

# AKSI PERUBAHAN

## OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI ADMINISTRASI BERBASIS WEBSITE (G-PASBAR) DI KANTOR LURAH PASAR BARU KABUPATEN LAHAT



PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGGARAN II  
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH  
TAHUN 2025



HENI SUSANTI, SE  
NDH. 037

# Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan aksi perubahan dengan judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Administrasi Berbasis Website(G-PASBAR) di Kantor Lurah Pasar Baru Kabupaten Lahat" ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Pasar Baru Kabupaten Lahat. Aksi perubahan ini dilatar belakangi oleh kebutuhan akan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta sebagai bentuk komitmen terhadap reformasi birokrasi dan pelayanan prima.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Lurah Pasar Baru Kabupaten Lahat .

Lahat, Juli 2025  
Hormat kami,

Heni Susanti,SE  
NIP. 198004272007012003



KATA PENGANTAR

# DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b>	<b>1</b>
<b>Daftar Isi</b>	<b>2</b>
<b>Profil Project Leader</b>	<b>4</b>
<b>Latar Belakang</b>	<b>5</b>
<b>Tujuan Aksi Perubahan</b>	<b>6</b>
<b>Manfaat Aksi Perubahan</b>	<b>7</b>
<b>Milestone</b>	<b>8</b>
<b>Koordinasi dengan Mentor</b>	<b>9</b>
<b>Pembentukan Tim Efektif</b>	<b>10</b>
<b>SK Tim Efektif</b>	<b>11</b>
<b>Rapat Koordinasi Tim Efektif</b>	<b>12</b>
<b>Sosialisasi Website G-Pasbae</b>	<b>13</b>

# DAFTAR ISI

<b>Uji Coba Pelayanan Publik Digital</b>	<b>15</b>
<b>Pemasangan Brosur dan Standing Banner</b>	<b>16</b>
<b>Analisis SWOT</b>	<b>17</b>
<b>Dukungan Aksi Perubahan</b>	<b>18</b>
<b>Publikasi Aksi Perubahan</b>	<b>20</b>
<b>Pergeseran Stakeholder</b>	<b>22</b>
<b>Kesimpulan</b>	<b>23</b>
<b>Rekomendasi</b>	<b>24</b>

KELURAHAN  
**PASAR BARU**

KABUPATEN  
**LAHAT**



**HENI SUSANTI, SE**

**NDH. 037**

**NIP. 198004272007012003**

# LATAR BELAKANG

## AKSI PERUBAHAN

Dalam era perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, digitalisasi pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi setiap instansi pemerintahan. Pemerintah Indonesia telah menetapkan arah kebijakan ini melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kedua regulasi tersebut menegaskan pentingnya transformasi sistem pelayanan agar lebih cepat, transparan, akuntabel,

Namun demikian, kondisi pelayanan administrasi di Kelurahan Pasar Baru saat ini masih dilakukan secara manual. Proses yang bersifat konvensional ini mengakibatkan berbagai permasalahan, seperti antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan administrasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan nasional dengan implementasi di tingkat kelurahan, khususnya dalam hal pemanfaatan teknologi informasi.

Kurangnya digitalisasi juga berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat, termasuk RT dan RW, dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Masyarakat belum memiliki akses informasi yang cukup untuk mengurus dokumen secara mandiri, dan standar pelayanan yang ada belum mencerminkan prinsip pelayanan prima dan akuntabilitas secara optimal.

Melihat kondisi tersebut, digitalisasi pelayanan administrasi di Kelurahan Pasar Baru menjadi kebutuhan mendesak. Pemanfaatan sistem elektronik tidak hanya akan mempercepat dan mempermudah proses layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan langkah konkret untuk membangun sistem pelayanan berbasis digital yang terintegrasi, mudah diakses, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.



Gambar 1. Kelurahan Pasar Baru

## Jangka Pendek

- Membangun sistem pelayanan administrasi berbasis website (G-Pasbar) untuk memfasilitasi layanan daring seperti pengisian formulir mandiri, pembuatan surat keterangan, dan pengaduan masyarakat. Fokus jangka pendek meliputi pengembangan sistem, pelatihan pegawai, serta sosialisasi awal kepada RW/RT dan masyarakat agar lebih akrab dengan layanan digital yang mudah diakses dan modern.

## Jangka Menengah

- Meningkatkan pemanfaatan G-Pasbar oleh seluruh masyarakat Kelurahan Pasar Baru melalui pengembangan fitur seperti pelacakan layanan, notifikasi otomatis, dan form pengaduan online. Sosialisasi diperluas melalui RT/RW, media sosial, dan forum warga, serta penguatan peran RT/RW dalam mendorong penggunaan layanan digital.

## Jangka Panjang

- **Mewujudkan transformasi digital yang menyeluruh dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Baru melalui Website G-PASBAR**

# MANFAAT AKSI PERUBAHAN

1

- Masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan publik seperti syarat-syarat pengurusan surat kapan saja dan dari mana saja melalui Website . Hal ini memudahkan warga yang bekerja atau memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor kelurahan

2

- Meminimalisir Kesalahan dan Ketidaktahuan Warga, Dengan fitur informasi syarat berkas yang jelas di Website , warga dapat mengetahui secara pasti dokumen apa saja yang harus disiapkan sebelum datang ke kantor. Hal ini mengurangi kasus dokumen tidak lengkap dan meminimalisir komunikasi berulang dengan petugas.

3

- Efisiensi Waktu Pelayanan. Melalui fitur unduh formulir surat mandiri, warga bisa mengisi formulir dari rumah. Mereka hanya perlu datang ke kantor lurah untuk menyerahkan berkas lengkap dan melakukan penandatanganan, sehingga mengurangi antrean dan waktu tunggu di kantor kelurahan.

4

- Meningkatkan Produktivitas dan Efisiensi Kerja Pegawai, Petugas kelurahan tidak lagi harus menjelaskan persyaratan dasar secara berulang kepada warga. Mereka dapat langsung memverifikasi dokumen dan mencetak surat, sehingga proses kerja lebih cepat dan profesional.

5

- Ketua RT dan RW menjadi mitra aktif dalam menyosialisasikan penggunaan Website kepada warga. Hal ini memperkuat peran RT/RW dalam sistem pelayanan dan memperlancar koordinasi antara kelurahan dan masyarakat.

6

- Mendukung Transformasi Digital Pemerintah Daerah. G-Pasbar menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi berbasis digital di tingkat kelurahan. Jika berhasil, sistem ini berpotensi untuk direplikasi di kelurahan lain sebagai model layanan publik berbasis teknologi di Kabupaten Lahat.

# MILESTONE

1

koordinasi dengan mentor

2

Pembentukan Tim Efektif

3

Rapat Koordinasi Tim Efektif

4

Koordinasi dengan Tim IT

5

Sosialisasi Website G-PASBAR

6

Uji Coba Pelayanan Publik Digital

7

Pemasangan Standing banner dan Brosur

# KOORDINASI

## dengan Mentor



Gambar 2. Kelurahan Pasar Baru

Tahapan awal dari aksi perubahan ini diawali dengan melakukan koordinasi intensif bersama mentor, yang memiliki peran sebagai pembimbing sekaligus pengarah strategi dalam pelaksanaan aksi. Pada tahap ini, Project Leader mempresentasikan rancangan awal aksi, mulai dari identifikasi masalah, rumusan solusi digital, hingga strategi implementasi sistem pelayanan berbasis Website. Mentor memberikan beberapa catatan strategis, seperti pentingnya penguatan aspek keberlanjutan, perlunya sosialisasi masif ke masyarakat akar rumput, serta jaminan keamanan data layanan yang akan disimpan secara digital. Koordinasi ini sangat penting karena memberikan validasi terhadap kelayakan aksi, sekaligus mengukuhkan komitmen bersama dalam mendukung transformasi pelayanan publik di Kelurahan Pasar Baru.

Koordinasi awal tersebut kemudian menjadi titik tolak penting dalam menyempurnakan desain aksi perubahan. Setelah mendapatkan masukan dari mentor, Project Leader melakukan revisi dan penyempurnaan terhadap rencana aksi, khususnya dengan memperkuat strategi keberlanjutan dan pendekatan partisipatif dalam pelibatan masyarakat. Salah satu langkah nyata yang dilakukan adalah menyusun peta jalan (roadmap) aksi secara lebih detail, mencakup tahapan perencanaan teknis pengembangan Website, pelibatan tim efektif, hingga skema sosialisasi kepada masyarakat dengan mempertimbangkan karakteristik lokal.

# PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF

Senin, 19 Mei 2025

Project Leader membentuk Tim Efektif yang terdiri dari unsur perangkat kelurahan, staf administrasi, dan tokoh lokal yang memahami dinamika pelayanan masyarakat. Pembentukan tim ini dilaksanakan secara formal dan menghasilkan Surat Keputusan (SK) yang ditandatangani langsung oleh Lurah Pasar Baru sebagai bentuk legalitas dan komitmen kelembagaan. Tim ini memiliki fungsi utama sebagai penggerak lapangan, penanggung jawab teknis, serta penghubung antara warga dengan sistem digital pelayanan yang dibangun. Dengan adanya tim ini, pelaksanaan G-Pasbar dapat berjalan secara kolaboratif dan terkoordinasi.

Tim ini terdiri dari unsur perangkat kelurahan yang memiliki pemahaman terhadap tugas-tugas pemerintahan di tingkat lokal, serta staf administrasi yang terbiasa menangani kegiatan pelayanan masyarakat sehari-hari. Pembentukan tim ini dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan integritas, komitmen, dan kemampuan dasar teknologi informasi dari masing-masing anggota. Tim Efektif bukan hanya bertugas menjalankan instruksi teknis, tetapi memainkan peran penting sebagai jembatan komunikasi antara struktur kelurahan dan masyarakat. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa implementasi aksi perubahan berjalan sesuai rencana, mulai dari tahap persiapan digitalisasi dokumen, koordinasi antar unit kerja, hingga pelaksanaan simulasi penggunaan sistem berbasis Website .



Gambar 3. Kelurahan Pasar Baru

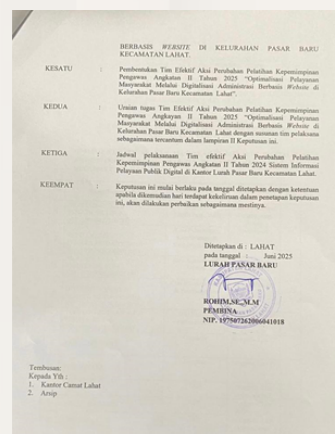
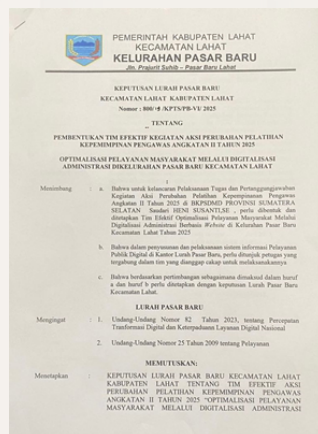
# SK

## TIM EFEKTIF

Senin, 19 Mei 2025

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan aksi perubahan yang berjudul "Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Administrasi Berbasis Website (G-PASBAR)" di Kantor Lurah Pasar Baru, Kabupaten Lahat, telah diterbitkan Surat Keputusan (SK) tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan. SK ini diterbitkan sebagai bentuk komitmen pimpinan dan upaya strategis untuk memastikan seluruh tahapan aksi perubahan dapat berjalan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan. Tim Efektif ini terdiri dari unsur pimpinan, staf administrasi, serta pihak-pihak terkait yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab dalam bidang pelayanan publik dan pengelolaan teknologi informasi. Tim ini memiliki tugas utama untuk merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi sistem administrasi berbasis website (G-PASBAR) yang bertujuan mempermudah akses layanan bagi masyarakat secara digital, cepat, dan transparan.

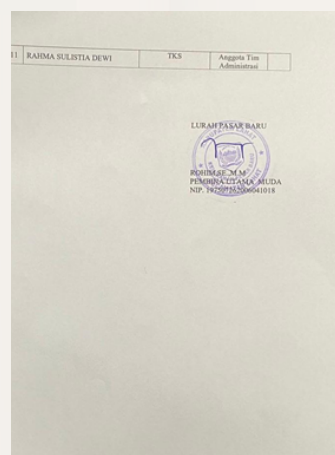
Penerbitan SK ini tidak hanya menjadi dasar hukum pembentukan tim, tetapi juga memperkuat kolaborasi lintas fungsi dalam mendukung terwujudnya inovasi pelayanan publik yang lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Tim Efektif yang resmi, diharapkan seluruh proses perubahan dapat terlaksana dengan lebih terarah dan memperoleh dukungan maksimal dari seluruh pemangku kepentingan.



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN LURAH PASAR BARU KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PELATIHAN KEPERAWATAN PENGAWAS ANGIKATAN II TAHUN 2025 OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI DIGITALISASI ADMINISTRASI BERBASIS WEBSITE DI KELURAHAN PASAR BARU KECAMATAN LAHAT

SUSUNAN TIM EFEKTIF  
AKSI PERUBAHAN PELATIHAN KEPERAWATAN PENGAWAS ANGIKATAN II TAHUN 2025  
OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI DIGITALISASI ADMINISTRASI BERBASIS WEBSITE DI KELURAHAN PASAR BARU KECAMATAN LAHAT

No	Nama Lengkap/NIP	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Keperawatan	Ket
1	BENI HESANTILLE PENATA TK.1213 NIP. 198007200920001	Kabupaten Lahat Pasar Baru	Praktisi Lulusan Pendidikan Keperawatan	Ket
2	SEPTIANE PENATA MEL. DA. TK.1213 NIP. 197902200620001	Kan. Perencanaan, Kemitraan & Keterbacaan Umum	Manajemen	Ket
3	PENATA TK.1213 NIP. 197808090120001	Kan. Keuangan & Umum	Ketua Tim IT	Ket
4	DWI SEPTEANASRI PENATA MEL. DA. TK.1213 NIP. 198202020120001	Kan. Perencanaan & Peningkatan	Ketua Tim IT	Ket
5	PENATA MEL. DA. TK.1213 NIP. 198101020120001	STU Peningkatan Peningkatan	Anggota Tim IT	Ket
6	HABIBI HEDAYAT	Operator	Operator	Anggota Tim IT
7	SUBRIYANI	Manajer	Anggota Tim IT	Ket
8	HITRIANI	TKS	Anggota Tim Administrasi	Ket
9	SERILY RAHYUNI	TKS	Anggota Tim Administrasi	Ket
10	DARTI HESANTI	TKS	Anggota Tim Administrasi	Ket



Gambar 4. SK Tim Efektif

# RAPAT KOORDINASI TIM EFEKTIF



Gambar 5. Rapat Koordinasi Tim Efektif

Dilakukan rapat perdana Tim Efektif. Agenda utama rapat ini adalah membahas secara teknis pelaksanaan aksi perubahan, membagi peran dan tanggung jawab setiap anggota tim, serta menyamakan persepsi terkait visi pelayanan publik berbasis digital. Project Leader memfasilitasi sesi diskusi mendalam mengenai struktur Website, jenis layanan yang akan ditampilkan secara daring, alur proses pelayanan digital, serta sistem dokumentasi dan pelaporan. Output dari kegiatan ini meliputi: notulen rapat, daftar hadir, serta dokumentasi kegiatan dalam bentuk foto, yang menjadi bagian penting dari pelaporan aksi perubahan.

Sebagai bentuk penguatan pelaksanaan aksi perubahan, telah dilaksanakan rapat koordinasi Tim Efektif yang dipimpin langsung oleh Lurah Pasar Baru selaku mentor. Rapat ini bertujuan untuk menyamakan persepsi seluruh anggota tim terkait pelaksanaan aksi “Implementasi Digitalisasi dalam Pelayanan Publik Berbasis Website (G-Pasbar)”. Dalam rapat tersebut, Lurah menekankan pentingnya kerja sama, disiplin, dan komunikasi antartim dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan digital. Selain itu, dibahas pula pembagian tugas, tahapan kegiatan, serta strategi sosialisasi ke masyarakat. Arahan dari Lurah menjadi motivasi sekaligus pengingat bahwa transformasi digital bukan hanya soal teknologi, tetapi juga perubahan budaya kerja menuju pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsif.



- kegiatan sosialisasi sekaligus launching resmi Website G-Pasbar yang bertempat di aula Kelurahan Pasar Baru. Kegiatan ini dihadiri oleh Lurah, Ketua RW/RT, perangkat kelurahan serta tokoh masyarakat. Dalam kegiatan ini, dipaparkan manfaat, fitur-fitur, dan cara penggunaan Website kepada seluruh peserta. Masyarakat diberikan kesempatan untuk melakukan simulasi akses dan diberikan lembar panduan singkat. Tujuan utama sosialisasi adalah untuk membangun kesadaran digital di kalangan warga serta meningkatkan literasi teknologi dalam mengakses layanan publik.

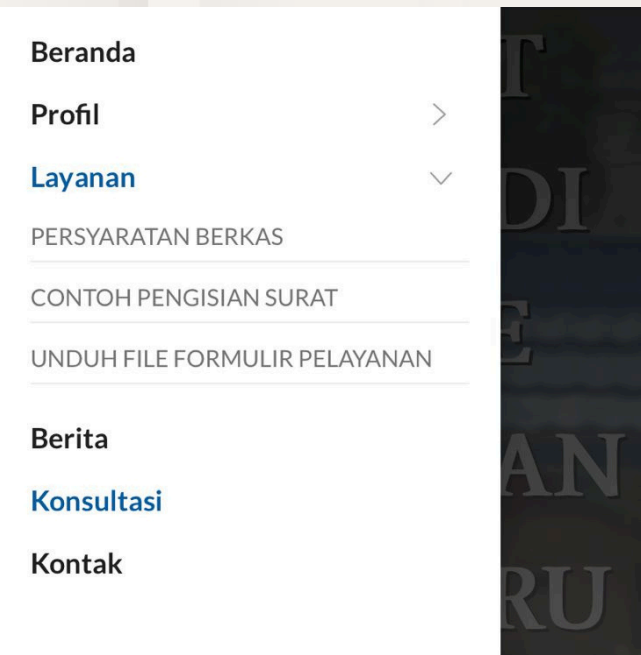
Gambar 5. Sosialisasi Website G-PASBAR

# Sosialisasi Website G-PASBAR



Gambar 6. Sosialisasi Website G-PASBAR

- kegiatan sosialisasi sekaligus launching resmi Website G-Pasbar yang bertempat di aula Kelurahan Pasar Baru. Kegiatan ini dihadiri oleh Lurah, Ketua RW/RT, perangkat kelurahan serta tokoh masyarakat. Dalam kegiatan ini, dipaparkan manfaat, fitur-fitur, dan cara penggunaan Website kepada seluruh peserta. Masyarakat diberikan kesempatan untuk melakukan simulasi akses dan diberikan lembar panduan singkat. Tujuan utama sosialisasi adalah untuk membangun kesadaran digital di kalangan warga serta meningkatkan literasi teknologi dalam mengakses layanan publik.



- Website ini merupakan sarana informasi dan layanan digital bagi masyarakat Kelurahan Pasar Baru. Melalui fitur Profil, Anda dapat mengenal sejarah, struktur organisasi, serta visi dan misi kelurahan. Pada menu Layanan, tersedia berbagai pelayanan administrasi seperti pengajuan surat keterangan, legalitas dokumen, dan formulir online.

Gambar 7. Tampilan Beranda Website G-PASBAR

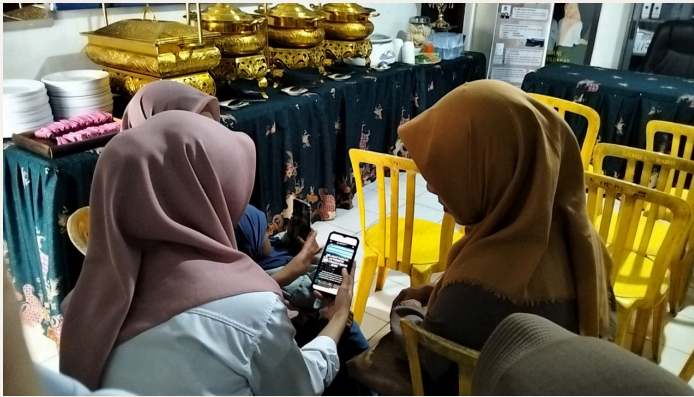
# Sosialisasi Website G-PASBAR



Gambar 8. Barcode Website G-PASBAR

- Sebagai upaya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan digital, Kelurahan Pasar Baru kini menyediakan barcode (QR code) yang terhubung langsung ke website resmi kelurahan. Cukup dengan memindai barcode menggunakan kamera ponsel, masyarakat dapat langsung membuka halaman website tanpa perlu mengetik alamat secara manual. Melalui website ini, warga dapat mengakses informasi kelurahan serta berbagai layanan administrasi secara online. Fitur ini diharapkan dapat mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik berbasis digital.

# UJI COBA PELAYANAN PUBLIK DIGITAL



Gambar 9. Pendampingan kepada Masyarakat

- Masih dalam rangkaian launching, dilakukan uji coba langsung terhadap fitur-fitur layanan di Website G-Pasbar. Setiap peserta yang hadir diminta untuk mencoba mengakses laman Website melalui gawai masing-masing dan melakukan simulasi permohonan surat keterangan. Tim Efektif yang telah terbentuk mendampingi setiap peserta agar proses uji coba berjalan dengan lancar.

- Untuk mempermudah akses layanan digital, Kelurahan Pasar Baru menyediakan barcode (QR code) yang dapat dipindai menggunakan kamera ponsel. Barcode ini langsung terhubung ke website resmi kelurahan, tanpa perlu mengetik alamat secara manual. Fitur ini merupakan bagian dari program digitalisasi G-PASBAR dan telah melalui proses uji coba untuk memastikan kesiapan sistem dan kenyamanan pengguna. Hasilnya, website dinyatakan layak digunakan secara penuh dalam pelayanan harian. Link Website Kelurahan Pasar Baru: [Proses ini menjadi tolok ukur kesiapan sistem secara teknis maupun respons pengguna. Hasilnya, Website dinyatakan layak untuk digunakan secara penuh dalam pelayanan harian di Kelurahan Pasar Baru. Link Website Kelurahan Pasar Baru https://kel-pasarbaru.lahatkab.go.id/](https://kel-pasarbaru.lahatkab.go.id/)



Gambar 10. Uji Coba Pelayanan Digital di Masyarakat

# PEMASANGAN STANDING BANNER DAN BROSUR

- Sebagai upaya membangun jangkauan komunikasi publik, dilakukan pemasangan standing banner di titik-titik strategis seperti kantor kelurahan, balai warga, dan pos keamanan lingkungan. Selain itu, brosur informatif juga dibagikan ke rumah-rumah warga berisi panduan ringkas cara mengakses Website dan jenis layanan yang tersedia. Langkah ini dilakukan agar masyarakat yang belum familiar dengan internet tetap dapat mengenali manfaat layanan digital dan terdorong untuk mencobanya. Kegiatan ini merupakan bagian dari strategi literasi publik untuk memperkuat keberhasilan implementasi aksi perubahan.



Gambar 11. Pemasangan Brosur di rumah RT

- Sebagai bagian dari strategi diseminasi informasi, dilakukan pemasangan standing banner di titik-titik strategis seperti kantor kelurahan, balai warga, dan pos keamanan lingkungan. Banner tersebut berisi informasi visual mengenai alamat Website G-Pasbar, jenis layanan yang tersedia, serta cara penggunaan secara singkat. Selain itu, brosur dicetak dan dibagikan langsung ke rumah-rumah Ketua RT untuk kemudian diteruskan kepada warga di lingkungan masing-masing. Brosur tersebut memuat panduan ringkas cara mengakses layanan digital, daftar persyaratan administrasi, serta kontak bantuan jika warga mengalami kendala. Langkah ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang belum aktif secara digital, sekaligus memperluas cakupan informasi agar seluruh lapisan warga mengetahui dan mulai memanfaatkan layanan berbasis Website yang telah disediakan oleh Kelurahan Pasar Baru.



Gambar 12. Pemasangan Standing Banner

*Jumat, 27 Mei 2025*

# ANALISIS SWOT

**Tabel 4.1. Analisis SWOT**

Aspek	Penjelasan
Kekuatan (Strengths)	Platform gratis, mudah digunakan, cepat diakses, meningkatkan transparansi, tidak tergantung pada anggaran cetak.
Kelemahan (Weaknesses)	Belum semua masyarakat memiliki akses internet dan perangkat digital, keterbatasan SDM dalam teknologi informasi.
Peluang (Opportunities)	Dukungan dari program digitalisasi pemerintah, potensi kerjasama lintas sektor, meningkatnya kesadaran digital masyarakat.
Tantangan (Threats)	Keamanan data, kesenjangan literasi digital, perubahan kebijakan teknologi Google, potensi rendahnya partisipasi warga jika tidak disosialisasikan dengan maksimal.

**Gambar 13. Analisis SWOT**

- Dalam upaya mendorong digitalisasi pelayanan administrasi, Kelurahan Pasar Baru memiliki sejumlah kekuatan yang mendukung keberhasilan implementasi sistem berbasis elektronik. Penggunaan platform digital yang bersifat gratis, mudah digunakan, dan cepat diakses memberikan kemudahan bagi petugas maupun masyarakat. Sistem ini juga mampu meningkatkan transparansi layanan dan mengurangi ketergantungan terhadap anggaran cetak dokumen. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan, seperti belum meratanya akses internet dan kepemilikan perangkat digital di kalangan masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia kelurahan dalam penguasaan teknologi informasi.
- Di sisi lain, peluang besar terbuka melalui dukungan program digitalisasi dari pemerintah, potensi kerja sama lintas sektor, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya literasi digital. Hal ini dapat dimanfaatkan untuk mempercepat adopsi sistem pelayanan berbasis digital secara lebih luas. Meski demikian, terdapat ancaman yang harus diantisipasi, seperti isu keamanan data, kesenjangan literasi digital, perubahan kebijakan teknologi dari penyedia platform, serta kemungkinan rendahnya partisipasi masyarakat jika sosialisasi tidak dilakukan secara optimal. Oleh karena itu, strategi implementasi digitalisasi pelayanan harus disertai dengan edukasi, pelatihan, dan penguatan infrastruktur agar berjalan secara efektif dan inklusif.

# DUKUNGAN TERHADAP AKSI PERUBAHAN

- Keberhasilan implementasi aksi perubahan “Optimalisasi Layanan Informasi Digitalisasi Berbasis Website ” di Kelurahan Pasar Baru, Kecamatan Lahat, tidak lepas dari dukungan nyata dan kolaboratif dari berbagai pemangku kepentingan. Dukungan ini menjadi faktor penting dalam memperkuat komitmen serta keberlanjutan aksi, sekaligus menjadi bukti bahwa perubahan menuju digitalisasi pelayanan publik merupakan kebutuhan bersama yang direspon positif oleh seluruh elemen masyarakat dan pemerintahan. Aksi perubahan ini mendapat dukungan penuh dari Camat Lahat, Bapak Isna Abi Darda, B.A., yang secara langsung mendorong terwujudnya transformasi pelayanan di tingkat kelurahan. Beliau menyampaikan bahwa digitalisasi informasi pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi kerja aparatur pemerintah dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi



ISNA ABI DARDA, B.A., Camat Kota Lahat  
**Gambar 14. Dukungan oleh CAMAT LAHAT**



ROHIM, S.E., M.M, Lurah Pasar Baru

**Gambar 15. Dukungan oleh Lurah Pasar Baru LAHAT**

- Dalam berbagai kesempatan, beliau mendukung penuh dalam kegiatan sosialisasi serta memberikan arahan agar inovasi ini tidak hanya berhenti sebagai proyek perubahan, tetapi menjadi budaya kerja baru yang lebih modern dan adaptif. Di tingkat kelurahan, dukungan juga diberikan sepenuhnya oleh Lurah Pasar Baru, Bapak Rohim, S.E., M.M., Beliau yang menjadi motor penggerak utama dalam pelaksanaan aksi perubahan ini. Beliau memberikan ruang dan fasilitas yang diperlukan, serta memastikan seluruh perangkat kelurahan memahami, mendukung, dan terlibat aktif dalam pengelolaan layanan informasi digital berbasis Website . Kepemimpinan beliau yang terbuka terhadap inovasi turut menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi keberlangsungan transformasi digital ini

# DUKUNGAN TERHADAP AKSI PERUBAHAN



Gambar 16. Dukungan oleh Media Online LAHAT

- Dukungan juga datang dari media massa lokal, khususnya Lahat Online yang dipimpin oleh Bapak Diaz. Media ini berperan penting dalam mempublikasikan kegiatan sosialisasi aksi perubahan secara luas kepada masyarakat Kabupaten Lahat. Melalui pemberitaan yang informatif dan berimbang, Lahat Online membantu memperkuat citra positif pemerintah kelurahan dalam mendorong pelayanan berbasis digital, serta turut berkontribusi dalam upaya edukasi masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan layanan online yang telah disediakan. Artikel lengkap mengenai aksi perubahan ini



Gambar 17. Dukungan oleh RW/RT Pasar Baru

- Aksi perubahan G-PASBAR mendapat dukungan penuh dari para Ketua RT dan RW di Kelurahan Pasar Baru. Mereka turut membantu menyosialisasikan website layanan kepada warga serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Dukungan ini memperkuat implementasi dan mempercepat adopsi sistem pelayanan berbasis teknologi di lingkungan kelurahan.

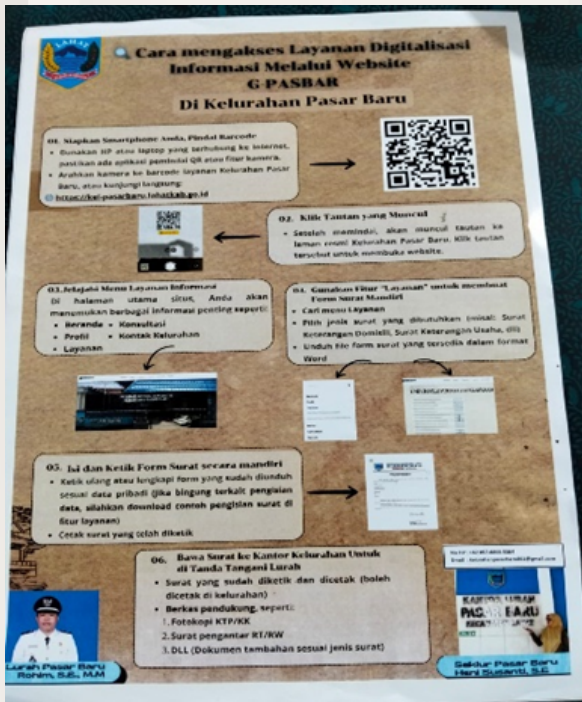


Gambar 18. Dukungan oleh Masyarakat Pasar Baru

- Masyarakat Kelurahan Pasar Baru menyambut positif penerapan layanan digital melalui program G-PASBAR. Warga merasa terbantu dengan kemudahan akses informasi dan pengurusan administrasi secara online. Partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan website menjadi bukti nyata dukungan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

# Publikasi

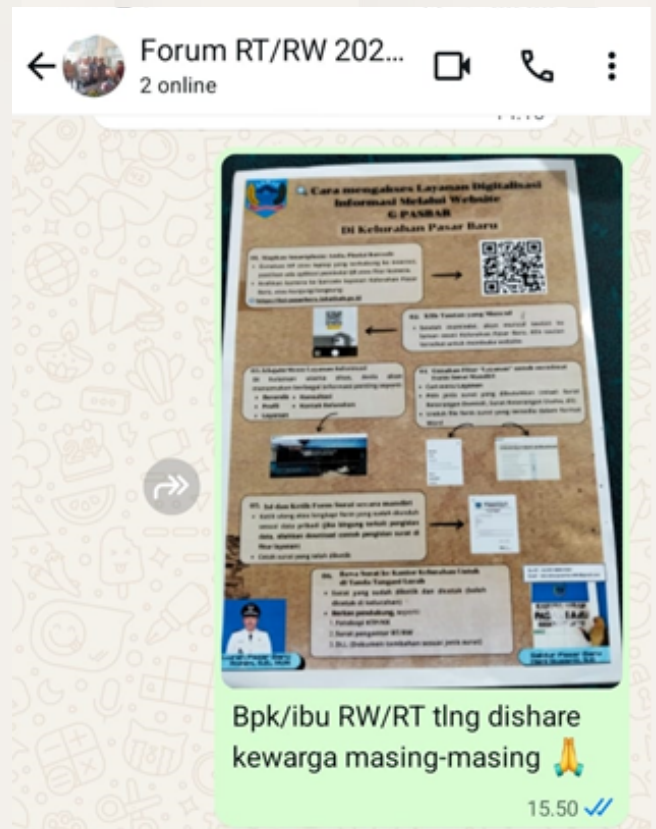
## Aksi Perubahan



Gambar 19. Publikasi Melalui Brosur

- Untuk memperluas jangkauan publikasi, disebarakan pula brosur cetak yang berisikan informasi singkat dan praktis mengenai layanan digital kelurahan. Brosur ini memuat langkah-langkah mengakses Website, jenis layanan yang tersedia, serta kontak bantuan jika warga mengalami kendala. Brosur-brosur tersebut ditempelkan dan didistribusikan di titik-titik strategis seperti rumah ketua RT, warung, toko, pasar, tempat ibadah, dan pos ronda. Dengan pendekatan visual ini, diharapkan warga yang belum aktif di media sosial atau yang jarang mengikuti pertemuan pun tetap mendapatkan informasi yang relevan

- Untuk memastikan seluruh masyarakat dapat menerima informasi dengan cepat dan merata, Kelurahan Pasar Baru memanfaatkan platform komunikasi yang umum digunakan warga, yaitu WhatsApp. Informasi terkait website dan layanan digital dibagikan secara berkala melalui grup WhatsApp warga, yang telah dibentuk berdasarkan RT atau lingkungan masing-masing. Selain itu, WhatsApp Story dari perangkat resmi kelurahan dan para kader digital juga digunakan sebagai media penyampaian informasi. Melalui cara ini, berbagai pemberitahuan penting seperti jadwal pelayanan, pengumuman kegiatan, pengajuan surat online, hingga notifikasi layanan dapat disampaikan secara langsung dan real-time kepada warga. Strategi ini terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat secara luas, karena mayoritas warga telah menggunakan WhatsApp dalam aktivitas sehari-hari. Dengan penyebaran informasi yang cepat, pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 20. Publikasi Melalui Forum RT Group WA

# Publikasi

## Aksi Perubahan



Gambar 21. Publikasi Melalui TikTok

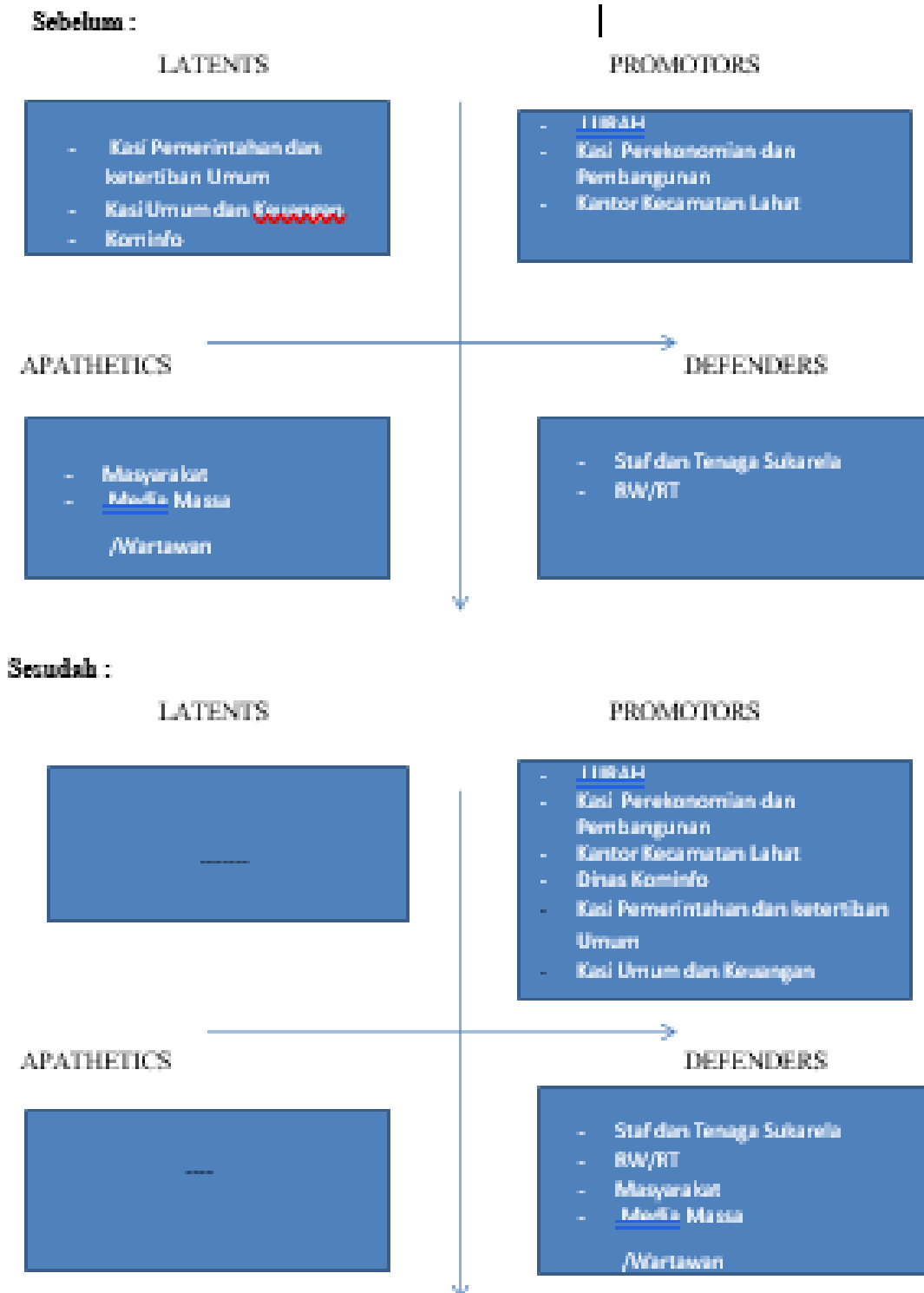
- Dalam rangka menarik perhatian generasi muda serta memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat yang lebih luas, Kelurahan Pasar Baru memanfaatkan platform media sosial populer seperti TikTok. Melalui platform ini, dibuat video pendek edukatif yang menampilkan cuplikan kegiatan sosialisasi digital dan tata cara penggunaan website pelayanan kelurahan. Konten ini dikemas secara ringan dan menarik agar mudah dipahami, khususnya oleh kalangan remaja dan dewasa muda yang aktif di media sosial. Dengan visual yang informatif dan durasi singkat, video ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi warga dalam memanfaatkan layanan digital kelurahan. tautan berikut: [Dalam rangka menarik perhatian generasi muda dan memperluas jangkauan audiens, dibuat konten video pendek edukatif melalui platform TikTok. Video ini menampilkan cuplikan kegiatan sosialisasi serta tata cara penggunaan Website, yang dapat diakses melalui tautan berikut: https://vt.tiktok.com/ZSBRymeyA/](https://vt.tiktok.com/ZSBRymeyA/)

- Sebagai bagian dari upaya meningkatkan legitimasi dan jangkauan diseminasi aksi perubahan, dilakukan pula publikasi melalui media daring lokal, salah satunya blog berita terpercaya Lahat Online. Artikel yang memuat kegiatan sosialisasi aksi perubahan ini dipublikasikan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan sebagai dokumentasi resmi kegiatan. Publikasi tersebut dapat diakses melalui tautan: <https://lahatonline.com/298798-peserta-pkp-angkatan-ii-bpsdmd-provinsi-sumsel-tahun-2025-heni-susanti-laksanakan-sosialisasi-aksi-perubahan-pkp.html>.



Gambar 22. Publikasi Melalui Blog

# PERGESARAN STAKEHOLDER



Gambar 23. Empat Kuadran Dengan Stakeholder Yang Berperan Sebelum dan Setelah Aksi Perubahan

# Kesimpulan

1

Telah tersedia platform pelayanan publik berbasis Website yang memuat informasi dan layanan administrasi kelurahan secara digital, sehingga memudahkan akses layanan bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

2

Implementasi Website telah dimanfaatkan sebagai media layanan digital resmi kelurahan, yang juga terhubung dengan layanan pendukung lainnya seperti e-mail pelayanan, dan form pengaduan online.

3

Website pelayanan Kelurahan Pasar Baru dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat sehingga dapat melihat persyaratan administrasi secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

4

Fitur pengunduhan formulir secara mandiri memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mempersiapkan dokumen sebelum datang ke kantor kelurahan. membantu memangkas waktu tunggu di kantor kelurahan karena masyarakat datang dengan berkas yang telah lengkap sesuai persyaratan.

5

Mendapatkan dukungan penuh dan positif dari berbagai pihak seperti Kecamatan Lahat dan Dinas Kominfo karena sudah menjadi kelurahan pertama yang berdaptasi langsung dengan digitalisasi berbasis Website .

# REKOMENDASI

1

## Bagi Pemerintah Kelurahan Pasar Baru

- Melakukan pengembangan lanjutan fitur Website , mencakup seluruh layanan administrasi, seperti pengajuan surat online, pelaporan lingkungan, dan informasi pelayanan secara real-time.
- Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pemanfaatan Website sebagai bagian dari sistem pelayanan resmi.
- Melaksanakan sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat terkait penggunaan Website melalui media sosial, forum warga, dan kegiatan RT/RW.
- Mengembangkan dan mengintegrasikan sistem pengaduan digital guna memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

2

## Bagi Pemerintah Kecamatan Lahat

- Memberikan dukungan teknis dan pembinaan anggaran bagi keberlanjutan pengelolaan sistem layanan digital kelurahan.
- Mendorong replikasi inovasi digitalisasi pelayanan publik ke kelurahan/desa lain di wilayah Kecamatan Lahat sebagai model inovasi pelayanan lokal berbasis teknologi

2

## Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lahat

- Menyediakan dukungan teknis untuk hosting dan keamanan data pada Website kelurahan secara terpusat dan profesional.
- Mengintegrasikan Website pelayanan kelurahan ke dalam portal layanan publik daerah, sehingga informasi dapat diakses lebih luas dan terstruktur oleh masyarakat.

# TERIMAKASIH



**LINK TO GOOGLE DRIVE:**

[https://drive.google.com/drive/folders/1FIAv11H6VkhIPC3csP9hduC87gPL27Uv?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1FIAv11H6VkhIPC3csP9hduC87gPL27Uv?usp=drive_link)



TITLE	LAST MODIFIED
 Aksi Perubahan Heni Susanti-new.mp4	Jul 21
 LAPORAN AKSI PERUBAHAN PKP HENI SUSANTI.pdf	6:03 pm
 MAJALAH-HENI SUSANTI,SE-2025.pdf	9:18 pm