



Pemerintah
Kabupaten Bangka

PROPOSAL INOVASI

KENAWA

OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN
PENGADUAN DIGITAL TERPUSAT MELALUI
WHATSAPP BUSINESS RESMI (KENAWA) DI
KELURAHAN KENANGA

SATUAN POLISI PRAJA
KABUPATEN BANGKA

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. ASN tidak hanya bertugas menjalankan kebijakan pemerintah, tetapi juga dituntut mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman, termasuk dalam pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang menekankan pada pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Dalam rangka mewujudkan ASN yang profesional dan berintegritas, pemerintah menyelenggarakan Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS sebagai salah satu proses pembentukan karakter dan kompetensi ASN. Salah satu kegiatan dalam Latsar CPNS adalah aktualisasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK melalui penerapan inovasi di unit kerja masing-masing. Melalui kegiatan ini peserta diharapkan mampu mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja serta memberikan solusi yang inovatif dan bermanfaat bagi organisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan di lingkungan kerja, masih terdapat kendala dalam penyebaran informasi kegiatan kepada masyarakat. Informasi mengenai kegiatan maupun program kelurahan belum sepenuhnya tersampaikan secara cepat dan merata kepada masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi yang dapat membantu meningkatkan efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi. Melalui media digital, informasi dapat disampaikan dengan lebih cepat, mudah diakses, dan menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Melalui kegiatan aktualisasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penyebaran informasi kegiatan kelurahan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Penjaringan ide dilakukan melalui observasi lapangan, 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

Berdasarkan hasil analisis dari beberapa ide yang telah dijaring, kemudian dilakukan pemilihan ide yang paling relevan dan memungkinkan untuk diterapkan. Proses

pemilihan ide dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat urgensi permasalahan, dampak yang dihasilkan, serta kesesuaian dengan tugas dan fungsi jabatan. Dari hasil analisis tersebut dipilih ide inovasi berupa **pemanfaatan media digital sebagai sarana penyebaran informasi kegiatan kelurahan kepada masyarakat**. Ide ini dipilih karena dinilai mampu meningkatkan kecepatan penyampaian informasi, memperluas jangkauan informasi, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kegiatan maupun program pemerintah kelurahan.

D. Tujuan

Kegiatan aktualisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyebaran informasi kegiatan kelurahan kepada masyarakat melalui pemanfaatan media digital. Selain itu kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan.

E. Manfaat

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi maupun masyarakat. Bagi organisasi, kegiatan ini dapat membantu meningkatkan efektivitas penyebaran informasi serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, kegiatan ini dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kegiatan dan program yang dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan.

F. Hasil

Hasil dari kegiatan aktualisasi ini berupa tersedianya media digital yang dapat digunakan sebagai sarana penyebaran informasi kegiatan kelurahan kepada masyarakat. Dengan adanya media tersebut diharapkan informasi dapat disampaikan secara lebih cepat, mudah diakses, serta mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan.

G. Tahapan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan	Konsultasi dengan mentor dan pembahasan ide kegiatan	16 – 20 Oktober 2025
Penjaringan Ide	Diskusi dan persetujuan rencana kegiatan aktualisasi	21 – 25 Oktober 2025
Pemilihan Ide	Pembuatan sistem pelayanan pengaduan digital	26 Oktober – 2 November 2025
Perancangan Inovasi	Penyampaian informasi sistem kepada masyarakat	3 – 4 November 2025
Implementasi	Pemantauan penggunaan layanan pengaduan	10 – 22 November 2025
Evaluasi	Penyusunan laporan hasil evaluasi kegiatan	24 – 27 November 2025

H. Pedoman Teknis

Prosedur ini berlaku mulai dari pesan aduan/informasi diterima dari masyarakat, proses verifikasi, disposisi internal ke unit terkait (termasuk koordinasi jika melibatkan Satuan Polisi Praja Kabupaten Bangka atau instansi lain), hingga penyampaian solusi/jawaban kembali kepada masyarakat.

Pihak yang terlibat :

- a. Masyarakat (Pelapor): Pengguna layanan yang mengirimkan aduan atau permohonan informasi.
- b. Petugas Admin KENAWA: ASN/Staf Kelurahan Kenanga yang ditunjuk untuk mengoperasikan WhatsApp Business secara berkala.
- c. Lurah / Kasi Kelurahan: Selaku verifikator dan pembuat keputusan tindak lanjut aduan.
- d. Instansi Terkait (Opsional): Satpol PP Kabupaten Bangka, BAPPEDA, atau pihak kelurahan terkait jika pengaduan membutuhkan penanganan teknis khusus.