



**LAPORAN AKSI PERUBAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**PENINGKATAN LAYANAN INTEGRASI “SIJAGO” (SIKOK JADI TIGO) MELALUI
APLIKASI SIDEMANG (SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI ONLINE
MASYARAKAT PALEMBANG) DI UNIT PELAKSANA TEKNIS IDENTITAS
WARGA ZONA V (KECAMATAN KEMUNING DAN ILIR TIMUR TIGA) DINAS
KEPUNDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

Oleh:

AHMAD DANOVA YANY, S.STP

NIP. 199503212018081002

NDH:038

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini dengan judul “Peningkatan Layanan Integrasi “SIJAGO” (Sikok Jadi Tigo) Melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) Di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning Dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”. Penulisan Aksi Perubahan ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang diselenggarakan oleh BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan;
2. Bapak Allan Gunery, S.STP., MM, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Ibu Dra. Sugiastuti, S.S., M.M. selaku *Coach* yang telah membimbing, memberi masukan serta arahan selama pelaksanaan aksi perubahan;
4. Bapak Akhmad Piping Ekhwany, S.E., M.M selaku Mentor yang telah mendukung sepenuhnya dalam pelaksanaan aksi perubahan ini sehingga dapat berjalan dengan baik;
5. Ibu Tri Hartati, SE., M.Si selaku Kepala Bidang Manajerial yang telah memberikan arahan selama Pelatihan Kepemimpinan Pengawas sehingga pelatihan dapat berjalan dengan kondusif;
6. Seluruh *Stakeholder* yang terkait dalam mendukung aksi perubahan ini sehingga dapat berjalan dengan baik;
7. Bapak/Ibu Widyaishwara PKP angkatan IV Tahun 2025 yang kami hormati dan kami banggakan;
8. Segenap Panitia dan Staf Administrasi/Sekretariat di BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan;
9. Istri Tercinta dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan demi kelancaran mengikuti Diklat PKP Angkatan IV Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 di Badan BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan;

10. Rekan-rekan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV yang telah berkoordinasi dan bekerja sama selama penulis mengikuti Pelatihan;
11. Rekan kerja Staf UPT Identitas Warga Zona V Dukcapil Kota Palembang, Tim Kerja dan Tim Efektif serta pihak-pihak yang membantu dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dengan penuh keikhlasan. Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diperlukan dalam penyempurnaan dan perbaikan Laporan Aksi Perubahan ini. Akhir kata penulis berharap semoga aksi perubahan tentang “Peningkatan Layanan Integrasi “SIJAGO” (Sikok Jadi Tigo) Melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) Di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning Dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” dapat dilaksanakan dengan baik dan sukses untuk kemanfaatan bagi semua pihak.

Palembang, Desember 2025
Penulis,

Ahmad Danovan Yany, S.STP
NIP. 199503212018081002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan Aksi Perubahan	7
C. Manfaat Aksi Perubahan	8
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	10
E. Profil Kinerja Layanan	11
F. Analisis Masalah Unit Kerja	17
G. Strategi Penyelesaian Masalah	22
H. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan	35
BAB II DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN.....	42
A. Membangun Integritas Kinerja Pelayanan	42
B. Pengelolaan Pelayanan (Pemanfaatan TI)	51
C. Pengelolaan TIM	53
BAB III DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	56
A. Capaian dan Perbaikan Kinerja Pelayanan	56
B. Manfaat Aksi Perubahan	69
BAB IV KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	74
BAB V KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN	76
BAB VI DESMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN	79
A. Penerapan Strategi Komunikasi	79
B. Keberhasilan mendapat dukungan adopsi/Replikasi Aksi Perubahan.....	80
BAB VII PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI	82
A. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Strategi Pengembagan	82
B. Proses dan Progres.....	87
BAB VIII PENUTUP.....	89
A. KESIMPULAN	89
B. SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang di alami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksanaan

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam dan/atau diluar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan penting dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan, baik yang bersifat publik maupun lintas sektor, terarah dan terkait dengan penduduk atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Kemudahan bagi penduduk untuk memperoleh akses pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada warganya serta untuk mewujudkan pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif dan terpercaya

Seperti halnya pergantian waktu, silih berganti siang dan malam, juga ada pergantian masa kehidupan manusia, ada yang lahir dan tentu ada yang meninggal dunia. Begitulah siklus kehidupan. Namun bagi petugas Disdukcapil siklus kehidupan manusia dari lahir hingga meninggal dunia adalah peristiwa yang harus dicatatkan. Beragam peristiwa kependudukan seperti pindah datang, perubahan alamat, harus dilaporkan dan dicatat petugas Dukcapil karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan dokumen kependudukan antara lain Biodata, Kartu Keluarga, elemen data pada KTP-el, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif, penyelenggaraan pelayanan publik yang prima menjadi

salah satu aspek penting yang harus dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah. Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang memiliki peranan strategis, karena menyangkut hak sipil, kepastian hukum identitas, serta akses masyarakat terhadap berbagai layanan sosial, pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan pelayanan publik lainnya.

Produk layanan Adminduk seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), maupun Akta Kematian, tidak hanya berfungsi sebagai dokumen legal, tetapi juga merupakan syarat utama dalam mengakses layanan publik. Misalnya, Akta Kelahiran sebagai syarat utama masuk sekolah, memperoleh layanan kesehatan, maupun pengurusan bantuan sosial. Begitu pula Akta Kematian yang penting dalam kepastian hukum warisan, jaminan sosial, serta pembaruan data kependudukan keluarga yang ditinggalkan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cepat, tepat, transparan, dan terintegrasi menjadi sebuah keharusan.

Namun pada kenyataannya, pelayanan Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai daerah, termasuk di UPT Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, masih menghadapi sejumlah permasalahan. Pertama, masyarakat masih sering kali harus datang berulang kali atau juga harus mengurus dokumen satu persatu dalam mengurus dokumen kependudukan yang berbeda, padahal dokumen tersebut saling berkaitan dan seharusnya dapat diurus sekaligus. Kedua, masih terdapat keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi yang dapat menyederhanakan alur pelayanan. Ketiga, tingkat kesadaran masyarakat untuk segera melaporkan peristiwa penting, seperti kelahiran maupun kematian, masih relatif rendah. Keempat, sumber daya manusia dan sarana prasarana pelayanan terkadang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan layanan yang cepat dan terintegrasi.

Kondisi ini berdampak pada terhambatnya penyelesaian dokumen kependudukan, rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, serta potensi terhambatnya akses masyarakat terhadap hak-hak sipilnya. Padahal, pemerintah telah menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan pelayanan Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sederhana, cepat, dan terpadu sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil juga memberikan pedoman teknis agar layanan Adminduk dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kondisi ini juga semakin diperkuat dengan data dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yang mencatat bahwa di Kota Palembang terdapat 1.762 anak kelahiran tahun 2021 sampai dengan 2025 yang hingga Agustus 2025 belum memiliki Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Fakta ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan dengan kemampuan layanan yang tersedia.

Sejalan dengan arah kebijakan nasional, ASTA CITA Presiden Prabowo pada poin ke-7 menekankan pentingnya memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta menghadirkan pelayanan publik yang responsif dan profesional. Reformasi birokrasi tidak hanya menuntut peningkatan kapasitas aparatur, tetapi juga menekankan perlunya inovasi pelayanan yang mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan misi pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang melayani, bukan dilayani.

Menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah menghadirkan inovasi integrasi layanan “SIJAGO” (SIKOK JADI TIGO) dalam bentuk paket layanan. Inovasi yang mencakup integrasi penerbitan Akta Kelahiran, pembaruan Kartu Keluarga, dan penerbitan Kartu Identitas Anak. Inovasi ini terbukti meringankan beban administrasi masyarakat karena tiga layanan dapat diselesaikan sekaligus dalam satu alur.

Namun agar manfaatnya lebih maksimal, dan berdaya guna luas, inovasi SIJAGO perlu dihubungkan dengan aplikasi layanan terpadu Pemerintah Kota Palembang, yaitu SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang). SIDEMANG selama ini telah menjadi wadah digital layanan publik Pemerintah Kota Palembang, mulai dari perizinan, pengaduan, hingga administrasi kependudukan. Dengan integrasi ini, masyarakat tidak hanya dapat mengakses SIJAGO secara tatap muka di kantor layanan, tetapi juga secara digital melalui aplikasi resmi Pemerintah Kota.

Lebih lanjut, penerapan inovasi integrasi layanan SIJAGO ke Aplikasi layanan Pemerintah Kota Palembang SIDEMANG ini juga mempertimbangkan karakteristik generasi pengguna layanan. Generasi muda, khususnya Gen Z dan milenial, cenderung lebih memilih layanan berbasis aplikasi karena dianggap praktis, sesuai dengan pola hidup digital, serta mendukung efisiensi waktu. Sementara itu, masyarakat dari kelompok usia yang lebih tua masih merasa lebih nyaman menggunakan layanan manual melalui tatap muka langsung di langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Unit Pelaksana Teknis Dukcapil.. Oleh karena itu, inovasi ini dirancang dengan dua pendekatan sekaligus:

1. Pendekatan digital melalui layanan integrasi layanan Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil di aplikasi SI DEMANG bagi masyarakat yang terbiasa dengan teknologi.
2. Pendekatan manual tatap muka di kantor pelayanan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Dengan adanya fleksibilitas layanan ini, seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat inovasi tanpa terkecuali. Integrasi digital diperkuat untuk mendukung transformasi birokrasi menuju pelayanan publik modern, sementara layanan manual tetap dipertahankan untuk menjamin inklusivitas.

Pada akhirnya, penerapan integrasi SIJAGO ke dalam aplikasi SIDEMANG diharapkan tidak hanya menyederhanakan proses pelayanan Adminduk, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta mendukung terwujudnya good governance dan percepatan transformasi digital pemerintahan.

B. TUJUAN AKSI PERUBAHAN

Tujuan dari penyusunan Aksi perubahan ini adalah untuk menghadirkan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang terpadu, efisien, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui inovasi “SIJAGO” (SIKOK JADI TIGO). Inovasi ini berupa integrasi layanan Akta Kelahiran, pembaruan Kartu Keluarga, dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dilaksanakan secara digital melalui aplikasi SIDEMANG Pemerintah Kota Palembang.

Diharapkan, inovasi ini dapat menjadi pemicu terwujudnya budaya kerja aparatur yang lebih responsif, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta memberikan kemudahan nyata bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang sah dan terjamin kepastian hukumnya. Secara spesifik, tujuan aksi perubahan ini dibagi menjadi tiga tahapan waktu, yaitu:

1. Tujuan Jangka Pendek (Selama Pelaksanaan PKP)

- Terimplementasinya layanan integrasi “SIJAGO” ke Aplikasi SIDEMANG di UPT Dukcapil Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga) sebagai lokasi awal penerapan.
- Tersusunnya standar operasional prosedur (SOP) sederhana terkait alur pelayanan integrasi.

2. Tujuan Jangka Menengah (6 Bulan – 1 Tahun)

- Meningkatnya jumlah anak di Kota Palembang yang memiliki Akta Kelahiran dan KIA, khususnya untuk menekan angka backlog 1.762 anak (data Agustus 2025).
- Terbangunnya kebiasaan kerja petugas Dukcapil yang lebih tertib administrasi, efisien, dan berbasis teknologi informasi.
- Tersedianya data evaluasi pelayanan integrasi sebagai dasar perbaikan dan pengambilan keputusan kebijakan pelayanan publik.

3. Tujuan Jangka Panjang (1 – 2 Tahun)

- Replikasi inovasi “SIJAGO” ke UPT Dukcapil lain di Kota Palembang sehingga menjadi praktik baik yang berkesinambungan.
- Terintegrasinya seluruh layanan administrasi kependudukan terpadu dalam SIDEMANG secara penuh sehingga memperkuat transformasi birokrasi digital di Kota Palembang.
- Terwujudnya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

C. MANFAAT AKSI PERUBAHAN

Aksi perubahan melalui implementasi inovasi “SIJAGO” (SIKOK JADI TIGO) yang mengintegrasikan layanan Akta Kelahiran, pembaruan Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) ke dalam satu paket melalui digital di aplikasi SIDEMANG, diharapkan memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung

terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Manfaat dari aksi perubahan ini tidak hanya dirasakan pada aspek percepatan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil semata, tetapi juga memperkuat budaya kerja aparatur yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel, sebagai bagian dari reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhususnya di UPT Identitas Warga Zona V Dukcapil Kota Palembang, Secara lebih rinci, manfaat aksi perubahan ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Jangka Pendek (Selama Pelaksanaan PKP)

- Peningkatan Kecepatan Layanan: Masyarakat dapat memperoleh Akta Kelahiran, KK, dan KIA dalam satu alur pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat.
- Efisiensi Proses Administrasi: Petugas hanya memproses sekali untuk tiga dokumen sekaligus, mengurangi duplikasi kerja dan antrean berulang.
- Peningkatan Akses Digital: Integrasi awal ke dalam aplikasi SI DEMANG mempermudah masyarakat, khususnya generasi muda (Gen Z dan milenial), untuk mengakses layanan secara online.

2. Manfaat Jangka Menengah (6 Bulan – 1 Tahun)

- Penurunan Backlog Dokumen: Jumlah anak di Palembang yang belum memiliki Akta Kelahiran dan KIA (1.762 anak per Agustus 2025) diharapkan berkurang signifikan melalui penerapan inovasi ini.
- Penguatan Budaya Kerja Tertib dan Efisien: Aparatur Dukcapil terbiasa dengan pola kerja integratif, tertib administrasi, serta adaptif terhadap penggunaan teknologi.
- Peningkatan Akuntabilitas dan Transparansi: Data hasil evaluasi layanan integrasi dapat dipantau secara rutin sehingga mempermudah pimpinan dalam mengukur kinerja serta memperbaiki strategi pelayanan.

3. Manfaat Jangka Panjang (1 – 2 Tahun)

- Replikasi Inovasi: Inovasi “SIJAGO” dapat diperluas ke UPT Dukcapil lain di Kota Palembang sehingga menciptakan praktik baik yang berkesinambungan.
- Transformasi Digital Birokrasi: Terintegrasinya seluruh layanan kependudukan ke dalam SI DEMANG secara penuh mendukung percepatan transformasi birokrasi digital di Kota Palembang.

- Peningkatan Kepuasan dan Kepercayaan Publik: Masyarakat merasakan layanan yang cepat, sederhana, dan pasti, sehingga meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan kepada pemerintah daerah.

D. RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN

Adapun ruang lingkup rancangan aksi perubahan dalam inovasi integrasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIDEMANG di UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga antara lain sebagai berikut:

1. Pembahasan integrasi layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhususnya di UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga, dalam penyediaan layanan paket dokumen kependudukan (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Update, dan Kartu Identitas Anak serta Akta Kematian dengan Kartu Keluarga Update). Hal ini terkait dengan permasalahan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan secara lengkap dan layanan belum terintegrasi secara optimal.
2. Pembahasan permasalahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhususnya di UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga. Permasalahan ini muncul karena:
 - a. Masih terdapat masyarakat yang tidak memiliki dokumen kependudukan dasar, seperti 1.762 anak kelahiran tahun 2021–2025 di Palembang yang hingga Agustus 2025 belum memiliki Akta Kelahiran dan KIA (data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri).
 - b. Belum optimalnya pemanfaatan layanan digital sehingga sebagian masyarakat masih bergantung pada pelayanan manual tatap muka.
 - c. Belum terbangunnya sistem integrasi layanan dalam satu aplikasi yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai dokumen secara bersamaan.
3. Aksi perubahan ini akan dilaksanakan oleh Project Leader pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhususnya di UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga, melalui pengembangan dan pemanfaatan aplikasi SIDEMANG sebagai media utama inovasi layanan.

4. Aksi perubahan ini akan dilaksanakan dalam 3 jangka waktu pelaksanaan, yaitu jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Untuk jangka pendek akan dilaksanakan mulai tanggal 12 Oktober 2025 sampai dengan 10 Desember 2025.
5. Sasaran pelaksanaan aksi perubahan ini ditujukan kepada:
 - a. Masyarakat Kota Palembang sebagai penerima manfaat layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - b. Aparatur/pegawai UPT Dukcapil Kota Palembang sebagai pelaksana layanan.
 - c. Operator aplikasi Sidemang sebagai pengelola integrasi layanan digital.

E. PROFIL KINERJA LAYANAN

1. Deskripsi Organisasi

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Republik Indonesia.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif

2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan daerah yang berkenaan dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai kebijakan Pemerintah. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mempunyai fungsi sebagai berikut :

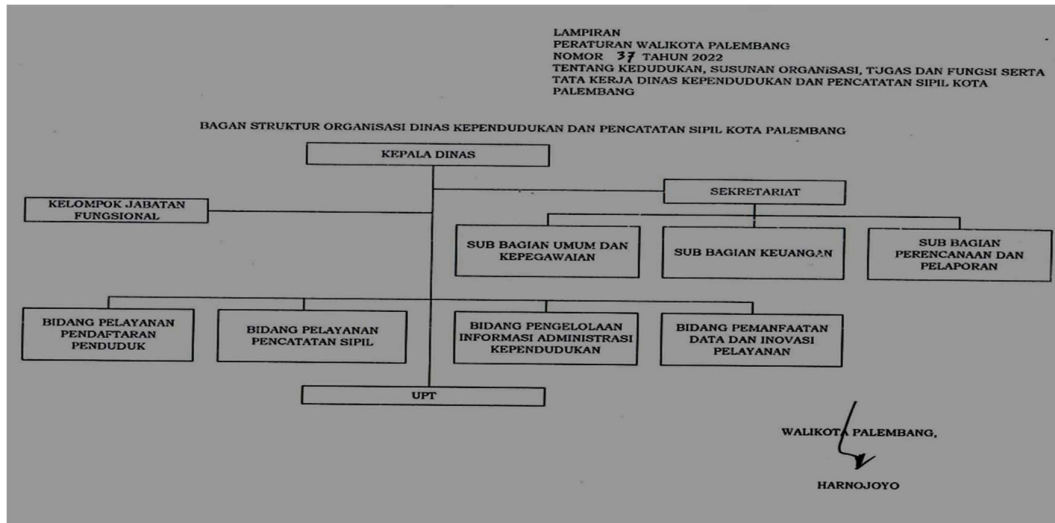
- 1) Perencanaan, pelaksanaan, pembinaan dan pengendalian pendaftaran penduduk dan penertiban dokumen kependudukan;
- 2) Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pencatatan sipil dan penertiban akta catatan sipil;
- 3) Perencanaan dan pelaksanaan penyuluhan, pengawasan dan penegakan Peraturan Daerah tentang Kependudukan;
- 4) Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pendataan, evaluasi dan penyusunan program dibidang kependudukan.

Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang terdiri dari:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretaris, membawahi:
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 - a. Subkoordinator Penduduk;
 - b. Subkoordinator Pindah Datang Penduduk;
 - c. Subkoordinator Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 - a. Subkoordinator Kelahiran;
 - b. Subkoordinator Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Subkoordinator Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 - a. Subkoordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Subkoordinator Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c. Subkoordinator Tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan Komunikasi.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
 - a. Subkoordinator Kerja Sama;
 - b. Subkoordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;

c. Subkoordinator Inovasi Pelayanan

Struktur Organisasi



Struktur organisasi yang diuraikan tersebut di atas dapat digambarkan sebagai berikut ini :

1. Kepala Dinas

Mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan;
- Pengoordinasian pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi;
- Pengelolaan barang milik negara/daerah yang menjadi tanggung jawab organisasi;
- Pengawasan atas pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan sesuai dengan lingkup tugasnya dan;
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya

2. Sekretaris Dinas

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan perencanaan, keuangan dan pelaporan serta menyelenggarakan urusan administrasi umum, perkantoran, kehumasan dan kepegawaian.

- Pengkoordinasian penyusunan dokumen perencanaan, keuangan, evaluasi dan pelaporan;
- Pelaksanaan urusan administrasi umum;
- Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan perkantoran;
- Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian;
- Pelaksanaan urusan kehumasan;
- Pelaksanaan fasilitasi hukum dan perundang-undangan; dan

- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugasnya.

2.1 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian
- b. Mengelola administrasi umum dan surat menyurat
- c. Mengelola kearsipan dan kepustakaan
- d. Mengelola administrasi barang, perlengkapan dan kendaraan dinas
- e. Mengelola urusan rumah tangga, dan keprotokolan
- f. Mengelola administrasi kepegawaian dan perjalanan dinas
- g. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja dan
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya

2.2 Sub Bagian Keuangan

Mempunyai Tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian keuangan
- b. Menyusun rencana anggaran kerja dinas
- c. Menyusun rencana plafon kebutuhan anggaran dan penggunaan anggaran
- d. Mengelola administrasi keuangan belanja langsung dan belanja tidak langsung
- e. Mengontrol kegiatan perbendaharaan, verifikasi dan pembukuan atau akuntansi
- f. Menyusun dan menganalisa laporan keuangan
- g. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja dan
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya

2.3 Sub Bagian Perencanaan dan pelaporan

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan dinas dan sub bagian perencanaan dan pelaporan
- b. Melaksanakan koordinasi penysusunan program dan kegiatan antar bidang
- c. Mengukur capaian kinerja program dan kegiatan bidang Monitoring dan evaluasi capaian kinerja dinas
- d. Menyusun pelaporan hasil kerja dan capaian kinerja dan
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya

3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk

- Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
 - d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
 - e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk
 - f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk
 - g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
 - h. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait
 - i. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan
 - j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- a. Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipi
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - d. Pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil;
 - e. Pelaksanaan Penerbitan Dokumen Pencatatan sipil;
 - f. Pelaksanaan dokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
 - g. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait;
 - h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan;
 - i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pengolah dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi ;
 - b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi ;
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem

informasi administrasi kependudukan, serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi ;

- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi ;
- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan informasi administrasi kependudukan ;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait ;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

6. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- h. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait;
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;

7. UPT merupakan unsur pelaksana teknis operasional dinas yang dipimpin oleh Kepala UPT yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

8. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.

F. ANALISIS MASALAH UNIT KERJA

Setelah melakukan diagnosa internal, *project leader* menemukan beberapa masalah yang dihadapi saat ini, yaitu

1. Layanan Administrasi online belum dimanfaatkan secara optimal oleh Masyarakat
2. Masih banyak Masyarakat yang belum memiliki maupun memperbaharui dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, KTP-el, Kartu Identitas Anak) dan Dokumen Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran dan Kematian)
3. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masih kerap menimbulkan antrian Panjang saat volume Masyarakat tinggi di loket pelayanan

1. Identifikasi dan Analisis isu

Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga Dukcapil Kota Palembang, terdapat berbagai tantangan dan permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja dan efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Beberapa permasalahan yang umum dihadapi antara lain:

1. Masih Banyak Masyarakat Belum Memiliki Dokumen Kependudukan Dasar, Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, per Agustus 2025 di Palembang terdapat 1.762 anak kelahiran tahun 2021–2025 yang belum memiliki Akta Kelahiran dan KIA. Kondisi ini menunjukkan masih rendahnya kesadaran dan akses masyarakat terhadap layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dasar.
2. Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Belum Terintegrasi Secara Optimal, Proses pengurusan dokumen kependudukan sering kali dilakukan terpisah (satu per satu), sehingga membutuhkan waktu lebih lama dan biaya lebih besar bagi masyarakat. Ketiadaan layanan paket yang menyatukan beberapa dokumen dalam satu proses masih menjadi hambatan efisiensi pelayanan.
3. Rendahnya Pemanfaatan Teknologi Digital, Walaupun aplikasi layanan Pemerintah Kota Palembang telah tersedia, sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan manual tatap muka. Hal ini dipengaruhi oleh

kurangnya sosialisasi, keterbatasan pemahaman teknologi, serta belum optimalnya pemanfaatan fitur digital untuk mengintegrasikan layanan.

4. Kurangnya Efisiensi dalam Proses Pelayanan Manual, Sistem pelayanan manual berpotensi menimbulkan antrian panjang, waktu tunggu lama, dan risiko kesalahan input data. Hal ini tidak hanya menurunkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mengurangi efektivitas kerja pegawai Dukcapil.
5. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Sarana Pendukung, Jumlah pegawai pelayanan yang terbatas tidak sebanding dengan tingginya permintaan layanan masyarakat. Selain itu, ketersediaan sarana teknologi pendukung digitalisasi layanan masih perlu ditingkatkan.
6. Rendahnya Kesadaran dan Literasi Digital Masyarakat, Sebagian masyarakat, khususnya generasi non-digital (di luar Gen Z), masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini menyebabkan ketimpangan pemanfaatan layanan digital dibandingkan layanan tatap muka.
7. Tantangan dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan, Layanan yang masih terfragmentasi berisiko menimbulkan ketidakteraturan pencatatan dan kurangnya akuntabilitas. Padahal, data kependudukan sangat penting sebagai dasar perencanaan pembangunan daerah.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan terobosan berupa **integrasi layanan administrasi kependudukan dalam bentuk integrasi layanan tatap muka dan juga dapat diakses melalui aplikasi layanan Pemerintah Kota Palembang yaitu Aplikasi SIDEMANG**. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan dasar, sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan publik.

Dari penjelasan di atas, maka dapat dibuatkan analisis masalah dengan metode **USG (Urgency, Seriousness, Growth)**, yang merupakan pendekatan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan permasalahan berdasarkan:

- **Urgency:** Seberapa mendesak masalah harus segera diselesaikan.
- **Seriousness:** Seberapa besar dampak negatif yang ditimbulkan jika tidak segera diselesaikan.
- **Growth:** Seberapa besar potensi masalah akan berkembang jika dibiarkan.

Tabel 1.1
Analisis Masalah Metode USG

No	Permasalahan	U	S	G	Skor Total	Prioritas
1	Masih rendahnya pemanfaatan layanan administrasi kependudukan secara online oleh masyarakat	3	4	4	11	3
2	Masih rendahnya kepemilikan dan pembaruan dokumen Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil di kalangan masyarakat	5	5	5	15	1
3	Pelayanan kependudukan masih menimbulkan antrean panjang di loket saat volume masyarakat meningkat	4	4	4	12	2

Keterangan Skala 1–5: 1 = sangat rendah, 2 = rendah, 3 = sedang, 4 = tinggi, 5 = sangat tinggi

Dari Identifikasi masalah diatas diperoleh masalah/problematika yaitu Masih rendahnya kepemilikan dan pembaruan dokumen Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil di kalangan masyarakat.

Setelah dilakukan analisa menggunakan USG di atas dan ditemukan permasalahan prioritas, maka langkah selanjutnya adalah menentukan akar penyebab masalah dari isu tersebut dengan menggunakan analisis diagram *fish bone* (tulang ikan) dan dapat diketahui penyebab terjadinya isu sebagai berikut:

2. Faktor Penyebab Masalah

1) Sumber Daya Manusia (*Man*)

- Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.
- Kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur layanan.
- Budaya administrasi masyarakat masih rendah (cuek, menunda).

- Petugas layanan terbatas jumlahnya saat volume pemohon tinggi.

2) Metode Kerja (*Method*)

- Sosialisasi belum merata ke seluruh lapisan masyarakat.
- Proses update data kependudukan dianggap rumit dan memakan waktu.
- Integrasi antar-layanan (akta, KK, KTP, KIA) belum optimal.
- Layanan online belum dimanfaatkan secara maksimal.

3) Regulasi / Kebijakan

- Aturan mewajibkan dokumen tertentu belum dipahami masyarakat.
- Belum ada sanksi tegas bagi yang tidak melaporkan peristiwa penting (lahir/meninggal).

4) Mesin Kerja (*Machine*)

- Keterbatasan jumlah komputer, mesin cetak, printer di ruang pelayanan.
 - Alat perekaman biometrik KTP-el masih mengalami gangguan teknis.
 - Sistem aplikasi layanan belum sepenuhnya user friendly.
 - Belum ada sistem antrian digital yang memadai untuk mengurangi penumpukan masyarakat.
- ## Lingkungan Kerja (*Environment*)

- Rendahnya budaya dokumentasi di lingkungan kerja, serta kurangnya kesadaran publik akan pentingnya akses terhadap informasi hukum

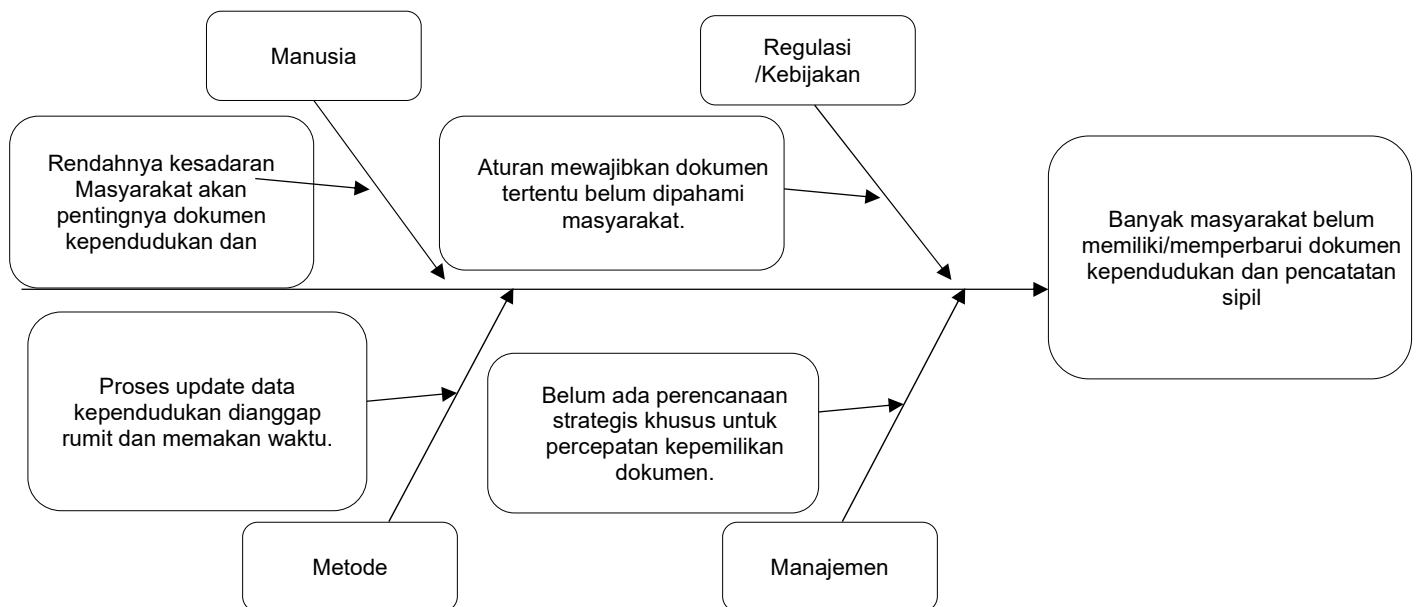
5) Manajemen (*Management*)

- Belum ada perencanaan strategis khusus untuk percepatan kepemilikan dokumen.
- Monitoring dan evaluasi terhadap capaian dokumen kependudukan belum berjalan konsisten.
- Koordinasi dengan stakeholder (RT/RW, kelurahan, sekolah, rumah sakit, KUA) masih terbatas.

6) Lingkungan / Sosial

- Wilayah kerja luas dengan karakteristik masyarakat beragam.
- Mobilitas masyarakat tinggi (perpindahan penduduk tidak selalu dilaporkan).
- Faktor ekonomi
- Dukungan anggaran inovasi integrasi layanan belum memadai.

Gambar 1.1 Diagram *Fishbone*



3. Dampak Masalah

Jika rendahnya kepemilikan dan pembaruan dokumen kependudukan serta pencatatan sipil di UPT Zona 5 Kota Palembang tidak segera diatasi, maka berbagai dampak yang mungkin terjadi antara lain:

1. Akurasi Data Kependudukan Lemah, Data kependudukan menjadi tidak mutakhir, sehingga menyulitkan perencanaan pembangunan, penyaluran bantuan sosial, serta pemetaan kebijakan berbasis data.
2. Hak Dasar Masyarakat Terabaikan, Masyarakat yang tidak memiliki dokumen kependudukan berpotensi kehilangan akses terhadap layanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, hingga pekerjaan formal.

3. Timbulnya Ketidakadilan Sosial, Warga yang belum memiliki dokumen kependudukan rentan terpinggirkan dari berbagai program pemerintah, sehingga memperlebar kesenjangan sosial di masyarakat.
4. Pelayanan Publik Tidak Efektif, Antrean panjang dan menumpuk di loket pelayanan akan semakin sering terjadi karena masyarakat baru mengurus dokumen saat ada kebutuhan mendesak (misalnya sekolah, CPNS, atau bantuan sosial).
5. Kinerja Dukcapil Dipersepsikan Rendah, Keterlambatan masyarakat dalam mengurus dokumen bisa menimbulkan persepsi negatif bahwa pelayanan Dukcapil tidak optimal, padahal salah satu penyebabnya adalah partisipasi masyarakat yang kurang.
6. Potensi Masalah Hukum dan Administratif, Tanpa dokumen kependudukan yang sah, masyarakat bisa mengalami kesulitan dalam pengurusan pernikahan, warisan, kepemilikan aset, hingga pendaftaran usaha.
7. Terhambatnya Integrasi Sistem Layanan Publik, Dokumen kependudukan adalah basis integrasi untuk layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, maupun administrasi lainnya. Tanpa data mutakhir, integrasi layanan antarinstansi sulit diwujudkan.

G. STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

A. TEROBOSAN INOVASI

Dalam rangka menjawab tantangan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, transparan, dan inklusif, diperlukan sebuah terobosan inovasi yang mampu menyederhanakan proses pengurusan dokumen serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Terobosan tersebut adalah pengembangan Layanan Integrasi SIJAGO (SIKOK JADI TIGO) yang diimplementasikan secara Digital di UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga melalui aplikasi pelayanan publik terpadu Pemerintah Kota Palembang, yaitu SIDEMANG.

Inovasi ini hadir sebagai solusi atas permasalahan yang selama ini dihadapi yaitu Masih rendahnya kepemilikan dan pembaruan dokumen Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil di kalangan masyarakat. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kemendagri per Agustus 2025, di Kota Palembang masih terdapat 1.762 anak kelahiran tahun 2021–2025 yang belum memiliki Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Kondisi ini memperlihatkan bahwa masyarakat masih membutuhkan layanan yang lebih praktis, terintegrasi, dan mudah diakses.

Melalui terobosan ini, masyarakat tidak perlu lagi mengurus dokumen kependudukan secara terpisah, karena beberapa dokumen yang saling terkait dapat diperoleh dalam satu paket layanan, yaitu : Akta Kelahiran + Kartu Keluarga Update + Kartu Identitas Anak (KIA) secara online melalui Pendekatan Digital melalui integrasi layanan pada aplikasi Sidemang, ditujukan bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi, terutama generasi muda (Gen Z dan milenial).

Dengan fleksibilitas layanan tersebut, inovasi ini diharapkan mampu:

- Meningkatkan kepemilikan dokumen dasar kependudukan.
- Mengurangi antrean panjang dan beban kerja pegawai.
- Mendorong masyarakat beralih ke layanan digital
- Mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Pada akhirnya, **Layanan Integrasi SIJAGO melalui Aplikasi SIDEMANG** diharapkan menjadi terobosan strategis yang mempercepat transformasi birokrasi digital sekaligus meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. MILESTONE DAN KEGIATAN AKSI PERUBAHAN

Tahapan kegiatan (milestone) yang dirancang dalam rancangan rencana aksi perubahan merupakan tahapan penting yang hendak dicapai dalam mewujudkan aksi perubahan secara tepat waktu dan sasaran dapat dijabarkan dalam Tabel 3.1. di bawah ini:

Tabel 1.2 Tahapan *Milestone* Kegiatan Rencana Aksi Perubahan

TAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN			
NO	TAHAPAN DAN URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
A. JANGKA PENDEK (2 BULAN)			
1.	Melapor dan menghadap Mentor : 1) Menjelaskan teknis pelaksanaan aksi perubahan dan menyampaikan draft SK Tim Efektif; 2) Memohon arahan dan meminta dukungan mentor; 3) Mencatat saran dan arahan mentor	• Surat/Lembar dukungan • Laporan hasil konsultasi (arahan) • Foto / Video	Minggu ke-3 Oktober 2025
2.	Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan : 1) Menyiapkan draft SK Tim Efektif 2) Meminta saran pimpinan 3) Menyampaikan SK Tim Efektif untuk ditandatangani pimpinan	• Draft SK Tim Efektif • Catatan Mentor • SK Tim Efektif • Tanda terima SK • Foto	Minggu ke-4 Oktober 2025
3.	Rapat Internal Tim Efektif : 1) Membuat surat undangan, daftar hadir dan bahan rapat tim efektif; 2) Melaksanakan rapat dengan tim efektif dan menjelaskan detail rencana aksi perubahan; 3) Menyampaikan pembagian tugas tim efektif.	• Surat undangan • Daftar hadir • Notulen rapat • Foto / Video	Minggu ke-5 Oktober 2025
4.	Melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait pelaksanaan Integrasi layanan di Aplikasi SIDEMANG (Dinas Komunikasi dan Informatika): 1) Membuat surat permohonan; 2) Membuat surat tugas; 3) Melakukan koordinasi ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang 4) Menyusun laporan hasil koordinasi.	• Surat Permohonan Koordinasi; • Surat Tugas; • Laporan Hasil Koordinasi; • Video dukungan; • Foto Kegiatan	Minggu ke-1 November 2025
5.	Berkoodinasi dengan Tim IT Diskominfo Kota Palembang untuk integrasi layanan SIJAGO ke dalam Aplikasi SIDEMANG	• Foto	

TAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN			
NO	TAHAPAN DAN URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
6.	Menentukan admin Aplikasi SIJAGO di dalam Aplikasi SIDEMANG	• SK admin SIJAGO	
7.	Sosialisasi Integrasi Layanan: 1) Menyusun materi sosialisasi 2) Menyampaikan kepada pegawai	• Daftar hadir • Materi Sosialisasi • Foto / Video	Minggu ke-2 November 2025
8.	Uji Coba Layanan : 1) Mengawasi simulasi pengurusan paket dokumen 2) Memastikan alur dan validasi data berjalan	• Log aktivitas • Laporan hasil uji coba • Foto / Video.	Minggu ke-2 November 2025
9.	Implementasi Layanan ke Masyarakat 1) Memantau pelaksanaan layanan paket dokumen 2) Memberikan arahan jika terjadi hambatan	• Data capaian dokumen • Rekap monitoring • Dokumentasi Foto / Video	Minggu ke-3 November 2025
10	Evaluasi dan Finalisasi laporan Aksi Perubahan: 1) Penyusunan Laporan Akhir 2) Review Bersama mentor	1) Laporan Akhir 2) Review laporan 3) Rekomendasi perbaikan 4) Dokumentasi evaluasi	Minggu ke-4 November 2025
B. JANGKA MENENGAH (6 BULAN S.D. 1 TAHUN)			
1	Pengoptimalan Layanan 1) Evaluasi alur kerja 2) Perbaikan sistem IT dan proses layanan 3) Sosialisasi perbaikan ke pegawai	• Alur kerja diperbarui • Dokumentasi pengujian sistem • Materi sosialisasi	Januari 2026 s.d Juni 2026
C. JANGKA PANJANG (1 S.D. 2 TAHUN)			
1.	Integrasi Layanan dengan OPD 1) Sinkronisasi data dengan OPD terkait 2) Monitoring capaian target kepemilikan dokumen 3) Publikasi best practice	• MoU / Berita Acara Kerja Sama • Laporan capaian dokumen • Dokumentasi evaluasi & publikasi	Juni 2026 s.d. Juni 2028

C. SUMBER DAYA

a. Peta Stakeholder dan Strategi Komunikasi

Pada umumnya *stakeholder* diartikan sebagai orang yang akan mengambil peran aktif dalam eksekusi kegiatan dan merasakan dampak signifikan dari kegiatan yang akan dilakukan. Analisis stakeholder dilakukan untuk menganalisis sikap dan respon stakeholder terhadap pelaksanaan proyek, terutama mengenai kemungkinan perubahan proyek. Identifikasi pandangan dan karakteristik dari setiap stakeholder ini sangat penting sebagai landasan untuk pelaksanaan tahap lanjutan. Mengetahui sejauh mana tingkat pengaruh dan tingkat kepentingan dari masing-masing *stakeholder* dan perumusan strateginya, maka dilakukan identifikasi *stakeholder* sebagai dasar penentuan strategi dan pendekatannya. Adapun identifikasi stakeholder aksi perubahan dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 1.3 Identifikasi *Stakeholder* Berdasarkan Pengaruh

NO	STAKEHOLDER	PENGARUH		
		+	-	+/-
	Stakeholder Internal			
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	+		
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	+		
3.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	+		
4.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	+		
5.	Kepala UPT	+		
6.	Kepala Sub TU	+		
7.	Staf Operator	+		
	Stakeholder Eksternal			
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	+		
2.	Masyarakat	+		
3.	Kecamatan, Kelurahan dan RT/RW	+		
4.	LSM / Organisasi Masyarakat			+/-
5.	Anggota dewan		-	
6.	Akademisi		-	

Tabel 1.4 Stakeholder Berdasarkan Pengaruh dan Kepentingan

IDENTIFIKASI STAKEHOLDER	POLA HUBUNGAN	KETERANGAN
Stakeholder Internal		
1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 4. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 5. Kepala UPT 6. Kepala Sub TU	Konsultasi dan Advokasi	Mentoring
7. Staf Operator	Advacing	Membimbing dan mengarahkan
Stakeholder Eksternal		
1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	Konsultasi dan Advokasi	Meminta advice, mendapatkan dukungan pelaksanaan dan keberlanjutan inovasi

Analisis stakeholder dalam konteks integrasi layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dibagi menjadi empat kategori berdasarkan sikap dan tingkat pengaruh terhadap perubahan ini yang terdiri dari *promoters*, *latents*, *defenders*, dan *apathetics*.

1) *Promoters*

Promoters adalah stakeholder yang memiliki tingkat kepentingan tinggi terhadap integrasi teknologi dan ketersediaan informasi dalam penataan ruang. Mereka aktif mendukung dan berperan sebagai pendukung utama dalam mendorong perubahan ini.

2) *Latents*

Latents adalah stakeholder yang memiliki kepentingan tinggi namun belum aktif dalam mendukung atau mengambil langkah konkret dalam mendukung integrasi teknologi dalam penataan ruang.

3) *Defenders*

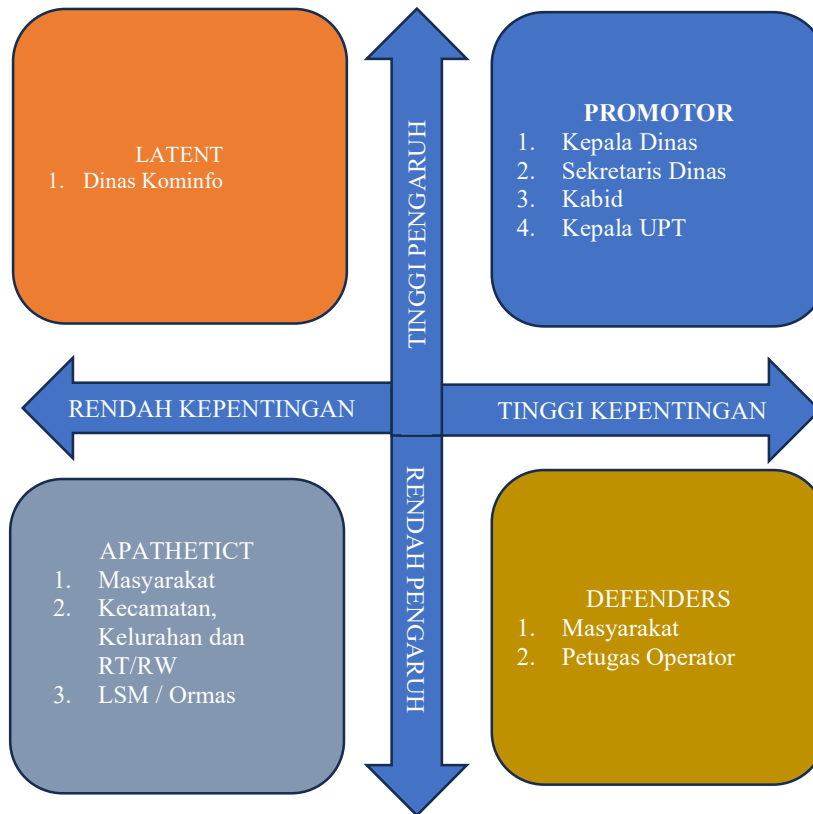
Defenders adalah stakeholder yang memiliki kepentingan tetapi cenderung mempertahankan status quo atau menghindari perubahan yang signifikan.

4) *Apathetics*

Apathetics adalah stakeholder yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan tidak memiliki motivasi kuat untuk mendukung atau menentang perubahan.

Selanjutnya setelah diidentifikasi, dibuatlah diagram stakeholder dengan analisis kuadran dalam 4 kelompok dengan mempertimbangkan hal tersebut di atas.

Gambar 1.2 Diagram Peta Stakeholder



Catatan:

- 1) Promoters = Tinggi Pengaruh, Tinggi Kepentingan
- 2) Latens = Tinggi Pengaruh, Rendah Kepentingan
- 3) Defenders = Rendah Pengaruh, Tinggi Kepentingan
- 4) Apathetic = Rendah Pengaruh, Rendah Kepentingan

Analisis di atas membantu dalam mengidentifikasi sikap dan tingkat dukungan dari masing-masing *stakeholder*, serta memungkinkan untuk merancang strategi komunikasi dan keterlibatan yang tepat guna memaksimalkan dukungan dan mengatasi potensi hambatan dalam implementasi aksi perubahan terkait integrasi layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang.

b. Pemanfaatan IT

Sehubungan dengan semakin masifnya penggunaan Teknologi Informasi (TI) dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemanfaatan TI menjadi sangat strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya penyediaan layanan yang cepat, mudah, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu penerapan TI yang paling berdampak adalah integrasi layanan melalui jaringan Internet. Dengan pemanfaatan aplikasi SIDEMANG, jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, memantau status layanan, hingga menerima notifikasi secara real-time, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Kemudahan akses ini mendukung prinsip keterbukaan dalam pelayanan publik. Layanan administrasi kependudukan yang terintegrasi di SIDEMANG memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan dokumen yang dibutuhkan secara cepat, akurat, dan tanpa perlu datang berulang kali ke kantor Dukcapil. Dengan metode one click service melalui aplikasi, masyarakat dari berbagai generasi termasuk Gen Z dan milenial yang terbiasa dengan teknologi digital dapat menikmati layanan yang modern, praktis, dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Pemanfaatan TI dalam layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sekaligus mendukung transformasi birokrasi menuju pemerintahan yang efisien, transparan, dan berbasis data, sejalan dengan visi pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang profesional dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

c. TIM Efektif

Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan adalah untuk mengkoordinasikan dan mengelola implementasi perubahan secara efektif dalam sebuah organisasi atau komunitas. Tim ini bertanggungjawab untuk

merancang strategi perubahan, mengidentifikasi tujuan yang jelas, mengatur sumber daya yang diperlukan, serta memastikan bahwa setiap langkah dijalankan sesuai rencana dan dalam waktu yang ditentukan. Dengan adanya tim kerja ini, kolaborasi antar anggota tim dan stakeholder terjaga, sehingga memungkinkan proses perubahan berjalan lancar dan dapat diukur keberhasilannya. Selain itu, tim ini juga bertugas untuk mengatasi tantangan atau hambatan yang mungkin muncul selama implementasi perubahan, serta menjaga komunikasi yang efektif agar semua pihak terlibat tetap terinformasi dan termotivasi.

Tim efektif terdiri atas *Mentor, Coach, Project Leader, Stakeholder Internal, Stakeholder Eksternal*, Anggota Tim efektif. Berikut penjelasan tugas masing-masing:

a. Mentor: **Akhmad Piping Ekhwany, S.E., M.M**

Mentor mempunyai peran sebagai berikut:

- a) Memberikan arahan kepada Project Leader terkait pelaksanaan tugas tim.
- b) Memberikan saran atau masukan kepada Project Leader atas penanganan permasalahan dalam pelaksanaan tugas tim.
- c) Memberikan dukungan keberlanjutan implementasi aksi perubahan

b. Coach: **Dra. Suguastuti, SS., M.Si**

Widyaiswara BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan, coach atau pembimbing mempunyai peran sebagai berikut:

- a) Melakukan koordinasi dengan mentor terkait kegiatan peserta secara langsung maupun tidak langsung.
- b) Melakukan monitoring terhadap kemajuan implementasi aksi perubahan.
- c) Memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk terhadap implementasi aksi perubahan yang dilakukan secara rutin.
- d) Memberikan peringatan dan teguran kepada project leader bila melakukan kesalahan/kekeliruan dalam implementasi maupun penyusunan laporan aksi perubahan.

c. Project Leader: **Ahmad Danovan Yany, S.STP**

- a) Memimpin rencana aksi perubahan mulai dari perencanaan, koordinasi dan pelaksanaan serta menjadwalkan bimbingan dengan mentor dan coach.
- b) Menyusun rencana aksi strategis rancangan aksi perubahan
- c) Memberikan arahan kepada Tim Efektif
- d) Melakukan koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal.
- e) Menyelesaikan masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh tim.
- f) Melakukan diskusi tentang rencana aksi perubahan.
- g) Melaporkan pelaksanaan aksi perubahan dan hasilnya kepada mentor dan Coach.

d. Stakeholder Internal

Stakeholder Internal memiliki peran sebagai berikut:

- a) Membantu pelaksanaan teknis aksi perubahan
- b) Mendukung integrasi dengan agenda kegiatan

e. Stakeholder eksternal

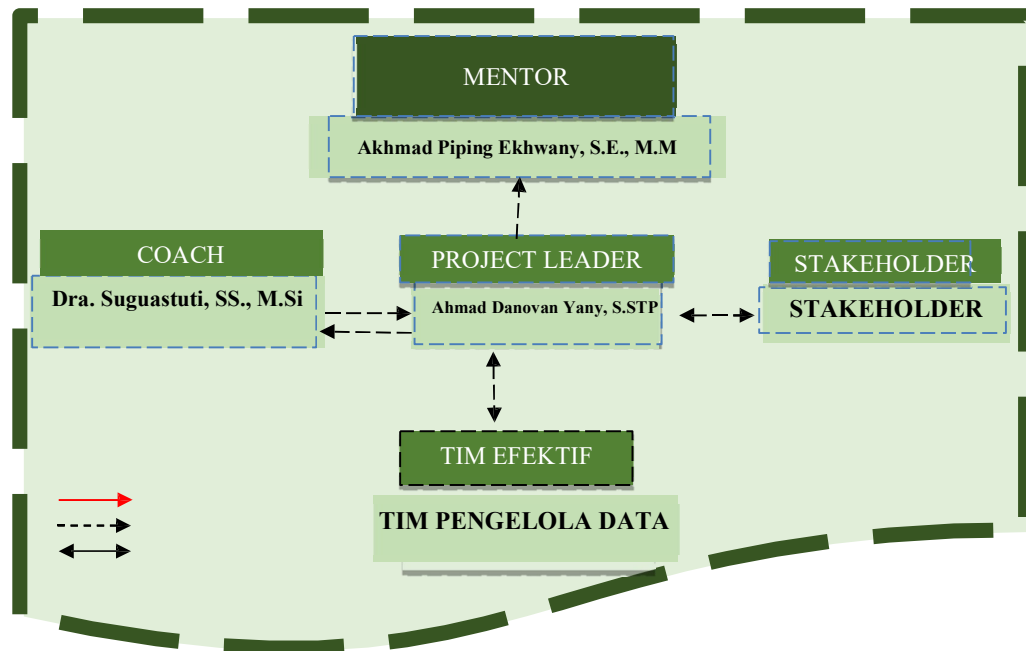
Stakeholder Eksternal memiliki peran sebagai mendukung pelaksanaan aksi perubahan

f. Anggota Tim Efektif

Personal dalam lingkup UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga yang ditunjuk dan ditetapkan melalui Surat Keputusan bertugas untuk membantu dalam implementasi aksi perubahan sebagai berikut :

- a) Berkoordinasi dengan project leader
- b) Membantu mengolah, memverifikasi dan menyiapkan data dokumen kependudukan yang akan menjadi bagian dari integrasi layanan
- c) Mengunggah dan memantau data Integrasi layanan SIJAGO melalui aplikasi **SIDEMANG**, memastikan dokumen dan status permohonan dapat diakses secara real-time oleh masyarakat.
- d) Menyusun laporan pelaksanaan layanan integrasi dan evaluasi penggunaan aplikasi, sebagai dasar perbaikan dan pengembangan inovasi lebih lanjut.

Gambar 1.3 Alur Kerja TIM Kreatif



Dalam sebuah tim yang efektif harus ada acuan dalam ukuran keberhasilan tim, standar ukuran ini dapat menjadi pendorong bagi tim untuk dapat bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan.

Ketiadaan dan ketidakjelasan standar ukuran ini akan membuat tim tidak berkinerja dengan baik. Dengan standar ukuran keberhasilan ini kejelasan capaian akan dapat juga menjadi acuan evaluasi kedepannya khususnya berkenaan pelaksanaan rencana aksi perubahan kedepannya. Tolak ukur keberhasilan tim dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.5 Standar Keberhasilan Tim

No	Standar Keberhasilan	Pelaksanaan Dalam Aksi Perubahan
1.	Standar Keberhasilan Individu	1. Meningkatnya kesadaran aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. 2. Meningkatnya kemampuan individu dalam mengoperasikan, mengelola, dan mengintegrasikan paket layanan Adminduk ke dalam aplikasi SIDEMANG. 3. Meningkatnya keterampilan komunikasi dan koordinasi antar petugas pelayanan, baik dalam sistem digital maupun layanan tatap muka.

No	Standar Keberhasilan	Pelaksanaan Dalam Aksi Perubahan
2.	Standar Keberhasilan Tim	Tersedianya layanan integrasi SIJAGO di dalam Aplikasi layanan Pemerintah Kota Palembang SIDEMANG

D. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM AKSI PERUBAHAN

Dalam melaksanakan Rancangan Rencana Aksi Perubahan di Kantor UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga Dukcapil Kota Palembang, *Project Leader* berusaha menyusun strategi pengembangan kompetensi yang dibutuhkan untuk adopsi pelaksanaan aksi perubahan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 1.6 Strategi Pengembangan Kompetensi

PIHAK TERDAMPAK	PERUBAHAN KOMPETENSI YANG DIBUTUHKAN	CARA PENGEMBANGAN KOMPETENSI
<i>Project Leader</i>	Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Terpadu di UPT Dukcapil Kota Palembang melalui Inovasi SIJAGO (Sikok Jadi Tigo)”	<i>Brainstorming</i>
Staf Operator	Komunikasi Internal	Koordinasi dan Sosialisasi
Tim Efektif	Kerjasama Internal	<i>Mentoring</i> - <i>Team Building</i>

Strategi Pengembangan Kompetensi dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan Layanan Integrasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SIJAGO) ke dalam Aplikasi SIDEMANG di UPT Dukcapil Kota Palembang

1. Project Leader

- Mengidentifikasi permasalahan dan mencari solusi inovatif terkait integrasi layanan Adminduk (Akta Kelahiran, KK, KIA).
- Mengumpulkan referensi, informasi, dan praktik baik dari layanan administrasi kependudukan digital maupun manual untuk mendukung implementasi SIJAGO.
- Mengkoordinasikan seluruh pihak terkait dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi aksi perubahan.

2. Staf Operator / Petugas Layanan

- a. Mengelola dan memproses dokumen kependudukan dalam paket layanan SIJAGO.
- b. Memastikan integrasi layanan tersedia dan berjalan lancar di aplikasi SI DEMANG.
- c. Mensosialisasikan inovasi layanan kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan layanan digital maupun manual.
- d. Meningkatkan koordinasi dengan Project Leader, Tim Efektif, dan stakeholder terkait (RT/RW, sekolah, rumah sakit, kelurahan).
- e. Memantau pelaksanaan aksi perubahan, memastikan alur pelayanan sesuai SOP, serta mengantisipasi kendala atau risiko yang muncul.

3. Tim Efektif

- a. Membentuk tim kerja yang mampu meningkatkan kompetensi anggota dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap (skills, attitude, behaviour), termasuk kemampuan komunikasi, motivasi diri, kreativitas, problem solving, dan kepemimpinan.
- b. Menyampaikan informasi yang kompleks secara jelas dan persuasif dalam rapat internal maupun koordinasi lintas unit.
- c. Melaksanakan kontrol dan pemantauan implementasi SIJAGO, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital (misal WhatsApp atau platform internal).

Hasil Kepemimpinan dan Dampak Kompetensi SDM Pelaksanaan aksi perubahan ini menunjukkan dampak positif, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, antara lain:

- a. Efisiensi proses pelayanan meningkat karena dokumen kependudukan dapat diurus sekaligus dalam satu paket.
- b. Produktivitas petugas dan operator meningkat melalui koordinasi terstruktur dan pemanfaatan teknologi digital.
- c. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Adminduk lebih tinggi.

Tantangan ke depan adalah menjaga keberlanjutan inovasi, memperluas replikasi layanan ke UPT Dukcapil lainnya di Kota Palembang, dan terus meningkatkan kompetensi SDM agar transformasi layanan digital dan manual tetap optimal.

H. PEMETAAN SIKAP PRILAKU KEPEMIMPINAN DAN RENSTRA PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

A. HASIL PEMETAAN

Penggalan potensi diri merupakan suatu langkah yang mendasar dalam perjalanan peningkatan diri. Proses ini bertujuan untuk memperkaya kualitas dan keterampilan seseorang, yang pada gilirannya, akan membantu mereka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, fokusnya adalah agar peserta dapat mengembangkan keterampilan yang akan meningkatkan efektivitas mereka dalam berbagai aspek kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Tahap awal pengembangan ini telah dimulai oleh project leader, yang bertanggung jawab atas penyusunan formulir penilaian untuk memetakan sikap dan perilaku kepemimpinan secara mandiri. Aspek-aspek seperti integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan menjadi fokus utama dalam penilaian ini. Selanjutnya, mentor akan menilai sikap dan perilaku pemimpin project, dilanjutkan dengan dialog antara peserta dan mentor untuk menggali lebih dalam aspek sikap dan perilaku yang dinilai.

Terdapat 3 (tiga) kompetensi inti yang mempresentasikan aspek sikap perilaku peserta pelatihan, yaitu:

1. Integritas

Integritas adalah sifat atau kualitas yang mencerminkan kejujuran, ketulusan, dan moralitas yang kuat dalam tindakan dan perilaku seseorang. Integritas juga berarti kesesuaian antara kata-kata dan perbuatan, serta menjaga prinsip-prinsip moral dan etika dalam segala situasi. Ini adalah nilai penting dalam banyak aspek kehidupan, termasuk dalam bisnis, kepemimpinan, dan hubungan antar pribadi. Seseorang yang memiliki integritas akan menempatkan moralitas di atas keuntungan pribadi dan tidak akan mengambil keputusan yang dapat merugikan orang lain atau lingkungan sekitarnya. Seseorang yang memiliki integritas akan berbicara sesuai dengan apa yang dilakukannya dan bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya, sehingga dapat dipercaya dan dihormati oleh orang lain.

2. Kerjasama

Kerjasama adalah suatu proses di mana dua atau lebih individu, kelompok, atau entitas bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama atau kepentingan yang saling menguntungkan. Ini melibatkan pembagian tugas, sumber daya, dan tanggung jawab antara pihak-pihak yang terlibat untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif. Kerjasama dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti dalam dunia bisnis, pemerintahan, organisasi sosial, atau hubungan internasional. Tujuan dari kerjasama adalah untuk mencapai hasil yang tidak dapat dicapai oleh individu atau kelompok secara sendiri-sendiri.

3. Mengelola Perubahan

Mengelola perubahan adalah proses merencanakan, mengimplementasikan, dan memantau perubahan dalam suatu organisasi atau situasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Ini melibatkan identifikasi perubahan yang diperlukan, komunikasi dengan semua pihak yang terlibat, mengatasi hambatan, dan memastikan bahwa perubahan tersebut berhasil diterapkan dan berkelanjutan. Tujuan dari mengelola perubahan adalah untuk memastikan bahwa perubahan yang terjadi dalam suatu organisasi atau situasi dapat diimplementasikan dengan efektif dan memberikan hasil yang diinginkan.

1) Penilaian Sikap Perilaku Peserta

Pada penilaian sikap perilaku peserta dapat dijelaskan bahwa penilaian sikap perilaku peserta mencakup tiga aspek yaitu integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan. Setiap aspek dinilai melalui beberapa sub-komponen yang menggambarkan perilaku nyata di lingkungan kerja, seperti konsistensi terhadap nilai dan norma organisasi, kemampuan membangun komunikasi dan kolaborasi yang efektif, serta adaptasi terhadap perubahan untuk meningkatkan pelayanan publik. Skor yang diperoleh untuk aspek integritas adalah **8,75**, aspek kerjasama **8,50** dan aspek mengelola perubahan **8,30**.

Tabel 1.7 Penilaian Sikap Perilaku Peserta

FORMULIR PESERTA		
Nama	: Ahmad Danowen Yany, SSTP	
NIP	: 199503212018081000	
Jabatan	: Kepala UPT Identitas Warga Zona V	
Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Penguasa Angkutan IV Prov. Sumsel	
Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1. Mengingat dan 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.	9
	3. Mengingat dan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi secara sesuai dengan target 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.	8,5
	5. Mematuhi norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi sesuai komitmen dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	9
	6. Memberikan masukan dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsidensinya dalam mengingat atau mengingat dan kerja/ bawahan dalam pelaksanaan aturan.	9
	JUMLAH	8,75
KERJASAMA	7. Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/sim yang dipimpinnya.	9
	8. Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	8
	9. Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi.	8,5
	10. Menegakkan disiplin pada adanya perbedaan atau ketidaksiapan dalam unit/sim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang ditetapkan.	8
	11. Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai tujuan atau tujuan sim yang telah ditetapkan.	9
	JUMLAH	8,50
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. Menggambarkan cara yang benar 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.	9
	16. Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.	8,5
	JUMLAH	8,30

Palembang, September 2025
Peserta

Ahmad Danowen Yany, SSTP
NIP. 199503212018081002

2) Penilaian Sikap Perilaku Mentor

Penilaian Mentor terhadap peserta atas nama Ahmad Danovan Yany, S.STP dalam aspek integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan. Setiap aspek diuraikan dalam beberapa sub-komponen perilaku nyata, seperti penguatan norma organisasi, komunikasi efektif, koordinasi kerja, adaptasi terhadap perubahan, dan pencarian solusi inovatif. Untuk semua sub-komponen rata-rata skor adalah 8,60, mencerminkan konsistensi perilaku peserta yang baik sesuai standar yang diharapkan.

Tabel 1.8 Penilaian Sikap Perilaku Mentor

FORMULIR MENTOR		
Nama Peserta : Ahmad Danovan Yany, S.STP	Nama Mentor : Ahkmod Piping Ekhwany, S.E., M.Si	
NIP : 199303212018081000	NIP : 198304272010011000	
Jabatan : Kepala UPT Identitas Warga Zona V	Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	
Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	
Program : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Prov. Sumed		

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.	9
	3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi keputusan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	8,5
	4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8
	5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	8,5
	6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konskuensinya dalam mengingatkan atau mengalsik rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan.	8
	JUMLAH	8,50
KERJASAMA	9 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang diembannya.	9
	10 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	8
	11 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi.	8,5
	12 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang ditetapkan.	8,5
	13 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah ditetapkan.	9
	JUMLAH	8,60
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.	9
	15 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8,5
	16 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku.	8,5
	17 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan.	9
	18 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.	8
	JUMLAH	8,60

Palembang, September 2023
Mentor

Ahkmod Piping Ekhwany, S.E., M.Si
NIP. 198304272010011019

3) Rekap Nilai Gabungan

Tabel 1.9 Rekap Nilai Gabungan

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR					
Nama	: Ahmad Danovan Yany, S.STP	Nama Mentor	: Ahkmad Piping Ekhwany, S.E., M.Si		
NIP	: 199503212018081000	NIP:	: 198304272010011000		
Jabatan	: Kepala UPT Identitas Warga Zona V	Jabatan	: Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil		
Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang		
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Prov. Sumsel				
Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9	9	9,00	Istimewa
	Komitmen	9	9	9,00	Istimewa
	Kedisiplinan	8	8,5	8,35	Baik
	Kejujuran	8,5	8	8,15	Baik
	Konsistensi	9	8,5	8,65	Baik
	Pengambilan Keputusan	9	8	8,30	Baik
	Rata-Rata	8,75	8,50	8,58	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	9	9	9,00	Istimewa
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8,5	8,5	8,50	Baik
	Fleksibilitas	8	8,5	8,35	Baik
	Komitmen dalam Tim	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	8,50	8,60	8,57	Baik
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	8	9	8,70	Baik
	Adaptabilitas	8	8,5	8,35	Baik
	Pengembangan orang lain	8	8,5	8,35	Baik
	Orientasi pada hasil	9	9	9,00	Istimewa
	Inisiatif	8,5	8	8,15	Baik
	Rata-Rata	8,30	8,60	8,51	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,52	8,57	8,55	Baik
Keterangan Kualifikasi					
9-9,99	Istimewa				
7-8,99	Baik				
5-6,99	Cukup				
3-4,99	Kurang				
1-2,99	Sangat Kurang				

4) Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

Tabel 1.10 Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta	: Ahmad Danovan Yany, S.STP	Nama Mentor	: Ahkmad Piping Ekhwany, S.E., M.Si
NIP	: 199503212018081000	NIP:	: 198304272010011000
Jabatan	: Kepala UPT Identitas Warga Zona V	Jabatan	: Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ko	Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Prov. Sumsel		

Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub
Peserta	8,75	8,50	8,30	8,52	Baik
Mentor	8,50	8,60	8,60	8,57	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,58	8,57	8,51	8,55	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Keterangan Kualifikasi		Akhir Sikap Perilaku
9.99-10	Istimewa	8,55
7-8.99	Baik	
5-6.99	Cukup	Kualifikasi: Baik
3-4.99	Kurang	
1-2.99	Sangat Kurang	

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 program 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	: 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

B. RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Tabel 1.11 Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

No	Komponen/ Sub Komponen	Kegiatan Pengembangan Potensi Diri untuk Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan	Kegiatan / Tahapan Aksi Perubahan	Waktu Pelaksanaan		Hasil
				Rencana	Realisasi	
1	Integritas	Membaca dan mendalami regulasi/kode etik organisasi	Tindakan dalam aksi perubahan sesuai dengan standar hukum dan moral	Minggu ke 3	Sesuai jadwal	Peserta mampu memahami regulasi/kode etik organisasi
		Self-assessment integritas secara berkala	Perbaikan terus-menerus terhadap perilaku pribadi dalam mendukung perubahan	Minggu ke 4	Sesuai jadwal	1. Lebih bersemangat dan termotivasi untuk menjalankan aksi 2. Lebih memahami kemampuan diri 3. Dapat menjalin kerjasama tim dengan 4. Memahami pengembangan
		Diskusi kelompok tentang dilema etis dalam pelaksanaan proyek	Studi kasus, diskusi kelompok, dan simulasi pengambilan keputusan	Minggu ke 5	Sesuai jadwal	Meningkatnya kemampuan analisis dan pemilihan alternatif keputusan terbaik

BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. MEMBANGUN INTEGRITAS KINERJA PELAYANAN

Tugas dari UPT Identitas Warga Zona V Kecamatan Kemuning dan Kecamatan Ilir Timur Tiga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dibentuk melalui Peraturan Walikota Palembang Nomor 37 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. UPT Identitas Warga Zona V merupakan unsur pelaksana teknis operasional dinas yang dipimpin oleh Kepala UPT yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas

Dalam melaksanakan tugas tersebut kantor UPT Identitas Warga Zona V harus mampu memperbaiki organisasinya agar pelayanan kepada masyarakat akan dapat menjadi lebih baik lagi sehingga perlu adanya Aksi Perubahan yang dapat merubah kinerja organisasi ke arah yang lebih baik lagi. Untuk mencapai itu semua, dibutuhkan kepeimpinan (*leadership*) yang berintegritas sehingga dapat menjadi motor penggerak dalam aksi perubahan.

Menurut Butler dan Cantrell (1984, Hosmer, 1995), integritas didefinisikan sebagai reputasi yang kredibel dan jujur dari mereka yang menjelaskan istilah “kepercayaan” dalam konteks organisasi. Integritas adalah kesatuan yang utuh antara prinsip, nilai, katakata, dan tindakan. Orang yang berintegritas konsisten dalam berperilaku sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya. Dalam organisasi integritas adalah citra diri dalam sebuah organisasi yang dapat dilihat dari perilaku dan tindakan sehari-hari. Integritas mengacu pada konsistensi antara kata-kata dan keyakinan yang tercermin dalam tindakan sehari-hari.

Integritas adalah nilai yang penting dalam semua aspek kehidupan. Dengan memiliki integritas, kita dapat menjadi pribadi yang lebih baik dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat. Integritas dalam pelayanan: Membangun Kepercayaan dan Kualitas. Integritas merupakan pilar fundamental dalam pelayanan publik. Melayani dengan tulus dan jujur

dengan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, tanpa pamrih, dan tanpa diskriminasi. Budaya Integritas perlu ditanamkan dalam lingkungan instansi pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan, sosialisasi, dan penegakan kode etik. Diperlukan sistem pengawasan yang kuat untuk memastikan integritas dalam pelayanan publik. Sistem pengawasan ini harus independen, transparan, dan akuntabel. Kesejahteraan pegawai yang memadai dapat membantu meningkatkan integritas dalam pelayanan publik serta dapat melibatkan masyarakat dalam proses monitoring dan evaluasi integritas dalam pelayanan publik.

Membangun integritas merupakan penekanan perilaku berdasarkan peraturan perundang-undangan, membangun komunikasi dua arah dengan tim, penekanan prinsip bekerja untuk memberikan manfaat bagi publik. Sedangkan membangun integritas kinerja pelayanan adalah suatu proses yang memerlukan komitmen, transparansi, dan akuntabilitas. Membangun budaya integritas yang kuat dan meningkatkan kinerja pelayanan secara keseluruhan. Integritas adalah fondasi yang penting dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Membumikan nilai-nilai dasar seperti kejujuran, akuntabilitas, transparansi, dan keadilan dalam setiap aspek pelayanan, informasi tentang layanan yang disediakan, prosedur yang harus diikuti, dan hak dan tanggung jawab pengguna layanan tersedia secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Ini akan membantu membangun kepercayaan dan memastikan akuntabilitas. Aksi perubahan pada suatu instansi, sangat memerlukan integritas dari pemimpin aksi perubahan beserta tim efektif aksi perubahan, supaya tujuan dari aksi perubahan dapat tercapai dengan baik dan lancar. Membangun integritas kinerja pelayanan pada aksi perubahan Peningkatan Layanan Integrasi “Sijago” (Sikok Jadi Tigo) Melalui Aplikasi Sidemang (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) Di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning Dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan langkah yang tepat dan strategis untuk meningkatkan kualitas dan percepatan pelayanan publik bagi Masyarakat Kota Palembang. Dalam implementasi Aksi Perubahan, Project Leader selaku pemimpin aksi

perubahan telah merencanakan 10 (Sepuluh) kegiatan atau tahapan yang harus dikerjakan oleh tim aksi perubahan selama kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan.

Hal-hal berikut sangat penting bagi pemimpin untuk membangun integritas di tempat kerja yaitu:

1. Etika Kepemimpinan. Bagaimana menjadi seorang pemimpin yang beretika dan profesional serta konsisten dengan harapan organisasi?

- a. Memimpin dengan contoh.

Etika di tempat kerja harus dimulai dari atas dengan mengambil tanggung jawab untuk membangun tempat kerja yang profesional. Tidak hanya menyampaikan pesan yang jelas tentang perilaku etis dan integritas, tetapi juga harus menjadi model. Juga menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi secara konsisten.

- b. Menetapkan harapan yang jelas.

Dengan mendefinisikan tugas, harapan, standar profesional, dan tanggung jawab bawahan. memperkuat penerapan praktis dari dokumen organisasi, seperti kode etik, nilai-nilai organisasi, hak dan kewajiban.

- c. Menerapkan nilai-nilai organisasi.

Membantu bawahan memahami nilai-nilai organisasi dan bertanggung jawab menginformasikan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai organisasi. Mendidik bawahan tentang apa artinya dan apa yang diharapkan untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai organisasi.

- d. Membuat keputusan yang dipercaya.

Etika kepemimpinan ditandai dengan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan. Memastikan bahwa semua pengambilan keputusan yang tepat waktu, didukung oleh bukti-bukti, dan dibuat dengan memperhatikan nilai-nilai organisasi.

- e. Berkomunikasi dengan bawahan.

Menyorot dilema etika yang dihadapi oleh bawahan dan respon mereka. Mengadakan diskusi dengan bawahan mengenai isu-isu perilaku etis tertentu. Mengidentifikasi dan menyoroti bawahan untuk kaitan antara individu, tim, dan kinerja organisasi. Dan berbagi

informasi mengenai standar etika organisasi.

f. Menilai bawahan.

Secara teratur mengingatkan bawahan tentang kontribusi positif dan penting yang mereka buat untuk masyarakat, dan 38 bagaimana perilaku mereka membantu membangun dan memelihara kemitraan dengan masyarakat. Memperkuat pentingnya bawahan terus menjadi bagian dari jaringan mereka.

g. Mengembangkan keterampilan dalam memimpin.

Memaksimalkan peluang untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan dalam mendukung perbaikan terus-menerus. Hal ini penting bagi pemimpin untuk membangun pembelajaran mereka melalui coaching dan mentoring.



Gambar 2.1. Foto Saat Melapor Kepada Mentor

2. Manajemen dan Pengawasan Aktif

Bagaimana menjadi seorang pemimpin yang efektif dan bangga pada bagaimana mengelola tempat kerjanya?

a. Gunakan alat manajemen yang tersedia.

Memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mengelola bawahan, memantau kinerja tim, membangun keterpaduan kelompok dan mengatur arah strategis timnya. Beberapa sumber daya ini dapat berupa Alur Kerja di tempat kerja, panduan etika, penilaian kinerja, dan pengembangan profesional sehari-hari.

b. Mengenal bawahannya.

Menaruh minat pada bawahannya dan secara aktif terlibat dalam pengelolaan pekerjaan mereka, dan bagaimana mereka melakukannya. Mengetahui bawahan adalah tentang menunjukkan rasa hormat dan memberikan dukungan di tempat kerja. Seorang pemimpin mungkin juga ingin mempertimbangkan jika bawahannya memiliki keterampilan atau pengalaman yang bisa menguntungkan timnya.

c. Memeriksa kinerja

Berbagai data prestasi kerja dan keluhan dapat membantu mengidentifikasi potensi masalah kinerja dan integritas di tempat kerja. Data-data yang dihasilkan bagian sumber daya manusia dapat digunakan untuk memantau tren di area-area yang ada, dan untuk membantu mengidentifikasi potensi kesalahan atau isu-isu manajemen di area-area tersebut.

d. Memeriksa pengaduan

Data pengaduan dapat memberikan indikator yang berguna bagi kinerja dan kekhawatiran integritas. Jumlah dan jenis keluhan terhadap bawahan akan membantu pemimpin mengidentifikasi tren potensial dalam perilaku.

e. Mengidentifikasi potensi masalah

Pemimpin memantau potensi masalah bawahannya, dan bertindak atas kekhawatiran yang diidentifikasi sejak awal. Isu yang terkait

- dengan potensi masalah bawahan tidak hanya berdampak pada kinerja bawahan, tetapi juga dapat berdampak pada integritas kerja.
- f. Membantu perkembangan pembelajaran yang berkelanjutan
Pemimpin harus menumbuhkan lingkungan belajar terus menerus. Menggunakan proses manajemen kinerja untuk membantu mengidentifikasi peluang dalam mengembangkan bawahan.
 - g. Selalu siap
Pemimpin selalu tersedia untuk bawahannya. Membangun saluran komunikasi terbuka dan teratur dengan bawahan untuk membantu menumbuhkan dan membangun kepercayaan. Menciptakan peluang pertemuan formal dan informal untuk membahas kinerja, masalah perilaku, etika atau lainnya.



Gambar 2.2. Foto Saat Melaksanakan Pengawasan Aktif Kepada Tim Efektif

3. Pemilihan orang yang tepat

Bagaimana seorang pemimpin menjadikan orang yang dipilih adalah orang yang tepat dalam mengelola organisasinya?

a. Mempromosikan kode etik

Organisasi dapat membangun budaya yang menjunjung tinggi integritas, kejujuran, dan tanggung jawab, serta mempromosikan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai yang dipegang teguh.

b. Menerapkan nilai-nilai organisasi

Dengan menerapkan langkah-langkah secara konsisten, pemimpin dapat membangun budaya organisasi yang kuat, di mana setiap anggota tim berkontribusi pada kesuksesan aksi perubahan dengan mempraktikkan nilai-nilai yang dipegang teguh.

c. Mendidik bawahan tentang tanggung jawab etika

Mendidik bawahan tentang tanggung jawab etika adalah proses yang berkelanjutan. pemimpin dapat membantu membangun budaya kerja yang positif dan berintegritas yang akan menguntungkan semua pihak, pimpinan, bawahan, dan organisasi.

d. Praktik pengambilan keputusan etis

Mempraktikkan pengambilan keputusan etis adalah tanggung jawab semua orang di tempat kerja. Pemimpin dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan etis yang menguntungkan semua orang.

e. Mengidentifikasi *role model*

Role model, atau figur panutan, adalah individu yang Anda kagumi dan ingin tiru karakteristik dan pencapaiannya. Mereka dapat memberikan inspirasi, motivasi, dan bimbingan dalam perjalanan hidup Anda

f. Belajar dari kesalahan

Kesalahan adalah bagian tak terhindarkan dari kehidupan. Setiap orang pasti pernah melakukan kesalahan, baik dalam hal kecil maupun besar. Belajar dari kesalahan membutuhkan waktu, kesabaran, dan kemauan untuk introspeksi diri. Namun, dengan menerapkan tips-tips di atas, Anda dapat menjadikan kesalahan sebagai batu loncatan

untuk berkembang dan mencapai kesuksesan

g. Bertindak preventif

Bertindak preventif adalah cara yang cerdas dan bertanggungjawab untuk melindungi diri Anda, orang lain, dan properti Anda. Dengan mengambil langkah-langkah untuk mencegah masalah terjadi sebelum masalah tersebut benar-benar terjadi, Anda dapat menghemat waktu, uang, dan stres, dan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan lebih produktif.

h. Memberikan penghargaan atas kinerja bawahan.

Memberikan penghargaan atas kinerja bawahan adalah cara yang efektif untuk meningkatkan motivasi, moral, dan produktivitas mereka. Penghargaan yang diberikan dapat berupa pengakuan verbal, hadiah, atau kesempatan untuk pengembangan profesional.



Gambar 2.3. Foto Saat Pendistribusian Tugas Tim Efektif

4. Proses yang efektif:
 - a. Konsultasi bersama bawahan
 - b. Penilaian risiko perilaku
 - c. Memonitor kecenderungan
 - d. Memperkuat kebijakan
 - e. Monitor kepatuhan
 - f. Melakukan audit
 - g. Melibatkan dukungan
 - h. Menyertakan etika dan integritas
 - i. Penggunaan skenario
5. Pelaporan yang professional:
 - a. Berbagi tanggung jawab
 - b. Mendorong pelaporan yang professional
 - c. Mengaktifkan pelaporan
 - d. Mengetahui tanggung jawab
 - e. Menciptakan budaya pelaporan yang aman
 - f. Memantau Kesehatan dan keselamatan
 - g. Dukungan bawahan
 - h. Mencari umpan balik
 - i. Melakukan *review* penanganan pengaduan.

Akuntabilitas dalam pelaksanaan inovasi “SIJAGO” melalui aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa seluruh pihak yang berkepentingan — mulai dari masyarakat, perangkat kelurahan, hingga Organisasi Perangkat Daerah (OPD) — dapat mengetahui bagaimana program “SIJAGO” dilaksanakan, sejauh mana capaian yang telah diraih, serta manfaat yang diberikan terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Zona V Kecamatan Kemuning dan Kecamatan Ilir Timur Tiga.

Penerapan prinsip akuntabilitas dalam “SIJAGO” dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja Pemerintah Kota Palembang, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui

UPT Identitas Warga Zona V. Akuntabilitas juga berperan penting dalam mencegah penyalahgunaan data kependudukan, memastikan setiap proses layanan berjalan sesuai prosedur, dan memperkuat transparansi dalam pengelolaan data serta laporan pelayanan kependudukan.

Dengan diterapkannya akuntabilitas secara konsisten, pelaksanaan program “SIJAGO” dapat berjalan transparan, efektif, dan efisien, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal ini mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang lebih baik, responsif, dan berbasis digital, sekaligus memperkuat posisi UPT Identitas Warga Zona V sebagai garda terdepan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (PEMANFAATAN IT)

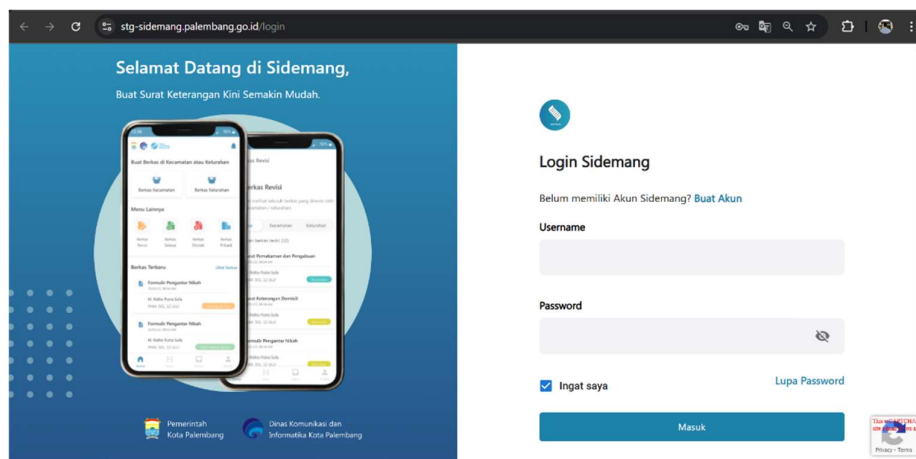
Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi kebutuhan utama di era digital. Masyarakat kini menuntut layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional, yang menekankan pentingnya penyediaan informasi secara terbuka dan mudah dijangkau masyarakat.

Seiring perkembangan tersebut, UPT Identitas Warga Zona V Disdukcapil Kota Palembang berupaya mengoptimalkan pemanfaatan TI melalui integrasi layanan *SIJAGO (Sikok Jadi Tigo)* dengan aplikasi *SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang)*. Integrasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor, serta mempercepat proses verifikasi dan penerbitan dokumen kependudukan.

Melalui pemanfaatan jaringan internet dan sistem layanan terpadu, informasi dan layanan dapat diakses kapan pun dan di mana pun (*one click service*). Hal ini tidak hanya memperluas jangkauan pelayanan, tetapi juga

memperkuat asas transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian, penerapan TI melalui integrasi layanan SIJAGO dan SIDEMANG menjadi langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Gambar 2.4. Foto Saat Pemanfaatan IT Dalam Pelaksanaan Kegiatan

C. PENGELOLAAN TIM

Pelaksanaan Aksi Perubahan Peningkatan Layanan Integrasi Layanan *SIJAGO* (*Sikok Jadi Tigo*) melalui Aplikasi *SIDEMANG* bertujuan untuk menata dan mengelola pelayanan administrasi kependudukan di UPT Identitas Warga Zona V secara terpadu dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi (TI).

Salah satu aspek penting dalam keberhasilan integrasi layanan digital ini adalah pengelolaan tim yang efektif dan terkoordinasi. Tim yang solid akan mampu mengimplementasikan inovasi layanan dengan baik, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secara optimal.

Tim efektif dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala UPT Identitas Warga Zona V Disdukcapil Kota Palembang tentang Tim Efektif Aksi Perubahan Optimalisasi Integrasi Layanan *SIJAGO* melalui Aplikasi *SIDEMANG*. Pelaksanaan integrasi layanan dilakukan melalui pemanfaatan sistem *SIDEMANG* (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) yang terhubung dengan aplikasi *SIJAGO* (*Sikok Jadi Tigo*) sebagai media layanan cepat dan responsif.

Tugas Tim Efektif:

1. Membangun kerja sama dan sinergi antar pegawai dalam penerapan layanan digital kependudukan.
2. Melakukan penataan dan integrasi proses layanan melalui *SIJAGO* dan *SIDEMANG* agar lebih efektif dan efisien.
3. Memberikan layanan kepada masyarakat sesuai alur kerja digital yang telah ditetapkan.
4. Menjaga tertib administrasi dalam penginputan, verifikasi, dan penyimpanan data kependudukan.
5. Membuat akun layanan digital dan sistem komunikasi internal untuk mendukung pelaksanaan integrasi.
6. Melakukan koordinasi secara berkala dengan pimpinan dan pihak terkait dalam pengembangan layanan digital.
7. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan integrasi untuk perbaikan dan penguatan sistem pelayanan ke depan.



Gambar 2.5 Dukungan dari Kepala UPT Dukcapil Kota Palembang

Langkah Pengelolaan Tim Efektif:

Dalam rangka menjaga kinerja tim agar berjalan dengan baik, Pemimpin Aksi Perubahan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Komunikasi yang Jelas: Seluruh anggota tim diberi pemahaman yang sama mengenai tugas, tanggung jawab, dan target capaian.
2. Kerja Sama yang Solid: Tim bekerja secara kolaboratif dan saling mendukung dalam pelaksanaan kegiatan integrasi layanan.
3. Motivasi dan Semangat: Pemimpin senantiasa memberikan dorongan dan penghargaan untuk menjaga semangat kerja tim.
4. Kepemimpinan yang Visioner: Pemimpin bertindak sebagai pengarah, pengendali, dan motivator dalam mewujudkan layanan digital yang terintegrasi.

Dengan struktur tim yang jelas, peran dan tanggung jawab yang terdefinisi, komunikasi yang efektif, serta kepemimpinan yang visioner, pelaksanaan aksi perubahan integrasi layanan SIJAGO melalui SIDEMANG dapat berjalan dengan optimal. Hasilnya diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses di wilayah kerja UPT Identitas Warga Zona V.



Gambar 2.6 Foto Saat Rapat Dengan Tim Efektif

BAB III

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. CAPAIAN DAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN

Setelah membuat tahapan kegiatan aksi perubahan langkah selanjutnya melaksanakan dan mengimplementasikan aksi perubahan Peningkatan Layanan Integrasi Layanan *SIJAGO (Sikok Jadi Tigo)* melalui Aplikasi *SIDEMANG* Palembang melalui tahapan jangka pendek.

Dalam pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas salah satu tahapan penting yang harus diikuti oleh peserta adalah menyusun laporan aksi perubahan untuk diimplementasikan ditempat bertugas masing-masing. Aksi perubahan haruslah bersifat inovatif dari semula tidak ada menjadi ada, yang sulit menjadi mudah, serta bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam hal pekerjaan maupun pelayanan terhadap masyarakat.

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

Tabel 3.1. Tahapan *Milestone* Kegiatan Rencana Aksi Perubahan

TAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN			
NO	TAHAPAN DAN URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
A. JANGKA PENDEK (2 BULAN)			
1.	Melapor dan menghadap Mentor : 1) Menjelaskan teknis pelaksanaan aksi perubahan dan menyampaikan draft SK Tim Efektif; 2) Memohon arahan dan meminta dukungan mentor; 3) Mencatat saran dan arahan mentor	• Surat/Lembar dukungan • Laporan hasil konsultasi (arahan) • Foto / Video	Minggu ke-3 Oktober 2025

TAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN			
NO	TAHAPAN DAN URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
2.	Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan : 4) Menyiapkan draft SK Tim Efektif 5) Meminta saran pimpinan 6) Menyampaikan SK Tim Efektif untuk ditandatangani pimpinan	• Draft SK Tim Efektif • Catatan Mentor • SK Tim Efektif • Tanda terima SK • Foto	Minggu ke-4 Oktober 2025
3.	Rapat Internal Tim Efektif : 4) Membuat surat undangan, daftar hadir dan bahan rapat tim efektif; 5) Melaksanakan rapat dengan tim efektif dan menjelaskan detail rencana aksi perubahan; 6) Menyampaikan pembagian tugas tim efektif.	• Surat undangan • Daftar hadir • Notulen rapat • Foto / Video	Minggu ke-5 Oktober 2025
4.	Melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait pelaksanaan Integrasi layanan di Aplikasi SIDEMANG (Dinas Komunikasi dan Informatika): 5) Membuat surat permohonan; 6) Membuat surat tugas; 7) Melakukan koordinasi ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang 8) Menyusun laporan hasil koordinasi.	• Surat Permohonan Koordinasi; • Surat Tugas; • Laporan Hasil Koordinasi; • Video dukungan; • Foto Kegiatan	Minggu ke-1 November 2025
5.	Berkoodinasi dengan Tim IT Diskominfo Kota Palembang untuk integrasi layanan SIJAGO ke dalam Aplikasi SIDEMANG	• Foto	
6.	Menentukan admin Aplikasi SIJAGO di dalam Aplikasi SIDEMANG	• SK admin SIJAGO	
7.	Sosialisasi Integrasi Layanan: 3) Menyusun materi sosialisasi 4) Menyampaikan kepada pegawai	• Daftar hadir • Materi Sosialisasi • Foto / Video	Minggu ke-2 November 2025

TAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN			
NO	TAHAPAN DAN URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
8.	Uji Coba Layanan : 3) Mengawasi simulasi pengurusan paket dokumen 4) Memastikan alur dan validasi data berjalan	- Log aktivitas - Laporan hasil uji coba - Foto / Video.	Minggu ke-2 November 2025
9.	Implementasi Layanan ke Masyarakat 3) Memantau pelaksanaan layanan paket dokumen 4) Memberikan arahan jika terjadi hambatan	- Data capaian dokumen - Rekap monitoring - Dokumentasi Foto / Video	Minggu ke-3 November 2025
10	Evaluasi dan Finalisasi laporan Aksi Perubahan: 3) Penyusunan Laporan Akhir 4) Review Bersama mentor	5) Laporan Akhir 6) Review laporan 7) Rekomendasi perbaikan 8) Dokumentasi evaluasi	Minggu ke-4 November 2025
B. JANGKA MENENGAH (6 BULAN S.D. 1 TAHUN)			
1	Pengoptimalan Layanan 4) Evaluasi alur kerja 5) Perbaikan sistem IT dan proses layanan 6) Sosialisasi perbaikan ke pegawai	- Alur kerja diperbarui - Dokumentasi pengujian sistem - Materi sosialisasi	Januari 2026 s.d Juni 2026
C. JANGKA PANJANG (1 S.D. 2 TAHUN)			
1.	Integrasi Layanan dengan OPD 4) Sinkronisasi data dengan OPD terkait 5) Monitoring capaian target kepemilikan dokumen 6) Publikasi best practice	- MoU / Berita Acara Kerja Sama - Laporan capaian dokumen - Dokumentasi evaluasi & publikasi	Juni 2026 s.d. Juni 2028

Setelah membuat tahapan kegiatan aksi perubahan langkah selanjutnya adalah melaksanakan dan mengimplementasikan aksi perubahan yaitu:

1. Melapor dan Menghadap Mentor

- 1) Menjelaskan teknis pelaksanaan aksi perubahan dan menyampaikan draft SK Tim Efektif;
- 2) Memohon arahan dan meminta dukungan mentor;
- 3) Mencatat saran dan arahan mentor

Langkah awal yang dilaksanakan adalah menghadap mentor dalam rangka konsultasi dan membahas pelaksanaan implementasi aksi perubahan dan memohon persetujuan mentor.



Gambar 3.1 Foto Surat Dukungan Mentor



Gambar 3.2 Foto Kegiatan Mentor

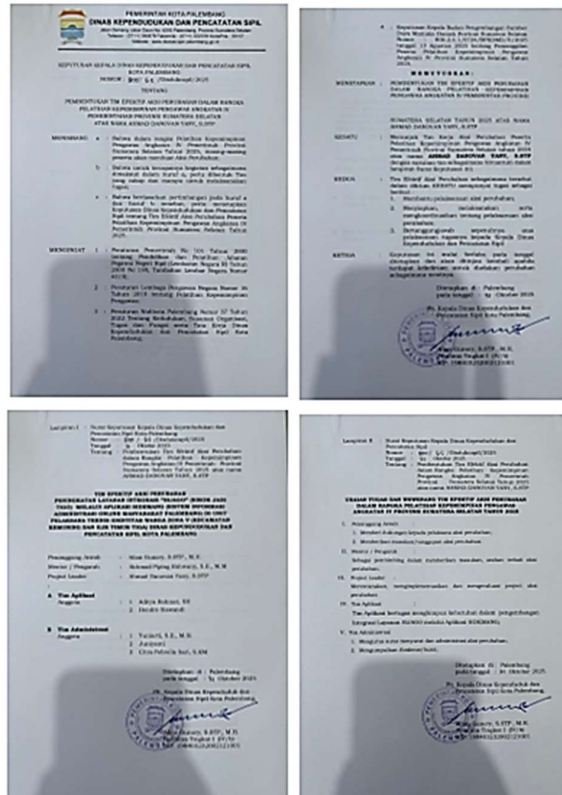


Gambar 3.3 Dukungan Mentor

Dari hasil menghadap mentor tersebut, project leader kemudian menyusun draft SK tim efektif Aksi Perubahan yang kemudian di konsultasikan dengan mentor.

2. Membentuk Tim Teknis/Tim Efektif

- 1) Menyiapkan draft SK Tim Efektif
- 2) Meminta saran pimpinan
- 3) Menyampaikan SK Tim Efektif untuk ditandatangani pimpinan



Gambar 3.4 SK Tim Efektif



Gambar 3.5 Foto Kegiatan Bersama Kepala Dinas Dukcapil Kota Palembang



Gambar 3.6 Dukungan Kepala Dinas Dukcapil Kota Palembang

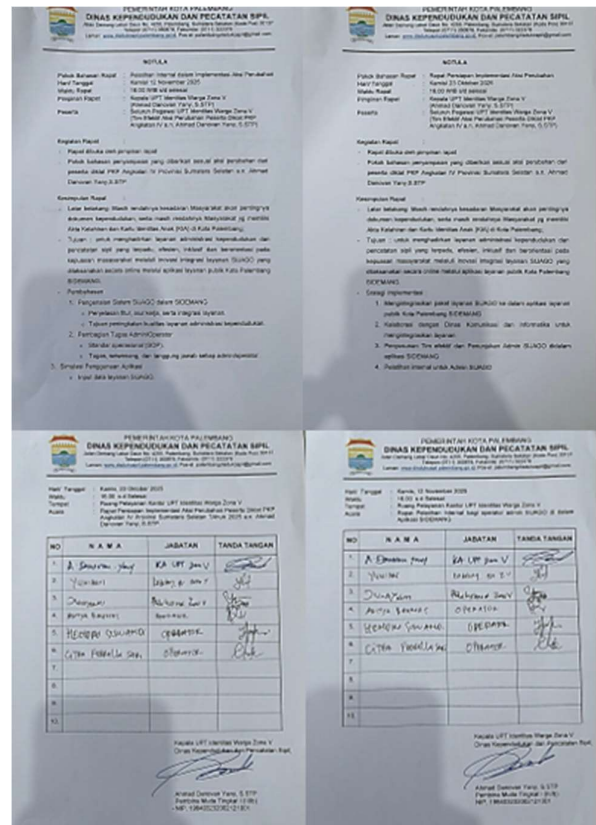
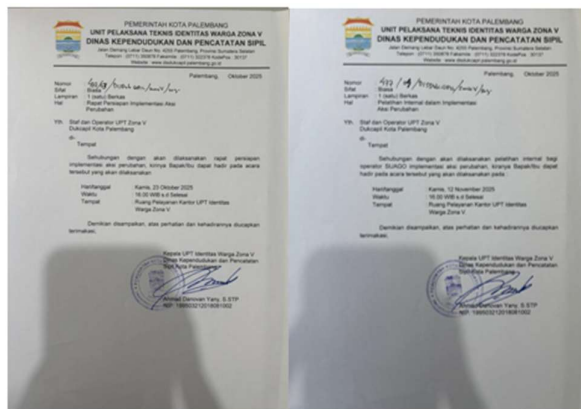
3. Melaksanakan rapat, persamaan persepsi secara internal dengan Tim Efektif di kantor UPT Identitas Warga Zona V Dukcapil Kota Palembang:

- 1) Membuat surat undangan, daftar hadir dan bahan rapat tim efektif;
- 2) Melaksanakan rapat dengan tim efektif dan menjelaskan detail rencana aksi perubahan;
- 3) Menyampaikan pembagian tugas tim efektif.

Rapat ini bertujuan untuk mensosialisasikan pelaksanaan aksi perubahan dan diskusi serta tanya jawab perihal pelaksanaan aksi perubahan yang disampaikan oleh project leader.



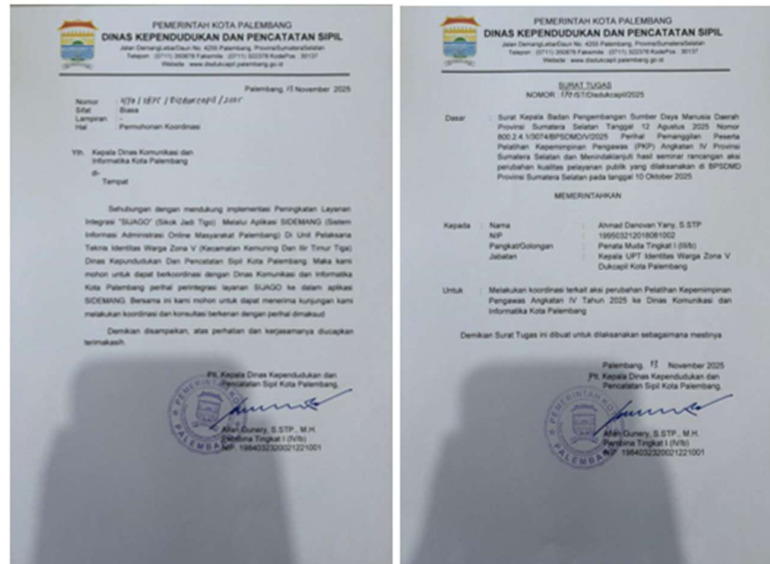
Gambar 3.7 Rapat Bersama Tim Efektif



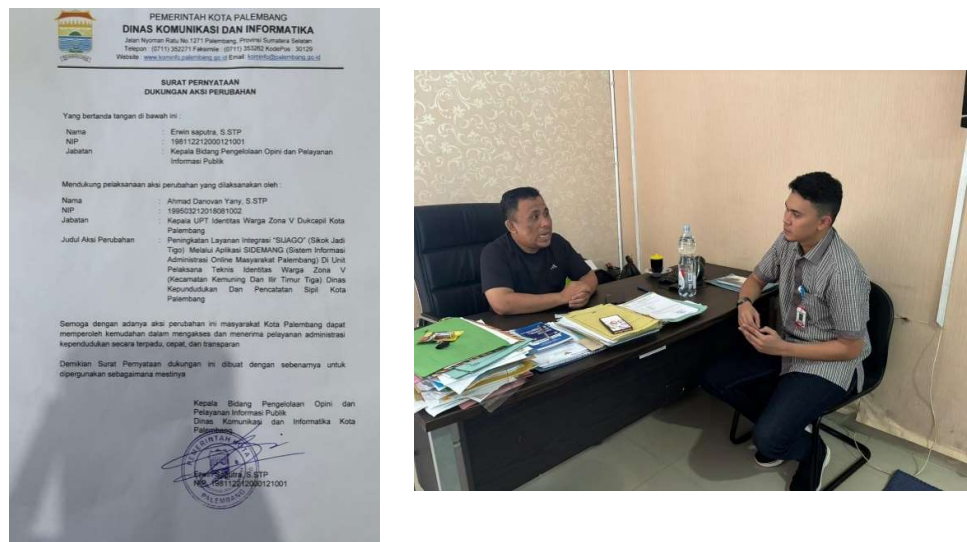
Gambar 3.8 Undangan, Notulen dan Absensi

4. Melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait pelaksanaan Integrasi Layanan di Aplikasi SIDEMANG (Dinas Kominfo Kota Palembang):

- 1) Membuat surat permohonan;
- 2) Membuat surat tugas;
- 3) Melakukan koordinasi ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
- 4) Menyusun laporan hasil koordinasi.



Gambar 3.9 Surat Permohonan Koordinasi dan Surat Tugas ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang



Gambar 3.10 Surat Dukungan dan Kegiatan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang



Gambar 3.11 Dukungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

5. Berkoordinasi dengan Tim IT Dinas Kominfo Kota Palembang untuk Integrasi Layanan SIJAGO ke dalam Aplikasi SIDEMANG

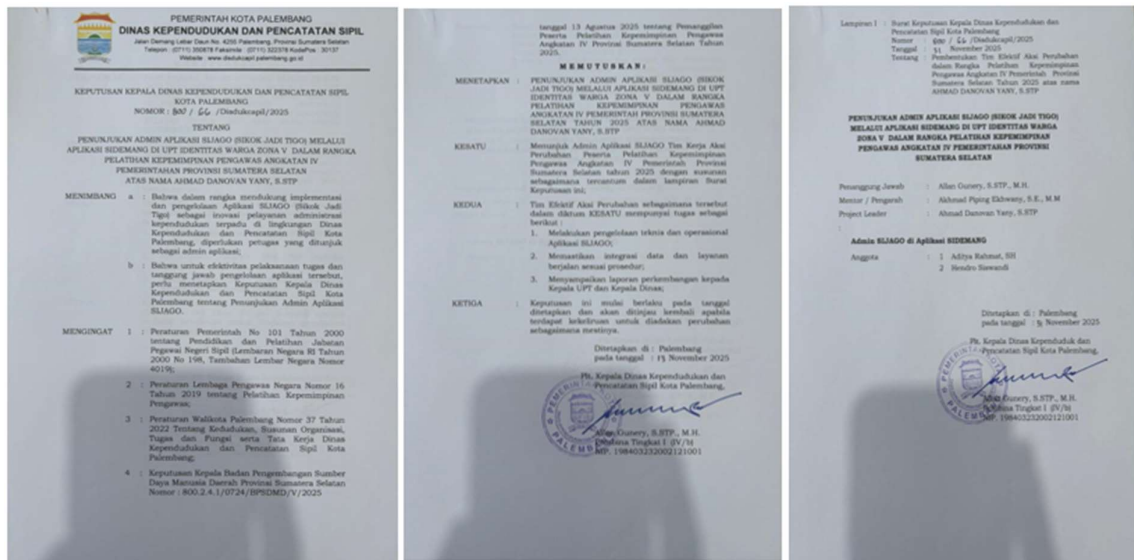
1) Foto Kegiatan



Gambar 3.12 Foto Kegiatan Koordinasi Bersama TIM IT Kominfo Kota Palembang

6. Menentukan Admin Aplikasi SIJAGO di dalam Aplikasi SIDEMANG

1) SK Admin Sljago UPT Identitas Warga Zona V Dukcapil Kota Palembang

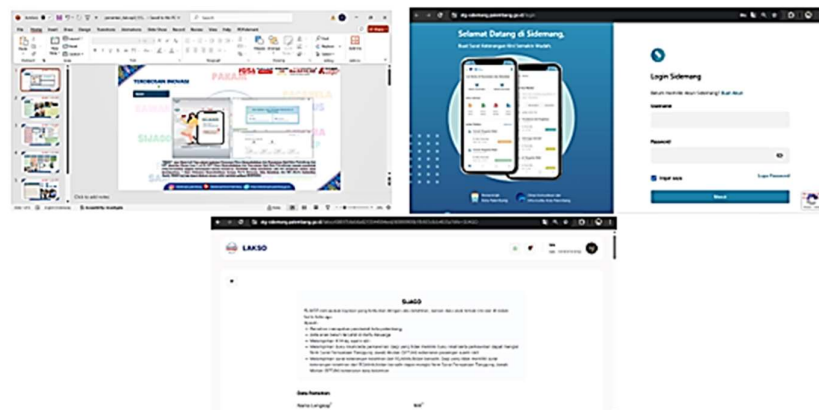


Gambar 3.13 SK Operator SIJAGO UPT Zona V

7. Sosialisasi Integrasi Layanan

Kegiatan ini berlangsung pada 3 Juni 2025. Fokus utama adalah mengedukasi seluruh staf terkait penggunaan Aplikasi SIJAGO di dalam Aplikasi SIDEMANG

- 1) Menyusun Materi Sosialisasi
- 2) Menyampaikan kepada pegawai

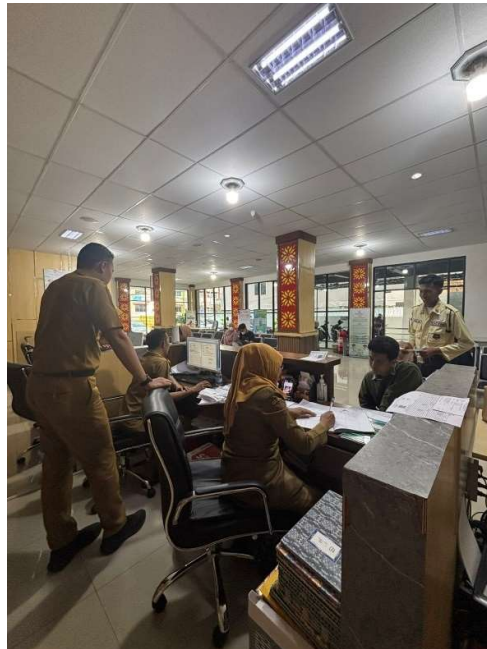


Gambar 3.14 Materi SIJAGO dan Dashboard SIJAGO dalam SIDEMANG



Gambar 3.15 Kegiatan Rapat SIJAGO di dalam SIDEMANG

8. Uji coba layanan SIJAGO di dalam aplikasi SIDEMANG di UPT ZONA V Dukcapil Kota Palembang
 - 1) Mengawasi simulasi pengurusan layanan dokumen SIJAGO
 - 2) Memastikan alur dan validasi berjalan



Gambar 3.16 Kegiatan Pengawasan Layanan

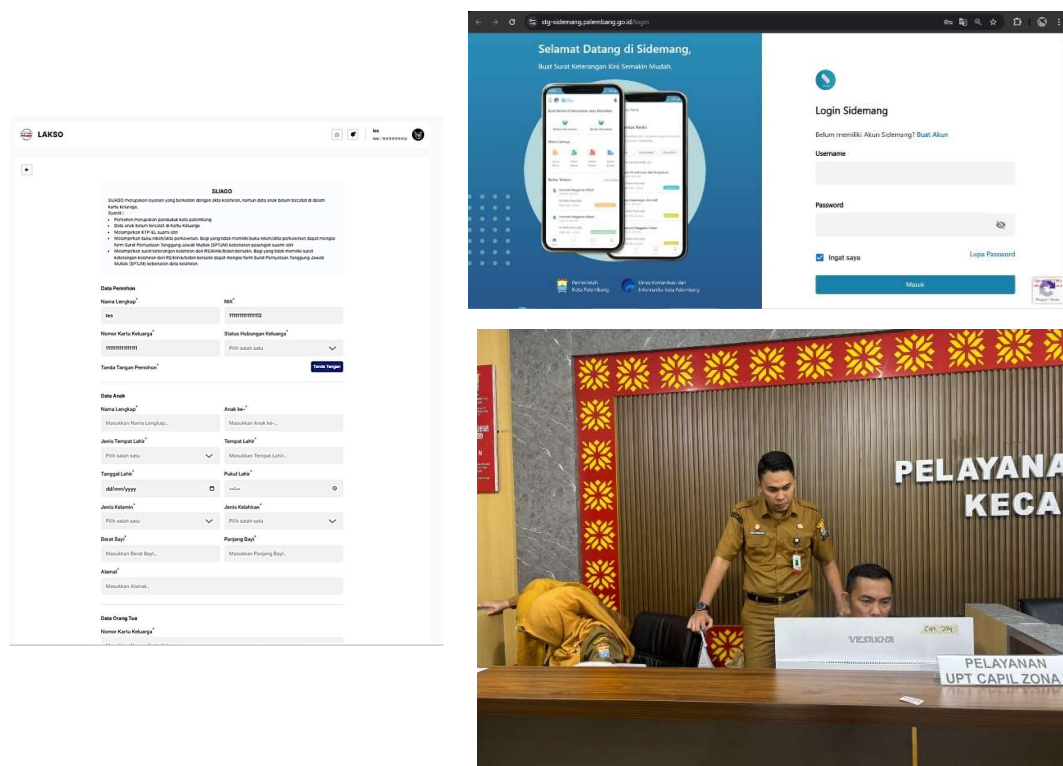
Kegiatan ini dilakukan mulai minggu ke 2 November 2025. Dalam tahapan ini, kami memberikan arahan detail kepada tim efektif terkait proses layanan integrasi SIJAGO di dalam Aplikasi SIDEMANG

Berikut tahapan proses layanan meliputi:

- 1) Memiliki/ Mendownload Aplikasi SIDEMANG
- 2) Membuat akun SIDEMANG melalui verifikasi Email
- 3) Log In/ Masuk ke Aplikasi SIDEMANG
- 4) Pilih layanan Adminduk
- 5) Pilih layanan SIJAGO (sikok jadi tigo)
- 6) Masukan/ Upload data dan persyaratan sesuai ketentuan
- 7) Kirim untuk di proses oleh operator dukcapil

9. Implementasi Layanan Ke Masyarakat.

- 1) Memantau pelaksanaan layanan SIJAGO di dalam Aplikasi SIDEMANG
- 2) Memberikan arahan jika terjadi hambatan



Gambar 3.17 Foto Kegiatan Pengawasan Layanan dan Dashboard SIJAGO dalam SIDEMANG

B. Manfaat Aksi Perubahan

Inovasi Integrasi Layanan SIJAGO (Sikok Jadi Tigo) melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) memberikan berbagai manfaat nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di UPT Identitas Warga Zona V Disdukcapil Kota Palembang.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam integrasi ini tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga menghadirkan sistem kerja yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Beberapa manfaat utama dari pelaksanaan inovasi ini antara lain:

1. Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Integrasi antara SIJAGO dan SIDEMANG memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Proses pengajuan dokumen seperti KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran dapat dilakukan secara daring dengan sistem verifikasi otomatis.

Hal ini mempercepat waktu penyelesaian layanan dan mengurangi antrean di loket pelayanan. Selain itu, petugas dapat bekerja lebih fokus dan terarah karena sistem digital membantu dalam distribusi dan pelacakan permohonan.

2. Penyederhanaan Proses dan Alur Layanan

Melalui integrasi sistem, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih ringkas dan sistematis. Setiap tahapan — mulai dari pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan dokumen — tercatat secara digital dan dapat dipantau secara langsung oleh masyarakat. Hal ini menciptakan keterbukaan informasi sekaligus memudahkan koordinasi antarpetugas dalam pelaksanaan layanan.

3. Akurasi dan Validitas Data yang Lebih Baik

Seluruh data yang diinput melalui SIJAGO dan SIDEMANG tersimpan dalam satu sistem basis data terintegrasi, sehingga mengurangi potensi kesalahan pencatatan (human error). Data kependudukan menjadi lebih valid, rapi, dan mudah diperbarui. Kondisi ini juga mendukung kegiatan perencanaan dan evaluasi Disdukcapil secara lebih akurat berbasis data riil.

4. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas

Sistem digital memungkinkan seluruh proses pelayanan dapat ditelusuri kembali (traceable). Masyarakat dapat mengetahui tahapan dan status layanan yang diajukan. Bagi instansi, hal ini meningkatkan akuntabilitas kerja pegawai serta memperkuat budaya pelayanan publik yang terbuka, jujur, dan bertanggung jawab.

5. Efisiensi Anggaran dan Operasional

Penerapan sistem terintegrasi secara otomatis mengurangi kebutuhan penggunaan kertas, alat tulis, dan formulir manual. Sistem paperless ini berkontribusi pada efisiensi biaya operasional kantor dan mendukung gerakan ramah lingkungan. Selain itu, beban kerja pegawai berkurang karena beberapa proses administratif telah diotomatisasi oleh sistem digital.

6. Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Dengan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, masyarakat merasa terbantu dan puas terhadap kinerja UPT Identitas Warga Zona V. Masyarakat dapat mengajukan permohonan dari rumah, memantau prosesnya secara daring, serta menerima hasil dengan waktu yang lebih singkat. Hal ini membangun kepercayaan publik terhadap kinerja Disdukcapil sebagai instansi pelayanan yang modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

7. Penguatan Tata Kelola Layanan Publik

Inovasi integrasi ini sejalan dengan arah kebijakan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan berbasis digital (e-government). Dengan adanya sistem yang terintegrasi, pimpinan dapat melakukan pengawasan dan evaluasi layanan secara langsung melalui dashboard data. Kebijakan dan keputusan dapat dibuat berdasarkan data aktual, sehingga meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik di tingkat kecamatan maupun kota.

C. IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPTENSI DALAM AKSI PERUBAHAN

Dalam melaksanakan Rancangan Rencana Aksi Perubahan di Kantor UPT Identitas Warga Zona V Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Project Leader berusaha menyusun strategi pengembangan kompetensi yang dibutuhkan untuk adopsi pelaksanaan aksi perubahan sebagaimana tabel di bawah ini:

PIHAK TERDAMPAK	PERUBAHAN KOMPETENSI YANG DIBUTUHKAN	CARA PENGEMBANGAN KOMPETENSI
Project Leader	Meningkatkan Kualitas Pelayanan yang Mudah ,Cepat, Transparan serta meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah,	Brainstorming
Staf Operator	Komunikasi Internal	Koordinasi dan Sosialisasi
Tim Efektif	Kerjasama Internal	Mentoring

Strategi pengembangan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan aksi perubahan pengelolaan administrasi pemerintahan kearsipan khususnya pelaporan bulanan RT dan RW serta data lain RT dan RW secara digitalisasi di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Pelambang adalah sebagai berikut:

1. Project Leader

- a. Mengumpulkan gagasan/ide secara spontan dan kreatif untuk mencari Solusi dari suatu masalah
- b. Mencari sumber informasi pembelajaran tentang sebuah inovasi perihal Peningkatan Layanan Integrasi “SIJAGO” (Sikok Jadi Tigo) Melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) Di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V

(Kecamatan Kemuning Dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kepundudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”.

2. Staf Operator

- a. Melaksanakan aksi perubahan Peningkatan Layanan Integrasi “SIJAGO” (Sikok Jadi Tigo) Melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) Di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning Dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kepundudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”
- b. Mensosialisasikan pelaksanaan aksi perubahan Peningkatan Layanan Integrasi “SIJAGO” (Sikok Jadi Tigo) Melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) Di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning Dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kepundudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”;
- c. Meningkatkan koordinasi dengan Tim Efektif serta kerjasama dengan stakeholder terkait;
- d. Meningkatkan pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan aksi perubahan
- e. Memperhatikan dan menjalankan aturan dan arahan yang diberikan Mentor serta mengantisipasi segala resiko atau dampak yang timbul dalam pelaksanaan jadwal kegiatan yang sudah dibuat.

3. Tim Efektif

- a. Pembentukan tim kerja yang efektif agar mampu meningkatkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan (skills), sikap (attitude) dan perilaku (behaviour) dari anggota tim dalam aspek-aspek penting, seperti kemampuan berkomunikasi, motivasi diri, kemampuan problem solving, kreativitas, dan kepemimpinan;
- b. Menyampaikan informasi yang bersifat kompleks secara persuasive pada saat rapat internal Bersama Tim Efektif;
- c. Melaksanakan control kegiatan aksi perubahan baik secara langsung maupun melalui media WhatApps.

Hasil kepemimpinan dalam aksi perubahan ini menunjukkan dampak positif baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Peningkatan efisiensi dan produktivitas signifikan, didukung oleh pengembangan kompetensi SDM yang terukur. Tantangan kedepan adalah memastikan keberlanjutan dan replikasi keberhasilan ini ke skala yang lebih lanjut.

BAB IV

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Untuk menjamin keberlanjutan pelaksanaan aksi perubahan **“Peningkatan Layanan Integrasi SIJAGO (Sikok Jadi Tigo) melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang)”** di UPT Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga), diperlukan langkah-langkah strategis yang mampu memastikan inovasi ini terus berjalan, berkembang, dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat.

1. Integrasi ke dalam Kebijakan dan Prosedur Pelayanan

Inovasi SIJAGO perlu ditetapkan sebagai bagian dari kebijakan dan prosedur baku pelayanan di lingkungan UPT Identitas Warga Zona V. Dengan penguatan ini, sistem integrasi layanan melalui aplikasi SIDEMANG akan menjadi bagian dari mekanisme kerja yang melekat dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, bukan sekadar program sementara.

2. Peningkatan Partisipasi dan Kompetensi Pegawai

Partisipasi aktif seluruh pegawai menjadi kunci utama keberlanjutan inovasi. Melalui peningkatan pemahaman, pelatihan teknis, dan pembiasaan penggunaan aplikasi SIDEMANG, pegawai dapat berperan sebagai pelaksana sekaligus pengembang dalam menjaga keberlanjutan layanan SIJAGO.

3. Komitmen terhadap Pengembangan Inovasi dan Teknologi

Mengingat teknologi pelayanan publik terus berkembang, diperlukan komitmen kuat dari seluruh pihak untuk terus memperbarui dan menyempurnakan sistem integrasi SIJAGO. Pengembangan fitur, peningkatan kecepatan layanan, dan penyempurnaan alur integrasi dengan SIDEMANG harus dilakukan secara berkelanjutan agar tetap sesuai kebutuhan masyarakat.

4. Dukungan dan Keteladanan Pimpinan

Pimpinan memiliki peran penting dalam menjaga kesinambungan inovasi. Dukungan nyata berupa kebijakan, pengawasan, serta keteladanan dalam penerapan layanan digital akan menjadi pendorong semangat bagi seluruh pegawai untuk terus mempertahankan dan mengembangkan SIJAGO.

5. Perencanaan Penguatan Layanan Jangka Panjang

Diperlukan rencana pengembangan jangka panjang yang mencakup pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta

penguatan kerja sama lintas bidang di lingkungan Disdukcapil Kota Palembang. Dengan strategi tersebut, inovasi SIJAGO akan mampu berkembang menjadi model integrasi layanan kependudukan yang adaptif, modern, dan berkelanjutan.

Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, **UPT Identitas Warga Zona V** dapat menjaga keberlanjutan aksi perubahan *Peningkatan Layanan Integrasi SIJAGO (Sikok Jadi Tigo) melalui Aplikasi SIDEMANG* secara konsisten dan berkesinambungan. Upaya ini tidak hanya memastikan keberhasilan jangka pendek dalam peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat pondasi jangka menengah dan jangka panjang bagi terciptanya sistem pelayanan kependudukan yang terintegrasi, efisien, dan berbasis digital.

Melalui komitmen bersama antara pimpinan, pegawai, dan seluruh pemangku kepentingan, inovasi SIJAGO diharapkan dapat terus berkembang menjadi budaya kerja yang melekat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**, serta menjadi contoh penerapan transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB V

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Aksi perubahan yang berjudul “Peningkatan Layanan Integrasi SIJAGO (Sikok Jadi Tigo) melalui Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” memiliki keterkaitan erat dengan beberapa mata pelatihan pilihan dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP). Adapun keterkaitan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Manajemen Pemerintahan

Keterkaitan antara mata pelatihan Manajemen Pemerintahan dengan aksi perubahan ini sangat kuat, karena pelaksanaan inovasi *SIJAGO–SIDEMANG* merupakan bagian dari penerapan tata kelola pemerintahan berbasis digital (e-government). Aksi ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan E-Government, yang mendorong optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa keterkaitan potensial antara mata pelatihan Manajemen Pemerintahan dengan aksi perubahan ini meliputi:

- Peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan secara terintegrasi antara layanan kelurahan, kecamatan, dan UPT.
- Peningkatan akuntabilitas kinerja aparatur, melalui sistem digital yang terdokumentasi dan terukur.
- Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dengan pelayanan yang transparan, cepat, dan tepat sasaran.

Penerapan dalam aksi perubahan:

- a. Menyusun kebijakan pendukung pelaksanaan integrasi layanan melalui penerbitan Surat Keputusan Tim Efektif Aksi Perubahan.
- b. Melakukan koordinasi lintas sektor dengan kelurahan, kecamatan, dan bidang teknis Disdukcapil Kota Palembang dalam pengelolaan dan sinkronisasi data layanan.
- c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi untuk memastikan keberlanjutan layanan integrasi *SIJAGO–SIDEMANG* berjalan optimal.

2. Pengawasan Berbasis Risiko

Mata pelatihan Pengawasan Berbasis Risiko berperan penting dalam mendukung keberhasilan inovasi *SIJAGO–SIDEMANG*. Pendekatan berbasis risiko membantu memastikan bahwa proses integrasi data dan layanan digital dilaksanakan secara aman, efisien, dan berkelanjutan.

Keterkaitan potensial antara mata pelatihan ini dengan aksi perubahan antara lain:

- Memberikan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi risiko yang dapat menghambat keberhasilan digitalisasi layanan, baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia.
- Membantu dalam pengambilan keputusan strategis untuk meminimalisir gangguan terhadap kelancaran sistem dan pelayanan.

Penerapan dalam aksi perubahan:

- a. Identifikasi risiko operasional, seperti gangguan jaringan internet, server error, atau keterbatasan perangkat di tingkat kelurahan dan kecamatan.
- b. Evaluasi dampak potensial dari setiap risiko yang teridentifikasi, termasuk analisis penyebab dan tingkat kemungkinan terjadinya.
- c. Menyusun rencana mitigasi risiko, seperti penyediaan sistem cadangan (*backup*), pelatihan petugas teknis, serta kerja sama dengan Dinas Kominfo untuk dukungan infrastruktur jaringan.

Dengan penerapan pengawasan berbasis risiko, pelaksanaan integrasi layanan *SIJAGO–SIDEMANG* dapat berjalan lebih stabil, efisien, dan adaptif terhadap kendala teknis yang mungkin terjadi di lapangan.

3. Diagnosa Organisasi

Mata pelatihan Diagnosa Organisasi memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan aksi perubahan ini, karena keberhasilan inovasi digital membutuhkan pemahaman terhadap kondisi organisasi, kapasitas sumber daya manusia, dan kesiapan sistem kerja yang ada.

Keterkaitan potensialnya antara lain:

- Membantu mengidentifikasi kebutuhan organisasi dalam hal struktur, mekanisme kerja, dan kompetensi SDM yang terlibat dalam implementasi *SIJAGO–SIDEMANG*.
- Memberikan dasar untuk perencanaan peningkatan kapasitas pegawai agar dapat menyesuaikan diri dengan perubahan sistem pelayanan berbasis digital.

Penerapan dalam aksi perubahan:

- a. Melakukan pemetaan kebutuhan dan kendala organisasi, seperti analisis beban kerja, ketersediaan SDM operator, dan kesiapan sarana prasarana di UPT dan kecamatan.
- b. Menyelenggarakan pelatihan teknis bagi petugas pelayanan dan operator SIDEMANG, agar mampu menjalankan sistem dengan baik serta memahami alur integrasi data.
- c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pasca-pelatihan untuk memastikan kompetensi pegawai meningkat dan proses integrasi berjalan efektif.

Dengan demikian, keterkaitan antara mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan ini menunjukkan bahwa Peningkatan Layanan Integrasi SIJAGO melalui Aplikasi SIDEMANG bukan hanya inovasi teknologi, tetapi juga merupakan bentuk nyata dari penerapan prinsip kepemimpinan, manajemen pemerintahan modern, serta penguatan tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

BAB VI

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

A. PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI

Peningkatan layanan integrasi SIJAGO (Sikok Jadi Tigo) melalui aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) merupakan salah satu langkah strategis dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palembang. Aksi perubahan ini menuntut adanya strategi komunikasi dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang solid dan terarah. Keberhasilan pelaksanaan tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur kerja, tetapi juga pada peran operator dan aparatur pelayanan yang memiliki kompetensi tinggi serta kemampuan komunikasi yang efektif.

Penerapan strategi komunikasi dilakukan dengan mengedepankan transparansi, keterlibatan, dan koordinasi aktif antara seluruh unsur pelaksana, mulai dari tingkat kelurahan, kecamatan, hingga UPT Identitas Warga Zona V. Melalui komunikasi yang terbuka dan dua arah, setiap pihak dapat memahami arah perubahan, mengurangi resistensi, serta membangun semangat kolaboratif untuk mencapai tujuan bersama.

Selain itu, dilakukan pengembangan kompetensi aparatur melalui kegiatan bimbingan teknis, pendampingan, dan praktik langsung dalam penggunaan aplikasi SIDEMANG. Dengan peningkatan kapasitas ini, para operator dan petugas pelayanan menjadi lebih adaptif terhadap perubahan, memiliki orientasi hasil, dan siap menghadapi tantangan dalam penerapan layanan digital.

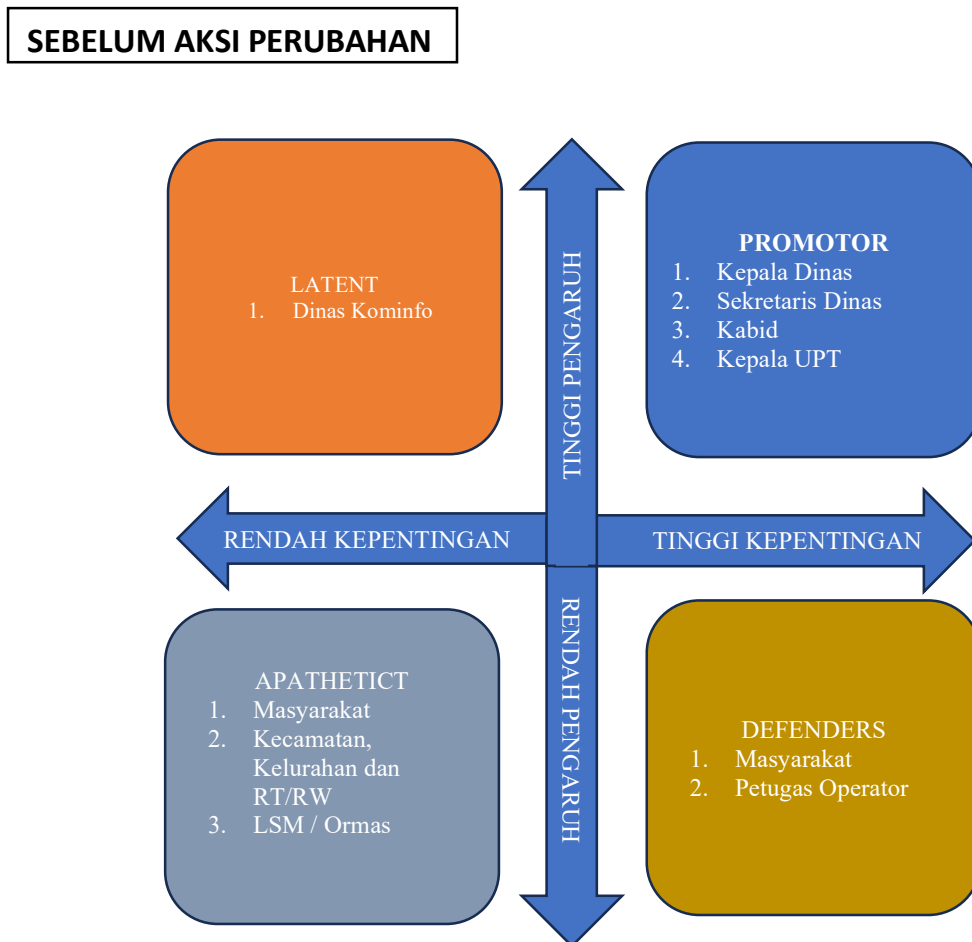
Harmonisasi antara penguatan kompetensi dan strategi komunikasi yang efektif telah membentuk fondasi yang kokoh bagi keberhasilan integrasi layanan *SIJAGO–SIDEMANG*.

Kami berkomitmen untuk terus melakukan peningkatan, evaluasi, dan kerja sama lintas sektor agar perubahan ini berkelanjutan dan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kota Palembang.

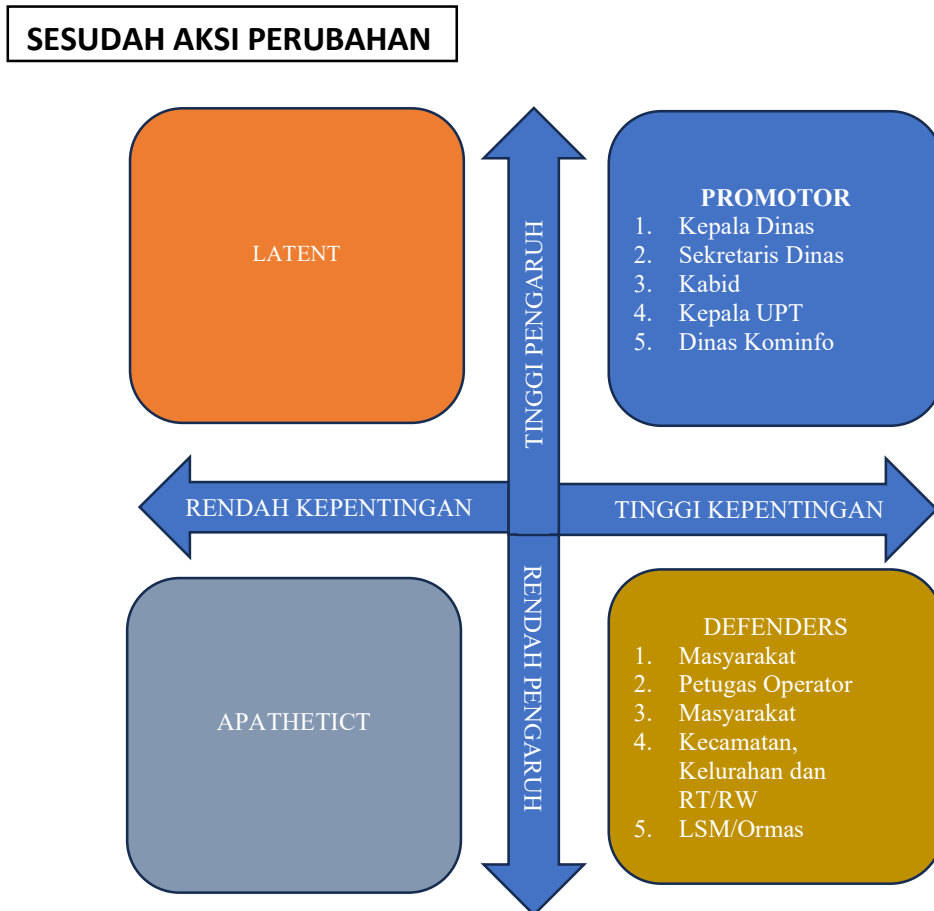
B. KEBERHASILAN MANFAAT DUKUNGAN ADOPSI ATAU REPLIKASI AKSI PERUBAHAN

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini, gaya kepemimpinan lain yang diterapkan adalah partisipatif yaitu menciptakan kerja sama dan kolaborasi, menumbuhkan rasa loyalitas, dan partisipatif anggota Tim. Implementasi aksi perubahan yang telah dilakukan memberikan dampak terhadap pergerakan stakeholder yang bergerak menuju ke arah yang lebih baik sehingga terjadi perpindahan stakeholders dari kuadran Latents menuju kuadran Promoters. Berikut peta perpindahan stakeholders dalam Aksi Perubahan.

Gambar 6.1 Peta Stakeholder Sebelum Aksi Perubahan



Gambar 6.2 Peta Stakeholder Sesudah Aksi Perubahan



Perpindahan stakeholder disebabkan dengan intensifnya pendekatan dan koordinasi kepada stakeholder terkait, sehingga mampu meyakinkan stakeholder tersebut untuk memberikan dukungan adopsi/replikasi pada aksi perubahan tentang manfaat dan pentingnya dalam Peningkatan Layanan Integrasi “Sijago” (Sikok Jadi Tigo) Melalui Aplikasi Sidemang (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) Di Unit Pelaksana Teknis Identitas Warga Zona V (Kecamatan Kemuning Dan Ilir Timur Tiga) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Karena dukungan dari berbagai pihak merupakan faktor kunci keberhasilan dalam implementasi aksi perubahan.

BAB VII

PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

A. PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN

Penggalan potensi diri merupakan suatu langkah yang mendasar dalam perjalanan peningkatan diri. Proses ini bertujuan untuk memperkaya kualitas dan keterampilan seseorang, yang pada gilirannya, akan membantu mereka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, fokusnya adalah agar peserta dapat mengembangkan keterampilan yang akan meningkatkan efektivitas mereka dalam berbagai aspek kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Tahap awal pengembangan ini telah dimulai oleh project leader, yang bertanggung jawab atas penyusunan formulir penilaian untuk memetakan sikap dan perilaku kepemimpinan secara mandiri. Aspek-aspek seperti integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan menjadi fokus utama dalam penilaian ini. Selanjutnya, mentor akan menilai sikap dan perilaku pemimpin project, dilanjutkan dengan dialog antara peserta dan mentor untuk menggali lebih dalam aspek sikap dan perilaku yang dinilai.

Terdapat 3 (tiga) kompetensi inti yang mempresentasikan aspek sikap perilaku peserta pelatihan, yaitu:

1. Integritas

Integritas adalah sifat atau kualitas yang mencerminkan kejujuran, ketulusan, dan moralitas yang kuat dalam tindakan dan perilaku seseorang. Integritas juga berarti kesesuaian antara kata-kata dan perbuatan, serta menjaga prinsip-prinsip moral dan etika dalam segala situasi. Ini adalah nilai penting dalam banyak aspek kehidupan, termasuk dalam bisnis, kepemimpinan, dan hubungan antar pribadi. Seseorang yang memiliki integritas akan menempatkan moralitas di atas keuntungan pribadi dan tidak akan mengambil keputusan yang dapat merugikan orang lain atau lingkungan sekitarnya. Seseorang yang memiliki integritas akan berbicara sesuai dengan apa yang dilakukannya dan bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya, sehingga dapat dipercaya dan dihormati oleh orang lain.

2. Kerjasama

Kerjasama adalah suatu proses di mana dua atau lebih individu, kelompok, atau entitas bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama atau kepentingan yang saling menguntungkan. Ini melibatkan pembagian tugas, sumber daya, dan tanggung jawab antara pihak-pihak yang terlibat untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif. Kerjasama dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti dalam dunia bisnis, pemerintahan, organisasi sosial, atau hubungan internasional. Tujuan dari kerjasama adalah untuk mencapai hasil yang tidak dapat dicapai oleh individu atau kelompok secara sendiri-sendiri.

3. Mengelola Perubahan

Mengelola perubahan adalah proses merencanakan, mengimplementasikan, dan memantau perubahan dalam suatu organisasi atau situasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Ini melibatkan identifikasi perubahan yang diperlukan, komunikasi dengan semua pihak yang terlibat, mengatasi hambatan, dan memastikan bahwa perubahan tersebut berhasil diterapkan dan berkelanjutan. Tujuan dari mengelola perubahan adalah untuk memastikan bahwa perubahan yang terjadi dalam suatu organisasi atau situasi dapat diimplementasikan dengan efektif dan memberikan hasil yang diinginkan.

Penilaian Sikap Perilaku Peserta

Pada penilaian sikap perilaku peserta dapat dijelaskan bahwa penilaian sikap perilaku peserta mencakup tiga aspek yaitu integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan. Setiap aspek dinilai melalui beberapa sub komponen yang menggambarkan perilaku nyata di lingkungan kerja, seperti konsistensi terhadap nilai dan norma organisasi, kemampuan membangun komunikasi dan kolaborasi yang efektif, serta adaptasi terhadap perubahan untuk meningkatkan pelayanan publik. Skor yang diperoleh untuk aspek integritas adalah 8,75, aspek kerjasama 8,50 dan aspek mengelola perubahan 8,30

Tabel 7.1 Penilaian Sikap Perilaku Peserta

FORMULIR PESERTA

Nama : Ahmad Danovan Yany, S.STP
 NIP : 199503212018081000
 Jabatan : Kepala UPT IdemSas Warga Zona V
 Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
 Program : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Prov. Sumsel

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1. Menunjukkan iden kerja atau arahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	9
	2. Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyediaan tugas yang diembarkannya.	9
	3. Menunjukkan iden kerja atau arahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi secara sesuai dengan target waktu yang ada dan memenuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	8
	4. Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8,5
	5. Menunjukkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	9
	6. Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsistensinya dalam menunjukkan atau mengajuk iden kerja/ arahan dalam penanganan urusan.	9
	JUMLAH	8,75
KERIASANA	7. Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/sim yang dipimpinnya.	9
	8. Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	8
	9. Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepemimpinan di dalam organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang disediakan organisasi.	8,5
	10. Menegakkan disiplin dengan positif adanya perubahan atau koreksi dalam unit/sim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang ditetapkan.	8
	11. Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai tujuan atau tujuan sim yang telah ditetapkan.	9
	JUMLAH	8,50
MENGELOLA PERUBAHAN	12. Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepemimpinan 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. Menunjukkan cara yang beragam untuk memastikan arahan memahami arahan penyediaan 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.	9
	16. Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.	8,5
	JUMLAH	8,30

Palembang, September 2025
 Peserta

 Ahmad Danovan Yany, S.STP
 NIP. 199503212018081002

Penilaian Sikap Perilaku Mentor

Penilaian Mentor terhadap peserta atas nama Ahmad Danovan Yany, S.STP dalam aspek integritas, 84olusi84ma, dan kemampuan mengelola perubahan. Setiap aspek diuraikan dalam beberapa sub-komponen perilaku nyata, seperti penguatan norma organisasi, komunikasi efektif, koordinasi kerja, adaptasi terhadap perubahan, dan pencarian 84olusi inovatif. Untuk semua sub-komponen rata-rata skor adalah 8,60, mencerminkan konsistensi perilaku peserta yang baik sesuai standar yang diharapkan.

Tabel 7.2 Penilaian Sikap Perilaku Mentor

FORMULIR MENIUR

Nama Peserta : Ahmad Danovan Yany, S.STP
 NIP : 199503212018081000
 Jabatan : Kepala UPT Identitas Warga Zona V
 Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
 Program : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Prov. Sumel

Nama Mentor : Ahkmad Piping Ekhwany, S.E., M.Si
 NIP : 198304272010011000
 Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

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.	9
	3. Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketepatan waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	8,5
	4. Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8
	5. Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	8,5
	6. Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengesek rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan.	8
	JUMLAH	8,50
KERJASAMA	9. Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	9
	10. Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	8
	11. Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi.	8,5
	12. Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang ditetapkan.	8,5
	13. Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah ditetapkan.	9
	JUMLAH	8,60
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.	9
	15. Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8,5
	16. Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan tugas kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku.	8,5
	17. Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan.	9
	18. Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.	8
	JUMLAH	8,60

Palembang, September 2025
 Mentor

Ahkmad Piping Ekhwany, S.E., M.Si
 NIP. 198304272010011019

Rekap Nilai Gabungan

Tabel 7.3 Rekap Nilai Gabungan

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR					
Nama	: Ahmad Danovan Yany, S.STP	Nama Mentor	: Ahkmad Piping Ekhwany, S.E., M.Si		
NIP	: 199503212018081000	NIP:	: 198304272010011000		
Jabatan	: Kepala UPT Identitas Warga Zona V	Jabatan	: Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil		
Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang		
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Prov. Sumsel				
Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9	9	9,00	Istimewa
	Komitmen	9	9	9,00	Istimewa
	Kedisiplinan	8	8,5	8,35	Baik
	Kejujuran	8,5	8	8,15	Baik
	Konsistensi	9	8,5	8,65	Baik
	Pengambilan Keputusan	9	8	8,30	Baik
	Rata-Rata	8,75	8,50	8,58	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	9	9	9,00	Istimewa
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8,5	8,5	8,50	Baik
	Fleksibilitas	8	8,5	8,35	Baik
	Komitmen dalam Tim	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	8,50	8,60	8,57	Baik
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	8	9	8,70	Baik
	Adaptabilitas	8	8,5	8,35	Baik
	Pengembangan orang lain	8	8,5	8,35	Baik
	Orientasi pada hasil	9	9	9,00	Istimewa
	Inisiatif	8,5	8	8,15	Baik
Rata-Rata		8,30	8,60	8,51	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,52	8,57	8,55	Baik
Keterangan Kualifikasi					
9-9,99	Istimewa				
7-8,99	Baik				
5-6,99	Cukup				
3-4,99	Kurang				
1-2,99	Sangat Kurang				

Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

Tabel 7.4 Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta	: Ahmad Danovan Yany, S.STP	Nama Mentor	: Ahkmad Piping Ekhwany, S.E., M.Si
NIP	: 199503212018081000	NIP:	: 198304272010011000
Jabatan	: Kepala UPT Identitas Warga Zona V	Jabatan	: Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ko	Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Prov. Sumsel		

Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub
Peserta	8,75	8,50	8,30	8,52	Baik
Mentor	8,50	8,60	8,60	8,57	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,58	8,57	8,51	8,55	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Keterangan Kualifikasi		Akhir Sikap Perilaku
9.99-10	Istimewa	8,55
7-8.99	Baik	
5-6.99	Cukup	Kualifikasi:
3-4.99	Kurang	Baik
1-2.99	Sangat Kurang	

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	: 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

B. PROSES DAN PROGRES/HASIL

Dengan memperhatikan nilai gabungan pada formulir peserta dan mentor maka peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahan dengan bimbingan sikap perilaku dalam jabatan pimpinan administrator. Hasil pemetaan antara mentor dan peserta yang disepakati adalah meningkatkan 3 Sub komponen integritas

No	Komponen/ Sub Komponen	Kegiatan Pengembangan Potensi Diri untuk Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan	Kegiatan / Tahapan Aksi Perubahan	Waktu Pelaksanaan		Hasil
				Rencana	Realisasi	
1	Integritas	Membaca dan mendalami regulasi/kode etik organisasi	Tindakan dalam aksi perubahan sesuai dengan standar hukum dan moral	Minggu ke 3	Minggu ke 3	Peserta mampu memahami regulasi/kode etik organisasi
		Self-assessment integritas secara berkala	Perbaikan terus-menerus terhadap perilaku pribadi dalam mendukung perubahan	Minggu ke 4	Minggu ke 4	1. Lebih bersemangat dan termotivasi untuk menjalankan aksi 2. Lebih memahami kemampuan diri 3. Dapat menjalin kerjasama tim dengan 4. Memahami pengembangan
		Diskusi kelompok tentang dilema etis dalam pelaksanaan proyek	Studi kasus, diskusi kelompok, dan simulasi pengambilan keputusan	Minggu ke 5	Minggu ke 5	Meningkatnya kemampuan analisis dan pemilihan alternatif keputusan terbaik

BAB VIII

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil implementasi Aksi Perubahan yang dilakukan oleh Project Leader bersama Tim Pelaksana, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kolaborasi dan koordinasi yang efektif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan stakeholder internal maupun eksternal (kecamatan, kelurahan, dan mitra layanan publik) menjadi faktor kunci keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi *SIJAGO* melalui aplikasi *SIDEMANG*.
2. Implementasi Peningkatan Layanan Integrasi “SIJAGO” melalui Aplikasi *SIDEMANG* telah memberikan dampak positif terhadap percepatan, efisiensi, dan transparansi pelayanan administrasi kependudukan di UPT Identitas Warga Zona V.
3. Dukungan pimpinan, mentor, dan para pemangku kebijakan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem integrasi digital ini, terutama dalam hal kebijakan, anggaran, serta penguatan SDM operator.
4. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan, mengurangi beban administrasi manual, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan kependudukan secara online.
5. Melalui pengembangan *SIJAGO* dan *SIDEMANG*, diharapkan layanan administrasi kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dapat berjalan lebih cepat, akurat, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. SARAN

Sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Aksi Perubahan ini, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya dukungan berkelanjutan dari pimpinan, mentor, dan coach dalam bentuk arahan, supervisi, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia untuk menjaga kesinambungan program *SIJAGO* dan *SIDEMANG*.
2. Optimalisasi infrastruktur digital seperti peningkatan kapasitas server, bandwidth, dan keamanan sistem menjadi hal penting agar aplikasi dapat beroperasi secara stabil dan responsif terhadap peningkatan jumlah pengguna.
3. Peningkatan sinergi antar-stakeholder, baik internal (UPT, bidang-bidang di Disdukcapil) maupun eksternal (kecamatan, kelurahan, RT/RW), diperlukan untuk menjaga integrasi data dan konsistensi layanan di lapangan.
4. Sosialisasi dan edukasi berkelanjutan kepada masyarakat perlu terus dilakukan agar pemanfaatan aplikasi *SIDEMANG* dapat semakin luas, serta masyarakat terbiasa menggunakan layanan digital sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik.
5. Diharapkan inovasi ini terus dikembangkan dan diperluas ke zona pelayanan lainnya di Kota Palembang, sebagai model transformasi layanan kependudukan berbasis digital yang efektif dan berkelanjutan.