

# LAPORAN AKSI PERUBAHAN



## **GERAKAN CEGAH PUNGLI DI KELURAHAN TUANKENTANG MELALUI OPTIMALISASI SI DEMANG (GERCEP MANG)**

Oleh:

**DIAN SYAHPUTRA, S.IP**

**NIP. 198512232009011002**

**NDH : 016**

**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH  
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN II  
TAHUN 2025**

## 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 "Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi SI Demang" (GERCEP MANG).

Laporan ini disusun sebagai bentuk implementasi kompetensi kepemimpinan pengawas dalam mendorong perubahan yang berdampak nyata, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Gerakan mencegah terjadinya Pungli 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 II ini.
3. Ibu Shanty Manora, S.IP, Lurah Tuankentang yang telah memberikan dukungan Aksi Perubahan ini.
4. Ibu Dr. Mery Fanada, S.Pd, SKM, M.Kes selaku Coach yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pelatihan dan penyusunan laporan.
5. Bapak Bambang Adrianto, S.STP selaku Mentor yang senantiasa memberikan masukan dan motivasi dalam pelaksanaan inovasi ini.
6. Ibu, Isteri dan Anak-anak yang selalu mendoakan.
7. Rekan-rekan peserta PKP Angkatan II Tahun 2025 serta seluruh pihak dilingkungan Kelurahan Tuankentang 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 Tuankentang.

Palembang, Juli 2025  
Penulis,

Dian Syahputra, S.IP  
NDH. 016

## Ringkasan Eksekutif

Pelayanan publik merupakan wujud hadirnya pemerintah di tengah masyarakat dalam memenuhi hak-hak administrasi warganya. Salah satu persoalan serius yang sering terjadi di lingkungan pelayanan publik adalah adanya praktik pungutan liar (pungli). Di Kelurahan Tuankentang, berdasarkan hasil evaluasi internal dan aduan masyarakat, masih ditemukan indikasi pungli dalam pengelolaan dokumen administrasi. Hal ini disebabkan oleh rendahnya optimalisasi layanan digital serta lemahnya pengawasan terhadap standar operasional prosedur pelayanan. Aplikasi **Si Demang** sebenarnya telah disediakan oleh Pemerintah Kota sebagai sarana pelayanan administrasi berbasis digital, namun belum digunakan secara maksimal baik oleh aparat kelurahan maupun masyarakat. Sebagian besar layanan masih dilakukan secara manual, sehingga membuka peluang terjadinya pungli akibat ketidakterbukaan proses, waktu layanan, dan biaya administrasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Kelurahan Tuankentang menginisiasi sebuah aksi perubahan bertajuk **Gerakan Cegah Pungli (GERCEP MANG)** melalui optimalisasi aplikasi **Si Demang**. Tujuan utama dari aksi perubahan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bersih, cepat, transparan, dan berbasis digital di Kelurahan Tuankentang. Selain itu, aksi ini bertujuan menekan praktik pungli, membangun budaya pelayanan profesional, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan. Aksi perubahan ini dilaksanakan melalui beberapa strategi, antara lain: optimalisasi penggunaan aplikasi **Si Demang** dalam seluruh layanan administrasi, pelatihan SDM aparat kelurahan tentang pemanfaatan layanan digital, sosialisasi langsung kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan bebas pungli, pembentukan tim pengawas anti pungli tingkat kelurahan, dan penyediaan kanal pengaduan berbasis online yang mudah diakses oleh masyarakat.

Dampak positif yang diharapkan dari aksi perubahan ini adalah terjadinya penurunan praktik pungli secara signifikan di Kelurahan Tuankentang. Masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih cepat, murah, dan transparan. Aparatur kelurahan terdorong bekerja lebih profesional, dan budaya pelayanan publik yang bersih, digital, serta akuntabel dapat terbentuk secara berkelanjutan.

Sebagai kesimpulan, aksi perubahan **Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang** merupakan langkah strategis dan sistematis untuk menciptakan pelayanan publik yang bersih, modern, dan berbasis digital. Keberhasilan aksi perubahan ini diharapkan dapat menjadi contoh dan diadopsi oleh kelurahan lain dalam penerapan sistem pelayanan administrasi berbasis teknologi yang transparan dan bebas pungli.

## BAB I

### RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

#### A. Latar Belakang

**Pungutan liar (pungli)** adalah tindakan meminta, menerima, atau memberikan sejumlah uang atau imbalan di luar ketentuan resmi yang berlaku dalam proses pelayanan publik. Menurut **Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar**, pungli adalah praktik yang tidak sesuai prosedur dan dilakukan untuk mempercepat atau mempermudah suatu layanan, namun tidak memiliki dasar hukum yang sah. Praktik pungli biasanya dilakukan oleh oknum aparat atau penyelenggara layanan kepada masyarakat sebagai syarat tidak resmi untuk mendapatkan pelayanan tertentu. Salah satu tempat yang rawan terjadi pungli adalah di kantor kelurahan, karena masyarakat masih sering mengurus berbagai keperluan administrasi seperti pengantar nikah, surat keterangan domisili, keterangan usaha, dan dokumen lainnya yang dibutuhkan. Kondisi ini membuka celah terjadinya pungli apabila tidak ada sistem pelayanan yang transparan dan berbasis digital. Peran Sekretaris Lurah sangat strategis dalam upaya **meminimalisir praktik pungutan liar (pungli)** di lingkungan kelurahan. Sebagai pejabat struktural yang berada tepat di bawah Lurah, Sekretaris Lurah memiliki posisi kunci dalam mengelola administrasi, mengawasi pelaksanaan pelayanan, serta membina kedisiplinan dan integritas aparatur.

Dalam Upaya menciptakan pelayanan publik yang bebas pungutan liar (Pungli) dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, diharapkan Kelurahan Tuankentang kedepan dapat menerapkan kondisi ideal dimana seluruh pelayanan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Masyarakat Palembang (Si Demang) karena dengan memanfaatkan Si Demang ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kelurahan sehingga interaksi fisik antara aparatur kelurahan dengan masyarakat bisa diminimalkan. Selain itu juga aparatur Kelurahan memahami, mampu dan disiplin dalam memanfaatkan aplikasi Si Demang. Meskipun telah tersedia aplikasi **Si Demang** sebagai sarana pelayanan digital, kenyataannya praktik **pungutan liar (pungli)** masih **sering ditemukan** dalam

proses pelayanan di Kelurahan Tuankentang. Beberapa kondisi yang menggambarkan permasalahan saat ini antara lain:

1. **Pelayanan masih didominasi secara manual dan tatap muka**, meskipun telah ada sistem digital.
  - Masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor karena kurangnya pemahaman terhadap aplikasi Si Demang.
  - Hal ini membuka ruang interaksi langsung antara aparat dan warga, yang menjadi celah terjadinya pungli.
2. **Permintaan imbalan tidak resmi dalam bentuk uang atau barang masih terjadi**, terutama dalam layanan yang dianggap mendesak, seperti:
  - Pembuatan surat keterangan domisili, usaha, dan pengantar administrasi lainnya.
  - Permintaan “uang terima kasih” agar proses dipercepat.
3. **Kurangnya sosialisasi dan pemahaman aparat serta masyarakat tentang bahaya dan sanksi pungli.**
  - Sebagian petugas menganggap “uang rokok” sebagai hal biasa.
  - Budaya pelayanan belum sepenuhnya berpihak pada prinsip transparansi dan akuntabilitas.
4. **Aplikasi Si Demang belum digunakan secara optimal oleh aparat kelurahan sendiri**, sehingga:
  - Pelayanan digital belum menjadi budaya kerja utama.
  - Kinerja pelayanan belum sepenuhnya tercatat dan terpantau dalam sistem.

Kondisi ini menunjukkan pentingnya **intervensi perubahan** melalui strategi yang terarah dan partisipatif, seperti yang ditawarkan dalam program **GERCEP MANG (Gerakan Cegah Pungli melalui Implementasi Aplikasi Si Demang)**. Aksi perubahan **GERCEP MANG (Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang)** sejalan dengan **Asta Cita ke-7 Presiden Prabowo Subianto**, yaitu memperkuat reformasi politik, hukum dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi dan narkoba. Melalui digitalisasi layanan di Kelurahan Tuankentang, **GERCEP MANG** bertujuan untuk meminimalisir interaksi fisik yang rawan pungli, meningkatkan transparansi

proses pelayanan, serta memperkuat akuntabilitas aparatur. Pemanfaatan aplikasi Si Demang bukan hanya sebagai alat pelayanan, tetapi juga sebagai upaya konkret dalam menciptakan birokrasi yang efisien dan terpercaya, sejalan dengan semangat reformasi pelayanan publik yang diusung dalam Asta Cita tersebut.

## **B. TUJUAN AKSI PERUBAHAN**

Tujuan dari Aksi Perubahan GERCEP MANG (Gerakan Cegah Pungli dikelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang) adalah :

1. Tujuan Jangka Panjang Tujuan jangka Panjang dari Gerakan Cegah Pungli melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang ini adalah mewujudkan tata Kelola Pemerintahan Kelurahan Tuankentang yang bersih, Transparan dan Bebas Pungli. Dengan membangun budaya kerja aparatur kelurahan yang professional, berintegritas dan berorientasi pada pelayanan public.
2. Tujuan Jangka Menengah Tujuan jangka menengah dari Gerakan Cegah Pungli melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang adalah meningkatnya Kualitas pelayanan public melalui sistem administrasi berbasis digital yang mudah diakses oleh masyarakat dan mengurangi potensi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat dalam pengurusan administrasi guna meminimalisir peluang pungli.
3. Tujuan Jangka Pendek Mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Si Demang dalam seluruh jenis layanan administrasi dikelurahan Tuankentang dengan membuat Komitmen Bersama untuk menolak segala bentuk pungutan liar dalam pelayanan kepada Masyarakat.

## **C. MANFAAT AKSI PERUBAHAN**

### **1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Aksi perubahan GERCEP MANG akan memberikan dampak positif yang luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tuankentang. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, terutama aplikasi Si Demang, masyarakat akan memperoleh layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Proses administratif yang semula manual dan rawan pungli dapat diminimalkan, memastikan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa

biaya tambahan yang tidak sah. Selain itu, penggunaan teknologi ini memungkinkan aparaturnya kelurahan untuk lebih fokus pada pelayanan yang berkualitas dan mengurangi waktu yang terbuang pada proses manual.

## 2. 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, yang mengurangi potensi pungutan liar (pungli) dan memperbaiki pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan aparaturnya 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). Belum lagi akan bertemu dengan oknum di kantor Lurah yang biasanya meminta biaya untuk setiap pengurusan administrasi yang diperkirakan sekitar Rp. 50.000,- (Lima 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,-        |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>Rp. 200.000,-</b> |

## 3. Manfaat Jangka Menengah

Dalam jangka menengah, aksi perubahan ini akan mendorong perubahan budaya kerja aparaturnya kelurahan, yang lebih mengutamakan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan prima. Penerapan sistem digital yang lebih efisien akan membantu aparaturnya kelurahan untuk bekerja lebih cepat dan terstruktur, serta meminimalkan potensi penyimpangan dalam prosedur layanan. Selain itu, adanya sistem pelaporan dan pengawasan masyarakat akan memperkuat pengawasan

internal dan eksternal, yang mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dan praktik pungli di masa mendatang.

#### **4. Manfaat Jangka Panjang**

Pada jangka panjang, implementasi GERCEP MANG akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang lebih bersih, efektif, dan terpercaya. Masyarakat akan semakin percaya terhadap integritas aparatur kelurahan karena transparansi yang dihadirkan oleh sistem digital, yang secara efektif menghilangkan celah-celah bagi pungli untuk terjadi. 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 pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, serta menciptakan pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

#### **D. RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN**

Aksi Perubahan GERCEP MANG (Gerakan Cegah Pungli melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang) memiliki ruang lingkup yang mencakup beberapa aspek penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencegahan pungutan liar di Kelurahan Tuankentang, yaitu:

1. **Digitalisasi Layanan Administrasi** Mendorong seluruh pelayanan administrasi kelurahan seperti surat pengantar nikah, keterangan domisili, usaha, dan lainnya, dapat diproses melalui aplikasi Si Demang untuk mempercepat waktu layanan dan mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi terjadi pungli.
2. **Penguatan Tata Kelola Pelayanan Publik** Menyusun SOP yang lebih jelas dan transparan, mendigitalisasi alur pelayanan, serta menyediakan informasi layanan secara terbuka kepada masyarakat melalui media digital dan papan pengumuman di kantor kelurahan.
3. **Peningkatan Kapasitas dan Etika Aparatur Kelurahan** Memberikan pelatihan kepada aparatur kelurahan dalam penggunaan aplikasi, serta

membangun budaya kerja yang berintegritas, ramah, dan profesional dalam melayani masyarakat.

4. **Sosialisasi dan Partisipasi Masyarakat** Melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Si Demang serta pentingnya menolak pungli dan melaporkan jika menemukan indikasi praktik tersebut.
5. **Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan** Menyusun sistem pelaporan, evaluasi kinerja layanan, serta kanal pengaduan masyarakat untuk mengawasi jalannya pelayanan publik secara berkala dan transparan.

Sebagai pejabat struktural yang memiliki peran koordinatif dan administratif di lingkungan kelurahan, **Sekretaris Lurah memiliki peran sentral dalam pelaksanaan aksi perubahan GERCEP MANG**. 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, dan bebas pungli, termasuk 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**, khususnya dalam menangani laporan masyarakat melalui saluran pengaduan (WhatsApp) serta menindaklanjuti temuan di lapangan sebagai upaya preventif terhadap praktik pungli. Sekretaris Lurah dapat menjadi **penggerak utama perubahan sistemik dan kultural dalam pelayanan publik** di Kelurahan Tuankentang. Ruang lingkup aksi yang menyentuh aspek sistem, SDM, dan masyarakat serta peran aktif Sekretaris Lurah dalam koordinasi, pengawasan, dan evaluasi akan **memastikan aksi perubahan GERCEP MANG berjalan efektif dan menghasilkan pelayanan yang bersih, cepat, dan berkualitas**, sesuai dengan harapan masyarakat dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

## **E. Analisis Masalah Pelayanan Unit Kerja**

### **i. Identifikasi Masalah**

Permasalahan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Tuankentang bersifat multifactor yang saling berkaitan, Pungli masih sering terjadi karena lemahnya system digitalisasi, rendahnya kualitas Sumber Daya yang ada, serta belum terbentuknya budaya kerja dan Masyarakat yang mendukung layanan yang bersih. Diperlukan pendekatan menyeluruh melalui peningkatan system (di digitalisasi), perubahan budaya (Sosialisasi dan pembinaan), dan partisipasi public untuk melakukan control sosial.

Berikut ini beberapa Masalah yang dihadapi di Kelurahan Tuankentang

*Tabel : 1.2 Isu Permasalahan*

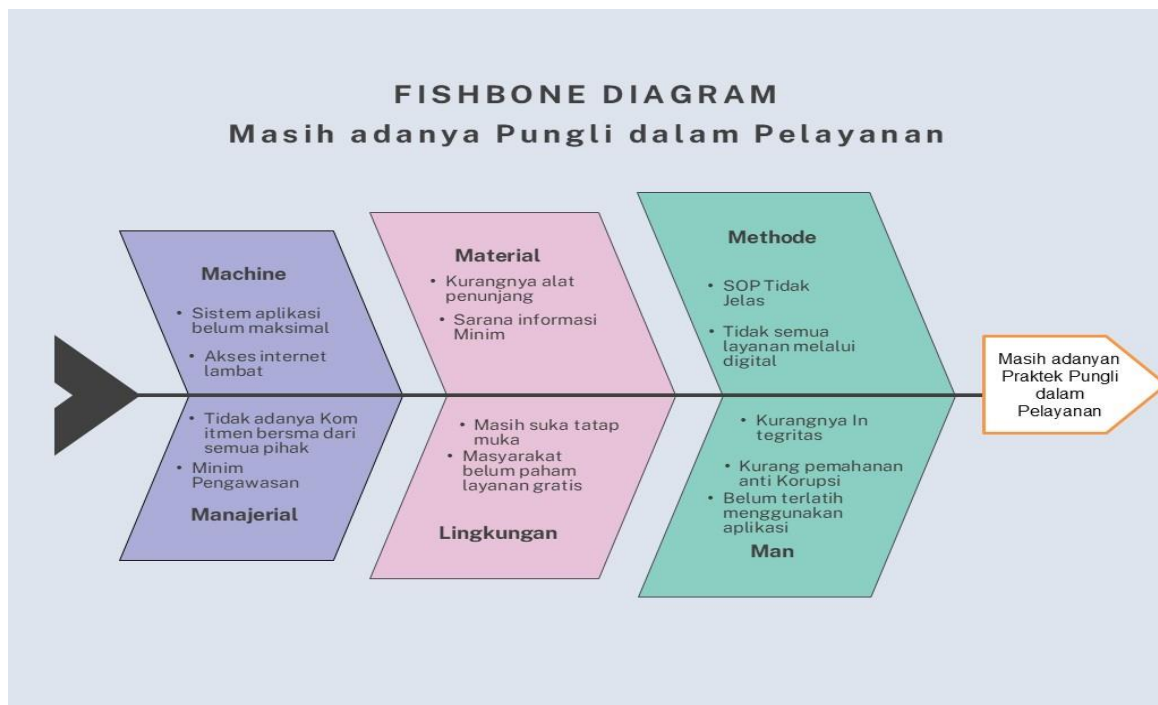
| No | Isu                                                             | Deskripsi Singkat                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Masih adanya praktik pungli dalam pelayanan administrasi</b> | Warga masih menemukan pungutan tidak resmi ketika mengurus dokumen layanan. Hal ini terjadi karena lemahnya pengawasan dan belum optimalnya transparansi. |
| 2  | <b>Lemahnya budaya pelayanan prima</b>                          | Beberapa aparatur kelurahan belum sepenuhnya menunjukkan sikap profesional, cepat, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.                      |
| 3  | <b>Ketidakpastian prosedur dan waktu pelayanan</b>              | SOP layanan belum dipahami oleh masyarakat secara luas dan tidak disosialisasikan dengan baik, mengakibatkan terjadinya "jalan pintas" yang rawan pungli. |

### **ii. Faktor Penyebab Masalah**

Salah satu faktor utama penyebab masih terjadinya pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik di Kelurahan Tuankentang adalah rendahnya kesadaran dan integritas sebagian aparatur kelurahan. Beberapa pegawai masih memiliki pemahaman yang kurang kuat tentang pentingnya pelayanan yang bebas pungli serta belum sepenuhnya menerapkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Selain itu, budaya "uang terima kasih" yang

berkembang di masyarakat turut memperparah praktik ini, di mana pemberi dan penerima sama-sama menganggap pungli sebagai hal yang biasa dan tidak melanggar hukum.

Masih adanya praktek pungli dalam pelayanan dikelurahan Tuankentang dapat digambarkan dalam diagram fishbone sebagai berikut :



### Manusia (People)

- Petugas belum memiliki integritas tinggi dan belum paham prinsip layanan bebas pungli.
- Keterbatasan pengetahuan dalam mengoperasikan aplikasi Si Demang.

### Metode (Process)

- Layanan masih dilakukan secara manual dan tidak berbasis sistem digital.
- SOP tidak dipahami oleh masyarakat dan aparatur.

### Material (Tools/Resources)

- Minim media informasi seperti papan pengumuman, banner tarif, dan brosur layanan.

### **Lingkungan (Environment)**

- Budaya masyarakat yang permisif terhadap pungli.
- Kurangnya edukasi mengenai hak mendapatkan layanan gratis.

### **Mesin (Technology/IT Systems)**

- Sistem aplikasi belum berjalan maksimal.
- Kendala infrastruktur seperti jaringan dan perangkat.

### **Manajemen (Leadership/Supervision)**

- Kurangnya komitmen pimpinan dan lemahnya pengawasan terhadap praktik pungli.
- Tidak ada sistem penghargaan dan sanksi terhadap pelaku/penegak disiplin.

Masalah pungli bukan hanya persoalan individu, melainkan kompleksitas sistemik yang mencakup budaya kerja, sistem pelayanan, dan rendahnya literasi masyarakat. Oleh karena itu, aksi perubahan seperti **GERCEP MANG** (Gerakan Cegah Pungli melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang) harus menasar pada perbaikan sistem, penguatan kapasitas SDM, dan edukasi masyarakat secara simultan

### **iii. Dampak Masalah**

Masih maraknya praktik pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik di Kelurahan Tuankentang telah memberikan dampak negatif yang cukup serius, baik terhadap masyarakat maupun terhadap institusi kelurahan itu sendiri. Bagi masyarakat, pungli menyebabkan beban biaya tambahan yang tidak semestinya, sehingga mencederai prinsip keadilan dan kesetaraan dalam memperoleh pelayanan. Hal ini juga menimbulkan rasa enggan dan ketidakpercayaan terhadap aparat kelurahan, karena proses pelayanan tidak lagi berdasarkan aturan yang berlaku, melainkan tergantung pada transaksi tersembunyi. Secara kelembagaan, keberadaan pungli merusak citra pemerintahan yang seharusnya melayani dengan transparan dan akuntabel. Budaya pelayanan yang tidak sehat ini juga dapat menurunkan semangat kerja aparatur yang memiliki integritas tinggi, karena merasa tidak mendapat dukungan dalam menciptakan sistem yang bersih. Jika dibiarkan

terus, praktik ini akan semakin mengakar dan menjadi bagian dari budaya kerja yang sulit diberantas, menghambat reformasi birokrasi, serta menghalangi upaya digitalisasi dan modernisasi pelayanan publik yang tengah diupayakan melalui aplikasi Si Demang.

## F. Strategi Penyelesaian Masalah

### i. Terobosan Inovasi

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang bersih dan bebas pungli, Kelurahan Tuankentang menginisiasi aksi perubahan bertajuk GERCEP MANG (Gerakan Cegah Pungli melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang) sebagai bentuk respons strategis terhadap masih adanya praktik pungutan liar dalam pelayanan administratif. Aksi perubahan ini berfokus pada penguatan sistem pelayanan digital melalui aplikasi Si Demang, yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan kelurahan secara online tanpa perlu bertatap muka dengan petugas. Melalui optimalisasi fitur dan sosialisasi aktif penggunaan aplikasi, GERCEP MANG bertujuan untuk menghilangkan celah interaksi langsung yang selama ini sering dimanfaatkan oleh oknum untuk melakukan pungli.

### ii. Milestone Kegiatan Aksi Perubahan

Berikut adalah milestone aksi perubahan GERCEP MANG, yang mencakup waktu mingguan dan output yang dihasilkan pada setiap tahap kegiatan:

*Tabel 1.3 : Tahapan Aksi Perubahan*

| Tahapan Rancangan Aksi Perubahan |                                                                                                                                                                                                        |                         |             |                                                                                          |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                              | Uraian Kegiatan dan Tahapan Kegiatan                                                                                                                                                                   | Waktu                   |             | Output                                                                                   |
| <b>A</b>                         | <b>Jangka Pendek (2 Bulan)</b>                                                                                                                                                                         |                         |             |                                                                                          |
| <b>1</b>                         | Melakukan Koordinasi dengan Sekretaris Camat Jakabaring sebagai Mentor dan Lurah Sebagai Pimpinan.<br>a. Menjelaskan teknis pelaksanaan aksi perubahan<br>b. Meminta dukungan<br>c. Mendapatkan arahan | Minggu<br>Bulan<br>2025 | ke-1<br>Mei | 1. <b>Surat Dukungan</b><br>2. <b>Catatan arahan/sara<br/>n mentor</b><br>3. <b>Foto</b> |

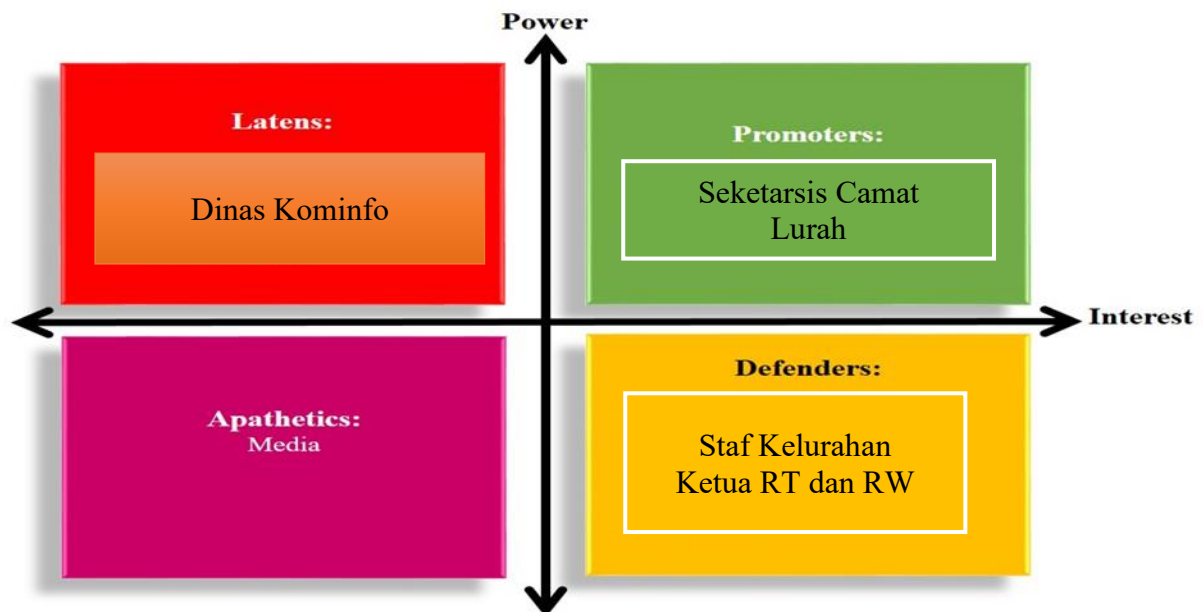
|          |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2</b> | Membentuk Tim Efektif :<br>a. Menyiapkan draft SK Tim Efektif<br>b. Meminta saran pimpinan<br>c. Menyampaikan SK Tim Efektif untuk ditandatangani pimpinan                                                                      | Minggu ke-2<br>Bulan Mei<br>2025                    | 1. <b>Draft SK Tim Efektif</b><br>2. <b>Catatan Mentor</b><br>3. <b>SK Tim Efektif</b><br>4. <b>Tanda terima SK</b><br>5. <b>Foto</b>           |
| <b>3</b> | Melaksanakan rapat pembuatan Komitmen Bersama<br>a. Membuat undangan<br>b. Membuat blanko daftar hadir.<br>c. Menjelaskan tugas tim efektif                                                                                     | Minggu ke-3<br>Bulan Mei 2025                       | 1. <b>Surat Undangan</b><br>2. <b>Daftar Hadir</b><br>3. <b>Draft Komitmen Bersama</b><br>4. <b>Notulen Rapat</b><br>5. <b>Foto</b>             |
| <b>4</b> | Melaksanakan rapat koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal :<br>a. Membuat surat undangan dan daftar hadir<br>b. Menyiapkan materi/bahan rapat<br>c. Meminta dukungan<br>d. Membuat laporan hasil rapat koordinasi | Minggu ke-4<br>Bulan Mei<br>2025                    | 1. <b>Surat Undangan</b><br>2. <b>Surat Dukungan</b><br>3. <b>Daftar Hadir</b><br>4. <b>Notulen Rapat</b><br>5. <b>Foto</b>                     |
| <b>5</b> | Berkoordinasi dengan Mentor dan Pimpinan                                                                                                                                                                                        | Minggu ke- 1<br>dan ke 2 Bulan<br>Juni 2025         | 1. <b>Foto</b>                                                                                                                                  |
| <b>6</b> | Melaksanakan rapat bersama pimpinan persiapan launching “Gercep Mang”                                                                                                                                                           | Minggu ke-3<br>Bulan Juni<br>2025                   | <b>Foto</b>                                                                                                                                     |
| <b>7</b> | Launching penanganan Gercep Mang<br>a. Membuat surat undangan<br>b. Membuat daftar hadir                                                                                                                                        | Minggu ke-4<br>Bulan Juni<br>2025                   | 1. <b>Surat Undangan</b><br>2. <b>Daftar Hadir</b><br>3. <b>Foto</b>                                                                            |
| <b>8</b> | Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang (Gercep Mang) Berjalan                                                                                                                    | Minggu ke-4<br>Juni s.d<br>Minggu ke-1<br>Juli 2025 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Masyarakat mulai menggunakan Si Demang</b></li> <li>• <b>Berkurangnya laporan Pungli</b></li> </ul> |
| <b>B</b> | <b>Jangka Menengah (6 Bulan)</b>                                                                                                                                                                                                |                                                     |                                                                                                                                                 |
| <b>1</b> | Pelayanan di Kelurahan Menggunakan Aplikasi Si Demang dan Whatsup Center untuk laporan Pungli berjalan                                                                                                                          | Bulan Agustus<br>s.d Bulan<br>Februari 2025         | <b>Dokumen jumlah penggunaan aplikasi Si Demang</b>                                                                                             |
| <b>C</b> | <b>Jangka Panjang (1 Tahun)</b>                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                 |
| <b>1</b> | Monitoring dan Evaluasi Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang dengan Oprimalisasi Aplikasi Si Demang ( Gercep Mang)                                                                                                     | Bulan<br>September<br>2025-Bulan<br>Oktober 2026    | 1. <b>Terlaksananya monev</b><br>2. <b>Foto</b>                                                                                                 |
| <b>2</b> | <b>Seluruh Layanan di Kelurahan Tuankentang menggunakan Aplikasi Si Demang</b>                                                                                                                                                  | <b>Bulan Maret 2025-Bulan Maret 2026</b>            | <b>Terciptanya pelayanan yang bersih, efektif dan terpercaya juga Bebas Pungli</b>                                                              |

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

Dalam pelaksanaan aksi perubahan Gerakan Cegah Pungli melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang (Gercep Mang), berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders) perlu dilibatkan secara aktif untuk memastikan keberhasilan program. Stakeholders internal yang berperan penting meliputi Lurah Tuankentang sebagai pengambil keputusan strategis, Sekretaris Lurah sebagai koordinator pelaksanaan aksi 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. Sementara itu, stakeholders eksternal yang terlibat mencakup Sekretaris Camat Jakabaring sebagai mentor perubahan, 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.

*Tabel 1.4 : Stakeholder*

| No | Stakeholders                     | Peran                                         | Kontribusi                                                     |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Lurah Tuankentang                | Pengambil kebijakan dan pengarah              | Memberikan persetujuan, dukungan kebijakan, dan arahan teknis  |
| 2  | Sekretaris Lurah Tuankentang     | Koordinator aksi perubahan                    | Mengelola perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan evaluasi   |
| 3  | Staf Kelurahan                   | Pelaksana teknis layanan                      | Menjalankan pelayanan berbasis aplikasi Si Demang              |
| 4  | RT/RW                            | Penyambung komunikasi dengan masyarakat       | Mensosialisasikan penggunaan aplikasi ke tingkat warga         |
| 5  | Sekretaris Camat Jakabaring      | Mentor aksi perubahan                         | Memberikan pembinaan, masukan, dan evaluasi pelaksanaan        |
| 6  | Dinas Kominfo Kota Palembang     | Penyedia dukungan teknis aplikasi             | Menyediakan fasilitas, jaringan, dan perbaikan teknis aplikasi |
| 7  | LPMK dan Tokoh Masyarakat        | Pendukung sosial dan kultural                 | Membantu meningkatkan kepercayaan dan partisipasi warga        |
| 8  | Masyarakat Kelurahan Tuankentang | Penerima manfaat dan pengguna layanan digital | Mengakses layanan digital, memberi umpan balik, melapor pungli |



Dalam aksi perubahan ini, **Sekretaris Camat dan 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.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN**

#### **A. Membangun integritas**

Dalam rangka mendukung terwujudnya pelayanan publik yang bersih, transparan, dan bebas pungutan liar di Kelurahan Tuankentang, diperlukan proses kepemimpinan yang efektif dan berintegritas. Kepemimpinan yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui perintah atau instruksi, namun juga melalui keteladanan dan kemampuan membangun budaya kerja yang bersih di lingkungan unit kerja.

Lurah Kelurahan Tuankentang bersama Sekretaris Camat Jakabaring sebagai unsur pimpinan wilayah memiliki peran strategis dalam membangun integritas aparatur pelayanan publik. Proses kepemimpinan yang dilakukan diawali dengan memberikan keteladanan moral, yaitu dengan menunjukkan sikap tegas menolak segala bentuk praktik pungli dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pimpinan berupaya menjadi contoh langsung bagi seluruh staf dan aparatur kelurahan dalam menjaga integritas serta profesionalisme kerja.

Selanjutnya, pimpinan secara aktif menetapkan dan menyosialisasikan nilai-nilai integritas organisasi, seperti kejujuran, keterbukaan, disiplin, tanggung jawab, dan pelayanan tanpa pungli. Nilai-nilai tersebut disampaikan melalui berbagai forum internal seperti apel pagi, rapat staf, dan pembinaan rutin, agar dapat diinternalisasi oleh seluruh pegawai kelurahan sebagai pedoman perilaku dalam memberikan pelayanan.

Dalam implementasi pelayanan publik, pimpinan juga melakukan penguatan sistem pengawasan internal dengan membentuk tim pengawas pelayanan yang bertugas melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan administrasi sekaligus menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Di samping itu, Lurah secara langsung melakukan inspeksi mendadak (sidak) untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar dan bebas pungli.

Sebagai upaya membangun budaya kerja yang bersih dan kompetitif, pimpinan menerapkan sistem reward and punishment yang adil dan konsisten. Aparatur kelurahan yang memberikan pelayanan terbaik tanpa pungli diberikan penghargaan dalam bentuk apresiasi, sedangkan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran atau pungli diberikan sanksi tegas sesuai peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Langkah ini bertujuan memberikan motivasi dan efek jera sekaligus menjaga disiplin kerja aparatur.

Selain itu, kepemimpinan di Kelurahan Tuankentang juga mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik dengan menyediakan kanal pengaduan secara langsung maupun digital melalui aplikasi Si Demang. Masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan laporan atau keluhan terkait pungli dan pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Seluruh laporan masyarakat wajib ditindaklanjuti secara cepat, adil, dan transparan oleh pimpinan.

Melalui penerapan keteladanan, penanaman nilai-nilai integritas, pengawasan ketat, sistem penghargaan dan sanksi, serta pelibatan aktif masyarakat, proses kepemimpinan dalam membangun integritas di Kelurahan Tuankentang diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang bersih, bebas pungli, profesional, dan terpercaya.

## **B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan TI)**

Dalam era digital saat ini, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu instrumen strategis dalam menciptakan pelayanan yang cepat, transparan, dan bebas pungli. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu pelayanan, tetapi juga sebagai sarana pengelolaan budaya pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Di Kelurahan Tuankentang, upaya membangun budaya pelayanan berbasis digital diwujudkan melalui optimalisasi penggunaan aplikasi Si Demang sebagai sistem layanan administrasi terpadu. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara online, mulai dari pengajuan surat keterangan hingga pelaporan keluhan layanan. Melalui pemanfaatan aplikasi tersebut, budaya pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan rawan pungli mulai diarahkan ke sistem digital yang lebih terbuka, cepat, dan terukur.

Pengelolaan budaya pelayanan berbasis TI dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, dilakukan internalisasi nilai-nilai pelayanan digital kepada seluruh aparatur kelurahan melalui pembinaan, rapat staf, dan pelatihan penggunaan aplikasi Si Demang. Aparatur diharapkan memiliki komitmen untuk

memberikan pelayanan yang cepat, akurat, tanpa pungli, dan sesuai prosedur melalui pemanfaatan sistem digital.

Kedua, dilakukan pembiasaan pelayanan digital di lingkungan kantor kelurahan, dengan mewajibkan seluruh pengajuan layanan administrasi warga menggunakan aplikasi Si Demang. Masyarakat dilatih dan didampingi langsung oleh staf kelurahan saat melakukan pengajuan layanan berbasis aplikasi. Hal ini bertujuan membangun budaya pelayanan digital tidak hanya di kalangan aparatur, tetapi juga di lingkungan masyarakat.

Ketiga, penguatan budaya pelayanan berbasis teknologi informasi dilakukan melalui pengawasan berbasis sistem. Lurah dan tim pengawas pelayanan secara berkala melakukan monitoring terhadap seluruh layanan administrasi melalui dashboard aplikasi, guna memastikan setiap pelayanan berjalan sesuai waktu dan prosedur yang telah ditetapkan tanpa pungli. Setiap keterlambatan atau aduan yang masuk melalui fitur pengaduan aplikasi dipantau langsung dan ditindaklanjuti secara cepat.

Keempat, untuk memperkuat budaya pelayanan digital, dilakukan publikasi layanan digital dan edukasi masyarakat melalui media sosial, banner, dan kegiatan pertemuan warga di tingkat RT/RW. Sosialisasi ini penting agar masyarakat terbiasa dan percaya terhadap sistem pelayanan digital serta turut mengawasi keberjalanannya.

Melalui pengelolaan budaya pelayanan berbasis teknologi informasi ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan kerja yang profesional, pelayanan publik yang cepat dan bebas pungli, serta meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Kelurahan Tuankentang. Budaya pelayanan digital juga menjadi langkah awal dalam mewujudkan pemerintahan kelurahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi dan mampu memberikan layanan publik yang berkualitas.

### **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 Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang, tim pelaksana dibentuk melalui Surat Keputusan Lurah Kelurahan Tuankentang. 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 publik yang bersih dan bebas pungli.

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 Tuankentang dapat berjalan optimal, efektif, dan memberikan hasil sesuai harapan, yakni terciptanya pelayanan publik berbasis digital yang bersih, cepat, transparan, dan bebas pungli.

### **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 Tuankentang Kecamatan Jakabaring 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.

## **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 Tuankentang, 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 Tuankentang.

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 *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang* dapat berjalan dengan lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang profesional dan bebas pungli.

### **3. Pembentukan Tim Efektif**

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan aksi perubahan *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang*, 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 Tuankentang. **Tim efektif ini dibentuk melalui Surat Keputusan Lurah Kelurahan Tuankentang**, 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 JAKABARING**  
**KELURAHAN TUANKENTANG**  
Jalan Majapahit IV RT. 12 RW.03 Kel. Tuankentang Jakabaring Palembang 30257

Palembang, 20 Mei 2025

Nomor : 800/47 /TK/2025  
 Lampiran : -  
 Perihal : Undangan Rapat

Kepada  
 Yth. Seluruh Pegawai Kelurahan  
 Di  
 Palembang

Dalam rangka mendukung Aksi Perubahan Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang maka kami menghargakan kehadiran Bapak / Ibu Pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 21 Mei 2025  
 Waktu : Pukul 08.00 s.d Selesai  
 Tempat : Kantor Lurah Tuankentang

Demikianlah Undangan ini kami sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih/

  
 Lurah Tuankentang  
 Shanty Manora, S.IP  
 Penata Tingkat I / III.d  
 NIP. 197806251997032001

**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**KECAMATAN JAKABARING**  
**KELURAHAN TUANKENTANG**  
Jalan Majapahit IV RT. 12 RW.03 Kel. Tuankentang Jakabaring Palembang 30257

DAFTAR HADIR

HARI : Rabu  
 TANGGAL : 21 Mei 2025  
 PERIHAL : Rapat Aksi Perubahan

| No | Nama                | Jabatan               | Tanda Tangan                                                                           |
|----|---------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Shanty Manora       | Lurah Tuankentang     | 1.  |
| 2  | Dian Satrio, S.P    | Keteng Lurah          | 2.  |
| 3  | MUHAMMAD GUSTAF     | Staf Kasi Tuankentang | 3.  |
| 4  | Kurniadi A. Prabowo | Kasi Penguat          | 4.  |
| 5  | Muhammad Rahmawati  | Staf Kelurahan        | 5.  |
| 6  | Perizal, S.P        | Kasi Tuankentang      | 6.  |
| 7  | Indira Guruhana SP  | Kasi Pemtlo           | 7.  |

  
 Lurah Tuankentang  
 Shanty Manora, S.IP  
 Penata Tingkat I / III.d  
 NIP. 197806251997032001

**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**KECAMATAN JAKABARING**  
**KELURAHAN TUANKENTANG**  
Jalan Majapahit IV RT. 12 RW.03 Kel. Tuankentang Jakabaring Palembang 30257

**NOTULEN RAPAT**

Rapat : Pembahasan terkait aksi Perubahan Gercep Mang  
 Hari/tanggal : Rabu / 21 Mei 2025  
 Waktu : Pukul 08.00 s.d Selesai  
 Tempat : Kantor Lurah Tuankentang  
 Pimpinan Rapat : Lurah Tuankentang  
 Notulis : Kurniadi Arjuno Prabowo, S.STP, M.AP

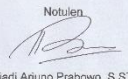
Hasil Rapat Sebagai Berikut :

1. Acara dibuka pukul 08.15 WIB oleh MC
2. Sambutan dan Arahan Lurah Tuankentang
3. Diskusi Bersama tentang Aksi Perubahan Gercep Mang
4. Tanya Jawab
5. Kesimpulan Rapat Membentuk Tim Efektif dan Komitmen Bersama
6. Penutup Do'a

Demikianlah notulen rapat ini dibuat.

Palembang, 21 Mei 2025

  
 Lurah Tuankentang  
 Shanty Manora, S.IP  
 Penata Tingkat I / III.d  
 NIP. 197806251997032001

  
 Notulen  
 Kurniadi Arjuno Prabowo, S.STP, M.AP



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**KECAMATAN JAKABARING**  
**KELURAHAN TUANKENTANG**  
 Jalan Majapahit IV Rt. 12 RW.05 Kel. Tuankentang Jakabaring Palembang 30257

**KEPUTUSAN LURAH TUANKENTANG**  
 KECAMATAN JAKABARING KOTA PALEMBANG

NOMOR : 800/169/KEP/TK/2025

**TENTANG**  
 PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN  
 GERAKAN CEGAH PUNGGLI DIKELURAHAN TUANKENTANG MELALUI  
 OPTIMALISASI SI DEMANG

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan peserta pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan ke II tahun 2025 tentang Gerakan Cegah Pungli Di Kelurahan Tuankentang Melalui Si Demang,  
 b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu menetapkan keputusan Lurah Tuankentang Kecamatan Jakabaring Kota Palembang tentang pembentukan tim efektif Aksi Perubahan.

Mengingat : 1. Surat Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDM) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 800/0724/BPSDM/V/2025 Perihal pemaparan hasil Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II & III (BLUD) Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025  
 2. Surat Perintah Tugas Sekretaris Daerah Kota Palembang Nomor : 890/833/BKPSDM-IV/2025, Tanggal 06 Maret 2025 untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) yang dilaksanakan Mulai Tanggal 10 Maret s.d Selesai.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **KEPUTUSAN LURAH TUANKENTANG KECAMATAN JAKABARING KOTA PALEMBANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN GERAKAN CEGAH PUNGGLI DIKELURAHAN TUANKENTANG MELALUI OPTIMALISASI SI DEMANG.**

Pertama : Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan ini untuk menjadi tim Efektif dalam Aksi Perubahan Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Si Demang

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 pada bagian lampiran keputusan ini.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan terlaksananya aksi perubahan ini, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang  
 Pada Tanggal : 26 Mei 2025  
 Lurah Tuankentang  
 Shanty Manora, S.IP  
 Penata Tingkat I/III.d  
 NIP. 197806251997032001

Lampiran : Keputusan Lurah Tuankentang  
 Nomor : 800/169/KEP/TK/2025  
 Tanggal : 26 Mei 2025

| No | Nama<br>NIP<br>Jabatan                                                                 | Jabatan dalam Tim<br>Efektif Aksi<br>Perubahan | Tugas                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dian Syahputra, S.IP<br>NIP. 198512232009011002<br>Sekretaris Lurah Tuankentang        | Action Leader                                  | 1. Merencanakan, Mengkomunikasikan dan melakukan koordinasi mengenai pelaksanaan aksi perubahan<br>2. Melakukan Kerjasama dan koordinasi dengan stakeholder<br>3. Memimpin pelaksanaan aksi perubahan<br>4. Melaporkan aksi perubahan kepada pimpinan, mentor dan coach. |
| 2  | Indra Gunawan Anas, S.IP<br>NIP. 198812232009011002<br>Kasi Ketentraman dan Ketertiban | Koordinator                                    | Memimpin Tim Aksi Perubahan Dalam Melaksanakan Kegiatan Gerakan Cegah Pungli DiKelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang                                                                                                                             |
| 3  | Kurniadi Arjuno Prabowo, S.STP, M.AP<br>NIP. 199408302018081001<br>Kasi Kesor          | Sekretaris                                     | 1. Membantu Membuat Dan Menyusun SK Tim Efektif<br>2. Membantu Membuat Draft Komitmen Bersama<br>3. Menyiapkan Dan Membagikan Undangan Rapat<br>4. Membuat Daftar Hadir Dan Notulen Rapat<br>5. Memonitor Hasil Kerja Tim Dan Anggota                                    |
| 4  | Parizal, S.IP<br>NIP. 1970031122025211004<br>Penata Layanan Operasional                | Anggota                                        | Membantu Tim Aksi Perubahan dalam melaksanakan Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Si Demang                                                                                                                                              |
| 5  | Muhammad Gustria<br>NIP. 1996080322025211024<br>Pengadministrasi Perkantoran           | Anggota                                        | Membantu Tim Aksi Perubahan dalam melaksanakan Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Si Demang                                                                                                                                              |
| 6  | Abdur Rahman<br>NIP. 198407232025211031<br>Pengadministrasi Perkantoran                | Anggota                                        | Membantu Tim Aksi Perubahan dalam melaksanakan Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Si Demang                                                                                                                                              |

Ditetapkan di : Palembang  
 Pada Tanggal : 26 Mei 2025  
 Lurah Tuankentang  
 Shanty Manora, S.IP  
 Penata Tingkat I/III.d  
 NIP. 197806251997032001

#### **4. Sosialisasi Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang**

Sebagai bagian penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang*, dilakukan kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada warga tentang pentingnya pelayanan publik yang bersih, bebas pungutan liar, serta memperkenalkan aplikasi Si Demang sebagai sistem layanan administrasi terpadu di Kelurahan Tuankentang. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara bertahap melalui beberapa metode, antara lain pertemuan langsung dengan warga di lingkungan RT/RW, penyebaran informasi melalui media sosial, serta pemasangan banner dan spanduk pada titik strategis di lingkungan kelurahan. Selain itu, dilakukan pula pendampingan langsung kepada warga yang datang ke kantor kelurahan untuk mensimulasikan cara penggunaan aplikasi Si Demang dalam pengurusan administrasi. Melalui sosialisasi ini, diharapkan masyarakat memahami bahwa seluruh layanan administrasi di Kelurahan Tuankentang tidak dipungut biaya di luar ketentuan, serta turut berperan aktif dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Hasil sosialisasi menunjukkan bahwa antusiasme masyarakat cukup tinggi, ditandai dengan meningkatnya penggunaan aplikasi Si Demang serta keberanian warga untuk melapor jika menemukan adanya praktik pungli. Kegiatan sosialisasi ini menjadi langkah penting dalam membangun budaya pelayanan yang bersih, transparan, dan berbasis teknologi informasi di lingkungan Kelurahan Tuankentang.





| 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                         | 13 Mei 2025  | Sesuai Rencana |
| 2         | Koordinasi dengan Pimpinan                                       | Menyiapkan Draft Tim Efektif                     | Draft Tim Efektif                           | 16 Mei 2025  | Sesuai Rencana |
| 3         | Persiapan Penyusunan Tim Efektif dan Pembuatan Komitmnen Bersama | Menyiapkan Undangan Rapat                        | Undangan Rapat                              | 19 Mei 2025  | Sesuai Rencana |
| 4         | Rapat Bersama Pembentukan Tim Efektif dan Komitmen Bersama       | Foto Kegiatan Datar Hadir Notulen                | Draft Tim Efektif dan Komitmen Bersama      | 21 Mei 2025  | Sesuai Rencana |
| 5         | Koordinasi dengan Stakeholder                                    | Foto Kegiatan                                    | Dokumentasi                                 | 23 Mei 2025  | Sesuai Rencana |
| 6         | Konsultasi Mentor dan Pimpinan                                   | Penyampaian SK TIM EFEKTIF                       | SK TIM EFEKTIF                              | 05 Juni 2025 | Sesuai Rencana |
| 7         | Konsultasi Mentor dan Pimpinan                                   | Persiapan Sosialisasi Aksi Perubahan GERCEP MANG | Catatan dan Masukan                         | 10 Juni 2025 | Sesuai Rencana |
| 8         | Rapat Bersama Pimpinnan                                          | Daftar Hadir Notulen                             | Catatan dan Masukan                         | 18 Juni 2025 | Sesuai Rencna  |
| 9         | Launching Gercep Mang                                            | Foto Kegiatan                                    | Masyarakat Lebih Menenal Aplikasi Si Demang | 25 Juni 2025 | Sesuai Rencana |
| 10        | Mengenalkan Gercep Mang Ke Warga                                 | Foto Kegiatan                                    | Meningkatnya Penggunaan Aplikasi Si Demang  | 02 Juli 2025 | Sesuai Rencana |

*Tabel 3.1 : Milstone Aksi Perubahan*

## **B. Manfaat Aksi Perubahan**

Setelah pelaksanaan aksi perubahan *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang*, terdapat sejumlah manfaat nyata yang dapat dirasakan baik oleh aparatur kelurahan maupun masyarakat. Pelayanan administrasi di Kelurahan Tuankentang menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan berkat sistem layanan digital berbasis aplikasi Si Demang. Masyarakat tidak lagi perlu menunggu lama atau mengurus berkas secara manual, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan akuntabel. Selain itu, keberadaan aplikasi ini mampu menekan praktik pungutan liar dalam pelayanan publik karena sistem layanan yang terintegrasi dan pengawasan yang diperketat. Pelaksanaan aksi perubahan ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur kelurahan, serta mendorong budaya kerja aparatur yang lebih disiplin, profesional, dan berorientasi pada pelayanan tanpa pungli. Ke depan, aksi perubahan ini ditargetkan mampu memberikan capaian jangka menengah dalam kurun waktu 6 hingga 12 bulan, yaitu seluruh layanan administrasi surat menyurat di Kelurahan Tuankentang telah diakses melalui aplikasi Si Demang minimal 70%, laporan praktik pungli menurun signifikan, serta seluruh aparatur kelurahan telah mengikuti pelatihan optimalisasi aplikasi dan memahami standar pelayanan tanpa pungli. Selain itu, dalam jangka menengah diharapkan sistem pengawasan partisipatif berbasis masyarakat dan RT/RW mulai aktif berjalan.

Sementara itu, dalam jangka panjang selama 1 hingga 3 tahun mendatang, Kelurahan Tuankentang menargetkan terwujudnya zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (WBK) di tingkat kecamatan. Seluruh pelayanan administrasi diharapkan telah berbasis digital sepenuhnya melalui aplikasi Si Demang tanpa layanan manual, dengan indeks kepuasan masyarakat yang terus meningkat. Lebih dari itu, aksi perubahan ini diharapkan dapat membentuk budaya kerja yang bersih, transparan, dan profesional di lingkungan kelurahan, sekaligus menjadi role model kelurahan digital bebas pungli di Kecamatan Jakabaring maupun di Kota Palembang.

### C. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Pelaksanaan aksi perubahan ini secara langsung berdampak pada beberapa pihak yang terlibat dalam pelayanan publik di Kelurahan Tuankentang, 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.

*Tabel 3.2 : Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan*

| No | Pihak Terdampak Aksi Perubahan                               | Kompetensi yang Dibutuhkan                                                                                                                       | Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal / Non Klasikal)                                                                                                                                                   | Evidence                                                                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Aparatur Kelurahan</b><br>(Lurah, Sekretaris, Kasi, Staf) | - Penguasaan aplikasi Si Demang - Penginputan & verifikasi dokumen digital - Koordinasi layanan digital - Komunikasi publik ramah & bebas pungli | <b>Klasikal:</b> - Pelatihan teknis aplikasi Si Demang oleh Dinas Kominfo - Sosialisasi anti pungli dan SOP layanan publik<br><b>Non Klasikal:</b> - Pendampingan teknis harian - Forum diskusi aparatur | - Daftar hadir pelatihan - Surat undangan & laporan sosialisasi - Notulensi diskusi - Dokumentasi pendampingan |
| 2  | <b>Ketua RT/RW</b>                                           | - Supervisi pelayanan lingkungan - Sosialisasi Gercep Mang ke warga                                                                              | <b>Klasikal:</b> - Sosialisasi anti pungli & Gercep Mang<br><b>Non Klasikal:</b> - Dialog warga - Simulasi laporan aduan                                                                                 | - Daftar hadir sosialisasi - Dokumentasi pertemuan RT/RW - Foto kegiatan                                       |
| 3  | <b>Masyarakat</b>                                            | - Literasi digital aplikasi Si Demang - Partisipasi pengawasan & pelaporan pungli                                                                | <b>Klasikal:</b> - Sosialisasi layanan digital<br><b>Non Klasikal:</b> - Simulasi aplikasi saat pelayanan - Edukasi via media sosial & banner                                                            | - Foto simulasi & edukasi - Rekap pengaduan masyarakat - Bukti publikasi media sosial                          |

### D. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Dalam rangka mendukung keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang 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, serta pengelolaan kanal pengaduan masyarakat. Kegiatan ini dilakukan melalui pelatihan teknis dari Dinas Kominfo Kota Palembang dan internalisasi SOP pelayanan publik bebas pungli. 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 Gercep Mang, serta partisipasi aktif dalam pengawasan layanan bebas pungli di wilayah masing-masing. Kegiatan dilakukan melalui pertemuan rutin, dialog interaktif, dan simulasi pelaporan pengaduan. 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 dan media cetak 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 bebas dari pungutan liar, sekaligus membangun budaya pelayanan digital bersih di Kelurahan Tuankentang.

*Tabel 3.3 : Pengembangan Kompetensi*

| No | Pihak Terdampak Aksi Perubahan                            | Kompetensi yang Dibutuhkan                                                                                                                                                             | Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal/Non Klasikal)                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Aparatur Kelurahan (Lurah, Sekretaris, Kasi, Staf)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penguasaan aplikasi Si Demang - Penginputan &amp; verifikasi dokumen digital</li> <li>- Komunikasi publik ramah &amp; bebas pungli</li> </ul> | <b>Klasikal:</b> Pelatihan teknis aplikasi Si Demang, Sosialisasi SOP & anti pungli<br><b>Non Klasikal:</b> Pendampingan teknis, diskusi kelompok, simulasi layanan    |
| 2  | <b>Ketua RT/RW</b>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisi pelayanan lingkungan - Sosialisasi Gercep Mang kepada warga</li> </ul>                                                              | <b>Klasikal:</b> Sosialisasi anti pungli & Gercep Mang<br><b>Non Klasikal:</b> Dialog warga, simulasi pelaporan aduan                                                  |
| 3  | <b>Masyarakat</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Literasi digital aplikasi Si Demang - Partisipasi pengawasan &amp; pelaporan pungli</li> </ul>                                                | <b>Klasikal:</b> Sosialisasi layanan digital & prosedur layanan<br><b>Non Klasikal:</b> Simulasi penggunaan aplikasi saat pelayanan, edukasi via media sosial & banner |

## **BAB IV**

### **KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN**

Aksi perubahan *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang 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 Tuankentang.

#### **4.1. 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 tanpa pungli secara konsisten.
2. **Mengintegrasikan aplikasi Si Demang sebagai sistem layanan administrasi utama di Kelurahan Tuankentang**, sehingga seluruh proses pelayanan administrasi wajib dilakukan melalui sistem digital tersebut.
3. **Melakukan monitoring dan evaluasi berkala** terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi digital dan laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan pungli.
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, Inspektorat, Kecamatan Jakabaring, serta pihak terkait lainnya** dalam mendukung optimalisasi pelayanan digital bebas pungli.

#### **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 Tuankentang 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 Tuankentang sebagai **zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (WBK)** 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.

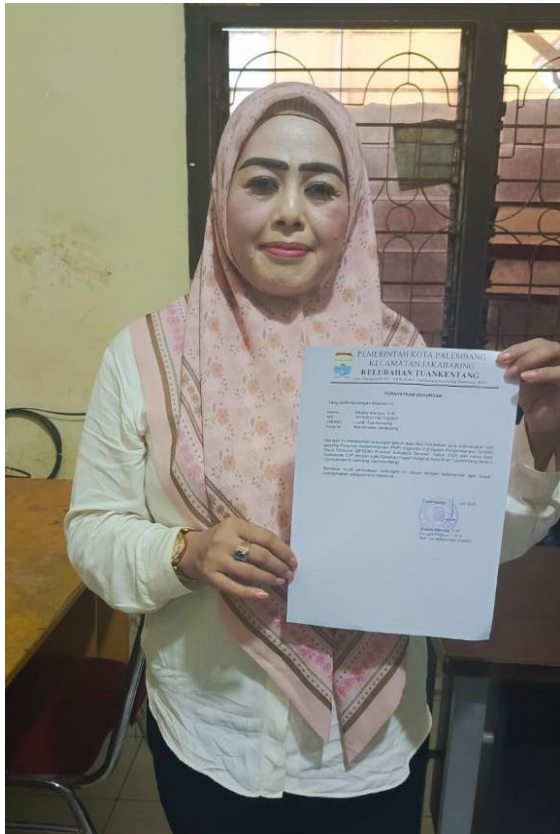
#### 4.3. Penguatan Regulasi dan Pengawasan

Untuk menjamin keberlanjutan aksi perubahan, perlu dilakukan:

- **Penyusunan Surat Edaran Lurah** tentang pelaksanaan layanan administrasi digital tanpa pungli.
- **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 Tuankentang, sekaligus membangun budaya kerja pelayanan digital yang bersih, transparan, dan terpercaya.

## Dukungan dari Lurah Tuankentang



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**KECAMATAN JAKABARING**  
**KELURAHAN TUANKENTANG**  
Jalan Majapahit IV RT. 12 RW.03 Kel. Tuankentang Jakabaring Palembang 30257

**PERNYATAAN DUKUNGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shanty Manora, S.IP  
NIP : 197806251997032001  
Jabatan : Lurah Tuankentang  
Instansi : Kecamatan Jakabaring

Dengan ini memberikan dukungan penuh atas Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan (PKP) Angkatan II di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 atas nama Dian Syahputra, S.IP dengan Judul Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang Melalui Optimalisasi Si Demang (Gercep Mang).

Demikian surat pernyataan dukungan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2025

  
Shanty Manora, S.IP  
Penata Tingkat I / III.d  
NIP. 197806251997032001

## Dukungan dari Dinas Kominfo Kota Palembang



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jalan Nyoman Rate No.1271-Palembang, Provinsi Sumatera Selatan  
Telm (0711) 382421, Palenisan (5711) 092262 Kode Po 38124  
Website [www.kominfo.palembang.go.id](http://www.kominfo.palembang.go.id) Email, [hominfo@palembang.go.id](mailto:hominfo@palembang.go.id)

**PERNYATAAN DUKUNGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erwin Saputra, S.STP  
NIP : 199112212000121001  
Jabatan : Kabid Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik  
Instansi : Dinas Komunikasi dan Informatika

Dengan ini memberi dukungan penuh atas Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II di BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 atas nama : Dian Syahputra, S.IP dengan judul : GERAKAN CEGACH PUNGLI DI KELURAHAN TUANKENTANG MELALUI OPTIMALISASI APLIKASI SI DEMANG

Demikian surat pernyataan dukungan ini di buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 09 Agustus 2024

  
Erwin Saputra, S.STP  
NIP. 199112212000121001

## **BAB V**

### **KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN**

Pelaksanaan aksi perubahan *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang* memiliki keterkaitan yang erat dengan beberapa mata pelatihan pilihan yang diikuti dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II 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 praktik pungutan liar yang sudah menjadi kebiasaan lama. Melalui pelaksanaan program *Gercep Mang*, 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, serta mengelola kanal pengaduan digital. Penguatan keterampilan digital ini penting untuk mendukung terwujudnya layanan publik yang cepat, transparan, dan bebas pungli, sesuai dengan materi pelatihan keterampilan digital yang bertujuan membentuk ASN yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

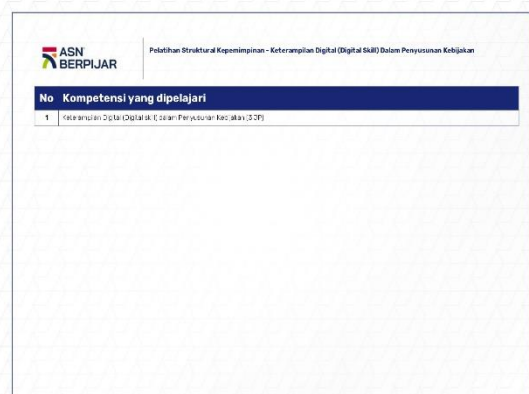
### 5.4. Resiliensi Diri

Dalam proses pelaksanaan aksi perubahan, peserta menghadapi berbagai kendala seperti resistensi perubahan dari aparatur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta potensi konflik akibat pemberantasan pungli. 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  | Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang | Pengelolaan Konflik Kepentingan | Klasikal & Non-Klasikal | Mengelola potensi konflik antara aparatur dan masyarakat terkait pungli melalui komitmen bersama dan pengawasan partisipatif | Materi pelatihan, studi kasus di lingkungan kerja       |
| 2  | Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si        | Struktural Kepemimpinan         | Klasikal & Non-Klasikal | Menerapkan kepemimpinan struktural dengan membentuk tim aksi perubahan, koordinasi stakeholder, dan                          | Materi pelatihan, praktik kepemimpinan dalam unit kerja |

|   |                                                                                       |                      |                         |                                                                                                                              |                                                                      |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|   | Demang                                                                                |                      |                         | pengorganisasian sumber daya                                                                                                 |                                                                      |
| 3 | Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang 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 | Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang 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           |





|  |                                                                  | Pelatihan Kepemimpinan Pengawas - Gender Equality, Disability, And Social Inclusion (GEDSI) (3 JP) |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| No Kompetensi yang dipelajari                                                     |                                                                  |                                                                                                    |  |
| 1                                                                                 | Gender Equality, Disability, and Social Inclusion (GEDSI) (3 JP) |                                                                                                    |  |



|                                                                                   |                                          |                                                                              |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |                                          | Pelatihan Struktural Kepemimpinan - Resiliensi Diri (Self Resilience) (2 JP) |  |
| No Kompetensi yang dipelajari                                                     |                                          |                                                                              |  |
| 1                                                                                 | Resiliensi Diri (Self Resilience) (2 JP) |                                                                              |  |

## **BAB VI**

### **DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN**

Pelaksanaan aksi perubahan *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang melalui Optimalisasi Aplikasi Si Demang* tidak hanya berhenti pada implementasi program, tetapi juga diikuti dengan kegiatan diseminasi dan publikasi sebagai bagian penting dalam menyebarkan informasi, membangun dukungan, dan mendorong adopsi serta replikasi aksi perubahan oleh stakeholder lain. Peserta pelatihan memanfaatkan kemampuan kepemimpinan, komunikasi publik, serta pemanfaatan teknologi informasi dan media sosial secara optimal dalam proses diseminasi dan publikasi ini.

#### **6.1. Penerapan Strategi Komunikasi**

Strategi komunikasi disusun dengan mempertimbangkan segmentasi stakeholder yang terdampak langsung maupun tidak langsung oleh aksi perubahan, meliputi aparat kelurahan, Ketua RT/RW, masyarakat, kecamatan, Dinas Kominfo, Inspektorat, 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 Gerakan Cegah Pungli 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.

Agar lebih efektif, aksi perubahan ini dikemas dengan **brand identity** berupa sebutan “**Gercep Mang**” (**Gerakan Cegah Pungli Masyarakat Tuan Kentang**)

yang mudah diingat, disertai desain logo sederhana dan tagline edukasi. Hal ini terbukti meningkatkan ketertarikan masyarakat dan stakeholder untuk ikut berpartisipasi.



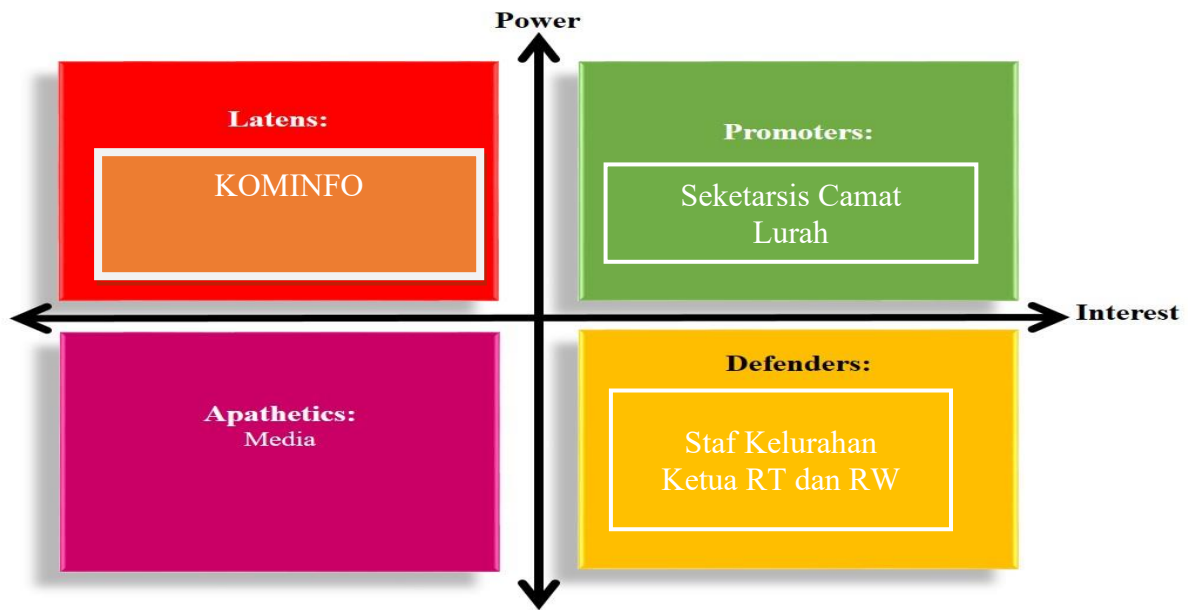
## 6.2. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan

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:

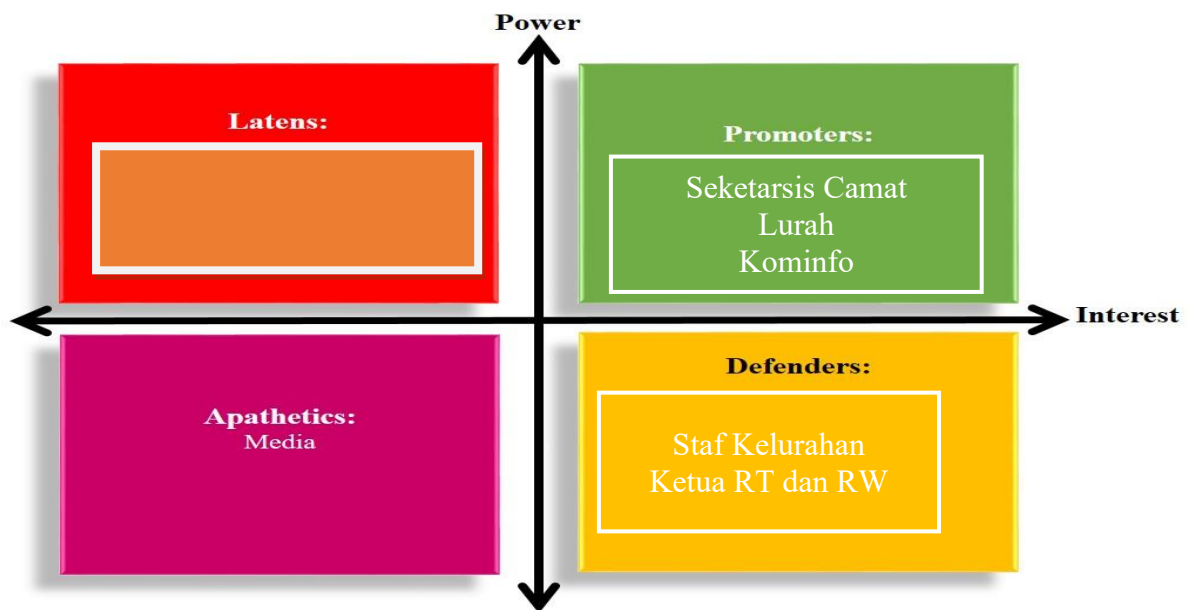
- **Aparatur Kelurahan Tuankentang** menyatakan dukungan penuh terhadap kelanjutan program Gercep Mang dan berkomitmen melaksanakan pelayanan berbasis aplikasi tanpa pungli.
- **Ketua RT/RW** memberikan apresiasi terhadap adanya layanan digital Si Demang yang memudahkan warga dan menyatakan siap membantu 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 Jakabaring**, yang menyatakan ketertarikan untuk menerapkan optimalisasi layanan administrasi berbasis aplikasi dan kanal pengaduan digital.

Sebelum



Sesudah



Penambahan stakeholder ke kuadran Promoters 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 *Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang 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 publik, serta praktik terbaik pengendalian pungli dan pelayanan berbasis digital di daerah lain.
- **Mengikuti kegiatan diskusi kelompok dan konsultasi teknis** dengan Dinas Kominfo dan Inspektorat 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 Tuankentang.
- Menjadi bekal berharga bagi peserta untuk menerapkan program-program perubahan lainnya di masa mendatang.

*Tabel 7.1 : Pengembangan Potensi diri*

| No | Komponen/<br>Sub<br>Komponen | Kegiatan<br>Pengembangan<br>Potensi<br>Diri untuk<br>Mendukung<br>Pelaksanaan<br>Aksi<br>Perubahan | Kegiatan/Tahapan<br>Aksi<br>Perubahan | Waktu<br>Pelaksanaan | Waktu<br>Pelaksanaan | Hasil       |
|----|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|----------------------|-------------|
|    |                              |                                                                                                    |                                       | Rencana              | Realisasi            |             |
| 1  | Kepemimpinan                 | Mengikuti bimbingan                                                                                | Penyusunan rancangan aksi             | 10-20 Mei 2025       | 10-22 Mei 2025       | Tersusunnya |

|          |                                       |                                                                                 |                                                              |                      |                      |                                                              |
|----------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------|
|          | Perubahan                             | dan konsultasi rutin dengan mentor                                              | perubahan                                                    |                      |                      | rancangan aksi perubahan yang aplikatif                      |
| <b>2</b> | Penguatan Keterampilan Digital        | Belajar mandiri pengoperasian aplikasi Si Demang dan pengelolaan media sosial   | Implementasi layanan digital dan publikasi program           | 22-30 Mei 2025       | 22-29 Mei 2025       | Mampu mengelola layanan administrasi digital & media sosial  |
| <b>3</b> | Komunikasi Publik & Manajemen Konflik | Melaksanakan sosialisasi internal kepada aparatur dan Ketua RT/RW               | Sosialisasi aksi perubahan dan komitmen layanan tanpa pungli | 25-28 Mei 2025       | 26-29 Mei 2025       | Terbangun komitmen bersama mendukung program Gercep Mang     |
| <b>4</b> | Resiliensi Diri                       | Mengikuti diskusi kelompok dan pendampingan teknis dengan stakeholder terkait   | Menghadapi tantangan & resistensi saat pelaksanaan aksi      | 28 Mei - 3 Juni 2025 | 28 Mei - 4 Juni 2025 | Tetap konsisten dan mampu menyelesaikan kendala di lapangan  |
| <b>5</b> | Pengembangan Jaringan Kerja           | Melakukan koordinasi lintas stakeholder (Dinas Kominfo, Kecamatan, Inspektorat) | Mendapat dukungan adopsi dan publikasi aksi perubahan        | 30 Mei - 6 Juni 2025 | 30 Mei - 7 Juni 2025 | Dukungan stakeholder diperoleh, rencana replikasi disepakati |

## **BAB VIII PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Pelaksanaan aksi perubahan dengan judul “*Gerakan Cegah Pungli di Kelurahan Tuankentang 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 Tuankentang, 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 aparatur kelurahan, Ketua RT/RW, masyarakat, serta stakeholder terkait seperti Kecamatan Jakabaring, Dinas Kominfo, dan Inspektorat 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 *Gerakan Cegah Pungli* 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 gerakan pencegahan pungli di seluruh kelurahan dengan menjadikan aksi perubahan ini sebagai salah satu model *best practice*.

2. **Kepada Kecamatan Jakabaring**, diharapkan terus melakukan pembinaan, pengawasan, dan pendampingan terhadap kelurahan dalam penerapan layanan bebas pungli dan digitalisasi administrasi.
3. **Kepada Aparatur Kelurahan Tuankentang**, agar tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, tanpa pungli, 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 gerakan pencegahan pungli 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.*

*Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. (2023). Pedoman Pencegahan Praktik Pungutan Liar di Lingkungan Pemerintahan Desa dan Kelurahan. Jakarta: Kemendagri.*

*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.*