



PEDOMAN TEKNIS INOVASI "SIP-MPP"

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI
SARANA PENYULUHAN PELAYANAN PERIZINAN,
PERIZINAN BERUSAHA, DAN NON PERIZINAN DI
MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN
BANGKA**



A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia didirikan dengan cita-cita luhur sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, negara membutuhkan aparatur yang profesional, berintegritas, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi dasar utama dalam manajemen ASN yang bertujuan untuk menciptakan Aparatur Sipil Negara yang berintegritas, profesional, netral, dan bebas dari intervensi politik serta praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Pegawai ASN melaksanakan kebijakan publik yang di buat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional, berkualitas serta mempererat persatuan dan kesatuan NKRI. ASN dituntut tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai dasar yang menjadi pedoman dalam bekerja dan berperilaku. Pemerintah menetapkan core values ASN “BerAKHLAK”, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, sebagaimana tercantum dalam Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 (KemenPANRB, 2021).

Sebagai calon aparatur negara, Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) wajib mengikuti Pelatihan Dasar (Latsar) sebagai proses pembentukan karakter dan penanaman nilai-nilai ASN. Latsar bertujuan membekali peserta dengan pengetahuan, keterampilan, serta wawasan kebangsaan agar siap melaksanakan tugas jabatan dengan penuh tanggung jawab. Ketentuan penyelenggaraan Latsar CPNS saat ini diatur melalui Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 434/K.1/PDP.07/2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS (LAN, 2024). Melalui kegiatan ini, CPNS diarahkan untuk memahami kedudukan dan peran ASN, menerapkan nilai BerAKHLAK, serta menginternalisasi core values ASN dalam kegiatan aktualisasi di instansi.

Sebagai ASN CPNS penulis perlu membuat rancangan aktualisasi khususnya berkaitan dengan kegiatan penyuluhan pelayanan perizinan melalui profesi penulis sebagai Penata Perizinan Ahli Pertama. Penata Perizinan Ahli pertama memiliki tugas pokok, yaitu layanan konsultasi pelayanan perizinan, menyusun rencana penyuluhan, menyusun tanggapan atas pengaduan pelayanan perizinan, dan menyusun laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan. Pelaksanaan aktualisasi ini akan dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangka pada subbagian Pelayanan Perizinan. Menurut Permenpan RB Nomor 22 Tahun 2022, Penata Perizinan Ahli Pertama memiliki salah satu tugas pokok, yaitu menyusun rencana penyuluhan masyarakat pada pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan. Guna mendukung tupoksi tersebut, penyebaran informasi menjadi peran penting, khususnya dalam

memberikan prosedur persyaratan, tata cara dan alur pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan kepada masyarakat.

Di era digital ini, pemanfaatan media sosial menjadi salah satu cara yang efektif untuk menyebarkan informasi penting terkait pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan secara luas. Penyebarluasan informasi dan penyuluhan pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan DINPMP2KUKM – MPP Kabupaten Bangka kepada masyarakat. Namun, selama bertugas di MPP Kabupaten Bangka, penulis menemukan bahwa pelaksanaan penyuluhan pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan masih kurang optimal. Hingga saat ini, kegiatan penyuluhan lebih dilakukan melalui pertemuan tatap muka, seperti penyuluhan di tempat pertemuan sosialisasi untuk pelaku usaha. Metode ini memiliki keterbatasan, antara lain membutuhkan waktu, biaya, dan personel yang cukup banyak serta jangkauan yang terbatas, sehingga tidak mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Di sisi lain, MPP Kabupaten Bangka sebenarnya telah memiliki akun media sosial sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan. Namun, pemanfaatannya masih belum maksimal. Pembaruan konten edukasi dan informasi jarang dilakukan. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya kurang pemanfaatan media digital untuk memuat informasi pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan, kurangnya keahlian SDM aparatur dalam penggunaan perangkat lunak desain untuk membuat postingan yang menarik, serta rendahnya pemahaman akan pentingnya media digital sebagai metode penyebarluasan informasi pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan nonperizinan. Selain itu, minimnya strategi konten yang relevan, frekuensi unggahan yang rendah, dan kurangnya pemeliharaan informasi semakin menghambat efektivitas media sosial sebagai sarana informasi pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan nonperizinan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis sebagai Aparatur Sipil Negara yang mengemban tugas sebagai Penata Perizinan Ahli Pertama berinisiatif memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan perizinan. Tujuannya adalah agar informasi pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan dapat disampaikan dengan cepat, menjangkau masyarakat secara luas, serta memastikan masyarakat memperoleh informasi dari sumber yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Media Penyuluhan Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha, dan Non Perizinan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangka” sebagai rancangan aktualisasi dalam kegiatan Pelatihan Dasar ini.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Dilakukan melalui observasi di lapangan, pendataan, dan Focus Group Discussion melibatkan pemangku kepentingan yaitu Pemerintah Kabupaten Bangka, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka, BAPPEDA, masyarakat, pihak Bank Sumsel

Babel dan Pusat Riset dan Inovasi Institut Pahlawan 12 Bangka Belitung serta Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.

C. Pemilihan Ide Inovasi

Proses pemilihan ide inovasi ini diawali oleh permasalahan dalam penyampaian informasi pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangka yang masih belum optimal. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta jenis layanan perizinan masih banyak disampaikan melalui sosialisasi tatap muka yang memiliki keterbatasan dalam menjangkau masyarakat secara luas. Selanjutnya, dilakukan observasi terhadap perkembangan teknologi informasi, di mana penggunaan media sosial oleh masyarakat semakin meningkat dan dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan publik yang lebih efektif dan mudah diakses. Berdasarkan kajian literatur dan analisis kebutuhan masyarakat, dipilihlah ide “Optimalisasi Media Sosial sebagai Sarana Penyuluhan Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha, dan Nonperizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka” karena mudah diterapkan, memanfaatkan teknologi yang tersedia, mampu menjangkau masyarakat secara luas, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital.

D. Tujuan

Adapun tujuan dari rancangan aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi Core Issue yang ada di lingkungan DINPMP2KUKM - Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangka serta menganalisis penyebabnya untuk memperoleh solusi.
- b. Menginternalisasikan dan menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK serta kedudukan dan peran ASN sebagai pelayan publik, perekat persatuan bangsa, dan pelaksana kebijakan publik melalui kegiatan nyata.
- c. Mendorong peningkatan kesadaran, pengetahuan dan literasi digital masyarakat di Kabupaten Bangka dalam prosedur, syarat, dan alur perizinan, perizinan berusaha, dan nonperizinan.
- d. Memperbaiki kualitas dan konsistensi konten informasi perizinan, perizinan berusaha, dan nonperizinan yang disampaikan melalui media sosial.

E. Manfaat

Adapun manfaat dari rancangan aktualisasi ini adalah:

1. Membantu menginternalisasi nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK) sekaligus meningkatkan kompetensi dalam pemanfaatan media digital untuk pelayanan dan penyebaran informasi publik.
2. Meningkatkan citra sebagai lembaga pelayanan publik yang modern, transparan, dan adaptif berbasis teknologi.
3. Mendukung efisiensi penyuluhan serta memperluas jangkauan informasi pelayanan perizinan dan nonperizinan tanpa batas ruang dan waktu.

4. Meningkatkan literasi perizinan serta memudahkan akses informasi yang akurat, cepat, dan jelas, sehingga mengurangi kesalahpahaman dan potensi praktik percaloan.

F. Hasil

Pelaksanaan inovasi ini menghasilkan beberapa capaian penting dalam peningkatan pelayanan publik, antara lain:

1. Terimplementasinya media sosial sebagai sarana penyuluhan pelayanan perizinan di MPP Kabupaten Bangka yang lebih aktif, informatif, dan terkelola secara berkelanjutan.
2. Meningkatnya efektivitas dan efisiensi penyebaran informasi pelayanan perizinan, sehingga informasi dapat diakses lebih cepat, luas, dan tanpa batasan ruang serta waktu.
3. Meningkatnya pengetahuan dan literasi masyarakat terkait perizinan, perizinan berusaha, dan nonperizinan, yang ditunjukkan dengan kemudahan memahami prosedur, persyaratan, dan alur layanan.
4. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan citra instansi, serta berkurangnya kesalahpahaman, praktik percaloan, dan kendala informasi melalui penyediaan informasi yang akurat, transparan, dan terpercaya.

G. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan program

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan	Pembentukan tim media sosial MPP Kabupaten Bangka	24 – 30 September 2025
Perancangan	Merancang dan menyiapkan materi penyuluhan pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan	1 Oktober – 3 November 2025
Pelaksanaan	Mengoptimalkan akun media sosial MPP Kabupaten Bangka	1 Oktober – 3 November 2025
Uji Coba	Mensosialisasikan akun media sosial	6 Oktober – 3 November 2025
Implementasi	Mengunggah konten pelayanan perizinan, perizinan berusaha, dan non perizinan secara berkala	6 Oktober – 3 November 2025
Evaluasi	Evaluasi dan refleksi	3 November 2025

H. Pedoman Teknis

Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Penyuluhan Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha, dan Non Perizinan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangka

No	Uraian Prosedur Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku: Kelengkapan	Mutu Baku: Waktu	Mutu Baku: Output
1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pemanfaatan media sosial.	Pengelola, Mentor	Rencana kegiatan	1 Hari	Persetujuan kegiatan
2	Membentuk tim pengelola media sosial MPP.	Pengelola, Tim MPP	SK Tim	1 Hari	Tim terbentuk
3	Menyusun rencana penyuluhan digital.	Pengelola	Dokumen rencana	2 Hari	Strategi konten
4	Menyiapkan materi penyuluhan (alur, syarat, prosedur perizinan).	Pengelola, Tim MPP	Materi informasi	3 Hari	Konten siap
5	Membuat dan/atau mengoptimalkan akun media sosial MPP.	Admin Media, Tim MPP	Akun media	1 Hari	Akun aktif
6	Melakukan uji coba publikasi konten.	Admin Media	Konten uji coba	1 Hari	Konten awal terunggah
7	<i>Gerbang Keputusan (Konten Sesuai?)</i> • Jika TIDAK, melakukan revisi konten. • Jika YA, lanjut ke publikasi berkala.	Pengelola, Admin Media	Konten revisi	1 Hari	Konten diperbaiki
8	Melakukan publikasi konten secara berkala.	Admin Media, Pengelola	Konten final	Berjalan (Sesuai jadwal)	Konten terpublikasi
9	Melakukan monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan.	Pengelola, Mentor	Data aktivitas	2 Hari	Laporan evaluasi

Catatan Teknis Implementasi

- a. Siklus Evaluasi Konten (Poin 6 & 7): Pengelola dan Mentor bertindak sebagai *Quality Control*. Konten yang dinilai kurang akurat atau penataannya kurang menarik akan dikembalikan ke langkah revisi sebelum dilempar secara resmi ke publik.
- b. Keberlanjutan Poin 8: Setelah melewati masa uji coba aktualisasi, publikasi berkala (Langkah 8) menjadi tugas rutin yang terus berjalan mengikuti kalender konten yang telah disepakati.