



PEDOMAN TEKNIS JELITA



KELURAHAN JELITIK
KECAMATAN SUNGAILIAT

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya Pedoman Teknis Inovasi JELITA (Jelitik Informasi Transparan Aktif) dapat disusun dengan baik.

Pedoman teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis media sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, keterbukaan informasi publik, serta memperkuat komunikasi antara Pemerintah Kelurahan Jelitik dengan masyarakat.

Melalui inovasi ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan publik secara cepat, mudah, transparan, dan akurat sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Jelitik.

Pedoman teknis ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi, penyebaran informasi, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Saat ini media sosial telah menjadi salah satu sarana yang efektif dalam mendukung pelayanan publik karena memungkinkan instansi pemerintah menjangkau masyarakat secara luas dan melakukan komunikasi secara langsung tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Media sosial memungkinkan individu, organisasi, maupun institusi untuk membangun hubungan, berinteraksi, berbagi informasi, serta menyampaikan berbagai bentuk komunikasi secara daring. Oleh karena itu, media sosial menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan selama beberapa bulan terakhir, Kelurahan Jelitik masih menghadapi kendala dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat secara cepat, efektif, dan efisien. Kelurahan Jelitik telah memiliki akun media sosial Instagram dengan jumlah pengikut sebanyak 459 akun dan 140 unggahan. Namun akun tersebut tidak aktif sejak tahun 2024 sehingga belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media informasi publik.

Akibat kondisi tersebut, penyampaian informasi pelayanan masih dilakukan secara manual kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan. Informasi mengenai persyaratan administrasi maupun prosedur pelayanan diberikan melalui catatan sederhana yang ditulis oleh petugas. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sering kali harus datang kembali karena adanya persyaratan yang belum lengkap atau informasi yang belum dipahami secara menyeluruh.

Selain itu, belum tersedianya media informasi pendukung seperti brosur digital, website, maupun papan informasi yang memadai menyebabkan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan menjadi terbatas.

Sebagai upaya untuk menjawab tantangan tersebut, Kelurahan Jelitik menghadirkan Inovasi JELITA (Jelitik Informasi Transparan Aktif) sebagai sarana informasi publik berbasis media sosial Instagram yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat penyebaran informasi, meningkatkan transparansi, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Menyediakan sarana informasi digital yang mudah diakses oleh masyarakat guna mendukung keterbukaan informasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Jelitik.

Tujuan

1. Meningkatkan transparansi sehingga masyarakat dapat memantau informasi publik yang tersedia di Akun media Sosial Kelurahan Jelitik.
2. Mempercepat penyaluran berbagai Informasi terkait pelaksanaan Pelayanan dalam sistem Pemerintahan.
3. Mendukung Kinerja Pemerintahan dalam melaksanakan Orientasi Pelayanan yang Profesional, Transparan, Aktif, dan Adaptif terhadap perkembangan teknologi.

C. Sasaran

1. Masyarakat Kelurahan Jelitik.
2. Pemohon layanan administrasi.
3. Organisasi kemasyarakatan.
4. Aparatur Kelurahan Jelitik.
5. Pemangku kepentingan lainnya.

D. Ruang Lingkup

1. Informasi pelayanan administrasi.
2. Informasi program dan kegiatan pemerintah.
3. Edukasi masyarakat.

4. Publikasi kegiatan kelurahan.
5. Informasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.
6. Informasi strategis lainnya.

BAB II

GAMBARAN UMUM INOVASI

A. Nama Inovasi

JELITA (Jelitik Informasi Transparan Aktif)

B. Deskripsi Inovasi

JELITA merupakan inovasi pelayanan publik berbasis media sosial Instagram yang digunakan sebagai media informasi resmi Kelurahan Jelitik. Inovasi ini hadir sebagai solusi untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan publik secara cepat, mudah, transparan, dan interaktif.

Melalui akun Instagram resmi Kelurahan Jelitik, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan, prosedur administrasi, program pemerintah, kegiatan kemasyarakatan, pengumuman penting, serta berbagai informasi edukatif lainnya.

C. Nilai Kebaruan Inovasi

1. Pemanfaatan media sosial sebagai media pelayanan informasi publik.
2. Penyampaian informasi secara real time.
3. Komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.
4. Penyediaan informasi pelayanan dalam bentuk visual yang mudah dipahami.

D. Manfaat Inovasi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi masyarakat Kelurahan Jelitik dalam mengakses segala informasi publik.
2. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat melalui media digital.

BAB III

PELAKSANAAN INOVASI

A. Pelaksana Inovasi

1. Lurah Jelitik sebagai penanggung jawab.
2. Sekretaris Kelurahan sebagai koordinator.
3. Tim Pengelola Media Informasi sebagai pelaksana teknis.

B. Tahapan Inovasi

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Identifikasi Masalah	13 Agustus 2025
2	Pembentukan tim	19 Agustus 2025
3	Pemilihan ide	25 Agustus 2025
4	Penjaringan Ide	29 Agustus 2025
5	Uji Coba	3 September 2025
6	Penerapan Inovasi	8 September 2025

C. Pedoman Teknis

A. Persiapan Sistem

Pada tahap ini, pemerintah kelurahan bersama tim teknis melakukan serangkaian langkah strategis untuk memastikan sistem pendataan warga rentan dapat berjalan dengan baik, terintegrasi, dan berkelanjutan. Tim kelurahan mengidentifikasi kekurangan dalam system pelayanan yang ada di Kelurahan Jelitik terutama dalam Pelayanan Publik secara Online atau melalui media sosial. Hasil analisis menjadi dasar perancangan struktur database dan fitur aplikasi.

B. Bangun Sistem Digital Terintegrasi

Data masalah dan kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik selama ini akan menjadi acuan apa saja yang akan diolah dan ditampilkan pada media social Instagram sebagai sarana penyampaian informasi yang real-time dan transparan.

C. Penetapan Standar Transparansi

Pengelolaan data terkait pelayanan umum, kesejahteraan masyarakat, dan pemerintahan diolah Kembali menjadi sebuah data dan informasi yang layak ditampilkan dan disampaikan secara online di media social Instagram agar masyarakat dapat menerima data informasi pelayanan yang berkualitas dan rill.

D. Pengaktifan Kanal Komunikasi Dua Arah (Aktif)

Inovasi “JELITA” Kelurahan Jelitik dirancang untuk memastikan bahwa setiap pihak yang mengakses mendapatkan data atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satunya dengan mengaktifkan kolom tanya jawab melalui Story Instagram, kemudian menyediakan nomor hotline aktif yang dapat digunakan dalam mendapatkan informasi yang lebih valid.

E. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Dilakukan dengan pendekatan sistematis agar transparansi dan akuntabilitas tetap terjaga. Salah satu bahan evaluasi tersebut seperti menggunakan laporan kegiatan, dokumentasi, dan catatan harian untuk memantau progres, kemudian menilai apakah informasi yang disampaikan benar-benar transparan, mudah diakses, dan relevan.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

A. Monitoring

Monitoring dilakukan secara berkala terhadap:

1. Jumlah unggahan konten.
2. Jumlah pengikut akun.
3. Jumlah jangkauan informasi.
4. Tingkat keterlibatan masyarakat.
5. Respon masyarakat terhadap pelayanan.

B. Evaluasi

Evaluasi dilakukan setiap semester melalui:

1. Analisis statistik media sosial.
2. Survei kepuasan masyarakat.
3. Identifikasi kendala pelaksanaan.
4. Penyusunan rekomendasi perbaikan.

C. Indikator Keberhasilan

1. Meningkatnya jumlah pengikut akun.
2. Meningkatnya interaksi masyarakat.
3. Meningkatnya akses informasi pelayanan.
4. Berkurangnya keluhan terkait informasi pelayanan.
5. Meningkatnya kepuasan masyarakat.

BAB V

PEMBIAYAAN

Pelaksanaan Inovasi JELITA didukung melalui:

1. Anggaran Kelurahan Jelitik.
2. Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka.
3. Sumber pendanaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembiayaan digunakan untuk:

1. Operasional pengelolaan media informasi.
2. Pembuatan konten informasi.
3. Pengadaan sarana pendukung.
4. Monitoring dan evaluasi.

BAB VI

PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi JELITA (Jelitik Informasi Transparan Aktif) disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis media sosial di Kelurahan Jelitik.

Melalui inovasi ini diharapkan tercipta pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Pedoman teknis ini menjadi pedoman bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi sehingga tujuan inovasi dapat tercapai secara optimal dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kelurahan Jelitik.