

LAPORAN AKSI PERUBAHAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



LAYANAN PRAKTIS ADMINISTRASI KELURAHAN DUKU MELALUI OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG (LAPAK MAMANG)

Disusun Oleh:

WAWAN DWI APRIYANTO, S .IP

NIP. 198604092009011001

NDH : 034

**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH (BPSDMD)
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN IV
TAHUN 2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN**

**LAYANAN PRAKTIS ADMINISTRASI KELURAHAN DUKU MELALUI
OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG**

Oleh:

WAWAN DWI APRIYANTO, S. IP

NIP. 198604092009011001

NDH. 34

Telah disetujui untuk diseminarkan pada :

Hari/ Tanggal : Jumat / 10 Oktober 2025

Tempat : BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan

COACH,

MENTOR,

Dr. Drs. H. M. Nasir Nata, S.H., M.H
Widyaiswara Ahli Utama

LAILI FITRIATI, S.Sos., M.Si
Lurah Duku

Menyetujui,
Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan,

Prof. Dr. H. M Edwar Juliartha, S.Sos., MM
Pembina Utama Madya/IV.d
NIP. 19750707 199703 1 003

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan yang berjudul **"Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku Melalui Optomalisasi Aplikasi Si Demang" (LAPAK MAMANG)**.

Laporan ini disusun sebagai bentuk implementasi kompetensi kepemimpinan pengawas dalam mendorong perubahan yang berdampak nyata, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku Melalui Optomalisasi Aplikasi Si Demang dalam pelayanan dan merupakan upaya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel, serta sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan dan pelaksanaan aksi perubahan ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H.M. Edwar Juliarta, S. Sos., M.M, Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan dalam mengikuti pelatihan ini.
2. Ibu Tri Hartati, SE, M. Si, Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi dan manajerial selaku penanggung jawab atas terselenggaranya Diklat PKP AKT IV ini.
3. Ibu Laili Fitriati, S. Sos., M. Si, Lurah Duku selaku mentor yang senantiasa memberikan masukan dan motivasi dalam pelaksanaan aksi perubahan ini.
4. Bapak Dr. Drs. H. M. Nasir Nata, S.H., M.H selaku Coach yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pelatihan dan penyusunan laporan.
5. Isteri dan Anak-anak yang selalu mendoakan.
6. Rekan-rekan peserta PKP Angkatan IV Tahun 2025 serta seluruh pihak dilingkungan Kelurahan Duku yang turut serta mendukung implementasi aksi perubahan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan di Kelurahan Duku.

Palembang, November 2025
Penulis,

Wawan Dwi Apriyanto, S.IP
NDH. 034

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	4
RINGKASAN EKSEKUTIF	Error! Bookmark not defined.
BAB I	7
RANCANGAN AKSI PERUBAHAN	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Tujuan Aksi Perubahan	9
C. Manfaat Aksi Perubahan.....	10
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	11
E. Analisis Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Strategi Penyelesaian Masalah	20
G. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan. Error! Bookmark not defined.	
BAB II	32
DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	32
A. Membangun Integritas	32
B. Pengelolaan Pelayanan (Pemanfaatan TI).....	32
C. Pengelolaan TIM.....	37
BAB III	40
DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	40
A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik	40
B. Manfaat Aksi Perubahan	51
C. Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan	51
D. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan	52
BAB IV	55
KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	55
BAB V	58
KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN.....	58
BAB VI.....	62
DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN	62

6.1. Penerapan Strategi Komunikasi	62
6.2. Keberhasilan mendapat dukungan adopsi/replikasi Aksi Perubahan	63
BAB VII.....	65
PELAKSANAAN PENGEMBANG POTENSI DIRI	65
7.1. Strategi Pengembangan Potensi Diri	65
7.2. Capaian Pengembangan Potensi Diri.....	65
7.3. Manfaat Pengembangan Potensi Diri	66
BAB VIII	68
PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70

RINGKASAN EKSEKUTIF

LAYANAN PRAKTIS ADMINISTRASI KELURAHAN DUKU MELALUI OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG

Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadi indikator kualitas tata kelola pemerintahan. Kelurahan Duku masih menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, terutama karena proses layanan yang masih bersifat manual, rendahnya pemanfaatan aplikasi SI DEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang), keterbatasan literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kapasitas aparatur dalam mengoperasikan layanan berbasis teknologi. Kondisi ini menyebabkan masyarakat tetap harus mendatangi kantor kelurahan untuk mengurus dokumen administrasi, sehingga menimbulkan inefisiensi, ketidakpastian layanan, dan rendahnya kepuasan publik.

Aksi perubahan **“LAPAK MAMANG: Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi SI DEMANG”** dirancang sebagai upaya sistematis untuk mentransformasikan pelayanan administrasi menuju mekanisme digital yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penelitian terapan ini menggunakan pendekatan manajemen perubahan dengan tahapan analisis situasi, identifikasi masalah melalui metode APKL dan diagram fishbone, perumusan strategi, implementasi inovasi, serta evaluasi hasil. Intervensi dilakukan melalui penguatan kapasitas aparatur, sosialisasi layanan digital kepada masyarakat, pembentukan tim efektif, optimalisasi penggunaan SI DEMANG, serta kolaborasi dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal, termasuk RT/RW dan Dinas Kominfo.

Hasil implementasi menunjukkan terjadinya peningkatan pemanfaatan layanan digital, penurunan pelayanan tatap muka, serta peningkatan efisiensi baik bagi masyarakat maupun pemerintah kelurahan. Penggunaan SI DEMANG menghasilkan penghematan biaya operasional dan efisiensi waktu secara signifikan. Selain itu, aksi perubahan ini berkontribusi pada pembentukan budaya kerja digital di lingkungan aparatur, peningkatan akuntabilitas layanan, dan penguatan citra kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang modern.

Secara jangka panjang, aksi ini diharapkan menjadi fondasi terwujudnya *smart kelurahan* yang mengintegrasikan pelayanan administrasi berbasis teknologi secara menyeluruh. LAPAK MAMANG juga dapat direplikasi pada kelurahan lain sebagai model inovasi pelayanan publik digital yang selaras dengan agenda reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Administrasi, Digitalisasi Layanan, SI DEMANG, Manajemen Perubahan, Kelurahan Duku.

BAB I

RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini mengatur kegiatan, dasar, prinsip, hak dan kewajiban, serta mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih profesional, terbuka, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut teori *public service* dari Gerry Stoker, pelayanan publik terbagi dalam dua komponen utama, yaitu pelayanan administratif dan pelayanan berbasis kebutuhan sosial.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kemudahan akses, kenyamanan, serta kelengkapan sarana dan prasarana agar mampu memberikan layanan yang efektif dan berkualitas bagi masyarakat. Di tingkat kelurahan, Seketaris Lurah dapat menjadi penggerak utama perubahan sistemik dan kultural dalam pelayanan publik di Kelurahan Duku. Ruang lingkup aksi yang menyentuh aspek sistem, SDM, dan masyarakat serta peran aktif Seketaris Lurah dalam koordinasi, pengawasan, dan evaluasi akan memastikan aksi perubahan LAPAK MAMANG berjalan efektif dan menghasilkan pelayanan yang cepat, dan berkualitas, sesuai dengan harapan masyarakat dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 76 Tahun 2016, Seketaris Lurah memiliki tugas menyusun dokumen perencanaan, keuangan dan pelaporan, melaksanakan urusan administrasi umum, melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan dan perkantoran, melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, melaksanakan urusan kehumasan, melaksanakan fasilitasi hukum dan perundang-undangan, melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja serta

melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

KONDISI SAAT INI

Kelurahan Duku merupakan unit pelayanan publik terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan administrasi, dalam hal pelayanan administrasi lain seperti surat keterangan kematian, surat pengantar nikah muslim/non muslim, surat belum menikah, surat keterangan belum memiliki rumah, surat keterangan usaha dan surat keterangan Umum lainnya sudah menggunakan teknologi digital dengan menggunakan Aplikasi SIDEMANG namun masyarakat masih datang ke kantor Kelurahan Duku dikarenakan masyarakat belum mengetahui sepenuhnya manfaat dan cara penggunaan layanan digital, minimnya pemanfaatan aplikasi SI DEMANG (Sistem Informasi administrasi online Masyarakat Palembang) yang sebenarnya telah tersedia namun belum optimal digunakan sehingga pemanfaatan aplikasi Si Demang masih dilakukan oleh operator Kelurahan untuk pelayanan kepengurusan surat menyurat seperti pengurusan surat keterangan, domisili, usaha, dan pelayanan kependudukan lainnya.

Kondisi ideal yang diharapkan adalah terwujudnya pelayanan administrasi yang cepat, transparan, dan akurat melalui optimalisasi sistem digital yang terintegrasi dengan SI DEMANG. Dengan demikian, perlu dilakukan aksi perubahan berupa optimalisasi pemanfaatan aplikasi SI DEMANG agar layanan administrasi menjadi lebih praktis, efisien, dan sesuai dengan arah kebijakan Asta Cita Presiden dan Wakil Presiden, yaitu peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital.

Kondisi ini menunjukkan pentingnya intervensi perubahan melalui strategi yang terarah dan partisipatif, seperti yang ditawarkan dalam tujuan aksi perubahan **Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku Melalui Optimalisasi Si Demang**

Aksi perubahan ini sejalan dengan **Asta Cita ke-4 Presiden dan Wakil Presiden Prabowo Gibran** yaitu memperkuat sumber daya manusia (SDM), sains, teknologi, Pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran Perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas.

KONDISI YANG DIHARAPKAN

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang profesional, terbuka cepat dan praktis kepada masyarakat, diharapkan Kelurahan Duku kedepan dapat

menerapkan kondisi ideal dimana seluruh pelayanan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang (Si Demang) karena dengan memanfaatkan Si Demang ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kelurahan, masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini kapan saja dan dimana saja sehingga interaksi fisik antara aparatur kelurahan dengan masyarakat bisa diminimalkan, sehingga dapat lebih efisien baik kepada masyarakat maupun pihak Kelurahan Duku.

B. TUJUAN AKSI PERUBAHAN

Melalui digitalisasi layanan di Kelurahan Duku, **LAPAK MAMANG** bertujuan meningkatkan efisiensi layanan administrasi surat menyurat dengan pemanfaatan penuh aplikasi *SI DEMANG*, sehingga proses pengajuan, verifikasi, dan penerbitan dokumen dapat dilakukan lebih cepat dan tepat, mengoptimalkan kinerja aparatur kelurahan dengan mengurangi beban kerja manual dan mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan public, mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kelurahan secara praktis, transparan, dan tanpa harus berulang kali datang ke kantor kelurahan.

1. TUJUAN JANGKA PANJANG

- Terwujudnya Kelurahan Duku sebagai kelurahan digital (smart kelurahan) dengan layanan administrasi berbasis teknologi yang cepat, transparan, dan akuntabel.
- Terciptanya pelayanan publik yang paperless, efisien, dan ramah lingkungan melalui digitalisasi seluruh dokumen administrasi.

2. TUJUAN JANGKA MENENGAH

- Terwujudnya budaya kerja digital di lingkungan Kelurahan Duku, dengan aparatur yang terbiasa menggunakan aplikasi *SI DEMANG* dalam setiap layanan administrasi.
- Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, ditandai dengan berkurangnya keluhan dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis aplikasi.

- Terjaminnya keberlanjutan sistem SI DEMANG melalui peningkatan kapasitas SDM, pemeliharaan sistem, dan dukungan regulasi/pembiayaan dari pemerintah daerah.

3. TUJUAN JANGKA PENDEK

- Terlaksananya sosialisasi dan pelatihan bagi aparatur kelurahan dan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SI DEMANG.
- Mulainya penerapan layanan administrasi melalui SI DEMANG untuk dokumen dasar (misalnya: surat pengantar, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha dll).
- Terdokumentasinya feedback awal dari masyarakat terkait penggunaan aplikasi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

C. MANFAAT AKSI PERUBAHAN

Dari aksi perubahan ini secara luas berkontribusi pada pencapaian tujuan pemerintahan yang lebih baik (*Good Governance*), kemudahan dan efisiensi dalam mengurus berbagai dokumen oleh warga Kelurahan Duku, serta membawa perbaikan internal yang mendasar dalam pengelolaan administrasi Kelurahan. Adapun manfaat dilihat dari dua sisi adalah sebagai berikut :

1. Bagi Aparatur Kelurahan

- **Efisiensi kerja** → mengurangi beban kerja manual dan tumpukan berkas.
- **Data lebih tertata** → basis data kependudukan dan administrasi lebih rapi dan mudah dicari kembali.
- **Penguatan citra kelurahan** → menunjukkan komitmen pada inovasi pelayanan publik.
- **Mendukung digitalisasi pemerintahan** → selaras dengan Visi Misi RDPS dalam meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang profesional, transparan, akauntabel dan kolaboratif.

2. Bagi Masyarakat

- **Kemudahan akses** → masyarakat bisa mengurus administrasi kelurahan tanpa harus datang langsung, cukup melalui aplikasi.
- **Hemat waktu dan biaya** → pelayanan lebih cepat, mengurangi biaya transportasi.

- **Kepastian layanan** → ada kejelasan waktu penyelesaian dan transparansi proses.
- **Meningkatkan kepuasan publik** → layanan lebih ramah, mudah, dan modern sesuai kebutuhan warga.
- **Akses informasi terbuka** → masyarakat dapat memantau status pengajuan dokumen secara langsung.

Aksi perubahan LAPAK MAMANG akan memberikan dampak positif yang luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Duku. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, terutama aplikasi Si Demang, masyarakat akan memperoleh layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Proses administratif yang semula manual dan bertatap muka dapat diminimalkan. Selain itu, penggunaan teknologi ini memungkinkan aparaturnya kelurahan untuk lebih fokus pada pelayanan yang berkualitas dan mengurangi waktu yang terbuang pada proses manual.

Indicator capaian hasil perubahan yang diharapkan:

1. Manfaat Jangka Pendek

Pada jangka pendek, aksi perubahan ini dapat memberikan peningkatan langsung dalam kepuasan masyarakat karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses, terutama bagi warga yang membutuhkan surat-surat administrasi seperti surat keterangan domisili atau pengantar nikah. Dengan digitalisasi, warga dapat mengakses layanan dari rumah tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Sehingga masyarakat bisa menghemat pengeluaran biaya atau ongkos yang dikeluarkan apabila akan datang ke kantor Kelurahan perkiraan ongkos yang biasa digunakan oleh warga dengan jarak terjauh dari kantor Lurah bisa mengeluarkan ongkos sampai Rp. 30.000 (Tiga Puluh Ribu Rupiah). Selain itu juga dari pihak kantor kelurahan dapat menghemat biaya anggaran yang biasa dikeluarkan seperti pembelian Kertas dan Tinta Printer.

Tabel 1.1 : Efisiensi Biaya yang diperkirakan akan diperoleh setiap Bulan

NO	JENIS BARANG	HARGA
1	Kertas 1 Rim	Rp. 50.000,-
2	Tinta Printer	Rp. 150.000,-
	Jumlah	Rp. 200.000,-

2. Manfaat Jangka Menengah

Dalam jangka menengah, aksi perubahan ini akan mendorong perubahan budaya kerja aparatur kelurahan, yang lebih mengutamakan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan prima. Penerapan sistem digital yang lebih efisien akan membantu aparatur kelurahan untuk bekerja lebih cepat dan terstruktur. Serta tindaklanjut terlaksananya monitoring dan evaluasi peningkatan penggunaan LAPAK MAMANG.

3. Manfaat Jangka Panjang

Pada jangka panjang, implementasi LAPAK MAMANG akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang lebih efektif dan terpercaya. Masyarakat akan semakin percaya terhadap integritas aparatur kelurahan karena transparansi yang dihadirkan oleh sistem digital. Peningkatan kualitas pelayanan ini juga akan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan, serta memperkuat citra kelurahan sebagai lembaga yang responsif terhadap kebutuhan warga. Keberhasilan jangka panjang dari aksi perubahan ini akan memperkuat penerapan reformasi birokrasi, mendukung pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

D. RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN

Aksi perubahan ini adalah solusi strategis atas kebiasaan Masyarakat datang langsung ke kantor Kelurahan untuk pengurusan surat menyurat, keterbatasan SDM di Kelurahan Duku dan lebih praktis dalam pemberian pelayanan melalui aplikasi SIDEMANG karena mampu mengganti peran manual aparatur dengan system digital. Sekretaris Lurah berperan sebagai **motor penggerak administrasi, pengawas kelancaran sistem, sekaligus koordinator aparatur** dalam penerapan aplikasi *Si Demang*, agar keterbatasan SDM tidak menghambat optimalisasi layanan publik.. Adapun ruang lingkup aksi perubahan ini mencakup.

1. Internal Kelurahan Duku (Wilayah Utama)

- **SDM dan Kapasitas:** Meliputi Lurah sebagai pengambil kebijakan, serta seluruh jajaran yang terlibat dalam pelayanan, mulai dari staf

administrasi hingga verifikator. Sekur bertanggung jawab memastikan semua staf terlatih dan patuh pada SOP penggunaan SI DEMANG.

- **Proses Digital:** Seluruh alur kerja digital dalam Aplikasi SI DEMANG, yaitu dari **penerimaan permohonan online, verifikasi, hingga penetapan dan pencetakan** dokumen layanan.
- **Sarana dan Prasarana:** Pengelolaan dan pemeliharaan seluruh perangkat keras dan jaringan (komputer, server lokal, koneksi internet, dan printer) yang dibutuhkan untuk operasional SI DEMANG di Kantor Kelurahan Duku.

2. Wilayah Penghubung (Koordinasi Eksternal)

- **Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota:** Wilayah implementasi ini mencakup koordinasi teknis terkait **pengembangan, pemeliharaan, troubleshooting, dan keamanan** sistem SI DEMANG yang berada di bawah pengelolaan Diskominfo.
- **Ketua RT dan RW** merupakan penghubung dukungan pelaksanaan antara pemerintah dan Masyarakat Ketua RT dan RW sebagai ujung tombak pemerintahan di Tingkat paling dasar yang menjembatani informasi dan sosialisasi mengenai Aplikasi SI DEMANG tersebar luas dan dipahami oleh seluruh warga di wilayahnya.
- **Masyarakat** sebagai penerima manfaat.

Sebagai pejabat struktural yang memiliki peran koordinatif dan administratif di lingkungan kelurahan, Sekretaris Lurah memiliki peran sentral dalam pelaksanaan aksi perubahan LAPAK MAMANG.

Pertama, Sekretaris Lurah berperan sebagai penggerak internal, yaitu memastikan seluruh perangkat kelurahan memahami dan berkomitmen terhadap implementasi pelayanan digital berbasis aplikasi Si Demang. Hal ini dilakukan melalui penguatan budaya kerja yang transparan, bersih, serta pengawasan langsung terhadap proses pelayanan agar sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Kedua, Sekretaris Lurah bertindak sebagai koordinator pelaksanaan teknis aksi perubahan, mulai dari pembentukan tim pelaksana, pengelolaan jadwal kegiatan, hingga evaluasi pelaksanaan aksi. Dalam hal ini, Sekretaris Lurah juga menjadi

penghubung antara Lurah dan stakeholder eksternal seperti kecamatan, Dinas Kominfo, serta masyarakat.

Ketiga, Sekretaris Lurah juga menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian teknis kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan administratif, misalnya pelayanan surat-menyurat, administrasi kependudukan, dan pelayanan sosial. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan agar berjalan tertib, cepat, dan sesuai prosedur.

Sekretaris Lurah dapat menjadi penggerak utama perubahan sistemik dan kultural dalam pelayanan publik di Kelurahan Duku. Ruang lingkup aksi yang menyentuh aspek sistem, SDM, dan masyarakat serta peran aktif Sekretaris Lurah dalam koordinasi, pengawasan, dan evaluasi akan memastikan aksi perubahan LAPAK MAMANG berjalan efektif dan menghasilkan pelayanan yang cepat, dan berkualitas, sesuai dengan harapan masyarakat dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

E. ANALISIS MASALAH

Kelurahan Duku merupakan salah satu dari kelurahan di Kecamatan Ilir Timur Tiga yang beralamat kantor kelurahan di Jalan Ramakasih Raya Nomor 783 dengan kode wilayah 18.1006. Berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2017, Kelurahan Duku merupakan pemekaran wilayah dari Kecamatan Ilir Timur II.

Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil dalam struktur administrasi. Kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat di wilayahnya, yang meliputi tugas-tugas seperti pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, serta penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum. Berbagai jenis pelayanan administrasi pada Kelurahan Duku antara lain:

- Surat Keterangan Domisili
- Surat Keterangan Domisili Sementara
- Surat Pengantar Nikah
- Surat Keterangan Beda Nama
- Surat Keterangan Kematian
- Surat Keterangan Duda/Janda

- Surat Keterangan Keluarga Kurang Mampu
- Surat Keterangan Belum Menikah dan lain-lain.

Kelurahan Duku menunjukkan komitmen dalam pelaksanaan pelayanan public dengan indikator sebagai berikut :

- Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara mandiri yang disebarkan kepada pengguna layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2025 semester 1 (satu) dengan menggunakan kuisisioner terdiri dari 9 (Sembilan) pertanyaan berada di angka 83,27 (Kategori Baik)

Sesuai dengan Peraturan Walikota Palembang (PERWALI) No 76 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan Lurah memiliki tugas dan fungsi seperti membantu sebagian tugas camat selaku perangkat kecamatan, untuk melaksanakan tugas yang dimaksud Lurah memiliki fungsi Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan pelayanan masyarakat, pemeliharaan keamanan dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan Sekretaris Lurah memiliki tugas menyusun dokumen perencanaan, keuangan dan pelaporan, melaksanakan urusan administrasi umum, melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan dan perkantoran, melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, melaksanakan urusan kehumasan, melaksanakan fasilitasi hukum dan perundang-undangan, melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pemerintahan dan kesejahteraan rakyat memiliki tugas sebagai berikut, Menyusun rencana program dan kegiatan seksi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan dibidang pemerintahan, menginventarisir dan mengevaluasi permasalahan pemerintahan diwilayah kelurahan, menyiapkan bahan pengusulan penetapan batas wilayah dikelurahan, melakukan Upaya-upaya pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diwilayah Kelurahan, Memfasilitasi bantuan sosial terhadap masyarakat, mengkoordinasikan kegiatan bantuan pembinaan terhadap korban bencana

dikelurahan, menyelenggarakan pembinaan kegiatan Kepemudaan, olahraga dan karang taruna dikelurahan, menyelenggarakan kegiatan kehidupan keagamaan diwilayah kelurahan, menkoordinasikan kegiatan Kesehatan masyarakat, menyelenggarakan Sebagian urusan administrasi kependudukan dan poecatan sipil, melakukan pembinaan RT dan RW.

Seksi Pemberdayaan Masyarakat memiliki tugas Menyusun rencana program dan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat, mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pemberdayaan lingkup kelurahan dalam forum musyawarah perencanaan pemberdayaan dikelurahan, melakukan evaluasi berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kelurahan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta, memfasilitasi pelaksaann program peningkatan masyarakat diwilayah kelurahan, melaksanakan kegiatan peningkatan peranan dan pemberdayaan Perempuan, remaja dan anak, melaksanakan Upaya pembinaan kebersihan lingkungan, sarana dan prasarana pelayanann umum yang ada di Kelurahan, melakukan koordinasi dan Kerjasama dibidang pemberdayaan masyarakat, dengan instansi terkait, melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja dan yang terkahir melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kasi Ketentraman dan Ketertiban kelurahan memiliki tugas Menyusun rencana program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban, menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis koordinasi penyelenggaraan dibidang ketentraman dan ketertiban, melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang ada diwilayah kelurahan untuk mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban umum, melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelesaian sengketa tanah, bangunan dan sengketa lainnya, melaksanakan penertiban terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan mengenai lingkungan, melaksnakan pembinaan dan perlindungan masyarakat, memfasilitasi dan berkoordinasi dengan instansi terkait dalam rangka rehabilitasi dan relokasi korban bencana, memfasilitasi penyelesaian sengketa tanah, bangunan dan sengkata lainnya diwilayah kelurahan, meloporkan hasil kerja dan capaian kinerja, melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan fungsinya.

Gambar 1.1 Kantor Lurah Duku



i. Identifikasi Masalah

Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil dalam struktur administrasi. Kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat di wilayahnya, yang meliputi tugas-tugas seperti pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, serta penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.

Jika ditarik pada ranah pelayanan publik, persepsi atau pandangan negatif yang berkembang di masyarakat terhadap kualitas dan cara pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan. Stigma ini bisa muncul karena pengalaman buruk di masa lalu, kurangnya transparansi, atau sistem birokrasi yang lambat dan tidak efisien.

Berikut bentuk stigma umum terhadap pelayanan kelurahan:

1. Pelayanan Lambat dan Berbelit-belit

Masyarakat sering menganggap proses pelayanan di kelurahan terlalu birokratis dan membutuhkan waktu lama.

2. Kurangnya Inovasi

Ada anggapan bahwa kelurahan tidak mengikuti perkembangan teknologi atau tidak memanfaatkan digitalisasi untuk mempercepat pelayanan.

3. Tidak Ramah dan Kurang Responsif

Beberapa petugas kelurahan dianggap tidak ramah atau tidak tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Ini menciptakan kesan bahwa pelayanan publik bersifat "asal jadi".

4. Adanya 'Biaya Tambahan Tidak Resmi'

Stigma ini terkait dengan dugaan pungutan liar (pungli) atau biaya-biaya tidak resmi yang dibebankan kepada warga, meskipun dalam kenyataannya tidak semua kelurahan melakukan hal tersebut.

5. Ketimpangan Layanan

Ada juga persepsi bahwa pelayanan lebih cepat jika seseorang "punya kenalan dalam" atau melalui jalur tidak resmi, sehingga keadilan dalam pelayanan menjadi diragukan.

Permasalahan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Duku bersifat multifactor yang saling berkaitan, Pelayanan secara manual atau datang langsung ke kantor Kelurahan masih dilakukan karena lemahnya sosialisasi system digitalisasi, rendahnya kualitas Sumber Daya yang ada, serta belum terbentuknya budaya kerja dan Masyarakat yang mendukung layanan yang berbasis digital. Diperlukan pendekatan menyeluruh melalui peningkatan system (diigitalisasi), perubahan budaya (Sosialisasi dan pembinaan), dan partisipasi public untuk melakukan control sosial.

Dengan menggunakan metode APKL dapat diketahui peringkat dari identifikasi masalah sebagai berikut:

Analisis APKL Untuk Menentukan Identifikasi Masalah

Tabel 1.2 : Tabel Analisis APKL

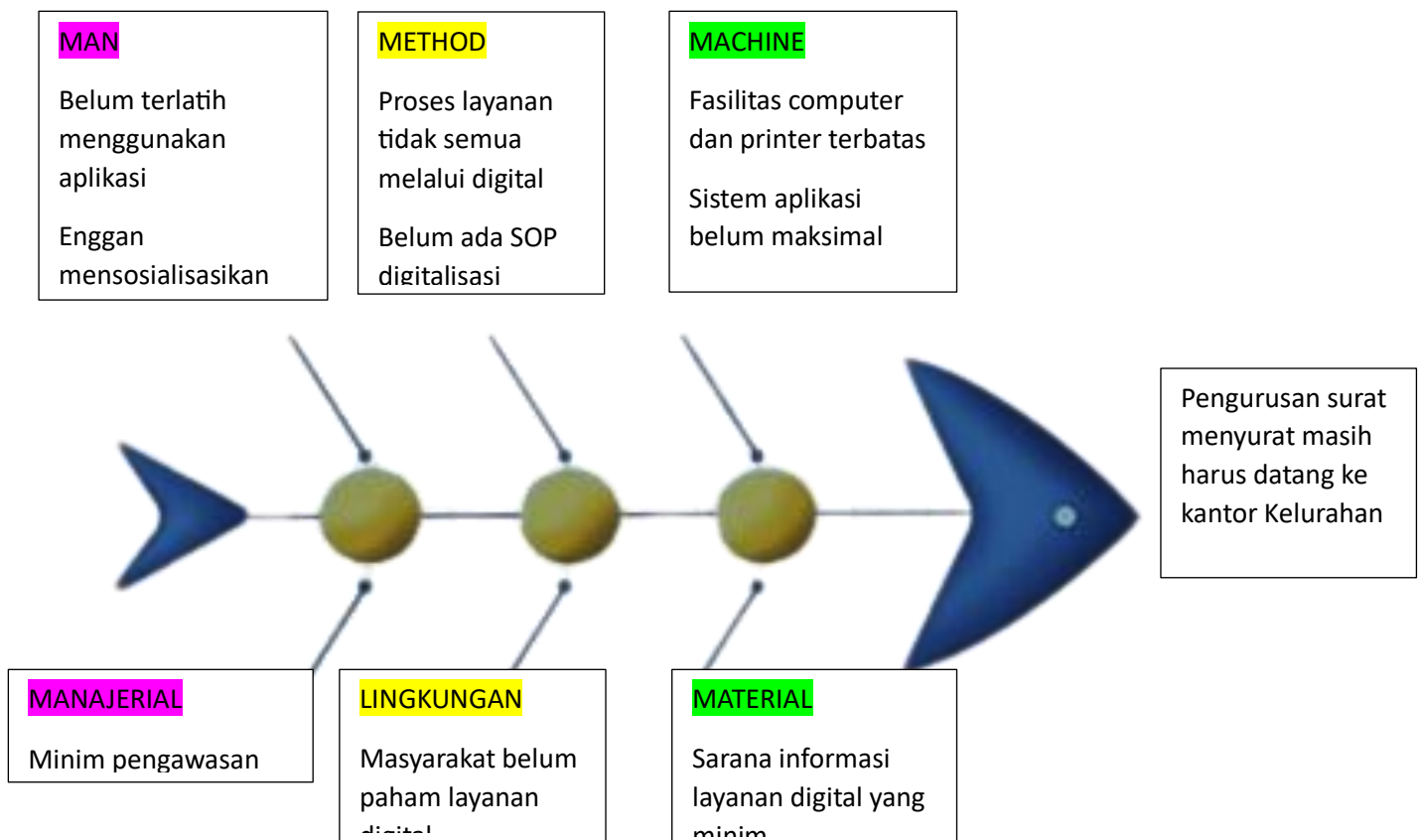
NO	MASALAH	KRITERIA				PRIORITAS	RANGKING
		A	P	K	L		
1	Pengurusan surat menyurat masih harus datang ke kantor Kelurahan	5	5	5	5	20	1
2	Kurangnya Inovasi pelayanan surat menyurat	3	3	3	4	16	4
3	Minimya keterlibatan Masyarakat dalam pengawasan pelayanan	4	4	2	2	12	3
4	Masih kurangnya informasi layanan	4	5	4	4	17	2

Keterangan :
Aktual (A)
 5 : Sangat Aktual
 4 : Aktual
 3 : Cukup Aktual
 2 : Tidak Aktual
 1: Sangat tidak Aktual
Problematic (P)
 5 : Sangat Problematic
 4 : Problematic
 3 : Cukup Problematic
 2 : Tidak Problematic
 1 : Sangat tidak Problematic
Khalayak (K)
 5 : Sangat Khalayak
 4 : Khalayak
 3 : Cukup Khalayak
 2 : Tidak Khalayak
 1 : Sangat tidak Khalayak
Layak (L)
 5 : Sangat Layak
 4 : Layak
 3 : Cukup Layak
 2 : Tidak Layak
 1: Sangat tidak Layak

Dari metode APKL dapat diketahui Isu nomor satu merupakan merupakan masalah prioritas yang harus diselesaikan.

ii. Faktor Penyebab Masalah

FISHBONE DIAGRAM PENGURUSAN SURAT MENYURAT MASIH HARUS DATANG KE KANTOR KELURAHAN



iii. Dampak Masalah

a. Dampak pada Masyarakat (Penerima Layanan)

- **Biaya Non-Material:** Masyarakat harus sering bolak-balik karena persyaratan yang tidak jelas (akibat **kurangnya informasi layanan**), membuang waktu dan mengganggu aktivitas ekonomi atau pekerjaan mereka.
- **Stres dan Kekecewaan:** Interaksi yang buruk dengan petugas (akibat **kompetensi SDM rendah**) atau proses yang menyulitkan dapat menyebabkan stres dan mengurangi kualitas hidup masyarakat.

b. Dampak pada Institusi Pemerintah Kelurahan

- Kualitas layanan yang buruk, terutama jika terjadi Pungli atau diskriminasi, akan merusak citra Kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik. Hal ini berujung pada **rendahnya kepercayaan masyarakat** terhadap seluruh sistem pemerintahan di tingkat yang lebih tinggi.
- Inefisiensi Anggaran dan SDM: Waktu kerja staf banyak terbuang untuk mengulang proses (karena kesalahan administrasi atau data tidak valid), yang merupakan pemborosan sumber daya dan anggaran yang seharusnya bisa dialokasikan untuk program pembangunan.

F. STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

i. Terobosan Inovasi

Dalam rangka mewujudkan pelayanan public yang praktis cepat dan efisien Kelurahan Duku menginisiasi aksi perubahan LAPAK MAMANG (Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang) dengan mengadopsi model respons layanan ini, Kelurahan bertransformasi menjadi kantor yang melayani secara virtual, mengurangi antrean, dan meningkatkan kepercayaan publik.

ii. Milestone Kegiatan Aksi Perubahan

Berikut milestone aksi perubahan LAPAK MAMANG, yang mencakup waktu mingguan dan output yang dihasilkan pada setiap kegiatan:

Tabel 1.3 : Tahapan Aksi Perubahan

Tahapan Rancangan Aksi Perubahan			
No.	Uraian Kegiatan dan Tahapan Kegiatan	Waktu	Output
A	Jangka Pendek (2 Bulan)		
1	Melakukan Konsultasi dengan Lurah Sebagai Pimpinan sekaligus Mentor. a. Menjelaskan teknis pelaksanaan aksi perubahan b. Meminta dukungan c. Mendapatkan arahan	Minggu ke-2 Bulan Oktober 2025	1. Surat Dukungan 2. Catatan arahan/saran mentor 3. Foto
2	Membentuk Tim Efektif : a. Menyiapkan draft SK Tim Efektif b. Meminta saran pimpinan c. Menyampaikan SK Tim Efektif untuk ditandatangani pimpinan	Minggu ke-3 Bulan Oktober 2025	1. Draft SK Tim Efektif 2. Catatan Mentor 3. SK Tim Efektif 4. Tanda terima SK 5. Foto
3	Melaksanakan rapat tim efektif pembuatan Komitmen Bersama a. Membuat undangan b. Membuat blanko daftar hadir. c. Menjelaskan tugas tim efektif	Minggu ke-4 Bulan Oktober 2025	1. Surat Undangan 2. Daftar Hadir 3. Draft Komitmen Bersama 4. Notulen Rapat 5. Foto
4	Melaksanakan rapat koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal : a. Membuat surat undangan dan daftar hadir b. Menyiapkan materi/bahan rapat c. Meminta dukungan d. Membuat laporan hasil rapat koordinasi	Minggu ke-1 Bulan November 2025	1. Surat Undangan 2. Surat Dukungan 3. Daftar Hadir 4. Notulen Rapat 5. Foto
5	Membuat bahan paparan untuk sosialisai pengembangan	Minggu ke- 2 Bulan November 2025	1. Foto
6	Melaksanakan rapat bersama pimpinan persiapan launching “LAPAK MAMANG”	Minggu ke-3 Bulan November 2025	Foto
7	Launching penanganan Lapak Mamang a. Membuat surat undangan b. Membuat daftar hadir	Minggu ke-4 Bulan November 2025	1. Surat Undangan 2. Daftar Hadir 3. Foto
8	Melakukan evaluasi dengan wawancara terkait Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang (Lapak Mamang)	Minggu ke-4 November s.d Minggu ke-1 Desember 2025	1. Masyarakat mulai menggunakan Si Demang 2. Berkurangnya Layanan Tatap Muka 3. Video
B	Jangka Menengah (6 Bulan)		

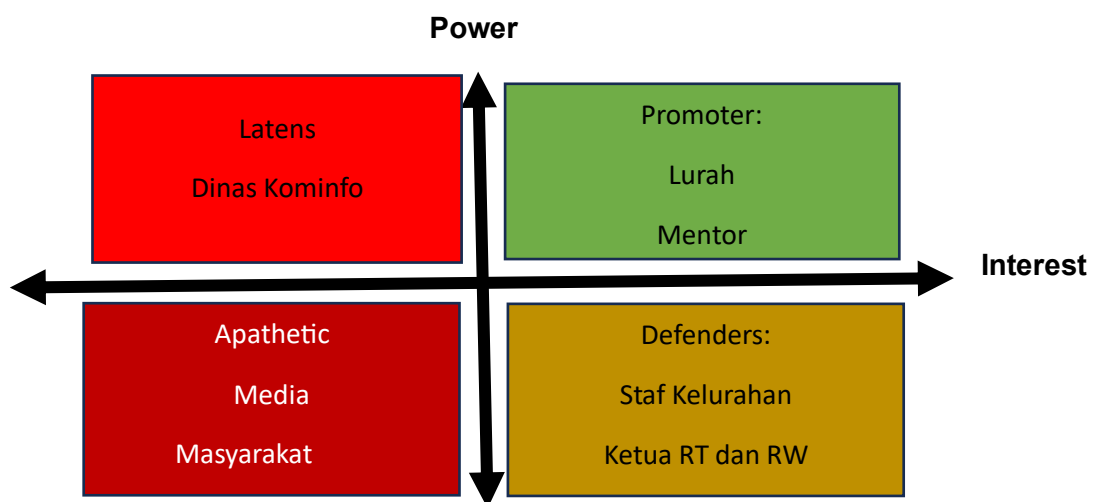
Tahapan Rancangan Aksi Perubahan			
No.	Uraian Kegiatan dan Tahapan Kegiatan	Waktu	Output
1	Pelayanan di Kelurahan Menggunakan Aplikasi Si Demang	Bulan Desember 2025 s.d Bulan Juni 2026	Dokumen jumlah penggunaan aplikasi Si Demang
C Jangka Panjang (1 Tahun)			
1	Monitoring dan Evaluasi Layanan Praktis Administrasi dengan Oprimalisasi Aplikasi Si Demang (Lapak Mamang)	Bulan Juli 2026 - Bulan Juni 2027	1. Terlaksananya a monev 2. Foto
2	Seluruh Layanan di Kelurahan Duku menggunakan Aplikasi Si Demang	Bulan Juli 2026 - Bulan Juni 2027	Terciptanya pelayanan yang cepat, efektif dan terpercaya.

iii. Sumber Daya Identifikasi Stakeholder, Peta Stakeholder dan Strategi Komunikasi

Dalam pelaksanaan aksi perubahan Layanan Praktis Adminstrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang (Lapak Mamang) berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) perlu dilibatkan secara aktif untuk memastikan keberhasilan program. Stakeholders internal yang berperan penting meliputi Lurah Duku sebagai pengambil keputusan strategis, Sekretaris Lurah sebagai koordinator pelaksanaan aksi perubahan sekaligus sebagai motor perubahan, serta seluruh staf kelurahan yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi masyarakat. Selain itu, RT/RW dan perangkat lingkungan juga menjadi penghubung penting dalam menyosialisasikan penggunaan aplikasi kepada masyarakat di tingkat dasar. Dinas Kominfo Kota Palembang sebagai penyedia dukungan teknis aplikasi Si Demang, serta tokoh masyarakat, LPMK, dan organisasi kemasyarakatan lainnya yang mendukung edukasi publik. Tidak kalah penting, keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi pusat keberhasilan program, sehingga strategi komunikasi yang efektif dan pemberdayaan komunitas sangat diperlukan dalam semua tahapan pelaksanaan aksi perubahan ini.

Stakeholder	Peran dalam Strategi Komunikasi & Digitalisasi
Lurah & Perangkat Kelurahan	Pengambil kebijakan, pengarah utama strategi komunikasi, memastikan layanan publik berjalan transparan dan akuntabel.

Stakeholder	Peran dalam Strategi Komunikasi & Digitalisasi
Sekretaris Kelurahan	Koordinator pelaksanaan administrasi & penghubung antar bagian.
RT/RW	Penyambung informasi ke masyarakat akar rumput, membantu distribusi informasi offline & online.
Masyarakat/ Warga	Pengguna layanan, pemberi masukan, serta mitra aktif dalam forum digital maupun musyawarah.
Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat	Menjadi opinion leader, menyampaikan informasi strategis melalui kegiatan keagamaan/sosial.
Relawan Digital / Mahasiswa	Membantu implementasi teknologi, pelatihan warga dalam penggunaan aplikasi.
Pemerintah Kota/Kecamatan	Pendukung regulasi, anggaran, serta integrasi sistem layanan kelurahan dengan pemerintah daerah.
Penyedia Teknologi/Startup	Penyedia aplikasi, platform, atau dukungan teknis digitalisasi layanan public (DISKOMINFO)



Dalam aksi perubahan ini, Lurah berperan sebagai pihak yang paling berpengaruh sekaligus memiliki kepentingan besar terhadap keberhasilan program. Mereka bertindak sebagai penggerak utama yang bertanggung jawab memastikan aksi perubahan berjalan sesuai rencana. Perannya mencakup memberikan dukungan penuh, mendorong aparatur untuk bekerja sesuai standar, serta menyediakan kebijakan, arahan, dan fasilitas yang dibutuhkan. Selain itu, mereka juga menjadi

penanggung jawab akhir atas pelaksanaan pelayanan publik yang bersih dan bebas pungli di wilayahnya.

Kelompok **staf kelurahan dan ketua RT/RW** merupakan pelaksana teknis di lapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Mereka memiliki kepentingan tinggi karena tugas utamanya adalah memberikan pelayanan administrasi kepada warga. Walau pengaruhnya terhadap kebijakan strategis tidak sebesar promotor, peran mereka sangat menentukan keberhasilan program. Mereka harus menjalankan SOP pelayanan berbasis aplikasi Si Demang secara konsisten, menjaga integritas pelayanan tanpa pungli, serta aktif melakukan sosialisasi dan edukasi di tingkat lingkungan RT/RW agar masyarakat mengetahui prosedur pelayanan yang benar.

Dinas Kominfo termasuk dalam kelompok latent, yaitu pihak yang memiliki pengaruh tinggi namun kepentingan langsung terhadap aksi perubahan ini relatif rendah. Sebagai pengelola sistem aplikasi Si Demang dan infrastruktur teknologi informasi pelayanan publik, Dinas Kominfo sebenarnya memiliki posisi strategis untuk memastikan aplikasi dapat berjalan optimal. Namun karena fokus utama mereka lebih luas di skala kota, keterlibatan langsung mereka dalam aksi di kelurahan perlu diaktifkan. Kominfo perlu dilibatkan secara khusus untuk menyediakan dukungan teknis, pengembangan fitur, dan memastikan sistem aplikasi berjalan lancar sesuai kebutuhan pelayanan bebas pungli.

Kelompok **media lokal dan media sosial** termasuk kategori apathetic, yaitu pihak yang memiliki kepentingan rendah dan pengaruh rendah terhadap pelaksanaan teknis aksi perubahan. Walau begitu, bila diaktifkan, mereka dapat menjadi pendukung strategis dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat luas. Media berperan penting dalam membangun opini publik yang positif tentang pelayanan publik bebas pungli serta dapat digunakan sebagai sarana kontrol sosial. Oleh karena itu, media perlu dilibatkan dalam kampanye dan publikasi program, baik melalui pemberitaan, media sosial, maupun peliputan kegiatan.

1. PEMANFAATAN IT

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam pelayanan public di Kelurahan Duku merupakan Langkah praktis untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan dan pelayanan masyarakat di tingkat kelurahan secara

online melalui aplikasi dan web. Melalui optimalisasi aplikasi Si Demang (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang), berbagai proses pelayanan administrasi dapat dilakukan secara digital, mulai dari pengajuan surat pengantar, keterangan domisili, usaha. Pemanfaatan IT Sidemang di Kelurahan Duku utamanya bagi warga adalah bisa mengajukan permohonan, melacak status, dan mencetak dokumen secara mandiri dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor Kelurahan. Selain itu dengan pemanfaatan TI juga membantu dalam pelacakan dokumen, penyimpanan data secara digital, serta memudahkan monitoring dan evaluasi oleh pimpinan. Dengan sistem yang terdokumentasi dan terintegrasi ini, akuntabilitas kinerja aparatur meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik juga ikut tumbuh.

2. MEMBENGUN TIM EFEKTIF

Untuk membangun tim yang efektif dalam keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan “Layanan Praktis Adminitrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang” (Lapak Mamang) di Kelurahan Duku. Dengan pondasi yang kuat melalui Tim Efektif yang melibatkan para pemangku kepentingan kunci dari implementasi pada aksi perubahan ini. Pembentukan tim yang solid dimulai dengan penetapan tujuan yang jelas, pembagian peran, dan pembangunan komunikasi serta kepercayaan antar anggota. Selain itu, kepemimpinan yang kuat, dukungan pelatihan yang memadai, dan pemahaman yang sama tentang tujuan bersama untuk menyelesaikan konflik, menciptakan sinergi, dan mengoptimalkan kinerja tim dalam pelayanan public. Proses pembentukan dimulai dengan koordinasi bersama Lurah sebagai pimpinan sekaligus sebagai mentor untuk mendapatkan arahan strategis dan persetujuan. Selanjutnya, penyusunan dan pengesahan Surat Keputusan (SK) Tim Efektif menjadi dasar legal formal keberadaan tim ini. Komposisi tim mencakup unsur internal kelurahan seperti Sekretaris Lurah, Kasi Pemkesra, Kasi Trantib dan juga melibatkan pihak eksternal seperti Ketua RT/RW, perwakilan LPMK, dan tokoh masyarakat sebagai mitra pengawas pelayanan.

Gambar Formulir Peserta

FORMULIR PESERTA

Nama : WAWAN DWI APRIYANTO, S.IP
NIP : 198604092009011001
Jabatan : SEKRETARIS LURAH
Instansi : KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA
Program :

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	8
	2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	7
	4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8
	5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	7
	6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan.	7
	JUMLAH	7.50
KERJASAMA	7 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	7
	8 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	7
	9 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	8
	10 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	8
	11 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	7.60
MENGELOLA PERUBAHAN	12 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	7
	13 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8
	14 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku	8
	15 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	8
	16 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik.	7
	JUMLAH	7.60

Palembang, September 2025

WAWAN DWI APRIYANTO, S.IP
 NIP. 198604092009011001

Gambar Rekap Nilai Peserta

REKAP NILASI PESERTA

Nama : WAWAN DWI APRIYANTO, S.IP
NIP : 198604092009011001
Jabatan : SEKRETARIS LURAH
Instansi : KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA
Program : 0

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	Baik
	Komitmen	8	Baik
	Kedisiplinan	7	Baik
	Kejujuran	8	Baik
	Konsistensi	7	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	7	Baik
	Rata-Rata	7.50	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	7	Baik
	Kerjasama Eksternal	7	Baik
	Komunikasi	8	Baik
	Fleksibilitas	8	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	Baik
	Rata-Rata	7.60	Baik
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	7	Baik
	Adaptabilitas	8	Baik
	Pengembangan diri dan orang lain	8	Baik
	Orientasi pada hasil	8	Baik
	Inisiatif	7	Baik
	Rata-Rata	7.60	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		7.57	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa
 7-8.99 Baik
 5-6.99 Cukup
 3-4.99 Kurang
 1-2.99 Sangat Kurang

Gambar

Formulir Nilai Mentor

FORMULIR MENTOR

Nama Peserta :	WAWAN DWI APRIYANTO, S.IP	Nama Mentor :	LAILI FITRIATI, S.Sos., M.Si
NIP :	198604092009011001	NIP: :	197007231995032003
Jabatan :	SEKRETARIS LURAH	Jabatan :	LURAH
Instansi :	KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA	Instansi :	KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR
Program :	0		

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	8
	2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	7
	4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8
	5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	7
	6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan.	7
	JUMLAH	7.5
KERJASAMA	9 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	7
	10 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kineja di lingkup unitnya.	8
	11 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	7
	12 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	8
	13 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	7.60
MENGELOLA PERUBAHAN	14 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	15 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8
	16 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku	7
	17 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	8
	18 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik.	7
	JUMLAH	7.60

Palembang, September 2025
Mentor

LAILI FITRIATI, S.Sos., M.Si
NIP. 197007231995032003

Gambar Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI MENTOR

Nama Peserta :	WAWAN DWI APRIYANTO, S.IP	Nama Mentor :	LAILI FITRIATI, S.Sos., M.Si
NIP :	198604092009011001	NIP: :	197007231995032003
Jabatan :	SEKRETARIS LURAH	Jabatan :	LURAH
Instansi :	KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA	Instansi :	KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA
Program :	0		

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	Baik
	Komitmen	8	Baik
	Kedisiplinan	7	Baik
	Kejujuran	8	Baik
	Konsistensi	7	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	7	Baik
	Rata-Rata	7.50	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	7	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	Baik
	Komunikasi	7	Baik
	Fleksibilitas	8	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	Baik
	Rata-Rata	7.60	Baik
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	8	Baik
	Adaptabilitas	8	Baik
	Pengembangan diri dan orang lain	7	Baik
	Orientasi pada hasil	8	Baik
	Inisiatif	7	Baik
	Rata-Rata	7.60	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		7.57	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

Gambar Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR

Nama : WAWAN DWI APRIYANTO, S.IP **Nama Mentor** : LAILI FITRIATI, S.Sos., M.Si
NIP : 198604092009011001 **NIP:** : 197007231995032003
Jabatan : SEKRETARIS LURAH **Jabatan** : LURAH
Instansi : KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA **Instansi** : KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA
Program : 0

Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	8	8.00	Baik
	Komitmen	8	8	8.00	Baik
	Kedisiplinan	7	7	7.00	Baik
	Kejujuran	8	8	8.00	Baik
	Konsistensi	7	7	7.00	Baik
	Pengambilan Keputusan	7	7	7.00	Baik
	Rata-Rata	7.50	7.50	7.50	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	7	7	7.00	Baik
	Kerjasama Eksternal	7	8	7.70	Baik
	Komunikasi	8	7	7.30	Baik
	Fleksibilitas	8	8	8.00	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	8	8.00	Baik
	Rata-Rata	7.60	7.60	7.60	Baik
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	7	8	7.70	Baik
	Adaptabilitas	8	8	8.00	Baik
	Pengembangan orang lain	8	7	7.30	Baik
	Orientasi pada hasil	8	8	8.00	Baik
	Inisiatif	7	7	7.00	Baik
	Rata-Rata	7.60	7.60	7.60	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		7.57	7.57	7.57	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa
 7-8.99 Baik
 5-6.99 Cukup
 3-4.99 Kurang
 1-2.99 Sangat Kurang

Gambar Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta : WAWAN DWI APRIYANTO, S.IP NIP : 198604092009011001 Jabatan : SEKRETARIS LURAH Instansi : KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR Program : 0	Nama Mentor : LAILI FITRIATI, S.Sos., M.Si NIP: : 197007231995032003 Jabatan : LURAH Instansi : KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA
--	---

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub	
Peserta	7.50	7.60	7.60	7.57	Baik
Mentor	7.50	7.60	7.60	7.57	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	7.50	7.60	7.60	7.57	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Keterangan Kualifikasi

9.99-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku
7.57
Kualifikasi:
Baik

REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:

Istimewa	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi
Baik	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas
Cukup	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas
Kurang Sangat Kurang	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas

BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

Secara etimologis, integritas berasal dari bahasa Latin integer yang artinya seluruh. Menurut KBBI integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016). Dari dua pengertian dasar tersebut maka sesuatu yang berintegritas merupakan sesuatu yang utuh dalam keseluruhannya, sesuatu yang tidak terbagi, dimana nuansa keutuhan atau kebulatan nya tidak dapat dihilangkan.

Etika dan integritas yang diterapkan dengan sungguh-sungguh menjadi cerminan dari sikap bela negara yang diwujudkan dalam bentuk sesuai dengan profesi setiap individu, dalam hal ini kaitannya dengan ASN. Etika dan integritas yang baik akan menciptakan pemerintahan yang baik (*good public governance*). Pemerintahan yang baik ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah terhadap warganya.

Dalam sebuah penyelenggaraan organisasi, peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan untuk mengarahkan institusi nya menuju visi yang hendak dicapai. Sehingga, keberadaan pemimpin dalam suatu organisasi merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan. Darwis A Yousef (dalam Hajar, dkk, 2018), bahwa “tidak ada peran lain dalam organisasi yang telah menarik begitu banyak perhatian seperti peran pemimpin”. Posisi yang begitu vital menjadikan seorang pemimpin (*leader*) mendapat perhatian lebih dalam sebuah struktur organisasi. Dengan demikian, sebuah organisasi yang telah masif dan mapan memerlukan seorang pemimpin yang kompeten dan bijak dalam mengambil sebuah keputusan. Bass (dalam Setiawan, dkk, 2010) mengemukakan bahwa “dalam situasi saat ini diperlukan para pemimpin organisasi yang mampu menghadapi perubahan secara berkesinambungan”.

B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan TI)

Dalam rangka mewujudkan Aksi Perubahan, pengelolaan budaya pelayanan perlu diarahkan pada pendekatan yang berorientasi pada pemanfaatan Teknologi Informasi (TI). Pemanfaatan TI bukan hanya menjadi instrumen pendukung, tetapi juga menjadi katalisator dalam transformasi pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berikut ini adalah penjabaran terkait bagaimana pengelolaan budaya Pelayanan berbasis TI dapat diimplementasikan sebagai Aksi Perubahan di Kelurahan Duku kecamatan Ilir Timur Tiga :

1) Transformasi Budaya Kerja menuju Digital Mindset

Project Leader memulai Aksi Perubahan ini dengan membangun Mindset seluruh pegawai kelurahan, dalam hal ini mencakup pemahaman bahwa TI bukan hanya alat bantu, tetapi bagian integral dari proses pelayanan;

2) Pemanfaatan Aplikasi Pelayanan Publik

Project Leader mengintegrasikan sistem Informasi untuk pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEMANG;

3) Pemanfaatan Media Sosial

Project Leader membangun Kanal komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui INOVASI aksi Perubahan menggunakan Media Sosial Seperti *Facebook, instagram, tiktok dan Whatsapp* kelurahan Dukubatu.

Guna memastikan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) berjalan secara efektif dan efisien, diperlukan tata kelola TI yang terstruktur dan berkelanjutan. Pengelolaan teknologi informasi yang baik harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten serta partisipasi aktif dari seluruh elemen masyarakat, termasuk para penyedia layanan di lini terdepan. Hal ini penting untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima, yang merupakan tujuan utama dari setiap pemerintah daerah.

Saat ini, pemerintah daerah berlomba-lomba dalam menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Pemanfaatan TI dalam konteks ini mencakup berbagai aktivitas yang saling terintegrasi, seperti pengolahan data, manajemen informasi, hingga penerapan sistem manajemen berbasis digital.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan penerapan konektivitas internet dalam tata kelola pemerintahan, diharapkan berbagai persoalan birokrasi dapat diatasi secara lebih efisien. Selain itu, penerapan TI juga mendorong terciptanya inovasi, peningkatan produktivitas, perluasan jangkauan pelayanan kepada masyarakat, serta penghematan biaya operasional. Dengan demikian, TI menjadi alat strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, adaptif, dan berkelanjutan.

Pelayanan publik yang prima bukan hanya sekadar mengikuti tren global, melainkan diarahkan untuk mewujudkan *good governance*, yang mencakup tata pemerintahan yang baik, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pemerintahan. Penerapan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, sehingga langkah ini menjadi sangat strategis. Namun, dalam penerapannya, tantangan akan selalu ada; diperlukan proses, waktu, dan tahapan yang berkesinambungan untuk mencapai tujuan tersebut.

Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik memberikan peluang besar bagi pengembangan daerah. Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, memperkenalkan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan dunia bisnis.

Gambar Aplikasi Sidemang

Prosedur Implementasi Aplikasi Sidemang pada Tingkat Kelurahan



Gambar Dokumen Hasil Sidemang

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN DIRJEN BINMAS ISLAM
NOMOR 473 TAHUN 2020
Model N1

KANTOR DESA / KELURAHAN : Duku
KECAMATAN : Ilir Timur Tiga
KOTA : Palembang

FORMULIR PENGANTAR NIKAH

Nomor: 472.22 / 63 / DUKU / X / 2025

YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENJELASKAN DENGAN SESUNGGUHNYA BAHWA:

1. Nama : **HERALDIANA RAHMATI**
2. Nomor Induk Kependudukan (NIK) : **1671**
3. Jenis Kelamin : **LAKI**
4. Tempat dan tanggal lahir : **PAL**
5. Kewarganegaraan : **WNI**
6. Agama : **ISLAM**
7. Pekerjaan :
8. Alamat : **JL.**

STATUS PERNIKAHAN

a. Laki-laki: Jejaka, Duda, atau beristri ke ... : **JEJAKA**
b. Perempuan: Perawan, Janda

ADALAH BENAR DARI PERNIKAHAN SEORANG PRIA

Nama Lengkap dan alias : **HERALDIANA RAHMATI**
Nomor Induk Kependudukan (NIK) : **1671**
Tempat dan tanggal lahir : **PAL**
Kewarganegaraan : **WNI**
Agama : **ISLAM**
Pekerjaan :
Alamat : **JL. TIMUR TIGA**

DENGAN SEORANG WANITA

Nama Lengkap dan alias : **HERALDIANA RAHMATI**
Nomor Induk Kependudukan (NIK) : **1671**
Tempat dan tanggal lahir : **KOTA**
Kewarganegaraan : **WNI**
Agama : **ISLAM**
Pekerjaan : **MENG**
Alamat : **JL. TIMUR TIGA**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan mengingat sumpah jabatan dan untuk digunakan seperlunya

Palembang, 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Lurah Duku

LAILI FITRIATI, S.Sos.,M.Si
NIP. 197007231995032003

C. Pengelolaan TIM

Keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola tim kerja secara efektif dan efisien. Pengelolaan tim menjadi bagian penting untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai rencana, tercipta koordinasi yang baik, serta tercapainya tujuan dan sasaran aksi perubahan.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang, tim pelaksana dibentuk melalui Surat Keputusan Lurah Kelurahan Duku. Tim ini terdiri dari unsur Lurah, Sekretaris Kelurahan, para Kepala Seksi, staf kelurahan, serta perwakilan Ketua RT/RW. Pembentukan tim ini didasarkan pada prinsip keterwakilan, kompetensi, dan komitmen terhadap pelayanan public.

Proses pengelolaan tim dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, dimulai dari penetapan tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota tim sesuai dengan kompetensinya. Setiap anggota diberikan deskripsi tugas yang jelas agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan serta memastikan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas.

Selanjutnya, dilakukan koordinasi rutin melalui rapat internal tim untuk membahas perkembangan pelaksanaan aksi perubahan, identifikasi hambatan, serta evaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Koordinasi ini juga dimanfaatkan untuk menyamakan persepsi, menguatkan komitmen bersama, serta merumuskan solusi atas kendala yang dihadapi di lapangan.

Penguatan kapasitas anggota tim juga menjadi perhatian dalam pengelolaan tim ini. Beberapa kegiatan pelatihan teknis, sosialisasi SOP pelayanan digital, dan pendampingan penggunaan aplikasi Si Demang dilaksanakan untuk memastikan seluruh anggota tim memiliki kemampuan yang memadai dalam mendukung keberhasilan aksi perubahan.

Selain itu, diterapkan sistem monitoring dan evaluasi internal terhadap kinerja tim. Setiap progres pelaksanaan aksi dicatat dan dilaporkan secara berkala kepada pimpinan kelurahan, sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah perbaikan ke depan. Lurah selaku penanggung jawab aksi perubahan juga melakukan evaluasi langsung terhadap kinerja tim dan memberikan arahan serta motivasi secara rutin.

Dalam menjaga semangat kebersamaan dan kekompakan, pengelolaan tim juga dilakukan melalui pendekatan kekeluargaan, penghargaan terhadap kinerja baik,

serta pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan. Budaya kerja yang saling mendukung, terbuka dalam berkomunikasi, serta fokus pada tujuan bersama menjadi prinsip utama dalam pengelolaan tim aksi perubahan ini.

Dengan sistem pengelolaan tim yang terstruktur, transparan, dan partisipatif, diharapkan pelaksanaan aksi perubahan di Kelurahan Duku dapat berjalan optimal, efektif, dan memberikan hasil sesuai harapan, yakni terciptanya pelayanan publik berbasis digital yang bersih, cepat, transparan, dan bebas pungli.

Dokumentasi Foto Bersama TIM Efektif Kelurahan Duku



BAB III

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dan Perbaikan Kinerja Layanan

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan organisasi khususnya dalam kualitas pelayanan publik memerlukan pendekatan sistematis dan terukur mengingat tahapan dalam mencapai suksesnya Rencana aksi perubahan dibatasi waktu yang sangat singkat. Untuk dapat memaksimalkan waktu yang ada dalam mencapai seluruh tahapan dalam aksi perubahan dibutuhkan kerja yang cukup keras dan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan jangka Pendek yang dilaksanakan Mulai Tanggal 09 Mei 2025 sampai dengan 07 Juli 2025 (60 hari kalender) ini adalah dalam Rangka mewujudkan terlaksananya Peningkatan Kualitas Layanan yang lebih baik dan untuk menghasilkan Pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien dikantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Adapun tahapan yang ditempuh dan rincian hasil capaian Aksi Perubahan. Pada jangka pendek sesuai *milestone* adalah sebagai Berikut :

1. Konsultasi Dengan Coach

Kegiatan Konsultasi dengan Coach kami laksanakan secara langsung baik selama kami berada didalam asrama dan pada saat melaksanakan implementasi Aksi Perubahan Kinerja Organisasi disamping Bimbingan secara langsung kami juga memanfaatkan Grup *whatsup* dan Link Zoom meeting sebagai sarana untuk berkonsultasi.

Dokumentasi Foto konsultasi Bersama Coach



2. Konsultasi Dengan Mentor

Selain meminta dukungan kami juga melakukan konsultasi dengan Pimpinan dan Mentor kegiatan Konsultasi dilaksanakan pada hari Senin Tanggal 02 Juni 2025, begitu juga dengan Pimpinan kami selalu berkomunikasi dan Konsultasi. Konsultasi dengan mentor dilakukan sejak tahap awal penyusunan konsep aksi perubahan. Pada pertemuan awal, mentor memberikan arahan terkait pentingnya pemetaan masalah yang akurat di lingkungan Kelurahan Duku, khususnya permasalahan praktik pungli dalam pelayanan publik. Mentor juga mendorong agar aksi perubahan tidak hanya bersifat normatif, tetapi benar-benar menyentuh substansi persoalan pelayanan publik yang dihadapi masyarakat.

Selama proses penyusunan rancangan aksi, konsultasi dilakukan secara berkala, baik melalui pertemuan langsung maupun komunikasi daring. Dalam sesi konsultasi tersebut, mentor memberikan masukan penting terkait metode analisis masalah yang digunakan, penetapan stakeholder kunci, serta strategi implementasi optimalisasi aplikasi Si Demang. Mentor juga mengingatkan pentingnya penguatan peran aparatur kelurahan sebagai pelaksana utama dan penggerak budaya pelayanan digital bebas pungli.

Selain itu, dalam tahap pelaksanaan aksi, mentor memberikan saran teknis terkait pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada aparatur. Mentor juga menekankan pentingnya monitoring dan evaluasi secara berkala, serta penguatan sistem pengaduan masyarakat yang mudah diakses, sebagai upaya membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan di Kelurahan Duku.

Konsultasi dengan mentor tidak hanya berfokus pada aspek teknis pelaksanaan program, tetapi juga pada aspek kepemimpinan, manajemen tim, dan pengelolaan perubahan di lingkungan organisasi. Mentor memberikan motivasi dan dukungan moral agar peserta aksi perubahan dapat menghadapi tantangan pelaksanaan di lapangan dengan baik.

Melalui pendampingan dan konsultasi yang intensif dengan mentor, pelaksanaan aksi perubahan dapat berjalan dengan lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang profesional dan bebas pungli.

Dokumentasi Foto konsultasi Dengan Mentor



3. Pembentukan Tim Efektif

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan aksi perubahan, diperlukan tim pelaksana yang solid, profesional, serta memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan publik yang bersih dan bebas pungli. Oleh karena itu, dibentuklah **Tim Aksi Perubahan yang Efektif** di lingkungan Kelurahan Duku. **Tim efektif ini dibentuk melalui Surat Keputusan Lurah Kelurahan Duku**, yang menetapkan susunan keanggotaan, tugas pokok, dan fungsi masing-masing anggota tim. Susunan tim disusun berdasarkan prinsip keterwakilan, kompetensi, serta mempertimbangkan peran strategis masing-masing aparatur di bidang pelayanan.



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA
KELURAHAN DUKU
Jl. Rama Kasih Raya No.783 Palembang 30114 Sumatera Selatan

Palembang, Oktober 2025

Nomor : 005/152/1006/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Yth. Seluruh Pegawai Kelurahan Duku
di
PALEMBANG

Dalam rangka mendukung Aksi Perubahan Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang, maka dengan ini kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari/Tanggal : Kamis / 30 Oktober 2025
Waktu : Pukul 08.00 s.d Selesai
Tempat : Kantor Kelurahan Duku
Acara : Rapat Komitmen Bersama Tim Efektif Aksi Perubahan

Demikian atas kerjasama dan kehadirannya, disampaikan terima kasih.


RULLY ATRIATI, S.Sos., M.Si
Kambina/IV.a
NIP.197007231995032003



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA PALEMBANG
KELURAHAN DUKU
Jl. Rama Kasih Raya No.783 Palembang 30113 Sumatera Selatan

DAFTAR HADIR

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Oktober 2025
Acara : Rapat Komitmen Bersama Tim Efektif Aksi Perubahan

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Adipriyoni, ST, M.Si	Koordinator	
2	Gustenny Tania, SE	Sekretaris	
3	SENNY ARIADAL, S.Pd	ANGGOTA	
4	Ade Kurniawan	Anggota	

Palembang, Oktober 2025


RULLY ATRIATI, S.Sos., M.Si
Kambina/IV.a
NIP.197007231995032003

Dokumentasi Foto Pembentukan Tim Efektif





PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA PALEMBANG
KELURAHAN DUKU

Jl. Rama Kasih Raya No.783 Palembang 30113 Sumatera Selatan

KEPUTUSAN LURAH DUKU
NOMOR : 20 /KPTS/1006/2024

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN
LAYANAN PRAKTIS ADMINISTRASI KELURAHAN DUKU MELALUI
OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG (LAPAK MAMANG),

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IV tahun 2025 BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan tentang Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang (Lapak Mamang);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Duku tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan;
- Mengingat : 1. surat Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Sumatera Selatan Nomor : 800.2.4.1/3074/BPSDMD/V/2025 perihal pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) angkatan IV Provinsi Sumsel Tahun 2025;
2. Surat Tugas dari Sekretaris Daerah Kota Palembang Nomor : 890/2807/BKPSDM-IV/2025 tanggal 22 Agustus 2025 untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IV Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2025 s.d 13 Desember 2025;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA KOTA PALEMBANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN LAYANAN PRAKTIS ADMINISTRASI KELURAHAN DUKU MELALUI OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG (LAPAK MAMANG).
- PERTAMA : menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini untuk menjadi tim efektif aksi perubahan layanan praktis administrasi kelurahan duku melalui optimalisasi aplikasi si demang (lapak mamang);

KEDUA.....

- KEDUA : nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini dinilai mampu dan cakap untuk menjadi tim efektif aksi perubahan;
- KETIGA : tim efektif aksi perubahan melaksanakan tugas sebagaimana tersebut dalam lajur 4 (empat) pada bagian lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan terlaksananya aksi perubahan ini, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 15 Oktober 2025



ALI FIRATI, S.Sos., M.Si
Penyidik IV.a
NIP. 197007231995032003

LAMPIRAN
KEPUTUSAN LURAH DUKU
NOMOR : 20 /KPTS/1006/2025
TANGGAL : 15 Oktober 2025

NO	NAMA NIP JABATAN	JABATAN DALAM TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN	TUGAS
1	2	3	4
1	Wawan Dwi Apriyanto, S.IP NIP. 198604092009011001 Sekretaris Lurah Kelurahan Duku	Action Leader	1. Merencanakan, mengkomunikasikan dan melakukan koordinasi mengenai pelaksanaan aksi kegiatan; 2. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan stakeholder; 3. Memimpin pelaksanaan aksi perubahan; 4. Melaporkan aksi perubahan kepada pimpinan, mentor dan coach.
2	Nopriyani, S.T., M.Si NIP. 197411102014072001 Kasi Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	Koordinator	Memimpin tim aksi perubahan dalam melaksanakan kegiatan Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang.
3	Gusrenny Tania, S.E NIP. 198506182010012001 Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	Sekretaris	1. Membantu membuat dan menyusun tim efektif; 2. Membantu membuat draft komitmen bersama; 3. Menyiapkan dan membagikan undangan rapat; 4. Membuat daftar hadir dan notulen rapat; 5. Memonitor hasil kerja tim dan anggota.

NO	NAMA NIP JABATAN	JABATAN DALAM TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN	TUGAS
1	2	3	4
4	Senny Afridal, S.IP NIP. 198202022008011004 Kasi Ketentraman dan Ketertiban	Anggota	Membantu tim aksi perubahan dalam melaksanakan kegiatan Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang.
5	Ade Kurniawan, S.H NIP. 199107312025211022 Penata Layanan Operasional	Anggota	Membantu tim aksi perubahan dalam melaksanakan kegiatan Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : Oktober 2025


Lurah Duku,
Dian Pertiati, S.Sos., M.Si
Pembina / IV.a
NIP. 197007231995032003

4. Sosialisasi dan Launching



Milestone					
No	Rancangan Aksi Perubahan	Kegiatan Aksi Perubahan	Output Aksi Perubahan	Waktu	Realisasi
1	Konsultasi dengan Pimpinan dan Mentor	Melaporkan rencana Implementasi Aksi Perubahan	Catatan dan Masukan	Oktober 2025	Sesuai Rencana
2	Koordinasi dengan Pimpinan	Menyiapkan Draft Tim Efektif	Draft Tim Efektif	Oktober 2025	Sesuai Rencana
3	Persiapan Penyusunan Tim Efektif dan Pembuatan Komitmnen Bersama	Menyiapkan Undangan Rapat	Undangan Rapat	Oktober 2025	Sesuai Rencana
4	Rapat Bersama Pembentukan Tim Efektif dan Komitmen Bersama	Foto Kegiatan Dafar Hadir Notulen	Draft Tim Efektif dan Komitmen Bersama	November 2025	Sesuai Rencana
5	Koordinasi dengan Stakeholder	Foto Kegiatan	Dokumentasi	November 2025	Sesuai Rencana
6	Konsultasi Mentor dan Pimpinan	Persiapan Sosialisasi Aksi Perubahan Lapak Mamang	Catatan Masukan	November 2025	Sesuai Rencana
7	Rapat Bersama Pimpinnan	Persiapan Sosialisasi Aksi Perubahan Lapak Mamang	Catatan dan Masukan	November 2025	Sesuai Rencana
8	Launcing Lapak Mamang	Foto Kegiatan	Mengenalkan Aplikasi Sidemang	November 2025	Sesuai Rencna
9	Evaluasi dan wawancara	Foto Kegiatan	Masyarakat Lebih Mengenal Aplikasi Si Demang	Desember 2025	Sesuai Rencana

B. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat dari aksi perubahan “Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang” (Lapak Mamang) adalah:

1) Bagi Organisasi :

- Mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi umum yang optimal dalam Pembuatan Surat Keterangan;
- Mempermudah dan Mempercepat proses pelayanan pembuatan surat keterangan;
- Mengurangi keluhan dan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat keterangan;
- Meningkatkan jumlah kunjungan masyarakat dalam pembuatan Surat menyurat di Kelurahan Duku, Kecamatan Ilir Timur Tiga.

2) Bagi Masyarakat :

- Dengan optimalnya sosialisasi tentang alur dan persyaratan pembuatan Surat keterangan, diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Masyarakat terkait Pelayanan administrasi;

Dengan adanya “Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang” (Lapak Mamang), masyarakat akan lebih mudah mengetahui alur pembuatan Surat keterangan di kelurahan duku.

C. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Pelaksanaan aksi perubahan ini secara langsung berdampak pada beberapa pihak yang terlibat dalam pelayanan publik di Kelurahan Duku, terutama aparatur kelurahan, Ketua RT/RW, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Agar pelaksanaan aksi perubahan berjalan efektif dan berkelanjutan, diperlukan penguatan kompetensi yang sesuai dengan peran masing-masing pihak.

No	Pihak Terdampak Aksi Perubahan	Kompetensi yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal / Non Klasikal)	Evidence
1	Aparatur Kelurahan (Lurah, Sekretaris, Kasi, Staf)	- Penguasaan aplikasi Si Demang - Penginputan & verifikasi dokumen digital - Koordinasi layanan digital - Komunikasi publik ramah	Klasikal: - Pelatihan teknis aplikasi Si Demang oleh Dinas Kominfo - Sosialisasi anti pungli dan SOP layanan publik Non Klasikal: - Pendampingan teknis harian - Forum diskusi aparatur	- Daftar hadir pelatihan - Surat undangan & laporan sosialisasi - Notulensi diskusi - Dokumentasi pendampingan
2	Ketua RT/RW	- Supervisi pelayanan lingkungan - Sosialisasi Lapak Mamang ke warga	Klasikal: - Sosialisasi penggunaan sidemang Non Klasikal: - Dialog warga	- Daftar hadir sosialisasi - Dokumentasi pertemuan RT/RW - Foto kegiatan
3	Masyarakat	- Literasi digital aplikasi Si Demang - Partisipasi pengawasan & pelaporan pungli	Klasikal: - Sosialisasi layanan digital Non Klasikal: - Simulasi aplikasi saat pelayanan - Edukasi bagi warga yang masih datang tatap muka	- Foto simulasi & edukasi

D. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Rencana strategis pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan “Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang” Pengembangan kompetensi untuk melakukan aksi perubahan layanan administrasi Kelurahan Duku melalui **SIDEMANG** (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) berfokus pada peningkatan efisiensi dan digitalisasi layanan. Aksi ini melibatkan pelatihan bagi aparatur Kelurahan Duku untuk dapat menggunakan sistem digital, mengelola surat secara elektronik, hingga memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien bagi Masyarakat. Di samping pelatihan formal, pengembangan juga dilakukan melalui coaching dan mentoring oleh Lurah sebagai mentor aksi perubahan. Pendekatan ini akan membantu aparatur memahami konteks pelaksanaan Lapak Mamang secara lebih mendalam dan aplikatif. Pembinaan dilakukan secara terstruktur melalui rapat evaluasi dan forum

diskusi berkala untuk mengidentifikasi hambatan dan solusi selama implementasi berlangsung. Dukungan dari instansi teknis seperti Dinas Kominfo juga dioptimalkan untuk menyediakan bantuan teknis dan pemutakhiran sistem aplikasi. Melalui strategi ini, kompetensi aparatur Kelurahan Duku tidak hanya berkembang dalam aspek teknis, tetapi juga dalam hal perilaku pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik.

Dalam rangka mendukung keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan Lapak Mamang di Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang, penguatan kompetensi bagi seluruh pihak terkait menjadi salah satu komponen penting yang harus dilaksanakan. Rencana strategi pengembangan kompetensi ini disusun secara bertahap, sistematis, dan terarah sesuai kebutuhan tugas serta peran masing-masing pihak yang terdampak. Strategi pengembangan kompetensi difokuskan pada tiga pihak utama yaitu aparatur kelurahan, Ketua RT/RW, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pengembangan kompetensi dilakukan melalui metode klasikal berupa pelatihan formal, sosialisasi, dan bimbingan teknis, serta non-klasikal melalui pendampingan teknis, diskusi kelompok, dialog masyarakat, dan simulasi layanan berbasis aplikasi.

Pada tahap awal, strategi diarahkan pada peningkatan kompetensi teknis aparatur kelurahan dalam penguasaan aplikasi Si Demang, termasuk prosedur penginputan, verifikasi data digital. Kegiatan ini dilakukan melalui pelatihan teknis dari Dinas Kominfo Kota Palembang dan internalisasi SOP pelayanan publik. Selanjutnya, dilakukan penguatan kompetensi manajerial dan komunikasi pelayanan publik agar aparatur mampu memberikan layanan yang ramah, profesional, dan akuntabel.

Bagi Ketua RT/RW, strategi pengembangan kompetensi difokuskan pada peningkatan kemampuan supervisi lingkungan, penyebaran informasi program Lapak Mamang, serta partisipasi aktif dalam memberikan pelayanan di wilayah masing-masing. Kegiatan dilakukan melalui pertemuan rutin, dialog interaktif, dan evaluasi kendala. Sementara itu, bagi masyarakat, strategi pengembangan kompetensi diarahkan pada peningkatan literasi digital dalam pemanfaatan aplikasi Si Demang serta pemahaman terhadap hak dan kewajiban dalam pelayanan administrasi publik.

Sosialisasi, simulasi layanan langsung, serta edukasi melalui media sosial menjadi bagian dari strategi non-klasikal yang diterapkan.

Sebagai bentuk keberlanjutan, rencana strategi ini menetapkan adanya monitoring dan evaluasi berkala terhadap perkembangan kompetensi aparatur dan masyarakat, serta penguatan kapasitas melalui program pelatihan tambahan atau pendampingan teknis lanjutan apabila dibutuhkan. Seluruh hasil pengembangan kompetensi didokumentasikan dalam bentuk daftar hadir, laporan kegiatan, dan dokumentasi visual sebagai evidence pelaksanaan. Dengan strategi pengembangan kompetensi yang terarah dan berkelanjutan ini, diharapkan seluruh pihak mampu melaksanakan pelayanan administrasi publik berbasis aplikasi Si Demang secara optimal, profesional, dan transparan, sekaligus membangun budaya pelayanan digital bersih di Kelurahan Duku.

Tabel 3.3 : Pengembangan Kompetensi

Pihak Terdampak Aksi Perubahan	Kompetensi yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi
Aparatur Kelurahan (Operator Pelayanan)	1. Penguasaan aplikasi Si Demang 2. Etika pelayanan public	- Pelatihan teknis penggunaan aplikasi - Pembuatan Komitmen Bersama
RT / RW	1. Pemahaman digitalisas layanan 2. Penyampaian informasi ke warga	- Sosialisasi sistem Si Demang
LPMK dan Tokoh Masyarakat	1. Pengawasan social pelayanan public	- Sosialisasi Sistem Si Demang
Masyarakat Umum	1. Penggunaan aplikasi Si Demang 2. Hak-hak sebagai penerima layanan publik	- Edukasi melalui media sosial dan brosur -Layanan konsultasi digital dan WhatsApp Center
Sekretaris Lurah	1. Kepemimpinan perubahan 2. Supervisi dan monitoring inovasi layanan	- Pendampingan dari mentor aksi perubahan
Dinas Kominfo	1. Dukungan teknis dan pemeliharaan aplikasi	- Koordinasi berkala dan evaluasi teknis bersama tim kelurahan

BAB IV

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Aksi perubahan *Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku* melalui *Optimalisasi Aplikasi Si Demang* yang telah dilaksanakan tidak berhenti sampai pada tahap implementasi awal saja. Agar manfaat dan hasil yang telah dicapai dapat terus dipertahankan, ditingkatkan, dan diperluas cakupannya, maka disusun rencana keberlanjutan aksi perubahan yang akan diterapkan secara bertahap dan berkesinambungan di lingkungan Kelurahan Duku.

1.1. Strategi Keberlanjutan

Strategi keberlanjutan dilakukan melalui beberapa upaya, antara lain:

1. **Memastikan penguatan komitmen seluruh aparatur kelurahan, RT/RW, dan masyarakat** dalam menjalankan pelayanan publik yang transparan secara konsisten.
2. **Mengintegrasikan aplikasi Si Demang sebagai sistem layanan administrasi utama di Kelurahan Duku**, sehingga seluruh proses pelayanan administrasi wajib dilakukan melalui sistem digital tersebut.
3. **Melakukan monitoring dan evaluasi berkala** terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi digital dan transparan.
4. **Melanjutkan pengembangan kompetensi aparatur dan Ketua RT/RW** melalui pelatihan teknis, sosialisasi regulasi, serta penguatan budaya pelayanan bersih dan profesional.
5. **Menjalin koordinasi berkelanjutan dengan Dinas Kominfo, Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang, serta pihak terkait lainnya** dalam mendukung optimalisasi pelayanan digital.

4.2. Rencana Jangka Menengah dan Panjang

Keberlanjutan aksi perubahan ini dirancang dalam dua tahapan:

- **Jangka Menengah (6–12 bulan ke depan):**

- Seluruh pelayanan administrasi di Kelurahan Duku diakses melalui aplikasi Si Demang minimal 70%.
- Terbentuknya tim pengawasan internal berbasis partisipasi RT/RW.
- Meningkatnya laporan pengaduan melalui kanal Si Demang sebagai bentuk kesadaran pengawasan masyarakat.
- **Jangka Panjang (1–3 tahun ke depan):**
 - Terwujudnya Kelurahan Duku sebagai **kelurahan berbasis digital** di tingkat kecamatan.
 - Seluruh pelayanan administrasi 100% berbasis digital melalui aplikasi Si Demang.
 - Budaya kerja aparatur yang bersih, akuntabel, dan profesional terus terbangun secara sistematis.
 - Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik meningkat secara berkelanjutan.

4.3. Penguatan Regulasi dan Pengawasan

Untuk menjamin keberlanjutan aksi perubahan, perlu dilakukan:

- **Penyusunan Surat Edaran Lurah** tentang pelaksanaan layanan administrasi digital melalui aplikasi sidemang.
- **Penerapan sistem reward dan punishment** bagi aparatur pelayanan berdasarkan capaian kinerja dan integritas.
- **Optimalisasi kanal pengaduan digital** dan forum konsultasi warga sebagai media pengawasan layanan publik.

Dengan strategi keberlanjutan yang terencana ini, diharapkan aksi perubahan yang telah berjalan dapat memberikan dampak jangka panjang bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Duku, sekaligus membangun budaya kerja pelayanan digital yang bersih, transparan, dan terpercaya.

Dukungan Dari Lurah Duku



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA PALEMBANG
KELURAHAN DUKU
Jl. Rama Kasih Raya No.763 Palembang 30113 Sumatera Selatan

SURAT DUKUNGAN
AKSI PERUBAHAN KUALITAS PELAYANAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laili Fitriati, S.Sos., M.Si
Pangkat /gol : Pembina / IV a
NIP : 197007231995032003
Jabatan : Lurah Kelurahan Duku

Dengan ini mendukung terhadap Aksi Perubahan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh :

Nama : Wawan Dwi Apriyanto, S.IP
Pangkat /gol : Penata / III c
NIP : 198604092009011001
Jabatan : Sekretaris Lurah Kelurahan Duku

Sebagai peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2025 Pada BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan dengan judul aksi perubahan kualitas pelayanan "LAYANAN PRAKTIS ADMINISTRASI KELURAHAN DUKU MELALUI OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG (LAPAK MAMANG)"

Demikian surat dukungan ini dibuat, untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Palembang, Oktober 2025


LAILI FITRIATI, S.Sos., M.Si
Pembina / IV a
197007231995032003

Dukungan Dari Dinas Kominfo Kota Palembang



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Nyoman Ratu No. 1271 Palembang Provinsi Sumatera Selatan
Telepon : (0711) 352271 Faksimile : (0711) 353262 Kode Pos : 30129
Website : www.kominfo.palembang.go.id Email : kominfo@palembang.go.id

SURAT DUKUNGAN
AKSI PERUBAHAN KUALITAS PELAYANAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erwin Saputra, S.STP
NIP : 198112212000121001
Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik

Dengan ini mendukung terhadap Aksi Perubahan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh :

Nama : Wawan Dwi Apriyanto, S.IP
Pangkat /gol : Penata / III c
NIP : 198604092009011001
Jabatan : Sekretaris Lurah Kelurahan Duku

Sebagai peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2025 Pada BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan dengan judul aksi perubahan kualitas pelayanan "LAYANAN PRAKTIS ADMINISTRASI KELURAHAN DUKU MELALUI OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG (LAPAK MAMANG)"

Demikian surat dukungan ini dibuat, untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik
Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Palembang


ERWIN SAPUTRA, S.STP
198112212000121001

BAB V

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Pelaksanaan aksi perubahan *Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang* memiliki keterkaitan yang erat dengan beberapa mata pelatihan pilihan yang diikuti dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2025. Keterkaitan ini tidak hanya sebatas pada substansi materi pelatihan, tetapi juga dalam penerapan prinsip, metode, dan keterampilan yang diperoleh dalam pelatihan ke dalam situasi nyata di lingkungan kerja. Berikut penjelasan keterkaitan masing-masing mata pelatihan pilihan:

5.1. Pengelolaan Konflik Kepentingan

Aksi perubahan ini menghadapi tantangan berupa adanya potensi konflik kepentingan di lingkungan pelayanan kelurahan, khususnya terkait proses yang manual dan berulang dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Melalui pelaksanaan program *Lapak Mamang*, peserta pelatihan menerapkan konsep pengelolaan konflik kepentingan dengan menyusun komitmen bersama, melakukan pendekatan persuasif terhadap aparaturnya dan RT/RW, serta membangun sistem pengawasan berbasis partisipasi masyarakat. Upaya ini sekaligus menjadi implementasi nyata dari materi pelatihan dalam mengatasi benturan kepentingan secara efektif dan bijaksana.

5.2. Struktural Kepemimpinan

Dalam aksi perubahan ini, peserta mempraktikkan kepemimpinan struktural dengan membentuk tim pelaksana aksi perubahan, menetapkan tugas dan tanggung jawab, serta melakukan koordinasi lintas stakeholder baik internal maupun eksternal kelurahan. Peserta memimpin jalannya program, mengorganisasikan sumber daya, dan memastikan seluruh proses berjalan sesuai rencana. Hal ini menjadi wujud implementasi kompetensi kepemimpinan struktural yang diperoleh dalam pelatihan, di mana peserta mampu memobilisasi organisasi dalam pelaksanaan program perubahan.

5.3. Keterampilan Digital

Aksi perubahan ini mengedepankan pemanfaatan aplikasi Si Demang sebagai media layanan administrasi berbasis digital. Peserta pelatihan mempraktikkan keterampilan digital dengan menguasai operasional aplikasi, memberikan pelatihan kepada aparatur dan masyarakat. Penguatan keterampilan digital ini penting untuk mendukung terwujudnya layanan publik yang cepat dan transparan, sesuai dengan materi pelatihan keterampilan digital yang bertujuan membentuk ASN yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

5.4. Resiliensi Diri

Dalam proses pelaksanaan aksi perubahan, peserta menghadapi berbagai kendala seperti resistensi perubahan dari aparatur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta potensi konflik akibat budaya kerja. Dengan mengimplementasikan konsep resiliensi diri yang dipelajari dalam pelatihan, peserta mampu menjaga ketenangan, motivasi, serta semangat untuk menyelesaikan program hingga tuntas. Resiliensi diri menjadi faktor kunci dalam keberhasilan aksi perubahan ini, karena peserta dapat tetap fokus dan konsisten dalam menghadapi berbagai tekanan.

Tabel 4.1 : Resiliensi Diri

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang	Pengelolaan Konflik Kepentingan	Klasikal & Non-Klasikal	Mengelola potensi konflik antara aparatur dan masyarakat terkait pelayanan administrasi melalui komitmen bersama dan pengawasan partisipatif	Materi pelatihan, studi kasus di lingkungan kerja
2	Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang	Gender Equality, Disability, and Social Inclusion (GEDSI)	Klasikal & Non-Klasikal	Menerapkan Layanan Sidemang yang ramah bagi warga lansia yang kesulitan digital, disabilitas dan perempuan	Materi pelatihan, praktik kepemimpinan dalam unit kerja
3	Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang	Keterampilan Digital	Klasikal & Non-Klasikal	Optimalisasi aplikasi Si Demang sebagai layanan administrasi digital serta pelatihan penggunaan bagi aparatur dan masyarakat	Materi pelatihan, aplikasi Si Demang, pengalaman pendampingan teknis
4	Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang	Resiliensi Diri	Klasikal & Non-Klasikal	Mengelola tekanan, resistensi perubahan, serta konflik selama pelaksanaan program hingga tercapai hasil optimal	Materi pelatihan, pengalaman menghadapi tantangan lapangan



BAB VI

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

Sebagai bagian dari upaya penguatan kompetensi aparatur sipil negara dalam melaksanakan aksi perubahan, keterkaitan antara materi pelatihan pilihan dengan program yang diimplementasikan menjadi sangat penting untuk dianalisis. Aksi perubahan yang dilaksanakan dalam bentuk pelayanan Administrasi melalui Lapak Mamang tidak hanya membutuhkan pendekatan teknis semata, tetapi juga memerlukan dukungan keterampilan interpersonal, pemanfaatan teknologi digital, serta penginternalisasian nilai-nilai budaya kerja ASN.

6.1. Penerapan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi disusun dengan mempertimbangkan segmentasi stakeholder yang terdampak langsung maupun tidak langsung oleh aksi perubahan, meliputi aparatur kelurahan, Ketua RT/RW, masyarakat, kecamatan, Dinas Kominfo, dan media lokal. Peserta memanfaatkan berbagai ragam media komunikasi, baik konvensional maupun modern, dalam proses diseminasi dan publikasi.

Beberapa media dan strategi yang digunakan antara lain:

- **Media Sosial Resmi Kelurahan:** Penyampaian informasi, foto kegiatan, testimoni, serta edukasi publik terkait layanan digital Si Demang dan Lapak Mamang melalui akun Facebook, Instagram, dan grup WhatsApp.
- **Banner, Spanduk, dan Brosur Digital:** Pemasangan media publikasi di area pelayanan kantor kelurahan dan lingkungan warga dengan desain yang menarik dan pesan edukatif yang mudah dipahami.

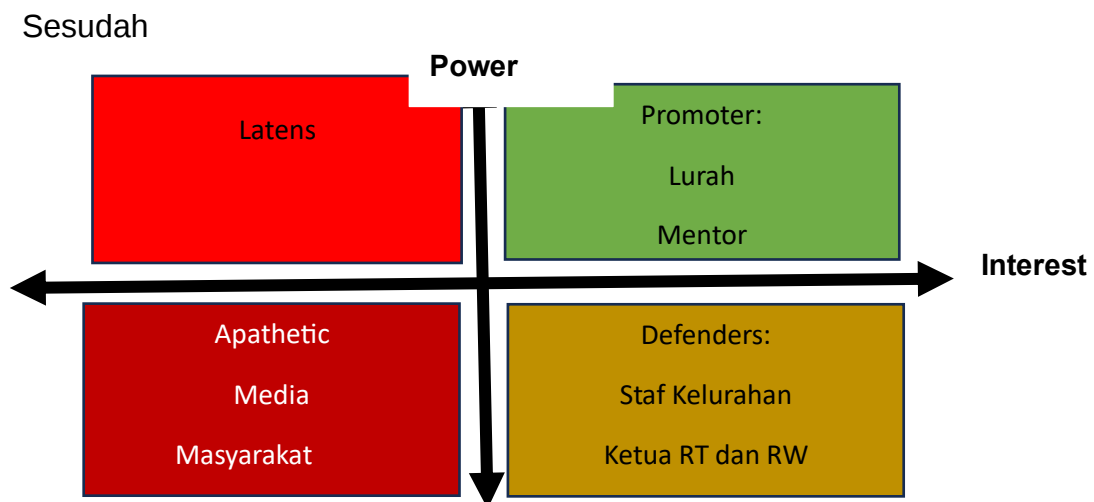
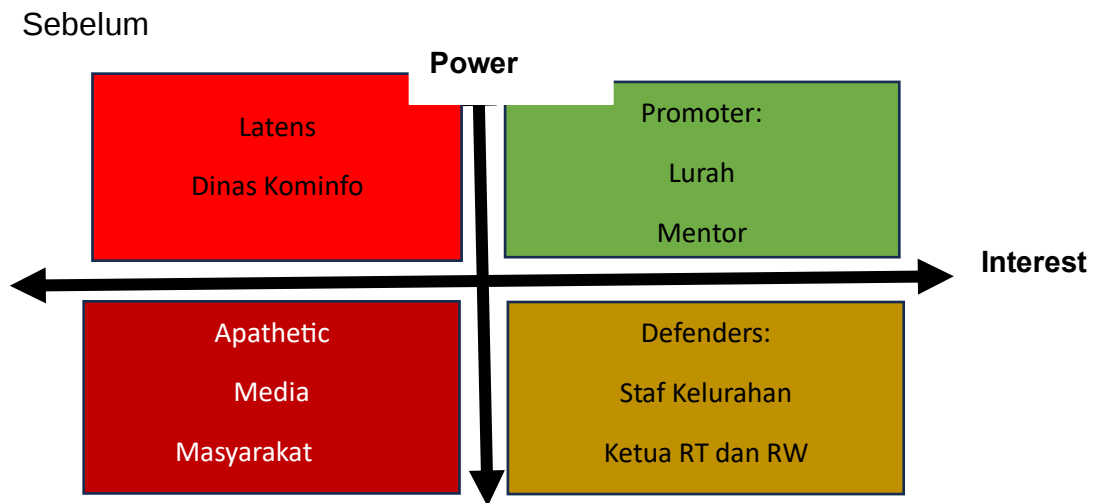
Forum Sosialisasi Masyarakat: Penyampaian langsung kepada Ketua RT/RW dan masyarakat melalui pertemuan-pertemuan rutin dan kegiatan layanan keliling.

6.2. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan

Melalui strategi diseminasi yang sistematis dan pemanfaatan media yang tepat sasaran, aksi perubahan ini mendapatkan respon positif dari berbagai stakeholder. Beberapa hasil dan testimoni yang diperoleh antara lain:

- **Aparatur Kelurahan Duku** menyatakan dukungan penuh terhadap kelanjutan program Lapak Mamang dan berkomitmen melaksanakan pelayanan berbasis aplikasi.
- **Ketua RT/RW** memberikan apresiasi terhadap adanya layanan digital Si Demang yang memudahkan warga dan menyatakan siap membantu mensosialisasikan ke masyarakat.
- **Dinas Kominfo Kota Palembang** merespon positif dan mendorong program ini untuk dijadikan **best practice** di kelurahan lain.
- **Masyarakat** antusias memanfaatkan layanan digital dan menyampaikan testimoni bahwa pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan tanpa biaya tambahan.

Kegiatan diseminasi ini juga berhasil mendorong **rencana adopsi program serupa di dua kelurahan lain di Kecamatan Ilir Timur Tiga**, yang menyatakan ketertarikan untuk menerapkan optimalisasi layanan administrasi berbasis aplikasi.



Penambahan stakeholder ke kuadran Promotors disebabkan intensifnya pendekatan dan koordinasi kepada stakeholder terkait, sehingga mampu meyakinkan stakeholder tersebut tentang manfaat dan pentingnya Pemanfaatan Aplikasi Si Demang yang dibuat oleh Dinas Kominfo Kota Palembang untuk Masyarakat.

BAB VII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Pelaksanaan aksi perubahan *Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang* tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga menjadi media aktualisasi dan pengembangan potensi diri peserta pelatihan kepemimpinan pengawas. Selama proses perancangan hingga pelaksanaan aksi perubahan, peserta dituntut untuk mengembangkan berbagai kompetensi teknis, manajerial, dan sosial, sesuai dengan materi pelatihan yang telah diikuti.

7.1. Strategi Pengembangan Potensi Diri

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini, peserta menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kapasitas dan potensi diri, di antaranya:

- **Mengikuti pelatihan, bimbingan, dan konsultasi dengan mentor** dalam penyusunan dan pelaksanaan aksi perubahan.
- **Belajar mandiri** melalui studi literatur, referensi kebijakan pelayanan public dan pelayanan berbasis digital di daerah lain.
- **Mengikuti kegiatan diskusi kelompok dan konsultasi teknis** dengan Dinas Kominfo Kota Palembang untuk memperluas wawasan terkait digitalisasi layanan dan tata kelola pengawasan pelayanan publik.
- **Melatih keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan negosiasi** dalam membangun komitmen dan koordinasi lintas stakeholder selama implementasi aksi perubahan.
- **Meningkatkan keterampilan digital** dalam pengelolaan aplikasi Si Demang dan media sosial untuk mendukung diseminasi informasi.

7.2. Capaian Pengembangan Potensi Diri

Selama proses pelaksanaan aksi perubahan, terdapat beberapa capaian pengembangan potensi diri yang berhasil diperoleh, yaitu:

- Meningkatnya kemampuan **kepemimpinan strategis** dalam merancang dan memimpin pelaksanaan aksi perubahan di lingkungan kerja.
- Tercapainya peningkatan kemampuan **komunikasi publik** dan **manajemen konflik** dalam menghadapi resistensi perubahan dan perbedaan kepentingan di lingkungan kelurahan.
- Meningkatnya **kompetensi digital** dalam pengelolaan aplikasi pelayanan administrasi serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana publikasi dan kampanye pelayanan bersih.
- Terlatihnya kemampuan **resiliensi diri** dalam menghadapi tekanan, tantangan, dan dinamika selama pelaksanaan program hingga mencapai hasil yang diharapkan.

7.3. Manfaat Pengembangan Potensi Diri

Pengembangan potensi diri yang diperoleh selama pelaksanaan aksi perubahan berdampak positif terhadap:

- Peningkatan kualitas kepemimpinan peserta dalam menjalankan tugas sebagai pengawas di lingkungan kerja.
- Meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam mengelola program inovasi pelayanan publik.
- Mendorong terciptanya budaya kerja profesional, adaptif, dan berbasis pelayanan digital di lingkungan Kelurahan Duku.
- Menjadi bekal berharga bagi peserta untuk menerapkan program-program perubahan lainnya di masa mendatang.

Tabel 7.1 : Pengembangan Potensi diri

No	Komponen/ Sub Komponen	Kegiatan Pengembangan Potensi Diri untuk Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan	Kegiatan/Tahapan Aksi Perubahan	Waktu Pelaksanaan	Waktu Pelaksanaan	Hasil
				Rencana	Realisasi	
1	Kepemimpinan Perubahan	Mengikuti bimbingan dan konsultasi rutin dengan mentor	Penyusunan rancangan aksi perubahan	Oktober 2025	Oktober 2025	Tersusunnya rancangan aksi perubahan yang aplikatif
2	Penguatan Keterampilan Digital	Belajar mandiri pengoperasian aplikasi Si Demang dan pengelolaan media sosial	Implementasi layanan digital dan publikasi program	Oktober 2025	Oktober 2025	Mampu mengelola layanan administrasi digital
3	Komunikasi Publik & Manajemen Konflik	Melaksanakan sosialisasi internal kepada aparatur dan Ketua RT/RW	Sosialisasi aksi perubahan	Oktober 2025	Oktober 2025	Terbangun komitmen bersama mendukung program Lapak Mamang
4	Resiliensi Diri	Mengikuti diskusi kelompok dan pendampingan teknis dengan stakeholder terkait	Menghadapi tantangan & resistensi saat pelaksanaan aksi	November 2025	November 2025	Tetap konsisten dan mampu menyelesaikan kendala di lapangan
5	Pengembangan Jaringan Kerja	Melakukan koordinasi lintas stakeholder (Dinas Kominfo)	Mendapat dukungan adopsi dan publikasi aksi perubahan	November 2025	November 2025	Dukungan stakeholder diperoleh, rencana replikasi disepakati

BAB VIII PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan aksi perubahan dengan judul “*Layanan Praktis Administrasi Kelurahan Duku Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang*” telah berjalan dengan baik sesuai dengan rencana. Program ini mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Duku, khususnya dalam upaya pencegahan praktik pungutan liar yang selama ini menjadi salah satu permasalahan utama di lingkungan pelayanan administrasi kelurahan.

Aksi perubahan ini juga berhasil mendorong pemanfaatan layanan administrasi berbasis digital melalui optimalisasi aplikasi *Si Demang*, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, serta mudah diakses oleh masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini tidak terlepas dari dukungan penuh aparaturnya kelurahan, Ketua RT/RW, masyarakat, serta stakeholder terkait seperti Kecamatan Ilir Timur Tiga, Dinas Kominfo Kota Palembang.

Selain membawa dampak positif terhadap pelayanan publik, aksi perubahan ini juga menjadi media bagi peserta dalam mengembangkan potensi diri, meningkatkan keterampilan kepemimpinan, komunikasi publik, pengelolaan konflik, keterampilan digital, serta resiliensi diri selama proses pelaksanaan program.

B. Saran

Agar program *Lapak Mamang* melalui aplikasi *Si Demang* dapat berjalan berkelanjutan dan memberikan manfaat lebih luas, beberapa saran yang dapat disampaikan adalah:

1. **Kepada Pemerintah Kota Palembang**, diharapkan dapat mendorong implementasi layanan administrasi digital dan Kelurahan berbasis digital di seluruh kelurahan dengan menjadikan aksi perubahan ini sebagai salah satu model *best practice*.

2. **Kepada Kecamatan Ilir Timur Tiga**, diharapkan terus melakukan pembinaan, pengawasan, dan pendampingan terhadap kelurahan dalam penerapan layanan cepat, transparan dan digitalisasi administrasi.
3. **Kepada Aparatur Kelurahan Duku**, agar tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, serta terus meningkatkan kapasitas dan keterampilan dalam memanfaatkan aplikasi digital.
4. **Kepada masyarakat**, diimbau untuk aktif memanfaatkan layanan administrasi digital yang telah disediakan, serta turut berperan dalam mengawasi pelayanan publik demi terciptanya lingkungan pelayanan yang bersih dan akuntabel.
5. Perlu dilakukan **evaluasi berkala** terhadap implementasi aplikasi *Si Demang* dan Lapak Mamang untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan serta sebagai dasar pengembangan program layanan digital ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia. (2020). Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). Pedoman Transformasi Digital Pelayanan Publik di Tingkat Pemerintah Daerah. Jakarta: Kominfo RI.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPAN-RB.

Pemerintah Kota Palembang. (2022). Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Penggunaan Aplikasi Si Demang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Umum di Kelurahan. Palembang: Bagian Hukum Setda Kota Palembang.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D (Cetakan ke-10). Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

Lembaga Administrasi Negara (LAN RI). (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Daerah. Jakarta: Pusat Kajian dan Inovasi Manajemen Pemerintahan LAN RI.

Lembaga Administrasi Negara (LAN RI). (2023). Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas:

Membangun Kompetensi ASN Berintegritas dan Inovatif. Jakarta: LAN RI.