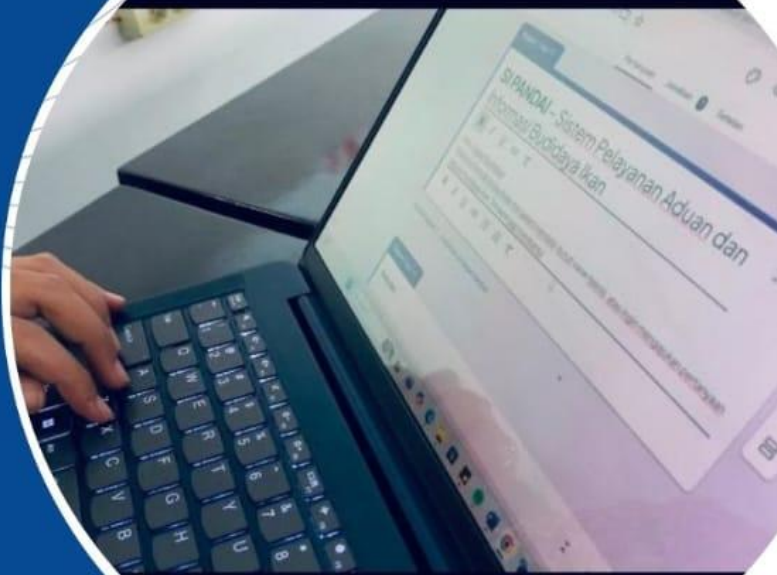


# PROPOSAL INOVASI DAERAH

## "SI PANDAI" SISTEM PELAYANAN ADUAN DAN INFORMASI BUDIDAYA IKAN

Disusun Oleh  
**RISCA LOSA UTAMI**



## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kabupaten Dompu merupakan wilayah dengan potensi perikanan budidaya yang cukup besar di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sektor ini menjadi sumber penghidupan utama bagi ribuan keluarga di daerah pesisir, dengan komoditas unggulan seperti ikan bandeng, nila, dan rumput laut. Namun demikian, para pembudidaya ikan masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat pengembangan usaha mereka.

Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah keterbatasan akses terhadap informasi dan layanan pendukung budidaya ikan. Saat ini, mekanisme pengaduan dan permohonan masih dilakukan secara konvensional melalui telepon, SMS, atau kunjungan langsung ke kantor dinas terkait. Hal ini tidak hanya memakan waktu dan biaya, tetapi juga seringkali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan masalah.

Permasalahan semakin kompleks dengan masih rendahnya literasi digital di kalangan pembudidaya. Sebagian besar masyarakat, terutama di desa-desa, masih menggunakan telepon genggam dengan spesifikasi terbatas yang tidak mendukung aplikasi canggih atau pemindaian QR code. Kondisi ini membuat mereka kesulitan mengakses berbagai layanan berbasis digital yang sebenarnya sudah tersedia.

Di sisi pemerintah daerah, belum adanya sistem pelayanan terpadu yang terdigitalisasi menimbulkan masalah tersendiri. Data pengaduan dan permintaan informasi masih dicatat secara manual dalam buku register, sehingga rentan terhadap *human error* dan kehilangan data. Dinas terkait juga kesulitan melakukan monitoring dan evaluasi karena tidak memiliki database terpusat yang bisa diakses secara real time.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan sebuah terobosan inovasi yang mampu menjembatani kesenjangan teknologi sekaligus mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Sistem yang dibutuhkan harus sederhana, mudah dioperasikan, dan bisa diakses melalui perangkat mobile dasar. Inovasi ini juga harus mampu menyediakan data real time bagi pemerintah untuk pengambilan kebijakan.

Si PANDAI (Sistem Pelayanan Aduan dan Informasi Budidaya Ikan) dirancang untuk menjawab kebutuhan tersebut. Dengan memanfaatkan teknologi yang sudah familiar seperti Google Form, WhatsApp, Spreadsheet dan Dashboard Visual (Looker Studio) diharapkan bisa menjadi solusi inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **B. Tujuan**

Sistem Pelayanan Aduan dan Informasi Budidaya Ikan ini bertujuan untuk:

1. Mempermudah akses layanan bagi pembudidaya dalam menyampaikan keluhan atau pertanyaan terkait teknis budidaya.
2. Mempercepat respon dari teknisi atau petugas yang berwenang.
3. Membuat rekapan data otomatis dan visualisasi kinerja pelayanan melalui dashboard interaktif.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor perikanan budidaya melalui pemanfaatan teknologi informasi.

## **C. Manfaat**

Dengan adanya sistem ini, diharapkan pelayanan kepada pembudidaya menjadi lebih responsif, transparan, dan mampu mendukung peningkatan produktivitas budidaya perikanan secara efisien berkelanjutan, sejalan dengan semangat transformasi digital dalam pelayanan publik.

## II. PEMBAHASAN

### A. Inovasi Layanan Si PANDAI

Ide inovasi Si PANDAI berawal dari permasalahan yang dihadapi pembudidaya ikan di Kabupaten Dompu, seperti keterbatasan akses informasi, rendahnya literasi digital, dan belum adanya sistem pelayanan terpadu berbasis teknologi. Kondisi ini membuat layanan menjadi lambat, data sulit dimonitor, dan respon terhadap keluhan masyarakat sering tertunda.

Untuk menjangkau solusi, dilakukan diskusi internal di Dinas Perikanan, koordinasi dengan teknisi lapangan, serta wawancara singkat dengan perwakilan pembudidaya. Proses ini menghasilkan masukan mengenai perlunya sistem yang sederhana, mudah diakses melalui perangkat mobile spesifikasi rendah, dan tidak memerlukan instalasi aplikasi khusus.

Berdasarkan hasil penjangkauan tersebut, dipilihlah konsep Si PANDAI yang mengintegrasikan empat komponen teknologi utama dalam satu ekosistem terhubung:

#### 1. Google Form

berfungsi sebagai antarmuka utama bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan atau permohonan informasi. Formulir digital ini dirancang sederhana namun mencakup data penting seperti identitas pembudidaya, lokasi usaha, jenis komoditas, dan jenis permohonan. Keunggulannya adalah dapat diakses melalui berbagai perangkat, termasuk smartphone spesifikasi rendah, hanya dengan mengklik tautan tanpa pemindaian QR code.

#### 2. WhatsApp

menjadi saluran komunikasi dua arah antara masyarakat dan petugas. Setiap pengisian formulir memicu notifikasi otomatis ke petugas, sekaligus memberi opsi pengguna untuk langsung menghubungi call center dengan satu klik. Aplikasi ini dipilih karena sudah familiar di semua kalangan, termasuk pengguna ponsel sederhana.

### 3. Google Spreadsheet

berperan sebagai database terpusat yang secara otomatis merekam data dari Google Form, lengkap dengan kolom informasi dasar, tanggal pengajuan, status penanganan, petugas penanggung jawab, dan catatan tindak lanjut. Data dapat diperbarui secara real time oleh petugas.

### 4. Looker Studio

berfungsi sebagai dashboard visualisasi data yang mengubah data mentah menjadi grafik informatif, seperti tren permohonan bulanan, distribusi jenis permohonan, dan indikator kinerja respon. Dashboard ini bermanfaat untuk monitoring internal sekaligus transparansi publik.

Pemilihan keempat komponen ini mempertimbangkan inklusivitas, kemudahan penggunaan, biaya rendah, dan kompatibilitas dengan perangkat sederhana. Dengan Si PANDAI, pembudidaya dapat mengajukan aduan dan permintaan informasi dengan cepat, sementara petugas merespons secara real time dan memperbarui status langsung di sistem. Pemerintah daerah memperoleh data terpusat yang akurat untuk monitoring, evaluasi, dan pengambilan kebijakan. Inovasi ini mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan produktivitas sektor perikanan budidaya di Kabupaten Dompus.

## B. Cara Kerja Sistem

Berikut alur kerja Si PANDAI:

### 1. Tahap Pengajuan Peemohonan oleh Pembudidaya:

- Mengakses layanan melalui tautan langsung <https://s.id/sipandaidompu>, atau menscan barcode dibawah ini yang dapat dibuka di browser smartphone.



- Tidak memerlukan instalasi aplikasi khusus
- Mengisi formulir online berisi email, nama lengkap, nomor hp, alamat, jenis usaha budidaya, jenis permohonan/aduan dan penjelasan singkat.

The screenshot shows a Google Form titled "SI PANDAI – Sistem Pelayanan Aduan dan Informasi Budidaya Ikan". The form is in Indonesian and includes a greeting "Halo, Sobat Budidaya!". Below the greeting, there is a paragraph of text: "Silakan isi formulir ini jika Anda mengalami kendala, butuh saran teknis, atau ingin mengajukan pertanyaan seputar budidaya ikan. Tim kami siap membantu". A user is logged in as "richalosa@gmail.com" with a "Ganti akun" link and a "Draf disimpan" icon. A red asterisk indicates a required field: "\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi". The "Email \*" field is highlighted with a red border and contains the text "Email Anda". Below the field is a red error message: "Pertanyaan ini wajib diisi". At the bottom of the form, there is a "Berikutnya" button, a progress bar showing "Halaman 1 dari 11", and a "Kosongkan formulir" link. Footer text includes: "Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.", "Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - Hubungi pemilik formulir - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi", and "Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan".

- Setelah submit, muncul opsi “Hubungi Call Center” yang langsung terhubung ke WhatsApp terkait.

The screenshot shows the confirmation page of the Google Form. The title "SI PANDAI – Sistem Pelayanan Aduan dan Informasi Budidaya Ikan" is at the top. The text reads: "Aduan anda sudah terekam," followed by "Silahkan klik link berikut untuk menghubungi call center kami" and a blue link: "<https://s.id/inboxsiapandai>". Below this is another blue link: "Kirim jawaban lain". The footer text is identical to the previous screenshot: "Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - Hubungi pemilik formulir - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi" and "Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan". The "Google Formulir" logo is centered at the bottom.

## 2. Proses Otomatisasi Data

- Notifikasi otomatis terkirim ke petugas melalui WhatsApp
- Data dari Google form langsung masuk ke Google Spreadsheet dengan kolom (tanggal, nama, alamat, petugas, status tindak lanjut)

SI PANDAI – Sistem Pelayanan Aduan dan Informasi Budidaya Ikan (Jawaban)

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

100% 123 Default... 10

R16

	N	O	P	Q	R	S	T
1	Penjelasan Masalah atau Pertanyaan (Silahkan jelaskan permasalahan atau pertanyaan Anda secara detail)						
	Alamat Lengkap Anda		Email Address	Lokasi Kecamatan	Lokasi Kelurahan/Desa	Di Tangani Oleh	Status Tindak Lanjut
10	pengangulangan mengenai amoniak yang tinggi		Dompu	Woja	Monta Baru (Kelurahan)	Petugas 1	Selesai
11	Tekstur Ikan Nila tidak segar		Kandai Dua	richalosa@gmail.com	Woja	Kandai Dua (Kelurahan)	Petugas 2
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

Form Responses 1

### 3. Monitoring dan Tindak Lanjut

- Petugas mengupdate status pengajuan di Spreadsheet

### 4. Visualisasi Data di Looker Studio

- Data dari Spreadsheet divisualisasikan dalam bentuk grafik jumlah permohonan per bulan dan tingkat penyelesaian layanan

#### Visualisasi Si Pandai

Sistem Pelayanan Aduan dan Informasi Budidaya Ikan



##### Panel Filter

Kecamatan Jenis Budidaya Status Petugas

Aduan Masuk 10 | Aduan Selesai 1

##### Grafik Aduan Masuk



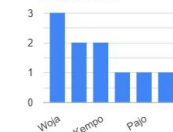
##### Tabel Aduan

Laporan Masuk	Nama	Kecamatan	Kelurahan	Jenis Usaha Budidaya	Status Tindak Lanjut	Di Tangani Oleh
1. 11 Agu 2024	Risca L. U	Woja	Kandai Dua (...)	Ikan Air Tawar	On Progress	Petugas 2
2. 7 Agu 2024	Kindran	Woja	Monta Baru (...)	Udang	Selesai	Petugas 1
3. 7 Agu 2024	Kindran Ra...	Woja	Monta Baru (...)	Udang	Cancel	Petugas 1
4. 29 Jul 2024	Abdul Mukdi	Hu'u	Daha	Udang	On Progress	Petugas 3
5. 29 Jul 2024	Sukimo	Kilo	Malaju	Ikan Air Tawar	Pending	Petugas 2
6. 29 Jul 2024	Farud Abdar	Kempo	Kempo	Ikan Air Tawar	On Progress	Petugas 1
7. 29 Jul 2024	Muhammad	Daha	Waha	Ikan Air Tawar	Pending	Petugas 2

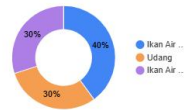
##### Lokasi Pengaduan



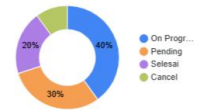
##### Rasio Aduan Berdasarkan Kecamatan



##### Rasio Aduan Berdasarkan Jenis Usaha Budidaya



##### Rasio Aduan Tindak Lanjut



### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Si Pandai Dompou adalah solusi inovatif yang mengatasi keterbatasan teknologi dan literasi digital di kalangan pembudidaya ikan. Dengan sistem yang terintegrasi, layanan menjadi lebih cepat, transparan dan terukur.

#### **B. Harapan**

Ke depan, Si PANDAI diharapkan dapat terus digunakan secara berkelanjutan dengan perbaikan fitur sesuai kebutuhan lapangan, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat pembudidaya secara konsisten dan mendukung peningkatan produktivitas perikanan di Kabupaten Dompou.