



Pemerintah
Kabupaten Bangka

PROPOSAL INOVASI

OPTIMALISASI DIGITALISASI LAYANAN
FASILITASI KEPROTOKOLAN MELALUI
GOOGLE FORMULIR DI BAGIAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
BANGKA

**SUB BAGIAN PROTOKOL-
SEKRETARIAT DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN
BANGKA**

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran yang sangat strategis sebagai pelaksana utama dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam menjalankan perannya, ASN dituntut untuk memiliki profesionalisme, integritas, serta kompetensi yang memadai guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh ASN menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai upaya perbaikan dan inovasi.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, transformasi digital telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi layanan publik menjadi salah satu langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi serta mewujudkan sistem pemerintahan yang modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan teknologi digital memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses, serta mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja aparatur. Selain itu, kebijakan nasional seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan konsep Smart ASN semakin menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung kinerja pemerintahan.

Dalam konteks pemerintahan daerah, Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan tugas kepala daerah melalui fungsi koordinasi, fasilitasi, dan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah. Salah satu unit kerja yang memiliki peran strategis adalah Bagian Protokol, yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan keprotokolan, seperti pengaturan acara resmi, penyambutan tamu, pengelolaan jadwal pimpinan, serta koordinasi berbagai kegiatan pemerintahan. Keberhasilan pelaksanaan tugas keprotokolan sangat bergantung pada ketepatan koordinasi, kecepatan informasi, serta ketertiban administrasi yang baik.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, layanan fasilitasi keprotokolan di Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka masih menghadapi berbagai

kendala. Proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual, seperti penggunaan surat menyurat fisik dan komunikasi langsung antarunit kerja, menyebabkan kurang optimalnya efektivitas dan efisiensi pelayanan. Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain keterlambatan dalam proses konfirmasi kegiatan, terjadinya tumpang tindih jadwal, kesulitan dalam pengelolaan dan pencarian data, serta kurangnya dokumentasi yang sistematis. Selain itu, sistem yang belum terdigitalisasi juga berpotensi menimbulkan miskomunikasi antar pihak yang terlibat, sehingga berdampak pada kelancaran pelaksanaan kegiatan keprotokolan.

Keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi tersebut menunjukkan bahwa potensi digitalisasi dalam mendukung pelayanan keprotokolan belum dimanfaatkan secara optimal. Padahal, penggunaan sistem digital dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan kecepatan layanan, mempermudah koordinasi, serta menyediakan data yang lebih akurat dan terintegrasi. Di sisi lain, tuntutan terhadap ASN untuk bersikap adaptif, inovatif, dan mampu memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaan tugas semakin meningkat, sehingga diperlukan suatu perubahan dalam sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu upaya inovatif untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada, yaitu melalui optimalisasi digitalisasi layanan fasilitasi keprotokolan. Salah satu bentuk inovasi yang dapat diterapkan adalah pemanfaatan Google Formulir sebagai media layanan digital dalam proses pengajuan, pengelolaan, dan pemantauan kegiatan keprotokolan. Pemanfaatan platform ini diharapkan mampu menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan efisiensi kerja, serta mempermudah koordinasi antarunit kerja dan pemangku kepentingan. Selain itu, penggunaan sistem digital juga dapat mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan, karena seluruh data dan proses dapat terdokumentasi secara sistematis dan dapat diakses secara real-time.

Dengan adanya inovasi optimalisasi digitalisasi layanan fasilitasi keprotokolan ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka dapat meningkat secara signifikan. Inovasi ini tidak hanya memberikan dampak positif bagi internal organisasi dalam hal efisiensi dan produktivitas kerja, tetapi juga memberikan manfaat bagi masyarakat melalui penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang lebih tertib, profesional, dan terpercaya. Selain itu, penerapan inovasi ini juga sejalan dengan upaya pemerintah dalam

mewujudkan birokrasi yang modern, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Dilakukan melalui observasi lapangan, pendataan, dan focus Group Discussion melibatkan pemangku kepentingan yaitu Pemerintah Kabupaten Bangka, Protokol Sekretariat Daerah, 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

Proses pemilihan ide inovasi ini diawali dari adanya permasalahan dalam layanan fasilitasi keprotokolan di Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka yang masih dilakukan secara manual, seperti penggunaan surat menyurat fisik dan komunikasi langsung antarunit kerja, sehingga menyebabkan keterlambatan konfirmasi, tumpang tindih jadwal kegiatan, serta kurang optimalnya pengelolaan data dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan observasi terhadap kondisi kerja serta analisis kebutuhan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, seiring dengan tuntutan digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dari hasil kajian tersebut, dipilihlah ide inovasi berupa optimalisasi digitalisasi layanan fasilitasi keprotokolan melalui pemanfaatan Google Formulir, karena dinilai mudah diterapkan, tidak memerlukan biaya besar, serta mampu meningkatkan kecepatan layanan, ketepatan data, dan transparansi dalam pengelolaan kegiatan keprotokolan secara berkelanjutan.

D. Tujuan

Pelaksanaan inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitasi keprotokolan di Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka melalui penerapan sistem digital berbasis Google Formulir sebagai solusi atas permasalahan layanan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Inovasi ini diarahkan untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terstruktur, khususnya dalam hal pengajuan permohonan layanan, pengelolaan jadwal kegiatan, serta koordinasi antarunit kerja. Selain itu, tujuan dari inovasi ini adalah

untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan konfirmasi, tumpang tindih jadwal, serta kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem konvensional. Lebih lanjut, inovasi ini juga bertujuan untuk mendorong penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, khususnya dalam aspek adaptif terhadap perkembangan teknologi, akuntabel dalam pengelolaan data dan layanan, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

E. Manfaat

Penerapan inovasi digitalisasi layanan fasilitasi keprotokolan ini memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, baik dari sisi organisasi, pegawai, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Bagi organisasi, inovasi ini mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja melalui penyederhanaan proses administrasi serta mempercepat alur koordinasi dan komunikasi antarunit kerja. Selain itu, sistem digital yang diterapkan memungkinkan tersedianya data yang lebih akurat, terdokumentasi dengan baik, serta mudah diakses untuk keperluan monitoring, evaluasi, dan pengambilan keputusan secara real-time. Bagi pegawai, inovasi ini mendorong peningkatan kompetensi dalam pemanfaatan teknologi informasi serta membentuk budaya kerja yang lebih adaptif, inovatif, dan kolaboratif. Sementara itu, bagi masyarakat dan pemangku kepentingan, inovasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses layanan keprotokolan, meningkatkan kualitas dan ketertiban penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, serta memperkuat kepercayaan terhadap kinerja pemerintah daerah yang semakin modern, transparan, dan profesional.

F. Hasil

Hasil yang diharapkan dari penerapan inovasi ini adalah terwujudnya sistem layanan fasilitasi keprotokolan yang terdigitalisasi, terintegrasi, dan mampu mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan pemerintahan secara lebih optimal. Melalui pemanfaatan Google Formulir, proses pengajuan layanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan sistematis, serta seluruh data permohonan dapat terdokumentasi secara rapi dan terstruktur. Selain itu, inovasi ini diharapkan mampu mengurangi potensi kesalahan administrasi, meminimalisir terjadinya benturan jadwal kegiatan, serta meningkatkan kecepatan dalam proses konfirmasi dan koordinasi antar

pihak yang terlibat. Dampak lainnya adalah meningkatnya kualitas pelayanan keprotokolan yang lebih responsif dan akurat, serta terciptanya sistem kerja yang lebih transparan dan akuntabel. Secara keseluruhan, inovasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka.

G. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan dan Koordinasi Internal	Terlaksananya konsultasi dengan mentor dan atasan terkait permasalahan layanan keprotokolan, penentuan ide inovasi digitalisasi, serta pengumpulan data awal terkait proses layanan yang masih manual.	07 Juli 2025 – 31 Juli 2025
Perancangan Sistem Digital	Penyusunan konsep digitalisasi layanan keprotokolan, perancangan alur pelayanan berbasis Google Formulir, serta penentuan format data yang akan digunakan dalam sistem.	04 Agustus 2025 – 29 Agustus 2025
Pembuatan dan Uji Coba Sistem	Pembuatan Google Form sebagai media layanan, pengujian sistem secara internal, serta penyempurnaan fitur agar sesuai dengan kebutuhan layanan keprotokolan.	01 September 2025 – 30 September 2025
Penyusunan SOP dan Pengesahan	Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan layanan digital keprotokolan serta pengesahan oleh pimpinan sebagai dasar pelaksanaan layanan.	01 Oktober 2025 – 31 Oktober 2025
Sosialisasi dan Implementasi	Sosialisasi penggunaan sistem kepada perangkat daerah dan pihak terkait, serta mulai diterapkannya layanan digital dalam kegiatan keprotokolan.	03 November 2025 – 28 November 2025
Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan	Pelaksanaan monitoring terhadap penggunaan sistem, evaluasi efektivitas layanan digital, serta penyusunan laporan hasil inovasi.	01 Desember 2025 – 31 Desember 2025

H. Pedoman Tennis

Alur kerja digital ini memangkas prosedur birokrasi manual yang rumit menjadi proses elektronik yang terintegrasi melalui 4 tahapan utama:

1. Pengajuan Mandiri oleh Pemohon Perangkat daerah atau unit kerja yang membutuhkan fasilitasi keprotokolan tidak perlu lagi mengantarkan surat fisik secara langsung. Pemohon cukup mengakses tautan Google Formulir yang disediakan, lalu mengisi data esensial seperti nama acara, waktu, lokasi, serta mengunggah dokumen pendukung secara digital.
2. Notifikasi dan Peninjauan Real-Time Begitu formulir dikirim, Bagian Protokol selaku admin akan menerima data permohonan secara instan. Hal ini menghilangkan waktu tunggu disposisi fisik dan mempercepat proses peninjauan awal.
3. Validasi dan Sinkronisasi Jadwal Petugas protokol langsung melakukan pengecekan data masuk terhadap agenda pimpinan yang ada. Sistem digital mempermudah petugas untuk melihat ketersediaan waktu secara akurat, sehingga risiko tumpang tindih (clashing) jadwal atau keterlambatan konfirmasi dapat diminimalisir.
4. Konfirmasi Otomatis dan Pengarsipan Sistematis Setelah jadwal divalidasi, konfirmasi kepastian layanan diberikan kepada pemohon. Di saat yang sama, seluruh data pengajuan otomatis tersimpan dan tersusun rapi di dalam basis data berbasis cloud, membuat pengelolaan data serta dokumentasi keprotokolan menjadi jauh lebih tertib dan mudah dicari kapan saja.