



**PEMERINTAH
KABUPATEN BANGKA**

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

DIGILAYAN

(DIGITALISASI INFORMASI LAYANAN PUBLIK)



**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BANGKA**

PENDAHULUAN

A. Rancang Bangun

Digitalisasi Informasi Layanan Publik merupakan sebuah inovasi yang dilakukan untuk mempermudah pemerintah desa dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui platform online. Inovasi ini lahir dari kebutuhan untuk mempercepat arus komunikasi, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi resmi desa tanpa dibatasi ruang dan waktu. Digitalisasi pelayanan publik di desa menjadi salah satu solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan desa (Herman et al., 2024).

Dalam merealisasikan program kerja ini dibuatlah sebuah video alur pelayanan publik yang memuat penjelasan tahapan, persyaratan, dan prosedur pengurusan berbagai layanan di Kantor Desa Bukit Layang. Video ini dirancang dengan bahasa yang sederhana dan visual yang jelas agar mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan istilah administrasi.

Harapannya, melalui program kerja digitalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Bukit Layang ini, yang juga menjadi bagian dari program digitalisasi desa, proses dokumentasi pelaksanaan pemerintahan desa dapat terdokumentasi dengan lebih baik. Sistem ini diharapkan dapat terus diimplementasikan dari satu generasi ke generasi berikutnya, sehingga pusat data desa dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan dan berkesinambungan (Kusroh Lailiyah, 2022).

Konten video mencakup penjelasan layanan secara tatap muka maupun layanan online, sehingga masyarakat memiliki pilihan cara mengurus administrasi sesuai kebutuhan. Setelah proses produksi selesai, video diunggah ke platform daring seperti Linktree dan media sosial resmi desa, sehingga dapat diakses kapan saja dan dari mana saja. Dengan adanya video ini, diharapkan masyarakat dapat memahami alur pelayanan tanpa harus menanyakan langsung ke petugas, sehingga menghemat waktu, mengurangi antrian, dan meningkatkan efisiensi pelayanan di kantor desa.

Penjaringan Ide Inovasi

Dilakukan melalui observasi lapangan, pendataan, dan focus Group Discussion melibatkan pemangku kepentingan yaitu Pemerintah Kabupaten Bangka, Dinas Komunikasi dan Informatika, BAPPEDA, Masyarakat, Pihak Bank Sumsel

Babel dan Pusat Riset dan Inovasi Institut Pahlawann 12 Bangka Belitung serta Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.

Pemilihan Ide Inovasi

Proses pemilihan ide inovasi ini diawali dari permasalahan pelayanan publik di tingkat desa, khususnya keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi alur, persyaratan, dan prosedur layanan administrasi yang masih bergantung pada penjelasan langsung dari petugas. Kondisi tersebut sering menyebabkan kebingungan masyarakat, antrian pelayanan, serta kurang efisiennya waktu dan tenaga. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan observasi terhadap kebutuhan dan potensi desa, di mana pemanfaatan media digital dinilai mampu menjadi solusi yang efektif dalam penyampaian informasi. Melalui kajian literatur dan analisis kebutuhan pelayanan publik yang transparan dan mudah diakses, dipilihlah ide inovasi Digitalisasi Informasi Layanan Publik dalam bentuk video alur pelayanan yang disajikan dengan bahasa sederhana dan visual yang jelas, serta diunggah pada platform daring desa agar dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bukit Layang.

B. Nama Proker

Nama program ini adalah *Digitalisasi Informasi Layanan Publik*, yang dikemas dalam bentuk video alur pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bukit

Layang dan diunggah pada platform *Linktree* Portal Digital milik desa, serta dibagikan melalui media sosial resmi desa.

C. Tujuan

Tujuan dari dilaksanakannya program kerja Digitalisasi Informasi Layanan Publik adalah:

1. Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait alur pelayanan publik yang tersedia di Kantor Desa Bukit Layang.
2. Mempermudah masyarakat dalam mengetahui bahwa Kantor Desa Bukit Layang juga menyediakan layanan secara online, selain layanan tatap muka.
3. Membantu masyarakat dalam proses pembuatan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan biaya.

Manfaat

Pelaksanaan program Digitalisasi Informasi Layanan Publik memberikan berbagai manfaat, baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat. Bagi masyarakat, program ini mempermudah akses informasi terkait alur, persyaratan, dan prosedur pelayanan administrasi tanpa harus datang langsung ke Kantor Desa Bukit Layang, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Selain itu, masyarakat menjadi lebih mandiri dan memahami proses pelayanan publik secara jelas melalui media video yang disajikan dengan bahasa sederhana dan visual yang mudah dipahami. Bagi pemerintah desa, program ini membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, mengurangi beban petugas dalam memberikan penjelasan berulang, serta mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik. Selain itu, digitalisasi informasi juga berperan sebagai media dokumentasi pelayanan desa yang dapat digunakan secara berkelanjutan.

Dampak

Program Digitalisasi Informasi Layanan Publik memberikan dampak positif dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam jangka pendek, program ini mampu mengurangi antrian dan waktu tunggu pelayanan di Kantor Desa Bukit Layang karena masyarakat telah memahami prosedur sebelum mengurus administrasi. Dalam jangka panjang, program ini mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang lebih transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi digital. Selain itu, tersedianya informasi layanan secara daring mendukung transformasi digital desa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Program ini

juga berpotensi menjadi model inovasi pelayanan publik yang dapat dikembangkan dan direplikasi oleh desa lain.

D. Hasil

Setelah dilaksanakannya program kerja Digitalisasi Informasi Layanan Publik, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Tersedianya video alur pelayanan publik yang dapat diakses masyarakat melalui *Linktree* desa, yaitu Portal Digital, atau melalui tautan berikut: <https://linktr.ee/PortalDigitalPemdesBulay>.
2. Video memuat penjelasan lengkap mengenai tahapan, persyaratan, dan prosedur layanan di Kantor Desa Bukit Layang, disajikan dengan bahasa sederhana dan visual yang jelas sehingga mudah dipahami semua kalangan.
3. Masyarakat kini memiliki akses informasi layanan publik secara online, sehingga dapat mengetahui prosedur pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

Tahapan Inovasi

no	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Identifikasi Masalah	8 Januari 2025
2	Pembentukan Tim	22 Januari 2025
3	Pemilihan Ide	3 Februari 2025
4	Penjaringan Ide	19 Februari 2025
5	Uji coba	4 Maret 2025
6	Penerapan Inovasi	14 April 2025

LAMPIRAN

A. Media yang Digunakan



Portal Digital Pemerintah Desa Bukit Layang

B. Dokumentasi



Paparan kepada Bapak Kepala Desa

DAFTAR PUSTAKA

Bantun, S., Sari, J. Y., Syahrul, S., & Budiman, A. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Palewai Dengan Sistem Informasi Desa. *Informal: Informatics Journal*, 6(3), 160-169.

Lailiyah, K. (2022). Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 6(2), 26-34.

Pedoman teknis inovasi — Digitalisasi Informasi Layanan Publik

"Digitalisasi Informasi Layanan Publik merupakan sebuah inovasi yang dilakukan untuk mempermudah pemerintah desa dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui platform online." "Dalam merealisasikan program kerja ini dibuatlah sebuah video alur pelayanan publik yang memuat penjelasan tahapan, persyaratan, dan prosedur pengurusan berbagai layanan di Kantor Desa Bukit Layang."

1. Persiapan dan pembentukan tim Bentuk tim pelaksana yang terdiri dari perwakilan **Kantor Desa, Dinas Komunikasi dan Informatika, tim dokumentasi,** dan narasumber layanan; tetapkan peran (produser, naskah, editor, pengunggah) serta jadwal kerja tertulis. Lakukan identifikasi layanan prioritas yang akan didigitalisasi, susun skrip alur pelayanan untuk tiap layanan, dan siapkan daftar peralatan produksi (kamera/HP, mikrofon, lighting, perangkat editing). Semua izin perekaman dan persetujuan narasumber harus didokumentasikan sebelum produksi dimulai.

2. Spesifikasi konten dan standar teknis Terapkan standar konten: bahasa sederhana, durasi video ringkas per layanan (2–5 menit), visual yang jelas, dan penjelasan tahapan serta persyaratan secara runtut. Tetapkan spesifikasi teknis file (resolusi minimal 720p, format MP4, subtitle SRT untuk aksesibilitas) serta template grafis identitas desa untuk konsistensi. Sertakan metadata (judul layanan, tanggal, kontak petugas) agar video mudah diindeks di platform Linktree dan media sosial resmi desa.

3. Prosedur produksi, publikasi, dan keamanan informasi Jalankan produksi sesuai alur: pra-produksi (skrip dan storyboard), produksi (rekaman wawancara dan demonstrasi), pasca-produksi (editing, penambahan subtitle, validasi isi oleh petugas desa). Unggah video ke kanal resmi desa (Linktree, YouTube/FB/IG) dengan deskripsi lengkap dan tautan layanan terkait; simpan arsip master di penyimpanan terpusat. Terapkan kebijakan privasi: minta izin tertulis untuk menampilkan warga, jangan memuat data sensitif, dan pastikan mekanisme koreksi bila ada informasi yang berubah.

4. Evaluasi, pemeliharaan, dan replikasi Tetapkan indikator keberhasilan (pengurangan antrian, peningkatan pemahaman masyarakat, jumlah tayangan dan interaksi) dan lakukan survei kepuasan masyarakat pasca-publikasi. Jadwalkan pembaruan konten berkala (mis. setiap 6–12 bulan) atau segera saat prosedur layanan berubah; simpan versi lama sebagai arsip. Dokumentasikan proses dan buat panduan SOP singkat agar model video alur pelayanan dapat direplikasi di desa lain sebagai bagian dari program digitalisasi layanan publik.