

LAPORAN AKTUALISASI

**NILAI-NILAI DASAR PROFESI PEGAWAI SIPIL (ASN)
CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL (CPNS)**

**PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI WHATSAPP
TERINTEGRASI DASHBOARD (SIWATI) PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**



OLEH:

**NAMA : AKSA ROYNALDI PRIHARDO, A.Md
NIP : 199006122025031001**

**PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS GOL II
ANGKATAN XX**

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DAERAH PROVINSI LAMPUNG
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PROFESI ASN

CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL

PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI WHATSAPP

TERINTEGRASI DASHBOARD (SIWATI)

PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

OLEH:

NAMA : AKSA ROYNALDI PRIHARDO, A.Md
NIP : 199006122025031001

Telah Disetujui
Pada Hari Senin, 3 Agustus 2026

Mentor

Pembimbing

ACEP SANDERLIX, S.T
NIP. 198109032009031001

Dra. RITA APRIYANI, M.M
NIP. 197404011994022001

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PROFESI ASN CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL

PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI WHATSAPP TERINTEGRASI DASHBOARD (SIWATI) PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

OLEH:

NAMA : AKSA ROYNALDI PRIHARDO, A.Md
NIP : 199006122025031001

Telah Disetujui

Pada Hari Senin, 3 Agustus 2026

Penguji

Pembimbing

ADE SAFARI, S.E., M.M
NIP. 197910222005011008

Dra. RITA APRIYANI, M.M
NIP. 197404011994022001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi dengan judul ***“Pemanfaatan Sistem Informasi Whatsapp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur”***

Laporan aktualisasi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. M. Alhusnuriski, M.Si. selaku Kepala Badan BKPSDM Provinsi Lampung beserta jajarannya yang telah memfasilitasi pelaksanaan Latsar CPNS.
2. Ibu Dra. Rita Apriyani, M.M selaku *Coach* yang telah memberikan arahan, masukan, dan saran yang membangun dalam proses penyusunan rancangan aktualisasi ini.
3. Bapak Indra Gandi, S.IP selaku Plt.Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Acep Sanderlix, S.T selaku Fungsional Administrator Database Kependudukan sekaligus selaku mentor dan memberikan arahan dan motivasi serta bimbingan dalam setiap proses penyusunan rancangan aktualisasi ini.
5. Seluruh rekan kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
6. Seluruh peserta Pelatihan Dasar CPNS Angkatan XX Tahun 2026 khususnya rekan peserta Kelompok 3 atas kerja sama dalam melalui proses pembelajaran.
7. Orang Tua, Istri, Anak dan Adik tercinta yang selalu memberikan doa restu, perhatian, motivasi dan kasih sayang serta bantuan secara moril maupun materil.

Sukadana, 3 Agustus 2026

Penulis

AKSA ROYNALDI PRIHARDO, A.MD

NIP. 199006122025031001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Manfaat.....	3
C. Ruang Lingkup.....	3
BAB II DESKRIPSI ORGANISASI.....	5
A. Profil Organisasi.....	5
B. Struktur Organisasi	6
C. Visi dan Misi.....	6
D. Tugas pokok dan Fungsi organisasi.....	7
E. Sikap dan Perilaku Bela Negara.....	7
F. Nilai-nilai Dasar ASN (BerAKHLAK)	9
G. Manajemen ASN dan SMART ASN.....	10
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI	13
A. Identifikasi dan Deskripsi Isu	13
B. Analisis Isu (APKL, USG)	15
C. Fishbone Diagram	17
D. Argumentasi terhadap Core Isu yang terpilih.....	19
E. Matriks Rancangan Aktualisasi.....	20
F. Matriks Rencana Penerapan Nilai-Nilai Berakhlak	29
G. Jadwal Kegiatan	30
BAB IV PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	32
A. Matriks Pelaksanaan Kegiatan	32
B. Pelaksanaan Kegiatan dan Aktualisasi Nilai Dasar	37
C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi Mata Pelatihan Agenda 2.....	61
D. Kendala dan Solusi.....	62
E. Rencana Tindak Lanjut	63
BAB V PENUTUP	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Gambaran Wilayah Kabupaten Lampung Timur.....	5
Tabel 3.1 Metode APKL.....	15
Tabel 3.2 Metode USG	16
Tabel 3.3 Analisis Fishbone Diagram.....	18
Tabel 3.4 Matriks Rancangan Aktualisasi	21
Tabel 3.5 Matriks Rencana Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK.....	29
Tabel 3.6 Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	31
Tabel 4.1 Matriks Pelaksanaan Kegiatan	32
Tabel 4.2 Pelaksanaan Kegiatan dan Aktualisasi Nilai Dasar	37
Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi Mata Pelatihan Agenda 2.....	61
Tabel 4.4 Kendala dan Solusi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Percakapan WhatsApp masyarakat	2
Gambar 2.1 Struktur Organisasi	6
Gambar 3.1 Masyarakat berkonsultasi dengan Petugas	13
Gambar 3.2 Tangkapan layar WhatsApp pelayanan yang berisi pertanyaan	14
Gambar 3.3 Data percakapan hanya tersimpan pada riwayat WhatsApp.....	15
Gambar 3.4 Metode Fishbone Diagram	17

BAB I

PENDAHULUAN

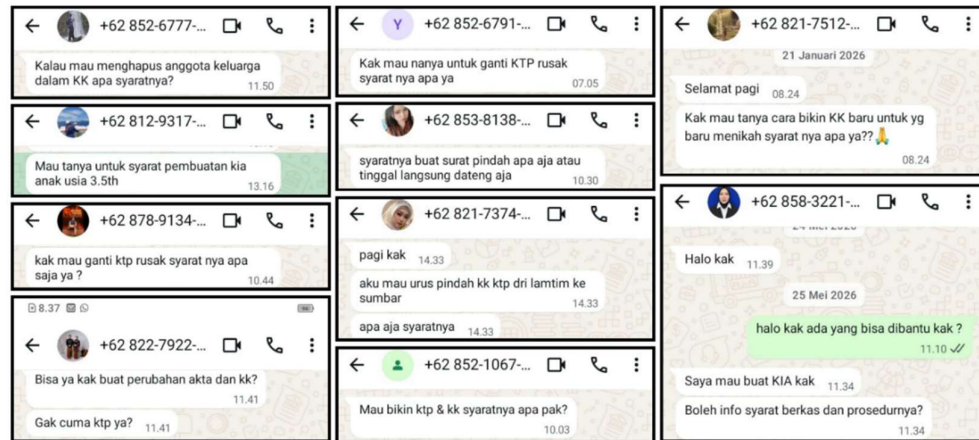
A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Salah satu bentuk implementasinya adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil mengamanatkan peserta Pelatihan Dasar CPNS untuk mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK melalui kegiatan yang memberikan manfaat nyata bagi unit kerja dan organisasi.

Sebagai Pranata Komputer Terampil pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), penulis memiliki peran dalam mendukung pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Dalam pelaksanaan tugas, penulis melakukan observasi terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi tersebut, masih ditemukan beberapa kondisi yang memerlukan perbaikan sebagai berikut.

1. Informasi layanan masih dijawab manual secara keseluruhan
Operator pelayanan harus membalas setiap pertanyaan masyarakat satu per satu melalui WhatsApp sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien.
2. Jenis pertanyaan yang diajukan masyarakat sering berulang
Masyarakat sering menanyakan hal yang sama karena informasi persyaratan belum disediakan secara otomatis dan terstruktur.
3. Pengaduan belum terintegrasi
Pengaduan masyarakat masih terpisah melalui website, belum didukung sistem pencatatan dan tindak lanjut yang terintegrasi.
4. Monitoring layanan belum efektif
Data pertanyaan dan pengaduan belum terdokumentasi dengan baik sehingga monitoring dan evaluasi sulit dilakukan.



Gambar 1.1 Percakapan WhatsApp masyarakat

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah langkah konkret dan inovatif yang dapat diterapkan selama masa habituasi untuk menjawab tantangan nyata yang dihadapi instansi. Oleh karena itu, penulis menetapkan isu aktualisasi berupa ***belum tersedianya sistem layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.***

Untuk menjawab isu tersebut, penulis mengembangkan **Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI)** sebagai media penyampaian informasi persyaratan pelayanan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan dashboard monitoring. Pemanfaatan sistem ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan rangkaian proses kegiatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul aktualisasi:

“Pemanfaatan Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.”

Melalui kegiatan aktualisasi ini diharapkan masyarakat memperoleh akses informasi administrasi kependudukan secara lebih mudah, sedangkan instansi memperoleh dukungan berupa sistem monitoring pertanyaan dan pengaduan yang lebih terstruktur sebagai bahan evaluasi pelayanan.

B. Tujuan

1. Memanfaatkan Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) sebagai media penyampaian informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Mendukung monitoring pertanyaan dan pengaduan masyarakat melalui dashboard secara lebih terstruktur.
3. Mengaktualisasikan nilai ASN BerAKHLAK, khususnya berorientasi pelayanan dan adaptif, serta mendukung terwujudnya Smart ASN dan Smart Governance melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

C. Manfaat

1. Bagi Peserta Pelatihan Dasar
Meningkatkan kemampuan memanfaatkan teknologi informasi serta menerapkan nilai-nilai ASN BerAKHLAK dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.
2. Bagi Unit Kerja
Mendukung pelaksanaan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam penyampaian informasi dan monitoring pengaduan masyarakat secara lebih terstruktur.
3. Bagi Instansi
Mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan sistem informasi digital.
4. Bagi Masyarakat
Mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi persyaratan administrasi kependudukan serta menyampaikan pengaduan melalui media yang mudah diakses.

D. Ruang Lingkup

Kegiatan aktualisasi ini disusun untuk memberikan batasan yang jelas mengenai fokus pelaksanaan kegiatan sehingga proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dapat berjalan secara terarah serta mendukung pencapaian tujuan.

Adapun ruang lingkup kegiatan aktualisasi ini meliputi:

1. Kegiatan aktualisasi dilaksanakan pada periode 12 Juni s.d. 24 Juli 2026.
2. Berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, khususnya Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK).

3. Fokus aktualisasi adalah pengembangan layanan informasi administrasi kependudukan dan pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis WhatsApp yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan data serta dashboard monitoring guna meningkatkan kemudahan akses informasi pelayanan, mendukung pengelolaan data pelayanan, serta memperkuat monitoring dan evaluasi pelayanan.
4. Kegiatan aktualisasi meliputi:
 - a. Analisis kebutuhan layanan
 - b. Penyusunan FAQ layanan administrasi kependudukan
 - c. Pengembangan layanan informasi berbasis WhatsApp
 - d. Pengembangan sistem pengelolaan dan rekapitulasi data
 - e. Pembuatan dashboard monitoring
 - f. Implementasi, monitoring, dan evaluasi layanan informasi dan pengelolaan pengaduan.
5. Pihak yang terlibat dalam kegiatan aktualisasi meliputi peserta Pelatihan Dasar CPNS, Mentor, Coach, Operator Layanan, serta Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.
6. Output kegiatan aktualisasi berupa Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) yang didukung oleh hasil analisis kebutuhan layanan, FAQ layanan administrasi kependudukan, layanan informasi berbasis WhatsApp, sistem pengelolaan dan rekapitulasi data, serta dashboard monitoring untuk mendukung penyampaian informasi pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan pertanyaan, pengaduan masyarakat dan monitoring dan evaluasi pelayanan.

BAB II

DESKRIPSI ORGANISASI

A. Profil Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati Lampung Timur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kabupaten Lampung Timur memiliki luas wilayah sekitar 5.325,03 km² yang terdiri atas 24 kecamatan dan 264 desa. Kondisi wilayah yang luas dengan persebaran penduduk yang cukup besar menuntut terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, cepat, dan akurat.

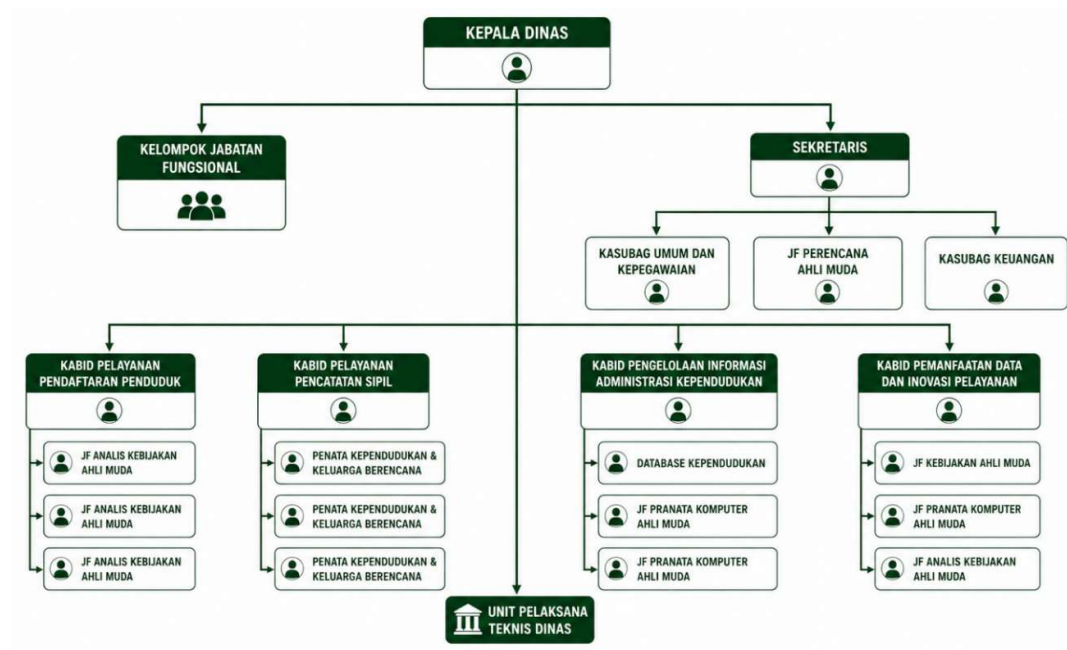
Sumber: Data Konsolidasi Bersih Semester II Tahun 2025 Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur tercatat sebanyak 1.132.341 jiwa, yang terdiri atas 575.383 jiwa penduduk laki-laki dan 556.958 jiwa penduduk perempuan, dengan jumlah 556.958 Kepala Keluarga (KK). Data tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran strategis dalam pengelolaan data kependudukan serta penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Lampung Timur.

Dalam mendukung misi Reformasi Birokrasi dan Digitalisasi Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur terus mengembangkan inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas pengelolaan data, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

No	Uraian	Keterangan
1	Luas Wilayah	5.325,03 km ²
2	Jumlah Kecamatan	24 Kecamatan
3	Jumlah Desa	264 Desa
4	Jumlah Penduduk	1.132.341 Juta Jiwa
5	Penduduk Laki-laki	575.383 Jiwa
6	Penduduk Perempuan	556.958 Jiwa
7	Jumlah Kepala Keluarga	556.958 Kepala Keluarga

Tabel 2.1 Gambaran Wilayah Kabupaten Lampung Timur

B. STRUKTUR ORGANISASI



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur Tahun 2026

Gambar 2.1 Struktur Organisasi

C. Visi dan Misi

1. Visi

Sejalan dengan arah pembangunan Kabupaten Lampung Timur sesuai dengan Visi Bupati dan Wakil Bupati Lampung Timur yakni “Lampung Timur Makmur menuju Indonesia Emas”.

2. Misi

Kabupaten Lampung Timur dituangkan dalam SIWO MISI (Sembilan Cita):

- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pendidikan vokasi
- Pemerataan layanan kesehatan melalui Kartu Sehat
- Pembangunan infrastruktur yang merata dan berkualitas
- Menjaga nilai-nilai religi dan budaya
- Hilirisasi produksi pertanian dan pariwisata
- Reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik
- Peningkatan investasi guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan perluasan lapangan kerja
- Pemberdayaan perempuan dan perlindungan hak anak
- Memperkuat ketahanan sosial dan keamanan lingkungan

Dalam mendukung misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, penguatan sistem informasi kependudukan, serta pengembangan inovasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

D. Tugas Pokok Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Fungsi Organisasi

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perencanaan program kerja di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
3. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi, dan pengendalian penyelenggaraan administrasi kependudukan.
4. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

F. Sikap dan Perilaku Bela Negara

Sikap Perilaku Bela Negara merupakan wujud kesadaran dan komitmen setiap warga negara, termasuk ASN, dalam menjaga kedaulatan negara, keutuhan wilayah, serta keselamatan bangsa. Bela negara tidak hanya diwujudkan dalam bentuk fisik atau militer, tetapi juga melalui kontribusi nyata dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Dalam konteks ASN, bela negara tercermin melalui integritas, disiplin, serta dedikasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Nilai-nilai dasar dalam

Sikap Perilaku Bela Negara meliputi cinta tanah air, sadar berbangsa dan bernegara, setia pada ideologi negara yaitu Pancasila, rela berkorban untuk bangsa dan negara, serta memiliki kemampuan awal bela negara. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan bagi ASN dalam menjalankan tugas secara profesional, menjaga kepercayaan masyarakat, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Berikut penjelasan 5 nilai Sikap Perilaku Bela Negara (SPBN):

1. Cinta Tanah Air

Cinta tanah air merupakan sikap bangga, memiliki rasa memiliki, serta kepedulian terhadap bangsa dan negara. Nilai ini tercermin dari keinginan untuk menjaga dan memajukan negara dalam berbagai aspek kehidupan. Bagi ASN, cinta tanah air diwujudkan melalui pelaksanaan tugas dengan penuh tanggung jawab, menjaga nama baik instansi, serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian kepada negara.

2. Sadar Berbangsa dan Bernegara

Sadar berbangsa dan bernegara berarti memahami posisi dan peran sebagai bagian dari bangsa Indonesia serta menjalankan hak dan kewajiban secara seimbang. ASN dituntut untuk menaati peraturan perundang-undangan, menjaga persatuan dan kesatuan, serta berperan aktif dalam mendukung kebijakan pemerintah. Kesadaran ini juga mencerminkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan komitmen dalam menjalankan tugas pemerintah.

3. Setia pada Pancasila sebagai Ideologi Negara

Kesetiaan terhadap Pancasila diwujudkan dengan menjadikan nilai-nilai Pancasila sebagai pedoman dalam berpikir, bersikap, dan bertindak. ASN harus menjunjung tinggi nilai keadilan, kejujuran, toleransi, serta mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau golongan. Dengan berpegang pada Pancasila, ASN dapat menjaga integritas dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya.

4. Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara

Rela berkorban merupakan kesediaan untuk mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, bahkan kepentingan pribadi demi kepentingan yang lebih besar, yaitu bangsa dan negara. Dalam konteks ASN, nilai ini tercermin dari kesungguhan dalam bekerja, kesediaan menghadapi tantangan, serta komitmen untuk menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya meskipun dalam kondisi yang terbatas.

5. Memiliki Kemampuan Awal Bela Negara

Kemampuan awal bela negara mencakup kesiapan fisik dan mental, kedisiplinan, serta kompetensi yang dimiliki untuk menjalankan peran sebagai warga negara dan ASN. ASN dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas diri melalui pembelajaran dan

pelatihan, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman, khususnya dalam pemanfaatan teknologi. Kemampuan ini menjadi modal penting dalam mendukung pelaksanaan tugas yang profesional dan berkontribusi terhadap pembangunan nasional.

Nilai-nilai Sikap Perilaku Bela Negara tersebut menjadi landasan bagi penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi, khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, menjaga integritas dalam pengelolaan data, serta memanfaatkan teknologi informasi sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

G. Nilai-nilai Dasar ASN (BerAKHLAK)

ASN BerAKHLAK adalah nilai dasar yang menjadi pedoman sikap dan perilaku seluruh Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik dan pelaksana kebijakan pemerintah. Nilai ini diluncurkan oleh Presiden Joko Widodo sebagai upaya menyatukan budaya kerja ASN secara nasional, dengan pembinaan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. ASN BerAKHLAK bertujuan membentuk ASN yang profesional, berintegritas, dan mampu memberikan pelayanan yang berdampak nyata bagi masyarakat.

Terdapat 7 nilai ASN BerAKHLAK yang diantaranya adalah:

1. Berorientasi Pelayanan

Berorientasi Pelayanan berarti setiap ASN harus menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama dalam bekerja. Pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai proses administratif, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab moral untuk memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan solusi atas kebutuhan publik. ASN dituntut untuk ramah, responsif, dan tidak mempersulit masyarakat dalam mendapatkan haknya.

2. Akuntabel

Akuntabel berarti setiap tugas, keputusan, dan penggunaan sumber daya harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, administrasi, maupun moral. ASN wajib bekerja sesuai aturan dan prosedur yang berlaku serta menjaga transparansi dalam pelaksanaan tugasnya. Sikap ini mencerminkan integritas dan komitmen.

3. Kompeten

Kompeten berarti ASN harus memiliki kemampuan dan keahlian yang memadai sesuai bidang tugasnya serta terus berupaya meningkatkan kapasitas diri. Profesionalisme tidak hanya ditunjukkan melalui pengetahuan teknis, tetapi

juga melalui kualitas hasil kerja, ketelitian, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas. ASN yang kompeten akan mampu memberikan kontribusi optimal bagi organisasi dan masyarakat.

4. Harmonis

Harmonis berarti ASN mampu membangun hubungan kerja yang baik dengan sesama pegawai maupun masyarakat dalam keberagaman. Indonesia memiliki latar belakang suku, agama, budaya, dan pandangan yang berbeda-beda, sehingga ASN harus menjunjung tinggi sikap saling menghargai dan toleransi. Lingkungan kerja yang harmonis akan menciptakan suasana kondusif dan meningkatkan kinerja organisasi.

5. Loyal

Loyal berarti ASN setia kepada Pancasila, UUD 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, serta pemerintah yang sah. Loyalitas tercermin dalam kepatuhan terhadap kebijakan dan komitmen menjaga nama baik instansi. ASN harus mampu menempatkan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi atau golongan.

6. Adaptif

Adaptif berarti ASN mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, kebijakan, maupun perkembangan teknologi. Dunia birokrasi terus berkembang, sehingga ASN dituntut untuk terbuka terhadap inovasi dan tidak terjebak pada pola kerja lama yang kurang efektif. Sikap adaptif akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih modern dan efisien.

7. Kolaboratif

Kolaboratif berarti ASN mampu bekerja sama dan membangun sinergi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama. Permasalahan publik tidak dapat diselesaikan secara individu atau sektoral, sehingga diperlukan kerja sama lintas unit, lintas instansi, bahkan dengan masyarakat. Kolaborasi yang baik akan menghasilkan solusi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Nilai-nilai BerAKHLAK tersebut menjadi pedoman dalam pelaksanaan seluruh tahapan aktualisasi SIWATI, mulai dari analisis kebutuhan layanan, penyusunan FAQ, pengembangan sistem, hingga implementasi dan evaluasi.

H. Manajemen ASN dan SMART ASN

1. Manajemen ASN

Merupakan suatu sistem pengelolaan ASN yang bertujuan untuk mewujudkan ASN yang profesional, berintegritas, netral dan bebas dari intervensi politik, serta mampu

menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 yang menegaskan bahwa manajemen ASN dilaksanakan berdasarkan sistem merit ASN yaitu kebijakan dan manajemen ASN yang didasarkan pada kualifikasi, kompetensi, potensi, kinerja, serta integritas dan moralitas secara adil dan wajar, tanpa membedakan latar belakang politik, ras, agama, jenis kelamin, atau kondisi fisik.

Tujuan manajemen ASN adalah untuk:

- a. Menghasilkan ASN yang profesional, berintegritas, dan berdaya saing
- b. Menjamin penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat
- d. Mewujudkan ASN yang netral dan bebas dari intervensi politik
- e. Menjamin pengelolaan ASN yang objektif berdasarkan kompetensi dan kinerja

Manajemen ASN dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Sistem merit, yaitu pengelolaan ASN berdasarkan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja
- b. Keadilan dan kewajaran, tanpa diskriminasi dalam setiap kebijakan ASN
- c. Profesionalitas, yaitu mengutamakan keahlian dan tanggung jawab dalam bekerja
- d. Transparansi, dalam setiap proses pengelolaan ASN
- e. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan moral
- f. Efektivitas dan efisiensi, dalam penggunaan sumber daya ASN

2. Smart ASN

SMART ASN adalah aparatur yang memiliki profil untuk menghadapi tantangan dunia yang semakin kompleks (VUCA: Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity). Fokus utamanya adalah integritas, nasionalisme, dan penguasaan teknologi informasi. Untuk mencapai visi birokrasi berkelas dunia, setiap ASN diharapkan memiliki delapan karakteristik berikut:

- a. Integritas: Konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip
- b. Nasionalisme: Pemahaman dan pengamalan nilai-nilai Pancasila dan Wawasan Nusantara
- c. Profesionalisme: Keahlian yang sesuai dengan bidang tugas
- d. Wawasan Global: Kemampuan beradaptasi dengan tren global dan keterbukaan pikiran
- e. IT & Bahasa Asing: Penguasaan teknologi informasi serta minimal satu bahasa

- f. Hospitality (Keramahan): Memberikan pelayanan publik yang prima dan tulus
- g. Networking (Jejaring): Kemampuan membangun hubungan dengan pihak luar untuk kolaborasi
- h. Entrepreneurship (Jiwa Kewirausahaan): Kreatif, inovatif, dan berani mengambil risiko yang terukur

Konsep Manajemen ASN dan Smart ASN menjadi landasan bagi penulis dalam melaksanakan aktualisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi digital, serta penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan adaptif.

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi dan Deskripsi Isu

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan tugas pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), konsultasi dengan mentor, serta identifikasi kondisi pelayanan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, terdapat beberapa isu yang perlu mendapat perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Adapun isu-isu tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Belum efektifnya penyampaian informasi administrasi kependudukan kepada masyarakat**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang banyak dibutuhkan masyarakat. Berbagai layanan seperti Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak memerlukan informasi yang jelas terkait persyaratan dan prosedur pelayanan. Namun, masyarakat masih mengalami kendala dalam memperoleh informasi secara cepat dan mudah. Untuk mendapatkan informasi layanan, masyarakat umumnya harus datang langsung ke kantor atau menghubungi petugas pelayanan.

Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya pertanyaan yang harus ditangani petugas, waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh informasi, serta belum maksimalnya penyebaran informasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan layanan informasi yang lebih mudah diakses, cepat, dan menjangkau masyarakat secara luas.

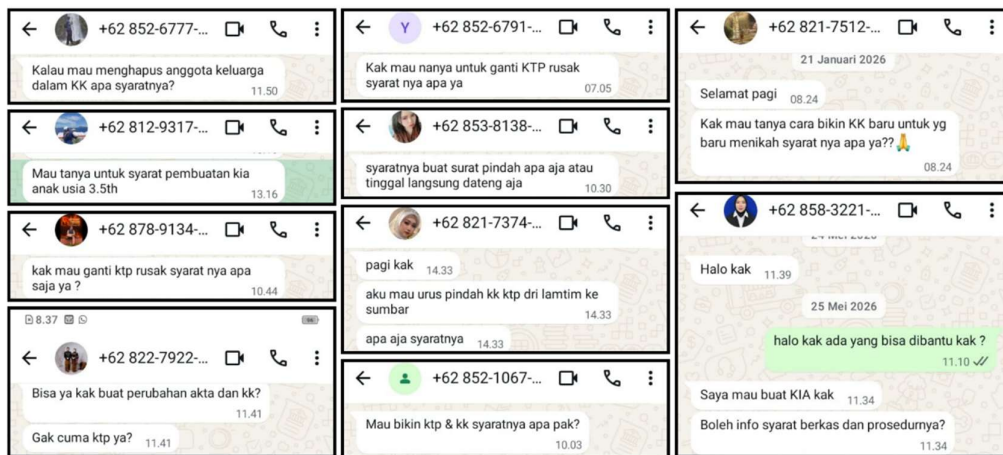


Gambar 3.1 Masyarakat berkonsultasi dengan Petugas

2. Belum maksimalnya pemanfaatan WhatsApp sebagai media layanan informasi administrasi kependudukan

WhatsApp telah digunakan sebagai media komunikasi pelayanan, namun pemanfaatan WhatsApp pada layanan administrasi kependudukan masih terbatas sebagai media komunikasi. Pertanyaan yang masuk dari masyarakat masih ditangani oleh petugas, termasuk pertanyaan yang bersifat umum dan berulang seperti persyaratan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan layanan administrasi kependudukan lainnya.

Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus memberikan jawaban yang sama secara berulang dan berpotensi memperlambat respon ketika jumlah pesan meningkat. Oleh karena itu, diperlukan pemanfaatan sistem informasi berbasis WhatsApp yang dapat menyediakan informasi secara otomatis dan berkelanjutan.



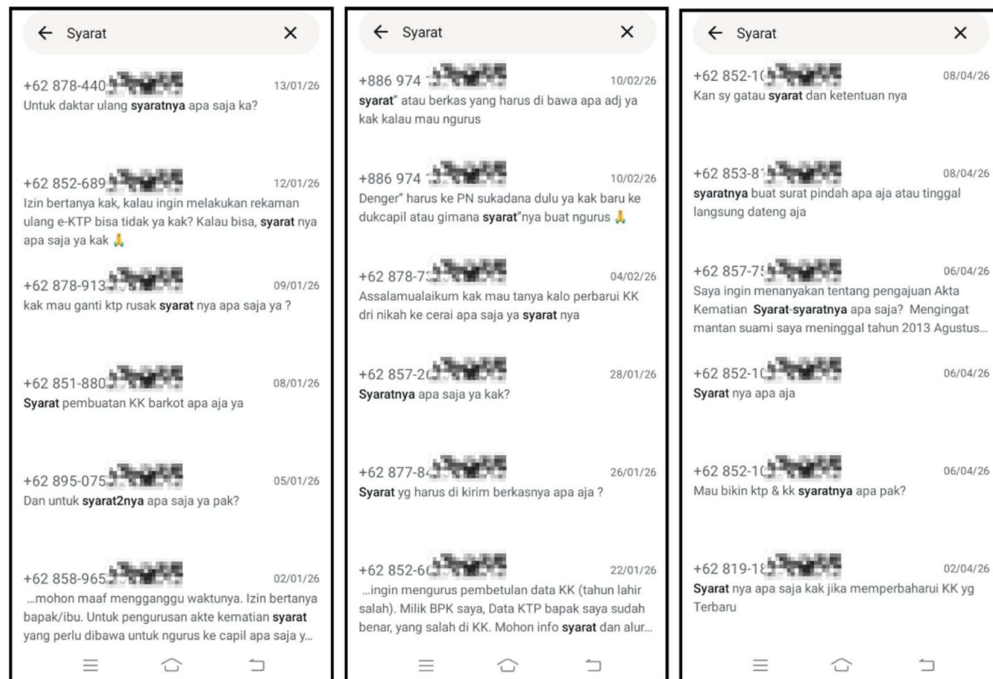
Gambar 3.2 Tangkapan layar WhatsApp pelayanan yang berisi pertanyaan

3. Belum tersedianya dashboard monitoring pertanyaan dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur menerima berbagai pertanyaan, saran, dan pengaduan dari masyarakat yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelayanan. Namun, data pertanyaan dan pengaduan tersebut masih tersimpan pada riwayat percakapan WhatsApp dan belum tersaji dalam dashboard monitoring. Kondisi ini menyebabkan data sulit ditelusuri kembali, belum dapat direkap secara berkala, serta belum dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Akibatnya, identifikasi jenis pertanyaan yang diajukan masyarakat, jumlah pengaduan yang masuk, dan tindak lanjut pengaduan belum dapat dilakukan secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan dashboard monitoring yang mampu

menyajikan data pertanyaan dan pengaduan masyarakat secara real time untuk mendukung monitoring dan evaluasi pelayanan.



Gambar 3.3 Data percakapan hanya tersimpan pada riwayat WhatsApp

B. Analisis Isu

1. Analisis Tapisan Metode APKL

Penilaian APKL dilakukan berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis terhadap kondisi di unit kerja, yang selanjutnya dikonsultasikan dengan mentor sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan isu prioritas. Berdasarkan 3 (tiga) isu yang telah diidentifikasi, dilakukan analisis tapisan menggunakan metode APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Kelayakan). Analisis ini bertujuan untuk menentukan isu yang paling layak dijadikan prioritas dalam kegiatan aktualisasi. Hasil analisis APKL ditunjukkan pada Tabel berikut:

No	Isu	A	P	K	L
1	Belum tersedianya sistem layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi pada pelayanan administrasi kependudukan	√	√	√	√
2	Sistem pelaporan dan monitoring NIK bermasalah belum terintegrasi	√	√	√	√
3	Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum optimal	√	√	√	√

Tabel 3.1 Metode APKL

Berdasarkan hasil analisis APKL, ketiga isu memenuhi kriteria aktual, problematik, menyangkut kepentingan masyarakat luas, serta layak untuk diselesaikan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lanjutan menggunakan metode USG untuk menentukan isu prioritas yang akan dijadikan core issue dalam kegiatan aktualisasi.

2. Analisis Prioritas Isu Metode USG

Analisis USG (Urgency, Seriousness, Growth) digunakan untuk menentukan tingkat prioritas setiap isu berdasarkan tingkat urgensi, tingkat keseriusan dampak yang ditimbulkan, serta potensi perkembangan permasalahan apabila tidak segera ditangani. Penilaian dilakukan menggunakan skala 1–5 dengan kriteria: Sangat Rendah (1), Rendah (2), Sedang (3), Tinggi (4), Sangat Tinggi (5)

No	Isu	U	S	G	Total
1	Belum tersedianya sistem layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi pada pelayanan administrasi kependudukan	4	4	4	12
2	Sistem pelaporan dan monitoring NIK bermasalah belum terintegrasi	3	4	3	10
3	Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum optimal	3	3	4	10

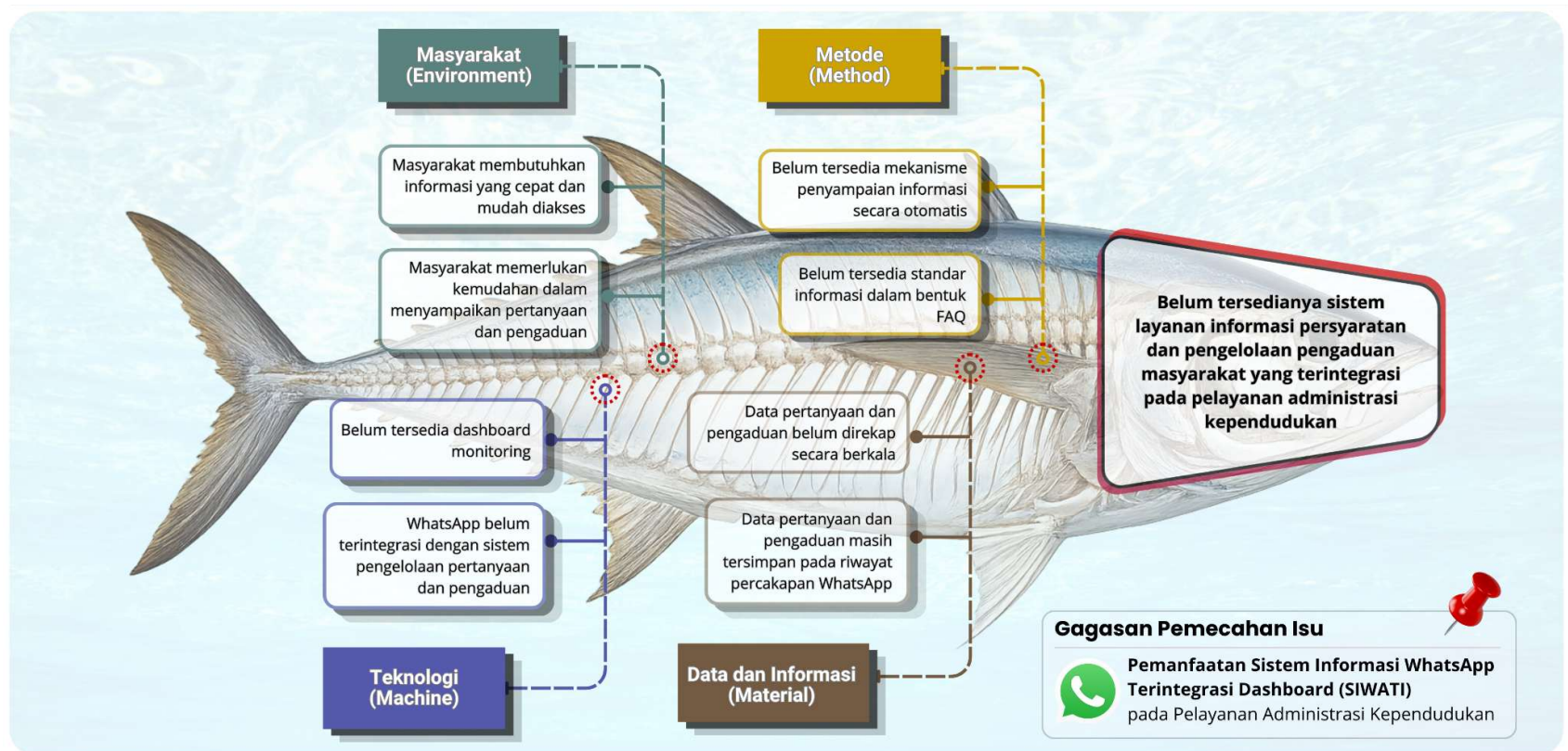
Tabel 3.2 Metode USG

Berdasarkan hasil analisis USG pada tabel diperoleh bahwa isu:

“Belum tersedianya sistem layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi pada pelayanan administrasi kependudukan” memperoleh nilai tertinggi yaitu 12 sehingga ditetapkan sebagai core issue dalam kegiatan aktualisasi. Isu tersebut dipilih karena secara langsung mempengaruhi kualitas penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat, efektivitas kerja petugas pelayanan, serta proses monitoring dan evaluasi pelayanan. Selain itu, apabila tidak segera ditangani, permasalahan tersebut berpotensi menyebabkan meningkatnya jumlah pertanyaan berulang, keterlambatan respon pelayanan, serta kurang optimalnya pemanfaatan data pelayanan sebagai dasar pengambilan keputusan. Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi berupa ***Pemanfaatan Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur*** sebagai solusi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi informasi.

C. FISHBONE

Berdasarkan core isu yang telah ditetapkan, dilakukan analisis akar penyebab masalah menggunakan metode Fishbone Diagram. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan penyebab masalah ke dalam empat faktor utama, yaitu Masyarakat (Environment), Metode (Method), Teknologi (Machine), serta Data dan Informasi (Material). Hasil analisis ditunjukkan pada Gambar Fishbone Diagram.



Gambar 3.4 Metode Fishbone Diagram

Untuk memperjelas hasil analisis, identifikasi akar masalah, alternatif penyelesaian, dan dampak apabila isu tidak ditangani disajikan pada Tabel Matriks rancangan Aktualisasi.

No	Aspek	Akar Masalah	Alternatif Penyelesaian (Kegiatan Kreatif dan Inovatif)	Analisis Dampak Jika Isu Tidak Ditangani
1	Masyarakat (Environment)	a. Masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan mudah diakses b. Masyarakat memerlukan kemudahan dalam menyampaikan pertanyaan dan pengaduan	Menyediakan layanan informasi dan pengaduan berbasis WhatsApp yang mudah diakses masyarakat	Masyarakat mengalami kesulitan memperoleh informasi dan menyampaikan pertanyaan maupun pengaduan secara cepat
2	Metode (Method)	a. Belum tersedia mekanisme penyampaian informasi secara otomatis b. Belum tersedia standar informasi dalam bentuk FAQ. Pengaduan	Menyusun FAQ layanan administrasi kependudukan dan menerapkan fitur auto reply WhatsApp	Penyampaian informasi masih bergantung pada petugas dan pertanyaan yang sama terus berulang
3	Teknologi (Machine)	a. WhatsApp belum terintegrasi sistem pengelolaan pertanyaan dan pengaduan b. Belum tersedia dashboard monitoring	Mengintegrasikan WhatsApp dengan Google Spreadsheet dan dashboard monitoring	Pengelolaan pertanyaan dan pengaduan belum terhubung dan monitoring layanan sulit dilakukan
4	Data dan Informasi (Material)	a. Data pertanyaan dan pengaduan masih tersimpan pada riwayat percakapan WhatsApp b. Data pertanyaan dan pengaduan belum direkap secara berkala	Membangun sistem rekapitulasi data dan dashboard monitoring secara otomatis	Data sulit ditelusuri kembali dan belum dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi pelayanan

Tabel 3.3 Analisis Fishbone Diagram

Berdasarkan analisis tersebut, diketahui bahwa kebutuhan masyarakat akan informasi persyaratan dan penyampaian pengaduan belum didukung oleh mekanisme informasi otomatis, integrasi sistem, pengelolaan data yang memadai, serta dashboard monitoring. Oleh karena itu, diperlukan inovasi berupa **Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI)** sebagai upaya mendukung layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan.

D. ARGUMENTASI TERHADAP CORE ISU TERPILIH

Berdasarkan hasil analisis APKL, USG, dan Fishbone Diagram, diperoleh core isu yaitu **“Belum tersedianya sistem layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi pada pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.”**

Isu ini dipilih karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi persyaratan layanan administrasi kependudukan serta menyampaikan pertanyaan dan pengaduan. Selain berdampak pada kualitas pelayanan, isu ini juga berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan informasi, pengaduan, serta monitoring pelayanan.

Apabila tidak segera ditangani, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan secara cepat, sementara data pelayanan belum dapat dimanfaatkan secara efektif sebagai bahan monitoring dan evaluasi. Oleh karena itu, diperlukan inovasi berupa Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Dengan mempertimbangkan urgensi permasalahan serta dampak yang ditimbulkan, melalui **pemanfaatan teknologi informasi berupa Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI)** yang mendukung penyediaan informasi persyaratan layanan dan pengelolaan pengaduan masyarakat secara lebih terintegrasi. Upaya tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

E. MATRIKS RANCANGAN AKTUALISASI

Unit Kerja	: Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) – Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur
Identifikasi Isu	: 1. Belum efektifnya penyampaian informasi administrasi kependudukan kepada masyarakat 2. Belum maksimalnya pemanfaatan WhatsApp sebagai media layanan informasi administrasi kependudukan 3. Belum tersedianya dashboard monitoring pertanyaan dan pengaduan masyarakat
Isu yang Diangkat	: Belum tersedianya sistem layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi pada pelayanan administrasi kependudukan.
Gagasan Pemecahan Isu	: Pemanfaatan Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Sebagai upaya penyelesaian isu terkait belum tersedianya sistem layanan informasi persyaratan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi, diperlukan serangkaian kegiatan yang terencana, terukur, dan sesuai dengan tugas serta fungsi peserta. Kegiatan aktualisasi difokuskan pada pengembangan layanan informasi dan pengaduan berbasis WhatsApp yang didukung oleh sistem rekapitulasi data dan dashboard monitoring sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi juga diharapkan dapat mendukung penyediaan informasi persyaratan layanan yang lebih mudah diakses masyarakat, membantu pengelolaan pertanyaan dan pengaduan secara lebih terstruktur, serta menyediakan data yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelayanan. Matriks rancangan aktualisasi kegiatan ***“Pemanfaatan Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur”*** disajikan pada Tabel Matriks Rancangan Aktualisasi.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output Per Tahapan	Nilai ASN BerAKHLAK	Kontribusi Terhadap Misi Organisasi	Pihak yang Terlibat
1	Analisis Kebutuhan Layanan	1. Mengumpulkan dan mengidentifikasi informasi persyaratan pelayanan 2. Mengidentifikasi pertanyaan dan pengaduan yang sering disampaikan masyarakat 3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor dan Operator Layanan 4. Menyusun laporan hasil analisis kebutuhan layanan berdasarkan hasil identifikasi dan konsultasi	1. Daftar informasi persyaratan pelayanan 2. Daftar pertanyaan dan pengaduan yang sering disampaikan 3. Daftar masukan dan rekomendasi pengembangan layanan informasi 4. Laporan hasil analisis kebutuhan layanan	Berorientasi Pelayanan Saya akan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat sebagai dasar peningkatan pelayanan. Akuntabel Saya akan menggunakan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam proses analisis. Kompeten Saya akan melakukan analisis kebutuhan layanan secara cermat dan sistematis. Harmonis Saya akan menghargai setiap masukan mentor dan Operator Layanan dalam proses analisis kebutuhan layanan.	Mendukung pencapaian Misi ke-6 (Reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik) melalui identifikasi kebutuhan layanan sebagai dasar pengembangan sistem pelayanan.	Mentor, Operator Layanan, Peserta Latsar

				Kolaboratif Saya akan berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan kebutuhan layanan.		
Analisis Dampak: Apabila nilai-nilai ASN BerAKHLAK tidak diterapkan, maka proses analisis kebutuhan layanan berpotensi tidak dilakukan secara objektif, akurat, dan kolaboratif sehingga kebutuhan pengguna tidak teridentifikasi secara optimal serta mengakibatkan pengembangan layanan menjadi kurang tepat sasaran. Akar Masalah yang Diselesaikan (Fishbone): • Masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan mudah diakses (Masyarakat) • Masyarakat memerlukan kemudahan dalam menyampaikan pertanyaan dan pengaduan (Masyarakat)						
2	Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan	1. Mengumpulkan informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang akan disusun dalam bentuk FAQ 2. Menyusun daftar pertanyaan yang sering diajukan masyarakat beserta jawabannya 3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor serta Operator Layanan untuk memastikan kesesuaian isi FAQ 4. Menyusun dan menyempurnakan dokumen FAQ layanan administrasi kependudukan	1. Bahan penyusunan FAQ layanan administrasi 2. Daftar pertanyaan dan jawaban (FAQ) layanan administrasi 3. Daftar masukan penyempurnaan FAQ 4. Dokumen FAQ layanan administrasi kependudukan	Berorientasi Pelayanan Saya akan menyusun FAQ yang jelas dan mudah dipahami masyarakat. Akuntabel Saya akan menyusun FAQ berdasarkan ketentuan pelayanan yang berlaku. Kompeten Saya akan menyusun informasi pelayanan secara sistematis dan mudah dipahami. Harmonis Saya akan menghargai	Mendukung pencapaian Misi ke-6 (Reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik) melalui penyediaan informasi pelayanan yang lebih mudah diakses dan dipahami masyarakat.	Mentor, Operator Layanan

				masukannya mentor dan Operator Layanan dalam penyempurnaan FAQ. Kolaboratif Saya akan berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan FAQ.		
	Analisis Dampak: Apabila nilai-nilai ASN BerAKHLAK tidak diterapkan, maka FAQ yang disusun berpotensi kurang akurat, kurang informatif, dan tidak sesuai kebutuhan masyarakat sehingga kualitas penyampaian informasi pelayanan kurang optimal. Akar Masalah yang Diselesaikan (Fishbone): • Belum tersedia mekanisme penyampaian informasi secara otomatis (Metode) • Belum tersedia standar informasi dalam bentuk FAQ (Metode)					
3	Pengembangan Layanan Informasi Berbasis WhatsApp	1. Menyiapkan layanan WhatsApp sebagai media informasi administrasi kependudukan 2. Memasukkan informasi pelayanan dan FAQ ke dalam sistem WhatsApp 3. Mengembangkan fitur layanan informasi otomatis pada WhatsApp 4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan layanan WhatsApp	1. Akun WhatsApp pelayanan yang siap digunakan 2. Konten informasi pelayanan dan FAQ yang telah disusun dalam WhatsApp 3. Menu layanan dan balasan otomatis yang berfungsi 4. Hasil pengujian dan perbaikan layanan WhatsApp	Berorientasi Pelayanan Saya akan mengembangkan layanan WhatsApp mempermudah masyarakat. Akuntabel Saya akan memastikan informasi melalui layanan WhatsApp akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.	Mendukung pencapaian Misi ke-6 (Reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik) melalui pengembangan layanan informasi berbasis WhatsApp.	Mentor, Operator Layanan

				Kompeten Saya akan mengembangkan layanan berdasarkan hasil analisis kebutuhan. Loyal Saya akan mengembangkan layanan sesuai kebutuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Adaptif Saya akan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kolaboratif Saya akan berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam pengembangan.		
	Analisis Dampak: Apabila nilai-nilai ASN BerAKHLAK tidak diterapkan, maka pengembangan layanan informasi berbasis WhatsApp berpotensi tidak memenuhi kebutuhan pengguna, kurang efektif dalam penyampaian informasi pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Akar Masalah yang Diselesaikan (Fishbone): • Belum tersedia mekanisme penyampaian informasi secara otomatis (Metode) • WhatsApp belum terintegrasi dengan sistem pengelolaan pertanyaan dan pengaduan (Teknologi)					

6	Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan	1. Memperkenalkan dan memberikan penjelasan penggunaan sistem kepada Operator Layanan 2. Melakukan publikasi dan penyebaran informasi layanan kepada masyarakat 3. Mengumpulkan masukan dan hasil penggunaan sistem dari pengguna layanan 4. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem berdasarkan hasil implementasi dan masukan pengguna	1. Hasil pelaksanaan pengenalan dan penjelasan penggunaan sistem kepada Operator Layanan 2. Media publikasi layanan yang telah disebarluaskan kepada masyarakat 3. Daftar masukan dan hasil penggunaan sistem dari pengguna layanan 4. Hasil evaluasi dan penyempurnaan sistem	Berorientasi Pelayanan Saya akan memastikan layanan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Akuntabel Saya akan menggunakan hasil implementasi dan masukan pengguna sebagai bahan evaluasi. Kompeten Saya akan melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem secara berkelanjutan. Harmonis Saya akan menghargai setiap masukan dari pengguna layanan dan Operator Layanan. Loyal Saya akan melaksanakan implementasi dan evaluasi sistem sebagai bentuk dukungan terhadap	Mendukung pencapaian Misi ke-6 (Reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik) melalui implementasi, monitoring, dan evaluasi layanan teknologi informasi secara berkelanjutan.	Mentor, Pimpinan, Operator Layanan, Masyarakat
---	--	---	---	--	---	--

				peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Adaptif Saya akan menyesuaikan sistem berdasarkan kebutuhan dan masukan pengguna. Kolaboratif Saya akan berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam proses implementasi, monitoring, dan evaluasi sistem.		
	Analisis Dampak: Apabila nilai-nilai ASN BerAKHLAK tidak diterapkan, maka implementasi layanan berpotensi tidak berjalan optimal, kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna, serta tidak mendukung perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Akar Masalah yang Diselesaikan (Fishbone): • Masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan mudah diakses (Masyarakat) • Masyarakat memerlukan kemudahan dalam menyampaikan pertanyaan dan pengaduan (Masyarakat)					

Tabel 3.4 Matriks Rancangan Aktualisasi

F. MATRIKS RENCANA PENERAPAN NILAI-NILAI BERAKHLAK

No	Nilai Dasar	Kegiatan 1	Kegiatan 2	Kegiatan 3	Kegiatan 4	Kegiatan 5	Kegiatan 6	Jumlah Aktualisasi
		Analisis Kebutuhan Layanan	Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan	Pengembangan Layanan Informasi Berbasis WhatsApp	Pengembangan Sistem Pengelolaan dan Rekapitulasi Data	Pembuatan Dashboard Monitoring	Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan	
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	-	-	1	4
2	Akuntabel	1	1	1	1	1	1	6
3	Kompeten	1	1	1	1	1	1	6
4	Harmonis	1	1	-	-	-	1	3
5	Loyal	-	-	1	-	-	1	2
6	Adaptif	-	-	1	1	1	1	4
7	Kolaboratif	1	1	1	1	1	1	6
Total		5	5	6	4	4	7	31

Tabel 3.5 Matriks Rencana Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK

G. JADWAL KEGIATAN

Berikut adalah plotting jadwal rencana pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang telah diuraikan ditunjukkan oleh Tabel Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	12 Juni s.d 14 Juni	15 Juni s.d 19 Juni	20 Juni s.d 1 Juli	2 Juli s.d 11 Juli	12 Juli s.d 17 Juli	18 Juli s.d 24 Juli
1	Analisis Kebutuhan Layanan	1. Mengumpulkan dan mengidentifikasi informasi persyaratan pelayanan	■					
		2. Mengidentifikasi pertanyaan dan pengaduan yang sering disampaikan masyarakat	■					
		3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor dan Operator Layanan	■					
		4. Menyusun laporan hasil analisis kebutuhan layanan berdasarkan hasil identifikasi dan konsultasi	■					
2	Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan	1. Mengumpulkan informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang akan disusun dalam bentuk FAQ		■				
		2. Menyusun daftar pertanyaan yang sering diajukan masyarakat beserta jawabannya		■				
		3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor serta Operator Layanan untuk memastikan kesesuaian isi FAQ		■				
		4. Menyusun dan menyempurnakan dokumen FAQ layanan administrasi kependudukan		■				
3	Pengembangan Layanan Informasi Berbasis WhatsApp	1. Menyiapkan layanan WhatsApp sebagai media informasi administrasi kependudukan			■			
		2. Memasukkan informasi pelayanan dan FAQ ke dalam sistem WhatsApp			■			
		3. Mengembangkan fitur layanan informasi otomatis pada WhatsApp			■			
		4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan layanan WhatsApp			■			

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	12 Juni s.d 14 Juni	15 Juni s.d 19 Juni	20 Juni s.d 1 Juli	2 Juli s.d 11 Juli	12 Juli s.d 17 Juli	18 Juli s.d 24 Juli
4	Pengembangan Sistem Pengelolaan dan Rekapitulasi Data	1. Menyiapkan media penyimpanan data untuk pengelolaan pertanyaan dan pengaduan masyarakat				■		
		2. Menyusun format pencatatan data pertanyaan dan pengaduan yang akan digunakan dalam sistem				■		
		3. Mengintegrasikan layanan WhatsApp dengan sistem pencatatan data				■		
		4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan proses pencatatan data secara otomatis				■		
5	Pembuatan Dashboard Monitoring	1. Menentukan kebutuhan informasi yang akan ditampilkan pada dashboard monitoring					■	
		2. Menghubungkan dashboard dengan sistem pengelolaan dan rekapitulasi data					■	
		3. Menyusun tampilan dashboard yang memuat grafik dan rekapitulasi data					■	
		4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan dashboard monitoring					■	
6	Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan	1. Memperkenalkan dan memberikan penjelasan penggunaan sistem kepada Operator Layanan						■
		2. Melakukan publikasi dan penyebarluasan informasi layanan kepada masyarakat						■
		3. Mengumpulkan masukan dan hasil penggunaan sistem dari pengguna layanan						■
		4. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem berdasarkan hasil implementasi dan masukan pengguna						■

Tabel 3.6 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

BAB IV

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matriks Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Nilai ASN BerAKHLAK	Output Per Tahapan	Keterangan
1	Analisis Kebutuhan Layanan	1. Mengumpulkan dan mengidentifikasi informasi persyaratan pelayanan 2. Mengidentifikasi pertanyaan dan pengaduan yang sering disampaikan masyarakat 3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor dan Operator Layanan 4. Menyusun laporan hasil analisis kebutuhan layanan berdasarkan hasil identifikasi dan konsultasi	12-14 Juni 2026	Berorientasi Pelayanan Saya mengidentifikasi kebutuhan masyarakat sebagai dasar peningkatan pelayanan. Akuntabel Saya menggunakan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam proses analisis. Kompeten Saya melakukan analisis kebutuhan layanan secara cermat dan sistematis. Harmonis Saya menghargai setiap masukan mentor dan Operator Layanan dalam proses analisis kebutuhan layanan. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan kebutuhan layanan.	1. Daftar informasi persyaratan pelayanan 2. Daftar pertanyaan dan pengaduan yang sering disampaikan 3. Daftar masukan dan rekomendasi pengembangan layanan informasi 4. Laporan hasil analisis kebutuhan layanan	Lokasi: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Media: • Laptop • Printer • Aplikasi google chrome • Aplikasi microsoft office • Website silamtimberjaya • Aplikasi whatsapp

2	Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan	1. Mengumpulkan informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang akan disusun dalam bentuk FAQ 2. Menyusun daftar pertanyaan yang sering diajukan masyarakat beserta jawabannya 3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor serta Operator Layanan untuk memastikan kesesuaian isi FAQ 4. Menyusun dan menyempurnakan dokumen FAQ layanan administrasi kependudukan	15-19 Juni 2026	Berorientasi Pelayanan Saya menyusun FAQ yang jelas dan mudah dipahami masyarakat. Akuntabel Saya menyusun FAQ berdasarkan ketentuan pelayanan yang berlaku. Kompeten Saya menyusun informasi pelayanan secara sistematis dan mudah dipahami. Harmonis Saya menghargai masukan mentor dan Operator Layanan dalam penyempurnaan FAQ. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan FAQ.	1. Bahan penyusunan FAQ layanan administrasi 2. Daftar pertanyaan dan jawaban (FAQ) layanan administrasi 3. Daftar masukan penyempurnaan FAQ 4. Dokumen FAQ layanan administrasi kependudukan	Lokasi: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Media: • Laptop • Printer • Aplikasi google chrome • Aplikasi microsoft office
3	Pengembangan Layanan Informasi Berbasis WhatsApp	1. Menyiapkan layanan WhatsApp sebagai media informasi administrasi kependudukan 2. Memasukkan informasi pelayanan dan FAQ ke dalam sistem WhatsApp	20 Juni-1 Juli 2026	Berorientasi Pelayanan Saya mengembangkan layanan WhatsApp mempermudah masyarakat. Akuntabel Saya memastikan informasi melalui layanan WhatsApp	1. Akun WhatsApp pelayanan yang siap digunakan 2. Konten informasi pelayanan dan FAQ yang telah disusun dalam WhatsApp	Lokasi: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Media: • Laptop

		3. Mengembangkan fitur layanan informasi otomatis pada WhatsApp 4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan layanan WhatsApp		akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten Saya mengembangkan layanan berdasarkan hasil analisis kebutuhan. Loyal Saya mengembangkan layanan sesuai kebutuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Adaptif Saya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam pengembangan.	3. Menu layanan dan balasan otomatis yang berfungsi 4. Hasil pengujian dan perbaikan layanan WhatsApp	• Printer • Aplikasi google chrome • Aplikasi microsoft office • Aplikasi whatsapp • Webiste kirimi autoreply
4	Pengembangan Sistem Pengelolaan dan Rekapitulasi Data	1. Menyiapkan media penyimpanan data untuk pengelolaan pertanyaan dan pengaduan masyarakat 2. Menyusun format pencatatan data pertanyaan dan pengaduan yang akan digunakan dalam sistem 3. Mengintegrasikan layanan WhatsApp dengan sistem	2-11 Juli 2026	Akuntabel Saya memastikan data pertanyaan dan pengaduan tercatat secara lengkap dan akurat. Kompeten Saya menyusun sistem pencatatan data yang terstruktur sesuai kebutuhan.	1. Media penyimpanan data yang siap digunakan 2. Format pencatatan data pertanyaan dan pengaduan yang telah disusun 3. Sistem pencatatan data yang terhubung	Lokasi: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Media: • Laptop • Printer • Aplikasi google chrome

		pencatatan data 4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan proses pencatatan data secara otomatis		Adaptif Saya memanfaatkan teknologi digital dalam pengelolaan dan rekapitulasi data. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam pengembangan sistem.	dengan layanan WhatsApp 4. Hasil pengujian dan penyempurnaan sistem pencatatan data	• Aplikasi microsoft office • Aplikasi whatsapp • Webiste kirim autoreply • Akun google • Google spreadsheet • Google appscript
5	Pembuatan Dashboard Monitoring	1. Menentukan kebutuhan informasi yang akan ditampilkan pada dashboard monitoring 2. Menghubungkan dashboard dengan sistem pengelolaan dan rekapitulasi data 3. Menyusun tampilan dashboard yang memuat grafik dan rekapitulasi data 4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan dashboard monitoring	12-17 Juli 2026	Akuntabel Saya menampilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten Saya menyusun dashboard yang informatif dan mudah digunakan. Adaptif Saya memanfaatkan teknologi dashboard untuk monitoring berbasis data. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan dashboard.	1. Daftar informasi yang akan ditampilkan pada dashboard monitoring 2. Dashboard yang terhubung dengan sistem pengelolaan dan rekapitulasi data 3. Tampilan dashboard monitoring yang memuat grafik dan rekapitulasi data 4. Hasil pengujian dan penyempurnaan dashboard monitoring	Lokasi: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Media: • Laptop • Printer • Aplikasi google chrome • Aplikasi microsoft office • Aplikasi whatsapp • Webiste kirim autoreply • Akun google

						• Google spreadsheet • Google appscript • Google data studio
6	Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan	1. Memperkenalkan dan memberikan penjelasan penggunaan sistem kepada Operator Layanan 2. Melakukan publikasi dan penyebarluasan informasi layanan kepada masyarakat 3. Mengumpulkan masukan dan hasil penggunaan sistem dari pengguna layanan 4. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem berdasarkan hasil implementasi dan masukan pengguna	18-24 Juli 2026	Berorientasi Pelayanan Saya memastikan layanan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Akuntabel Saya menggunakan hasil implementasi dan masukan pengguna sebagai bahan evaluasi. Kompeten Saya melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem secara berkelanjutan. Harmonis Saya menghargai setiap masukan dari pengguna layanan dan Operator Layanan. Loyal Saya melaksanakan implementasi dan evaluasi sistem sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan	1. Hasil pelaksanaan pengenalan dan penjelasan penggunaan sistem kepada Operator Layanan 2. Media publikasi layanan yang telah disebarluaskan kepada masyarakat 3. Daftar masukan dan hasil penggunaan sistem dari pengguna layanan 4. Hasil evaluasi dan penyempurnaan sistem	Lokasi: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Media: • Laptop • Printer • Aplikasi google chrome • Aplikasi microsoft office • Website Canva • Aplikasi Capcut • Akun Media sosial kantor: instagram, tiktok, facebook, whatsapp

				administrasi kependudukan. Adaptif Saya menyesuaikan sistem berdasarkan kebutuhan dan masukan pengguna.		
--	--	--	--	--	--	--

Tabel 4.1 Matriks Pelaksanaan Kegiatan

B. Pelaksanaan Kegiatan dan Aktualisasi Nilai Dasar

Kegiatan aktualisasi nilai-nilai dasar ASN telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan mulai tanggal 12 Juni-24 Juli 2026.

Beberapa kegiatan yang dilakukan saat masa habituasi antara lain:

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Aktualisasi Nilai ASN BerAKHLAK	Waktu
1	Analisis Kebutuhan Layanan	1. Mengumpulkan dan mengidentifikasi informasi persyaratan pelayanan 2. Mengidentifikasi pertanyaan dan pengaduan yang sering disampaikan masyarakat 3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor dan Operator Layanan	Berorientasi Pelayanan Saya mengidentifikasi kebutuhan masyarakat sebagai dasar peningkatan pelayanan. Akuntabel Saya menggunakan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam proses analisis. Kompeten Saya melakukan analisis kebutuhan layanan secara cermat dan sistematis. Harmonis Saya menghargai setiap masukan mentor dan Operator Layanan dalam proses analisis kebutuhan layanan. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan kebutuhan layanan.	12-14 Juni 2026

4. Menyusun laporan hasil analisis kebutuhan layanan berdasarkan hasil identifikasi dan konsultasi

Output:

a. Daftar Informasi Persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Jenis Layanan	Informasi yang Dikumpulkan
1	KTP-el	Persyaratan penerbitan KTP-el baru, perubahan elemen data, cetak ulang karena rusak atau hilang
2	Kartu Keluarga	Persyaratan penerbitan KK baru, perubahan data, penambahan atau pengurangan anggota keluarga
3	KIA	Persyaratan penerbitan KIA untuk anak usia 0–17 tahun kurang satu hari
4	Akta Kelahiran	Persyaratan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran
5	Akta Kematian	Persyaratan pencatatan dan penerbitan akta kematian
6	Akta Perkawinan	Persyaratan pencatatan perkawinan non muslim
7	IKD	Persyaratan aktivasi Identitas Kependudukan Digital
8	Pindah Alamat	Persyaratan perpindahan penduduk
9	Pelayanan Online	Informasi mekanisme pengajuan layanan secara online

b. Daftar Pertanyaan yang Sering Disampaikan Masyarakat

No	Jenis Pertanyaan
1	Persyaratan pembuatan KTP-el
2	Penggantian KTP-el hilang atau rusak
3	Perubahan data pada KTP-el
4	Persyaratan perekaman dan cetak ulang KTP-el
5	Persyaratan pembuatan atau perubahan Kartu Keluarga (KK)
6	Persyaratan pemecahan Kartu Keluarga (KK)
7	Persyaratan perpindahan penduduk (pindah alamat)
8	Persyaratan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
9	Persyaratan pembuatan atau pembaruan Akta Kelahiran
10	Persyaratan pembuatan Akta Kematian
11	Persyaratan legalisir dan pembaruan dokumen kependudukan
12	Informasi status penyelesaian layanan
13	Mekanisme pengajuan layanan administrasi kependudukan secara online
14	Lokasi dan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan

			c. Daftar Masukan dan Saran Mentor serta Operator Layanan <table><tr><th>No</th><th>Pemberi Masukan</th><th>Masukan dan Saran</th></tr><tr><td>1</td><td>Mentor</td><td>Informasi persyaratan pelayanan yang akan dimuat perlu mengacu pada informasi pelayanan yang berlaku agar masyarakat memperoleh informasi yang benar dan sesuai ketentuan.</td></tr><tr><td>2</td><td>Mentor</td><td>Informasi pelayanan perlu disusun secara sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.</td></tr><tr><td>3</td><td>Mentor</td><td>Pertanyaan yang sering disampaikan masyarakat melalui layanan WhatsApp dapat digunakan sebagai bahan penyusunan informasi layanan.</td></tr><tr><td>4</td><td>Operator Layanan</td><td>Informasi persyaratan pelayanan merupakan jenis informasi yang paling sering diminta masyarakat sehingga perlu menjadi prioritas dalam layanan informasi.</td></tr><tr><td>5</td><td>Operator Layanan</td><td>Informasi yang disusun perlu menyesuaikan kebutuhan informasi yang paling sering ditanyakan masyarakat.</td></tr></table> d. Laporan Hasil Analisis Kebutuhan Layanan <table><tr><th>No</th><th>Aspek Analisis</th><th>Hasil Analisis</th></tr><tr><td>1</td><td>Informasi Persyaratan Pelayanan</td><td>Diperoleh informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi KK, KTP-el, KIA, Surat Keterangan Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.</td></tr><tr><td>2</td><td>Pertanyaan Masyarakat</td><td>Diperoleh berbagai pertanyaan masyarakat yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan, perubahan data kependudukan, perpindahan penduduk, dan status penyelesaian layanan.</td></tr><tr><td>3</td><td>Masukan Mentor dan Operator Layanan</td><td>Diperoleh masukan mengenai penyusunan informasi pelayanan yang mudah dipahami, sesuai ketentuan yang berlaku, dan sesuai kebutuhan masyarakat.</td></tr><tr><td>4</td><td>Ringkasan Hasil Analisis</td><td>Hasil identifikasi informasi pelayanan, pertanyaan masyarakat, dan masukan mentor serta operator layanan telah dirangkum sebagai bahan pelaksanaan kegiatan selanjutnya.</td></tr></table>	No	Pemberi Masukan	Masukan dan Saran	1	Mentor	Informasi persyaratan pelayanan yang akan dimuat perlu mengacu pada informasi pelayanan yang berlaku agar masyarakat memperoleh informasi yang benar dan sesuai ketentuan.	2	Mentor	Informasi pelayanan perlu disusun secara sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.	3	Mentor	Pertanyaan yang sering disampaikan masyarakat melalui layanan WhatsApp dapat digunakan sebagai bahan penyusunan informasi layanan.	4	Operator Layanan	Informasi persyaratan pelayanan merupakan jenis informasi yang paling sering diminta masyarakat sehingga perlu menjadi prioritas dalam layanan informasi.	5	Operator Layanan	Informasi yang disusun perlu menyesuaikan kebutuhan informasi yang paling sering ditanyakan masyarakat.	No	Aspek Analisis	Hasil Analisis	1	Informasi Persyaratan Pelayanan	Diperoleh informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi KK, KTP-el, KIA, Surat Keterangan Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.	2	Pertanyaan Masyarakat	Diperoleh berbagai pertanyaan masyarakat yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan, perubahan data kependudukan, perpindahan penduduk, dan status penyelesaian layanan.	3	Masukan Mentor dan Operator Layanan	Diperoleh masukan mengenai penyusunan informasi pelayanan yang mudah dipahami, sesuai ketentuan yang berlaku, dan sesuai kebutuhan masyarakat.	4	Ringkasan Hasil Analisis	Hasil identifikasi informasi pelayanan, pertanyaan masyarakat, dan masukan mentor serta operator layanan telah dirangkum sebagai bahan pelaksanaan kegiatan selanjutnya.	
No	Pemberi Masukan	Masukan dan Saran																																			
1	Mentor	Informasi persyaratan pelayanan yang akan dimuat perlu mengacu pada informasi pelayanan yang berlaku agar masyarakat memperoleh informasi yang benar dan sesuai ketentuan.																																			
2	Mentor	Informasi pelayanan perlu disusun secara sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.																																			
3	Mentor	Pertanyaan yang sering disampaikan masyarakat melalui layanan WhatsApp dapat digunakan sebagai bahan penyusunan informasi layanan.																																			
4	Operator Layanan	Informasi persyaratan pelayanan merupakan jenis informasi yang paling sering diminta masyarakat sehingga perlu menjadi prioritas dalam layanan informasi.																																			
5	Operator Layanan	Informasi yang disusun perlu menyesuaikan kebutuhan informasi yang paling sering ditanyakan masyarakat.																																			
No	Aspek Analisis	Hasil Analisis																																			
1	Informasi Persyaratan Pelayanan	Diperoleh informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi KK, KTP-el, KIA, Surat Keterangan Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.																																			
2	Pertanyaan Masyarakat	Diperoleh berbagai pertanyaan masyarakat yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan, perubahan data kependudukan, perpindahan penduduk, dan status penyelesaian layanan.																																			
3	Masukan Mentor dan Operator Layanan	Diperoleh masukan mengenai penyusunan informasi pelayanan yang mudah dipahami, sesuai ketentuan yang berlaku, dan sesuai kebutuhan masyarakat.																																			
4	Ringkasan Hasil Analisis	Hasil identifikasi informasi pelayanan, pertanyaan masyarakat, dan masukan mentor serta operator layanan telah dirangkum sebagai bahan pelaksanaan kegiatan selanjutnya.																																			
2	Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan	1. Mengumpulkan informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang akan disusun dalam bentuk FAQ 2. Menyusun daftar pertanyaan yang sering	Berorientasi Pelayanan Saya menyusun FAQ yang jelas dan mudah dipahami masyarakat. Akuntabel Saya menyusun FAQ berdasarkan ketentuan pelayanan yang berlaku. Kompeten Saya menyusun informasi pelayanan secara sistematis dan mudah dipahami.	15-19 Juni 2026																																	

- diajukan masyarakat beserta jawabannya
3. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan mentor serta Operator Layanan untuk memastikan kesesuaian isi FAQ
 4. Menyusun dan menyempurnakan dokumen FAQ layanan administrasi kependudukan

Harmonis

Saya menghargai masukan mentor dan Operator Layanan dalam penyempurnaan FAQ.

Kolaboratif

Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan FAQ.

Output:

a. Bahan Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan

No	Jenis Layanan	Hasil Informasi dari kegiatan 1	Materi FAQ yang Disusun
1	KTP-el	Persyaratan pembuatan KTP-el baru, perubahan data, dan penggantian KTP-el hilang atau rusak	KTP-el baru, masa berlaku, perubahan data, serta penanganan KTP-el hilang atau rusak
2	Kartu Keluarga (KK)	Persyaratan penerbitan KK baru, perubahan data, penambahan dan pengurangan anggota keluarga	KK baru, perubahan data keluarga, penambahan anggota keluarga, dan pengurangan anggota keluarga
3	KIA	Persyaratan penerbitan dan penggantian KIA	Pembuatan KIA dan penggantian KIA hilang atau rusak
4	Akta Kelahiran	Persyaratan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran	Pembuatan Akta Kelahiran
5	Akta Kematian	Persyaratan pencatatan dan penerbitan Akta Kematian	Pembuatan Akta Kematian
6	Akta Perkawinan	Persyaratan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan	Syarat dan dokumen pendukung Akta Perkawinan
7	IKD	Persyaratan dan prosedur aktivasi IKD	Aktivasi IKD dan persiapan yang diperlukan
8	Pindah Alamat	Persyaratan pindah alamat	Perpindahan penduduk
9	Pelayanan Online	Mekanisme pengajuan dokumen kependudukan secara online	Tata cara pengajuan layanan secara online
10	Informasi Pelayanan	Informasi jam pelayanan, lokasi kantor	Jam pelayanan, lokasi kantor, media sosial, dan biaya layanan
11	Informasi Pelayanan	Informasi media sosial, dan biaya layanan	Jam pelayanan, lokasi kantor, media sosial, dan biaya layanan
12	Pengaduan Layanan	Mekanisme penyampaian pengaduan layanan	Cara menyampaikan pengaduan dan informasi yang perlu disampaikan
13	Bantuan	Mekanisme bantuan dan konsultasi layanan	Bantuan layanan dan konsultasi informasi kependudukan

b. Daftar FAQ Pertanyaan yang Sering Disampaikan Masyarakat

No	Layanan	Pertanyaan yang Disusun	Materi Jawaban
1	KTP-el	Apa syarat membuat KTP-el baru?	Dokumen dan persyaratan pembuatan KTP-el baru
2	KTP-el	Apakah KTP-el perlu diperpanjang?	Ketentuan masa berlaku KTP-el
3	KTP-el	Bagaimana jika KTP-el hilang atau rusak?	Persyaratan penggantian KTP-el hilang atau rusak
4	KTP-el	Bagaimana cara mengubah data pada KTP-el?	Persyaratan perubahan elemen data KTP-el
5	Kartu Keluarga (KK)	Apa syarat membuat KK baru?	Dokumen dan persyaratan penerbitan KK baru
6	Kartu Keluarga (KK)	Bagaimana cara menambah anggota keluarga dalam KK?	Persyaratan penambahan anggota keluarga dalam KK
7	Kartu Keluarga (KK)	Bagaimana cara mengurangi anggota keluarga dalam KK?	Persyaratan pengurangan anggota keluarga dalam KK
8	Kartu Keluarga (KK)	Bagaimana jika data pada KK berubah?	Persyaratan perubahan data pada KK
9	KIA	Apa syarat membuat KIA?	Dokumen dan persyaratan penerbitan KIA
10	KIA	Bagaimana jika KIA hilang atau rusak?	Persyaratan penggantian KIA hilang atau rusak
11	Akta Kelahiran	Apa syarat membuat Akta Kelahiran?	Dokumen dan persyaratan penerbitan Akta Kelahiran
12	Akta Kematian	Apa syarat membuat Akta Kematian?	Dokumen dan persyaratan penerbitan Akta Kematian
13	Akta Perkawinan	Apa syarat membuat Akta Perkawinan?	Dokumen dan persyaratan pencatatan perkawinan
14	IKD	Apa syarat aktivasi IKD?	Persyaratan aktivasi IKD
15	IKD	Bagaimana cara melakukan aktivasi IKD?	Tahapan aktivasi IKD
16	Pindah Alamat	Apa syarat pindah alamat?	Persyaratan pindah
17	Pelayanan Online	Bagaimana cara mengajukan layanan secara online?	Tata cara pengajuan layanan secara online
18	Informasi Pelayanan	Kapan jam pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur?	Informasi hari dan jam pelayanan
19	Informasi Pelayanan	Di mana lokasi kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur?	Informasi lokasi kantor pelayanan
20	Informasi Pelayanan	Apa media sosial resmi Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur?	Informasi media sosial resmi
21	Informasi Pelayanan	Apakah layanan administrasi kependudukan dipungut biaya?	Informasi biaya pelayanan
22	Pengaduan Layanan	Bagaimana cara menyampaikan pengaduan layanan?	Tata cara menyampaikan pengaduan
23	Pengaduan Layanan	Informasi apa yang perlu disampaikan saat mengajukan pengaduan?	Data dan informasi yang diperlukan dalam pengaduan
24	Bantuan	Bagaimana cara memperoleh bantuan atau konsultasi layanan?	Mekanisme bantuan dan konsultasi layanan

			c. Daftar Masukan dan Saran Mentor serta Operator Layanan <table><tr><th>No</th><th>Keterangan</th><th>Masukan dan Saran</th></tr><tr><td>1</td><td>Mentor</td><td>Pertanyaan dalam FAQ perlu dikelompokkan berdasarkan jenis layanan agar masyarakat lebih mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.</td></tr><tr><td>2</td><td>Mentor</td><td>Materi FAQ perlu disusun secara ringkas, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.</td></tr><tr><td>3</td><td>Mentor</td><td>Setiap jawaban FAQ harus mengacu pada ketentuan pelayanan yang berlaku agar informasi yang diberikan tetap akurat.</td></tr><tr><td>4</td><td>Mentor</td><td>FAQ perlu memuat pertanyaan yang paling sering disampaikan masyarakat sehingga informasi yang disajikan lebih tepat sasaran.</td></tr><tr><td>5</td><td>Operator Layanan</td><td>Informasi jam pelayanan, lokasi kantor, biaya layanan, dan media informasi perlu dimasukkan ke dalam FAQ karena sering ditanyakan masyarakat.</td></tr><tr><td>6</td><td>Operator Layanan</td><td>FAQ perlu ditinjau dan diperbarui apabila terjadi perubahan persyaratan atau mekanisme pelayanan.</td></tr></table> d. Dokumen FAQ Layanan Administrasi Kependudukan <table><tr><th>Kategori</th><th>Jumlah FAQ</th></tr><tr><td>KTP-el</td><td>5</td></tr><tr><td>KK</td><td>6</td></tr><tr><td>KIA</td><td>5</td></tr><tr><td>Akta Kelahiran</td><td>2</td></tr><tr><td>Akta Kematian</td><td>1</td></tr><tr><td>Akta Perkawinan</td><td>1</td></tr><tr><td>IKD</td><td>1</td></tr><tr><td>Pindah Alamat</td><td>2</td></tr><tr><td>Pelayanan Online</td><td>1</td></tr><tr><td>Informasi Pelayanan</td><td>3</td></tr><tr><td>Pengaduan</td><td>2</td></tr><tr><td>Bantuan</td><td>2</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>31 FAQ</td></tr></table>	No	Keterangan	Masukan dan Saran	1	Mentor	Pertanyaan dalam FAQ perlu dikelompokkan berdasarkan jenis layanan agar masyarakat lebih mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.	2	Mentor	Materi FAQ perlu disusun secara ringkas, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.	3	Mentor	Setiap jawaban FAQ harus mengacu pada ketentuan pelayanan yang berlaku agar informasi yang diberikan tetap akurat.	4	Mentor	FAQ perlu memuat pertanyaan yang paling sering disampaikan masyarakat sehingga informasi yang disajikan lebih tepat sasaran.	5	Operator Layanan	Informasi jam pelayanan, lokasi kantor, biaya layanan, dan media informasi perlu dimasukkan ke dalam FAQ karena sering ditanyakan masyarakat.	6	Operator Layanan	FAQ perlu ditinjau dan diperbarui apabila terjadi perubahan persyaratan atau mekanisme pelayanan.	Kategori	Jumlah FAQ	KTP-el	5	KK	6	KIA	5	Akta Kelahiran	2	Akta Kematian	1	Akta Perkawinan	1	IKD	1	Pindah Alamat	2	Pelayanan Online	1	Informasi Pelayanan	3	Pengaduan	2	Bantuan	2	TOTAL	31 FAQ	
No	Keterangan	Masukan dan Saran																																																			
1	Mentor	Pertanyaan dalam FAQ perlu dikelompokkan berdasarkan jenis layanan agar masyarakat lebih mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.																																																			
2	Mentor	Materi FAQ perlu disusun secara ringkas, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.																																																			
3	Mentor	Setiap jawaban FAQ harus mengacu pada ketentuan pelayanan yang berlaku agar informasi yang diberikan tetap akurat.																																																			
4	Mentor	FAQ perlu memuat pertanyaan yang paling sering disampaikan masyarakat sehingga informasi yang disajikan lebih tepat sasaran.																																																			
5	Operator Layanan	Informasi jam pelayanan, lokasi kantor, biaya layanan, dan media informasi perlu dimasukkan ke dalam FAQ karena sering ditanyakan masyarakat.																																																			
6	Operator Layanan	FAQ perlu ditinjau dan diperbarui apabila terjadi perubahan persyaratan atau mekanisme pelayanan.																																																			
Kategori	Jumlah FAQ																																																				
KTP-el	5																																																				
KK	6																																																				
KIA	5																																																				
Akta Kelahiran	2																																																				
Akta Kematian	1																																																				
Akta Perkawinan	1																																																				
IKD	1																																																				
Pindah Alamat	2																																																				
Pelayanan Online	1																																																				
Informasi Pelayanan	3																																																				
Pengaduan	2																																																				
Bantuan	2																																																				
TOTAL	31 FAQ																																																				
3	Pengembangan Layanan Informasi Berbasis WhatsApp	1. Menyiapkan layanan WhatsApp sebagai media informasi administrasi kependudukan 2. Memasukkan informasi pelayanan dan FAQ ke dalam sistem WhatsApp	Berorientasi Pelayanan Saya mengembangkan layanan WhatsApp mempermudah masyarakat. Akuntabel Saya memastikan informasi melalui layanan WhatsApp akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten Saya mengembangkan layanan berdasarkan hasil analisis kebutuhan. Loyal Saya mengembangkan layanan sesuai kebutuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan.	20 Juni-1 Juli 2026																																																	

3. Mengembangkan fitur layanan informasi otomatis pada WhatsApp
4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan layanan WhatsApp

Adaptif

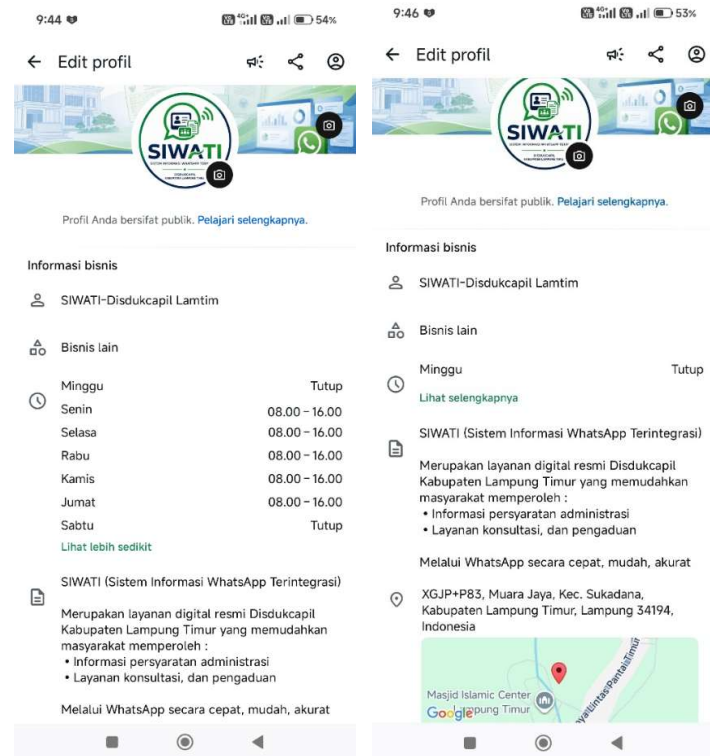
Saya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kolaboratif

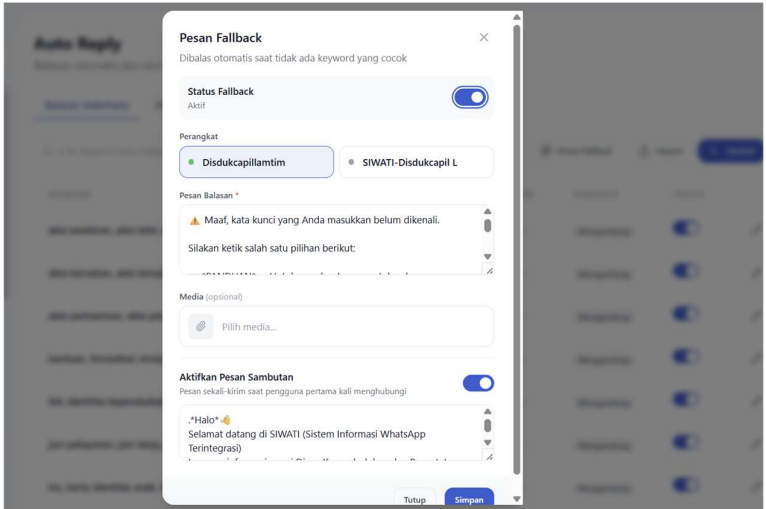
Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam pengembangan.

Output:

- a. Tampilan profil akun WhatsApp layanan administrasi kependudukan yang siap digunakan



b. Informasi pelayanan dan FAQ yang telah dimasukkan ke dalam sistem WhatsApp



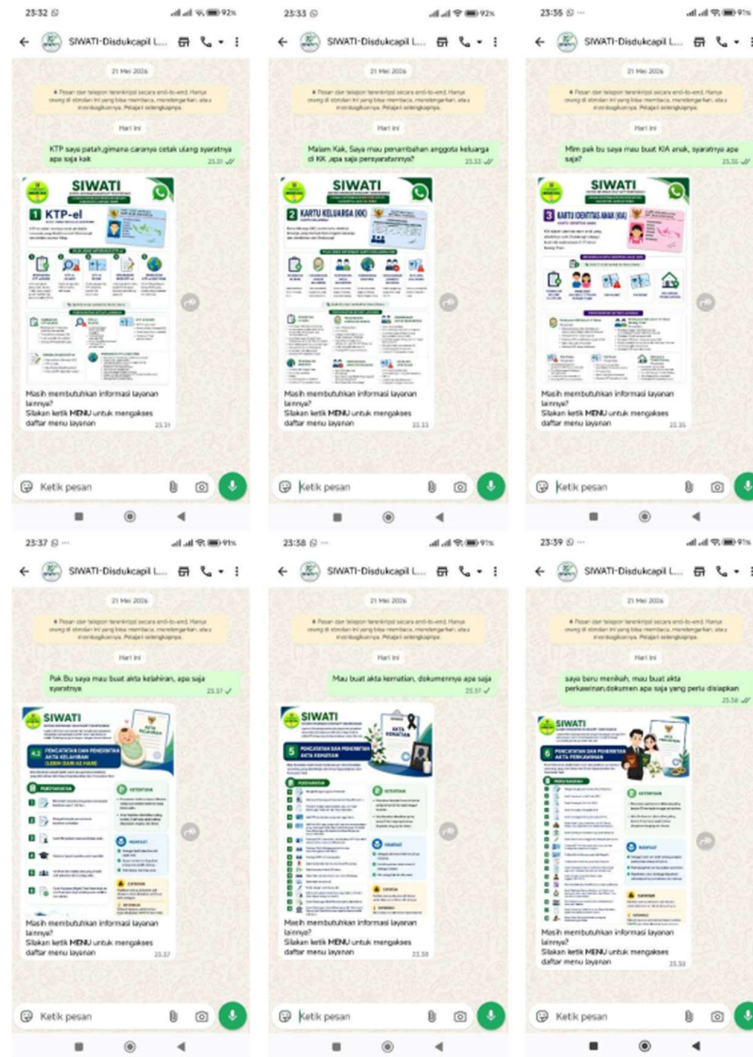
Auto Reply
Balasan otomatis dan alur percakapan

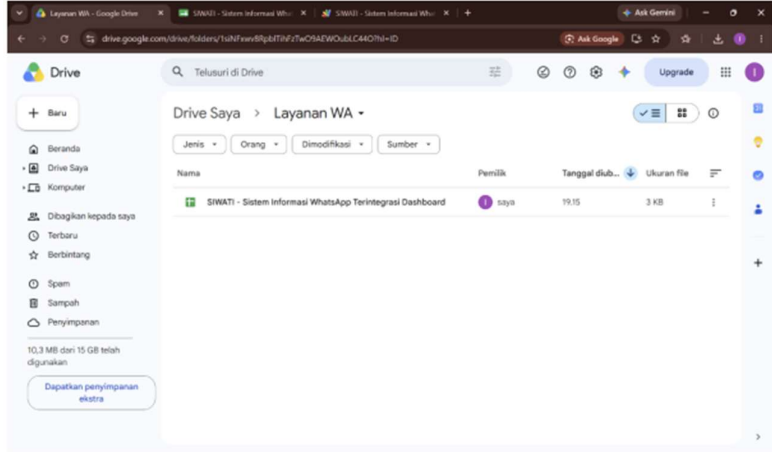
Balasan Sederhana Alur Percakapan

Cari keyword atau balasan... Semua Perangkat Pesan Fallback Import + Tambah

KEYWORD	BALASAN	PERANGKAT	OPERATOR	STATUS	AKSI
akta kelahiran, akta lahir, akte...	Masih membutuhkan informasi layanan lain...	Call Center	Mengandung	☒	
akta kematian, akte kematian...	Masih membutuhkan informasi layanan lain...	Call Center	Mengandung	☒	
akta perkawinan, akte perka...	Masih membutuhkan informasi layanan lain...	Call Center	Mengandung	☒	
bantuan, konsultasi, konsulta...	"Bantuan" Silakan ketik "MENU" untuk ...	Call Center	Mengandung	☒	
ikd, identitas kependudukan ...	* Aktivasi Identitas Kependudukan Digita...	Call Center	Mengandung	☒	
jam pelayanan, jam kerja, jam...	* Jam Pelayanan* Senin-Jumat 08.00-14...	Call Center	Mengandung	☒	
kia, kartu identitas anak, kart...	Masih membutuhkan informasi layanan lain...	Call Center	Mengandung	☒	

d. Balasan otomatis yang telah disusun pada sistem WhatsApp



4	Pengembangan Sistem Pengelolaan dan Rekapitulasi Data	1. Menyiapkan media penyimpanan data untuk pengelolaan pertanyaan dan pengaduan masyarakat 2. Menyusun format pencatatan data pertanyaan dan pengaduan yang akan digunakan dalam sistem 3. Mengintegrasikan layanan WhatsApp dengan sistem pencatatan data 4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan proses pencatatan data secara otomatis	Akuntabel Saya memastikan data pertanyaan dan pengaduan tercatat secara lengkap dan akurat. Kompeten Saya menyusun sistem pencatatan data yang terstruktur sesuai kebutuhan. Adaptif Saya memanfaatkan teknologi digital dalam pengelolaan dan rekapitulasi data. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam pengembangan sistem. Output: a. Penyimpanan Dokumen SIWATI pada Google Drive 	2-11 Juli 2026
---	---	---	--	----------------------

b. Google Spreadsheet SIWATI

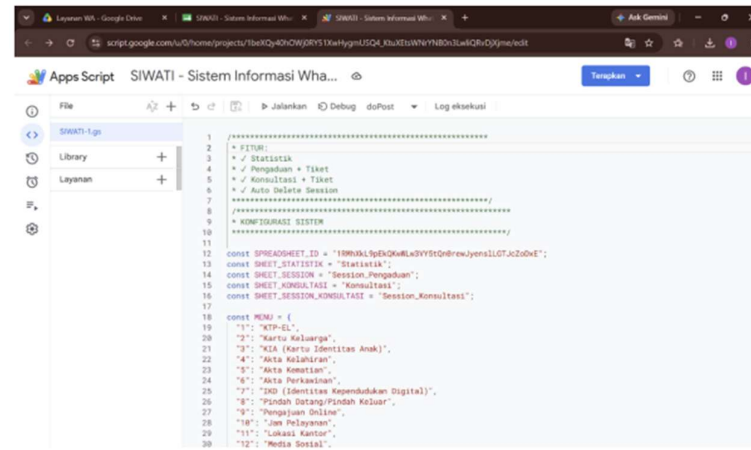
The figure displays three screenshots of Google Spreadsheets used for the SIWATI (Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi) dashboard. Each screenshot shows a different view of the data, likely representing different stages or components of the system.

Screenshot 1 (Top): Shows a spreadsheet with columns A through K. The header row (row 1) contains: Tanggal, Hari, Jam, Menu, and Perintang jam. The data rows (rows 2-5) are empty.

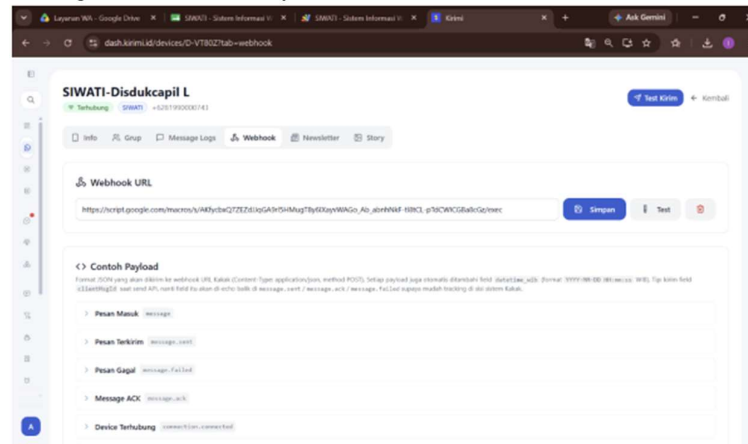
Screenshot 2 (Middle): Shows a spreadsheet with columns A through J. The header row (row 1) contains: No Tiket, Tanggal, Jam, Nomor ID WA, Nama, No yang bisa di hubungi, Pertanyaan Konsultasi, Status, Jenis Layanan, and Tanggal selesai. The data rows (rows 2-5) are empty.

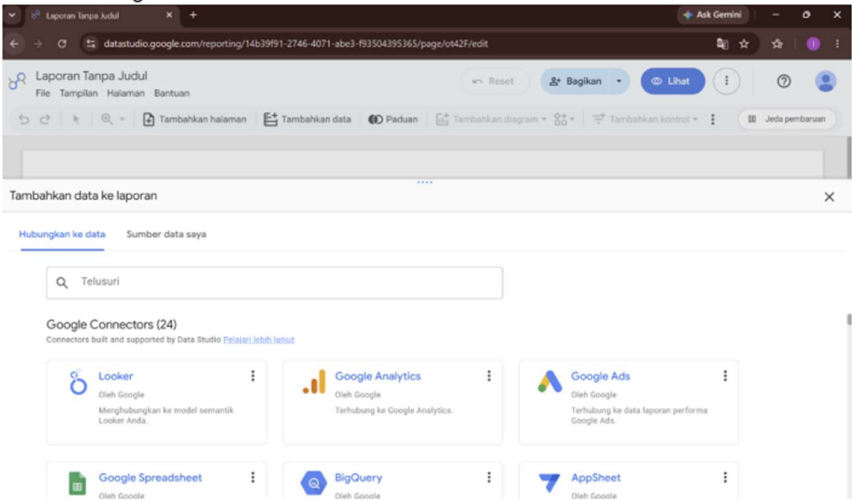
Screenshot 3 (Bottom): Shows a spreadsheet with columns A through K. The header row (row 1) contains: No Tiket, Tanggal, Nomor WA, Nama, No_HP, Lokasi, Layanan, Pengaduan, Tindak Lanjut, Status, and Tanggal selesai. The data rows (rows 2-24) are empty.

c. Implementasi Google Apps Script SIWATI

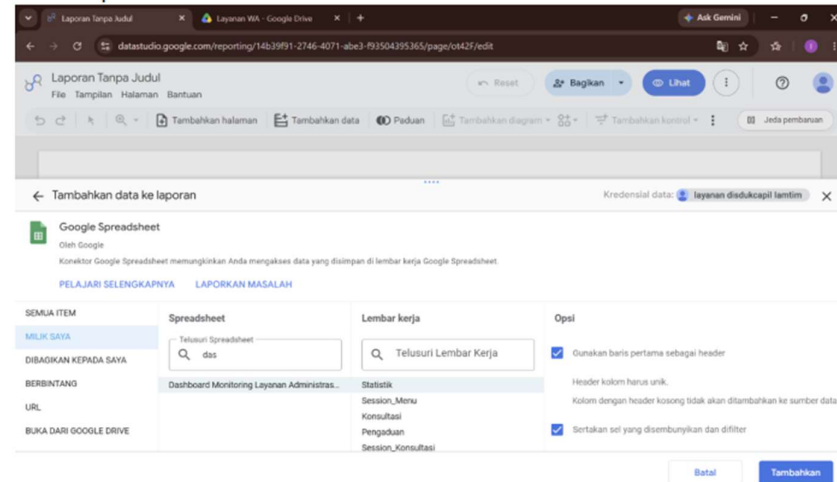


d. Konfigurasi Webhook pada Platform Kirim

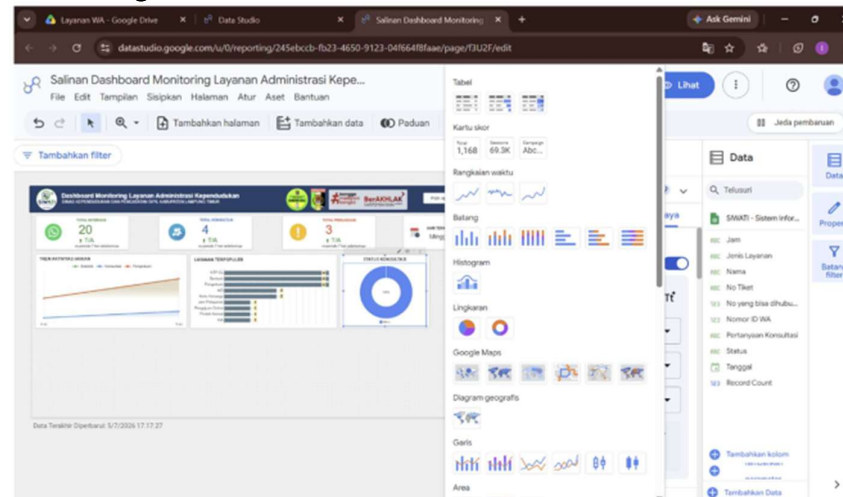


5	Pembuatan Dashboard Monitoring	1. Menentukan kebutuhan informasi yang akan ditampilkan pada dashboard monitoring 2. Menghubungkan dashboard dengan sistem pengelolaan dan rekapitulasi data 3. Menyusun tampilan dashboard yang memuat grafik dan rekapitulasi data 4. Melakukan pengujian dan penyempurnaan dashboard monitoring	Akuntabel Saya menampilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten Saya menyusun dashboard yang informatif dan mudah digunakan. Adaptif Saya memanfaatkan teknologi dashboard untuk monitoring berbasis data. Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam penyusunan dashboard. Output: a. Membuat laporan dashboard 	12-17 Juli 2026
---	--------------------------------	---	---	-----------------------

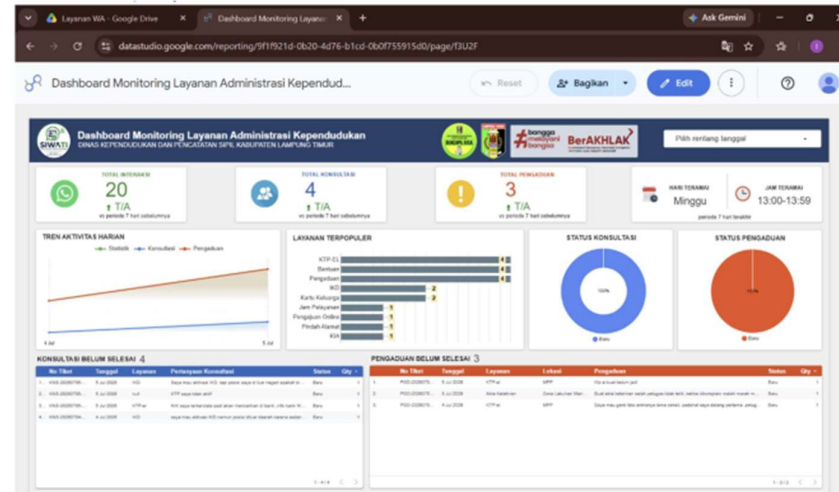
b. Menghubungkan sumber data dan menggabungkan data



c. Merancang dashboard

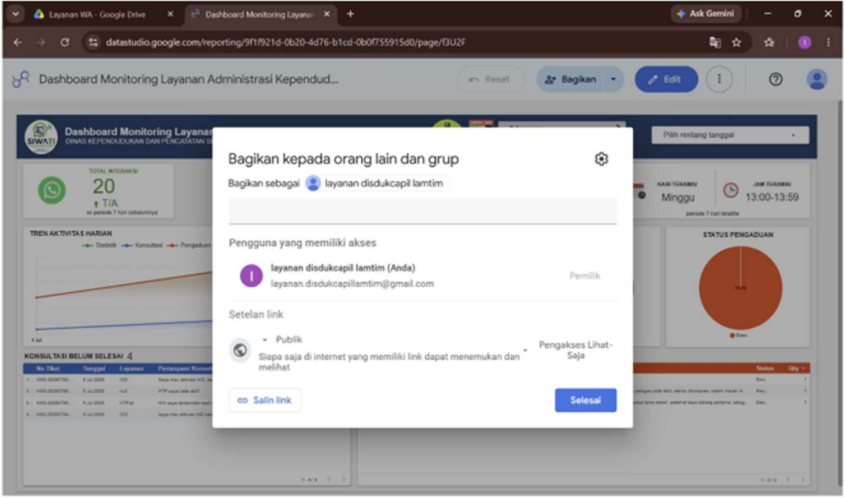


d. Hasil dashboard monitoring



No	Komponen Dashboard	Alasan Pemilihan	Fungsi / Manfaat
1	Scorecard Total Interaksi	Scorecard digunakan untuk menyajikan jumlah total interaksi secara singkat sehingga kondisi layanan dapat diketahui dengan cepat.	Memberikan gambaran tingkat pemanfaatan layanan informasi WhatsApp sebagai indikator penggunaan layanan masyarakat.
2	Scorecard Total Konsultasi	Scorecard digunakan untuk menyajikan jumlah konsultasi secara ringkas sehingga perkembangan konsultasi mudah dipantau.	Membantu mengevaluasi kebutuhan informasi masyarakat berdasarkan jumlah konsultasi yang diterima.
3	Scorecard Total Pengaduan	Scorecard digunakan untuk menyajikan jumlah pengaduan secara ringkas sebagai indikator kondisi pelayanan.	Membantu memantau jumlah pengaduan dan mengevaluasi kualitas pelayanan.
4	Scorecard Hari Teramai	Digunakan untuk mengetahui pola interaksi masyarakat berdasarkan hari pelayanan.	Membantu mengidentifikasi hari dengan beban pelayanan tertinggi sebagai dasar perencanaan pelayanan.
5	Scorecard Jam Teramai	Digunakan untuk mengetahui waktu puncak interaksi masyarakat setiap hari.	Membantu mengetahui waktu puncak pelayanan sebagai dasar pengaturan layanan.
6	Grafik Tren Aktivitas Harian	Grafik garis dipilih karena efektif menunjukkan perubahan jumlah interaksi dari waktu ke waktu.	Membantu melihat tren aktivitas layanan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.
7	Grafik Layanan Terpopuler	Grafik batang dipilih karena memudahkan perbandingan jumlah akses pada setiap layanan.	Membantu menentukan layanan yang paling banyak digunakan sebagai dasar penyediaan informasi pelayanan.
8	Chart Status Konsultasi	Donut chart dipilih untuk memperlihatkan proporsi status konsultasi secara visual.	Membantu memantau perkembangan penyelesaian konsultasi dan tindak lanjut pelayanan.
9	Chart Status Pengaduan	Pie chart dipilih untuk memperlihatkan proporsi status pengaduan secara visual.	Membantu memantau perkembangan penyelesaian pengaduan sebagai bahan evaluasi pelayanan.
10	Tabel Konsultasi Belum Selesai	Tabel digunakan untuk menyajikan data konsultasi secara rinci.	Membantu petugas memantau dan menindaklanjuti konsultasi yang belum selesai.
11	Tabel Pengaduan Belum Selesai	Tabel digunakan untuk menyajikan data pengaduan secara rinci.	Membantu petugas memantau dan menindaklanjuti pengaduan yang belum selesai.

Informasi "vs periode 7 hari sebelumnya" pada scorecard digunakan sebagai pembandingan dengan periode sebelumnya untuk mengetahui perubahan jumlah interaksi, konsultasi, pengaduan, serta pola hari dan jam pelayanan teramai sehingga mendukung proses monitoring dan evaluasi pelayanan.

			Mengatur hak akses dan mempublikasikan dashboard 	
6	Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan	1. Memperkenalkan dan memberikan penjelasan penggunaan sistem kepada Operator Layanan 2. Melakukan publikasi dan penyebaran informasi layanan kepada masyarakat 3. Mengumpulkan masukan dan hasil penggunaan sistem dari pengguna layanan 4. Melakukan evaluasi	Berorientasi Pelayanan Saya memastikan layanan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Akuntabel Saya menggunakan hasil implementasi dan masukan pengguna sebagai bahan evaluasi. Kompeten Saya melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem berkelanjutan. Harmonis Saya menghargai setiap masukan dari pengguna dan Operator Loyal Saya melaksanakan implementasi dan evaluasi sistem sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi Adaptif Saya menyesuaikan sistem berdasarkan kebutuhan dan masukan pengguna.	18-24 Juli 2026

dan penyempurnaan sistem berdasarkan hasil implementasi dan masukan pengguna

Kolaboratif

Saya berkoordinasi dengan mentor dan Operator Layanan dalam proses implementasi, monitoring, dan evaluasi sistem

Output:

a. Implementasi SIWATI kepada Operator Layanan



b. Publikasi Layanan SIWATI

Pembuatan Pamflet/Brosur

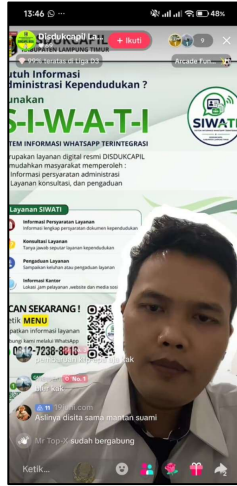


Video Konten Instagram



Video Konten Tiktok



			Konten Facebook 	Siaran langsung Instagram 	Siaran langsung Tiktok 	
		Konten Status WhatsApp 	QR Code di loket pelayanan 	QR Code di Kecamatan dan Kelurahan 		

QR Code di lingkungan masyarakat sekitar



Konten pada website resmi

← → silamtimberjaya.lampungtimurkab.go.id/main/news/view/27

Beranda Tentang Kami Inovasi Pelayanan Informasi Download Area Cek Permohonan

SIWATI
SISTEM INFORMASI WHATSAPP TERINTEGRASI

Kamis, 23 Juli 2026 Administrator

SIWATI Hadir, Informasi Admindak Lampung Timur Kini Cukup Lewat WhatsApp

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Timur resmi menghadirkan SIWATI (Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi), layanan digital yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor. Melalui SIWATI, masyarakat cukup menghubungi nomor WhatsApp resmi **0812-7238-8818** atau memindai QR Code yang tersedia, lalu seluruh layanan.

Tangkapan layar Google Spreadsheet-Konsultasi

Dashboard Monitoring Layanan Administrasi Kependudukan

File Edit Tampilan Sajikan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

Menu 125% Default 10 B I Z A

M5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	No Tiket	Tanggal	Jam	Nomor ID WA	Nama	No yang bisa dihubungi	Pertanyaan Konsultasi	Status	Jenis Layanan	Tanggal selesai
2	KNS-20260730-001	30/07/2026	22:53:23	6282300000908	Aksa	82300000908	(test) KTP saya belum jadi sudah 2 hari dari tgl perekaman	Baru		
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										

Statistik Pivot Table 1 Session_Menu Konsultasi Pengaduan Session_Konsultasi Session_Pengaduan

Tangkapan layar Google Spreadsheet-Pengaduan

Dashboard Monitoring Layanan Administrasi Kependudukan

File Edit Tampilan Sajikan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

Menu 125% Default 10 B I Z A

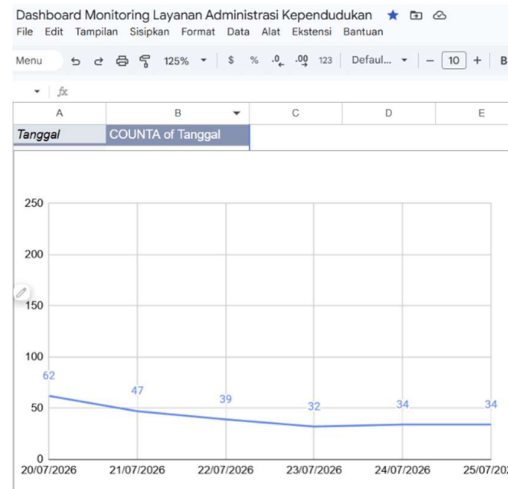
M9

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	No Tiket	Tanggal	Nomor_WA	Nama	No_HP	Lokasi	Layanan	Pengaduan	Tindak Lanjut	Status	Tanggal selesai
2	PGD-20260730-001	30/07/2026	6282300000908	Aksa	82300000908	MPP	KTP-el	(test) KTP saya belum jadi sudah 2 hari dari tgl perekaman	Belum Ditilai	Baru	
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											

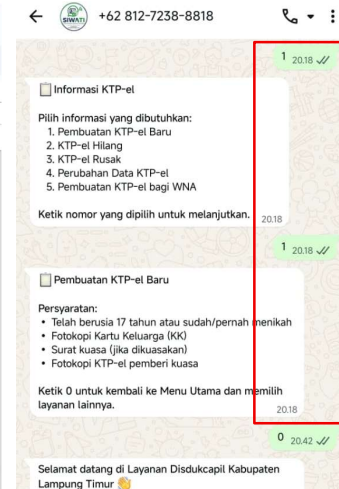
Statistik Pivot Table 1 Session_Menu Konsultasi Pengaduan Session_Konsultasi Session_Pengaduan

d. Evaluasi dan Penyempurnaan SIWATI

No	Aspek Evaluasi	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
1	Jumlah interaksi penggunaan SIWATI	Selama periode implementasi 20–25 Juli 2026 , SIWATI mencatat 248 interaksi penggunaan yang menunjukkan sistem telah dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media informasi administrasi kependudukan.	Melanjutkan sosialisasi SIWATI secara berkelanjutan serta memperbarui informasi layanan sesuai perkembangan kebijakan administrasi kependudukan.
2	Respons sistem Auto Reply	SIWATI mampu memberikan balasan otomatis secara konsisten dalam waktu kurang dari 1 menit , sehingga pengguna memperoleh informasi layanan dengan cepat.	Melakukan pemantauan sistem secara berkala untuk menjaga stabilitas layanan dan memastikan respons tetap optimal.



Jumlah interaksi penggunaan SIWATI



Respons sistem Auto Reply

Kuesioner survei menggunakan google form yang berisi kondisi sebelum dan sesudah adanya SIWATI

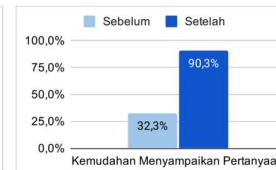
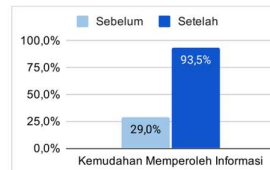
Penilaian Sebelum Menggunakan SIWATI	Penilaian Setelah Menggunakan SIWATI
Berikan penilaian berdasarkan pengalaman Anda sebelum menggunakan SIWATI Sebelum menggunakan SIWATI, bagaimana tingkat kemudahan Anda memperoleh informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan? * ☐ Sangat Sulit ☐ Sulit ☐ Cukup Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah	Berikan penilaian berdasarkan pengalaman Anda setelah menggunakan SIWATI Setelah menggunakan SIWATI, bagaimana tingkat kemudahan Anda memperoleh * informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan? ☐ Sangat Sulit ☐ Sulit ☐ Cukup Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah
Sebelum menggunakan SIWATI, bagaimana tingkat kemudahan Anda menyampaikan pertanyaan terkait pelayanan administrasi kependudukan? * ☐ Sangat Sulit ☐ Sulit ☐ Cukup Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah	Setelah menggunakan SIWATI, bagaimana tingkat kemudahan Anda menyampaikan pertanyaan terkait pelayanan administrasi kependudukan? * ☐ Sangat Sulit ☐ Sulit ☐ Cukup Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah
Sebelum menggunakan SIWATI, bagaimana tingkat kemudahan Anda menyampaikan pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan? * ☐ Sangat Sulit ☐ Sulit ☐ Cukup Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah	Setelah menggunakan SIWATI, bagaimana tingkat kemudahan Anda menyampaikan pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan? * ☐ Sangat Sulit ☐ Sulit ☐ Cukup Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah
Kembali Berikutnya Kosongkan formulir	Kembali Kirim Kosongkan formulir

Rekapitulasi hasil kuesioner survei menggunakan google form

No. Responden	Nama Lengkap	Alamat	Indikator Kemudahan Akses Layanan Informasi Administrasi Kependudukan	Indikator Kemudahan Menyampaikan Pertanyaan	Indikator Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	Indikator Kemudahan Menyampaikan Pertanyaan	Indikator Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	Indikator Kemudahan Menyampaikan Pertanyaan	Indikator Kemudahan Menyampaikan Pengaduan
08072023/140101	Andika	08072023/140101	Sukoharjo	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140102	Dewi Hartono Sari	08072023/140102	Purabaya	Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah
08072023/140103	Hartono Sari	08072023/140103	Sukoharjo	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140104	Siti	08072023/140104	Jember	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140105	Hartono Sari	08072023/140105	Way Bungur	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140106	Hartono Sari	08072023/140106	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140107	Dewi	08072023/140107	Way Bungur	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140108	Hartono Sari	08072023/140108	Madiun	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140109	Hartono Sari	08072023/140109	Sukoharjo	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140110	Hartono Sari	08072023/140110	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140111	Hartono Sari	08072023/140111	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140112	Hartono Sari	08072023/140112	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140113	Hartono Sari	08072023/140113	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140114	Hartono Sari	08072023/140114	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140115	Hartono Sari	08072023/140115	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140116	Hartono Sari	08072023/140116	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140117	Hartono Sari	08072023/140117	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140118	Hartono Sari	08072023/140118	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140119	Hartono Sari	08072023/140119	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140120	Hartono Sari	08072023/140120	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140121	Hartono Sari	08072023/140121	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140122	Hartono Sari	08072023/140122	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140123	Hartono Sari	08072023/140123	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140124	Hartono Sari	08072023/140124	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140125	Hartono Sari	08072023/140125	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140126	Hartono Sari	08072023/140126	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140127	Hartono Sari	08072023/140127	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140128	Hartono Sari	08072023/140128	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140129	Hartono Sari	08072023/140129	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140130	Hartono Sari	08072023/140130	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140131	Hartono Sari	08072023/140131	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140132	Hartono Sari	08072023/140132	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140133	Hartono Sari	08072023/140133	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140134	Hartono Sari	08072023/140134	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140135	Hartono Sari	08072023/140135	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140136	Hartono Sari	08072023/140136	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140137	Hartono Sari	08072023/140137	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140138	Hartono Sari	08072023/140138	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140139	Hartono Sari	08072023/140139	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
08072023/140140	Hartono Sari	08072023/140140	Purabaya	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Mudah

DASHBOARD EVALUASI PEMANFAATAN SIWATI

Indikator	Sebelum	Setelah	Peningkatan	Total Responden
Kemudahan Memperoleh Informasi	29,0%	93,5%	64,5%	30 Orang
Kemudahan Menyampaikan Pertanyaan	32,3%	90,3%	58,1%	
Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	25,8%	90,3%	64,5%	



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei terhadap 30 responden, pemanfaatan SIWATI memberikan peningkatan pada seluruh indikator layanan informasi administrasi kependudukan.

- Kemudahan memperoleh informasi meningkat 64,52%
- Kemudahan menyampaikan pertanyaan meningkat 58,06%
- Kemudahan menyampaikan pengaduan meningkat 64,52%

Catatan :

Indikator keberhasilan evaluasi ditentukan berdasarkan persentase responden yang memilih kategori "Mudah" dan "Sangat Mudah". Kedua kategori tersebut merepresentasikan tercapainya tujuan pemanfaatan SIWATI dalam meningkatkan kemudahan layanan informasi administrasi kependudukan.

Rumus Persentase = $\frac{\text{Jumlah jawaban Mudah} + \text{Sangat Mudah}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\%$

Tabel 4.2 Pelaksanaan Kegiatan dan Aktualisasi Nilai Dasar

C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi Mata Pelatihan Agenda 2

N o	Nilai Dasar	Kegiatan 1		Kegiatan 2		Kegiatan 3		Kegiatan 4		Kegiatan 5		Kegiatan 6		Jumlah Aktualisasi Per Mata Pelatihan	
		Analisis Kebutuhan Layanan		Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan		Pengembangan Layanan Informasi Berbasis WhatsApp		Pengembangan Sistem Pengelolaan dan Rekapitulasi Data		Pembuatan Dashboard Monitoring		Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1	1	4	4
2	Akuntabel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6
3	Kompeten	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6
4	Harmonis	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	3	3
5	Loyal	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	2	2
6	Adaptif	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
7	Kolaboratif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6
Total		5	5	5	5	6	6	4	4	4	4	7	7	31	31

Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi Mata Pelatihan Agenda 2

D. Kendala dan Solusi

No	Kegiatan	Kendala	Solusi
1	Analisis Kebutuhan Layanan	Belum tersedia rekapitulasi pertanyaan yang sering diajukan masyarakat sebagai dasar analisis kebutuhan layanan.	Melakukan wawancara dengan petugas loket, operator layanan WhatsApp, media sosial untuk mengidentifikasi pertanyaan yang sering diajukan masyarakat.
2	Penyusunan FAQ Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi persyaratan pelayanan perlu dipastikan kesesuaiannya dengan informasi pada website Disdukcapil.	Melakukan pengecekan kembali seluruh isi FAQ agar sesuai dengan informasi pada website sebelum digunakan
3	Pengembangan Layanan Informasi Berbasis WhatsApp	Rancangan awal layanan masih menggunakan auto reply biasa tanpa alur percakapan, serta pemilihan menu menggunakan kata kunci sehingga kurang praktis bagi pengguna.	Mengembangkan alur percakapan dan mengubah pemilihan menu menjadi berbasis nomor supaya lebih mudah dipahami
4	Pengembangan Sistem Pengelolaan dan Rekapitulasi Data	Data layanan dari WhatsApp belum dapat masuk ke Google Spreadsheet secara otomatis pada tahap awal pengembangan.	Melakukan penyesuaian dan pengujian berulang-ulang pada Google Apps Script hingga proses pencatatan data berjalan dengan baik.
5	Pembuatan Dashboard Monitoring	Beberapa indikator pada dashboard belum menampilkan data sesuai dengan hasil rekapitulasi.	Melakukan penyesuaian sumber data dan konfigurasi dashboard hingga seluruh indikator menampilkan data dengan benar.
6	Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan	Pada awal implementasi, panduan penggunaan SIWATI hanya disampaikan melalui teks sehingga masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan memahami alur layanan.	Menambahkan panduan penggunaan dalam bentuk gambar pada pesan pembuka agar lebih mudah dipahami pengguna.

Tabel 4.4 Kendala dan Solusi

E. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya menjaga keberlanjutan hasil kegiatan aktualisasi dengan judul **“Pemanfaatan Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur”**, penulis menyusun beberapa rencana tindak lanjut agar inovasi yang telah dikembangkan dapat terus dimanfaatkan, dipelihara, dan dikembangkan sehingga memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi organisasi, pegawai, dan masyarakat. Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pemeliharaan dan evaluasi SIWATI secara berkala

Pemeliharaan dilakukan dengan memantau fungsi layanan WhatsApp, memastikan seluruh menu dan balasan otomatis berjalan dengan baik, melakukan pengecekan Google Apps Script, serta memperbaiki kendala teknis apabila ditemukan gangguan. Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil monitoring penggunaan SIWATI untuk mengetahui bagian yang masih perlu disempurnakan.

2. Memperbarui FAQ dan informasi layanan

FAQ akan diperbarui apabila terdapat perubahan persyaratan, prosedur, maupun kebijakan pelayanan administrasi kependudukan. Pembaruan dilakukan dengan menyesuaikan informasi pada SIWATI dengan informasi resmi yang berlaku sehingga masyarakat selalu memperoleh informasi yang akurat.

3. Melakukan pengembangan SIWATI secara bertahap

Pengembangan dilakukan dengan menambahkan fitur maupun informasi layanan sesuai kebutuhan organisasi, hasil evaluasi penggunaan, serta masukan dari masyarakat dan petugas pelayanan sehingga SIWATI dapat terus menyesuaikan perkembangan kebutuhan pelayanan.

4. Meningkatkan sosialisasi pemanfaatan SIWATI

Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, website resmi, banner pelayanan, serta penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor pelayanan agar semakin banyak masyarakat mengetahui dan memanfaatkan SIWATI.

BAB V

PENUTUP

Aktualisasi dengan judul **“Pemanfaatan Sistem Informasi WhatsApp Terintegrasi Dashboard (SIWATI) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur”** telah dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Seluruh tahapan kegiatan, mulai dari analisis kebutuhan layanan, penyusunan FAQ, pengembangan layanan informasi berbasis WhatsApp, pengembangan sistem pengelolaan dan rekapitulasi data, pembuatan dashboard monitoring, hingga implementasi, monitoring, dan evaluasi layanan telah terlaksana sesuai dengan rencana yang disusun.

Melalui kegiatan tersebut, berhasil dikembangkan SIWATI sebagai inovasi pelayanan yang menyediakan informasi administrasi kependudukan secara lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, SIWATI mendukung pengelolaan pertanyaan dan pengaduan secara lebih terstruktur serta menyediakan dashboard monitoring sebagai media pemantauan penggunaan layanan berbasis data. Kehadiran inovasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung transformasi digital di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Selain memberikan manfaat bagi organisasi, kegiatan aktualisasi ini juga menjadi sarana penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK serta penguatan kompetensi penulis dalam melaksanakan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara. Melalui proses aktualisasi, penulis memperoleh pengalaman dalam mengidentifikasi permasalahan, merancang solusi, mengembangkan sistem informasi, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan implementasi SIWATI tidak terlepas dari dukungan mentor, coach, penguji, serta seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses aktualisasi berlangsung. Oleh karena itu, penulis berharap SIWATI dapat terus dipelihara, dikembangkan, dan dimanfaatkan secara berkelanjutan sehingga mampu memberikan kemudahan akses informasi pelayanan administrasi kependudukan, mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, serta berkontribusi terhadap pencapaian Visi **“Lampung Timur Makmur Menuju Indonesia Emas”** melalui Misi ke-6, yaitu **Reformasi Birokrasi dan Digitalisasi Pelayanan Publik**.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil
- Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. 2025. Visi dan Misi Kabupaten Lampung Timur Periode 2025–2030 (SIWO MISI).
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. *Modul BerAKHLAK Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. *Modul Manajemen ASN Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. *Modul SMART ASN Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. 2026. *Sistem Informasi Layanan Administrasi Kependudukan (SILAM/Silamtim Berjaya)*. Tersedia pada: <https://silamtimberjaya.lampungtimurkab.go.id/>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. 2026. *Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur*. Tersedia pada: <https://disdukcapil.lampungtimurkab.go.id/>.