



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

PEDOMAN TEKNIS

SIYANA

**Sistem Layanan Informasi Cepat,
Komunikatif, Transparan Via Sosmed**

KECAMATAN MERAWANG

PEDOMAN TEKNIS INOVASI SIYANA CAKAP VIA SOSMED

(Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosial Media)

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, adil, dan transparan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah dan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang inovatif, mudah diakses, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Dalam praktiknya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan akses informasi, kurangnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, lambatnya penyampaian informasi pelayanan, serta rendahnya pemanfaatan teknologi digital sebagai media pelayanan. Kondisi tersebut dapat menghambat efektivitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Kecamatan Merawang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang cepat, komunikatif, dan transparan. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Kecamatan Merawang mengembangkan inovasi SiYANA CAKAP VIA SOSMED (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosial Media) sebagai sarana pelayanan informasi berbasis media sosial yang memanfaatkan platform digital seperti Instagram, Facebook, YouTube, dan media sosial lainnya.

Melalui inovasi ini, masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan administrasi kependudukan, surat pengantar dan keterangan, perizinan, rekomendasi, serta berbagai informasi pelayanan publik lainnya secara cepat dan mudah. Selain itu, masyarakat juga dapat berinteraksi secara langsung dengan penyelenggara pelayanan melalui media sosial sehingga tercipta komunikasi dua arah yang lebih efektif dan transparan.

Inovasi SiYANA CAKAP VIA SOSMED diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kecamatan Merawang.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik.
6. Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi informasi.

II. TUJUAN

Dalam rangka peningkatan kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, diharapkan dapat melakukan inovasi yakni semua bentuk pembaharuan penunjang pelayanan prima kepada masyarakat.

Adapun tujuan dari proyek inovasi ini meliputi :

A. Tujuan Jangka Pendek

- 1) Terbentuknya Tim Efektif yang akan memberikan kontribusi dalam penyusunan SOP;
- 2) Tersedianya pedoman teknis/SOP dalam melaksanakan Inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed)
- 3) Tim Efektif sudah memiliki tingkat Pemahaman tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata Pelayanan Inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed).
- 4) Terlaksananya Pelayanan Inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed).
- 5) Terlaksananya Sosialisasi ke stakeholder.
- 6) Tersedianya pusat pelayanan Inovasi dan pelayanan pengaduan pada inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed)

B. Tujuan Jangka Menengah

- 1) Tersedianya usulan pengajuan anggaran untuk biaya pembuatan dan pemeliharaan Inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed) secara online untuk periode tahun anggaran 2026, serta biaya operasional;
- 2) Terdesentralisasinya “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed) ke semua Stakeholder lingkup Kabupaten Bangka maupun lingkup pemerintahan desa secara online;
- 3) Terselenggaranya Inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed) yang dikelola secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, efektif, efisien, transparan, bertanggung jawab dan manfaat untuk masyarakat.

C. Tujuan Jangka Panjang

- 1) Pengimplementasian Inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed) secara berkelanjutan dan bisa menjadi bahan percontohan dalam membuka peluang berinovasi bagi OPD Pemerintahan yang lainnya;
- 2) Integrasi berkesinambungan antara Inovasi “SiYANA CAKAP VIA SOSMED” (Sistem Pelayanan Cepat, Komunikatif dan Transparan Via Sosmed) dan sistem inovasi yang sudah berjalan di Kabupaten Bangka.

III. SASARAN

Sasaran pelaksanaan inovasi SiYANA CAKAP VIA SOSMED meliputi:

1. Masyarakat Kecamatan Merawang.
2. Pemohon layanan administrasi kependudukan.
3. Pemohon surat pengantar dan surat keterangan.
4. Pemohon perizinan dan rekomendasi.
5. Organisasi kemasyarakatan.
6. Pelaku usaha dan UMKM.
7. Pemangku kepentingan pelayanan publik lainnya.

IV. TAHAPAN INOVASI

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Penjaringan Ide	Minggu ke-I Juni 2024
2	Pemilihan Ide	Minggu ke-III Juni 2024
3	Identifikasi Masalah	Minggu ke-II Juli 2024
4	Observasi Lapangan	Minggu ke-IV Juli 2024
5	Uji Coba	Minggu ke-I September 2024
6	Penerapan	Minggu ke-III November 2024

V. PEDOMAN TEKNIS

A. Ruang Lingkup Pelayanan

Pelayanan informasi yang disampaikan melalui SiYANA CAKAP VIA SOSMED meliputi:

1. Informasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Informasi surat pengantar dan surat keterangan.
3. Informasi pelayanan perizinan.
4. Informasi rekomendasi administrasi.
5. Informasi persyaratan pelayanan.
6. Informasi jadwal pelayanan.
7. Informasi program dan kegiatan pemerintah.
8. Edukasi pelayanan publik dan hak masyarakat.
9. Informasi pengaduan dan konsultasi pelayanan.

B. Media Pelayanan

Media yang digunakan dalam inovasi ini meliputi:

1. Instagram Kecamatan Merawang.
2. Facebook Kecamatan Merawang.
3. YouTube Kecamatan Merawang.

4. WhatsApp Pelayanan.
5. Media sosial resmi lainnya yang dikelola oleh Kecamatan Merawang.

C. Mekanisme Pelaksanaan

1. Penyampaian Informasi

- a. Admin media sosial menyusun dan mempublikasikan konten pelayanan secara berkala.
- b. Informasi yang dipublikasikan meliputi:
 - Persyaratan pelayanan;
 - Prosedur pelayanan;
 - Jadwal pelayanan;
 - Pengumuman pelayanan;
 - Informasi program pemerintah.

2. Interaksi dan Konsultasi

- a. Masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan melalui:
 - Pesan langsung (Direct Message);
 - Kolom komentar;
 - WhatsApp pelayanan;
 - Media komunikasi lainnya.
- b. Petugas memberikan respons sesuai standar pelayanan yang berlaku.

3. Pengelolaan Pengaduan dan Masukan

- a. Kritik, saran, dan keluhan masyarakat dicatat dan ditindaklanjuti.
- b. Pengaduan diteruskan kepada unit atau petugas yang berwenang untuk mendapatkan penyelesaian.

4. Analisis dan Pengembangan Layanan

- a. Data interaksi masyarakat dianalisis secara berkala.
- b. Hasil analisis digunakan sebagai dasar penyempurnaan pelayanan dan penyusunan kebijakan pelayanan publik.

D. Tugas dan Tanggung Jawab

Camat

1. Menetapkan kebijakan pelaksanaan inovasi.

2. Melakukan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program.
3. Menjamin keberlanjutan inovasi pelayanan.

Tim Pengelola Media Sosial

1. Mengelola akun media sosial resmi.
2. Menyusun dan mempublikasikan konten pelayanan.
3. Menjawab pertanyaan masyarakat.
4. Mengelola pengaduan dan masukan masyarakat.
5. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan.

Petugas Pelayanan

1. Memberikan informasi pelayanan yang akurat.
2. Menindaklanjuti konsultasi masyarakat.
3. Mendukung penyelesaian pengaduan dan permohonan informasi.

E. Standar Pelayanan

1. Informasi pelayanan tersedia dan dapat diakses setiap saat melalui media sosial resmi.
2. Respons terhadap pertanyaan masyarakat diberikan paling lambat 1 x 24 jam kerja.
3. Informasi yang disampaikan harus akurat, jelas, dan mudah dipahami.
4. Seluruh interaksi pelayanan dilaksanakan secara sopan, profesional, dan tidak diskriminatif.
5. Kerahasiaan data pribadi masyarakat dijaga sesuai ketentuan yang berlaku.

V. MONITORING DAN EVALUASI

A. Monitoring

Monitoring dilakukan secara berkala melalui:

1. Pemantauan jumlah pengunjung akun media sosial.
2. Pemantauan jumlah pertanyaan dan konsultasi masyarakat.
3. Pemantauan tingkat respons pelayanan.
4. Pemantauan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti.
5. Pemantauan kualitas konten informasi yang dipublikasikan.

B. Evaluasi

Evaluasi dilakukan sekurang-kurangnya setiap enam bulan dengan memperhatikan:

1. Tingkat kepuasan masyarakat.
2. Efektivitas penyampaian informasi.
3. Tingkat partisipasi masyarakat.
4. Kecepatan respons pelayanan.
5. Kendala pelaksanaan inovasi.
6. Kebutuhan pengembangan media dan pelayanan.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan inovasi secara berkelanjutan.

VI. PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi SiYANA CAKAP VIA SOSMED disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik berbasis media sosial di Kecamatan Merawang.

Melalui inovasi ini diharapkan terwujud pelayanan yang cepat, komunikatif, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang modern, adaptif, dan berbasis teknologi informasi.