



Pemerintah
Kabupaten Bangka

PROPOSAL INOVASI

DIGITALISASI LAYANAN MASYARAKAT
MELALUI MEDIA SOSIAL UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN YANG PRIMA
DI KELURAHAN SINAR BARU

PAMONG PEMERINTAH

A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya melalui reformasi birokrasi telah menjadi agenda penting nasional. Sebagai pelaksana kebijakan publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk menunjukkan integritas, profesionalisme, serta etika kerja yang tinggi sesuai dengan core values ASN "BerAKHLAK" (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Penerapan nilai-nilai ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kelurahan Sinar Baru, sebagai salah satu unit pelayanan masyarakat, memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi, menerima aspirasi, serta memberikan layanan administrasi dan sosial. Namun, dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan dalam penyampaian informasi yang cepat dan merata kepada warga. Hal ini disebabkan oleh dominasi penggunaan media konvensional, seperti pengumuman fisik di kantor kelurahan atau melalui RT/RW, yang seringkali tidak menjangkau seluruh lapisan warga secara efektif dan efisien.

Di sisi lain, penggunaan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi. Kondisi ini merupakan peluang besar bagi pihak kelurahan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih interaktif dan transparan.

Berdasarkan hasil analisis isu, ditemukan bahwa masalah utama yang dihadapi adalah "Belum Tersedianya Teknologi Layanan Masyarakat dan Media Sosial Sebagai Informasi Kegiatan di Kelurahan Sinar Baru". Ketiadaan saluran digital ini menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses informasi program kerja serta lambat dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi. Jika tidak segera ditangani, hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap kinerja kelurahan dan menciptakan kesenjangan akses informasi bagi warga dengan mobilitas tinggi.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah solusi inovatif melalui "Digitalisasi Layanan Masyarakat Melalui Media Sosial Untuk Meningkatkan Pelayanan Yang Prima di Kelurahan Sinar Baru". Melalui gagasan kreatif berupa publikasi informasi secara rutin dan responsif di media sosial, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih inklusif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan sesuai dengan semangat transformasi birokrasi menuju pelayanan prima.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Dilakukan melalui observasi lapangan, pendataan, dan focus Group Discussion melibatkan pemangku kepentingan yaitu Pemerintah Kabupaten Bangka, Pamong Pemerintah, 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 permasalahan pelayanan publik, yaitu belum optimalnya penyampaian informasi dan komunikasi dua arah antara pihak kelurahan dengan warga yang selama ini masih bersifat konvensional. Selanjutnya dilakukan observasi terhadap potensi pemanfaatan teknologi informasi, di mana penggunaan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat Sinar Baru. Dari hasil analisis isu dan kebutuhan akan pelayanan yang prima, dipilihlah ide Digitalisasi Layanan Masyarakat Melalui Media Sosial karena metode ini dinilai murah, memiliki jangkauan luas, dan berpotensi meningkatkan transparansi serta responsivitas pelayanan secara berkelanjutan

D. Tujuan

Penyelenggaraan inovasi ini pada hakikatnya bertujuan untuk menginisiasi transformasi digital yang fundamental dalam ekosistem pelayanan publik di Kelurahan Sinar Baru. Melalui pemanfaatan platform media sosial populer seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp, inovasi ini diarahkan untuk membangun kanal komunikasi yang lebih inklusif, sehingga sekat-sekat informasi antara birokrasi dan warga dapat dihilangkan. Secara strategis, tujuan ini mencakup upaya untuk menciptakan standar pelayanan yang jauh lebih responsif, di mana setiap kebijakan, pengumuman, dan laporan kegiatan kelurahan dapat didistribusikan secara real-time kepada seluruh lapisan masyarakat. Di sisi lain, inisiatif ini menjadi sarana krusial dalam menginternalisasi core values ASN BerAKHLAK ke dalam tindakan nyata, memastikan bahwa setiap aspek pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi

juga memiliki nilai akuntabilitas, adaptabilitas terhadap teknologi, dan semangat kolaboratif yang tinggi demi kepuasan masyarakat yang berkelanjutan.

E. Manfaat

Kehadiran inovasi ini diproyeksikan memberikan kemanfaatan yang luas dan signifikan bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi masyarakat Kelurahan Sinar Baru, manfaat utama yang dirasakan adalah kemudahan akses informasi publik yang kini berada dalam jangkauan gawai mereka, menciptakan transparansi yang mampu meminimalisir kesenjangan informasi. Warga memiliki ruang dialogis untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan secara instan, yang secara otomatis meningkatkan efisiensi waktu karena tidak lagi terikat pada prosedur kehadiran fisik yang kaku. Bagi institusi Kelurahan Sinar Baru sendiri, digitalisasi ini menjadi instrumen untuk memperkuat kredibilitas dan citra positif di mata publik sebagai unit kerja yang modern, terbuka, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Selain itu, integrasi media sosial dengan teknologi QR Barcode dan Linktree mempermudah alur birokrasi internal, menyederhanakan koordinasi instruksi dari tingkat kelurahan hingga ke lingkungan RT dan RW. Sementara bagi pengelola, inovasi ini menjadi medium pengembangan kompetensi profesional dalam manajemen komunikasi digital dan penyelesaian isu strategis melalui pendekatan yang lebih inovatif.

F. Hasil

Hasil nyata yang ditargetkan dari pelaksanaan inovasi ini adalah terbangunnya sebuah infrastruktur informasi digital yang mapan dan berkelanjutan di Kelurahan Sinar Baru. Output konkret ini ditandai dengan pengoperasian akun media sosial resmi yang terverifikasi dan aktif sebagai sumber rujukan informasi utama bagi warga. Seluruh kanal layanan akan terintegrasi dalam satu pintu melalui platform Linktree untuk mempermudah navigasi pengguna dalam mengakses berbagai dokumen maupun tautan penting. Secara fisik, keberhasilan inovasi ini juga akan tercermin dari tersebarnya aksesibilitas digital berupa atribut QR Barcode yang ditempatkan secara strategis di kantor kelurahan serta kediaman para Kepala Lingkungan dan Ketua RT, sehingga memudahkan warga melakukan pemindaian informasi secara mandiri. Sebagai penjamin mutu dan keberlanjutan, inovasi ini akan diperkuat dengan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang komprehensif, yang mengatur

tata kelola konten, manajemen tanggapan publik, hingga kerangka evaluasi berkala, sehingga tercipta tata laksana pelayanan informasi digital yang terukur, profesional, dan akuntabel dalam jangka panjang.

G. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan dan Konsultasi	Pada tahap awal dilakukan persiapan kegiatan dengan menyusun rencana aktualisasi serta melakukan konsultasi dengan mentor di instansi. Kegiatan ini meliputi penyiapan bahan konsultasi, penyampaian rencana kegiatan, serta menerima arahan dan masukan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan selanjutnya agar berjalan sesuai tujuan dan ketentuan yang berlaku.	07 Juli 2025 – 31 Juli 2025
Identifikasi Kebutuhan dan Pengumpulan Data	Tahap ini difokuskan pada identifikasi kebutuhan serta pengumpulan data terkait desain IPAL Individual. Kegiatan meliputi koordinasi dengan rekan kerja di bidang terkait, pengumpulan referensi desain sesuai standar teknis, serta mempelajari regulasi atau pedoman teknis yang berlaku sebagai dasar penyusunan media informasi.	04 Agustus 2025 – 29 Agustus 2025
Analisis dan Perumusan Konsep	Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan untuk menentukan konsep media informasi yang akan dibuat. Kegiatan meliputi penentuan pesan utama, target audiens, serta jenis media yang digunakan seperti infografis, poster, atau pamflet digital agar informasi dapat disampaikan secara efektif dan mudah dipahami.	01 September 2025 – 30 September 2025
Perancangan dan Pembuatan	Tahap ini merupakan proses desain media informasi visual. Kegiatan meliputi pembuatan	01 Oktober 2025 – 31 Oktober 2025

Media	draft desain, penyusunan konten visual dan teks, serta konsultasi ulang dengan mentor untuk mendapatkan masukan dan melakukan revisi agar media yang dihasilkan sesuai standar dan lebih komunikatif.	
Uji Coba	Melakukan simulasi penggunaan media kepada kelompok sasaran terbatas untuk mendapatkan masukan awal dan menguji fungsi teknis.	01 November 2025 – 15 November 2025
Publikasi dan Implementasi	Pada tahap ini dilakukan publikasi media informasi melalui media sosial resmi instansi. Selain itu, dilakukan juga penyebaran media kepada masyarakat secara langsung serta penyampaian informasi kepada rekan kerja sebagai bentuk sosialisasi. Tahap ini bertujuan untuk menguji efektivitas media dalam menjangkau dan memberikan pemahaman kepada masyarakat.	16 November 2025 – 28 November 2025
Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan	Tahap akhir adalah evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan. Kegiatan meliputi pengumpulan umpan balik dari masyarakat (seperti respon media sosial), analisis kelebihan dan kekurangan media yang telah dipublikasikan, serta penyusunan laporan hasil aktualisasi beserta rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.	01 Desember 2025 – 31 Desember 2025

H. Pedoman Teknis

Aktivitas harian dan tata kelola digitalisasi layanan wajib mengikuti matriks prosedur berikut untuk menjamin mutu pelayanan:

1. Konsultasi Awal & Identifikasi: Pengelola menyusun rencana kegiatan aktualisasi untuk disetujui Mentor, dilanjutkan dengan mengidentifikasi serta mendata jenis layanan kelurahan yang akan didigitalisasi.
2. Strategi & Validasi SDM: Pengelola menetapkan sasaran, strategi digital, serta menunjuk Admin Media Sosial. Draf strategi dan penunjukan ini harus

melalui validasi dan persetujuan Mentor sebelum berlanjut ke tahap teknis. (Jika ditolak, lakukan revisi dalam waktu 1 hari).

3. Pembangunan Infrastruktur Digital: Admin Media dan Sistem berkolaborasi membuat akun media sosial resmi dan akun Linktree (Target: 1 hari kerja per akun).
4. Penyusunan & Validasi SOP: Tim Teknis dan Pengelola merumuskan SOP Pelayanan Digital untuk divalidasi oleh Mentor guna memastikan aspek legalitas tata laksana konten.
5. Integrasi & Aksesibilitas QR: Admin memasukkan tautan layanan ke Linktree dan membuat QR Barcode. QR Barcode yang telah jadi wajib disebarakan secara berkala (harian) kepada masyarakat melalui Tim Teknis.
6. Operasional Harian & Interaksi: * Upload Konten: Admin Media mengunggah informasi kegiatan secara berkala ke media sosial.
 - a. Moitoring & Pengaduan: Admin Media dan Sistem memantau interaksi, komentar, dan respon masyarakat setiap hari.
 - b. Survei Kepuasan: Menggulirkan kuesioner digital (Google Form) secara berkala kepada warga untuk mengukur kepuasan layanan.
7. Evaluasi & Pelaporan Akhir: Berdasarkan data monitoring harian, Pengelola, Mentor, dan Tim Teknis melakukan evaluasi hasil digitalisasi (1 hari), dilanjutkan penyusunan draf hingga finalisasi laporan aktualisasi (1–2 hari).