



# LAPORAN INOVASI DAERAH

**Pemerintah Daerah: Kabupaten Batang**

**Nomor Registrasi: 33.25-14553-58940-2021**

## 1. PROFIL INOVASI

### 1.1. Nama Inovasi

SISTEM INFORMASI PELANGGAN BARU (SIMPB)

### 1.2. Dibuat Oleh

Perumda Sendang Kamulyan ( perumdasendangkamulyan.batang )

### 1.3. Tahapan Inovasi

Implementasi

### 1.4. Inisiator Inovasi Daerah

OPD

### 1.5. Jenis Inovasi

Digital

### 1.6. Bentuk Inovasi Daerah

Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah

### 1.7. Urusan Inovasi Daerah

energi dan sumber daya mineral

### 1.8. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan

Sebagai upaya peningkatan pelayanan prima, dibutuhkan sebuah prosedur/system yang dapat diimplementasikan secara efektif. Memasuki era globalisasi saat ini, pengolahan data berbasis teknologi merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh penggiat bisnis yang akan terus melakukan pengembangan cakupan layanannya. Agar produk yang dihasilkan memiliki daya saing kuat, maka perlu diciptakan sebuah system pengolahan data

untuk meminimalisir terjadinya *human error* sehingga dapat menghambat tercapainya target cakupan layanan. Dalam hal pelayanan air minum, peningkatan jumlah Pelanggan menjadi

salah satu faktor yang sangat penting. Oleh karena itu pelayanan dalam penerimaan Calon Pelanggan sangat perlu dikembangkan secara sistematis dan efisien.

Sebagai implementasi, Perumda Air Minum Sendang Kamulyan mengembangkan sebuah fitur bernama Sistem Informasi Pasang Baru (SIMPB) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari website resmi Perusahaan namun tetap memiliki keterbatasan akses untuk menjaga keamanan data. Sistem tersebut pada dasarnya digunakan untuk input data pemasangan sambungan bagi calon pelanggan baru, dimana didalamnya telah terintegrasi dengan beberapa kebutuhan pemasangan baru yang berkaitan. Dalam perkembangannya, system tersebut kemudian bertransformasi dengan fitur yang lebih lengkap dan mencakup pelayanan pasca pendaftaran pemasangan baru.

Dengan masuknya data Pelanggan Baru, secara otomatis akan berpengaruh terhadap data layanan Perusahaan yang didalamnya mencakup diantaranya JumlahPelanggan, besarnya DRD, hingga management asset. Selain itu, untuk menunjang mutu pelayanan, dalam fitur tersebut juga dilengkapi dengan penerbitan SPK penyelesaian aduan Pelanggan yang dapat diakses oleh seluruh Karyawan yang telah memiliki akun. Sehingga hal tersebut dapat meminimalisir angka kehilangan air apabila terjadi kendala kebocoran dimana laporan dapat di-upload sewaktu-waktu oleh Karyawan.

Dengan tersedianya fitur lengkap dan saling terintegrasi, menyebabkan perlunya system keamanan yang baik, dimana untuk memasuki fitur tersebut hanya dapat dilakukan oleh Karyawan yang telah memiliki NIPP dengan password yang terkonfirmasi melalui pesan WhatsApp yang dikirimkan ke masing-masing user. Oleh karena itu, apabila terdapat pihak-pihak yang tidak memiliki akses membutuhkan data dari fitur tersebut, maka harus melalui persetujuan dan sepengetahuan Atasannya dan tim IT.

Namun, secara keseluruhan fitur tersebut sangat membantu tugas karyawan dalam berbagai aspek. Dengan manfaat yang terasa bagi karyawan, akan berbanding lurus juga dengan manfaat yang akan diperoleh Pelanggan karena kualitas pelayanan akan lebih cepat dan tepat.

### **1.9. Tujuan Inovasi Daerah**

Adapun tujuan dikembangkannya fitur SIMPB:

1. Meminimalisir human error dalam input data Pelanggan Baru

2. Mempermudah pendataan Calon Pelanggan dengan identifikasi berdasarkan status pendaftaran
3. Meningkatkan Mutu Pelayanan Prima

#### **1.10. Manfaat Yang Diperoleh**

Adapun manfaat yang diperoleh setelah implementasi fitur SIMPB:

1. Penanganan pelayanan pendaftaran baru yang lebih cepat dan efisien
2. Dapat terkontrolnya status pemasangan Sambungan Baru Calon Pelanggan dengan mudah
3. Data Pelanggan dan Data Perusahaan yang ter-arsip secara digital dengan sistematis

#### **1.11. Hasil Inovasi**

Hasil yang diperoleh dari implementasi SIMPB adalah tercapainya kualitas pelayanan prima sehingga untuk kemudian dapat meningkatkan cakupan layanan Perusahaan

#### **1.12. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah**

01-01-2020

#### **1.13. Waktu Implementasi**

16-02-2020

#### **1.14. Anggaran**

-

#### **1.15. Profil Bisnis -**

#### **1.16. Kematangan**

52.00

## **2. INDIKATOR INOVASI**

<b>NoIndikator SPD</b>	<b>Informasi</b>	<b>Bukti Dukung</b>
1. Regulasi Inovasi Daerah	Peraturan Kepala Daerah / Peraturan Daerah	Peraturan Bupati Batang No. 24 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Batang,  Penjelasan/Keterangan
2. Ketersediaan SDM Terhadap	1-10 SDM	Peraturan Bupati Batang No.

Inovasi Daerah		24 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Batang,
		Penjelasan/Keterangan
3. Dukungan Anggaran	Anggaran tersedia pada kegiatan penerapan inovasi daerah	Tidak Tersedia
4. Penggunaan IT	Pelaksanaan kerja sudah didukung system informasi online/ daring	Tampilan Menu Utama SIMPB
5. Bimtek Inovasi	Dalam 2 tahun terakhir pernah 1 kali bimtek	Tidak Tersedia
6. Program dan kegiatan inovasi Perangkat Daerah dalam RKPD	-	Tidak Tersedia
7. Jejaring Inovasi	-	Tidak Tersedia
8. Replikasi	-	Tidak Tersedia
9. Pedoman Teknis	Telah terdapat Pedoman teknis berupa buku yang dapat diakses secara online	Petunjuk Penggunaan SIMPB
10. Pelaksana Inovasi Daerah	Ada pelaksana namun tidak ditetapkan dengan SK Kepala Perangkat Daerah	Tidak Tersedia
11. Kemudahan Informasi Layanan	Layanan melalui aplikasi online	Link untuk akses SIMPB
12. Penyelesaian Layanan Pengaduan	-	Tidak Tersedia
13. Keterlibatan aktor inovasi	-	Tidak Tersedia
14. Kemudahan Proses Inovasi Yang Dihasilkan	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 1 hari	Hasil Penggunaan SIMPB
15. Online Sistem	Ada dukungan melalui web aplikasi	Link Pendukung SIMPB
16. Kecepatan Inovasi	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 5-8 bulan	Tidak Tersedia
17. Kemanfaatan Inovasi	Jumlah pengguna atau	Penerima

	penerima manfaat 101-200 orang	Manfaat/Pengguna
18. Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia
19. Sosialisasi Inovasi Daerah	-	Tidak Tersedia
20. Kualitas Inovasi Daerah		Tidak Tersedia