



**PEMERINTAH
KABUPATEN BANGKA**

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

WA-NTI

(WA LAYANAN INFORMASI ADMINISTRASI) SEBAGAI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN
INFORMASI ADMINISTRASI DI KELURAHAN SRIMENANTI KECAMATAN SUNGAILIAT



**SATUAN POISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANGKA**

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menuntut instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang perlu ditingkatkan adalah penyampaian informasi terkait prosedur administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan di unit kerja, pelayanan informasi administrasi di kelurahan masih dilakukan secara manual. Masyarakat harus datang langsung ke kantor kelurahan untuk menanyakan persyaratan dan prosedur pengurusan administrasi seperti surat keterangan, surat domisili, dan dokumen lainnya. Kondisi tersebut sering menimbulkan antrean, memperlambat proses pelayanan, serta membuat masyarakat harus bolak-balik karena belum mengetahui persyaratan dokumen yang diperlukan.

Selain itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang sudah tersedia belum dipublikasikan secara luas kepada masyarakat sehingga informasi yang diterima masyarakat masih terbatas. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Melihat kondisi tersebut, diperlukan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah pemanfaatan media digital melalui layanan WhatsApp sebagai sarana penyampaian informasi administrasi. Melalui inovasi ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi kapan saja dan dimana saja sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan.

B. Penjaringan Ide Inovasi

Penjaringan ide dilakukan melalui observasi lapangan, pendataan, dan focus group discussion melibatkan pemangku kepentingan yaitu pemerintah kabupaten bangka, Pamong Pemerintahan, 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

Pemilihan ide inovasi praktik “Wa-Nti (Wa Layanan Informasi Administrasi) Sebagai Peningkatan Kinerja Pelayanan Informasi Administrasi Di Kelurahan Srimenanti Kecamatan Sungailiat” dilakukan berdasarkan hasil observasi lapangan, pendataan, dan diskusi serta pemangku kepentingan terkait. Pemilihan ide ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. WhatsApp merupakan aplikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat sehingga mudah dijangkau oleh berbagai kalangan. Selain itu, penggunaannya sederhana dan tidak memerlukan pelatihan khusus bagi masyarakat maupun aparatur kelurahan. Implementasinya juga tidak membutuhkan biaya besar karena memanfaatkan aplikasi yang sudah umum digunakan. Melalui WhatsApp, informasi dapat diakses oleh masyarakat kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, penggunaan layanan ini juga berpotensi mengurangi antrean pelayanan di kantor kelurahan. Dengan demikian, inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi administrasi secara cepat dan praktis.

D. Tujuan Inovasi

Tujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi administrasi kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital. Secara khusus tujuan kegiatan ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi, mengurangi antrean pelayanan di kantor kelurahan, meningkatkan efisiensi kerja pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, serta mendukung penerapan digitalisasi pelayanan publik di lingkungan kelurahan.

E. Manfaat Inovasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, instansi, dan peserta Latsar CPNS. Bagi masyarakat, kegiatan ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi administrasi secara cepat dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Bagi instansi, kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi beban kerja pegawai dalam memberikan informasi berulang kepada masyarakat, serta mendukung penerapan pelayanan publik berbasis digital. Bagi peserta Latsar CPNS, kegiatan ini menjadi sarana untuk mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK serta meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi inovatif di unit kerja.

F. Hasil

Hasil yang diharapkan dari kegiatan aktualisasi ini adalah tersedianya layanan informasi administrasi berbasis WhatsApp yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi di kelurahan. Dengan adanya layanan ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan tepat sehingga dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum datang ke kantor kelurahan. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

G. Tahapan Kegiatan

Tahapan	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Persiapan	Pengumpulan data dan identifikasi permasalahan pelayanan informasi administrasi	1 – 10 September 2024
Perencanaan	Konsultasi dengan mentor dan penyusunan rencana kegiatan	11 – 20 September 2024
Perancangan	Penyusunan konsep layanan informasi administrasi berbasis WhatsApp	21 – 30 September 2024
Pembuatan Sistem	Pembuatan akun WhatsApp layanan dan pengaturan fitur informasi	1 – 15 Oktober 2024
Implementasi	Sosialisasi layanan kepada masyarakat dan uji coba penggunaan	16 Oktober – 30 November 2024

Evaluasi dan Monitoring	Melakukan pengumpulan umpan balik (testimoni) dari pengguna sistem serta pencatatan isu dan kendala selama pelaksanaan	29 September – 10 Oktober 2025
Evaluasi	Evaluasi pelaksanaan layanan dan penyempurnaan sistem layanan	1 – 15 Desember 2024

H. SOP

NO	Uraian Prosedur	Pelaksana (ASN)	Mentor/Lurah	Admin Sistem	Masyarakat	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Identifikasi permasalahan pelayanan informasi administrasi					Data Awal	1 Hari	Identifikasi Masalah
2.	Konsultasi dengan mentor/lurah dan penyusunan rencana kegiatan					Rencana Kegiatan	1 Hari	Persetujuan
3.	Penyusunan konsep layanan informasi berbasis WhatsApp					Draft Konsep	2 Hari	Konsep layanan
4.	Pembuatan akun WhatsApp layanan dan pengaturan fitur					Data Akun	2 Hari	Sistem Siap
5.	Validasi: sistem informasi WhatsApp Sudah berjalan dengan baik?					Sistem	-	Status
	Jika TIDAK perbaikan sistem kembali ke tahap 4					Sistem Diperbaiki	1 Hari	Revisi
	Jika YA lanjut ke tahap 6						-	Lanjut
6.	Sosialisasi layanan kepada masyarakat					Materi Sosialisasi	1 Hari	Informasi Tersebar
7.	Implementasi layanan dan uji coba penggunaan oleh masyarakat					Data Penggunaan	2 Hari	Sistem berjalan
8.	Monitoring penggunaan dan respon masyarakat					Data Interaksi	1 Hari	Data Monitoring
9.	Validasi: layanan sudah efektif dan memudahkan masyarakat?					Data Evaluasi	-	Status
	Jika TIDAK, perbaikan sistem/fitur (kembali ke tahap 3/4)					Perbaikan	-	Optimalisasi
	Jika IYA lanjut ke tahap 10							Lanjut
10.	Evaluasi Pelaksanaan layanan					Data Evaluasi	1 Hari	Hasil Evaluasi
11.	Finalisasi dan dokumentasi kegiatan					Dokumen Laporan	1 Hari	Final

Pedoman teknis inovasi — WA-Nti (Layanan Informasi Administrasi WhatsApp)

"Melalui inovasi ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi, mengurangi antrean pelayanan di kantor kelurahan, meningkatkan efisiensi kerja pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, serta mendukung penerapan digitalisasi pelayanan publik di lingkungan kelurahan."

1. Pembentukan tim layanan dan persiapan operasional Bentuk **Tim WA-Nti** yang terdiri dari Koordinator Layanan (Lurah/Pejabat), Admin WhatsApp, Petugas Verifikasi, dan Pengelola Konten; tetapkan jam layanan, alur eskalasi, dan daftar nomor resmi. Siapkan akun resmi (WhatsApp Business), template pesan otomatis (sambutan, menu layanan, jam operasional), serta materi sosialisasi (poster digital, pamflet, pengumuman RT/RW). Semua keputusan awal didokumentasikan dalam notulen dan SK penunjukan agar ada kepastian tugas dan tanggung jawab.

2. Standar konten, format jawaban, dan skrip layanan Susun **bank jawaban standar** untuk layanan administrasi umum (surat keterangan, domisili, SKTM, persyaratan lampiran) dengan format singkat, jelas, dan berbahasa mudah; sertakan checklist dokumen yang harus dipersiapkan. Tetapkan template balasan: konfirmasi penerimaan, nomor registrasi permohonan, estimasi waktu penyelesaian, dan instruksi lanjutan (mis. jadwal pengambilan). Gunakan fitur pesan terjadwal dan label chat untuk mengelompokkan permintaan (baru, diproses, selesai) agar alur kerja terukur.

3. Prosedur operasional dan keamanan data Terapkan workflow: penerimaan pesan → verifikasi identitas singkat → pengiriman checklist → validasi dokumen oleh petugas → pemberitahuan status → penyerahan/penjadwalan. Batasi informasi sensitif melalui kanal ini; jika diperlukan data pribadi atau dokumen sensitif, arahkan ke mekanisme aman (unggah ke Google Drive terproteksi atau layanan resmi). Simpan log interaksi, aktifkan backup chat, dan tetapkan kebijakan retensi data serta otorisasi akses agar privasi dan akuntabilitas terjaga.

4. Monitoring, evaluasi, dan sosialisasi berkelanjutan Tetapkan indikator kinerja (waktu respons rata-rata, persentase permohonan lengkap, pengurangan antrean fisik, tingkat kepuasan pengguna) dan lakukan monitoring mingguan. Kumpulkan umpan balik pengguna melalui survei singkat otomatis dan gunakan hasilnya untuk memperbarui skrip dan materi sosialisasi. Rencanakan sosialisasi rutin (pengumuman RT/RW, poster digital, demo singkat di kantor kelurahan) serta pelatihan berkala bagi admin agar layanan tetap responsif, akurat, dan berkelanjutan.