

**DINAS PERDAGANGAN KOTA MADIUN**

Jl. Salak No. 67 Kota Madiun, Kode Pos : 63116 Jawa Timur

Telpp (0351) 473 929

<http://perdagangan.madiunkota.go.id>



# TANG CEPIT

## TANGGAP CEPAT LAYANI PENGADUAN LISTRIK

### PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2020

*Dinas Perdagangan Kota Madiun mengelola 17 pasar di wilayah Kota Madiun. Pasar-pasar ini mempunyai fasilitas listrik di dalamnya untuk membantu kegiatan pedagang maupun pengunjung pasar. Jaringan dan instalasi listrik yang rumit, serta tuntutan kehandalan sistem mengharuskan Dinas Perdagangan Kota Madiun mempunyai tim cepat tanggap penanganan pengaduan gangguan listrik. Tim cepat tanggap penanganan listrik berupaya meminimalkan risiko bahaya yang dapat terjadi dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna fasilitas pasar.*

# DAFTAR ISI

## Daftar Isi

Pendahuluan	1
JUDUL INOVASI	1
SLOGAN INOVASI	1
KONTAK PERSON	1
MANFAAT DAN PENERIMA MANFAAT UTAMA INOVASI	1
Proposal Inovasi Pelayanan Publik	2
ANALISA MASALAH	2
PENDEKATAN STRATEGIS	2
PELAKSANAAN DAN PENERAPAN	4
DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH INOVASI	5
KEBERLANJUTAN	6
Proposal Kinerja Pelayanan Publik	8
MAKLUMAT PELAYANAN	8
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	9
PENANGANAN PENGADUAN	10
KONTAK INFORMASI	11

## Pendahuluan

### JUDUL INOVASI

Program Pencegahan dan Meminimalkan Risiko Bahaya terkait Listrik dengan Unit Cepat Tanggap Penanganan Pasar-Pasar yang Dikelola Dinas Perdagangan Kota Madiun.

### SLOGAN INOVASI

Cepat Tanggap, Cepat Tangani

### KONTAK PERSON

Dinas Perdagangan Kota Madiun

Jl. Salak No. 67 Kota Madiun, Telp. 0351 473929

### MANFAAT DAN PENERIMA MANFAAT UTAMA INOVASI

Unit Cepat Tanggap Penanganan gangguan listrik di pasar-pasar yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Madiun mempunyai misi untuk dapat memberikan pelayanan teknis yang cepat, efektif dan efisien terkait kendala ataupun gangguan listrik. Sasaran utama penerima manfaat adalah pedagang dan pengunjung pasar yang memakai dan menggunakan listrik di pasar-pasar. Dengan adanya unit cepat tanggap ini diharapkan dapat meminimalkan risiko bahaya yang terjadi akibat adanya kendala ataupun gangguan listrik di pasar, sehingga pedagang maupun pengunjung dapat merasa aman dan nyaman melakukan jual beli di area pasar-pasar yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Madiun.

## Proposal Inovasi Pelayanan Publik

### ANALISA MASALAH

Dinas Perdagangan Kota Madiun mengelola 17 pasar yang lokasinya tersebar di wilayah Kota Madiun. Masing-masing pasar tersebut mempunyai instalasi dan jaringan listrik sebagai fasilitas yang diberikan kepada pedagang dan pengunjung pasar. Dengan kondisi instalasi listrik pasar yang setiap hari digunakan tentunya suatu saat dapat terjadi gangguan atau kerusakan. Sebelum adanya inovasi, pengaduan atas gangguan instalasi listrik tidak mempunyai jalur pelayanan khusus. Pedagang atau pengunjung kesulitan untuk mengadukan keluhan atas gangguan listrik tersebut. Pedagang biasanya melaporkan keluhannya kepada petugas retribusi atau petugas kebersihan yang setiap hari berada di lokasi pasar-pasar. Tetapi, seringkali pengaduan tidak langsung tersampaikan ke petugas yang berwenang dan pengaduan tidak cepat tertangani. Pengaduan yang tidak langsung tersampaikan kepada petugas yang berwenang juga menyulitkan petugas untuk menganalisa penyebab maupun prosedur perbaikan atas gangguan listrik yang terjadi. Hal ini berpotensi menimbulkan bahaya yang lebih besar apabila gangguan instalasi listrik tidak cepat tertangani.

Salah satu contoh kejadian bahaya terjadi pada tahun 2001 dan 2009 dimana Pasar Besar Kota Madiun mengalami kebakaran yang indikasinya disebabkan oleh hubungan pendek arus listrik. Selain itu, berdasarkan catatan petugas listrik hampir setiap hari ada pengaduan pedagang terkait kerusakan instalasi listrik di pasar. Atas kebakaran tersebut, kerugian yang dirasakan oleh pedagang dan pengunjung sangat besar, total kerugian diperkirakan berjumlah milyaran rupiah. Pedagang kehilangan barang dagangannya terlebih kejadian kebakaran mendekati hari raya. proses pembangunan pasar untuk bisa bangkit kembali memerlukan waktu hampir 2 tahun, sehingga selama jangka waktu ini pedagang dan pengunjung tidak dapat bertransaksi secara normal.

Dengan melihat kondisi tersebut, Dinas Perdagangan Kota Madiun berupaya untuk membentuk suatu layanan pengaduan yang mudah bagi pedagang dan pengunjung pasar. Selain itu, juga membentuk tim khusus yang selalu siap menangani pengaduan atas gangguan listrik yang terjadidn bertugas dengan sistem shift sehingga dapat memberikan pelayanan selama 24 jam. Hal ini diupayakan untuk mengurangi potensi bahaya yang terjadi dan meningkatkan pelayanan kepada pedagang dan pengunjung pasar-pasar di wilayah Kota Madiun.

### PENDEKATAN STRATEGIS

Pasar-pasar yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Madiun mempunyai kondisi instalasi listrik yang berbeda-beda dikarenakan usia bangunan yang berbeda. Kondisi ini juga mempengaruhi tingkat kehandalan instalasi listrik yang ada. Selain itu, tanpa sepengetahuan Dinas Perdagangan Kota Madiun, pedagang kadangkala mengubah jalur instalasi listrik yang ada di dalam lapaknya. Hal ini juga meningkatkan potensi terjadinya kerusakan instalasi listrik yang ada di dalam pasar. Dikarenakan jumlah sumber daya

# PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

petugas listrik yang terbatas, selama ini posisi petugas listrik difokuskan berada di Pasar Besar Kota Madiun, sehingga terdapat kendala untuk dapat memonitor kegiatan maupun aktivitas perubahan instalasi listrik di pasar-pasar.

Sebelum adanya inovasi apabila terjadi kerusakan instalasi listrik, seperti instalasi yang padam ataupun konsleting listrik pedagang maupun pengunjung mengadakan hal tersebut kepada petugas Dinas Perdagangan terdekat yang ada di lokasi pasar. Seringkali petugas tersebut bukan petugas yang menangani perbaikan instalasi listrik. Petugas yang mendapat laporan adanya gangguan atau kerusakan listrik akan meneruskan pengaduan tersebut kepada petugas listrik, tetapi tidak ada jaminan bahwa laporan ini akan cepat langsung diterima oleh petugas listrik. Petugas listrik yang telah menerima pengaduan akan menuju ke lokasi dimana kerusakan ataupun gangguan listrik terjadi. Seperti yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya, kadangkala petugas merasa kesulitan untuk menangani kerusakan yang terjadi karena laporan tidak langsung diterima oleh petugas. Dan apabila penanganan kerusakan tidak dapat terselesaikan, petugas juga kesulitan untuk dapat berkoordinasi dengan pedagang atau pengunjung yang melaporkan kerusakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, Dinas Perdagangan Kota Madiun membentuk suatu tim penanganan cepat terkait penanganan kerusakan listrik yang terjadi di pasar-pasar. Tim ini tetap berada terpusat di Pasar Besar Kota Madiun tetapi ditingkatkan pelayanannya dengan prosedur dan perlengkapan yang memadai. Prosedur pengaduan yang selama ini tidak langsung diterima oleh petugas diperbaiki dengan mengadakan telepon pusat pengaduan (call center) yang dikendalikan oleh petugas listrik sebagai operator. Sehingga petugas dapat langsung menerima pengaduan, mencatat identitas dan nomor kontak pelapor sekaligus menanyakan detail permasalahan terkait gangguan atau kerusakan listrik yang terjadi. Petugas listrik juga dilengkapi dengan peralatan yang memadai serta kendaraan dinas untuk memudahkan mobilitas ke seluruh pasar-pasar yang tersebar di wilayah Kota Madiun.

Inovasi ini merupakan replikasi dari pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sebagai sektor *private* yang telah memberikan pelayanan listrik kepada pelanggannya. Jalur pengaduan yang mudah dan penanganan yang cepat merupakan hal yang diambil dan diterapkan pada inovasi ini, serta membawanya ke dalam sektor *public*. Inovasi ini membentuk suatu prosedur pelaporan yang sistematis serta penanganan yang lebih cepat karena mengurangi jalur pelaporan yang sebelumnya terkesan panjang. Tim Unit Cepat Tanggap petugas listrik berperan penuh dalam keberhasilan inovasi ini. Tim ini berperan secara langsung menerima laporan, mencatat laporan, menganalisa kerusakan atau gangguan listrik yang terjadi dan akhirnya melakukan penanganan. Dengan penanganan yang cepat, mengurangi risiko kerusakan yang lebih fatal serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada pedagang dan pengunjung pasar karena pelayanan yang diberikan lebih baik dibandingkan sebelumnya.

# PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

## PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Inovasi ini diimplementasikan langsung kepada petugas listrik Dinas Perdagangan Kota Madiun. Dengan adanya jalur pengaduan khusus (call center), petugas diberikan arahan terkait prosedur menerima laporan pengaduan. Prosedur ini terkait etika menerima telepon, mencatat pengaduan yang diterima serta memberikan pelayanan dan penanganan yang lebih baik dibandingkan sebelum adanya inovasi. Dalam satu hari, petugas dibagi ke dalam 3 (tiga) shift yang masing-masing shift bertugas selama 8 (delapan) jam. Serah terima tugas antar shift tercatat dan dilaporkan kepada koordinator petugas listrik untuk meminimalkan risiko terjadinya informasi yang terputus atau koordinasi yang salah.

Ketika ada laporan atau pengaduan listrik yang masuk, petugas mencatat identitas pelapor, lokasi kerusakan dan gambaran kerusakan yang terjadi. Petugas kemudian menganalisa kerusakan yang terjadi, menyiapkan peralatan serta material yang diperlukan dan kemudian menuju ke lokasi kerusakan terjadi untuk melakukan perbaikan listrik. Apabila penanganan telah selesai dilakukan, petugas mencatat hasil penanganan sebagai informasi bahwa laporan pengaduan yang diterima telah selesai ditangani. Tetapi apabila penanganan tidak dapat terselesaikan dikarenakan kerusakan yang terjadi diluar tugas pokok petugas listrik, seperti membutuhkan perbaikan yang dilakukan oleh pihak lain, material perlu dilakukan pengadaan terlebih dahulu maka petugas listrik mencatat dan melakukan koordinasi dengan koordinator petugas untuk menentukan langkah selanjutnya. Pada intinya pedagang dan pengunjung pasar tetap memperoleh pelayanan atas pengaduan yang mereka laporkan.

Dalam pengembangan inovasi ini, Dinas Perdagangan Kota Madiun secara internal telah melakukan monitoring dan evaluasi terkait kendala ataupun permasalahan sebelum adanya inovasi. Inovasi ini merupakan pengembangan yang dilakukan atas dasar kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pedagang dan pengunjung pasar. Dengan keterbatasan petugas listrik yang ada, diharapkan pelayanan atas fasilitas listrik di pasar tetap maksimal. Sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini meliputi manusia, material dan alat.

Sumber daya manusia yang berperan dalam inovasi ini adalah petugas listrik Dinas Perdagangan Kota Madiun. Petugas listrik berjumlah 10 orang yang berlokasi di Pasar Besar Kota Madiun yang bertugas bergantian dalam 3 shift per hari. Kepala Seksi Sarana Prasarana dan Ketertiban Bidang Pengelolaan Pasar Rakyat bertugas sebagai koordinator petugas listrik. Alat komunikasi telepon genggam berperan sebagai penerima pengaduan atau laporan, yang bertindak sebagai pusat pengaduan (call center). Pemilihan telepon genggam yang digunakan sebagai alat penerima laporan memudahkan petugas membawa telepon ini karena petugas sendiri berperan ganda sebagai operator dan petugas penanganan gangguan listrik.

Papan informasi terkait layanan pengaduan listrik yang menggunakan jalur telepon khusus telah dipasang di beberapa area strategis di pasar-pasar. Sosialisasi terkait

# PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

adanya call center pengaduan gangguan listrik juga telah dilakukan kepada pedagang dan pengunjung pasar. Hal ini bertujuan memberikan informasi kepada pedagang dan pengunjung pasar sekaligus memastikan bahwa pelayanan menggunakan sistem call center ini berkelanjutan. Sehingga tidak ada lagi pengaduan yang dilakukan tidak secara langsung kepada petugas listrik, dan pada akhirnya pengaduan dapat berjalan efektif dan efisien.

Selama penerapan inovasi ini telah diperoleh beberapa perbaikan yang menuju kepada peningkatan pelayanan kepada pedagang dan pengunjung pasar, perbaikan tersebut antara lain:

1. Efektifitas dan efisiensi pelaporan pengaduan oleh pedagang dan pengunjung pasar terkait gangguan atau kerusakan listrik pasar-pasar di wilayah Kota Madiun.
2. Sistem komunikasi yang lebih baik antar petugas listrik dikarenakan tuntutan pelayanan dan penanganan yang cepat terkait gangguan atau kerusakan listrik.
3. Adanya inventarisasi, monitoring dan evaluasi atas laporan pengaduan terkait gangguan atau kerusakan listrik.

Pelaksanaan inovasi ini dievaluasi dan dipantau dengan melihat jumlah laporan dibandingkan dengan penanganan yang dilakukan, selain itu untuk memperoleh *feedback* dari pedagang dan pengunjung pasar dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Inovasi ini dapat dianggap berhasil melihat dari kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, rasio antara jumlah pengaduan dan penanganan yang tinggi serta hasil evaluasi inventarisasi pelaporan dan pengaduan yang ada.

Selama pelaksanaan inovasi ini tentunya terjadi beberapa kendala, yang paling utama adalah adanya laporan palsu yang masuk ke petugas listrik. Dari laporan yang masuk ini, ternyata setelah lokasi didatangi tidak ada kerusakan listrik dan pedagang tidak merasa melaporkan kepada petugas listrik. Untuk mengatasi permasalahan ini, petugas seringkali memberikan pengarahan dan himbauan kepada pedagang dan pengunjung pasar untuk tidak memberikan laporan palsu. Terlebih hal ini berkaitan dengan instalasi listrik pasar yang berpotensi bahaya cukup besar. Selain itu papan himbauan juga dipasang di pasar-pasar untuk memberikan sosialisasi pentingnya pengaduan yang jelas dan tepat untuk dapat memperoleh penanganan yang cepat.

## DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH INOVASI

Inovasi ini bertujuan untuk membentuk jalur pengaduan yang mudah dan penanganan yang cepat. Sebelum adanya inovasi, proses pengaduan tidak jelas ditujukan kepada siapa dan penanganannya pun akhirnya berjalan lambat dan kadangkala tidak tertangani. Dengan inovasi ini masyarakat dapat dengan mudah mengetahui prosedur pengaduan dan melakukan pengaduan atas gangguan listrik dengan cara yang lebih cepat. Selain itu,

# PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

dengan pengaduan yang langsung diterima oleh petugas listrik akan dapat dianalisa penyebab gangguan dan dapat dengan segera tertangani.

Dari hasil survey IKM yang telah dilakukan di tahun 2017, dari 14 (empat belas) poin pertanyaan survey beberapa poin bersinggungan dengan implementasi inovasi ini. Poin tersebut antara lain:

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,70
2.	Keberadaan maklumat pelayanan	3,64
3.	Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan	3,79

Ketiga poin tersebut mewakili gambaran bagaimana penilaian masyarakat atas inovasi yang dilakukan kemudahan prosedur pengaduan, informasi bagaimana seharusnya pengaduan dilakukan dan proses pengaduan dilakukan. Nilai hasil survey IKM berada pada skala 3,26 – 4,00 dimana hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada kategori A atau dapat diartikan kinerja pelayanan yang sangat baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya kepada pedagang dan pengunjung pasar.

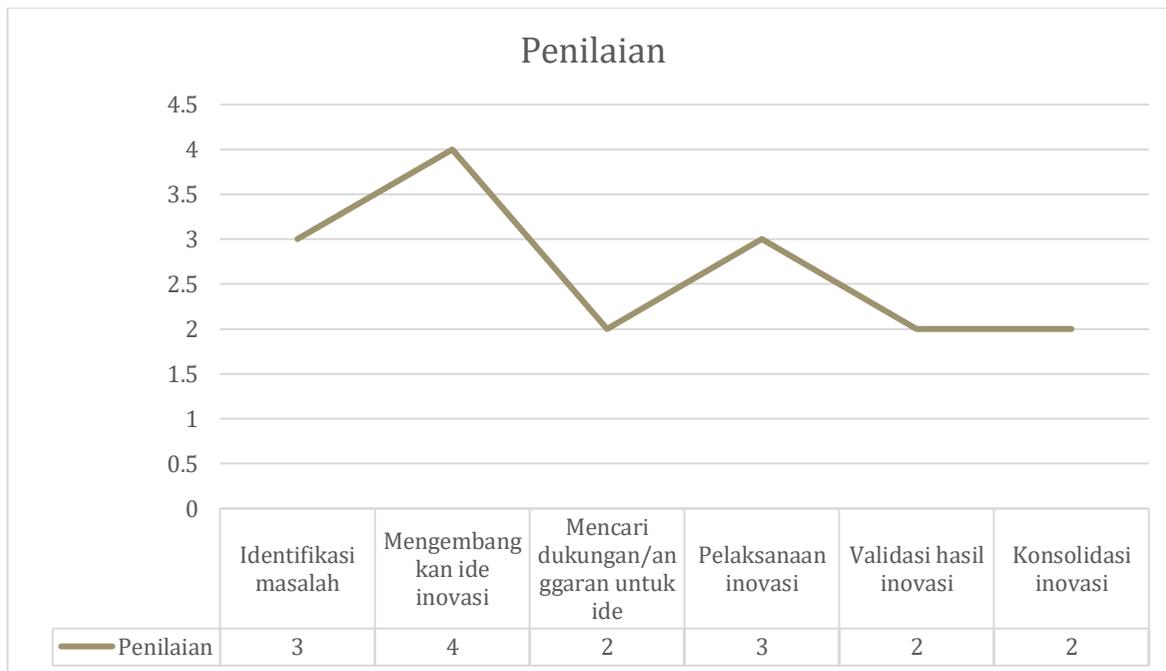
## KEBERLANJUTAN

Inovasi ini merupakan jawaban atas kebutuhan pelayanan dan penanganan yang cepat terkait bidang teknis yang dikelola oleh pemerintahan. Seperti yang telah disebutkan pada subbab sebelumnya bahwa inovasi ini merupakan sebuah replika yang berasal dari sektor *private*, tentunya tidak menutup kemungkinan inovasi ini dapat direplika kembali di daerah maupun lembaga pemerintahan yang lain.

Replikasi dapat dilakukan dengan syarat instansi tersebut mempunyai sumber daya manusia yang mumpuni terkait penanganan hal-hal teknis yang sering terjadi kerusakan ataupun kendala. Selain itu, kesiapan peralatan maupun material juga menjadi faktor penentu penanganan atas kerusakan atau gangguan dapat dengan cepat tertangani. Disiplin dan koordinasi yang baik antar petugas juga menjadikan prasyarat agar pelaksanaan inovasi ini dapat berjalan dengan lancar dan bermanfaat bagi masyarakat dalam upaya mewujudkan pelayanan yang prima.

Terciptanya inovasi ini tidak lepas dari proses yang sistematis dan berurutan di setiap langkahnya. Proses dan tingkat kesulitan proses perwujudan inovasi ini dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

# PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK



Berawal dari identifikasi masalah yang merupakan proses mencari akar penyebab suatu permasalahan yang ada. Proses ini memunculkan permasalahan bahwa masih susah nya prosedur pengaduan terkait gangguan listrik dan penanganannya yang dirasa lambat oleh pedagang atau pengunjung pasar. Berdasarkan grafik tersebut dapat dilihat bahwa titik tertinggi berada pada titik “mengembangkan ide inovasi”. Hal ini terkait dengan memunculkan ide untuk dapat mengatasi permasalahan yang ada. Ide ini digali dari masukan-masukan pedagang, pengunjung pasar maupun pegawai di lingkungan Dinas Perdagangan Kota Madiun. Ide yang ada dikumpulkan dan dilakukan pembahasan untuk memunculkan ide terbaik sebagai pemecah permasalahan yang ada.

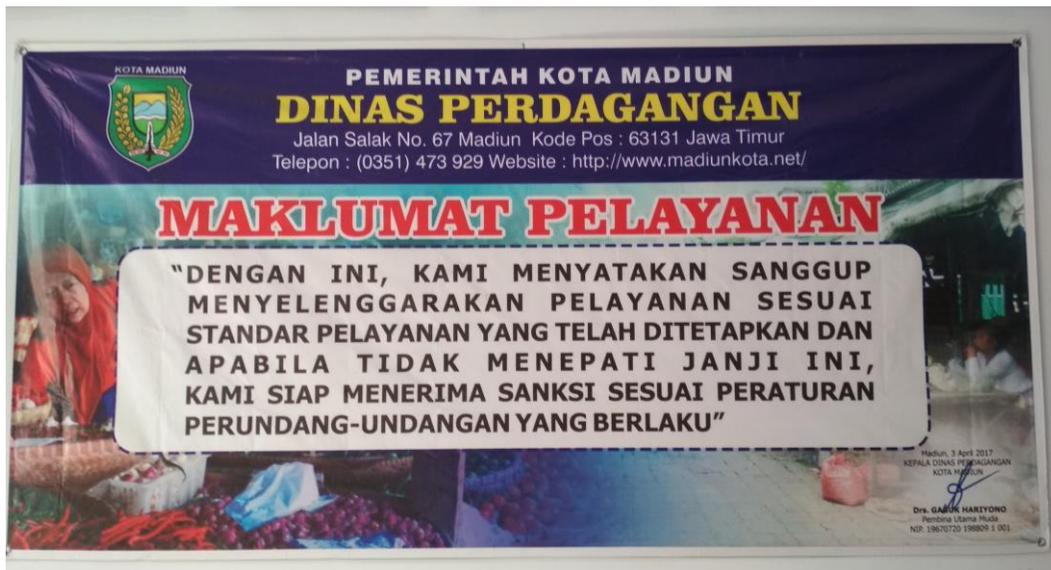
Proses mencari dukungan ataupun anggaran tidak terlalu mengalami banyak kesulitan karena inovasi yang ada tidak membutuhkan anggaran yang banyak. Setelah itu untuk pelaksanaan inovasi, kurva naik lagi karena proses pelaksanaan membutuhkan komitmen yang oleh semua pihak yang terkait dengan inovasi ini. Khususnya petugas listrik yang secara khusus bertugas sebagai operator dan sebagai petugas yang menangani gangguan. Selain itu petugas listrik juga diharapkan menginventarisasi pengaduan yang masuk dan memberikan laporan.

Selanjutnya, proses validasi dan konsolidasi tidak terlalu memberikan banyak kesulitan karena pada proses pelaksanaan inovasi sudah terbentuk suatu proses administrasi laporan yang baik. Sehingga kunci sukses dari inovasi ini adalah adanya komitmen di semua pihak baik masyarakat maupun petugas di lingkungan pemerintah. Masyarakat diharapkan dapat memberikan laporan yang benar dan jelas, petugas diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik.

## Proposal Kinerja Pelayanan Publik

### MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan Dinas Perdagangan Kota Madiun terpasang di lobby kantor Dinas Perdagangan Kota Madiun.



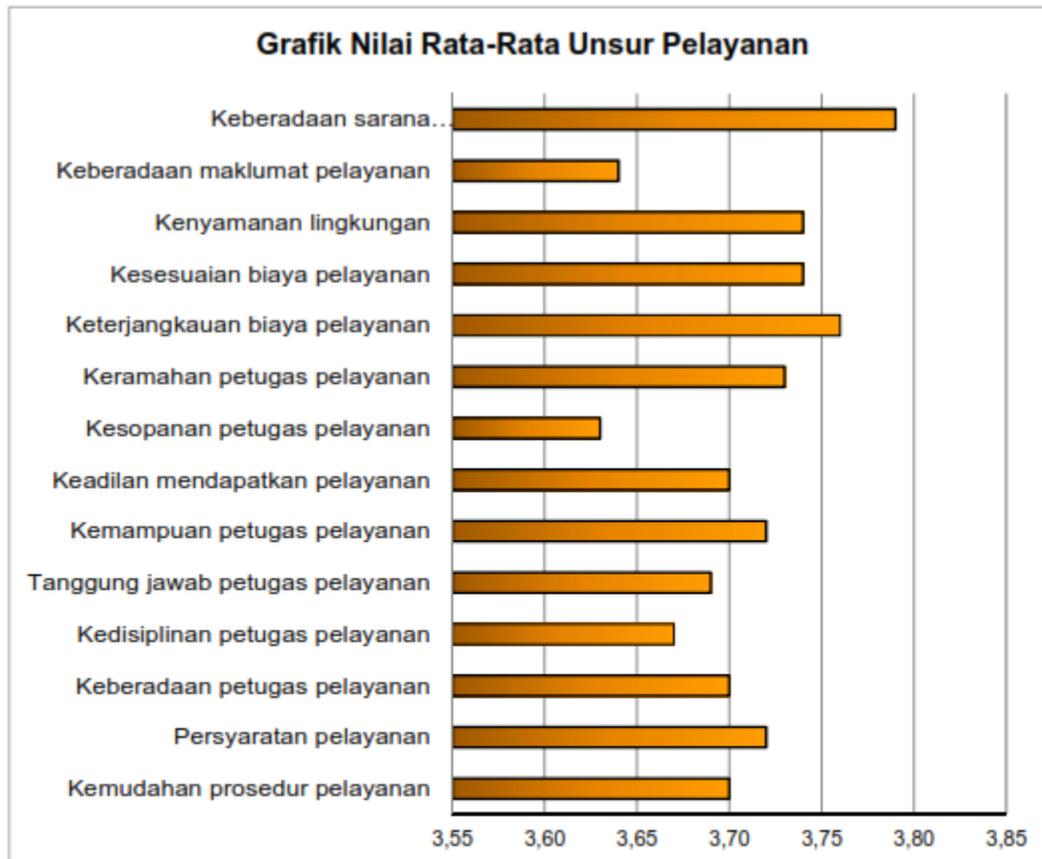
Selain maklumat pelayanan, di setiap pasar-pasar dipasang juga *contact person* petugas listrik yang memberikan informasi mengenai nomor telepon yang dapat dihubungi apabila terjadi gangguan atau kerusakan listrik di pasar-pasar. Foto di bawah ini menunjukkan salah satu papan informasi yang berada di Pasar Besar Kota Madiun.



# PROPOSAL KINERJA PELAYANAN PUBLIK

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berikut ini merupakan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menunjukkan kualitas pelayanan petugas di pasar-pasar yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Madiun.



**Kesimpulan :**

**Nilai IKM setelah dikonversi**

**= 92,73**

**Mutu pelayanan**

**= A**

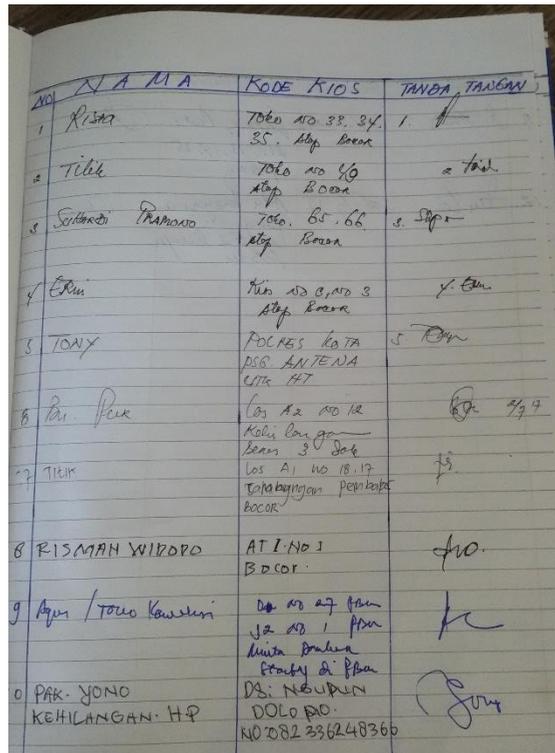
**Kinerja Unit Pelayanan**

**= Sangat Baik**

# PROPOSAL KINERJA PELAYANAN PUBLIK

## PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan yang diterima dicatat dan diinventarisasikan ke dalam buku pengaduan. Dimana dengan adanya pencatatan ini dapat dilakukan monitoring dan evaluasi terkait penanganan yang sedang atau telah dilakukan.



NO	NAMA	KODE KIOS	TANDA TANGAN
1	Rizka	Toko no 38, 34, 35. Atap Bona	1
2	Tilik	Toko no 40 Atap Bona	2 Tdk
3	Sudharto Pradono	Toko. 65, 66 Atap Bona	3 Stp
4	Elin	Toko no 8, no 3 Atap Bona	4 Bn
5	TONY	POKRES KOTA DIB ANTENA CITR 47	5 Bn
6	En. Perk	Los A2 no 12 Kali Cng gr Bona 3 Jek	6 7/9
7	TIRI	Los A1 no 18, 17 Tambungan Perkebun Bocor	7
8	RISMAN WIDODO	ATI No 1 Bocor	8 no.
9	Agus / Tono Kuswini	Dp no 27 Pan Ja no 1 Pan Musa Pruhin Frakt di Pan	9 k
10	PAK. JONO KEHILANGAN HP	DBI NEBUPIN DOLO RD. NO 082 236248360	10 Jono

## KONTAK INFORMASI

DINAS PERDAGANGAN KOTA MADIUN

Jl. Salak No. 67 Kota Madiun, Kode Pos : 63116 Jawa Timur

Telp (0351) 473 929

<http://perdagangan.madiunkota.go.id>