



KALURAHAN Pamong Jadi Inovasi Aduan Online Kalurahan Giwangan

YOGYAKARTA, *Joglo Jogja* - Kelurahan Giwangan saat ini tengah mengembangkan satu inovasi pelayanan publik guna menangani aduan masyarakat melalui sistem daring. Inovasi itu diberi nama Penanganan Aduan Masyarakat Online Giwangan (Pamong). Bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pengaduan masyarakat terkait berbagai masalah sosial dan lingkungan di kelurahan, dengan memanfaatkan teknologi digital.

Pemimpin Aksi Perubahan dan Kasie Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan Giwangan, Refizal Fahmi mengatakan, lambatnya sistem penanganan aduan dari masyarakat menjadi isu utama yang perlu segera diatasi.

■ Baca **PAMONG...** Hal II



ABID RAHMATI/JOGLLO JOGJA

BERSIAP: Pemimpin Aksi Perubahan dan Kasie Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan Giwangan Yogyakarta Refizal Fahmi (tengah), saat persiapan memberikan pelayanan di Kelurahan Giwangan, beberapa hari lalu.

Pamong Jadi Inovasi Aduan Online Kelurahan Giwangan

sambungan dari hal Jogja Jogja

Sistem pengaduan yang sebelumnya manual, mengakibatkan waktu respons yang tidak efisien. Yakni, antara 1 hingga 3 hari bahkan lebih.

"Dampaknya jelas, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kalurahan pasti menurun. Oleh karenanya, Pamong menjadi salah satu inovasi kami dengan harapan aduan yang masuk akan diproses lebih cepat, transparan, dan akuntabel menggunakan platform berbasis Google Form dan WhatsApp," jelasnya.

Pamong diharapkan dapat memberikan solusi bagi permasalahan yang ada. Seperti masalah ketenteraman, ketertiban, dan kegawatdaruratan. Masyarakat kini dapat mengakses

sistem aduan secara langsung dari rumah, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor kelurahan.

"Layanan ini kami dilengkapi juga dengan sistem early warning system (EWS), yang memungkinkan tindak lanjut cepat terhadap masalah yang dilaporkan," tuturnya.

Menurutnya, dengan adanya Pamong, aduan masyarakat tidak lagi terhambat dengan birokrasi yang lama. Sehingga masyarakat dapat melaporkan masalah apapun, mulai dari masalah sosial, lingkungan hingga kegawatdaruratan dengan mudah dan mendapatkan solusi dengan lebih cepat.

Dia menerangkan, pada tahap awal, kegiatan yang

dilakukan meliputi penyusunan tim pengelola aduan, pelatihan untuk sumber daya manusia (SDM), serta pengembangan form aduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Melalui kanal aduan digital, diharapkan masyarakat menjadi lebih literat dalam memanfaatkan teknologi untuk menyampaikan keluhan.

Kedepan, Kelurahan Giwangan berencana untuk mengintegrasikan sistem ini sebagai bagian dari standar operasional prosedur (SOP) kalurahan. Bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan publik secara lebih efisien dan berbasis teknologi.

Selain mempermudah akses layanan pengaduan, Pamong juga mengedukasi masyarakat tentang

pentingnya pemanfaatan kanal aduan digital. Sosialisasi mengenai sistem ini akan dilakukan melalui media sosial, grup WhatsApp, dan forum RT/RW. Sehingga meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam penyampaian aduan.

"Langkah ini kami lakukan sebagai salah satu komitmen Pemerintah Kelurahan Giwangan untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kami berharap inovasi Pamong tidak hanya menjadi solusi untuk aduan Masyarakat saja, tetapi juga sebagai bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik tingkat lokal," paparnya. **(bid/and/wa)**

| Instansi | Nilai Berita | Sifat | Tindak Lanjut |
|-----------------------|--------------|-------|-----------------|
| 1. Kelurahan Giwangan | Netral | Biasa | Untuk Diketahui |

Yogyakarta, 09 Juli 2026

Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM

NIP. 19690723 199603 1 005