



**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DAN INFORMASI
DI KELURAHAN SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KOTA PALEMBANG**

Disusun Oleh :

TRI AGUSTIANITA,SE

NIP. 198408142006042009

NDH : 18

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

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN II
TAHUN 2025**



LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
PEMERINTAHAN MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DI
KELURAHAN SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KOTA PALEMBANG**

Oleh:

TRI AGUSTIANITA,SE

NIP. 198408142006042009

NDH. 18

Telah disetujui untuk diseminarkan pada : Hari/ Tanggal : Rabu/ 07 MEI 2025

Tempat : BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan

COACH,

MENTOR,

Dra.HARIYATI,SH,MM

NIP. 1967052319900320005

ALEXANDER,S.IP,M.Si

NIP. 198410262002121003

Menyetujui :

a. n. Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Kepala Bidang PK Manajerial,

TRI HARTATI, SE.M.Si

NIP. 19721219 200604 2 006



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DI KELURAHAN SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG

Oleh:

TRI AGUSTIANITA,SE

NIP. 198408142006042009

NDH: 19

Telah diseminarkan dan disahkan pada: Hari/Tanggal :

Tempat : BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan

Mengesahkan :

COACH,

NARASUMBER/ PENGUJI,

Dra.HARIYATI,SH,MM

.....

NIP. 1967052319900320005

Menyetujui

Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Kepala Bidang PK Manajerial,

Prof. Dr.H.M Edwar Juliartha,S.Sos, MM

Pembina Utama Madya/IV.d



NIP.197507071997031003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan hasil aksi perubahan yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (RUANG KASIH)”** Di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung sehingga Laporan hasil aksi perubahan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Lembaga Administrasi Negara (LAN) sebagai Lembaga Negara yang telah menjamin mutu terlaksananya Pelatihan Kepemimpinan Admisnistrator Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024;
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Edwar Juliartha, S.Sos. MM selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan beserta jajaran;
3. Ibu Tri Hartati,SE,M.Si selaku Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan beserta jajaran;
4. Ibu Dra.Hariyati,SH,MM selaku coach yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Laporan Hasil aksi perubahan;
5. Bapak Alexander,S.IP,M.Si Selaku Camat Ilir Barat Satu Kota Palembang yang telah bersedia menjadi mentor;
6. Tim Panitia PKP Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan;
7. Rekan-rekan peserta Diklat PKP Angkatan I,II dan III Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025;
8. Tim Efektif Aksi Perubahan Kelurahan Siringagung yang telah bekerjasama sampai dengan selesainya aksi perubahan;
9. Keluarga Tercinta (Suami dan Kelima Putra-Putriku) yang telah memberi doa dan support selama menjalani proses Pelatihan Kepemimpinan Pengawas;
10. Semua pihak yang ikut membantu hingga tersusunnya rancangan aksi perubahan ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan rancangan aksi perubahan ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran sangat diperlukan agar aksi perubahan menjadi lebih baik. Semoga rancangan aksi perubahan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak;

Palembang, 8 Juli 2025

TRI AGUSTIANITA,SE
NIP. 198408142006042009



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan

Lembar Pengesahan

Kata Pengantar

Daftar Isi

Ringkasan Eksekutif

BAB I

1. Rencana Aksi Perubahan
 - a. Latar Belakang
 - Kondisi Saat ini
 - Kondisi yang duharapkan
 - b. Tujuan Aksi Perubahan
 - Jangka Panjang
 - Jangka Menengah
 - Jangka Pendek
 - c. Manfaat Aksi Perubahan
 - Bagi Organisasi
 - Bagi Masyarakat
 - d. Ruang Lingkup Aksi Perubahan
 - e. Analisis Masakah
2. Profil Kinerja Pelayanan
3. Identifikasi Masalah
4. Faktor Penyebab Masalah
5. Dampak Masalah
6. Strategi Penyelesaian Masalah
 - a. Terobosan Inovasi
 - b. Milestone dan Kegiatan Aksi Perubahan

BAB II

Deskripsi Proses Kepemimpinan

- A. Membangun Integritas
- B. Pengelolaan Pelayanan (Pemanfaatan TI)
- C. Pengelolaan TIM



BAB III

Deskripsi Hasil Kepemimpinan

- a. Capaian dan Bukti Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik

BAB IV

Keberlanjutan Aksi Perubahan

BAB V

Keterkaitan Dengan Mata Pelatihan Pilihan

BAB VI

Deseminasi dan Publikasi Aksi Perubahan

BAB VII

Pelaksanaan Pengembangan Potensi Diri

BAB VII

Penutup

- A. Kesimpulan
- B. Saran Rekomendasi

LAMPIRAN



RINGKASAN EKSEKUTIF

“PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DAN INFORMASI ADMINISTRASI (RUANG KASIH)” DIKELURAHAN SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG.

Tri Agustianita, SE
Dra. Hariyati, SH, MM Alexander, S. IP, M. Si
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
Provinsi Sumatera Selatan

Email : Tiaewin1911@gmail.com

Rencana Aksi Perubahan ini merupakan suatu bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang, Laporan Aksi Perubahan ini berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih)”

Saat ini Pelayanan Administrasi yang ada dikelurahan Siringagung telah menggunakan Pelayanan Secara *Online* dengan Aplikasi SIDEMANG dari Dinas Kominfo Kota Palembang namun dalam penggunaan pelayanan online tersebut belum efektif dan mengeluh belum PUAS atas Pelayanan tersebut dikarenakan lambat nya penyelesaian surat tersebut dan Birokrasi yang berbelit-belit serta Ruang konsultasi dan Informasi belum berjalan.

Dari analisa permasalahan menggunakan analisa USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dengan metode *fishbone* sehingga didapatkan Latar Belakang masalah tersebut karena Belum adanya Ruang konsultasi dan Informasi, kurangnya koordinasi dan komunikasi antara TIM, Kurangnya SDM, Sarana dan Prasarana yang belum memadai, Kondisi Ruangan Tunggu yang kecil dan belum ada Ruang Konsultasi Khusus, serta belum optimalnya Penggunaan standar Operasional Prosedur Operasional (SOP). Setelah dilakukan aksi perubahan capaian perbaikan layanan dari implementasi aksi perubahan yang dilakukan *project leader*, sebagai berikut tersedianya Ruang khusus konsultasi dan informasi administrasi (RUANG KASIH) di Kelurahan Siringagung, Sosialisasi dan publikasi secara langsung kepada masyarakat dan media online tentang RUANG KASIH.

Untuk milestone jangka menengah yaitu terlaksananya monitoring dan evaluasi berkelanjutan keefektifan penggunaan RUANG KASIH, sedangkan milestone Jangka panjang Inovasi Ini dapat diadopsi oleh kelurahan yang ada dikecamatan Ilir Barat Satu Dengan harapan bahwa aksi perubahan ini akan terus berkelanjutan dan akan semakin dikembangkan kedepannya.

Kata Kunci : Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.



BAB I

RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata Kelola pemerintah yang efektif, efisien dan akuntabel diperlukan adanya peningkatan kinerja dan pelayanan public secara berkelanjutan disetiap perangkat daerah, termasuk Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahan. kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan tersebut.

Penyusunan rancangan aksi perubahan kinerja dan pelayanan menjadi Langkah strategis guna mendorong tranformasi organisasi menuju kondisi ideal yang adaatif terhadap Masyarakat. Kondisi ideal yang ingin dicapai oleh kelurahan siringagung adalah mewujudkan pelayanan prima yang mendukung tata pemerintahan yang baik serta maningkatkan citra pelayanan public. Terwujudnya inovasi dan kreatifitas dalam pelaksanaan kegiatan. Adanya monitoring dan evaluasi kinerja yang terukur dan berkelanjutan, dan meningkatkan kualitas SDM.

Ada satu fenomena atau permasalahan terkait tupoksi kasi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat dalam sistem pelaksanaan layanan administrasi dibidang pemerintahan seperti pengurusan surat pengoperan hak (SPH), surat pernyataan ahli waris dan kuasa waris, pengurusan PBB, pelaporan RT/RW serta layanan administrasi pemerintahan lainnya. Dimana terdapat banyak sekali permasalahan yang timbul dari Masyarakat salah satunya mengenai lamanya waktu pengurusan, tidak adanya kerahasiaan dalam pengurusan surat tertentu dikarenakan dilayani ditempat terbuka atau tergabung dengan pelayanan lainnya. Sehingga Masyarakat menilai pelayanan public yang dilakukan masih belum maksimal. menurut UU NOMOR 25 tahun 2009 tentang kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. dari hal tersebut saya ingin melakukan rancangan aksi perubahan dan inovasi dalam meningkatkan layanan administrasi pemerintahan melalui penyediaan ruang konsultasi dan informasi Administrasi atau lebih dikenal dengan "RUANG KASIH".



Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kemudahan akses, kenyamanan, serta kelengkapan sarana dan prasarana agar mampu memberikan layanan yang efektif dan berkualitas bagi masyarakat. Di tingkat kelurahan, Lurah memiliki peran strategis sebagai pengawas dan pelaksana kepemimpinan dalam pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 76 Tahun 2016, Lurah memiliki tugas membantu Sebagian tugas Camat selaku perangkat kecamatan, melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan walikota untuk menangani Sebagian urusan otonomi daerah, mencakup penyelenggaraan urusan pemerintah pada lingkup kelurahan sesuai peraturan perundang-undangan, sedangkan fungsi lurah sebagai pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai ketentuan perundang-undangan.

Masalah dalam pelayanan publik terus berkembang seiring waktu, menjadi semakin kompleks, dan melibatkan berbagai faktor serta pemangku kepentingan. Di sisi lain, kondisi sosial masyarakat juga mengalami perubahan dengan ekspektasi yang semakin tinggi, bahkan ketika kualitas layanan telah ditingkatkan. Hal ini menuntut organisasi pelayanan publik untuk terus berinovasi. Jika tidak, maka organisasi akan tertinggal dan tingkat kepuasan masyarakat akan semakin menurun. Inovasi merupakan salah satu jalan untuk menciptakan layanan yang lebih responsif terhadap perubahan dan mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Pelayanan Publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat terutama dalam bidang administrasi kependudukan dan hukum, salah satu bentuk pelayanan yang sering dibutuhkan oleh Masyarakat adalah pembuatan surat keterangan dan pelayanan di Kelurahan Siringagung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan juga bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara melalui pelayanan publik yang berkualitas sebagai bagian dari amanat konstitusi UUD 1945. Oleh karena itu, membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan menjadi hal yang mutlak. Lebih dari sekedar perbaikan Internal, aksi perubahan ini juga merupakan kontribusi nyata terhadap arah kebijakan Nasional yang tertuang dalam Asta Cita Presiden dan Wakil Presiden, nomor satu adalah memperkokoh ideologi Pancasila, demokrasi, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Dan nomor empat yaitu memperkuat Pembangunan sumber daya manusia (SDM), Sains, teknologi pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan



,pemuda ,dan penyandang disabilitas, Aksi perubahan di kelurahan Siringagung ini secara langsung mendukung Agenda tersebut. Dalam konteks tersebut, organisasi kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun strategi dan melakukan transformasi agar tercipta kondisi pelayanan yang ideal.

KONDISI SAAT INI

Di Kelurahan siringagung dalam hal pelayanan administrasi sudah berjalan dengan baik namun ada beberapa pelayanan msh terdapat kendala yang menghambat pelayanan surat menyurat di Kelurahan Siringagung, sehingga kadang membuat Masyarakat yang berurusan menunggu terlalu lama dan sedikit tidak nyaman dikarenakan menunggu diruang terbuka dikantor lurah siringagung. Serta minimnya informasi yang diterima oleh Masyarakat tentang apa saja persyaratan pengurusan pelayanan administrasi di Kelurahan Siringagung

KONDISI YANG DIHARAPKAN

Dengan adanya RUANG KASIH (ruang konsultasi dan informasi) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan administrasi pemerintahan dikelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota Palembang. Serta dapat menambah informasi kepada Masyarakat tentang apa saja persyaratan dan alur pelayanan administrasi pemerintahan Dan diharapkan pula dengan adanya RUANG KASIH ini Tingkat kepuasan Masyarakat dapat meningkat, oleh karna itu aksi perubahan dan inovasi yang saya ambil adalah tersedianya ruang konsultasi dan informasi (RUANG KASIH). dalam aksi perubahan dan inovasi RUANG KASIH ini banyak hal yang perlu disiapkan salah satunya adalah menyiapkan ruangan khusus konsultasi terkait Pelayanan administrasi pemerintahan dengan didukung oleh SDM yang mumpuni agar dapat memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan layanan.

Aksi perubahan dan inovasi RUANG KASIH ini Sesuai dengan asta cita presiden Prabowo nomer 4 yaitu Memperkuat pembangunan sumber daya manusia (SDM), sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas, maka saya menyusun rancangan aksi perubahan kinerja pelayanan dengan membangun SDM yang ada di sekitar kantor Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang



B. Tujuan Aksi Perubahan

Tujuan umum yang akan dicapai dalam aksi perubahan ini adalah penyediaan ruang konsultasi dan informasi (RUANG KASIH) guna peningkatan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada kelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota Palembang.

Tujuan khusus yang ingin dicapai dengan adanya inovasi RUANG KASIH ini antara lain adalah :

a) Jangka Panjang

- Terlaksananya monitoring dan evaluasi efektifitas RUANG KASIH dikelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota Palembang
- Tersedianya sarana dan prasarana pendukung RUANG KASIH yang lebih lengkap (kursi tunggu dan lemari arsip)

b) Jangka Menengah

- Tersedianya sarana dan prasaran pendukung RUANG KASIH lainnya (AC, Dispenser,computer dll)

c) Jangka Pendek :

- Tersedianya ruangan konsultasi dan informasi (RUANG KASIH) dikelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota Palembang
- Tersedianya SDM yang mumpuni dalam pelayanan di RUANG KASIH
- Terlaksananya sosialisasi tentang RUANG KASIH kepada RT,RW dan Masyarakat di Kelurahan Siringagung.
- Terlaksananya proses pelayanan administrasi pemerintahan lebih efektif dan nyaman.
- Tersedianya sarana dan prasarana RUANG KASIH (meja,kursi,kipas angin,atk,dll)

C. Manfaat Aksi Perubahan

Dalam melaksanakan capaian hasil perubahan terhadap rencana perubahan dan manfaat aksi perubahan dalam mengevaluasi dan mengimplementasi aksi perubahan ini dapat memperkecil persentase biaya operasional yang dikeluarkan sekitar Rp 5.000.000.



Adapun Manfaat dari RUANG KASIH (ruang konsultasi dan informasi) dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang adalah sebagai berikut :

a) Bagi Organisasi :

- Mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi umum yang optimal dalam Pelayanan di Kelurahan Siringagung;
- Mempermudah dan Mempercepat proses pelayanan Administrasi di Kelurahan Siringagung;
- Mengurangi keluhan dan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan Administrasi di Kelurahan Siringagung;
- Meningkatkan jumlah kunjungan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Siringagung, Kecamatan Ilir Barat Satu.

b) Bagi Masyarakat :

- Dengan optimalnya sosialisasi tentang “RUANG KASIH”, diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Masyarakat terkait Pelayanan Penyelasaan administrasi
- Dengan adanya “RUANG KASIH”, masyarakat akan lebih mudah mengetahui alur Pelayanan di Kelurahan Siringagung.

Indikator capaian hasil perubahan yang diharapkan :

1. Jangka Pendek :

- Tersedianya ruangan konsultasi dan informasi (RUANG KASIH)
- Tersedianya SDM yang mumpuni dalam pelayanan di RUANG KASIH
- Terlaksananya sosialisasi tentang RUANG KASIH kepada RT,RW dan Masyarakat di Kelurahan Siringagung.
- Terlaksananya proses pelayanan administratif pemerintahan yang lebih efektif dan nyaman.
- Tersedianya sarana dan prasarana penunjang RUANG KASIH (meja,kursi,kipas angin,ATK,dll)
- Tersedianya SDM yang mumpuni dalam memberikan layanan dan informasi

2. Jangka Menengah

- Terlaksananya Monitoring dan evaluasi ke efektifitasan RUANG KASIH di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang



- Tersedianya sarana dan prasarana pendukung RUANG KASIH yang lebih lengkap (komputer,ac,dispenser dll)

3. Jangka Panjang

- Terlaksananya monitoring dan evaluasi efektifitas RUANG KASIH dikelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota Palembang
- Tersedianya sarana dan prasarana pendukung RUANG KASIH yang lebih lengkap (kursi tunggu dan lemari arsip)

D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

- Ruang Lingkup Kegiatan ini di Fokuskan pada tersedianya RUANG KASIH (ruang konsultasi dan informasi) guna peningkatan layanan administrasi pemerintahan di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang Khususnya Bagian tupoksi Kasi Pemerintahan dan kesejahteraan rakyat di Kelurahan Siringagung Ilir Barat Satu Kota Palembang.

E. Analisis Masalah

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Seksi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat di Kelurahan Siringagung, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi salah satunya adalah ketidak nyamanan Masyarakat dalam menunggu pelayanan administrasi pemerintahan serta minimnya informasi kepada Masyarakat tentang syarat dan alur pegurusan administrasi pemerintahan dikelurahan siringagung kota Palembang. sebelum menentukan isu, saya menganalisis 4 Isu utama terlebih dahulu sesuai Tugas dan Fungsi saya sebagai Kasi Pemerintahan dan kesra yaitu :

1. Belum tersedianya fasilitas ruang konsultasi dan informasi di kelurahan siringagung
1. Belum Terintegrasinya Pengurusan PBB di Kelurahan Siringagung
2. Terlambatnya Pelaporan Rutin RT/RW Setiap Bulannya di Kelurahan Siringagung
3. Belum maksimalnya sarana dan prasarana system informasi dan teknologi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

1. Profil Kinerja Pelayanan

Kelurahan Siringagung adalah salah satu kelurahan dari enam kelurahan yang terletak di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang, didirikan pada tahun 1996 yang merupakan pecahan dari Kelurahan Lorok Pakjo Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang, dengan jumlah penduduk menurut jenis kelamin Total +/- 16181

Laki-laki : +/- 8062 Orang

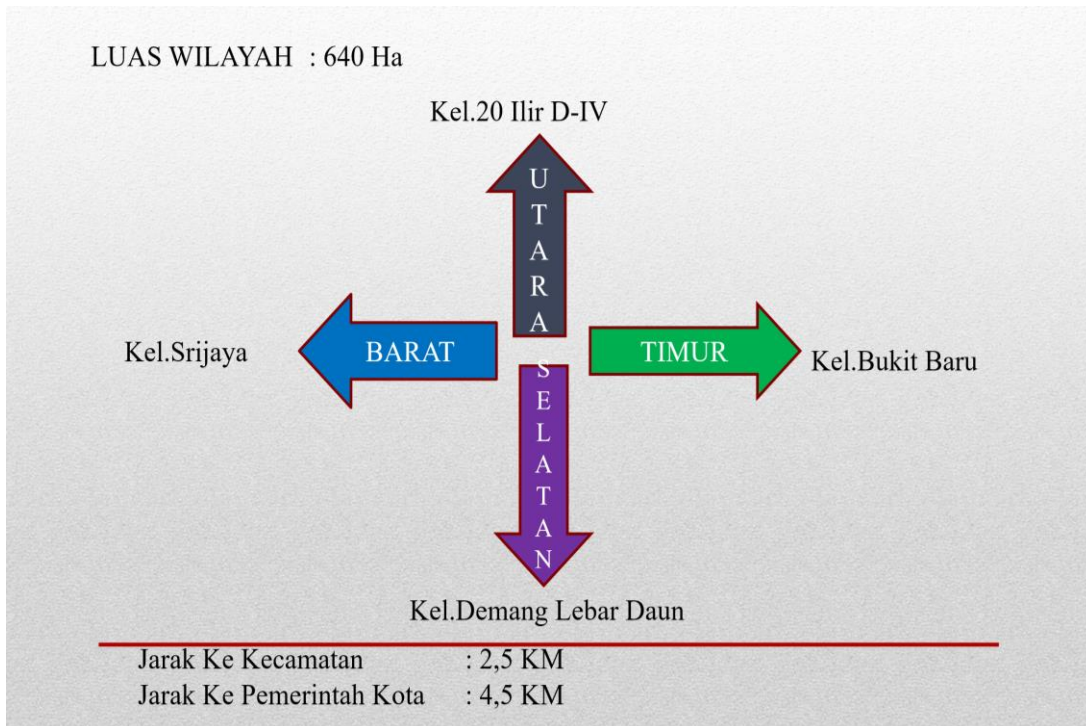
Perempuan : +/- 8119 Orang

Jumlah KK : 4234

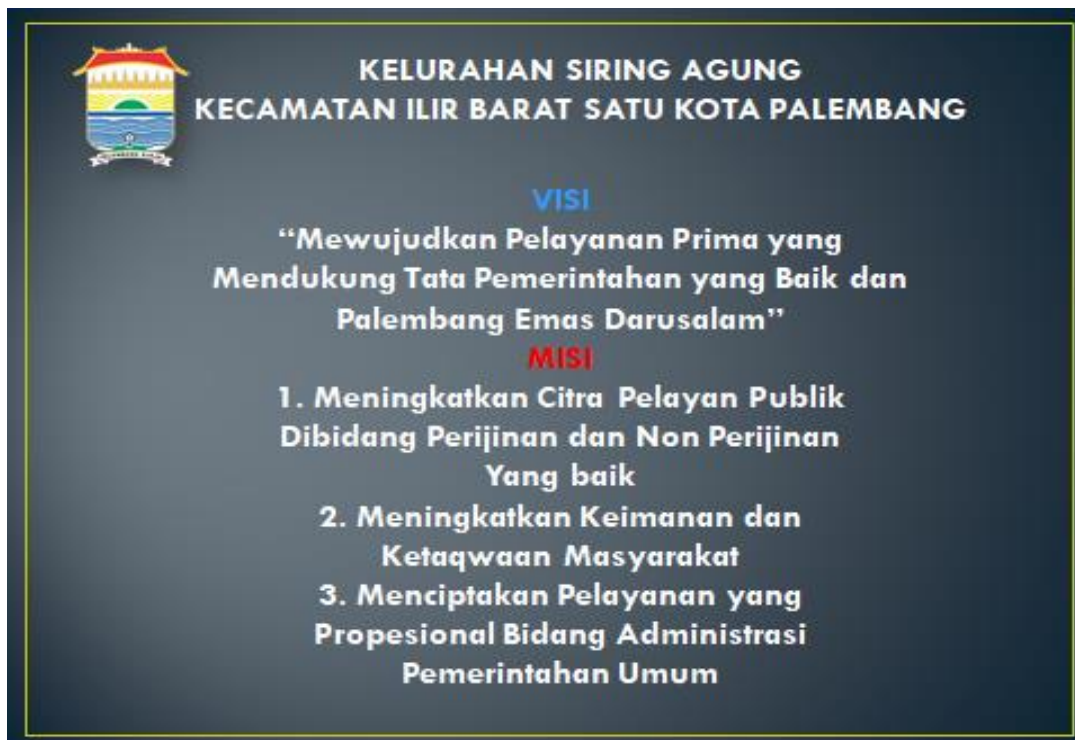
Gambar 2.1 Kantor Lurah Siringagung



Serta Secara geografi Kelurahan Siringagung terletak pada :



Gambar 2.2 visi dan misi Kantor Lurah Siringagung



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Lurah Siringagung



Berdasarkan perwali kota Palembang nomor 76 pasal 13 tentang tugas pokok dan fungsi kasi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat dalam menjalankan Sebagian tugas lurah dibidang pemerintahan dan kesejahteraan rakyat, mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi pemerintahan dan kesra
2. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan dibidang pemerintahan
3. Menginventarisasi dan mengevaluasi permasalahan pemerintahan diwilayah kelurahan
4. Menyiapkan bahan pengusulan penetapan batas wilayah kelurahan dan kecamatan
5. Menyiapkan bahan dalam rangka penelusuran dalam satu wilayah kelurahan
6. Melakukan Upaya-upaya pencapaian target PBB diwilayah kelurahan
7. Memfasilitasi bantuan social terhadap Masyarakat
8. Mengkoordinasikan kegiatan pembinaan bantuan terhadap korban bencana diwilayah kelurahan



9. Menyeelenggarakan kegiatan kepemudaan, karang taruna dan olah raga
10. Menyelenggarakan kegiatan pembinaan kehidupan keagamaan di wilayah kelurahan
11. Mengkoordinasikan kegiatan pembinaan Kesehatan Masyarakat
12. Menyelenggarakan Sebagian urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
13. Melakukan pembinaan administrasi RT/RW
14. Memberikan saran dan pertimbangan tentang Langkah-langkah yang perlu dilakukan dengan bidang tugasnya
15. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja
16. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya

Pelayanan administrasi pemerintahan di kelurahan Siringagung sudah cukup baik tetapi belum maksimal, ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya Masyarakat yang belum mengetahui informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan khususnya dalam hal pelayanan administrasi pemerintahan karena dengan kondisi kantor yang tidak terlalu luas dan fasilitas yang minim maka sering kali kegiatan layanan administrasi pemerintahan mendapatkan reaksi kurang menyenangkan dari Masyarakat. Mulai dari tidak adanya kenyamanan dalam menunggu proses layanan, tempat menunggu tercampur dengan pelayanan lainnya.

Dengan ini saya merencanakan aksi perubahan dan inovasi untuk membuat ruang konsultasi dan informasi administrasi yang disebut dengan inovasi RUANG KASIH.

2. Identifikasi Masalah

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Seksi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat di Kelurahan Siringagung, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi salah satunya adalah ketidaknyamanan Masyarakat dalam menunggu pelayanan administrasi pemerintahan serta minimnya informasi kepada Masyarakat tentang syarat dan alur pengelolaan administrasi pemerintahan di kelurahan Siringagung kota Palembang. Sebelum menentukan isu, saya menganalisis 4 isu utama terlebih dahulu sesuai Tugas dan Fungsi saya sebagai Kasi Pemerintahan dan Kesra yaitu :



1. Belum tersedianya fasilitas ruang konsultasi dan informasi di kelurahan siringagung
2. Belum Terintegrasinya Pengurusan PBB di Kelurahan Siringagung
3. Terlambatnya Pelaporan Rutin RT/RW Setiap Bulannya di Kelurahan Siringagung
4. Belum maksimalnya sarana dan prasarana system informasi dan teknologi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Dari 4 Poin diatas saya menggunakan teknis analisis USG (Urgency, Seriusnees,Growth) untuk menentukan mana kegiatan aksi perubahan yang akan dilaksanakan terlebih dahulu.

TEKNIK ANALISIS USG (Urgency,Seriusnees,Growth)

No	Identifikasi Isu	U	S	G	Jumlah	Ranking
1	Belum tersedianya fasilitas ruang konsultasi dan informasi di kelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota palembang	5	5	4	14	1
2	Belum Terintegritasnya Pengurusan PBB di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	4	4	4	12	3
3	Terlambatnya Pelaporan Rutin RT/RW Setiap Bulannya di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	4	3	4	11	4
4	Belum maksimalnya sarana dan prasarana system informasi dan teknologi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	5	5	3	13	2

Dari hasil analisis USG kami di kelurahan Siringagung isu utama yang di ambil adalah Belum tersedianya fasilitas ruang konsultasi dan informasi (RUANG KASIH) di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dan dilakukan analisis kebalik lebih rinci menggunakan analisis Fish Bone di bawah ini :

a) Faktor Penyebab masalah (Menggunakan Fishbone)



3. Faktor Penyebab Masalah

Dari hasil analisis Fishbone dapat di simpulkan beberapa penyebab masalahnya yaitu:

1. Manusia
 - Kurangnya penyampaian Informasi kepada Masyarakat
 - Kompetensi SDM yang kurang mumpuni
 - Sistem informasi yang belum berjalan maksimal
2. Lingkungan
 - Pengawasan terhadap penanganan keluhan belum terlaksana dengan baik
 - Indicator kinerja penanganan pengaduan belum berjalan dengan baik
3. Peralatan
 - Sarana dan Prasarananya yang belum optimal
4. Metode
 - Alur penerimaan dan pencatatan masih menggunakan manual
 - Belum optimalnya kinerja antara Kelurahan dan Kecamatan

4. Dampak Masalah

1. Waktu pelayanan menjadi lebih lama sehingga Masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal



2. Masyarakat tidak mendapatkan kenyamanan dalam menunggu pelayanan di Kelurahan Siringagung
3. Minimnya informasi yang didapat Masyarakat tentang syarat pelayanan administrasi pemerintahan di Kelurahan Siringagung

F. Strategi Penyelesaian Masalah

1. Terobosan Inovasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatus Sipil Negara (ASN) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Pemerintahan. Pejabat Pengawas diharapkan mampu untuk meningkatkan kompetensi Kepemimpinan kinerja dan berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan fungsi ke pemerintahannya diinstansinya masing-masing.

Dari peraturan di atas dan dari analisis USG diatas hal utama yang saya pikirkan adalah bagaimana masyarakat lebih terbantu dan merasa nyaman dalam pelayanan pengurusan administrasi pemerintahan serta Masyarakat dapat mendapatkan informasi tentang pelayanan tersebut. Pada saat saya berkonsultasi dengan mentor kami Bapak Camat Ilir Barat Satu **Alexander, SIP, M.Si** maka muncullah suatu ide inovasi RUANG KASIH (Ruang konsultasi dan sistem informasi). dari inovasi tersebut kami sudah mendapatkan persetujuan serta masukan-masukan positif dari Mentor dalam pelaksanaannya bahkan bapak Camat selaku mentor berharap jika RUANG KASIH ini bukan cuman di laksanakan di Kelurahan Siringagung saja namun di 6 Kelurahan yang ada di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

Sebelum pelaksanaan inovasi ini perlu dilakukan analisis kelayakan inovasi dengan memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut;

1. Kelayakan administratif

Artinya inovasi dibuat untuk menjawab isu atau permasalahan dalam unit kerja sesuai tupoksi kasi pemerintahan dan kesra

2. Kelayakan sumber daya manusia

Inovasi dapat dibuat dan diterapkan dengan dukungan sumber daya manusia yang tersedia di kelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota Palembang



3. Kelayakan teknis

Bentuk inovasi secara teknis dapat dibuat dan diterapkan secara mudah dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi

4. Kelayakan regulasi

Bentuk inovasi yang dibuat tidak melanggar ketentuan PP NO. 13 tahun 2019 tentang laporan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintah daerah

2.Milestone dan Kegiatan Aksi Perubahan

Tahapan kegiatan (milestone) yang dirancang dalam aksi perubahan merupakan tahapan penting yang hendak dicapai dalam mewujudkan aksi perubahan secara tepat waktu dan sasaran dapat dijabarkan dalam Tabel di bawah ini :

TAHAPAN RANCANGAN AKSI PERUBAHAN				
NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
I.JANGKA PENDEK (0-6 Bulan)				
TAHAPAN PERSIAPAN				
1	Melakukan konsultasi pada mentor terkait aksi perubahan	a. menjelaskan manfaat pelaksanaan pembuatan ruang konsultasi b. meminta dukungan untuk tersedianya ruang konsultasi c.mendapatkan arahanmentor untuk pelaksanaan aksi perubahan	Minggu ke 2 bulan mei 2025	a.surat dukungan b.catatan dan arahan dari mentor c.dokumentasi
2	Membentuk tim efektif	a.berkoordinasi dengan mentor terkait pembentukan tim efektif b.membuat draft SK tim efektif c.pengesahan SK tim efektif	Minggu ke 3 bulan mei 2025	a.undangan rapat b.daftar hadir c.notulen rapat d.SK tim efektif e. dokumentasi



		d.melakukan rapat Bersama tim efektif e.menyusun laporan hasil rapat		
3	Rapat dengan tim efektif	a.melakukan rapat tentang tugas dan fungsi tim efektif	Minggu ke 3 Bulan mei 2025	a. undangan rapat b. daftar hadir c. notulen rapat d. dokumentasi
4	Melakukan koordinasi dengan Camat terkait pembuatan RUANG KASIH	pengajuan usulan anggaran renovasi ruang konsultasi dan penyediaan sarpras pendukung APBDP TA 2025	Minggu ke3 bulan mei 2025	a.hasil koordinasi b. Dokumentasi Kegiatan
5	Melakukan rapat bersama mentor dan tim anggaran OPD	Rapat finalinalisaasi usulan APBDP TA 2025 bersama tim anggaran kecamatan ilir barat satu	Minggu ke4 bulai mei 2025	a. surat undangan b. daftar hadir c..surat dukungan b.notulen rapay c.dokumentasi
TAHAP PELAKSANAAN				
1	melakukan renovasi ruang konsultasi	Pengerjaan ruang konsultasi a. rancangan ruang b. merenovasi ruang	Minggu ke2 bulan juni 2025	Foto ruang sebelum dan sesudah renovasi
2	Penyediaan sarana dan prasarana ruang konsultasi	a.membeli sarpras pendukung ruang meja,kursi,kipas angin)	Minggu ke3 bulan juni 2025	a.kwitansi pembelian meja dan kursi rapat kipas angin b. dokumentasi sarpas di ruangan
3	Launching RUANG KASIH	a. undangan launching b.	Minggu ke4 juni 2025	A.undangan launching



		persiapan Launching RUANG KASIH Bersama camat dan RT/RW		b.daftar hadir d.dokumentasi
TAHAP EVALUASI				
1	Melakukan evaluasi hasil kegiatan aksi perubahan dan rencana tindak lanjut terkait hasil kegiatan aksi perubahan yang dilakukan	Melakukan survey dan wawancara kepuasan terhadap RUANG KASIH melalui kuesioner	Minggu ke4 bulan juni 2025	a.kuesioner b. video wawancara c. dokumentasi d. laporan evaluasi
I. JANGKA MENENGAH 6 BULAN S.D 1 TAHUN				
1	Terlaksananya monitotoring dan evaluasi keefektifan RUANG KASIH			
2	Penambahan sarana dan prasarana penunjang lainnya			
II. JANGKA PANJANG 1 S.D 3 TAHUN				
1	Tersedianya RUANG KASIH dengan sarana dan prasarana yang lengkap			



C.Sumber daya (Pemanfaatan IT)

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan, tentu dibutuhkan sumber daya yang dapat mendukung agar dapat terwujud secara optimal. Adapun sumber daya yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan ini antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan dan sumber data/dokumen.

Penerapan aksi perubahan dan inovasi RUANG KASIH, tidak menggunakan sumber dana/biaya dari APBN, namun mendapat persetujuan dari bapak Camat Ilir Barat Satu Bapak Alexander,S.IP,M.Si untuk mengajukan permintaan dana kegiatan dianggaran SKPD Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang tahun 2025, Untuk pelaksanaan aksi perubahan dan inovasi RUANG KASIH ini, diperlukan juga SDM yang mumpuni agar bisa terlaksana dengan baik dan tepat sasaran.

1. IDENTIFIKASI STAKEHOLDER

Adapun stakeholder yang terkait dengan laporan aksi perubahan dapat diklasifikasikan menjadi berbagai katogori ini adalah berbagai kategori ketergantungan pada tingkat keterlibatan, dampak atau pengaruh. Stakeholder dalam aksi perubahan ini adalah :

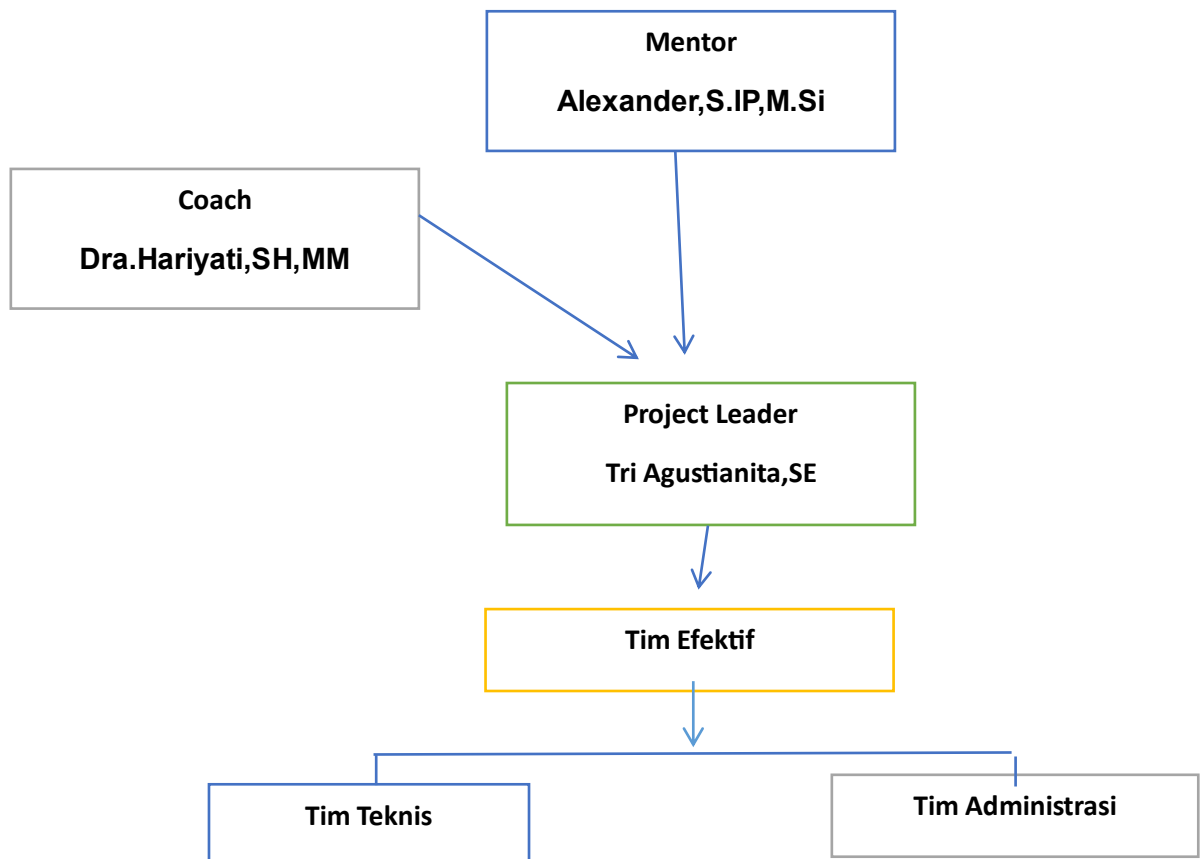
- Camat Ilir Barat Satu
- Sekretaris Camat Ilir Barat Satu
- Para Kasi Kesos Kec. Ilir Barat Satu
- BPKAD Kota Palembang
- BAPPEDA Kota Palembang
- DP3APM Kota Palembang
- Para Lurah Kelurahan Siringagung
- Tim Efektif
- Masyarakat
- Media
- RT dan RW

Adapun stakeholder yang terkait dengan laporan aksi perubahan dapat diklasifikasikan menjadi berbagai katogori ini adalah berbagai kategori ketergantungan pada tingkat keterlibatan, dampak atau pengaruh. Stakeholder dalam aksi perubahan ini adalah :

- Camat Ilir Barat Satu
- Sekretaris Camat Ilir Barat Satu

- Para Kasi Kesos Kec. Ilir Barat Satu
- BPKAD Kota Palembang
- BAPPEDA Kota Palembang
- DP3APM Kota Palembang
- Para Lurah Kelurahan Siringagung
- Tim Efektif
- Masyarakat
- Media
- RT dan RW

2. Pemetaan Stakeholder





Tabel Peran Struktur Organisasi Rancangan Aksi Perubahan

No	Posisi	Tanggung Jawab
1	Mentor	- Memberi dukungan kepada pelaksana rancangan aksi perubahan - Memberikan masukan / tanggapan terhadap rancangan aksi perubahan
2	Project Leader	- Membangun tim efektif - Melaksanakan rancangan aksi perubahan - Mengatur pembagian tugas dalam aksi perubahan
3	Coach	Sebagai pembimbing dalam memberikan masukan, arahan terkait aksi perubahan
4	Tim Efektif	Tim Efektif yang terdiri dari Tim Administrasi dan Tim Teknis
5	Tim Teknis	Tim yang bertugas terkait rencana kegiatan penyusunan dan pengembangan, implementasi, serta evaluasi terhadap peningkatan kualitas layanan pembuatan surat warga melalui penyediaan ruang konsultasi di kelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota palembang
6	Tim Administrasi	Tim yang mengurus surat menyurat dan administrasi rancangan aksi perubahan, serta mengumpulkan evidence / bukti

Tabel 3.3 Stakeholder dalam Rencana Aksi Perubahan

Jabatan dalam Tim	Tugas	Kompetensi
1. Camat Ilir Barat Satu	- Memberikan dukungan secara berkelanjutan - Melakukan monitoring mengenai perkembangan kegiatan aksi perubahan - Memberikan saran dan arahan apabila terdapat hambatan dalam pelaksanaan aksi perubahan	- Memiliki kemampuan kepemimpinan - Mampu mengendalikan TIM - Memiliki kemampuan berkolaborasi dengan TIM



2. Lurah Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu	▪ Mendorong pencapaian kinerja tim, memantau dan menindaklanjuti kemajuan program ▪ Membantu menyelesaikan hambatan yang terjadi ▪ Menyediakan sumberdaya yang dibutuhkan	▪ Memiliki kemampuan kepemimpinan ▪ Mampu mengendalikan TIM ▪ Mampu memecahkan masalah ▪ Mampu mengelola SDM
3. <i>Project Leader</i>	▪ Menyusun rencana kerja mencakup tahapan perancangan, uji coba hingga evaluasi ▪ Mengoordinasikan pembentukan tim ▪ Penghubung antara tim internal dengan pemangku kepentingan eksternal	▪ Ketrampilan menyusun rencana aksi ▪ Memiliki keterampilan komunikasi efektif ▪ Mampu menganalisa situasi secara objectif
4. Tim Efektif	▪ Melaksanakan kegiatan sesuai instruksi <i>Project Leader</i> ▪ Mempersiapkan rencana aksi ▪ Mengumpulkan kebutuhan pelaksanaan proyek perubahan	▪ Memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Penanganan administrasi Kelurahan ▪ Mampu memberikan masukan serta bantuan dalam administrasi kelurahan
5. Tim Adminsitasi	▪ Melakukan sosialisasi tentang RUANG KASIH ▪ Monitoring pelaksanaan ruang kasih ▪ Melakukan rekapitulasi hasil pelaksanaan kegiatan yang telah selesai ▪ Bertanggung jawab terhadap arsip dan pelaporan kegiatan	▪ Memiliki ketrampilan komunikasi dan pengetahuan Surat yang ada dalam pelayanan administrasi ▪ Memiliki ketelitian dan akurasi dalam pencatatan ▪ Mampu mengelola waktu dengan baik ▪ Memiliki literasi digital yang memadai

Masing-masing stakeholder ditempatkan dalam 4 (empat) kelompok berdasarkan analisis kuadran dengan mempertimbangkan ciri-cirinya sebagai berikut :



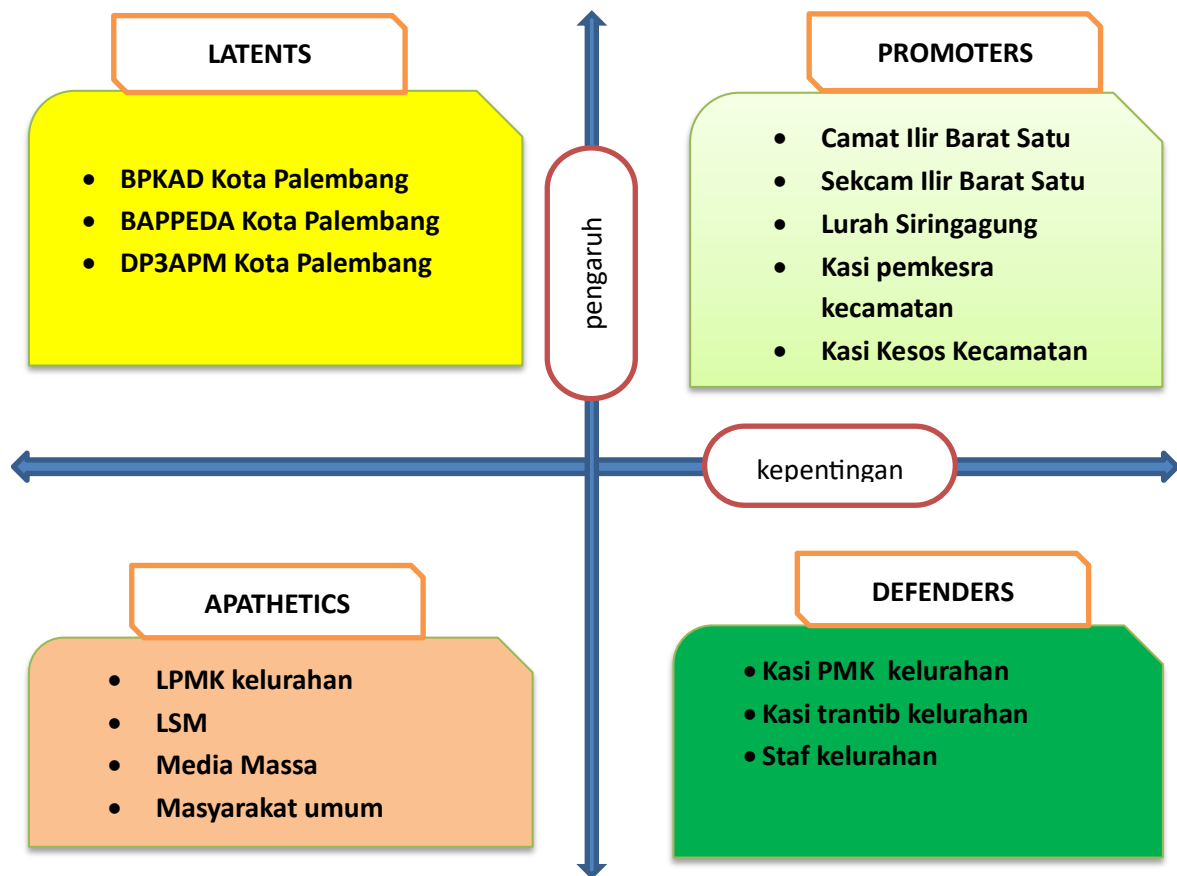
- a. Promoters** : Memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil (atau menggagalkannya).
- b. Defenders** : Memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatannya.
- c. Latents** : Tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik.
- d. Apathetics** : kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin

No	Stakeholder	Pengaruh	Kepentingan	Katagori
1	Camat Ilir Barat Satu	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promoters
2	Sekretaris Camat	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promoters
3	Lurah Siringagung	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promoters
4	BPKAD Kota Palembang	Rendah (-)	Rendah (-)	Laten
5	BAPPEDA Kota Palembang	Rendah (-)	Rendah (-)	Laten
6	DP3APM Kota Palembang	Rendah (-)	Rendah (-)	Laten
7	Kasi pemkesra dan kasi Kesos Kec. Ilir Barat Satu	Rendah (+)	Tinggi (+)	Promotor
8	Masyarakat	Rendah (-)	Rendah (-)	Defender
9	Media Massa	Rendah (-)	Rendah (-)	Apathetics
10	RT dan RW Siringagung	Rendah (+)	Tinggi (+)	Promoters

tidak mengetahui adanya kegiatan.

Tabel 3.4 Stakeholder berdasarkan pengaruh dan kepentingan

Gambar Peta Stakeholder



1. Tim Efektif

- Kasi pemkesra kelurahan
- Kasi pmk kelurahan
- Kasi trantib kelurahan
- Staf kelurahan

2. Strategi komunikasi

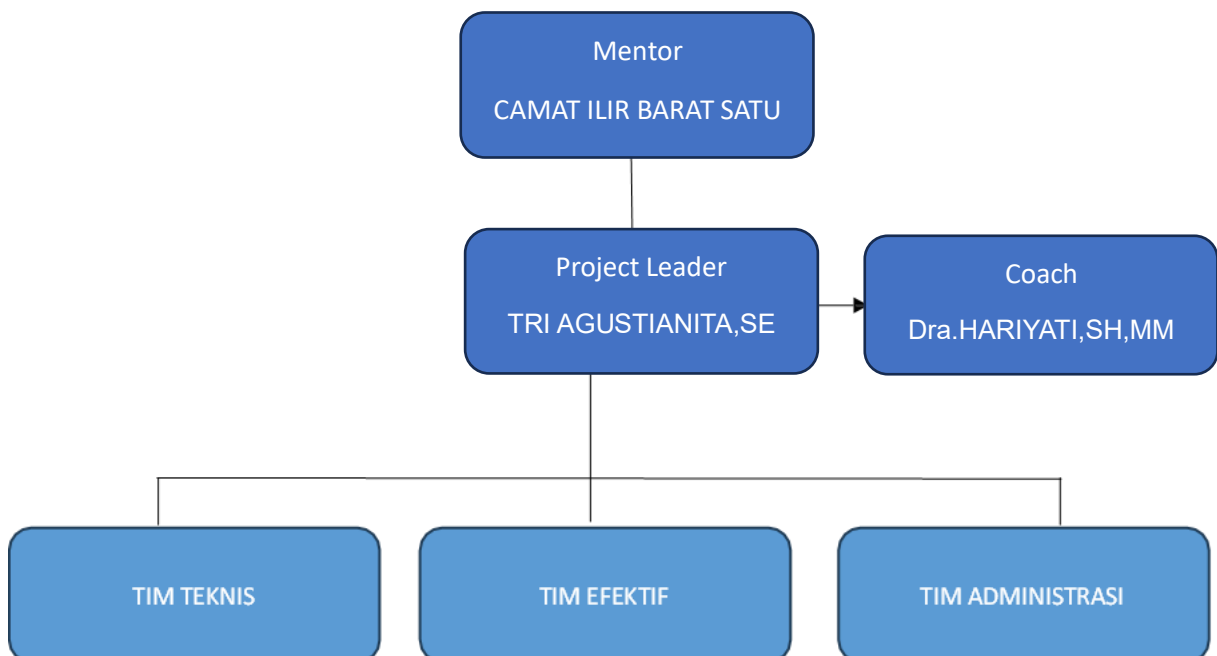
- Rapat dengan tim efektif

- Whatshap grup
- Pemberian informasi melalui media social IG,FB,

3. Pemanfaatan IT

- Melalui media online (Sosial Media)

4. Membangun Tim Efektif



No	Posisi	Tanggung Jawab
1.	Mentor	- Memberi dukungan kepada pelaksana rancangan aksi perubahan - Memberikan masukan / tanggapan terhadap rancangan aksi perubahan
2.	Project Leader	- Membangun tim efektif - Melaksanakan rancangan aksi perubahan - Mengatur pembagian tugas dalam aksi perubahan
3.	Coach	Sebagai pembimbing dalam memberikan masukan, arahan terkait aksi perubahan
4.	Tim Efektif	Tim Efektif yang terdiri dari Tim Administrasi dan Tim Teknis



5.	Tim Teknis	Tim yang bertugas terkait rencana kegiatan penyusunan dan pengembangan, implementasi, serta evaluasi terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi melalui penyediaan ruang konsultasi di kelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota palembang
6.	Tim Administrasi	Tim yang mengurus surat menyurat dan administrasi rancangan aksi perubahan, serta mengumpulkan evidence / bukti

G. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Pelaksanaan aksi perubahan dalam suatu organisasi, terutama dalam konteks pengelolaan system atau proses yang baru, memerlukan keterampilan dan kompetensi yang lebih dari sekedar melakukan tugas rutin. Pengembangan potensi aparatur (atau sumber daya manusia dalam organisasi) adalah elemen kunci yang menentukan sejauh mana perubahan yang diinginkan dapat tercapai. Tanpa adanya Upaya untuk meningkatkan kompetensi individu atau tim, perubahan yang diinginkan bisa gagal tercapai atau tidak berjalan dengan optimal. Berikut adalah rencana strategi pengembangan kompetensi yaitu :

NO	Pihak Terdampak Aksi Perubahan	Kompetensi yang dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal/Non Klasikal)
1	Camat ilir Barat Satu Kota Palembang	Mendukung pelaksanaan RUANG KASIH	Sosialisasi dan Koordinasi
2	Lurah Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	Dapat mendukung dan ikut dalam pelaksanaan RUANG KASIH (Ruang Koordinasi dan Konsultasi Administrasi Kelurahan Siringagung).	Sosialisasi dan Koordinasi
3	Kasi Pemerintahan Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	Dapat membangun kerja sama dan berkomunikasi secara efektif dengan Tim	Konsultasi dan Koordinasi dengan Coach dan Mentor
4	Tim Efektif	Dapat membangun kerja sama secara efektif dengan Tim	Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor



5	Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	Dapat membangun kerja sama secara efektif dan terlibat dalam pelaksanaan RUANG KASIH (Ruang konsultasi dan sistem informasi).	Sosialisasi dan Koordinasi

1. Hasil Pemetaan

Gambar Formulir Peserta



FORMULIR PESERTA

Nama : TRI AGUSTIANITA, SE
NIP : 198408142006042009
Jabatan : Kasi Pemerintahan Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Siringagung
Instansi : Kecamatan Ilir Barat satu Kota Palembang
Program :

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	9
	2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	8
	4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	9
	5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	8
	6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan.	8
	JUMLAH	8,33
KERJASAMA	7 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	7
	8 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	7
	9 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	8
	10 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	7
	11 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	7,40
MENGELOLA PERUBAHAN	12 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	13 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8
	14 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku	8
	15 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	8
	16 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik.	9
	JUMLAH	8,20



Gambar Rekap Nilai Peserta

REKAP NILASI PESERTA

Nama : TRI AGUSTIANITA, SE
NIP : 198408142006042009
Jabatan : Kasi Pemerintahan Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Siringagung
Instansi : Kecamatan Ilir Barat satu Kota Palembang
Program : 0

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9	Istimewa
	Komitmen	8	Baik
	Kedisiplinan	8	Baik
	Kejujuran	9	Istimewa
	Konsistensi	8	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	8	Baik
	Rata-Rata	8,33	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	7	Baik
	Kerjasama Eksternal	7	Baik
	Komunikasi	8	Baik
	Fleksibilitas	7	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	Baik
	Rata-Rata	7,40	Baik
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	8	Baik
	Adaptabilitas	8	Baik
	Pengembangan diri dan orang lain	8	Baik
	Orientasi pada hasil	8	Baik
	Inisiatif	9	Istimewa
	Rata-Rata	8,20	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		7,98	Baik

Keterangan Kualifikasi

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



Gambar

Formulir Nilai Mentor

FORMULIR MENTOR

Nama Peserta : TRI AGUSTIANITA, SE NIP : 198408142006042009 Jabatan : Kasi Pemerintahan Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Siringagung Instansi : Kecamatan Ilir Barat satu Kota Palembang Program :	Nama Mentor : ALEXANDER, SIP, M.Si NIP : 198410262002121003 Jabatan : Camat Ilir Barat Satu Instansi : Kecamatan Ilir Barat Satu Program : 0
--	--

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	9
	2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait	8
	4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	9
	5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	8
	6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/	8
	JUMLAH	8,333333333
KERJASAMA	9 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	7
	10 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	7
	11 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	8
	12 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	8
	13 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	7,60
MENGELOLA PERUBAHAN	14 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	15 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8
	16 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang	8
	17 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	8
	18 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik.	9
	JUMLAH	8,20



Gambar

Gambar Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta : TRI AGUSTIANITA, SE
NIP : 198408142006042009
Jabatan : Kasi Pemerintahan Kesejahteraan Rakyat
Instansi : Kecamatan Ilir Barat satu Kota Palembang
Program : 0

Nama Mentor : ALEXANDER, SIP, M. Si
NIP : 198410262002121003
Jabatan : Camat Ilir Barat Satu
Instansi : Kecamatan Ilir Barat Satu

	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub
Peserta	8,33	7,40	8,20	7,98	Baik
Mentor	8,33	7,80	8,20	8,04	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,33	7,54	8,20	8,02	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Keterangan Kualifikasi

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

Akhir Sikap Perilaku

8,02

Kualifikasi:

Baik

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



NO	KOMPONEN/ SUB KOMPONEN	KEGIATAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI UNTUK MENDUKUNG PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	KEGIATAN / TAHAPAN AKSI PERUBAHAN	WAKTU PELAKSANAAN		HASIL
				Rencana	Realisasi	
1.	Komponen mengelola Perubahan Sub Komponen Pengembang an Orang lain	-Pengembangan Mandiri Mengubah Kebiasaan dengan Membuat Standar Jangka Waktu Pelayanan	1.Evaluasi Diri -Melakukan Evaluasi dan Monitoring kepada Bawahan untuk memahami penyelesaian tugas yang sesuai dengan target dan SOP yang berlaku -Identifikasi kekuatan dan kelemahan -Minta Umpan Balik -Membentuk Tim Efektif yang Komitmen siap Melaksanakan Optimalisasi pelayanan administrasi Melalui RUANG KASIH -Komunikasi Efektif -Memperbanyak Diskusi Bersama TIM Efektif Sosialisasi Tentang RUANG KASIH	Minggu ke 2 Mei dan Minggu ke 2 Bulan Juni 2025	Sesuai Jadwal	1.Lebih Percaya diri dengan dukungan Camat Ilir Barat Satupalembang 2.Mendapatkan Hasil maksimal dari tujuan ingin dicapai yaitu INOVASI "RUANG KASIH" 3 Dapat bekerjasama dengan TIM Efektif 4 lebih Memahami kemampuan diri

Dengan demikian, Strategi Pengembangan Potensi diri dari aksi perubahan pada pelatihan kepemimpinan Pengawas ini dapat ditingkatkan selama pelaksanaan aksi perubahan baik dalam Jangka Pendek, Jangka Menengah dan Jangka Panjang.



BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

Integritas merupakan nilai fundamental yang wajib dimiliki oleh setiap pemimpin, khususnya oleh *Project Leader* dalam pelaksanaan Aksi Perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan II Tahun 2025. Integritas dapat dimaknai sebagai bentuk kejujuran yang diwujudkan secara nyata dalam praktik kepemimpinan sehari-hari. Nilai-nilai integritas memiliki peran yang sangat krusial dalam tataran organisasi, khususnya di lingkungan Kelurahan Siringagung, Kecamatan Ilir Barat Satu yang dipimpin langsung oleh Project Leader, terutama dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Sebagai entitas pemerintahan yang berada pada garis terdepan dan paling dekat dengan masyarakat, pimpinan di tingkat kelurahan memegang peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Nilai integritas menjadi fondasi utama agar tercipta hubungan saling percaya di antara seluruh elemen organisasi, sehingga tujuan akhir dari Aksi Perubahan dapat tercapai secara optimal.

Lebih dari sekadar kejujuran, integritas juga merefleksikan bagaimana seorang individu menampilkan dirinya dalam suatu kelompok, yang tercermin melalui sikap, perilaku, dan konsistensi antara perkataan, tindakan, serta prinsip-prinsip yang dianutnya. Integritas yang kokoh akan menjadikan pemimpin sebagai panutan yang mampu menggerakkan perubahan secara berkelanjutan dalam organisasi yang dipimpinnya.

Dalam Implementasi Pelatihan Kepemimpinan Pegawai (PKP) Angkatan II tahun 2025 *Project Leader* Menggambil Judul Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) di kantor kelurahan siringagung kecamatan Ilir barat satu, dalam hal untuk mencapai tujuan dari implementasi tersebut sebagai seorang pemimpin sangat dibutuhkan integritas yang sangat tinggi karena seorang pemimpin akan menjadi contoh dari seluruh bawahan yang dipimpinnya, sehingga organisasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara optimal.

Berikut ini adalah beberapa bentuk Penerapan yang akan Project Leader Lakukan untuk Mencapai Tujuan Implementasi Aksi Perubahan “RUANG KASIH” di kantor Lurah Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu :



1) Keteladanan Dalam Prilaku

Project Leader harus menjadi Teladan dalam sikap jujur, disiplin dan bertanggung jawab, dengan memberikan contoh nyata dalam bekerja secara profesional dan etis, dengan harapan pegawai lain akan terdorong untuk meniru sikap project leader tersebut;

2) Transparansi dalam Pelayanan

Proses pelayanan harus dilakukan *project leader* secara terbuka, mudah diakses informasinya oleh masyarakat dan tidak ada pungutan liar, *project leader* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua proses administrasi sesuai dengan prosedur dan regulasi yang berlaku (*sop* pelayanan yang ada dikelurahan Siringagung) ;

3) Akuntabilitas Dalam Tugas

Project leader wajib mempertanggungjawabkan setia keputusan dan kebijakan yang diambil, baik kepada atasan maupun kepada masyarakat , evaluasi dan pelaporan yang rutin adalah bagian dari wujud akuntabilitas ini;

4) Anti-Korupsi dan Anti Gratifikasi

Project Leader harus menolak segala bentuk korupsi , kolusi dan Nepotisme (KKN) serta memastikan bawahannya juga memahami dan menghindari praktik tersebut, sosialisasi dan penegakan aturan harus dilakukan secara konsisten;

5) Pelayanan Berorientasi Pada Kepuasan Masyarakat

Seorang *Project leader* harus mampu berupaya memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat dan harus peka terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat serta cepat tanggap dalam memberikan solusi, mampu membuat aksi perubahan yang dibutuhkan seperti yang dilakukan oleh *project leader* mengadakan solusi dengan aksi perubahan optimalisasi pelayanan administrasi melalui Ruang Kasih dikelurahan Siringagung kecamatan Barat Satu;

6) Komitmen terhadap nilai-nilai ASN

Sebagai *project leader* harus menjunjung tinggi nilai dasar asn : akuntabilitas, nasionalisme etika publik, komitmen mutu, dan anti korupsi , nilai-nilai harus tertanam dalam setiap aktivitas pelayanan kepada masyarakat

Integritas bukan semata-mata merupakan sikap pribadi, melainkan juga menjadi fondasi utama dalam membangun sistem pelayanan publik yang sehat dan berkelanjutan. Seorang *Project Leader* yang menjunjung tinggi integritas akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, produktif, dan berorientasi pada hasil, serta menghasilkan pelayanan publik yang dapat dipercaya oleh masyarakat.



Dengan integritas yang kuat, *Project Leader* bukan hanya menjalankan tugasnya dengan baik, tetapi juga menjadi agen perubahan yang mampu membangun kepercayaan publik, mendorong efektivitas, serta mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Sebagai *Project leader* yang memegang peran yang sangat penting terhadap keberhasilan dari aksi perubahan, kemampuan untuk mengelola dan menggerakkan dan menginspirasi Tim agar berpikir kreatif dan punya keinginan untuk berubah menjadi lebih baik.. Peran ini menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa setiap anggota tim menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh tanggung jawab, profesionalisme, dan transparansi.

Beberapa aspek penting dari peran kepemimpinan pengawas dalam membangun integritas kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) *Project Leader* harus menjadi contoh nyata dari integritas dalam kinerja pelayanan. Integritas bukan hanya tentang apa yang dikatakan, tetapi juga bagaimana seorang pemimpin bertindak. Dengan menunjukkan komitmen terhadap kejujuran, etika, dan tanggung jawab dalam setiap tindakan, seorang project leader akan membangun kepercayaan dari anggota timnya dan mempengaruhi perilaku mereka secara positif. Keteladanan ini penting dalam menciptakan budaya kerja yang berlandaskan integritas di seluruh tim.
- b) Setiap anggota tim bertanggung jawab atas pekerjaan yang mereka lakukan. Ini termasuk menegakkan standar akuntabilitas yang jelas dan memberikan ruang untuk pertanggungjawaban dalam setiap keputusan yang diambil. Akuntabilitas ini menjadi fondasi bagi terciptanya transparansi dalam proses pelayanan publik, di mana setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka dan sesuai prosedur.
- c) Bertanggung jawab untuk menciptakan sistem kerja yang transparan dan beretika, mulai dari perencanaan hingga tahap pelaksanaan kegiatan.. Kepemimpinan yang baik berarti memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku, serta mencegah segala bentuk penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dengan menegakkan aturan yang jelas dan mengedepankan transparansi, integritas akan terjaga, dan kepercayaan publik terhadap pelayanan akan meningkat.



- d) Mendorong komunikasi terbuka dan kolaborasi, salah satu aspek penting dari integritas adalah keterbukaan komunikasi antara anggota tim, serta mengutamakan kolaborasi yang positif dan konstruktif. Dengan menciptakan lingkungan di mana setiap orang merasa aman untuk berbicara, berbagi ide, dan memberikan umpan balik, potensi terjadinya konflik atau penyimpangan dapat diminimalisir, dan kerja sama tim akan berjalan lebih efisien dan transparan.
- e) Memberikan Pengarahan dan Pembinaan Pengawas juga memiliki peran penting dalam membimbing anggota tim agar memahami pentingnya integritas dalam pelayanan publik. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan, mentoring, serta memberikan feedback yang membangun secara berkala. Dengan memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya integritas, pengawas membantu membentuk sikap dan perilaku positif yang akan berkontribusi pada peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik.
- f) Memantau dan Mengevaluasi Kinerja Tim secara Berkelanjutan, project leader harus aktif dalam memantau kinerja tim dan melakukan evaluasi secara berkala. Dengan demikian, ia dapat dengan cepat mengidentifikasi potensi masalah atau penyimpangan yang mungkin terjadi, serta mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Pemantauan ini memastikan bahwa tim tetap berada pada jalur yang benar, sesuai dengan nilai-nilai integritas yang telah ditetapkan.
- g) Menyediakan Mekanisme Pengaduan Yang Transparan, sebagai bagian dari integritas pelayanan, pengawas harus memastikan adanya mekanisme pengaduan yang terbuka dan transparan, di mana masyarakat atau tim dapat melaporkan masalah tanpa takut akan dampak negatif. Ini menciptakan sistem yang dapat mendeteksi dan menanggapi masalah secara cepat dan adil, meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan memainkan peran ini secara efektif, *project leader* tidak hanya memastikan bahwa aksi perubahan berjalan sesuai dengan tujuan, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang berlandaskan integritas, transparansi, dan akuntabilitas. Hasil akhirnya adalah peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.



B. Pengelolaan Pelayanan (Pemanfaatan TI)

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

Berikut ini adalah penjabaran terkait bagaimana pengelolaan budaya Pelayanan berbasis TI dapat diimplementasikan sebagai Aksi Perubahan di kelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu :

1) Transformasi Budaya Kerja menuju Digital Mindset

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

2) Pemanfaatan Aplikasi Pelayanan Publik

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

3) Pemanfaatan Media Sosial

Project Leader membangun Kanal komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui INOVASI aksi Perubahan "RUANG KASIH" Menggunakan Media Sosial Seperti *Facebook, instagram, tiktok dan Whatsapp* kelurahan Siringagung.

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

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



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

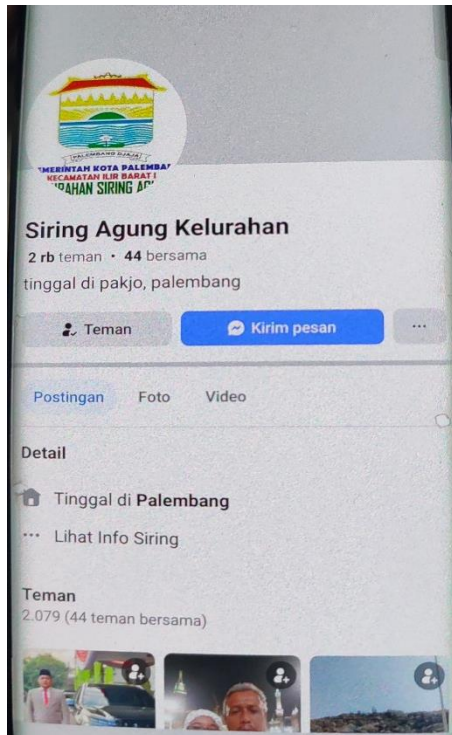
Pelayanan publik yang prima bukan hanya sekadar mengikuti tren global, melainkan diarahkan untuk mewujudkan *good governance*, yang mencakup tata pemerintahan yang baik, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pemerintahan. Penerapan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan layanan yang efektif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

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

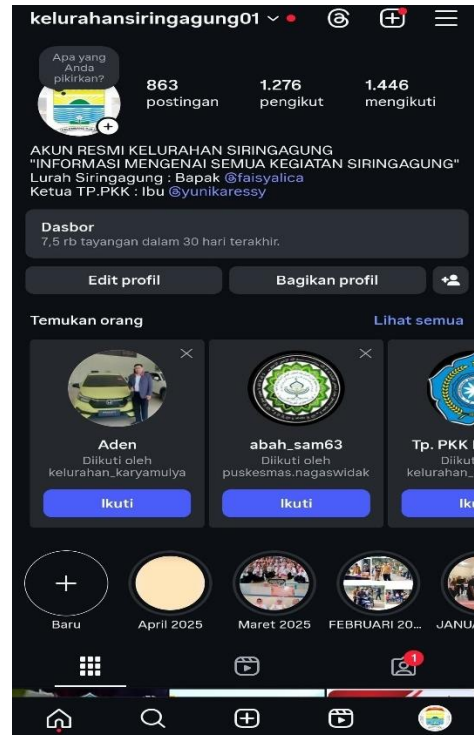
Salah satu contoh penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah dengan memanfaatkan media sosial seperti *Instagram, Facebook, Whatsapp dan Youtube* kelurahan Siringagung tentang Alur dan persyaratan serta format (*google drive*) masyarakat dapat mengakses dan mengetahui tentang alur dan persyaratan administrasi pelayanan tanpa harus datang ke kantor lurah, inovasi ini bertujuan agar pelayanan publik kepada masyarakat dapat efisien dan efektif sehingga tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pelayanan publik khusus nya di kelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu kota Palembang dapat terpenuhi.

Akun Resmi Media Sosial Kelurahan Siringagung

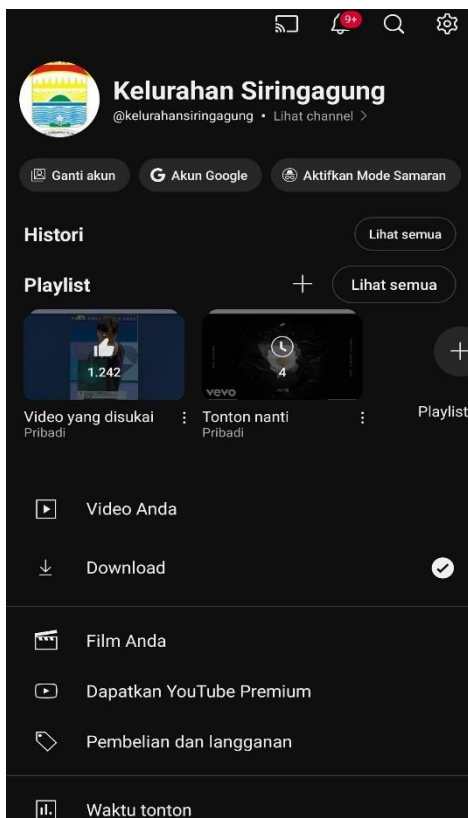
Facebook



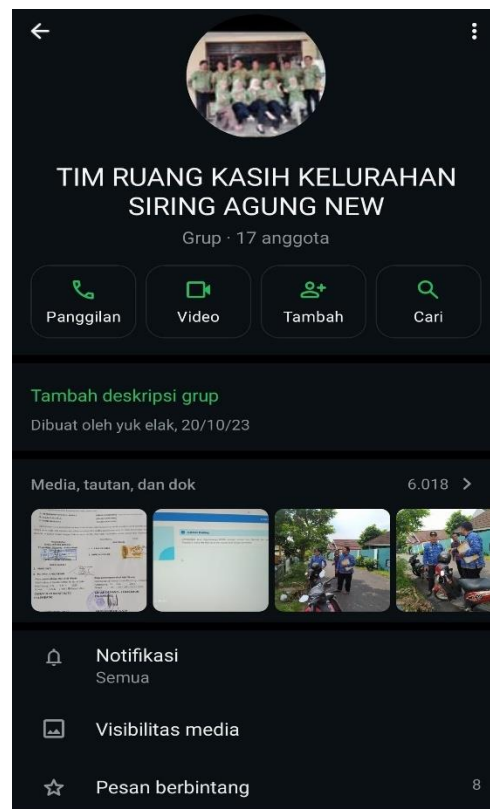
Instagram



Youtube



Whatsapp





C. Pengelolaan TIM

Dari sisi definisi, tim adalah sekumpulan orang dengan ketrampilan saling melengkapi dan komitmen untuk mencapai tujuan bersama melalui proses kerja sama dan saling bertanggung jawab. Sementara itu, efektif berarti usaha untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, di mana efektif juga diartikan sebagai upaya yang menghasilkan tepat guna. Dengan demikian, tim efektif dapat diartikan sebagai tim yang berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Agar pekerjaan yang dilakukan tim berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan atas aksi perubahan ini, project leader menerapkan prinsip kepemimpinan dengan mengajak dan menggerakkan anggota tim. Upaya pengelolaan tim yang efektif dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu :

1. Perencanaan aksi kegiatan dengan melibatkan tim
 - a. Penjadwalan kegiatan dan pemetaan sumber daya yang ada
 - b. Mengorganisasikan tim dan sumber daya
 - c. Sosialisasi uraian tugas bagi setiap anggota tim
2. Pelaksanaan kegiatan
 - a. Menggerakkan tim
 - b. Berkoordinasi dengan tim
3. Monitoring dan evaluasi
 - a. Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan
 - b. Pemecahan masalah, mencari alternatif solusi dan melakukan koreksi dalam pengelolaan tim.

Dalam pembentukan tim ada beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan yaitu :

1. Seorang pemimpin harus memberikan umpan balik secara rutin kepada anggota tim mengenai kinerja mereka yaitu mulai dari perencanaan dimana project leader harus memetakan kebutuhan dan potensi atau kompetensi sumber daya yang ada untuk dapat dioptimalkan guna mendukung implementasi aksi perubahan.
2. Pembagian tugas dilakukan berdasarkan kompetensi sehingga dapat meningkatkan peluang pekerjaan yang lebih mudah dan cepat diselesaikan seperti kompetensi di bidang Administrasi, teknologi dan informasi maupun

- memiliki pengalaman mengoperasikan berbagai sistem informasi, serta anggota administrasi memiliki latar belakang ketugasan yang sesuai dengan tugas dalam keanggotaan tim.
3. Pembagian tugas yang disesuaikan dengan kompetensi dan tugas dan fungsi yaitu intensitas penggunaan IT dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
 4. Memastikan seluruh anggota aksi perubahan bekerja sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan, hal ini penting dilakukan karena merupakan bentuk perbaikan layanan organisasi,

Memberikan motivasi kepada anggota selama proses implementasi aksi perubahan dengan melakukan diskusi diantara anggota. *Project leader* terus memotivasi anggotanya agar merasa ikut memiliki dan mendukung target kinerja tim untuk mencapai Tujuan Aksi Perubahan Inovasi “RUANG KASIH”

TIM EFEKTIF KELURAHAN SIRINGAGUNG





BAB III DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan organisasi khususnya dalam kualitas pelayanan publik memerlukan pendekatan sistematis dan terukur mengingat tahapan dalam mencapai. Rencana aksi perubahan dibatasi waktu yang sangat singkat, dalam hal ini Project Leader. Untuk dapat memaksimalkan waktu yang ada dalam mencapai seluruh tahapan dalam aksi perubahan. Dalam pelaksanaannya Aksi Perubahan jangka Pendek yang dilaksanakan mulai. Mulai Tanggal 09 Mei 2025 sampai dengan 07 Juli 2025 (60 hari kalender) ini adalah dalam. Rangka mewujudkan terlaksananya Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) untuk menghasilkan Pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien di kantor Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Adapun tahapan yang ditempuh dan rincian hasil capaian Aksi Perubahan. Pada jangka pendek sesuai *milestone* adalah sebagai Berikut:

Tabel 3.1

Realisasi Tahapan Aksi Perubahan

No	Milestone Rancangan Aksi Perubahan	Kegiatan Aksi Perubahan	Output Aksi Perubahan	Waktu	Realisasi
1	Koordinasi dengan coach, Koodinasi	Evaluasi hasil seminar bersama coach	Catatan hasil evaluasi seminar dan Foto kegiatan	Kamis, 07/05/2025	Sesuai Rencana



	mentor dan stakeholder	Melapor Ke Mentor terkait Tahap Implementasi Aksi Perubahan, dan membangun dukungan mentor	Menyampaikan Surat dari BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Nomor.: 890/0724/BPSDMD/2025 Tahap Implementasi Aksi Perubahan (Off Campus) Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan II tahun 2025 Provinsi Sumatera Selatan.	Hari Rabu, Tanggal 14 Mei 2025	
			Video dan surat dukungan dari Mentor terkait implementasi aksi perubahan		
		Membangun dukungan Stakeholder	Video dan surat dukungan dari Stakeholder	Hari Rabu, Tanggal 14 Mei 2025	Sesuai Rencana

2.	Pembentukan Tim Efektif	a.Koordinasi bersama mentor terkait Pembentukan TIM Efektif	Photo Dokumentasi	Hari Senin 19 mei 2025	Sesuai rencana
		b.Membuat Draf SK TIM Efektif	Draf SK Tim Efektif	Selasa 20 Mei 2025	
		c. Pengesahan SK Tim Efektif	SK Tim Efektif dari Camat Ilir Barat Satu Nomor :800/169/KEP/IB-I/2025	Rabu 21 Mei 2025	Sesuai Rencana
		c. Melakukan Rapat Awal bersama Tim Efektif dan		Kamis 22 Mei 2025	



		meyusun Laporan Hasil Rapat	-Surat Undangan Rapat No 800/048/SA/V/2025 -Absensi Rapat -Notulen Rapat - Dokumentasi		
3.	Rapat Bersama Tim Efektif	Melakukan Rapat Awal bersama Tim Efektif	Surat Undangan Rapat Tim Efektif Nomor 800/048/SA/V/2025 Absensi Rapat,Notulen Rapat,Dokumentasi	Hari Kamis 22 Mei 2025	Sesuai rencana
		Rapat Bersama Tim Efektif	Surat Undangan Rapat Tim Efektif Nomor 800/048/SA/V/2025 Absensi Rapat,Notulen Rapat,Dokumentasi		
		Memimpin Rapat membahas tentang Latar Belakang,Tujuan dan Manfaat RUANG KASIH,Persiapan Pelaksanaan dan desain Alur dan Persyaratan pelayanan,desain famplet sosialisasi	Notulensi Rapat Tim Efektif, Photo dan video rapat	Hari Selasa 27 Mei 2025	Sesuai Rencana



4.	M Koordinasi Bersama TIM Efektif ,RT/RW dan LPMK kelurahan Siringagung	Membuat Undangan	Surat Undangan Koordinasi Tim Efektif Internal dan eksternal Nomor 800/050/SA/V/2025	Hari Senin 02 Juni 2025	Sesuai rencana
		Membuat Daftar Hadir	Absensi Rapat TIM Efektif Internal dan Eksternal	Hari Senin 02 Juni 2025	Sesuai rencana
		Memimpin Rapat membahas tentang Latar Belakang,Tujuan dan Manfaat RUANG KASIH,serta membangun Dukungan dari TIM Efektif Eksternal (RT/RW/LPMK)	Notulensi Rapat Tim Efektif, Photo dan video Dukungan Tim Efektif Internal dan Eksternal	Hari Senin 02 Juni 2025	Sesuai Rencana
		Persiapan Pelaksanaan dan desain Alur dan Persyaratan pelayanan,dan Pembuatan Brosur/Pamplet serta Banner RUANG KASIH	Photo Kegiatan	Hari Selasa Tanggal 10 Juni-11 Juni 2025	Sesuai Rencana



5	Sosialisasi dan Louching RUANG KASIH bersama TIM Efektif Internal dan Eksternal Rt/RW	RUANG KASIH ,Diupload di Media Sosial (IG,FB,WA dan tiktok kelurahan Siringagung)	Undangan Sosialisasi Nomor 800/054/SA/V/2025 Absensi Louching Dan Sosialisasi Ruang Kasih -Dokumentasi	Hari Kamis,12 Juni 2025	Sesuai Rencana
6	Melakukan Sosialisasi RUANG KASIH kepada Masyarakat	Sosialisasi Kepada Masyarakat Wilayah Rt dan Rw Kelurahan Siringagung	Daftar hadir Dan Foto Sosialisasi RUANG KASIH -Absensi Sosialisasi -Dokumentasi	Hari Jumat,13 Juni 2025 di Rt 09,18 Hari Kamis Tanggal 19 Juni di Rt 16,17	Sesuai Rencana
7	Melaksanakan monitoring dan evaluasi capaian aksi perubahan	Monitoring dan evaluasi Keefektifan Penggunaan RUANG KASIH	-Testimoni Masyarakat yang sudah menggunakan RUANG KASIH dalam pelayanan administrasi Kelurahan Siringagung	Minggu ke I bulan Juli 2025	Sesuai Rencana

Adapun penjelasan dari tahapan kegiatan pada tabel diatas adalah sebagai berikut :

1. Koordinasi dengan dan Coach dan Mentor

Pada Tanggal 07 Mei 2025 setelah seminar rancangan aksi perubahan, dilaksanakan evaluasi dan pembahasan hasil seminar Rancangan Aksi Perubahan dengan Coach sebagai pembimbing, Kami diberikan pengarah oleh pembimbing terkait solusi yang

menjadi pertanyaan dan Saran dari Narsumber/ penguji, dan tahap- tahapan dalam pelaksanaan dari implementasi aksi perubahan.

Gambar 3.1 Arahan Dari Coach secara Langsung dan Via



Setelah kembali ke kantor dan memasuki tahapan Off Campus, tahap awal melapor dan menjelaskan kegiatan kepada Mentor dengan menyampaikan Surat dari Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Nomor 890/0724/BPSDMD/2025 perihal Tahap Implementasi Aksi Perubahan (Off Campus) Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I,II dan

III Provinsi Sumatera Selatan, sekaligus mohon dukungan kepada mentor dalam pelaksanaan aksi perubahan. (Rabu , 14/05/2025)

Gambar 3.2 Konsultasi dan koordinasi dengan mentor



Selain Melapor Project Leader meminta dukungan mentor dan Steakholder kecamatan dalam Rangka Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (RUANG KASIH)", sebab inovasi ini saat sangat membantu kinerja pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Mentor dan Stakeholder Kecamatan sangat mendukung Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan serta memberikan arahan, saran dan masuk bagi project leader dalam melaksanakan tahapan kegiatan jangka pendek agar kegiatan tersebut dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Gambar 3.3. Membangun Dukungan Mentor dan Stakeholder



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
Jalan Padang Dalam Kelurahan Bukit Lampa Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Kode Pos. 30139 No. Telpun 0711 356072

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenaan dengan pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Badan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan yang bekerja sama dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN RI) Tahun 2025, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALEXANDER.S.IP.M.Si
NIP : 198401262002121003
Pangkat/Golongan : Pembina / IV.a
Jabatan : Camat Ilir Barat Satu
Instansi : Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Dengan ini menyatakan dukungan terhadap Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi Di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang, yang dilaksanakan oleh :

Nama : Tri Agustianita,SE
NIP : 198408142006042009
Pangkat/Golongan : Penata / III.c
Jabatan : Kasi Pemerintahan Kelurahan Siringagung
Instansi : Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Aksi Perubahan ini sangat penting untuk melaksanakan pengawasan dan monitoring terhadap kondisi Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi Di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

Demikian surat pernyataan dukungan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 14 Mei 2025

ALEXANDER.S.IP.M.Si
Pembina / IV.a
NIP. 198401262002121003

2. Pembentukan TIM Efektif

Keberhasilan dari aksi perubahan selain adanya dukungan stakeholder maupun mentor juga dipengaruhi oleh Tim efektif, oleh sebab itu project leader berkonsultasi dengan mentor tentang pihak-pihak yang akan dilibatkan sebagai tim efektif dalam mendukung aksi perubahan melalui Draf SK Tim Efektif Aksi Perubahan dengan judul Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (RUANG KASIH) di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang pada tanggal 19 Mei 2025 hari Senin, dimana Implementasi Aksi Perubahan yang dilaksanakan pada tanggal 09 Mei 2025 sampai 7 Juli 2025 . Draf SK yang dikoreksi oleh mentor, diperbaiki dan diprint out sebanyak 2 rangkap untuk ditanda tangani oleh Bapak Camat Ilir Barat Satu.





Pembentukan Tim fektif berdasarkan keputusan Camat Ilir Barat Satu Nomor : 800/ 169/KEP/IBI/2025 tanggal 15 Mei 2025 .

Gambar 3.4 Surat Keputusan Tim Efektif

 PEMERINTAH KOTA PALEMBANG KECAMATAN ILIR BARAT SATU Jalan Padang Selasa Kelurahan Bukit Lama Palembang, Provinsi Sumatera Selatan Kode Pos. 30139 No Telpn 0711 350572 KEPUTUSAN CAMAT ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG NOMOR : 800 / 169 / KEP / IB-I / 2025 T E N T A N G PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DI KELURAHAN SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Aksi Perubahan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan ke II Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Camat Ilir Barat Satu Kota Palembang tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan. Mengingat : 1. Surat Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 890/0724/BPSDMD/V/2025 Perihal Pamanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II & III (BLUD) Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025; 2. Surat Perintah Tugas Camat Ilir Barat Satu Kota Palembang : 800/1261/II/IB-I/2025, Tanggal 6 Maret 2025 untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) yang dimulai dari tanggal 10 Maret 2025 s.d 10 Juli 2025. MEMUTUSKAN.	MEMUTUSKAN Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DI KELURAHAN SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG. PERTAMA : Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan ini untuk menjadi Tim Efektif dalam Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang 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 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 : 15 Mei 2025 CAMAT ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG,  ALEXANDER, S.I.P., M.Si. NIP. 198401262002121003
---	---



LAMPIRAN : Keputusan Camat Ilir Barat Satu
Kota Palembang
Nomor : 800/ /69 / KEP / IB-I / 2025
Tanggal : /5 Mei 2025

DAFTAR TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DI KELURAHAN SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG.

NO	NAMA NIP JABATAN	JABATAN DALAM TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN	TUGAS
1	2	3	4
1.	ALEXANDER,S.IP.,M.Si NIP. 198401262002121003 Camat Ilir Barat Satu Kota Palembang	Mentor	1. Melakukan monitoring mengenai pertimbangan kegiatan aksi perubahan. 2. Ikut membantu dengan memberikan saran dan arahan apabila terdapat permasalahan dalam penyusunan aksi perubahan. 3. Memberikan dukungan terhadap penyusunan aksi perubahan.
2	Dra.HARIYATI,SH,MM NIP. 1967052319900320005 Widyaiswara Ahli Madya Prov Sumatera Selatan	Coach	1. Melakukan pembimbingan, monitoring dan evaluasi terhadap <i>Action Leader</i> 2. Ikut membantu memberikan saran dan arahan 3. Memberikan dukungan terhadap penyusunan aksi perubahan

NO	NAMA NIP JABATAN	JABATAN DALAM TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN	TUGAS
1	2	3	4
3.	TRI AGUSTIANITA,SE NIP. 198408142006042009 Kasi Pemerintahan Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	Action Leader	1. Merencanakan, mengkomunikasikan, dan melakukan koordinasi mengenai pelaksanaan aksi perubahan. 2. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan stakeholders. 3. Memimpin dan melaksanakan aksi perubahan. 4. Melaporkan perkembangan aksi perubahan kepada mentor dan coach.
4.	AKHMAD FAISYAL,S.IP,M.Si NIP. 198108222007011003 Lurah Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	Sekretaris	1. Membantu membuat SK Tim Efektif Aksi Perubahan. 2. Membantu membuat draft kerja sama dengan stakeholder 3. Menyiapkan dan membagikan undangan rapat. 4. Membuat daftar hadir dan notulen rapat. Memonitor hasil pekerjaan masing-masing koordinator tim
5.	MELLI YENSYIH,SH,MH NIP. 197906032014071002 Kasi PMK Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	Koordinator Tim Aksi Perubahan	Mempimpin Tim Aksi Perubahan dalam melaksanakan kegiatan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
6.	TITIEK OKTWINANDA RISTY,A.Md NIP. 197810282014071001 Staf ASN Kelurahan Siringagung	Anggota	Membantu Tim Aksi Perubahan dalam melaksanakan kegiatan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang



NO	NAMA NIP JABATAN	JABATAN DALAM TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN	TUGAS
1	2	3	4
7.	ISWANDA NIP. 197906032014071002 Staf ASN Kelurahan Siringagung	Anggota	Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
8.	MUHAMMAD NOPEBRI NIP. 199011062025211020 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
9.	TIAR PATRIANSYAH NIP. 199209142025211034 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
10.	DARMA INDRAWAN,SH,M,KN NIP. 199512152025211026 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Melalui Penyedia Ruang Konsultasi di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
11.	IWAN SATIAWAN NIP. 198011202008011004 Pit.Kasi Trantib Kelurahan Siringagung	Koordinator Tim Administrasi	Mengkoordinir Fungsi Administrasi pada kegiatan ini
12.	REL A METRIANA,S.IP NIP. 198409092025212029 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	Melaksanakan Fungsi Administrasi pada kegiatan ini

NO	NAMA NIP JABATAN	JABATAN DALAM TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN	TUGAS
1	2	3	4
13.	SUSRI KARTIKA SARI,SH,MH NIP. 198407072025212034 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	Melaksanakan Fungsi Administrasi pada kegiatan ini
14.	DIKI AFIRADI,S.AP NIP. 199612132025211011 Staff P3K Kelurahan Siringagung	Koordinator Tim Medsos	Menkoordinir upload ke media sosial pada Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Ditetapkan di : Palembang
Pada Tanggal : 15 Mei 2025
CAMAT ILIR BARAT SATU
KOTA PALEMBANG,



ALEXANDER,S.IP, .M.Si.
Pembina IV.a
NIP. 198401262002121003



3. Rapat Bersama Tim Efektif

Setelah tim efektif telah ditetapkan dengan sk tim efektif oleh camat ilir Barat Satu , maka urutan kegiatan ketiga adalah rapat bersama dengan tim efektif yang dihadiri oleh tim efektif internal kelurahan siringagung kecamatan ilir barat satu adapun rapat awal dilaksanakan pada tanggal 22 mei 2025 hari kamis dan rapat kedua dilaksanakan pada tanggal 27 mei 2025 hari selasa. Adapun output dari rapat bersama tim efektif dalam rangka pembahasan uraian tugas dari setiap anggota yang terlibat dalam tim efektif ,latar belakang,tujuan dan manfaat Ruang kasih dalam mendukung tercapainya aksi perubahan yang dirancang oleh *project leader*. adapun output hasil dari rapat tim adalah surat undangan rapat, daftar hadir peserta rapat, notulen rapat dan foto dokumentasi rapat

. Gambar 3.5

Surat Undangan, daftar hadir dan notulen serta Dokumentasi Rapat

1.Rapat Pertama dengan TIM Efektif



Nomor : 800/42./SA/2025
Lampiran : 1 (satu)
Perihal : Rapat Internal Awal
Pelaksanaan Aksi Perubahan

Palembang, 21 Mei 2025

Kepada
Yth. Tim Efektif Aksi Perubahan
di -
Palembang

Sehubungan dengan akan dilaksanakan Kegiatan Aksi Perubahan untuk Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 atas Nama Tri Agustianita dengan Judul Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) Kelurahan Siringagung, maka akan dilaksanakan rapat kegiatan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Mei 2025
Waktu : 08:00 WIB s/d selesai
Tempat : Kantor Kelurahan Siringagung
Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
Acara : Rapat Tim Efektif

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMAD FAISYAL S.P.M.Si
Penata Muda Tk. I/III.d
NIP.19810822007011003



DAFTAR HADIR

HARI : KAMIS
TANGGAL : 22 Mei 2025
PERIHAL : Rapat Tim Efektif Pertama (I)

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	A. Faisyal	L... Siringagung	
2	Diki Afradi	Staf P3K	
3	MUHAMMAD NOORANI	Staf P3K	
4	DAZANA INDAHPUTRI	Staf P3K	
5	MURAHATI	Staf ASN	
6	MELLI TENSYIH	Wali P3K	
7	Har Febriyanti	Staf P3K	
8	RELI	---	
9	IVAN	KASI TRANTIB	
10	Susi	Staf P3K	
11	Tri Maslani	NAC ASN	
12	JITIR	Notulen	
13	DONNA	Dokumentasi	
14	ENI	Staf P3K	
15			

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMAD FAISYAL S.P.M.Si
Penata Muda Tk. I/III.d
NIP.19810822007011003



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
R. INSP MARZUKI RT 04 RW 09 KODE POS 30138

NOTULEN RAPAT

Rapat : Pembahasan tentang tugas tim efektif dalam mendukung aksi perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih)
Hari/tanggal : Kamis / 22 Mei 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Ruang Lurah Siringagung
Pemimpin Rapat : Kasi Pemerintahan Siringagung
Peserta Rapat : Tim Efektif Kelurahan Siringagung
Notulis : Staff ASN Kelurahan Siringagung

Hasil Rapat Sebagai berikut :

1. Acara Rapat dibuka oleh MC Kelurahan Siringagung (Ibu Tri Martini,SE)
2. Paparan dari project leader sekaligus selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Siringagung tentang latar belakang,tujuan,maksud,permasalahan dan tugas dari tim efektif kelurahan dalam membantu terlaksananya tujuan dari aksi perubahan
3. Tanya jawab tim Efektif dengan project leader tentang point point penting peningkatan kualitas layanan administrasi pemerintahan melalui penyediaan ruang konsultasi dan informasi Administrasi (Ruang Kasih)
4. Kesimpulan
Hasil Rapat Tim Efektif dapat disimpulkan bahwa perlunya petugas yang selalu standby di RUANG KASIH Keluraha Siringagung untuk peningkatan pelayanan administrasi di Kelurahan Siringagung.

Demikian notulen rapat ini dibuat.

Palembang, 22 Mei 2025
LURAH SIRINGAGUNG

AKHMAH FAUZYAL S.I.P.M.Si
NIP.1981108222007011003

Notulis

TITIE OKTWINANDA RIZTY A.Md
NIP.197810282014071001





2. Rapat Kedua Dengan TIM Efektif



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
JL. INSP MARZUKI RT. 04 RW. 09 KODE POS 30138

Palembang, 26 Mei 2025

Nomor : 800/ 75 /SA/2025
Lampiran : 1 (satu)
Perihal : Rapat Internal Awal
Pelaksanaan Aksi Perubahan

Kepada
Yth. Tim Efektif Aksi Perubahan
di -
Palembang

Sehubungan dengan akan dilaksanakan Kegiatan Aksi Perubahan untuk Pelaksanaan Pelati
Kepemimpinan Pengawas (PKP) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber D
Manusia Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 atas Nama Tri Agustianita dengan Ji
Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ru
Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih)" Kelurahan Siringagung, maka
dilaksanakan rapat kegiatan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 27 Mei 2025
Waktu : 08:00 WIB s/d selesai
Tempat : Kantor Kelurahan Siringagung
Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
Acara : Rapat Tim Efektif

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMA FAYSAL S.I.P.M.Si
Penata Muda Tk. I/III.d
NIP.198108222007011003

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMA FAYSAL S.I.P.M.Si
Penata Muda Tk. I/III.d
NIP.198108222007011003



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
JL. INSP MARZUKI RT. 04 RW. 09 KODE POS 30138

NOTULEN RAPAT

Rapat : Pembahasan tentang Draft dan Desain Ruang Kasih yang akan di share
melalui media sosial Kelurahan Siringagung
Hari/tanggal : Selasa / 27 Mei 2025
Waktu : 08:00 WIB s/d Selesai
Tempat : Ruang Lurah Siringagung
Pimpinan Rapat : Kasi Pemerintahan Siringagung
Peserta Rapat : Tim Efektif Kelurahan Siringagung
Notulis : Staff ASN Kelurahan Siringagung

Hasil Rapat Sebagai berikut :

1. Acara Rapat dibuka oleh MC Kelurahan Siringagung (Ibu Tri Martini,SE)
 2. Sambutan dan pembukaan dari Lurah Siringagung
 3. Diskusi Bersama tentang draf dan desain modasi pewaris untuk di share di media sosial Kelurahan Siringagung
 4. Tanya Jawab
 5. Kesimpulan
- Hasil Rapat Tim Efektif semua dapat memahami dan menjalankan Topoksi masing-masing dalam kegiatan Ruang Kasih serta tim Desain akan segera mengerjakan Draft

Demikian notulen rapat ini dibuat.

Palembang, Mei 2025
LURAH SIRINGAGUNG

AKHMA FAYSAL S.I.P.M.Si
NIP.198108222007011003

Notulis

TITIE OKTWIN AND RIZTY A.Md
NIP.197810282014071001



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
JL. INSP MARZUKI RT. 04 RW. 09 KODE POS 30138

DAFTAR HADIR

HARI : SELASA
TANGGAL : 27 Mei 2025
PERIHAL : Rapat Tim Efektif Kedua (II)

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	Faisyal	L. Siringagung	Ah
2	Diki AFFIADI	Staf PSH	Bun
3	MUHAMMAD NURELLI	Staf PSH	Bun
4	DORANS INDRAWAN	Staf ASN	Bun
5	Iskanda	Staf ASN	Bun
6	MELI YUSYIH	Wasi PSH	Bun
7	Tior Febriansya	Staf PSH	Bun
8	Reza	Staf PSH	Bun
9	INMAN	KASI TRANTIB	Bun
10	Susri	Staf PSH	Bun
11	Tri Mawani	MC Acara	Bun
12	TITIE	Notulis	Bun
13			
14			
15			



4 .Koordinasi bersama Tim Efektif dan Ketua Rt/Rw dan LPMK

Koordinasi bersama Tim Efektif dan ketua RT/RW serta LPMK kelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dilaksanakan pada tanggal 02 Juni 2025 Koordinasi ini dilakukan agar ketua RT/RW dan LPMK Kelurahan Siringagung mengetahui adanya Aksi Perubahan dalam Rangka Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (RUANG KASIH), pada Saat dilakukan koordinasi Project Leader melakukan Sosialisasi tentang RUANG KASIH yaitu Latar Belakang, Tujuan, dan Manfaat Dari RUANG KASIH dalam rangka Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi dikelurahan Siringagung, Setelah dilakukan Sosialisasi diharapkan Kepada Ketua LPMK, Ketua RT dan RW serta TIM Efektif dapat Memberikan Dukungan Atas Aksi Perubahan tersebut sehingga tujuan dari Aksi Perubahan dapat terlaksana dan terwujud dikelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang



Gambar 3.6

Surat Undangan, daftar hadir dan notulen serta Dokumentasi Koordinasi Bersama SATU LPMK RT/RW kel Siringagung



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
Jl. INSP MARZUKI RT. 04 RW. 09 KODE POS 30138

Palembang, 27 Mei 2025

Nomor : 800/27/SA/2025
Lampiran : 1 (satu)
Perihal : Rapat Internal Awal
Pelaksanaan Aksi Perubahan

Kepada

Yth. Tim Efektif Aksi Perubahan
di -

P a l e m b a n g

Sehubungan dengan akan dilaksanakan Kegiatan Aksi Perubahan untuk Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 atas Nama Tri Agustianita dengan Judul Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih)* Kelurahan Siringagung, maka akan dilaksanakan rapat kegiatan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 02 Juni 2025
Waktu : 10:00 WIB s/d selesai
Tempat : Kantor Kelurahan Siringagung
Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
Acara : Rapat Tim Efektif

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KELURAHAN SIRINGAGUNG

AKHMAD FAISYAL, S.I.P., M.Si
Penata Muda Tk. I/III.d
NIP.198108222007011003

28	Amer	RT 03 RW 08	
29	Nasution	RT 02 RW 8	
30	Pamade	RT 5 RW 09	
31	Jubs	RT 4 RW 8	
32	Chidagani	RT 6 RW 8	
33	BURHANI	RT 5 RW 9	
34	HERMANTO	RT 7 RW 9	
35	HARIDYANTO	RT 3 RW 9	
36	Fico	RW 07	
37	Ritka	RW 06	
38	A Dami bey	RT 4 RW 9	
39	Hamka	RW.06	
40	Supansa	RW 05	
41	Badien	RW 02	
42	Yuan	RW 01	
43	Edi	RT 2 RW 2	
44	Handyanta	RT 01	
45	Nadia	RW 02	
46	Toron	RW 01	
47	EPHousyan	RW 03	
48	Agusti	RT 6 RW 8	
49	Minumudin	RW 04	
50	Hermanfo	RT 04 RW 09	

KELURAHAN SIRINGAGUNG

AKHMAD FAISYAL, S.I.P., M.Si
Penata Muda Tk. I/III.d
NIP.198108222007011003



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
Jl. INSP MARZUKI RT. 04 RW. 09 KODE POS 30138

DAFTAR HADIR

HARI : SENIN
TANGGAL : 02 Juni 2025
PERIHAL : Rapat Tim Efektif Ketiga (III)

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	Faisol	K. Siringagung	
2	Diki Alibadi	Staf Ptk	
3	MUHAMMAD NOPERA	Staf Ptk	
4	Deanna INOPANON	Staf ASN	
5	Iswahda	Staf ASN	
6	MABU YUSYAH	Kasi Pmk	
7	Tim Pmk	Staf Ptk	
8	Reza	Staf Ptk	
9	IWAN	KASI TRANSIB	
10	Suski	Staf Ptk	
11	Dian Pringenti	RT 01 RW 01	
12	Firdaus	RT 2 RW 3	
13	Rizaidan	RT 3 RW 3	
14	Rizaidan	RT 1 RW 1	
15	BADRA	RT 1 RW 2	
16	Muklis	RT 4 RW 4	
17	Edi Susanto	RT 2 RW 2	
18	NASIRE	RT 1 RW 3	
19	ISHAK	RT 1 RW 6	
20	Sibawati	RT 5 RW 6	
21	Hadi Chandra	RT 4 RW 6	
22	Muy	RT 6 RW 6	
23	Pecman	RT 1 RW 3	
24	Edwin MILDANJAN	RT 1 RW 7	
25	NURFI	RT 1 RW 8	
26	Dinani	RT 2 RW 8	
27	Hini Chanda	RT 2 RW 6	



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
JL. INSP. MARZUKI RT.04 RW.09 KODE POS 30138

NOTULEN RAPAT

Rapat : Sosialisasi Ruang Kasih dan Anggota Tim Efektif Kelurahan Siringagung
Kepada RT/RW/LPMK Kelurahan Siringagung
Hari/tanggal : Senin / 02 Juni 2025
Waktu : 10:00 WIB s/d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Kelurahan Siringagung
Pimpinan Rapat : Lurah Siringagung Siringagung
Peserta Rapat : Tim Efektif Kelurahan Siringagung
RT dan RW Kelurahan Siringagung
LPMK Kelurahan Siringagung
Notulis : Staff ASN Kelurahan Siringagung

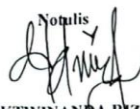
Hasil Rapat Sebagai berikut :

1. Acara Rapat dibuka oleh MC Kelurahan Siringagung (Ibu Tri Martini, SE)
2. Sambutan dan pembukaan dari Lurah Siringagung
3. Paparan dari Project Leader tentang latar belakang tujuan dan manfaat RUANG KASIH Kelurahan Siringagung
4. Tanya Jawab antara peserta dan project leader
5. Kesimpulan
Hasil Rapat Tim Efektif dan Peserta Rapat memberikan dukungan penuh tentang RUANG KASIH Kelurahan Siringagung

Demikian notulen rapat ini dibuat.

Palembang, Juni 2025
LURAH SIRINGAGUNG


AKHMAD FAISYAL, S.IP, M.Si
NIP.1981108222007011003


TITIE OKTWINANDA RIZTY, A.Md
NIP.197810282014074001



Gambar 3.7
Dokumentasi Dukungan TIM Efektif, RT/RW Kelurahan Siringagung



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
Jl. INSP MARZUKI RT 04 RW 09 KODE POS 30138

PERNYATAAN DUKUNGAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini adalah Tim Efektif Aksi Perubahan dengan ini memberikan dukungan penuh atas aksi perubahan yang dilaksanakan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan Angkatan II di BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 atas nama TRI AGUSTIANITA,SE dengan Judul Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

Demikianlah surat pernyataan dukungan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya :

NO	NAMA	JABATAN TIM EFEKTIF	TANDA TANGAN
1.	AKHMAD FAISYAL,S.IP,M.Si NIP. 19810822007011003 Lurah Siringagung Kecamatan ilir Barat Satu Kota Palembang	Sekretaris	
2	MELLI YENSYIH,SH,MH NIP. 197906032014071002 Kasi PMK Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang	Koordinator Tim Aksi Perubahan	
3.	TITTEK OKTWINANDA RISTY,A.Md NIP. 197810282014071001 Staf ASN Kelurahan Siringagung	Anggota	
4.	ISWANDA NIP. 197906032014071002 Staf ASN Kelurahan Siringagung	Anggota	
5.	MUHAMMAD NOPEBRI NIP. 199011062025211020 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	
6.	TLAR FATRIANSYAH NIP. 199209142025211034 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	
7.	DARMA INDRAWAN,SH,M.KN NIP. 199512152025211026 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	
8.	IWAN SATIAWAN NIP. 198011202008011004 Pit Kasi Trantib Kelurahan Siringagung	Koordinator Tim Administrasi	
9.	REJA METRIANA,S.IP NIP. 198409092025212029 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	

10.	SUSRI KARTIKA SARI,SH,MH NIP. 198407072025212034 Staf PPPK Kelurahan Siringagung	Anggota	
11.	DIKI AFIRADIS,AP NIP. 199612132025211011 Staf PJK Kelurahan Siringagung	Koordinator Tim Medsos	

DUKUNGAN RT RT DAN LPMK KELURAHAN SIRINGAGUNG

NO	NAMA RT/RW	RT	RW	TANDA TANGAN
1	DLAH FIVYANTI	1	1	
2	M. TAUFIK HIDAYATULLAH	2	1	
3	RUSLINDA	3	1	
4	M. BADRI JAUHARI	4	1	
5	SYAHBANA	1	2	
6	EDI SUSANTO	2	2	
7	MUHAMMAD HARRIS IDJUN	3	2	
8	RECHMAN	1	3	
9	FIRDAUS NASIR	2	3	
10	ZUBAIDAH	3	3	
11	SUSILAWATI	4	3	
12	AHMAD ZULKARNAIN,S	1	4	
13	TAFSIR ISHAK	2	4	
14	M.ROFET	3	4	
15	MUKHILIS	4	4	
16	SUHARYANTO	1	5	
17	LISDAYATI	4	5	
18	RAHMAT AFRIANSYAH	1	6	
19	CANDRA PURNAMA	2	6	
20	MAYSAROH	3	6	
21	HERI CHANDRA	4	6	
22	SIBAWAHI	5	6	
23	GHOZALISE	6	6	
24	AHMAD RAIHAN SE	7	6	
25	EDWIN MEIDIANSYAH,	1	7	
26	INDRA BANGSAWAN, SH,MM	2	7	
27	T. FREDDY MANALU, ST	3	7	

28	ELFIAN JONI	4	7	
29	NOVRI LAZUARDI	1	8	
30	HARDINAN	2	8	
31	AMRI NASUTION	3	8	
32	IDRIS	4	8	
33	INDRA ARYANI	5	8	
34	ENDAYANI	6	8	
35	ERDI SURYADI	1	9	
36	EDI YANTAWI	2	9	
37	HARDIYANTO	3	9	
38	HERMANTO	4	9	
39	BURHAN EFENDI	5	9	
40	ARIS WIBOWO, ST	6	9	
41	RINALDU	7	9	
42	YOANADA ANDESTARI, SE,M.Si		1	
43	BADRUN ARYANTO		2	
44	H. M. TOPAN		3	
45	Drs. HMIRHANUDDIN HANAFT		4	
46	EPRIANSAH		5	
47	HENDRA SATRYAWAN		6	
48	ANDRI EKO PUTRA		7	
49	ALEK SUARMAN		8	
50	A. DAHLAWI BEY		9	



Gambar 3.8
Dokumentasi Dukungan Ketua LPMK Kelurahan Siringagung

 **LEMBAGA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KELURAHAN SIRINGAGUNG**
Jl. INSP. MARZUKI RT. 04 RW. 09 KODE POS 30138

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANDI JAYA,ST
Jabatan : Ketua LPMK Kelurahan Siringagung
Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
Alamat : Jl Pembangunan Lr Wakaf RT.003 RW.009
Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Dengan ini memberikan dukungan penuh atas Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II di BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 atas nama : Tri Agustianita dengan Judul Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

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

Palembang, Mei 2025
KETUA LPMK SIRINGAGUNG

ANDI JAYA,ST



Membuat Brosur/Pamflet dan Banner

Brosur/Pamflet dan Banner merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan Sosialisasi Inovasi RUANG KASIH di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu, agar informasi tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat maka harus memiliki desain yang menarik dan berkualitas serta mudah di fahami oleh masyarakat , merancang konsep dan materi isi dari brosur /Pamflet dan banner, dan selanjutnya proses cetak brosur/Pamflet dan banner sebagai media untuk penyebaran informasi dalam tahapan sosialisasi. Kegiatan ini dilakukan pada Tanggal 10 Juni 2025 sampai dengan 11 Juni 2025



ALUR PROSEDUR PELAYANAN DI KANTOR LURAH SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBAG





**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DI KELURAHAN
SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG**

**KINI HADIR
"RUANG KASIH"**

**Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi
Kelurahan Siringagung**

**Bapak ibu akan mendapatkan informasi lengkap tentang informasi
pelayanan dan pemecahan masalah
di wilayah Kelurahan Siringagung**

**Buka Akun Resmi Kami
Untuk Informasi Terbaru :**

IG: KelurahanSiringagung01

FB : Kelurahan Siringagung

**WA : +62 821-8055-5657
: +62 878-7676-6477**

Email : Siringagung01@gmail.com

**Scan Barcode untuk
Link Koordinasi**



"Permuda Urusan Masyarakat dengan Konsultasi dan Informasi yang muda di akses"

5. Sosialisasi dan Launching Inovasi “RUANG KASIH”

Sebelum melaksanakan sosialisasi dan launching inovasi “RUANG KASIH” project leader melakukan koordinasi dan konsultasi kepada mentor yang membahas jadwal sosialisasi dan launching, sesuai dengan milestone rancangan aksi perubahan pada tahap jangka pendek sosialisasi akan dilaksanakan pada minggu ke 3 dan minggu ke 4 bulan juni 2025, kegiatan ini dimulai tanggal 12 juni 2025 sampai tanggal 20 juni 2025.





1. Lounching dan Sosialisasi kepada TIM Efektip internal dan Eksternal (RT/RW) dilaksanakan Tanggal 12 Juni 2025 hari Kamis Di Kantor Lurah Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu kota palembang

PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
Jl. INSP MARZUKI RT 04 RW 09 KODE POS 30138

Palembang, 10 Juni 2025

Nomor : 800/28/SA/2025
Lampiran : 1 (satu)
Perihal : Undangan Sosialisasi dan Launching "RUANG KASIH"

Kepada
Yth. Ketua RT dan RW Kelurahan Siringagung
Ketua LPMK Kelurahan Siringagung
Babinsa Kelurahan Siringagung
Babinkamtibmas Kelurahan Siringagung
Toko Masyarakat
di -
Palembang

Schubungan dengan akan dilaksanakan Sosialisasi dan Launching Ruang Kasih (Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi) yang merupakan aksi perubahan saudara Tri Agustianita, SE Sebagai peserta PKP Angkatan 2 di harapkan kehadiran bapak/Ibu pada acara yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 12 Juni 2025
Waktu : 14:00 WIB s/d selesai
Tempat : Kantor Kelurahan Siringagung
Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
Acara : Sosialisasi dan Launching "RUANG KASIH"

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMADE FAISYAL S.P.M.Si
Penata Muda Tk.I/III.d
NIP.198108222007011003

PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
Jl. INSP MARZUKI RT 04 RW 09 KODE POS 30138

Palembang, 10 Juni 2025

Nomor : 800/28/SA/2025
Lampiran : 1 (satu)
Perihal : Undangan Sosialisasi dan Launching "RUANG KASIH"

Kepada
Yth. Mentor (Bapak Camat Ilir Barat Satu)
di -
Palembang

Schubungan dengan akan dilaksanakan Sosialisasi dan Launching Ruang Kasih (Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi) yang merupakan aksi perubahan saudara Tri Agustianita, SE Sebagai peserta PKP Angkatan 2 di harapkan kehadiran bapak Camat Ilir Barat Satu sebagai Mentor pada acara yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 12 Juni 2025
Waktu : 14:00 WIB s/d selesai
Tempat : Kantor Kelurahan Siringagung
Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang
Acara : Sosialisasi dan Launching "RUANG KASIH"

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMADE FAISYAL S.P.M.Si
Penata Muda Tk.I/III.d
NIP.198108222007011003

PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
Jl. INSP MARZUKI RT 04 RW 09 KODE POS 30138

DAFTAR HADIR

HARI : KAMIS
TANGGAL : 12 Juni 2025
PERHAL : Undangan Sosialisasi dan Launching "RUANG KASIH"

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	Ahmad Faisyal	Lurah	
2	Djoni Purnama	RT 1 RW 1	
3	Hani	RT 3 RW 2	
4	Bosanda	RT 3 RW 1	
5	Rehman	RT 1 RW 3	
6	FIRDAUS	RT 2 RW 2	
7	MELI PRATIKA	Kasi RW	
8	Muhammad	RT 4 RW 4	
9	Budi	RT 4 RW 1	
10	Rahm	RT 1 RW 7	
11	Iwan S	Kasi RW	
12	Edi Susanto	RT 2 RW 2	
13	Sibero	RT 5 RW 6	
14	Bahman	RT 7 RW 6	
15	TITIE	Bendahara RW	
16	Rahm	RT 7 RW 4	
17	Rahm	RT 7 RW 4	
18	Condra	RT 7 RW 6	
19	Isyandra	RT 7 RW 6	
20	Masyaka	RT 3 RW 6	
21	Linda	RT 4 RW 5	
22	Tiar	RT 7 RW 7	
23	Pedy	RT 7 RW 7	
24	Dharma	RT 7 RW 7	
25	Rafan	RT 4 RW 7	
26	Nouri	RT 1 RW 8	

27	Herianto	RT 4 RW 9	
28	RIVALDI	RT 7 RW 9	
29	Endang.	RT 6 RW 8	
30	AMS	RT 6 RW 9	
31	Bunan	RT 5 RW 9	
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMADE FAISYAL S.P.M.Si
Penata Muda Tk.I/III.d
NIP.198108222007011003





2.Sosialisasi “RUANG KASIH” kepada Masyarakat yang dilaksanakan Pada Hari Jumat Tanggal 13 Juni 2025 di Kegiatan PKK Kelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu

PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
KECAMATAN ILIR BARAT SATU
KELURAHAN SIRINGAGUNG
Jl. INSP MARZUKI RT.04 RW.09 KODE POS 30138

DAFTAR HADIR

HARI : JUM'AT
TANGGAL : 13 Juni 2025
PERHAL : Sosialisasi “RUANG KASIH”

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	Chandra	Lurah 76 DI	
2	Febi	Staf PKK	
3	Iswanda	Staf ASK	
4	FATHUR	LURAH Loka Bayu	
5	Prita	Setdik	
6	Amel Nantian	RT 2 RW 8	
7	Edi Susanto	RT 2 RW 2	
8	Hermanto	RT 4 RW 9	
9	Lili	Pkk SA	
10	Uinda	Pkk SA	
11	Dina	Pkk SA	
12	Ruslinda	Pkk SA	
13	Wanlala	Pkk SA	
14	Ilir	Pkk SA	
15	Devi	Pkk SA	
16	Shi	Pkk SA	
17	Mari Botina	Pkk SA	
18	Tisy	Pkk SA	
19	Qair	Pkk SA	
20	Sukti	Pkk SA	
21	Rella	Pkk SA	
22	Rupi S	warga Belunon	
23	Dani Mardanto	warga	
24	Den	warga	
25	Hendi	warga	
26	Pomadahi	warga	

27	Yudi Pratama	warga	
28	DEKA Putra	warga	
29	IKYEN	warga	
30	Guntur Bumi	warga	
31	Abdi Wasisa	warga	
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			

LURAH SIRINGAGUNG

AKHMAH FAISYAL S.P.M.Si
Pemula Muda Tk.I/III.d
NIP.198108222007011003



3. Sosialisasi “RUANG KASIH” kepada Masyarakat yang berurusan di Kelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang





BAB IV

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Untuk memastikan keberlanjutan aksi perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu kota Palembang, yang telah disusun dalam kegiatan di Jangka Menengah dan Jangka Panjang pada saat Rancangan Aksi Perubahan, berikut Langkah-langkah strategis yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Integritas dalam kebijakan dan prosedur

Memastikan bahwa perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu diintegrasikan dalam kebijakan internal dan prosedur operasional secara berkelanjutan, sehingga menjadi bagian integral dari Rutinitas pelayanan Publik

2. Sistem monitoring dan evaluasi

Melakukan Monitoring Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan indikator kinerja yang mencakup alur pelayanan, Persyaratan dan waktu penyelesaian, serta pelaporan berkala untuk menjamin evaluasi ke efektifitas dan keefesienan RUANG KASIH dikelurahan Siringagung kecamatan ilir barat satu Kota Palembang.

3. Perencanaan jangka panjang

Menyusun rencana jangka panjang dalam Pengembangan RUANG KASIH berkelanjutan sehingga diharapkan semua Kelurahan yang ada di kecamatan Ilir Barat Satu dapat Mengadopsi Inovasi RUANG KASIH

4. Budaya pembelajaran organisasi

Menanamkan nilai-nilai pembelajaran berkelanjutan dalam organisasi, mendorong pegawai untuk aktif mencari peluang inovatif dalam meningkatkan mutu layanan.

5. Partisipasi pegawai

Mendorong keterlibatan aktif pegawai dalam proses pengembangan dan evaluasi sistem, termasuk dalam memberikan masukan, ide, dan umpan balik terhadap pelayanan di RUANG KASIH Kelurahan Siringagung.



6. Keterlibatan pemangku kepentingan

Memperkuat sinergi dengan pihak-pihak terkait, baik internal maupun eksternal yaitu pada Dinas terkait untuk memperluas dampak aksi perubahan.

7. Komitmen pimpinan

Camat Ilir Barat Satu Selaku Pimpinan secara aktif menunjukkan komitmen terhadap perubahan, memberikan Arahan dan Dukungan serta Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan

8. Komunikasi efektif

Menjaga komunikasi yang terbuka dan transparan kepada seluruh pemangku kepentingan internal mengenai kemajuan, kendala, dan capaian dari Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu kota Palembang

Memberikan apresiasi kepada tim atau individu yang menunjukkan kinerja optimal dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan sebagai bentuk motivasi dan penguatan budaya kerja positif.

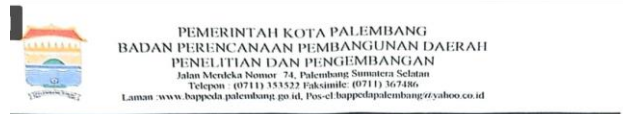
9. Komitmen pada inovasi

Mendorong terbukanya organisasi terhadap kemajuan teknologi dan perubahan zaman, serta menjadikan inovasi sebagai bagian integral dari strategi peningkatan pelayanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) dikelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu kota Palembang.

Dengan langkah-langkah strategis tersebut, diharapkan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) tidak hanya menjadi inisiatif temporer, melainkan berkembang menjadi praktik yang berkelanjutan dan tertanam dalam Budaya Pelayanan dikelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Hal ini akan mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik secara keseluruhan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Pemerintahan dalam memberikan Pelayanan yang Optimal dan berkualitas.

Dukungan dari Beppeda Litbang kota palembang



SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenaan dengan Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Badan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera – Selatan yang bekerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LANRI) tahun 2025, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Damayanti, S.Psi, MM
NIP : 198701132010012006
Pangkat/Golongan : Penata / III.d
Jabatan : Kepala Bidang Penelitian dan pengembangan
Instansi : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappeda Litbang) Kota Palembang

Dengan ini menyatakan dukungan terhadap aksi perubahan, Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan ruang konsultasi di Kelurahan Siring Agung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang" yang dilaksanakan oleh :

Nama : Tri Agustianita, S.E
NIP : 198408142006042009
Pangkat/Golongan : Penata / III.c
Jabatan : Kasi Pemerintahan Kelurahan Siring Agung
Instansi : Kecamatan Ilir Barat I

Demikianlah Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Juni 2025
Putri Damayanti, S.Psi, MM
Penata / III.d
198701132010012006

Dukungan dari DP3A kota palembang



SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laily Maulidya, S.STP.M.Si
NIP : 198101171999122001
Pangkat/Golongan : Pembina / IVa
Jabatan : Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak
Kota Palembang

Mendukung sepenuhnya Aksi Perubahan dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Tahun 2025 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan, dengan Judul "PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN MELALUI PENYEDIAAN RUANG KONSULTASI DI KELURAHAN SIRING AGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG" atas nama :

Nama : Tri Agustianita, SE
NIP : 198408142006042009
Pangkat/Golongan : Penata / III.c
Jabatan : Kasi Pemerintahan Kelurahan Siring Agung, Kecamatan Ilir Barat I

Semoga dengan Aksi Perubahan ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan Kinerja Kelurahan Siring Agung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang, guna mewujudkan program "Palembang Berdaya, Palembang Sejahtera yang Berkelanjutan"

Palembang, Juni 2025

an.Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Palembang
ub: Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak

Laily Maulidya, S.STP.M.Si
Pembina / IVa
NIP 198101171999122001



BAB V

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Sebagai bagian dari upaya penguatan kompetensi aparatur sipil negara dalam melaksanakan aksi perubahan, keterkaitan antara materi pelatihan pilihan dengan program yang diimplementasikan menjadi sangat penting untuk dianalisis. Aksi perubahan yang dilaksanakan dalam bentuk pelayanan Administrasi melalui RUANG KASIH tidak hanya membutuhkan pendekatan teknis semata, tetapi juga memerlukan dukungan keterampilan interpersonal, pemanfaatan teknologi digital, serta penginternalisasian nilai-nilai budaya kerja ASN. Oleh karena itu, dalam bab ini akan diuraikan secara sistematis keterkaitan antara aksi perubahan dengan tiga mata pelatihan pilihan dalam program ASN Berpijar, yaitu Membangun Budaya kerja Kolaboratif melalui Komunikasi di Era Digital ,Membina kerja sama TIM , dan Core Values Budaya Kerja BerAKHLAK. Ketiganya menjadi fondasi penting dalam mendukung keberhasilan implementasi aksi perubahan secara berkelanjutan dan berdampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Tabel 5.1 menggambarkan keterkaitan aksi perubahan dengan materi pelatihan yang dipilih.

1. Membangun Budaya kerja kolaboratif melalui Komunikasi di era digital

Budaya kerja Kolaboratif adalah pola kerja yang menekankan kerjasama TIM,keterbukaan dan sinergi antar individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.Manfaat dari budaya kerja kolaboratif untuk meningkatkan Inovasi dan Produktivitas,mempercepat pengambilan keputusan,mengurangi konflik internal,menumbuhkan rasa kepemilikan bersama. Namun dalam Budaya kerja Komunikasi di Era Digital ada beberapa tantangan yaitu komunikasi Virtualdimana tidak ada kontak fisik dan isyarat non verbal ,resiko misinterpretasi pesan,Overload informasi karena banyaknya saluran Komunikasi ,kurangnya keterlibatan yaitu Komunikasi satu arah.Namun ditengah era Digital organisasi harus mampu membuat strategi untuk membangun Komunikasi Efektif yaitu dengan Cara Transparansi dan Konsistensi (Sampaikan Informasi secara terbuka dan Jujur) lakukan komunikasi dua arah ,gunakan tehnologi Kolaboratuif dan bangun kepercayaan digital ,Budaya kerja Kolaboratif melalui Komunikasi di era digital sangat relevan untukmembangun hubungan yang Harmonis dan prpfesional dilingkungan kerja dan dalam Aksi Perubahan ini sangat erat kaitannya dengan Komunikasi di era Digital karena Aksi Perubahan menggunakan Media Sosial Digital yang sudah ada dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang .



Tabel 5.1. Keterkaitan Aksi Perubahan dengan Materi Pelatihan yang Dipilih.

No	Judul Proyek/ Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Bukti	Sumber Pembelajaran
1	Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih)	Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintah (ASN Berpijar)	Mandiri	Dalam Aksi Perubahan RUANG KASIH kelurahan Siringagung menggunakan Digital dengan Memanfaatkan Media Sosial seperti FB, IG, Tiktok dan Wa Kelurahan Siringagung serta Barcode pada brosur untuk koordinasi	Dengan penerapan teknologi digital dengan menggunakan Media sosial masyarakat lebih mudah mengetahui Alur dan Paersyaratan dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Siringagung	https://wa.me/qr/L7IPQ6TDT557A1 (WA Koordinasi)
2	ningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih)	Core Values Budaya Kerja (ASN Berpijar)	Mandiri	Core value BerAKHLAK memberikan panduan prinsip yang menjadi dasar dalam Inovasi Optimalissai Pelayanan Administrasi melalui RUANG KASIH	Mampu memberikan dampak perbaikan dalam budaya pelayanan Administrasi di Kelurahan Siringagung	core-values-asn-berakhlak">https://web.pa.sumber.go.id>core-values-asn-berakhlak



3	Pengelolaan Konflik Kepentingan (2 JP)		Mandiri secara Online	Pengelolaan konflik kepentingan yang transparan dan akuntabel merupakan dasar utama dalam mengoptimalkan sistem layanan informasi di tingkat kecamatan. Tanpa manajemen yang jelas dan terbuka, sistem tersebut berpotensi disalahgunakan untuk memenuhi kepentingan individu atau kelompok tertentu, sehingga mengabaikan prinsip pelayanan publik yang adil dan efisien	Sertifikat Nomor:1844/4012 / LAN/114/2025 Tanggal, 18 Maret 2025	ASN Berpijar LAN RI
4	Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Gender Equality, Disability and Social inclusion (GEDSI) (3 JP)		Mandiri secara Online	Pelatihan kepemimpinan pengawas GEDSI berperan strategis dalam aksi perubahan Optimalisasi system layanan informasi pada seksi pelayanan umum dan hubungan masyarakat di kecamatan, karena mendorong Pembangunan system yang inklusif, responsive dan partisipatif. Hal ini akan meningkatkan efektivitas pelayanan public dan memperkuat keadilan social di tingkat local	Sertifikat Nomor :4198/4012/LAN/ 6 8/2025 Tanggal, 18 Maret 2025	ASN Berpijar LAN RI
5	Pelatihan Struktur Kepemimpinan Ketrampilan digital (Digital Skill) dalam penyusunan kebijakan (3 JP)		Mandiri secara Online	Pelatihan dalam bidang kepemimpinan struktural dan penguasaan keterampilan digital tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi personal, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam membangun kebijakan pelayanan publik yang responsif, efisien, serta terintegrasi dengan teknologi, guna mendukung penguatan sistem informasi dan komunikasi publik yang lebih modern di tingkat kecamatan.	Sertifikat Nomor:9476/4012 / LAN/64/2025 Tanggal 18 maret 2025	ASN Berpijar LAN RI

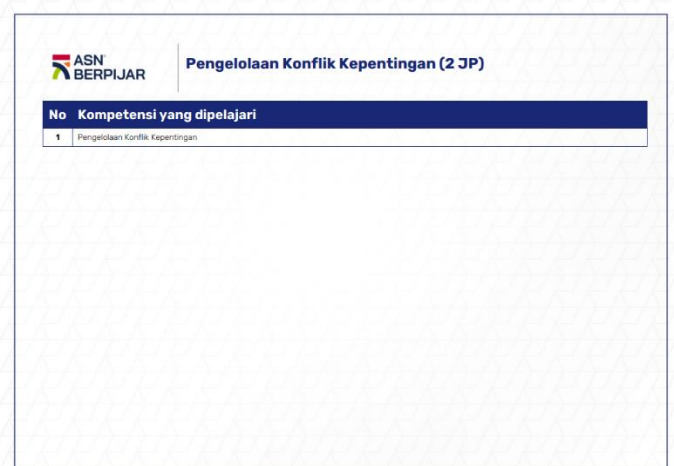


6	Pelatihan Struktur Kepemimpinan Resiliensi Diri (Self Resilience) (2JP)		Mandiri secara Online	Pelatihan kepemimpinan struktural yang disertai dengan penguatan kemampuan resiliensi diri tidak hanya bertujuan untuk peningkatan kapasitas individu, tetapi juga menjadi landasan utama dalam mewujudkan sistem layanan informasi yang efektif, berkesinambungan, dan responsif terhadap perubahan serta kebutuhan masyarakat, terutama pada Seksi Pelayanan Umum dan Hubungan Masyarakat di tingkat kecamatan.	Sertifikat Nomor:10468/4012/LAN/65/2025 Tanggal 18 Maret 2025	ASN Berpijar LAN RI
---	---	--	-----------------------	---	---	---------------------

Berikut lampiran Sertifikat Mata Pelatihan yang diikuti Project Leader Selama Mengikuti Proses Pelatihan Kepemimpinan Pengawas sebagai Upaya mendukung penyusunan laporan aksi perubahan :

Gambar 5.1

Sertifikat Mata Pelatihan Pilihan yang mendukung Aksi Perubahan







2. Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintah (ASN Berpijar)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian penting dalam mendukung transformasi digital di sektor pemerintahan. Dikelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu kota Palembang penerapan teknologi digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam Pelayanan Publik. Digitalisasi dalam Aksi Perubahan Optimalisasi Pelayanan Administrasi melalui RUANG KASIH dengan menggunakan Tehnologi digital yaitu memanfaatkan Media Sosial seperti Facebook,Instagram,Tik tok dan Whatsaap tidak hanya mempercepat penyampaian Informasi alur dan persyaratan pelayanan administrasi , tetapi juga mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Salah satu bentuk transformasi digital yang telah diterapkan adalah penyediaan layanan konsultasi online, dengan Harapan agar pelayanan dapat lebih Efisien dan efektif.

3. Core Values Budaya Kerja BerAKHLAK (ASN Berpijar)

Nilai-nilai dasar budaya kerja BerAKHLAK (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif) memiliki keterkaitan erat dengan Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintahan Melalui Penyediaan Ruang Konsultasi dan Informasi Administrasi (Ruang Kasih) di kantor Kelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu. Implementasi nilai-nilai ini menjadi landasan moral dan etika dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat. Berorientasi Pelayanan *Project leader* dan TIM harus memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang ramah,cekatan,solutif,dan dapat diandalkan ,Akuntabel ,Tim harus melaksanakan aksi perubahan dengan jujur,bertanggung jawab ,disiplin,berintegritas tinggi,kompeten mau meningkatkan kompetensi diri untuk selalu berkembang dengan majunya era digitalisasi untuk mencapai Tujuan dari Aksi Perubahan dalam Rangka meningkatkan pelayanan Publik kepada Masyarakat



suasana kerja yang kondusif. Loyalitas tercermin dalam Tim yang Komitmen memberikan Pelayanan kepada Masyarakat .

Dengan mengintegrasikan ketiga mata pelatihan pilihan tersebut ke dalam konteks aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Melalui RUANG KASIH dikelurahan Siringagung kecamatan Ilir Barat Satu menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik melalui pendekatan yang komunikatif, digital, dan berbasis nilai. Hal ini diharapkan dapat mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan dan dapat mengoptimalkan Pelayanan kepada Publik.

BAB VI

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

Diseminasi dan publikasi aksi perubahan peningkatan pelayanan publik melalui RUANG KASIH adalah kegiatan untuk menyebarluaskan informasi mengenai inisiatif perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuannya adalah agar hasil perubahan tersebut dapat diketahui dan diadopsi oleh pihak lain baik di tingkat Kecamatan Ilir Barat Satu maupun tingkat Kota Palembang, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan publik.

Diseminasi merujuk pada penyebaran informasi, pengetahuan, atau praktik terbaik kepada khalayak yang lebih luas. Dalam konteks peningkatan pelayanan publik di RUANG KASIH diseminasi berarti menyebarluaskan informasi mengenai aksi perubahan yang telah dilakukan, termasuk metodologi, hasil yang dicapai, dan pembelajaran yang diperoleh.

Publikasi adalah proses penyebaran informasi melalui berbagai media, seperti Instagram, Facebook, Youtube, Tiktok, grup whatshap atau pertemuan. Publikasi aksi perubahan dapat berupa laporan tertulis, artikel, presentasi, atau video yang menjelaskan tentang aksi perubahan dan dampaknya.

A. Penerapan strategi Komunikasi pemanfaatan ragam media komunikasi dalam diseminasi dan publikasi aksi perubahan RUANG KASIH Kelurahan Siringagung

Penerapan strategi komunikasi yang efektif dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi sangat penting dalam diseminasi dan publikasi aksi perubahan untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk memastikan informasi tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, membangun pemahaman yang sama, serta mendorong partisipasi aktif mereka dalam proses peningkatan pelayanan.

Pentingnya Strategi Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik:

1. Transparansi dan Akuntabilitas:

Komunikasi yang efektif memastikan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mengetahui apa yang sedang dilakukan, bagaimana prosesnya, dan apa hasilnya.

2. Membangun Kepercayaan:

Keterbukaan informasi dan komunikasi yang baik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik.

3. Meningkatkan Partisipasi:

Dengan memahami informasi yang disampaikan, masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses peningkatan pelayanan, baik melalui masukan, saran, maupun pengawasan.

4. Mencegah Kesalah pahaman:

Komunikasi yang jelas dan terarah dapat meminimalisir kesalahan pahaman yang mungkin terjadi antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

Pemanfaatan Ragam Media Komunikasi:

5. Media Sosial:

Platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan YouTube dapat digunakan untuk menyebarkan informasi, berinteraksi dengan masyarakat, dan menerima umpan balik secara langsung.

6. Website Resmi:

Menyediakan informasi yang lengkap dan terstruktur tentang program, kebijakan, dan layanan publik melalui website resmi pemerintah.

7. Media Konvensional:

Memanfaatkan media cetak (koran, majalah), radio, dan televisi untuk menjangkau masyarakat yang mungkin tidak memiliki akses ke media digital.

8. Pesan Singkat (SMS/WhatsApp):

Mengirimkan informasi penting, pengingat, atau notifikasi terkait pelayanan publik melalui pesan singkat.

9. Aplikasi Mobile:

Mengembangkan aplikasi mobile yang menyediakan informasi dan layanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat.

10. Pertemuan Tatap Muka:

Mengadakan forum diskusi, seminar, atau kegiatan sosialisasi lainnya untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Langkah-langkah Penerapan Strategi Komunikasi:

1. Analisis Situasi:

Memahami target audiens, kebutuhan informasi mereka, serta media komunikasi yang paling efektif untuk menjangkau mereka.

2. Menentukan Tujuan Komunikasi:

Merumuskan tujuan yang jelas, spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan terbatas waktu (SMART).

3. Memilih Media Komunikasi:

Memilih media yang paling sesuai dengan target audiens dan tujuan komunikasi.

4. Merancang Pesan:

Menyampaikan pesan yang jelas, ringkas, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan audiens.

5. Melaksanakan Komunikasi:

Menyampaikan pesan melalui media yang dipilih dan memastikan pesan tersebut tersampaikan dengan baik.

6. Mengevaluasi Hasil:

Mengukur efektivitas komunikasi melalui umpan balik dari masyarakat, analisis data, dan evaluasi lainnya.

Dengan menerapkan strategi komunikasi yang tepat dan memanfaatkan ragam media komunikasi, diseminasi dan publikasi aksi perubahan peningkatan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

B. Respon dan Testimoni terhadap diseminasi dan publikasi aksi perubahan ruang konsultasi dan informasi Administrasi atau lebih dikenal dengan “RUANG KASIH” di Kelurahan Siringagung.



Alexander,S.IP,M.Si ,Camat Ilir Barat Satu (Menthor) :

“Saya selaku atasan dan Menthor Ibu Tri sangat mendukung inovasi-inovasi di Kelurahan apalagi yang meningkatkan pelayanan administrasi masyarakat, termasuk RUANG KASIH yang ada di Kelurahan Siringagung saya harap kegiatan ini berkelanjutan dan bisa diterapkan di Semua Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang”



Zaid Rahmadian, S.STP, Sekretaris Camat
Ilir Barat Satu :

“Inovasi Ibu Tri ini sangat menarik dan menurut saya ini harus dikembangkan karna selama ini Masyarakat belum ada tempat mengeluh dan mengadu jika ada permasalahan berkas yang bermasalah, rumit dan Panjang alurnya dengan adanya Ruang Kasih ini saya harap dapat membantu Masyarakat di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu”

DOKUMENTASI TIM EFEKTIF DENGAN CAMAT SEKCAM LURAH DAN TIM EFEKTIF “RUANG KASIH”

KELURAHAN SIRINGAGUNG





Edy Susanto Ketua RT 02 RW 02 :

“Dengan adanya Ruang Kasih di Kelurahan Siringagung warga Masyarakat saya sangat terbantu karna berkas-berkas pelayanan yang persyaratanya banyak dan memiliki alur yang Panjang warga dapat langsung berkoordinasi dan dibantu jika ada permasalahan-permasalahan berkas yang rumit dan dapat langsung di konsultasikan dengan petugas jaga di Loker Ruang kasih baik secara langsung maupun sosial media Kelurahan Siringagung”



Erwinda (Staff Kecamatan Ilir Barat Satu) :

“Saya rasa aksi perubahan Ruang Kasih ini sangat perlu diterapkan bukan hanya di Kelurahan Slringagung tapi di Enam Kelurahan Kecamatan Ilir Barat Satu dan Juga di Loker Pelayanan Paten Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang karna belum ada bidang yang khusus mengurus Permasalahan warga berurusan baik di tingkat Kecamatan maupun kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu hanya ada loket umum yang menjelaskan alur pelayanan bukan memecahkan masalah warga yang berurusan”



Ricky (Warga RT.006 RW.009 Siringagung) :

"Saya sangat terbantu dengan adanya RUANG KASIH ini dapat menyelesaikan permasalahan saya mengurus berkas tanah yang terkenal Panjang dan rumit pengurusannya dengan adanya RUANG KASIH ini saya dibantu diarahkan kepada staff yang mengerti tanah dan pengukuran di Kantor Lurah Siringagung, di bantu koordinasi dengan pihak Pemerintahan Kecamatan, dibantu dalam Lokasi pengambilan Blangko PBB dan juga diberikan Kontak Petugas BPN Kota Palembang yang bisa di ajak koordinasi "

BAB VII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Pelaksanaan pengembangan potensi diri dalam aksi perubahan peningkatan pelayanan administrasi kantor lurah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan. Ini melibatkan peningkatan kompetensi dan keterampilan aparatur kelurahan dalam mengelola administrasi, serta perbaikan sistem dan prosedur kerja. Hasil akhirnya adalah pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan bagi masyarakat.

Tabel.4

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

No	Komponen/ Sub Komponen	Kegiatan Pengembangan Potensi Diri untuk mendukung aksi perubahan	Kegiatan / Tahap Aksi Perubahan	Waktu Pelaksanaan		Hasil
				Rencana	Realisasi	
1	Integritas/Tanggung Jawab	Menjadi Action Leader pada rencana aksi perubahan	Melaksanakan Kegiatan aksi perubahan mulai jangka pendek sampai jangka panjang	Jangka Pendek : 9 Mei 2025 – 7 Juli 2025 Jangka Menengah : 2- 6 Bulan Jangka Panjang : 6 Bulan – 1 Tahun	Jangka Pendek : 9 Mei 2025 – 7 Juli 2025	Terlaksana
2	Integritas/Komitmen	Menggerakkan Tim Efektif	Membuat tim efektif dan melakukan pembekalan terhadap tim efektif	15 Mei – 20 Mei 2025	15 Mei – 20 Mei 2025	Terlaksana
3	Integritas/Kedisiplinan	Mengajak Tim Efektif untuk konsisten menjaga perilaku disiplin	Mensupervisi tim efektif bekerja sesuai pentahapan	Supervisi tim efektif setiap hari	Supervisi tim efektif setiap hari	Terlaksana
4	Integritas/Kejujuran	Menerima sanksi bila pelaksanaan aksi tidak sesuai rencana pentahapan	Mendapatkan sanksi nilai kurang memuaskan bila pelaksanaan rencana aksi tidak sesuai pentahapan	Penilaian Laporan Mingguan	Penilaian Laporan Mingguan	Terlaksana



5	Integritas/Kosistensi	Menjadi Action Leader yang konsisten	Kosisten dalam menajalanan rencana aksi perubahan sesuai pentahapan	Selama Pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan		
6	Integritas/Pengambilan Keputusan	Melakukan negosiasi dengan stakeholder yang masuk kelompok defender	Menangani permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan maupun dalam meminta dukungan jejaring eksternal/internal	09-05-2025 s.d 07-07-2025	09-05-2025 s.d 07-07-2025	Terlaksana
7	Kerjasama/ Kerja sama internal	Melaksanakan pengendalian pelayanan agar dikerjakan Bersama	Membuat tim efektif untuk menyiapkan alur dan sarpras pelaksanaan rencana aksi perubahan	09-05-2025 s.d 07-07-2025	09-05-2025 s.d 07-07-2025	Terlaksana
8	Kerjasama /Kerja sama eksternal	Menjalin Hubungan dengan perangkat daerah lain yang terkait dengan pelaksanaan aksi perubahan	- Melakukan Konsultasi dengan Mentor sekaligus Camat Ilir Barat Satu terkait pembuatan RUANG KASIH - Melakukan Konsultasi dan Koordinasi dengan dinas terkait yang berhubungan pembuatan RUANG KASIH (DP3APM,DISPENDA DAN BAPPEDA) - Melakukan Konsultasi dengan tim IT Kecamatan dalam pembuatan Barcode pelayanan RUANG KASIH	- 12 Juni 2025 - 01 Juni 2025 s/d 20 Juni 2025 - 10 Juni 2025	- 12 Juni 2025 - 01 Juni 2025 s/d 20 Juni 2025 - 10 Juni 2025	Terlaksana dan Tepat Waktu
9	Kerjasama / Komunikasi	Melakukan sosialisasi	- Melakukan sosialisasi rencana aksi perubahan kepada tim Efektif	- 21 Mei 2025	- 21 Mei 2025	Terlaksana dan Tepat Waktu



			- Melakukan sosialisasi RUANG KASIH - Melakukan sosialisasi tentang RUANG KASIH kepada RT,RW,LPMK Serta Stakeholder internal	- 13 Juni 2025 - 12 Juni 2025	- 13 Juni 2025 - 12 Juni 2025	
10	Kerjasama/Fleksibilitas	Melakukan dan membantu setiap pekerjaan yang sulit	Berkoordinasi dan menyampaikan ide RUANG KASIH kepada RT dan RW Siringagung agar dapat membantu mensosialisasikan RUANG KASIH	- 12 Juni 2025	- 12 Juni 2025	Terlaksana dan Tepat Waktu
11	Kerjasama/Komitmen dalam tim	Membuat tahapan pelaksanaan	Sebagai pertahanan dalam rencana aksi perubahan	- 15 Mei 2025	- 15 Mei 2025	Terlaksana
12	Mengelola perubahan/Orientasi pelayanan	Menerapkan hasil studi lapangan dalam aksi perubahan	Menerapkan hasil studi lapangan dalam aksi perubahan	- 09-05-2025 s.d 07-07-2025	- 09-05-2025 s.d 07-07-2025	Terlaksana
13	Mengelola Perubahan/Pengembangan diri dan orang lain	Memberikan tugas pada tim efektif dengan penugasan personal sesuai kemampuannya	- Pembuatan SK Tim Efektif - Membimbing Tim Efektif dalam melaksanakan tugas dan Upaya pengembangan diri personal tim efektif agar dapat melaksanakan aksi perubahan	- 15 Mei 2025 - 22 Mei 2025	- 15 Mei 2025 - 22 Mei 2025	Terlaksana dan Tepat Waktu
14	Mengelola perubahan/orientasi pada hasil	Menjadi Action Leader	Memantau laporan harian dan mendokumentasikan semua kegiatan aksi perubahan di RUANG KASIH	- 09-05-2025 s.d 07-07-2025	- 09-05-2025 s.d 07-07-2025	Terlaksana
15	Mengelola Perubahan/Inisiatif	Memimpin Aksi Perubahan	Menjadi Action Leader untuk rencana aksi	- 09-05-2025 s.d 07-07-2025	- 09-05-2025 s.d 07-07-2025	Terlaksana



			perubahan RUANG KASIH			
--	--	--	-----------------------	--	--	--

BAB VIII PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pelaksanaan Aksi Perubahan dengan Judul “ Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pemerintah Dengan Penyediaan Ruang Konsultasi Di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang “ Telah berhasil dilaksanakan dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan lingkungan kelurahan Siringagung, Alur Pelayanan yang lebih jelas dan sudah bisa beralih menggunakan sistem digitalisasi dalam pemberian Informasi Administrasi agar masyarakat menjadi lebih mudah mendapatkan informasi.

Inovasi ini terbukti meningkatkan pengetahuan masyarakat dan memberikan kenyamanan dan privacy kepada masyarakat dan kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan publik dikelurahan siringagung. Dengan adanya ruang konsultasi ini secara otomatis dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kinerja yang lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian Implementasi Aksi Perubahan ini turut mendorong terwujudnya budaya pelayanan yang Adaptif, Responsif, dan Berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta mendukung pelaksanaan dan peningkatan indeks pelayanan publik di Kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dan mendukung asta cita presiden Presiden Prabowo Subianto.

B. SARAN/REKOMENDASI

Diharapkan Implementasi Aksi Perubahan ini dapat terus berjalan dan lebih dikembangkan lagi menjadi sistem digitalisasi agar dapat meningkatkan manajemen mutu pelayanan pelatihan. Selain itu pentingnya evaluasi berkala terhadap efektifitas ruang konsultasi dan informasi administrasi dan monitoring setiap keluhan masyarakat dengan cepat, tepat dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelatihan sebagaimana sesuai dengan asta cita Presiden Prabowo Subianto. Oleh karena itu inovasi ini merupakan bentuk nyata dari komitmen kelurahan Siringagung Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

LAMPIRAN

Pembelian Meja dan Kursi Baru untuk RUANG KASIH Kelurahan Siringagung



Pemasangan AC dan Jaringan Listrik Lampu untuk kenyamanan RUANG KASIH Kelurahan Siringagung



RUANG KASIH KELURAHAN SIRINGAGUNG

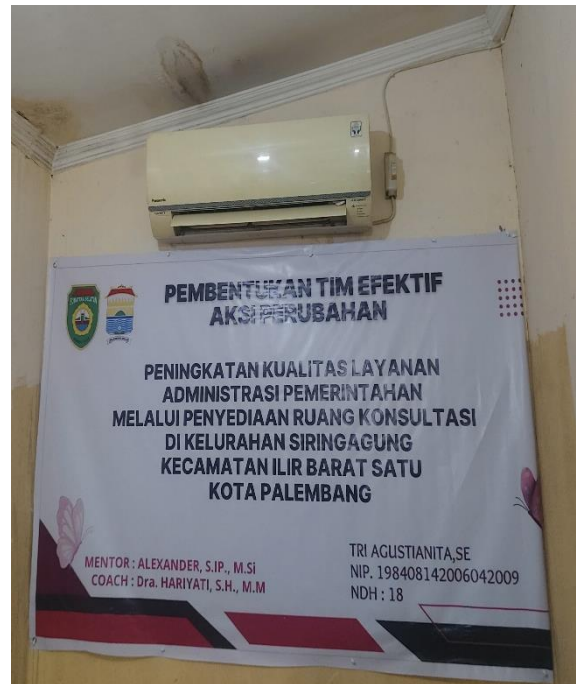
SEBELUM PELAKSANAAN



SETELAH PELAKSANAAN



Pembuatan Banner untuk RUANG KASIH Kelurahan Siringagung



Pembuatan Banner Informasi untuk RUANG KASIH Kelurahan Siringagung



