



Pemerintah
Kabupaten Bangka

PROPOSAL INOVASI

INOVASI JELITIK

OPTIMALISASI PENGGUNAAN MEDIA
SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI
INFORMASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI KONTEN EDUKATIF DAN
INFORMATIF DI KELURAHAN JELITIK

**SATUAN POLISI PRAJA
KABUPATEN BANGKA**

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang baik memerlukan penyampaian informasi yang cepat, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, penyebaran informasi pelayanan di tingkat kelurahan masih sering terbatas pada media konvensional seperti papan pengumuman atau penyampaian secara langsung kepada masyarakat. Kondisi ini menyebabkan tidak semua masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan secara cepat dan merata.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, media sosial menjadi salah satu sarana komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara luas. Salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Instagram. Platform ini memiliki berbagai fitur yang memungkinkan penyampaian informasi secara menarik melalui gambar, video, maupun konten edukatif lainnya.

Melihat kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi dalam penyampaian informasi pelayanan publik dengan memanfaatkan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi dan informasi kepada masyarakat. Melalui pembuatan konten yang edukatif dan informatif, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai pelayanan publik, kegiatan kelurahan, serta berbagai informasi penting lainnya dengan lebih mudah dan cepat. Dengan adanya inovasi ini diharapkan penyampaian informasi pelayanan publik menjadi lebih efektif, transparan, serta mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia di Kelurahan Jelitik.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Penjaringan Ide Inovasi dilakukan melalui observasi dilapangan, pendataan, dan focus Group Discussion melibatkan pemangku kepentingan yaitu Pemerintah Kabupaten Bangka, Satuan Polisi Praja Kabupaten Bangka, BAPPEDA, Masyarakat, Pihak Bank Sumsel Babel dan Pusat Riset dan Inovasi Institut Pahlawann 12 Bangka Belitung serta Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.

C. Pemilihan Ide Inovasi

Pemilihan ide inovasi dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat urgensi permasalahan, kemudahan implementasi, serta manfaat yang dapat diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil analisis dan diskusi bersama pihak terkait, dipilih ide inovasi berupa optimalisasi penggunaan media sosial Instagram sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan publik melalui konten edukatif dan informatif yang mudah dipahami oleh masyarakat.

D. Tujuan

Tujuan dari inovasi ini adalah untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat melalui pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi. Selain itu, inovasi ini

bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, kegiatan kelurahan, serta berbagai informasi penting lainnya secara cepat dan mudah diakses. Inovasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik, memperkuat komunikasi antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat, serta mendukung pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih modern dan responsif.

E. Manfaat

Manfaat dari inovasi ini adalah meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi pelayanan publik yang disediakan oleh Kelurahan Jelitik. Melalui pemanfaatan media sosial Instagram, masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih cepat, jelas, dan menarik melalui konten visual seperti gambar dan video edukatif. Selain itu, inovasi ini juga memberikan manfaat bagi pemerintah kelurahan dalam memperluas jangkauan penyebaran informasi, meningkatkan transparansi pelayanan publik, serta mempermudah proses komunikasi antara aparat kelurahan dan masyarakat. Dengan adanya inovasi ini diharapkan masyarakat menjadi lebih memahami prosedur pelayanan yang tersedia sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengajuan pelayanan administrasi.

F. Hasil

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan inovasi ini adalah tersedianya media informasi pelayanan publik berbasis media sosial Instagram yang dikelola secara aktif oleh Kelurahan Jelitik. Media ini diharapkan dapat menjadi sarana penyampaian informasi yang efektif melalui berbagai konten edukatif dan informatif mengenai pelayanan publik, kegiatan kelurahan, serta informasi penting lainnya. Selain itu, inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan kelurahan, serta memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik di Kelurahan Jelitik dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

G. Tahapan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan	Identifikasi permasalahan penyampaian informasi pelayanan publik	01 – 10 Okt 2024
Penjaringan Ide	Mengumpulkan ide inovasi melalui observasi dan diskusi.	11 – 20 Okt 2024
Pemilihan Ide	Menentukan ide inovasi yang paling sesuai untuk diterapkan.	21 – 30 Okt 2024
Perancangan Inovasi	Menyusun konsep pengelolaan dan jenis konten Instagram.	01 – 20 Nov 2024
Implementasi	Membuat dan mempublikasikan konten informasi pelayanan di	Des 2024 – Feb 2025

	Instagram.	
Evaluasi	Memantau pelaksanaan dan mengevaluasi efektivitas inovasi.	Maret 2025

H. Pedoman Teknis

1. Proses pembuatan konten dilakukan secara berkala setiap bulan agar tetap aktif:
 - a. Perencanaan (Content Scheduling): Tim mengadakan rapat kecil di awal bulan untuk menentukan topik apa saja yang akan diangkat.
 - b. Produksi: Kreator mengambil foto/video atau mendesain grafis menggunakan aplikasi (seperti Canva atau CapCut) dengan warna penanda khas Kelurahan Jelitik.
 - c. Review & Approval: Konten yang sudah jadi diserahkan kepada Lurah atau Koordinator untuk memastikan keakuratan data persyaratan layanan.
 - d. Penerbitan: Konten diunggah pada jam-jam sibuk (golden hours) saat warga aktif membuka media sosial (misalnya jam 12.00–13.00 WIB atau 16.00–19.00 WIB).
2. Media sosial Instagram bukan sekadar papan pengumuman searah, melainkan sarana komunikasi dua arah:
 - a. Bahasa: Menggunakan bahasa Indonesia yang sopan, ramah, komunikatif, mudah dipahami, namun tetap formal (representasi pemerintah).
 - b. Respon Komentar/DM: Admin wajib mengecek pemberitahuan minimal 2 kali sehari (pagi dan sore). Pertanyaan mengenai pelayanan harus dijawab dengan jelas secara langsung atau diarahkan ke kontak WhatsApp resmi kelurahan.
 - c. Manajemen Kritik: Komentar negatif atau kritik dari warga harus ditanggapi dengan kepala dingin, santun, dan solutif. Tidak diperkenankan menghapus kritik selama tidak mengandung SARA atau ujaran kebencian.