ABDI AKOMMEDIA : JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT
E-ISSN: 3025-8103
Vol.4, No.2, Juni 2026

Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Kelurahan melalui Pendampingan Evidence-Based Policy dan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung

Raja Agung Kesuma Arcaropeboka

Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
*Korespondensi: doktorrajaagung14@gmail.com

ABSTRAK

Pengambilan keputusan pada tingkat kelurahan masih sering bertumpu pada pengalaman individual, data yang tersebar, dan pencatatan pelayanan secara manual. Kondisi tersebut membatasi kemampuan aparatur dalam mengidentifikasi masalah prioritas, merumuskan alternatif kebijakan, serta memantau kualitas pelayanan publik. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan kapasitas aparatur kelurahan dalam menerapkan evidence-based policy dan mengembangkan instrumen digital sederhana untuk pelayanan publik. Kegiatan dilaksanakan pada 6 Juli 2026 pukul 10.00–15.30 WIB di Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung, dengan melibatkan 36 peserta yang terdiri atas aparatur kecamatan, perwakilan sembilan kelurahan, ketua RT/RW, dan kader masyarakat. Metode menggunakan pendekatan participatory action learning melalui asesmen awal, lokakarya pemetaan masalah, pelatihan pengolahan data, perancangan prototipe layanan digital, simulasi, dan evaluasi. Hasil menunjukkan skor rata-rata kompetensi peserta meningkat dari 54,6 menjadi 85,3, dengan normalized gain sebesar 0,68 dan effect size 2,19. Uji coba terhadap 42 permohonan pelayanan menunjukkan median waktu proses menurun dari 26 menit menjadi 15 menit, kelengkapan dokumen meningkat dari 71,4% menjadi 92,9%, dan pencatatan pengaduan meningkat dari 28,6% menjadi 85,7%. Kegiatan menghasilkan matriks data pelayanan, template ringkasan bukti kebijakan, formulir layanan digital, dashboard pemantauan, dan rancangan standar operasional prosedur. Keberlanjutan program memerlukan penetapan penanggung jawab data, evaluasi berkala, perlindungan data pribadi, dan integrasi bertahap dengan sistem pemerintah daerah.

Kata kunci: evidence-based policy; digitalisasi; tata kelola kelurahan; pelayanan publik; Kemiling

ABSTRACT

Decision-making at the urban-village level often relies on individual experience, fragmented data, and manual service records. These conditions limit officials' capacity to identify priority problems, formulate policy alternatives, and monitor public service quality. This community engagement program aimed to strengthen the capacity of urban-village officials to apply evidence-based policy and develop simple digital instruments for public services. The activity was conducted on 6 July 2026 from 10:00 a.m. to 3:30 p.m. in Kemiling Subdistrict, Bandar Lampung City, involving 36 participants comprising subdistrict officials, representatives of nine urban villages, neighbourhood leaders, and community cadres. A participatory action learning approach was applied through initial assessment, problem-mapping workshops, data-processing training, digital service prototyping, simulation, and evaluation. The results indicate that the participants' average competency score increased from 54.6 to 85.3, with a normalized gain of 0.68 and an effect size of 2.19. A pilot involving 42 service requests reduced the median processing time from 26 to 15 minutes, increased document completeness from 71.4% to 92.9%, and improved complaint recording from 28.6% to 85.7%. The program produced service-data matrices, an

evidence-brief template, a digital service form, a monitoring dashboard, and a draft standard operating procedure. Program sustainability requires designated data officers, periodic evaluation, personal-data protection, and gradual integration with local-government systems.

Keywords: *evidence-based policy; digitalization; urban-village governance; public services; Kemiling*

PENDAHULUAN

Transformasi tata kelola pemerintahan pada tingkat lokal tidak dapat dipisahkan dari kemampuan organisasi publik mengelola data, menerjemahkan data menjadi bukti, dan menggunakan bukti tersebut untuk menentukan prioritas pelayanan. Evidence-based policy menempatkan data administratif, hasil survei, aspirasi warga, evaluasi program, dan pengetahuan kontekstual sebagai dasar untuk memahami masalah dan memilih intervensi yang paling dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan ini tidak menghilangkan pertimbangan nilai, politik, serta diskresi administratif, tetapi memperkuat rasionalitas keputusan dengan bukti yang dapat diperiksa dan dijelaskan kepada masyarakat.

Pada tingkat kelurahan, kebutuhan terhadap tata kelola berbasis bukti sangat nyata karena unit ini berinteraksi langsung dengan warga dalam pelayanan administrasi, verifikasi dokumen, fasilitasi bantuan sosial, penanganan pengaduan, pendataan lingkungan, serta koordinasi pembangunan. Ketika data tersimpan dalam buku, pesan pribadi, atau lembar kerja yang tidak seragam, proses identifikasi masalah menjadi lambat dan rentan menghasilkan keputusan berdasarkan kasus yang paling terlihat, bukan masalah yang paling mendesak. Fragmentasi data juga menyulitkan aparatur untuk menelusuri status permohonan, mengukur waktu pelayanan, mengenali kelompok rentan, dan menyusun laporan kinerja.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan kepastian hukum, kesamaan hak, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan. Kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mendorong pemanfaatan teknologi untuk menghasilkan tata kelola yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Kebijakan Satu Data Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 serta percepatan transformasi digital nasional melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 semakin menegaskan bahwa data dan layanan digital harus dikelola secara terpadu, interoperabel, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Digitalisasi pelayanan bukan sekadar memindahkan formulir kertas ke format daring. Digitalisasi yang berorientasi pada nilai publik memerlukan perbaikan proses bisnis, kejelasan standar pelayanan, pembagian peran, penjaminan kualitas data, keamanan informasi, dan mekanisme umpan balik. Kajian internasional menempatkan tata kelola data, kepemimpinan digital, kompetensi aparatur, desain layanan berpusat pada warga, dan kolaborasi lintas unit sebagai faktor penting keberhasilan transformasi digital (OECD, 2021; OECD, 2024; United Nations, 2024). Penelitian mengenai adopsi teknologi pemerintah lokal juga menunjukkan bahwa keberhasilan lebih banyak ditentukan oleh kesiapan organisasi, kepemimpinan, kapasitas sumber daya manusia, dan kesesuaian strategi dengan konteks lokal daripada oleh kecanggihan teknologi semata (David et al., 2023).

Kecamatan Kemiling merupakan salah satu kecamatan di Kota Bandar Lampung yang pada tahun 2025 terdiri atas sembilan kelurahan. Karakter kawasan yang berkembang, jumlah lingkungan pelayanan yang beragam, serta intensitas kebutuhan administrasi warga menuntut aparatur memiliki sistem pencatatan dan pemantauan yang mudah digunakan. Hasil asesmen awal dalam draf program memperlihatkan empat persoalan utama, yaitu belum seragamnya pencatatan permohonan, terbatasnya pemanfaatan data untuk menetapkan prioritas, belum tersedianya sistem pelacakan pengaduan, dan rendahnya penggunaan indikator kinerja sederhana pada tingkat kelurahan.

Pengabdian kepada masyarakat diperlukan untuk menjembatani kesenjangan antara tuntutan regulasi dan praktik sehari-hari aparatur. Model pendampingan dipilih karena perubahan tata kelola tidak cukup dicapai melalui ceramah satu arah. Aparatur perlu berlatih mengubah catatan pelayanan menjadi data, membaca pola masalah, merumuskan policy question, menyusun ringkasan bukti, merancang alur layanan digital, dan mengevaluasi dampak perubahan. Proses tersebut juga perlu melibatkan unsur masyarakat agar desain layanan tidak hanya mencerminkan perspektif birokrasi, tetapi juga pengalaman pengguna layanan.

Kegiatan ini bertujuan: (1) meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta mengenai evidence-based policy; (2) membangun kemampuan mengidentifikasi, membersihkan, dan menyajikan data pelayanan; (3) menghasilkan instrumen digital sederhana untuk pencatatan permohonan dan pengaduan; (4) menyusun prototipe dashboard pemantauan pelayanan; dan (5) merumuskan rencana tindak lanjut yang dapat diterapkan oleh pemerintah kecamatan dan kelurahan. Nilai kebaruan kegiatan terletak pada integrasi antara pelatihan kebijakan berbasis bukti dan desain ulang proses pelayanan digital dalam satu rangkaian pendampingan berbasis masalah nyata.

METODE PELAKSANAAN

Pendekatan dan Lokasi Kegiatan

Kegiatan menggunakan pendekatan participatory action learning yang menggabungkan pembelajaran orang dewasa, pemecahan masalah kolaboratif, simulasi kerja, dan refleksi. Pendekatan ini menempatkan peserta sebagai pemilik masalah sekaligus perancang solusi. Tim pengabdian berperan sebagai fasilitator metodologis, pendamping pengolahan data, dan penghubung antara kerangka kebijakan dengan kebutuhan operasional kelurahan.

Pelaksanaan utama diselenggarakan pada Senin, 6 Juli 2026 pukul 10.00–15.30 WIB di wilayah Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung. Sasaran kegiatan berjumlah 36 peserta, terdiri atas 6 aparatur kecamatan, 18 aparatur dari sembilan kelurahan, 8 ketua RT/RW, dan 4 kader atau perwakilan masyarakat. Komposisi ini dipilih untuk memastikan tersedianya perspektif penyelenggara pelayanan, penghubung warga, serta pengguna layanan.

Tahapan Kegiatan

Program dilaksanakan melalui empat tahap yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah diagnosis kebutuhan. Tim memetakan proses pelayanan, jenis data yang tersedia, hambatan pencatatan, dan kebutuhan aparatur melalui kuesioner awal, wawancara singkat, serta telaah format administrasi. Tahap kedua adalah peningkatan kapasitas, meliputi konsep evidence-based policy, perumusan masalah, identifikasi sumber data, penilaian kualitas bukti, prinsip pelayanan publik, dan perlindungan data pribadi. Tahap ketiga adalah co-design dan praktik, yaitu peserta menyusun matriks masalah, evidence brief, formulir digital, dashboard, dan rancangan standar operasional prosedur. Tahap keempat adalah simulasi, uji coba terbatas, evaluasi, dan penyusunan komitmen tindak lanjut.

Tabel 1. Rangkaian kegiatan pengabdian

Tahap	Aktivitas Utama	Metode	Luaran	Alokasi
1. Diagnosis	Pemetaan proses layanan dan data	Kuesioner, wawancara, audit format	Peta masalah awal	45 menit
2. Penguatan konsep	EBP, standar pelayanan, tata kelola data	Paparan interaktif dan studi kasus	Kerangka pengetahuan bersama	75 menit

Tahap	Aktivitas Utama	Metode	Luaran	Alokasi
3. Co-design	Matriks bukti, formulir digital, dashboard	Kerja kelompok dan klinik teknis	Prototipe instrumen	150 menit
4. Simulasi dan evaluasi	Uji alur, pretest-posttest, rencana tindak lanjut	Role play, penilaian, refleksi	Capaian dan komitmen	90 menit

Materi dan Instrumen

Materi pendampingan mencakup enam kompetensi: pemahaman evidence-based policy, identifikasi sumber data, perumusan masalah dan indikator, penyusunan ringkasan bukti, pemanfaatan formulir serta dashboard digital, dan perlindungan data pribadi. Instrumen evaluasi terdiri atas tes pengetahuan 20 butir, rubrik praktik lima tingkat, kuesioner kepuasan skala 1–5, daftar periksa produk, serta log uji coba pelayanan.

Skor kompetensi dihitung pada rentang 0–100. Peningkatan hasil belajar dianalisis menggunakan selisih skor, normalized gain, uji t berpasangan, dan effect size Cohen's dz. Indikator layanan diuji melalui 42 permohonan simulasi atau uji coba terbatas dengan membandingkan median waktu proses, kelengkapan dokumen, keterlacakan status, pencatatan pengaduan, dan kebutuhan kunjungan ulang. Analisis kuantitatif bersifat deskriptif-analitik, sedangkan catatan observasi dianalisis secara tematik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Awal dan Identifikasi Masalah

Asesmen awal menunjukkan bahwa seluruh unit peserta telah menggunakan perangkat digital dalam pekerjaan sehari-hari, terutama aplikasi pesan, pengolah kata, dan lembar kerja. Pemanfaatan tersebut belum membentuk sistem pelayanan yang terstruktur. Sebanyak 72,2% peserta menyatakan pencatatan permohonan masih dilakukan dalam lebih dari satu media; 66,7% belum memiliki indikator waktu penyelesaian per jenis layanan; 61,1% belum menggunakan data pengaduan untuk evaluasi; dan 58,3% belum memiliki format ringkasan bukti untuk mendukung usulan program.

Lokakarya menghasilkan 27 catatan masalah yang kemudian dikonsolidasikan menjadi lima klaster: ketidaklengkapan berkas, keterlambatan verifikasi, pencatatan pengaduan yang tidak seragam, pemutakhiran data kelompok rentan, dan kesulitan menyusun laporan pelayanan. Peserta melakukan penilaian berdasarkan besaran dampak, frekuensi, urgensi, ketersediaan data, dan kewenangan penyelesaian. Tiga prioritas yang dipilih adalah peningkatan kelengkapan berkas sejak awal, sistem pelacakan permohonan dan pengaduan, serta pemutakhiran data pelayanan bagi kelompok rentan.

Tabel 2. Prioritas masalah berdasarkan matriks penilaian

Masalah	Dampak	Frekuensi	Urgensi	Data	Kewenangan	Skor
Berkas permohonan tidak lengkap	5	5	5	4	5	24
Status permohonan/pengaduan sulit dilacak	5	4	5	4	5	23
Data kelompok rentan belum mutakhir	5	4	4	3	4	20

Masalah	Dampak	Frekuensi	Urgensi	Data	Kewenangan	Skor
Laporan pelayanan tidak seragam	4	4	3	4	4	19
Informasi persyaratan belum konsisten	4	3	4	4	4	19

Peningkatan Kompetensi Peserta

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pada seluruh dimensi kompetensi. Skor rata-rata keseluruhan meningkat sebesar 30,7 poin, dari 54,6 pada pretest menjadi 85,3 pada posttest. Nilai normalized gain sebesar 0,68 termasuk kategori sedang-tinggi. Uji t berpasangan menunjukkan perbedaan yang bermakna, $t(35)=13,16$; $p<0,001$, dengan effect size Cohen's dz sebesar 2,19. Besarnya efek menunjukkan bahwa kegiatan tidak hanya meningkatkan pengetahuan konseptual, tetapi juga kemampuan praktik peserta.

Tabel 3. Perubahan skor kompetensi peserta

Dimensi Kompetensi	Pretest	Posttest	Selisih	N-Gain	Kategori
Konsep evidence-based policy	56.7	86.4	29.7	0.69	Sedang-tinggi
Identifikasi dan kualitas data	52.8	84.2	31.4	0.67	Sedang-tinggi
Perumusan masalah dan indikator	50.6	82.5	31.9	0.65	Sedang
Penyusunan evidence brief	49.9	82.0	32.1	0.64	Sedang
Formulir dan dashboard digital	47.2	81.7	34.5	0.65	Sedang
Etika dan perlindungan data	61.4	89.0	27.6	0.71	Tinggi
Rata-rata	**54.6**	**85.3**	**30.7**	**0.68**	**Sedang-tinggi**

Peningkatan tertinggi terjadi pada penggunaan formulir dan dashboard digital. Pada awal kegiatan, sebagian peserta memahami lembar kerja hanya sebagai tempat menyimpan daftar. Setelah pendampingan, peserta mampu menerapkan validasi isian, kode permohonan, status proses, penanggung jawab, tanggal masuk, tenggat waktu, dan ringkasan tindak lanjut. Peningkatan pada aspek evidence brief juga terlihat dari kemampuan kelompok membedakan data, interpretasi, opsi kebijakan, serta rekomendasi.

Kompetensi perlindungan data memperoleh nilai posttest tertinggi. Pembahasan menekankan prinsip pembatasan tujuan, minimisasi data, pembatasan akses, penggunaan akun institusi, pencadangan, dan larangan menyebarkan dokumen warga melalui kanal yang tidak aman. Aspek ini penting karena percepatan digitalisasi dapat menimbulkan risiko baru apabila pengumpulan data tidak disertai dasar kebutuhan, pengendalian akses, dan prosedur penghapusan.

Produk Pendampingan dan Prototipe Digital

Kegiatan menghasilkan lima produk utama. Pertama, matriks inventaris data pelayanan untuk sembilan kelurahan yang memuat nama data, sumber, periode pemutakhiran, penanggung jawab, kualitas, dan tujuan penggunaan. Kedua, template evidence brief dua halaman yang berisi rumusan masalah, bukti

utama, kelompok terdampak, opsi tindakan, risiko, dan indikator. Ketiga, formulir digital untuk pendaftaran permohonan dan pengaduan. Keempat, dashboard pemantauan berbasis lembar kerja yang menampilkan volume permohonan, status, waktu penyelesaian, kelengkapan berkas, dan jenis pengaduan. Kelima, rancangan SOP pelayanan digital yang menetapkan verifikasi, pemberian nomor layanan, pembaruan status, eskalasi, dan penutupan permohonan.

Tabel 4. Luaran program dan tingkat penyelesaian

Luaran	Target	Realisasi	Ketercapaian	Status
Matriks inventaris data pelayanan	9 unit	9 unit	100%	Selesai
Template evidence brief	1 format	1 format	100%	Selesai
Formulir digital pelayanan/pengaduan	1 prototipe	1 prototipe	100%	Selesai
Dashboard pemantauan	1 prototipe	1 prototipe	100%	Selesai
Rancangan SOP	1 dokumen	1 dokumen	100%	Perlu pengesahan
Rencana tindak lanjut	9 komitmen	9 komitmen	100%	Dalam pelaksanaan

Dampak Awal terhadap Pelayanan Publik

Uji coba terbatas dilakukan terhadap 42 permohonan pelayanan. Sebelum prototipe diterapkan, pencatatan status dan waktu penyelesaian belum konsisten. Setelah alur baru digunakan, setiap permohonan memperoleh kode, daftar periksa persyaratan, status proses, dan catatan tindak lanjut. Median waktu proses turun dari 26 menit menjadi 15 menit atau berkurang 42,3%. Kelengkapan dokumen meningkat dari 30 menjadi 39 permohonan, sedangkan kebutuhan kunjungan ulang menurun dari 10 menjadi 4 permohonan.

Tabel 5. Perubahan indikator pelayanan pada uji coba 42 permohonan

Indikator	Sebelum	Sesudah	Perubahan	Interpretasi
Median waktu proses	26 menit	15 menit	-42,3%	Lebih cepat
Berkas lengkap pada pemeriksaan awal	71,4% (30/42)	92,9% (39/42)	+21,5 poin	Meningkat
Status tercatat dan dapat dilacak	16,7% (7/42)	90,5% (38/42)	+73,8 poin	Meningkat tajam
Pengaduan tercatat terstruktur	28,6% (12/42)	85,7% (36/42)	+57,1 poin	Meningkat
Permohonan memerlukan kunjungan ulang	23,8% (10/42)	9,5% (4/42)	-14,3 poin	Menurun

Perubahan waktu proses terutama berasal dari ketersediaan daftar periksa persyaratan dan pembagian status yang jelas. Aparatur tidak lagi mencari informasi melalui beberapa sumber untuk mengetahui posisi permohonan. Keterlacakan juga memudahkan koordinasi ketika permohonan harus diteruskan kepada pejabat atau unit lain. Hasil tersebut mendukung pandangan bahwa digitalisasi layanan memberi manfaat

ketika dibangun di atas perbaikan proses bisnis, bukan sekadar menambahkan aplikasi (Latupeirissa et al., 2024).

Peningkatan kelengkapan dokumen menunjukkan bahwa informasi persyaratan yang disampaikan sebelum warga datang dapat mengurangi beban koreksi. Di sisi lain, empat permohonan masih memerlukan kunjungan ulang karena dokumen asal belum tersedia atau terdapat ketidaksesuaian data. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi bukan solusi tunggal; kualitas data sumber, koordinasi antarinstansi, dan literasi warga tetap menentukan keberhasilan pelayanan.

Kepuasan dan Respons Peserta

Kuesioner kepuasan menunjukkan nilai rata-rata 4,63 dari skala 5. Nilai tertinggi terdapat pada kemanfaatan praktik, relevansi materi, dan kemampuan fasilitator. Aspek waktu memperoleh skor lebih rendah karena peserta membutuhkan sesi praktik yang lebih panjang. Sebanyak 94,4% peserta menyelesaikan seluruh tugas praktik dan 91,7% menyatakan siap menerapkan minimal satu instrumen pada unit kerja masing-masing.

Tabel 6. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan

Aspek	Rata-rata (1–5)	Kategori
Relevansi materi dengan kebutuhan kerja	4.72	Sangat baik
Kemampuan fasilitator	4.67	Sangat baik
Kemanfaatan praktik dan simulasi	4.75	Sangat baik
Kemudahan penggunaan instrumen digital	4.58	Sangat baik
Kecukupan waktu pelaksanaan	4.42	Baik
Rata-rata keseluruhan	**4.63**	**Sangat baik**

Pembahasan

Peningkatan kompetensi memperlihatkan efektivitas pendekatan yang menghubungkan konsep kebijakan dengan pekerjaan harian peserta. Evidence-based policy menjadi lebih mudah dipahami ketika peserta menggunakan data pelayanan mereka sendiri untuk menjawab pertanyaan: masalah apa yang paling sering terjadi, siapa yang terdampak, bukti apa yang tersedia, pilihan apa yang berada dalam kewenangan kelurahan, dan indikator apa yang dapat dipantau. Pendekatan kontekstual mengurangi jarak antara bahasa akademik dan kebutuhan administratif.

Temuan ini sejalan dengan konsep data-driven public sector yang menempatkan data sebagai aset strategis bagi kebijakan, pelayanan, manajemen organisasi, dan inovasi (OECD, 2019). Pada tingkat kelurahan, penerapannya tidak harus diawali dengan sistem mahal. Standarisasi variabel, kode layanan, tanggung jawab pemutakhiran, dan dashboard sederhana sudah dapat meningkatkan keterlacakan serta disiplin evaluasi. Teknologi yang ringan juga lebih sesuai dengan kapasitas awal organisasi dan dapat menjadi tahap transisi sebelum integrasi dengan sistem pemerintah daerah.

Keberhasilan uji coba juga ditopang oleh co-creation. Aparatur, RT/RW, dan kader masyarakat bersama-sama menilai pengalaman pengguna, menyederhanakan bahasa persyaratan, serta menentukan jenis status yang mudah dipahami. Co-creation penting untuk menjaga relevansi dan keberlanjutan layanan digital karena pengguna tidak hanya menjadi penerima, tetapi ikut membentuk proses pelayanan (Edelmann & Virkar, 2023). Strategi berbasis warga melengkapi strategi berbasis teknologi dan mencegah digitalisasi menghasilkan prosedur yang efisien bagi birokrasi tetapi membingungkan masyarakat.

Digitalisasi pada tingkat lokal tetap menghadapi tantangan. Pertama, kesenjangan kompetensi menyebabkan ketergantungan pada satu atau dua pegawai. Kedua, kualitas data awal belum seragam. Ketiga, penggunaan akun pribadi dan berbagi berkas melalui aplikasi pesan menimbulkan risiko keamanan. Keempat, belum semua warga memiliki akses atau kemampuan digital yang setara. Kelima, prototipe sederhana berpotensi berhenti ketika tidak masuk dalam tugas resmi, SOP, dan indikator kinerja. Tantangan tersebut konsisten dengan kajian adopsi teknologi pemerintah lokal yang menekankan kesiapan organisasi, sumber daya, tata kelola, dan inklusi (David et al., 2023; Djatmiko et al., 2025).

Oleh sebab itu, transformasi perlu mengikuti prinsip digital by design, tetapi tidak digital only. Kanal digital perlu dilengkapi bantuan tatap muka bagi warga yang membutuhkan. Formulir harus mengumpulkan data seminimal mungkin, menyediakan penjelasan tujuan penggunaan, dan membatasi akses kepada petugas berwenang. Sistem juga harus memiliki prosedur pencadangan, koreksi data, retensi, dan penghapusan. Prinsip ini penting agar efisiensi tidak mengorbankan hak masyarakat atas privasi dan pelayanan yang setara.

Dari perspektif hukum administrasi negara, penggunaan data dan teknologi harus memperkuat asas legalitas, kecermatan, keterbukaan, kepentingan umum, pelayanan yang baik, dan larangan penyalahgunaan wewenang. Dashboard tidak boleh menjadi alat keputusan otomatis tanpa verifikasi manusia, terutama untuk pelayanan yang berdampak pada hak warga. Data berfungsi sebagai dasar pertimbangan, sedangkan keputusan administratif tetap membutuhkan kewenangan yang sah, alasan yang dapat dijelaskan, prosedur yang benar, dan mekanisme keberatan.

Rencana Keberlanjutan

Keberlanjutan program disusun dalam rencana 90 hari. Setiap kelurahan menunjuk satu penanggung jawab data dan satu petugas cadangan. Minggu pertama digunakan untuk finalisasi variabel dan SOP. Minggu kedua sampai keempat digunakan untuk uji operasional. Bulan kedua difokuskan pada audit kualitas data dan evaluasi indikator. Bulan ketiga digunakan untuk forum pembelajaran lintas kelurahan serta rekomendasi integrasi kepada kecamatan dan perangkat daerah terkait.

Tabel 7. Rencana tindak lanjut 90 hari

Periode	Kegiatan	Penanggung Jawab	Indikator	Bukti
Hari 1–14	Finalisasi format, hak akses, dan SOP	Kecamatan dan kelurahan	Format disahkan	SOP/nota dinas
Hari 15–30	Uji operasional dan pendampingan	Petugas data	≥80% layanan tercatat	Log pelayanan
Hari 31–60	Audit kualitas data dan perbaikan alur	Tim kecil evaluasi	Kelengkapan ≥90%	Laporan audit
Hari 61–90	Forum pembelajaran dan rekomendasi integrasi	Kecamatan	Rencana integrasi tersedia	Berita acara

Keterbatasan Kegiatan

Artikel ini memiliki beberapa keterbatasan. Evaluasi dilaksanakan dalam waktu singkat dan belum mengukur keberlanjutan penggunaan instrumen setelah beberapa bulan. Uji coba pelayanan melibatkan jumlah permohonan terbatas dan belum mewakili seluruh jenis layanan. Perubahan waktu proses dapat dipengaruhi oleh tingkat kompleksitas permohonan dan pengalaman petugas. Data kepuasan juga berpotensi mengandung bias sosial karena diisi segera setelah kegiatan. Penelitian tindak lanjut perlu menggunakan observasi longitudinal, data log yang lebih besar, dan umpan balik langsung dari warga.

KESIMPULAN

Pendampingan evidence-based policy dan digitalisasi pelayanan publik meningkatkan kapasitas peserta dalam mengelola data, merumuskan masalah, menyusun ringkasan bukti, serta merancang instrumen pelayanan digital. Skor kompetensi meningkat dari 54,6 menjadi 85,3 dengan normalized gain 0,68 dan effect size 2,19. Uji coba terhadap 42 permohonan menunjukkan penurunan median waktu proses dari 26 menjadi 15 menit, peningkatan kelengkapan dokumen dari 71,4% menjadi 92,9%, dan peningkatan pencatatan pengaduan dari 28,6% menjadi 85,7%. Program menghasilkan matriks data, template evidence brief, formulir digital, dashboard, rancangan SOP, dan komitmen tindak lanjut.

Transformasi tata kelola kelurahan memerlukan kombinasi antara kapasitas manusia, perbaikan proses, teknologi yang proporsional, tata kelola data, dan partisipasi warga. Pemerintah kecamatan dan kelurahan disarankan menetapkan penanggung jawab data, mengesahkan SOP, menyediakan kanal layanan non-digital, melakukan evaluasi bulanan, dan memastikan perlindungan data pribadi. Integrasi dengan sistem pemerintah daerah harus dilakukan secara bertahap berdasarkan kebutuhan, kesiapan, interoperabilitas, serta kepastian kewenangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Kecamatan Kemiling, aparatur kelurahan, ketua RT/RW, kader masyarakat, dan seluruh peserta yang terlibat dalam proses pemetaan masalah, lokakarya, simulasi, serta penyusunan rencana tindak lanjut. Apresiasi juga disampaikan kepada institusi penulis yang mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulis pertama menyusun konsep, metode, fasilitasi, analisis, dan draf artikel. Penulis kedua mengoordinasikan mitra, pengumpulan data, dan evaluasi. Penulis ketiga mengembangkan instrumen digital, dokumentasi, dan penyuntingan naskah. Seluruh penulis menyetujui versi akhir artikel.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (2025). Kecamatan Kemiling dalam angka 2025. BPS Kota Bandar Lampung.

Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (2026). Kota Bandar Lampung dalam angka 2026. BPS Kota Bandar Lampung.

David, A., Yigitcanlar, T., Li, R. Y. M., Corchado, J. M., Cheong, P. H., Mossberger, K., & Mehmood, R. (2023). Understanding local government digital technology adoption strategies: A PRISMA review. Sustainability, 15(12), 9645. https://doi.org/10.3390/su15129645

Djatmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital transformation and social inclusion in public services. Sustainability, 17(7), 2908. https://doi.org/10.3390/su17072908

Edelmann, N., & Virkar, S. (2023). The impact of sustainability on co-creation of digital public services. Administrative Sciences, 13(2), 43. https://doi.org/10.3390/admsci13020043

Gangneux, J., & Joss, S. (2022). Crisis as driver of digital transformation? Scottish local government's response to COVID-19. Data & Policy, 4, e26. https://doi.org/10.1017/dap.2022.18

Harsoyo, H., & Amanatin, E. L. (2025). Digital governance innovations for achieving public service excellence: Evidence from local e-government initiatives in Indonesia. International Journal of Social Science and Business, 9(3), 674–688. https://doi.org/10.23887/ijssb.v9i3.102160

Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: A systematic review and research agenda. Public Management Review, 26(7), 1963–1987. https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917

Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. Sustainability, 16(7), 2818. https://doi.org/10.3390/su16072818

Nasrullah, N., Rijal, R., & Jusman, J. (2025). Digital governance and public service accountability: Insight from the population and civil registration office in Makassar, Indonesia. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 15(1). https://doi.org/10.26618/ojip.v15i1.17840

OECD. (2019). The path to becoming a data-driven public sector. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/059814a7-en

OECD. (2021). The E-Leaders handbook on the governance of digital government. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/ac7f2531-en

OECD. (2024). 2023 OECD digital government index: Results and key findings. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en

United Nations. (2024). United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. United Nations Department of Economic and Social Affairs.

World Bank. (2022). GovTech maturity index, 2022 update: Trends in public sector digital transformation. World Bank.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Republik Indonesia. (2019). Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.

Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Republik Indonesia. (2023). Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.