimika melalui inovasi yang berkelanjutan.

**Manfaat**

**MANFAAT INOVASI**

Manfaat Penerapan Inovasi Patroli Reaksi Cepat (PRC) Satpol PP Kabupaten Mimika

1. Bagi Pemerintah Daerah

1. **Meningkatnya efektivitas** penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.
2. **Meningkatnya kualitas pelayanan publik** melalui sistem penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, responsif, dan terukur.
3. **Menguatnya kepercayaan masyarakat** terhadap Pemerintah Kabupaten Mimika sebagai penyelenggara pelayanan publik yang profesional dan akuntabel.
4. **Meningkatnya efektivitas penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah** melalui respons yang cepat terhadap setiap pelanggaran.

5. **Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance)** melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
6. **Meningkatnya koordinasi dan sinergi** antar Perangkat Daerah, TNI, Polri, serta instansi terkait dalam penanganan permasalahan ketertiban umum.
7. **Tersedianya data pengaduan masyarakat** yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan dan pengambilan keputusan.

2. Bagi Masyarakat

1. **Meningkatnya kemudahan** dalam menyampaikan pengaduan melalui layanan Call Center PRC.
2. **Meningkatnya kecepatan penanganan** terhadap laporan masyarakat mengenai gangguan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.
3. **Meningkatnya rasa aman, nyaman, dan tertib** dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.
4. **Menguatnya partisipasi masyarakat** dalam menjaga ketertiban umum melalui pelaporan yang mudah dan cepat.
5. **Meningkatnya kepuasan masyarakat** terhadap pelayanan Satpol PP yang cepat, responsif, tegas, dan humanis.
6. **Terlindunginya hak masyarakat** atas penggunaan fasilitas umum sesuai peruntukannya, seperti trotoar, taman, dan ruang publik lainnya.
7. **Terciptanya lingkungan yang bersih, tertib, aman, dan kondusif** sebagai hasil dari penanganan pelanggaran secara cepat.

3. Bagi Aparatur Satpol PP

1. **Meningkatnya profesionalisme** aparatur dalam melaksanakan tugas penegakan Peraturan Daerah dan pelayanan kepada masyarakat.
2. **Meningkatnya kompetensi** personel melalui penerapan sistem kerja berbasis Patroli Reaksi Cepat (PRC).
3. **Meningkatnya disiplin dan tanggung jawab** dalam menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat.
4. **Menguatnya koordinasi dan kerja sama tim** dalam pelaksanaan patroli serta penanganan gangguan ketertiban umum.
5. **Meningkatnya efektivitas dan efisiensi kinerja** melalui pembagian tugas, respons cepat, dan pemanfaatan teknologi komunikasi.
6. **Meningkatnya akuntabilitas kinerja** melalui dokumentasi, pelaporan, monitoring, dan evaluasi terhadap setiap penanganan pengaduan.
7. **Terwujudnya budaya kerja yang responsif, inovatif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat**, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan Satpol PP secara berkelanjutan.

**Rancang Bangun atau Desain Inovasi**

**RANCANG BANGUN**

1. DASAR HUKUM

**1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah:** Mengatur bahwa ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat merupakan **Urusan Pemerintahan Wajib** yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

**2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja:** Memberikan kewenangan kepada Satpol PP untuk melakukan tindakan penertiban non-yustisial, menindak warga atau badan hukum yang melanggar Perda, dan melakukan tindakan penyelidikan.

**3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020:** Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat.

**4. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Mimika Nomor 4 Tahun 2024 tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum:** Ini adalah regulasi terbaru (hasil pembaruan dari aturan sebelumnya) yang menjadi dasar hukum operasional bagi petugas di lapangan untuk mengatur tertib jalan, tertib jalur hijau, tertib sungai, tertib usaha, hingga tertib sosial di Mimika.

## 2. PERMASALAHAN

Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Mimika menghadapi sejumlah permasalahan mendasar yang melatarbelakangi diperlukannya inovasi Patroli Reaksi Cepat (PRC), antara lain:

1. Waktu respons Satuan Polisi Pamong Praja terhadap laporan gangguan ketertiban umum masih relatif membutuhkan waktu untuk pelaporan datang kekantor karena mekanisme pelaporan dan penugasan masih bersifat manual dan berjenjang;

2. Koordinasi antara Satpol PP dengan instansi terkait (Polri, TNI, Dinas Perhubungan, Pemadam Kebakaran) dalam penanganan gangguan ketertiban masih bersifat insidental dan belum terstandar;

3. Kondisi geografis Kabupaten Mimika yang luas, terdiri atas wilayah pesisir, perkotaan, dan pedalaman, menyulitkan pengawasan dan respons cepat apabila tidak didukung sistem kerja yang terstruktur;

4. Tingkat pertumbuhan ekonomi dan mobilitas penduduk yang tinggi, khususnya di kawasan pertambangan dan perdagangan, meningkatkan potensi pelanggaran Perda dan gangguan ketertiban umum dari waktu ke waktu.

## 3. ISU STRATEGIS

Berdasarkan permasalahan tersebut, teridentifikasi sejumlah isu strategis yang menjadi fokus utama pengembangan inovasi Patroli Reaksi Cepat (PRC) yaitu:

1. Perlunya percepatan waktu tanggap (*response time*) penanganan gangguan ketertiban umum sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan publik bidang Trantibum;

2. Perlunya penguatan sistem patroli berbasis zonasi wilayah rawan agar pengawasan lebih terarah dan proporsional;

3. Perlunya integrasi kanal pelaporan masyarakat dengan sistem kerja lapangan agar pengaduan dapat ditindaklanjuti secara terukur dan transparan;

4. Perlunya penguatan kolaborasi dan koordinasi lintas sektor dalam penanganan gangguan ketertiban umum yang bersifat multidimensi;

5. Perlunya peningkatan kapasitas dan profesionalisme personel Satpol PP dalam menghadapi dinamika sosial Kabupaten Mimika yang terus berkembang;

6. Perlunya dukungan inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan Indeks Inovasi Daerah dan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Mimika.

## 4. METODE PEMBAHARUAN

Inovasi PRC memiliki sejumlah keunggulan dan unsur kebaharuan dibandingkan pola penanganan ketertiban umum yang dilaksanakan sebelumnya, sebagaimana digambarkan dalam tabel berikut:

| Aspek | Sebelum Inovasi (Konvensional) | Setelah Inovasi (PRC) |
|---|---|---|
| Waktu respons | Lambat, menunggu laporan diteruskan secara berjenjang/manual, > 30 menit | Cepat, langsung diteruskan ke tim PRC melalui command center, target 10–15 menit |
| Pola patroli | Tidak terjadwal tetap, cakupan wilayah terbatas | Terjadwal dalam sistem shift 24 jam, berbasis zonasi wilayah rawan |
| Kanal pelaporan | Manual/datang langsung ke kantor | Hotline/call center, media sosial resmi, dan/atau aplikasi pengaduan |
| Koordinasi lintas sektor | Bersifat insidental dan tidak terstruktur | Terintegrasi dengan Polri, TNI, Dishub, Damkar melalui protokol baku |
| Pendokumentasian | Pencatatan manual, sulit dievaluasi | Terdata secara digital, dapat dipantau dan dievaluasi berkala |

Unsur kebaharuan utama dari inovasi ini terletak pada penggabungan tiga aspek secara simultan, yaitu kesiagaan personel dalam sistem shift 24 jam, zonasi wilayah berbasis tingkat kerawanan, serta integrasi kanal pelaporan masyarakat dengan command center, yang sebelumnya belum diterapkan secara terpadu oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mimika.

## 5. KEUNGGULAN/ KEBAHARUAN

Keunggulan Inovasi Patroli Reaksi Cepat (PRC) Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Mimika yaitu :

**1. Respon Cepat terhadap Pengaduan Masyarakat**
PRC mampu merespons setiap laporan masyarakat dalam waktu yang lebih singkat melalui sistem Call Center 08118431950, sehingga permasalahan ketertiban umum dapat segera ditangani.

**2. Pelayanan Publik yang Responsif**
Masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah diakses melalui telepon, WhatsApp, maupun media Aplikasi Lapor Pak Satpol https://dinassatpolpp.mimikakab.go.id/ tanpa harus datang langsung ke kantor Satpol PP.

**3. Penanganan Tepat Sasaran**
Setiap laporan diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai tingkat urgensi sehingga penanganan menjadi lebih efektif dan efisien.

**4. Meningkatkan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat**
PRC berperan aktif dalam menindak pelanggaran Peraturan Daerah, seperti pedagang yang berjualan di atas trotoar, parkir liar, bangunan tanpa izin, gangguan ketertiban umum, dan pelanggaran lainnya.

**5. Patroli Bersifat Preventif dan Persuasif**
Selain melakukan penindakan, petugas mengedepankan pendekatan humanis melalui sosialisasi, edukasi, dan pembinaan kepada masyarakat sehingga tercipta kepatuhan secara sukarela.

**6. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat**
Kecepatan dan kepastian dalam menindaklanjuti laporan masyarakat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan Satpol PP.

**7. Mendukung Pengambilan Keputusan Berbasis Data**
Setiap laporan dan hasil penanganan terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi, pemetaan wilayah rawan pelanggaran, dan penyusunan kebijakan.

**8. Efisiensi Operasional**
Dengan adanya tim khusus PRC, pengerahan personel menjadi lebih terarah, menghemat waktu, biaya operasional, dan penggunaan sumber daya.

**9. Meningkatkan Sinergi Antarinstansi**
PRC memudahkan koordinasi dengan TNI, Polri, OPD terkait, Damkar, BPBD, Dinas Perhubungan, dan instansi lainnya dalam menangani permasalahan yang memerlukan penanganan terpadu.

**10. Mendorong Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah**
PRC merupakan inovasi pelayanan publik yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

6. CARA KERJA INOVASI

Cara kerja inovasi Patroli Reaksi Cepat (PRC) dilaksanakan melalui alur sebagai berikut:

1. Masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan terkait gangguan ketertiban umum melalui hotline/call center *08114831950*, media sosial resmi, aplikasi pengaduan LAPOR PAK SATPOL https://dinassatpolpp.mimikakab.go.id/, atau secara langsung kepada petugas patroli yang sedang bertugas;

2. Operator command center menerima, mencatat, dan memverifikasi laporan, kemudian menentukan tim PRC yang bertugas pada zona dan shift terkait;

3. Tim PRC yang ditugaskan segera bergerak menuju lokasi kejadian dengan target waktu tanggap yang telah ditetapkan dalam SOP;

4. Tim PRC melakukan penanganan awal di lokasi, termasuk peneguran, pengamanan, mediasi, atau penindakan sesuai dengan kewenangan Satpol PP dan Peraturan Daerah yang berlaku;

5. Apabila permasalahan memerlukan penanganan lintas sektor (misalnya kecelakaan, kebakaran, atau gangguan keamanan), tim PRC segera berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Polri, TNI, Dinas Perhubungan, atau Pemadam Kebakaran;

6. Setiap penanganan didokumentasikan oleh petugas di lapangan dan dilaporkan kepada command center serta pimpinan Satpol PP sebagai bahan administrasi dan evaluasi kinerja;

7. Hasil pelaksanaan PRC dievaluasi secara berkala (harian, mingguan, bulanan) untuk perbaikan rute patroli, jadwal piket, dan penyempurnaan SOP.

**Kebaruan, Keunikan atau Keaslian**

**Tingkat Kesiapterapan atau Keunggulan Produk**

**Kemanfaatan Produk Inovasi**

**Tingkat Keberlanjutan**