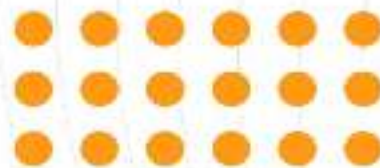




**PEMERINTAH KABUPATEN
BANGKA**



PEDOMAN TEKNIS

SIMPANG (SISTEM INFORMASI MASYARAKAT PARIT PADANG)

OPTIMALISASI INSTAGRAM SEBAGAI
MEDIA INFORMASI & PELAYANAN

**KELURAHAN PARIT PADANG
KECAMATAN SUNGAILIAT
KABUPATEN BANGKA**



LATAR BELAKANG

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara, pemerintah menetapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai fondasi penguatan budaya kerja dalam mendukung transformasi birokrasi menuju World Class Government. Nilai-nilai BerAKHLAK meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang menjadi pedoman perilaku seluruh aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Implementasi nilai BerAKHLAK menjadi bagian penting dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal tersebut juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan pentingnya membangun ASN yang memiliki integritas, profesional, netral, bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi dan memasuki era Society 5.0, transformasi digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat saat ini lebih mengandalkan teknologi digital, khususnya smartphone dan media sosial, untuk memperoleh informasi secara cepat dan praktis dibandingkan harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kondisi tersebut menuntut instansi pemerintah, termasuk pemerintah kelurahan, untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pemerintahan daerah, kelurahan dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, tepat, efektif, efisien, dan transparan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, salah satunya terkait kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai alur pelayanan administrasi di kantor kelurahan.

Pada Kelurahan Parit Padang Kabupaten Bangka, masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, maupun dokumen yang harus dipersiapkan sebelum mengurus layanan tertentu. Penyampaian informasi pelayanan selama ini masih bersifat konvensional, seperti melalui papan pengumuman fisik maupun pesan berantai pada grup WhatsApp yang sering kali tertimbun percakapan lain. Akibatnya, masyarakat kerap datang ke kantor kelurahan dengan berkas yang tidak lengkap sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan, meningkatnya risiko kesalahan administrasi, serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Di sisi lain, masyarakat Kelurahan Parit Padang memiliki tingkat penggunaan media sosial yang cukup tinggi, khususnya Instagram. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pelayanan publik yang lebih efektif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi pelayanan berbasis digital yang mampu menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan pelayanan pemerintah kelurahan.

Sebagai upaya menjawab tantangan tersebut, Kelurahan Parit Padang menghadirkan inovasi “SIMPANG” (Sistem Informasi Masyarakat Parit Padang) melalui optimalisasi media sosial Instagram sebagai sarana informasi dan pelayanan publik. Inovasi SIMPANG hadir sebagai media komunikasi digital yang bertujuan untuk mendekatkan birokrasi dengan masyarakat, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memberikan kemudahan akses informasi secara cepat dan real-time.

Melalui inovasi SIMPANG, Instagram tidak hanya digunakan sebagai media publikasi kegiatan seremonial, tetapi dikembangkan menjadi pusat informasi pelayanan yang interaktif. Inovasi ini mengintegrasikan tiga pilar utama, yaitu informasi, pelayanan, dan aspirasi masyarakat. Informasi terkait program kelurahan, jadwal pelayanan, bantuan sosial, maupun persyaratan administrasi dapat diakses dengan mudah melalui fitur media sosial. Selain itu, masyarakat juga dapat menyampaikan aspirasi maupun pengaduan melalui fitur Direct Message (DM) dan kolom komentar sehingga tercipta komunikasi dua arah antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

Optimalisasi Instagram melalui inovasi SEMPANG merupakan bentuk implementasi nilai-nilai ASN BerAKHLAK, khususnya nilai Adaptif, Berorientasi Pelayanan, dan Kolaboratif dalam mendukung terwujudnya Smart Governance dan Smart ASN. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai alur pelayanan administrasi, mempermudah akses informasi publik, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Parit Padang.

Dengan demikian, inovasi SEMPANG menjadi langkah nyata dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus mewujudkan aparatur pemerintah yang profesional dan “Bangga Melayani Bangsa”.

TUJUAN

Tujuan utama dari Inovasi SEMPANG yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan kelurahan yang transparan, interaktif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang.

Adapun tujuan khusus antara lain:

1. Mempercepat penyampaian berita, pengumuman, dan kebijakan kelurahan secara real-time langsung ke genggaman masyarakat.
2. Menjadikan Instagram sebagai "pintu masuk" pertama bagi warga untuk mendapatkan informasi mengenai syarat administrasi (persuratan) tanpa harus bolak-balik ke kantor kelurahan.
3. Menciptakan ruang diskusi dan layanan pengaduan yang lebih santai namun responsif melalui fitur Direct Message (DM) dan kolom komentar.
4. Menampilkan transparansi kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat Kelurahan Parit Padang dalam bentuk konten visual (foto/video) yang menarik.
5. Mengajak masyarakat Parit Padang untuk lebih akrab dengan pemanfaatan media sosial untuk hal-hal yang produktif dan informatif.

MANFAAT

Manfaat ini kita bagi menjadi dua perspektif, yaitu bagi masyarakat dan bagi pihak Kelurahan sendiri.

- Bagi Masyarakat (Penerima Layanan)
 1. Aksesibilitas 24/7: Warga bisa mengecek persyaratan administrasi (seperti pembuatan KTP, KK, atau surat pengantar) kapan saja dan di mana saja tanpa terikat jam kerja kantor.
 2. Efisiensi Biaya dan Waktu: Mengurangi frekuensi warga datang ke kantor kelurahan hanya untuk sekadar bertanya, sehingga hemat ongkos dan tenaga.
 3. Transparansi Informasi: Masyarakat mengetahui secara langsung program kerja, penyaluran bantuan, hingga penggunaan dana kelurahan, sehingga meminimalisir prasangka atau berita bohong (hoax).
 4. Wadah Aspirasi yang Responsif: Memberikan rasa nyaman bagi warga untuk bertanya atau memberi saran melalui kolom komentar atau DM yang cenderung lebih santai dan tidak kaku.
- Bagi Kelurahan Parit Padang (Penyelenggara)
 1. Modernisasi Birokrasi: Meningkatkan citra kelurahan sebagai instansi yang melek teknologi dan adaptif terhadap perubahan zaman.
 2. Pengurangan Beban Kerja Tatap Muka: Staf kelurahan tidak perlu menjelaskan hal yang sama berulang kali secara lisan karena informasi dasar sudah tersedia lengkap di media sosial.
 3. Dokumentasi Digital yang Rapi: Memiliki rekam jejak digital atas seluruh kegiatan kelurahan yang bisa menjadi portofolio kinerja yang kuat.
 4. Media Mitigasi Krisis: Jika ada informasi darurat (misal: jadwal vaksinasi, info banjir, atau pemadaman listrik), pihak kelurahan bisa menyebarkannya secara instan dan masif.

HASIL

Melalui inovasi SIMPANG, berikut adalah hasil nyata yang akan terlihat:

1. Terbentuknya "Pusat Informasi Digital" di Instagram

- Highlights (Sorotan) Terkategori: Adanya folder sorotan yang berisi "Syarat Administrasi", "Info Bansos", "Kegiatan Kelurahan", dan "Kontak Penting".
- Katalog Konten Edukatif: Feed Instagram yang berisi infografis menarik mengenai prosedur pelayanan publik.

2. Peningkatan Interaksi Publik

- Engagement Rate yang Tinggi: Adanya diskusi aktif di kolom komentar dan respons cepat melalui fitur Direct Message.
- Database Pertanyaan (FAQ): Terkumpulnya daftar pertanyaan yang sering diajukan warga untuk dijadikan bahan evaluasi pelayanan.

3. Kecepatan Penyebaran Informasi

- Zero Information Gap: Tidak ada lagi warga yang ketinggalan info penting karena pengumuman langsung muncul di beranda ponsel mereka.
- Validitas Data: Masyarakat mendapatkan informasi langsung dari sumber resmi (first-hand information), bukan dari selentingan atau grup WhatsApp yang belum tentu benar.

TAHAPAN INOVASI

No.	Tahapan Penciptaan Inovasi	Waktu
1	Identifikasi Masalah	20 Februari 2025
2	Pembentukan Tim	24 Februari 2025
3	Pemilihan Ide	3 Maret 2025
4	Penjaringan Ide	10 Maret 2025
5	Uji Coba	6 April 2025
6	Penerapan Inovasi	14 April 2025

PEDOMAN TEKNIS INOVASI SIMPANG

Berikut adalah uraian Pedoman Teknis Inovasi SIMPANG:

1. Manajemen Akun & Keamanan

- Identitas Akun:Username harus mencerminkan instansi (contoh: @kelurahanparitpadang).

- Profil (Bio): Wajib mencantumkan alamat kantor, jam operasional pelayanan, dan tautan (linktree/bio link) yang terhubung ke WhatsApp pelayanan atau website resmi.
- Keamanan: Mengaktifkan Two-Factor Authentication (2FA) untuk mencegah peretasan dan menetapkan maksimal 2 (dua) orang sebagai admin pemegang akses password.

2. Standar Visual & Bahasa (Branding)

- Palet Warna: Menetapkan warna identitas yang seragam (re;merah dan hitam) agar setiap unggahan terlihat profesional.
- Gaya Bahasa: Menggunakan bahasa yang "Semi-Formal & Informatif". Tetap mengikuti kaidah bahasa Indonesia yang baik namun tidak kaku, agar lebih dekat dengan warga.
- Aturan Gambar: Foto atau video yang diunggah harus memiliki pencahayaan yang jelas, tidak buram (blur), dan jika menampilkan wajah warga untuk keperluan dokumentasi, harus tetap menjaga etika kesantunan.

3. Klasifikasi Konten (Rubrikasi)

Konten SIMPANG dibagi menjadi 4 kategori utama:

- SIMPANG Edukasi: Infografis syarat-syarat pengurusan surat (KTP, KK, Akta, Surat Pindah).
- SIMPANG Informasi: Pengumuman mendadak (Jadwal bantuan, kerja bakti, vaksinasi, atau info pemadaman).
- SIMPANG Dokumentasi: Foto/Video kegiatan Lurah dan perangkat kelurahan di lapangan sebagai bentuk transparansi kinerja.
- SIMPANG Interaksi: Story tanya jawab atau jajak pendapat terkait fasilitas umum di lingkungan kelurahan.

4. Prosedur Operasional Standar (SOP) Pelayanan Digital

- Waktu Respon (SLA): Admin wajib merespon pertanyaan di kolom komentar atau DM pada jam kerja (jam: 08.00 - 16.00 WIB). Di luar jam tersebut, dapat menggunakan fitur Instant Reply.
- Alur Konsultasi: DM digunakan untuk konsultasi awal. Jika warga membutuhkan tindak lanjut dokumen, admin mengarahkan warga untuk datang ke kantor atau

melalui WhatsApp resmi dengan membawa kode/referensi yang sudah dibahas di DM.

- Etika Membalas: Dilarang memberikan jawaban yang bersifat spekulatif. Jika admin ragu, wajib berkonsultasi kepada Lurah atau Seklur sebelum membalas pesan warga.

5. Mitigasi Konten Negatif & Krisis

- Moderasi Komentar: Komentar yang mengandung SARA, ujaran kebencian, atau iklan (spam) wajib dihapus atau disembunyikan.
- Penanganan Keluhan: Keluhan atau kritik pedas dari warga di media sosial tidak boleh dibalas dengan emosi. Admin harus memberikan jawaban yang menenangkan dan mengarahkan warga ke saluran pengaduan resmi atau audiensi tatap muka.

6. Pelaporan dan Evaluasi Berkala

- Laporan Bulanan: Admin menyusun laporan berdasarkan data Instagram Insight yang mencakup: Jumlah pengikut baru (Followers).
Jumlah pertanyaan yang masuk dan terselesaikan.