

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

SISTEM INFORMASI PENCATATAN
SURAT PENGADUAN MASYARAKAT (SIPENDUMAS)
BERBASIS WEB PADA BAGYANMAS
ROBINOPSNAL BARESKRIM POLRI



OLEH

IWAN INDRAWAN, S.T

NOSIS : 20230607021919

LEMBAR PERSETUJUAN:
LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

SISTEM INFORMASI PENCATATAN
SURAT PENGADUAN MASYARAKAT (SIPENDUMAS)
BERBASIS WEB PADA BAGYANMAS
ROBINOPSNAL BARESKRIM POLRI

OLEH:

IWAN INDRAWAN, S.T

NOSIS: **20230607021919**

Telah disetujui pada tanggal 05 Oktober 2023

Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

Coach



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E
PEMBINA NIP 197811282008011001

Mentor,



SRI IRAWATI, S.H
KOMPOL NRP 66040082

PENJELASAN COACH TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta Pelatihan : IWAN INDRAWAN, S.T
Nosis : 20230607021919
Jabatan : PAUR BAGYANMAS
Satker : ROBINOPSNAL BARESKRIM POLRI

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut;

Sangat Mampu/ Mampu/ Kurang Mampu/ Tidak Mampu

Melaksanakan aktualisasi substansi mata Pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Seluruh capaian hasil perubahan mampu diwujudkan sesuai dengan rencana perubahan yang telah ditetapkan, didukung dengan bukti-bukti yang relevan dan valid;
2. Mampu menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan kinerja serta melakukan pengambilan keputusan dalam pelaksanaan aksi perubahan;
3. Aksi perubahan yang dilaksanakan sangat bermanfaat bagi penyelesaian permasalahan organisasi;
4. Rencana tindak lanjut aksi perubahan didukung oleh mentor, diinformasikan pada stakeholder, dan memperoleh dukungan dari seluruh stakeholder
5. Mampu melaksanakan seluruh strategi pengembangan kompetensi untuk mencapai tujuan aksi perubahan
6. Mampu memanfaatkan secara optimal dan tepat mata pelatihan pilihan yang diikuti

Bandung , 05 Oktober 2023

COACH



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E .
PEMBINA NIP 197811282008011001

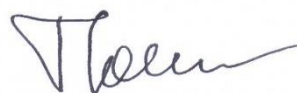
LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN COACH
PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Nama Peserta Pelatihan : IWAN INDRAWAN, S.T
Nosis : 20230607021919
Jabatan : PAUR BAGYANMAS
Satker : ROBINOPSNAL BARESKRIM POLRI
Nama Coach : NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan Dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6
1	Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri	Panduan Praktis untuk memahami konsep dasar pemograman	Webinar	membantu memulai pemrograman bagi pemula	Glints Indonesia
		Peran Digital Forensik dalam Perlindungan Data dan Informasi	Webinar	membantu dalam menganalisis, memeriksa, dan menyimpan bukti teknologi digital yang berada di berbagai jenis perangkat elektronik	dilatih.co
		Mengetahui Potensi Tim untuk membangun Tim yang efektif	Webinar	mengenal potensi tim guna memaksimalkan kinerja tim agar lebih efektif	Glints Indonesia

Bandung. 05 Oktober 2023
COACH



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.
PEMBINA NIP 197811282008011001

PENJELASAN *MENTOR*
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta Pelatihan : IWAN INDRAWAN, S.T
Nosis : 20230607021919
Jabatan : PAUR BAGYANMAS
Satker : ROBINOPSNAL BARESKRIM POLRI

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut;

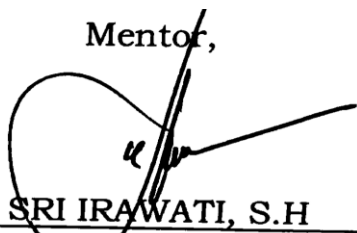
Sangat Mampu/ ~~Mampu/ Kurang Mampu/ Tidak Mampu~~

melaksanakan Perencanaan Aksi Perubahan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Rumusan masalah sesuai dengan kondisi saat ini di Satker.
2. Mampu melihat dan memanfaatkan peluang yg ada serta memperdayakan sumberdaya yg tersedia.

Bandung , Oktober 2023

Mentor,



SRI IRAWATI, S.H
KOMPOL NRP 66040082

ABSTRAK

Proses pencatatan pengaduan masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti. Salah satu Tupoksi Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri adalah Menerima pengaduan/laporan masyarakat berupa surat-surat Dumas dari masyarakat, pengawas eksternal Kepolisian, LSM, Lembaga Hukum, Instansi Pemerintah maupun Sekretariat Kepresidenan, serta yang lainnya yang ditujukan ke Kapolri, Kabareskrim ataupun Karobinopsnal untuk ditindaklanjuti oleh Direktorat yang ada di Bareskrim ataupun yang akan ditindaklanjuti oleh Kewilayahan (Polda).

Berdasarkan tugas pokok Bagyanmas dan hasil analisis permasalahan yang ada saat ini, salah satunya pencatatan/penginputan surat dumas yang masih belum optimal karena berbasis intranet dan ketika pimpinan membutuhkan data dumas sudah berapa yang terkirim ke Polda disaat diluar jam kantor akan mengalami hambatan.

Dengan dilaksanakannya Aksi Perubahan ini diharapkan akan membantu dan mendukung pelaksanaan tugas kegiatan sehari-hari dibagyanmas secara efektif dan efisien.

Kata kunci : Sipendumas, dumas, yanduan, surat dumas

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat dan Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Hasil Aksi Perubahan (LHAP) ini dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada.

Tujuan penyusunan laporan hasil aksi perubahan ini sebagai rangkaian kurikulum Pelatihan Kepemimpinan Administrasi Angkatan IX Tahun 2023 dan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri. Penyusunan laporan hasil aksi perubahan ini merupakan langkah awal dalam menyelesaikan laporan akhir aksi perubahan serta persyaratan kelulusan Pelatihan Kepemimpinan Administrator T.A. 2023.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil aksi perubahan ini masih jauh dari sempurna. Dalam proses penyusunan laporan giat aksi perubahan ini, penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Brigjen Pol R. Y. WIHASTONO YOGA PRANOTO, S.I.K.,M.Hum selaku Karobinopsnal Bareskrim Polri yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam menuntut ilmu dan belajar di Pusat Pendidikan dan Administrasi Lemdiklat Polri;
2. Kombes Pol Dr. Taufik Supriyadi, selaku Kapusdikmin Lemdiklat Polri beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis memperoleh ilmu selama pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IX T.A. 2023;
3. Kombes Pol. Dony Alexander, S.I.K, M.H selaku Kabagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri yang telah memberikan dukungan moril dan materil dalam penyelesaian laporan giat aksi perubahan ini;
4. Kompol Sri Irawati, S.H, selaku Mentor yang selalu memberikan dukungan, arahan serta motivasi kepada penulis sebagai peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IX T.A. 2023;
5. Kabag Gadik, Kabag Binsis, Kabag Diklat, Perwira Pengawas dan Perwira Penuntun yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan;

6. Akbp Fitri Sofiani, S.H., M.MPd., selaku Perwira Penuntun yang telah memberikan perhatian dan dorongan moril sebagai perwira penuntun Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA)) Angkatan IX T.A. 2023;
7. Pembina Nolik Dwi Atmono, S.E.,M.E, selaku coach selama penulis menjadi peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator berada di Pusdikmin Lemdiklat Polri yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan giat aksi perubahan ini;
8. Rekan-rekan peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IX T.A. 2023 yang selalu memberikan saran dan masukan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan giat aksi perubahan ini dengan tepat waktu.
9. Istri tercinta serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dorongan semangat kepada *Action Leader* dalam mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan IX T.A. 2023;
10. Semua pihak yang telah turut membantu dan memberikan dorongan baik moril maupun spiritual sehingga Laporan Hasil Aksi Perubahan ini selesai dengan tepat waktu.

Semoga LHAP ini dapat diterima dan memberikan manfaat bagi organisasi tempat Penulis berdinis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Bandung, Oktober 2023

Action Leader



IWAN INDRAWAN, S.T

NOSIS : 20230607021919

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN	i
LEMBAR PENJELASAN COACH	ii
PENJELASAN COACH PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN	iii
PENJELASAN MENTOR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar belakang	1
1 Deskripsi umum	1
2 Tujuan	11
3 Kemanfaatan Aksi Perubahan	12
B Inovasi dan <i>Output</i> Aksi Perubahan	13
C Ruang Lingkup	14
BAB II DESKRIPSI GIAT AKSI PERUBAHAN	15
A <i>Roadmap</i> atau <i>Milestone</i> aksi perubahan	15
1 Kegiatan	15
2 Waktu Pelaksanaan	16
3 Tahapan rencana aksi perubahan	16
B <i>Stakeholder</i> aksi perubahan	19
1 <i>Stakeholder</i> Internal	19
2 <i>Stakeholder</i> Eksternal	20
3 Peran, pengaruh dan intensitas	24
C Strategi Komunikasi	25
BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	28
A Pemanfaatan Sumber Daya	28

1	Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)	28
2	Pengelolaan Anggaran	30
3	Sarana dan prasarana	31
4	Managemen Resiko	32
B	<i>Stakeholder</i>	33
1	Dukungan <i>Stakeholder</i>	33
2	Peta Jejaring	37
2	Kuadran <i>Stakeholder</i> setelah aksi perubahan	37
C	Capaian Aksi Perubahan	39
1	Kesesuaian antara <i>Milestone</i> dan implementasi	39
2	Pencapaian hasil aksi perubahan	42
3	Pelaksanaan strategi pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan	59
4	Keterkaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan	62
BAB IV PENUTUP		64
A	Simpulan	64
B	Rekomendasi	65
DAFTAR PUSTAKA		67
RIWAYAT HIDUP		68
LAMPIRAN-LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel .1	Matriks Analisis Permasalahan Metode USG	10
Tabel 2.1.	Waktu dan Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan	16
Tabel 2.2.	Matriks Identifikasi Stakeholder sebelum Aksi Perubahan	21
Tabel 3.1	Anggaran Aksi Perubahan	30
Tabel 3.2	Potensi, Resiko dan Strategi Mengatasi Masalah	32
Tabel 3.3.	Matriks Stakeholder Setelah Aksi Perubahan	35
Tabel 3.4.	Kesesuaian antara Implementasi dan <i>Milestone</i>	39
Tabel 3.5.	Pencapaian hasil aksi perubahan	42
Tabel 3.6	Tabel Perbandingan Giat capaian aksi perubahan dengan Capaian Pelaksanaan setelah Aksi Perubahan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Robinopsnal Bareskrim Polri	2
Gambar 1.2. Struktur Organisasiii Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim	3
Gambar 1.3. Sistem Informasi berbasis Intranet	4
Gambar 1.4. Rekapitulasi surat Dumas tahun 2022	5
Gambar 1.5. Rekap Dumas Per Polda Tahun 2022	5
Gambar 1.6. Rekapitulasi surat Dumas Semester I tahun 2023	6
Gambar 1.7. Komunikasi chat antara Bagyanmas dengan Kaurtu Direktorat	7
Gambar 1.8. Sprin personel piket pamawas	7
Gambar 1.9 Personel bagyanmas menerima laporan masyarakat	8
Gambar 1.10 Susunan personel Bagyanmas	8
Gambar 2.1. Peta Jejaring / Net Map sebelum aksi perubahan	23
Gambar 2.2. Kurva Kuadran Analisa Stakeholder sebelum aksi perubahan	23
Gambar 3.1 Struktur Tata Kelola Aksi Perubahan	28
Gambar 3.2. Peta Jejaring / Net Map setelah aksi perubahan	37
Gambar 3.3. Kurva Kuadran Analisa Stakeholder setelah Aksi Perubahan	38
Gambar 3.4. Laporan <i>action leader</i> kepada mentor	45
Gambar 3.5. Koordinasi giat pembentukan tim efektif	46
Gambar 3.6. Sprin pembentukan tim efektif	46
Gambar 3.7. Pembagian tugas tim efektif	47
Gambar 3.8. Koordinasi dengan tim IT	48
Gambar 3.9. Pembuatan aplikasi	48
Gambar 3.10. Pembuatan buku panduan aplikasi SIPENDUMAS	49
Gambar 3.11. Legalisasi surat tentang penggunaan aplikasi	50
Gambar 3.12. Bimtek kepada personil Bagyanmas	51
Gambar 3.13. Sosialisasi kepada staff urtu	51
Gambar 3.14 Implementasi Aplikasi Sipendumas dimana surat Dumas yang sudah di input Sebanyak 1833	52

Gambar 3.15 Surat komitmen berkelanjutan	52
Gambar 3.16 Surat permohonan migrasi hosting ke Div Tik Polri	53
Gambar 3.17. Form Kuesioner Monitoring dan Evaluasi penggunaan aplikasi SIPENDUMAS	55
Gambar 3.18. Hasil Form Kuesioner Monitoring dan Evaluasi penggunaan aplikasi SIPENDUMAS	55
Gambar 3.19. Grafik Kuesioner Monitoring dan Evaluasi penggunaan aplikasi SIPENDUMAS	56
Gambar 3.20 Surat komitmen pimpinan dan serah terima aksi perubahan	57
Gambar 3.21 Webinar berbayar “Panduan Praktis untuk memahami konsep dasar pemograman	59
Gambar 3.22 Webinar “Peran Digital Forensik dalam Perlindungan Data dan Informasi	60
Gambar 3.23 Webinar “Mengetahui Potensi Tim untuk membangun Tim yang efektif”	61
Gambar 3.24 Webinar Ruang Digital = Ruang Kreasi Positif	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

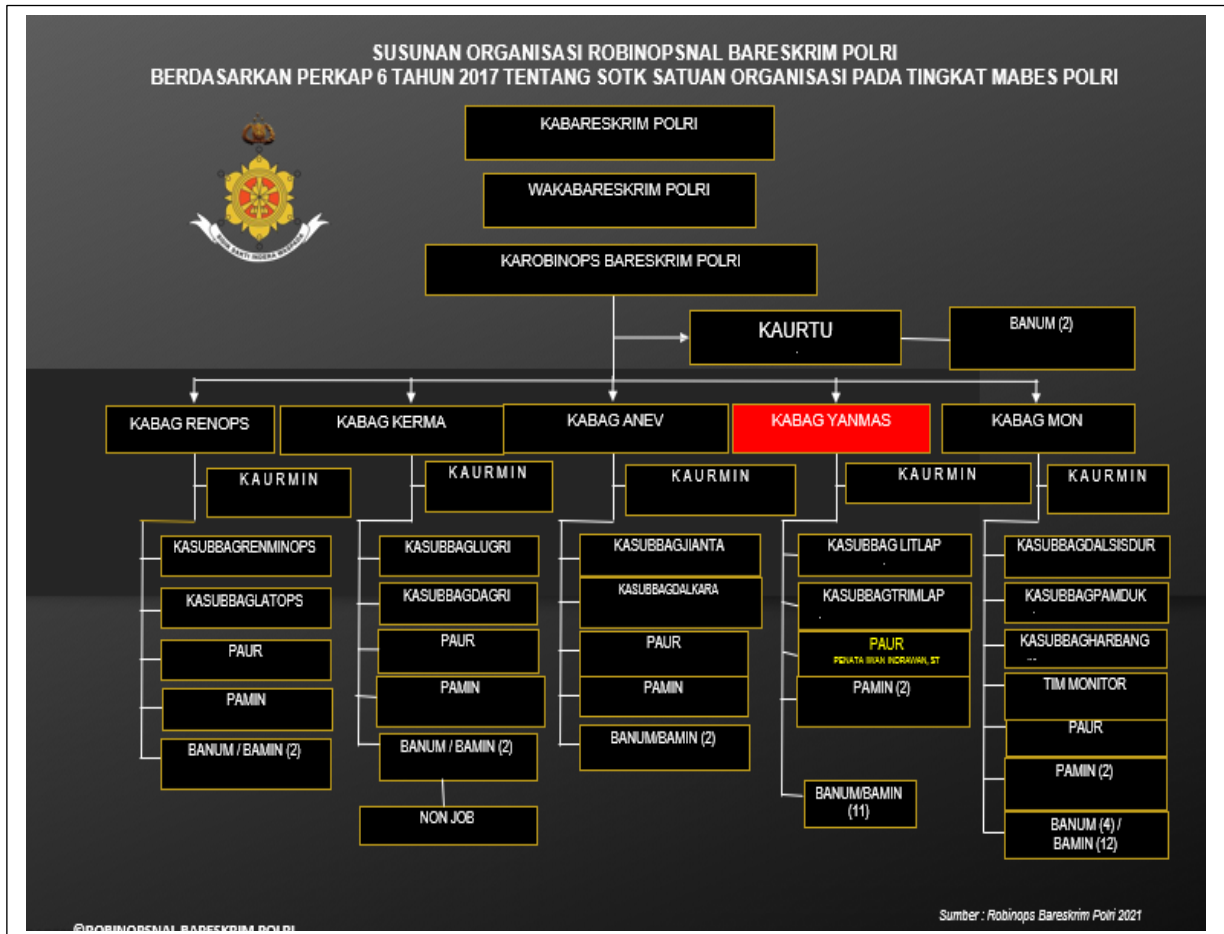
1. Diskripsi Umum

Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia, Bagyanmas merupakan unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Karobinopsnal Bareskrim Polri.

Tupoksi Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri adalah memberikan pelayanan dan penelitian laporan masyarakat. Salah satu tugasnya adalah Menerima pengaduan/laporan masyarakat berupa surat -surat Dumas dari masyarakat, pengawas eksternal Kepolisian, LSM, Lembaga Hukum, Instansi Pemerintah maupun Sekretariat Kepresidenan, serta yang lainnya yang ditujukan ke Kapolri, Kabareskrim ataupun Karobinopsnal untuk ditindaklanjuti oleh Direktorat yang ada di Bareskrim ataupun yang akan ditidaklanjuti oleh Kewilayahan (Polda). Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri melaksanakan tugas dan fungsi:

- a. Menerima pengaduan/laporan masyarakat baik berupa surat, sms, surat elektronik (email), datang langsung maupun sarana lainnya dan menindaklanjuti/memeriksa ulang keabsahan pelapor/pengadu serta kebenaran substansi laporan.
- b. Melakukan pendalaman dan penelitian terhadap laporan polisi yang telah diterima sehingga tidak terjadi duplikasi laporan polisi dan melakukan koordinasi dengan unsur terkait Laporan Polisi.

Gambar di bawah ini adalah struktur organisasi Robinopsnal Bareskrim Polri



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Robinopsnal Bareskrim Polri

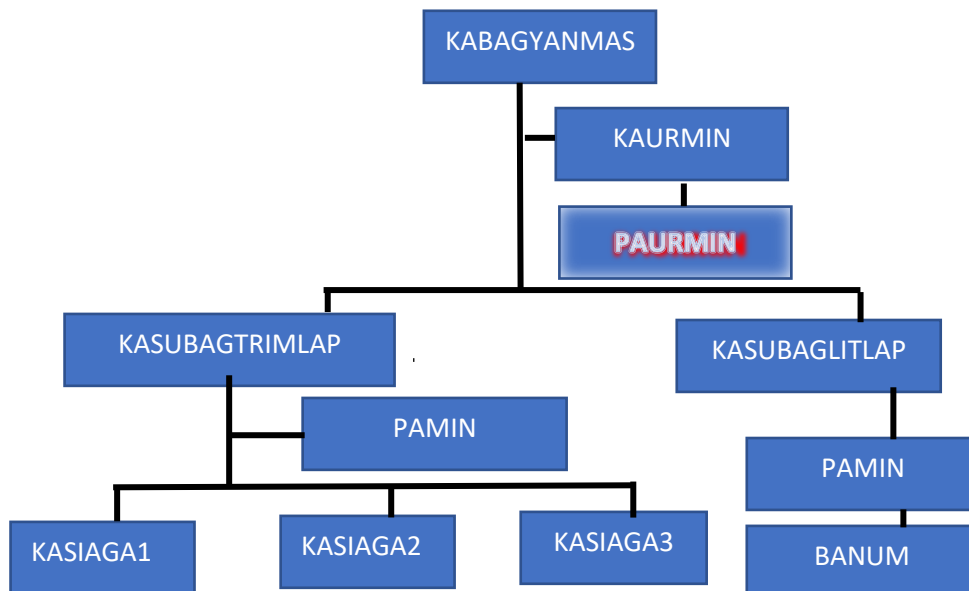
Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia, Bagyanmas merupakan unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Karobinopsnal Bareskrim Polri

Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri dalam melaksanakan tugas, dibantu oleh:

- (1) Kaurrmin, yang bertugas menyelenggarakan fungsi perencanaan program pelayanan ketatausahaan dan urusan

dalam, termasuk administrasi personel dan materiiil pada setiap Subbag;

- (2) Subbag trimlap, yang bertugas Menerima pengaduan/laporan masyarakat baik berupa surat, sms, surat elektronik (email), datang langsung maupun sarana lainnya dan menindak lanjuti/cross cek keabsahan pelapor/pengadu serta kebenaran substansi laporan;
- (3) Subbag litlap, yang bertugas Melakukan pendalaman dan penelitian terhadap laporan polisi yang telah diterima sehingga tidak terjadi duplikasi laporan polisi dan melakukan koordinasi dengan unsur terkait laporan polisi.



Gambar 1.2. Struktur Organisasi Baganmas Robinopsnal Bareskrim

- 1) Tugas pokok fungsi dan kedudukan jabatan administrator
Berdasarkan struktur organisasi diatas, penulis sebagai Paurmin Baganmas dalam membantu Kaurmin/Kasubag utamanya melaksanakan tugas dan pekerjaan antara lain sebagai berikut :
- a) Menyelenggarakan giat administrasi antara lain:
 - (1) Administrasi umum:
 - Membuat surat dinas;
 - Mengirimkan surat dinas;

- Membuat matrik jadwal piket;
- Mengecek kelengkapan administrasi ruang piket.

(2) Melaksanakan administrasi personel:

- Melakukan pengecekan kelengkapan administrasi personil;
- Mengumpulkan administrasi kelengkapan CB anggota dan PNS Polri;

b) Menyelenggarakan giat ketatausahaan antara lain:

- (1) Mengarsipkan/mengagendakan surat masuk/keluar;
- (2) Melakukan register surat masuk/keluar;

Berdasarkan tugas pokok Bagyanmas dan hasil analisis permasalahan yang ada saat ini salah satunya pencatatan/penginputan surat dumas yang masih belum optimal karena berbasis intranet dan ketika pimpinan membutuhkan data dumas sudah berapa yang terkirim ke Polda disaat diluar jam kantor akan mengalami hambatan.

Berdasarkan hasil analisa tersebut maka yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya sistem informasi pencatatan surat pengaduan masyarakat berbasis intranet



Gambar 1.3. Sistem Informasi berbasis Intranet

Pada Gambar 1.3, Penggunaan sistem informasi pencatatan surat pengaduan masyarakat berbasis intranet melalui <http://10.207.246.225/yanduan> yang masih terbatas hanya dapat di akses diruangan Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim, sehingga saat stakeholder membutuhkan

informasi diluar jam kerja akses data terbatas, hal tersebut menghambat penyajian informasi dumas kepada pimpinan.

		DATA REKAPITULASI DUMAS TAHUN 2022												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	M EI	JUNI	JULI	AGT	SEP	OKT	NOV	DE S	TOTAL
	DISPOSISI KE													
1	TIPID DUM	4	2	4	3	-	2	1	-	1	1	-	2	20
2	TIPID EKSUS	2	-	1	4	-	5	-	1	4	1	4	1	23
3	TIPID KOR	1	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	1	7
4	TIPID NARKOBA	-	-	4	2	2	-	-	-	-	-	-	-	8
5	TIPID TER	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	3	6
6	TIPID SIBER	-	2	-	1	-	-	-	-	-	2	-	2	7
7	KARO WASIDIK	4	5	7	15	3	12	13	3	14	21	36	10	143
8	KORWAS PPNS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	TOTAL WILAYAH/ POLDA	11	10	18	27	5	19	14	5	20	26	40	19	214
	TOTAL DUMAS	93	39	36	188	43	136	82	73	68	98	101	71	1028

Gambar 1.4. Rekapitulasi surat Dumas tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.4 tersebut diatas, dapat diinformasikan jumlah rekapitulasi surat pengaduan masyarakat selama T.A 2022 yang telah diterima dan ditindaklanjuti oleh satker Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri baik ke Jajaran di Bareskrim dan kewilayah adalah sejumlah 1242 surat.

		RINCIAN SURAT YANDUAN KE WILAYAH TAHUN 2022												
		JAN	FEB	MAR	APR	M EI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOV	DE S	TOTAL
	DISPOSISI													
1	NAD	-	-	-	3	-	1	-	1	2	-	-	-	7
2	SUMUT	13	2	3	22	5	20	11	9	12	15	15	13	140
3	SUMBAR	4	1	2	4	-	-	1	-	1	1	3	3	20
4	RIAU	4	3	1	13	3	6	1	1	3	4	3	3	45
5	JAMBI	4	1	1	4	1	4	1	2	2	3	1	3	27
6	SUMSEL	4	-	1	3	-	3	4	1	4	2	2	2	26
7	BENG KULU	1	-	1	-	-	2	-	1	-	1	1	-	7
8	LAMPUNG	2	-	1	1	2	6	4	2	-	1	1	2	22
9	METRO JAYA	14	7	9	40	11	27	12	13	15	10	15	11	184
10	JABAR	7	3	1	12	4	12	6	7	7	18	9	6	92
11	JATENG	2	2	1	10	2	8	9	3	3	2	8	4	54
12	DIY	-	2	1	3	-	2	1	-	-	-	-	-	9
13	JATIM	12	7	2	26	8	17	10	9	7	16	17	8	139
14	BALI	4	1	4	6	1	1	1	1	2	1	1	1	23
15	KALBAR	-	3	-	4	-	1	2	2	-	3	3	-	18
16	KALTIM	1	2	1	5	-	6	1	2	-	2	-	-	22
17	KALSEL	1	-	-	1	-	3	2	1	1	1	-	2	16
18	KALTENG	2	-	-	4	-	2	2	1	1	3	1	-	12
19	SULSEL	4	-	2	9	-	5	2	3	2	1	1	1	30
20	SULTRA	2	-	-	2	-	1	1	-	-	4	2	-	12
21	SULTENG	2	-	-	3	1	1	-	1	-	2	2	-	13
22	SULUT	-	-	-	-	-	1	2	1	-	1	2	2	9
23	NTB	-	1	-	2	-	-	1	1	-	-	1	1	7
24	NTT	2	1	3	2	2	4	3	3	1	1	-	-	22
25	MALUKU	1	1	-	1	1	1	-	2	-	1	1	-	9
26	PAPUA	-	1	-	3	-	-	1	2	1	2	1	-	11
27	BANTEN	2	-	-	3	-	1	1	4	2	-	6	3	22
28	BABEL	2	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	3	8
29	GORONTALO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	MALUT	2	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	1	7
31	KEPRI	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	5
32	KALTARA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
33	PAPUABARAT	-	-	-	1	-	1	2	-	-	1	-	-	5
34	SULBAR	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3
	JUMLAH	93	39	36	188	43	136	82	73	68	98	101	71	1028

Gambar 1.5. Rekap Dumas Per Polda Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.5 tersebut diatas, dapat diinformasikan jumlah rekapitulasi surat pengaduan masyarakat selama TA 2022 yang telah diterima dan ditindaklanjuti kewilayah oleh satker Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri adalah sejumlah 1028 surat.

REKAPITULASI YANDUAN MASYARAKAT BAGYANMAS TAHUN 2023

SEMESTER-I

	SURAT YANDUAN MASYARAKAT						
	JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUNI	TOTAL
DISPOSISI KE							
TIPIDUM	6	7	10	1	3	11	38
TIPIDEKSUS	1	2	2	1	1	4	11
TIPIDKOR	1	1	9		1	2	14
TIPIPARKOBA	-	-	-	-	-	-	0
TIPIDTER	2	1	-				3
TIPI SIBER	2	2	2	-	1	-	7
KAROWASIDIK	1	1	11	-	2	3	18
KORWASPPNS	-	-	-	-	-	-	0
DENSUS	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	14	14	34	2	8	20	92
WILAYAH	75	52	71	20	36	56	310
TOTAL DUMAS	89	66	105	22	44	76	402

Gambar 1.6. Rekapitulasi surat Dumas Semester I tahun 2023

Berdasarkan Gambar 1.6 tersebut diatas, dapat diinformasikan jumlah rekapitulasi surat pengaduan masyarakat Semester I T.A 2023 yang telah diterima dan ditindaklanjuti oleh satker Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri baik ke Jajaran di Bareskrim dan kewilayah adalah sejumlah 402 surat.

2. Lambatnya pengiriman nama personel piket pamawas dan piket pamenwas oleh Direktorat/Kapus/Biro yang diterima oleh Bagyanmas sehingga menghambat pembuatan jadwal piket.

Pada Gambar 1.8 adalah salah satu contoh sprin piket pamawas yang sudah ditandatangani oleh Karobinopsnal Bareskrim Polri.

3. Kurangnya Latar belakang personel (SDM) yang berpendidikan sarjana hukum yang bertugas di Bagyanmas untuk menelaah dan menganalisa laporan polisi dan atau surat dumas.



Gambar. 1.9 Personel bagyanmas menerima laporan masyarakat

Pada Gambar 1.9, personel Bagyanmas sedang menerima pengaduan/laporan masyarakat baik berupa surat, sms, surat elektronik (email), datang langsung maupun sarana lainnya dan menindak lanjuti/cross cek keabsahan pelapor/pengadu serta kebenaran substansi laporan.

BIRO PEMBINAAN DAN OPERASIONAL
BAGIAN PELAYANAN MASYARAKAT

DAFTAR NAMA PERSONIL BAGYANMAS ROBINOPSNAL

NO	NAMA	PANGKAT/NRP	JABATAN	PARAF	KET
1	DONY ALEXANDER, S.I.K., M.H	AKBP/79040894	Kabag Yanmas		
2	RUSTANTI, S.H., M.H	KOMPOL/66030328	Kasubbag Trimplap		
3	SRI IRAWATI, S.H	KOMPOL/66040082	Kasubbag Litlap		
4	ABDUL ARIEF	AKP/74100378	Kaurmin/PA.Siaga1		
5	IWAN INDIRAWAN, ST	PENATA-I/197303282008011001	Faurmin		
6	NURUL HOLIMAH, A.Md	PENDA-I/198303032008012002	Famin Litlap		
7	IRWAN FRAN SETIYANTO, SH.	IPTU/75070554	Famin/PA .Siaga II		
8	YUDI BINTORO	IPTU/86010157	Pa.Siaga III		
9	SUKONO	PENDA -I/196509161988031002	Banum Litlap		
10	ROMDHANI RIZAL	BRIPPTU/95020396	BA.SIAGA I		
11	HARI ACHMAD SUHARTO, SH	BRIGPOL/93120683	BA.SIAGA I		
12	YAYAT SUPRIATNA	BRIPPTU/96060671	BA.SIAGA I		
13	RIZKY SULMA SAPUTRA	BRIPPTU/96120385	BA.SIAGA II		BKO
14	RONI CHANDRA	BRIPPTU/93070570	BA.SIAGA II		
15	FIRDAUS AMRI	BRIPPTU/93070570	BA.SIAGA II		
20	FERTIAN KONDRAAT ANTON	BRIPPTU/93040794	BA.SIAGA III		ADC KARO
21	MOKO MUHAMMAD CAHYO	BRIPPTU/93060588	BA.SIAGA III		
22	KEVIN RENDANA	BRIPPTU/9607773	BA.SIAGA III		BKO
23	LESTRISNAWATI	BRIPPTU/96040106	Bamin		
25	RUTH LUCIANA MANIK	BRIPPTU/92110855	Bamin		
26	BELLA CINTYA PUTRI A	BRIPPTU/95060484	Bamin		
28	ARMA SARI, SH	BRIPPTU/94020837	Bamin		

Gambar. 1.10 Susunan personel Bagyanmas

Pada Gambar 1.10, personel Bagyanmas yang latar belakang sarjana hukum masih belum memenuhi kebutuhan organisasi untuk melakukan pendalaman dan penelitian terhadap laporan polisi dan atau surat dumas yang telah diterima sehingga tidak terjadi duplikasi laporan.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, untuk menentukan prioritas permasalahan maka penulis menggunakan metode USG. Metode USG adalah salah satu cara untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Cara menentukan tingkat urgensi, keseriusan, dan perkembangan isu dengan menentukan skala nilai 1-5. Isu yang memiliki total skor tertinggi merupakan isu prioritas.

Metode USG dapat diuraikan sebagai berikut :

- a) *Urgency*, yaitu dilihat seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi;
- b) *Seriousness*, atau seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-masalah lain kalau masalah penyebab isu tidak dipecahkan;
- c) *Growth*, artinya seberapa kemungkinan-kemungkinannya isu tersebut menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk kalau dibiarkan.

Diagnosa permasalahan dalam mekanisme pencatatan surat dumas yang masuk dan keluar dengan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel .1 Matriks Analisis Permasalahan Metode USG

NO	PRIORITAS MASALAH	KRITERIA			TOTAL	RANGKING
		U	S	G		
1	Belum optimalnya sistem informasi pencatatan surat pengaduan masyarakat berbasis intranet	5	5	5	15	1
2	Lambatnya pengiriman nama personel piket pamawas dan piket pamenwas oleh Direktorat/ Kapus/Biro yang diterima oleh Bagyanmas sehingga menghambat pembuatan jadwal piket.	4	4	3	11	2
3	Kurangnya latar belakang personel yang berpendidikan sarjana hukum (SDM) untuk menelaah dan menganalisa laporan polisi dan atau surat pengaduan masyarakat	4	3	2	9	3

KETERANGAN;

- 1 : sangat kecil
- 2 : kecil
- 3 : sedang
- 4 : besar
- 5: sangat besar

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan USG diatas maka yang menjadi prioritas masalah utama adalah **Belum optimalnya sistem informasi pencatatan surat pengaduan masyarakat berbasis intranet**. Untuk menjawab prioritas masalah tersebut diatas maka penulis membuat aksi perubahan dengan judul Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat (Sipendumas) Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, yang dapat mempermudah dalam

pengelolaan pencatatan persuratan dokumen dumas dengan lebih optimal.

2. Tujuan

Tujuan *action leader* dari giat aksi perubahan “Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat (Sipendumas) Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri”, dimana secara rinci tujuan dibagi menjadi dua, yaitu tujuan pada saat off Campus selama 60 hari dan tujuan pasca pelatihan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tahap *Off Campus* (60 hari)
 - 1) Tersedianya Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.
 - 2) Tersusunnya Buku Panduan penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
 - 3) Tersosialisasikannya aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
 - 4) Terlaksananya Bimtek aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
 - 5) Terimplementasinya aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
 - 6) Terinputnya surat pengaduan masyarakat bulan Januari sampai dengan bulan September 2023 (Semester I TA 2023) di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
2. *Pasca pelatihan*
 - 1) Terwujudnya pengembangan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ini bisa dikembangkan dengan fitur-fitur yang lebih luas.

- 2) Terinputnya surat pengaduan masyarakat bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023 (Semester II TA 2023) di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
- 3) Integrasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ke Div Tik Mabes Polri untuk pendataan hosting.
- 4) *Maintenance* Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.

3. Kemanfaatan Aksi Perubahan

Reformasi Birokrasi Tematik menurut Sedarmayanti (2009:72), mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Dasar Hukum : Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2019 tentang Rencana Aksi Reformasi Birokrasi 2020-2024 Instruksi Presiden ini menjadi pedoman dan arahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia selama periode 2020-2024 dimana 4 (empat) Indikator Reformasi Birokrasi Tematik, yaitu :

- a. Pengentasan Kemiskinan
- b. Peningkatan Investasi
- c. Digitalisasi Administrasi Pemerintahan
- d. Prioritas Aktual Presiden

Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri merupakan proses administrasi persuratan dumas yang dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan mempercepat penyajian informasi. Sistem ini dapat menyelesaikan permasalahan terkait informasi pencatatan surat pengaduan masyarakat dan berhubungan dengan Reformasi Birokrasi Tematik bidang Digitalisasi Administrasi Pemerintahan.

Berdasarkan tujuan diatas, maka aksi perubahan ini diharapkan memberi manfaat secara internal maupun secara eksternal, yaitu:

1. *Internal*

- a) Mendapatkan data surat dumas yang lebih cepat untuk kepentingan dinas.
- b) Penanganan surat pencatatan dumas lebih efektif dan efisien.
- c) Mempercepat pelayanan kepada pimpinan.
- d) Penyimpanan dokumen surat dumas yang telah di tindak lanjuti tidak memerlukan/ menghabiskan ruangan kantor.

2. *Eksternal*

- a) Memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat kepada orang-orang yang datang untuk memeriksa suratnya..
- b) Mencari surat Dumas yang diperlukan tidak membutuhkan waktu yang lama.

B. INOVASI DAN OUTPUT AKSI PERUBAHAN

Untuk menjawab tujuan dari giat aksi perubahan maka penulis membuat inovasi sebagai berikut:

1. Inovasi Aksi Perubahan

Giat inovasi dalam aksi perubahan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan diatas antara lain :

- a) Membuat aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.
- b) Membuat buku panduan aplikasi (*manual book*) aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.

2. Output Giat Aksi

Output dari Giat aksi yang akan dilaksanakan ini yaitu:

- a) Terbentuknya tim efektif;
- b) Terwujudnya Aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.;
- c) Tersusunnya Buku Panduan penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.;

- d) Penjadwalan terhadap Tim efektif
- e) Skep Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri dan buku panduan
- f) Surat usulan penunjang inovasi kedalam skp/renja satker
- g) Surat komitmen pimpinan dalam berkelanjutan penggunaan inovasi
- h) Berita acara penyerahan serah terima proyek inovasi.

C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Ruang lingkup dari aksi perubahan ini difokuskan pada Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat yang meliputi kegiatan sebagai berikut:

- 1) Membuat aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.
- 2) Membuat buku panduan aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.

BAB II

DISKRIPSI AKSI PERUBAHAN

A. *Roadmap* atau *Milestone* aksi perubahan

1. Kegiatan

Kegiatan yang telah dilaksanakan selama *off campus* pada aksi perubahan dengan judul Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat (SIPENDUMAS) Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ini terbagi dalam beberapa kegiatan utama dengan mengidentifikasi tahapan berdasarkan konsep manajerial POAC yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan) dan *Controlling* (evaluasi).

- a. *Planning* (perencanaan): dalam tahapan perencanaan ini diawali dengan pelaporan kepada mentor dengan bertujuan bahwa *action leader* akan melaksanakan aksi perubahan yang dijalani selama *off campus*. *Action leader* menjelaskan kepada mentor bahwa aksi perubahan ini akan membantu pekerjaan sehari-hari di Bagyanmas. Dan kemudian dilanjutkan dengan koordinasi dengan rekan kerja dan *stakeholder*.
- b. *Organizing* (pengorganisasian): dalam tahapan ini *action leader* menyusun dan membentuk tim efektif, melaksanakan rapat kerja dan konsolidasi dengan tim efektif untuk pembagian tugas serta koordinasi dengan tim IT.
- c. *Actuating* (Pelaksanaan): dalam tahapan ini *action leader* mengarahkan kepada seluruh tim efektif maupun pihak terkait untuk mengimplementasikan giat aksi perubahan. Dimana kegiatan ini dimulai dengan koordinasi dengan *stake holder* internal untuk memberikan saran dan masukan dalam pembuatan aplikasi SIPENDUMAS, pembuatan aplikasi, Buku Panduan, Bimtek, Sosialisasi dan implementasi aplikasi SIPENDUMAS selain itu juga membuat surat pengembangan serta keberlanjutannya.

d. *Controlling* (evaluasi): Dalam tahapan ini *action leader* memastikan bahwa seluruh kegiatan telah sesuai dengan tahapan dan jadwal yang telah disusun, melaksanakan monitoring dan evaluasi dengan angket kuesioner terkait penggunaan SIPENDUMAS. Kemudian penyusunan laporan hasil aksi perubahan.

2. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan dilaksanakan selama \pm 60 hari dimulai tanggal 2 Agustus 2023 sampai dengan 11 Oktober 2023 di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri dengan rincian kegiatan mingguan terlampir (*Log Activity* dari minggu kesatu sampai dengan minggu kesembilan).

3. Tahapan rencana Aksi Perubahan

Tahapan aksi perubahan yang dilaksanakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1. Waktu dan Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan

NO.	URAIAN	WAKTU	OUTPUT
JANGKA PENDEK (OFF CAMPUS)			
1	Perencanaan		
	a. Laporan kepada Mentor dan sponsor tentang hasil seminar Giat aksi perubahan dan giat pelaksanaan aksi perubahan	2 s.d 3 Agustus 2023	Persetujuan dan dukungan dari Mentor dan Sponsor
	b. Konsolidasi dan koordinasi dengan rekan kerja serta <i>stakeholder</i> tentang giat aksi perubahan yang akan dilaksanakan.	4 s.d 5 Agustus 2023	Dukungan dari <i>Stakeholder</i>
2	Pengorganisasian		
	a. Penyusunan dan penerbitan Sprin tentang Pembentukan Tim Efektif.	7 Agustus 2023	Sprin tentang pembentukan

NO.	URAIAN	WAKTU	OUTPUT
			Tim Efektif
	b. Rapat kerja dan konsolidasi Tim Efektif untuk pembagian tugas dalam pelaksanaan giat aksi perubahan.	8 Agustus 2023	Dokumentasi
	c. Koordinasi dengan Tim IT terkait pembuatan aplikasi.	9 Agustus 2023	Dukungan tim IT
3	Pelaksanaan		
	a. Membuat aplikasi sipendumas	11 s.d. 26 Agustus 2023	Aplikasi terbentuk dan dapat diakses secara <i>on-line</i>
	b. <i>Action leader</i> mengikuti webinar/seminar	28 s.d. 30 Agustus 2023	e-Sertifikat dan Dokumentasi
	c. Mensosialisasikan hasil seminar kepada tim efektif	31 Agustus 2023	Peningkatan Kompetensi dan Dokumentasi
	d. Pembuatan Buku Panduan sistem aplikasi sipendumas	1 s.d. 2 September 2023	Buku panduan aplikasi sipendumas
	e. Legalisasi Surat Keputusan Kasatker terkait aplikasi sipendumas	4 September 2023	Surat Keputusan Kasatker terkait aplikasi sipendumas
	f. Bimtek aplikasi Sipendumas khusus di Bagyanmas	5 September 2023	Laporan dan dokumentasi
	g. Mensosialisasikan aplikasi sipendumas kepada stakeholder internal dan eksternal	6 September 2023	Laporan dan dokumentasi
	h. Mengimplementasikan aplikasi Sipendumas pada Satker Bagyanmas	7 s.d. 23 September 2023	Data input

NO.	URAIAN	WAKTU	OUTPUT
	i. Pembuatan surat pernyataan keberlanjutan penggunaan Sependumas	25 September 2023	Surat pernyataan dan Dokumentasi
4	Monitoring dan Evaluasi		
	a. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi dengan membuat angket kuesioner	26 s.d 27 September 2023	Hasil Kuesioner dan Dokumentasi
	b. Memperbaiki dan menyelesaikan hasil Monev	29 s.d 30 September 2023	Laporan hasil monitoring dan evaluasi yang telah diperbaiki
	c. Merekap pernyataan dukungan dari Stakeholder	2 Oktober 2023	Dokumen dan rekapan pernyataan dukungan
	d. Menyusun laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dan persetujuan laporan pelaksanaan aksi perubahan oleh mentor dan coach.	Minggu ke-10 3 s.d. 10 Oktober	Laporan Akhir aksi perubahan
PASCA PELATIHAN			
	a. Terwujudnya pengembangan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ini bisa dikembangkan dengan fitur-fitur yang lebih luas.	OKTOBER 2023	Penggunaan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Bagyanmas
	b. Terinputnya surat pengaduan masyarakat bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023 (Semester II TA	OKTOBER 2023 S.D DESEMBER 2023	Terinputnya data surat dumas

NO.	URAIAN	WAKTU	OUTPUT
	2023) di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri		
	c. Integrasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ke Div Tik Mabes Polri untuk pendataan hosting.	OKTOBER 2023 S.D DESEMBER 2023	Terintegrasinya ke Div Tik Mabes Polri
	d. <i>Maintenance</i> Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri	OKTOBER 2023 S.D OKTOBER 2024	Terpeliharanya Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web

B. Stakeholder aksi perubahan

Stakeholder yang terlibat dalam aksi perubahan terbagi menjadi dua yakni stakeholder internal dan eksternal. Kedua jenis stakeholder tersebut dapat mendukung, netral dan menolak.

1. Stakeholder internal

- a. Karobinopsnal Bareskrim Polri, Brigjen Pol R. Y. Wihastono Yoga Pranoto, S.I.K.,M.Hum. merupakan pemegang wewenang tertinggi di Robinopsnal dan berperan penting dalam tersusun dan terlaksananya giat aksi perubahan.
- b. Kabagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, Kombes Pol. Dony Alexander, S.I.K, M.H sebagai *Project Sponsor* merupakan pemegang wewenang tertinggi di Bagyanmas dan berperan penting dalam tersusun dan terlaksananya giat aksi perubahan

- c. Ps. Kasubaglitlap Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, Kompol Sri Irawati, S.H sebagai mentor dan berperan penting dalam terlaksananya giat aksi perubahan mempunyai pengaruh yang tinggi untuk kelancaran aksi perubahan ini.
- d. Kasubagtrimlap Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, Kompol Rustanti S.H berperan sebagai pengawasan dan berperan penting serta mampu mempengaruhi orang lain dalam terlaksananya aksi perubahan
- e. Kaurmin Bagyanmas, Akp Abdul Arief. sebagai tim yang membantu sebagai pengawasan dan berperan penting serta mampu mempengaruhi orang lain dalam terlaksananya aksi perubahan.
- f. Pamin Bagyanmas berperan sebagai tim efektif yang akan membantu proses penyusunan dan pendokumentasian giat aksi perubahan.
- g. Banum Bagyanmas berperan sebagai tim efektif yang akan membantu proses penyusunan dan pendokumentasian giat aksi perubahan

2. *Stakeholder eksternal*

- a) Spri Waka Bareskrim berperan secara langsung melaksanakan output dari aksi perubahan serta mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah.
- b) Kataud Bareskrim mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah.
- c) Kaurmin Anev Robinops mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah..
- d) Kaurtu Robinopsnal, Pembina Arnold Damanik, S.T.,M.M mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah.

- e) Banum Taud Bareskrim mempunyai pengaruh rendah dan kepentingan rendah karena kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya giat Aksi Perubahan
- f) Banum Urtu mempunyai pengaruh rendah dan kepentingan rendah karena kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya giat Aksi Perubahan
- g) Programer mempunyai pengaruh rendah namun mempunyai kepentingan tinggi dan dapat menyuarakan dukungannya terhadap giat Aksi Perubahan.

Pada tabel dibawah ini adalah hasil identifikasi *stakeholders* sebelum aksi perubahan dengan judul Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat (Sipendumas) Berbasis Web Pada Baganmas Robinopsnal Bareskrim Polri.

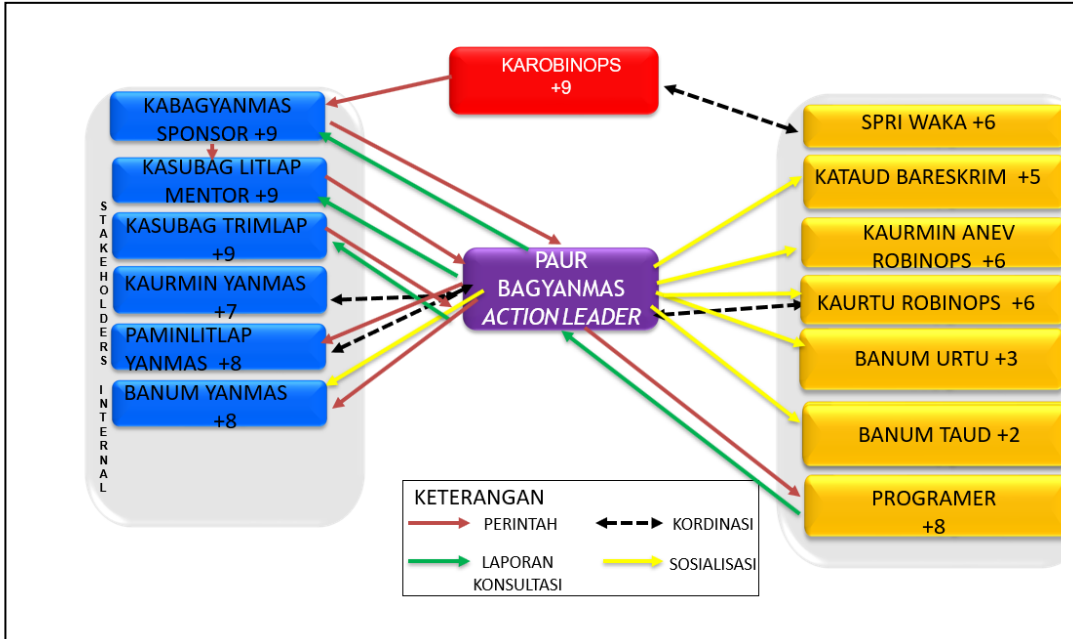
Tabel 2.2. Matriks Identifikasi Stakeholder sebelum Aksi Perubahan

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI	STRATEGI HUBUNGAN
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATENTS	DEFENDERS	APATHETICS		
A.	INTERNAL										
1.	KARO BINOPSNAL				√	+(9)				persuasif	MC
2.	KABAGYANMAS				√	+(9)				persuasif	MC
3.	KASUBAG LITLAP				√	+(9)				persuasif	MC
4.	KASUBAG TRIMLAP				√	+(9)				persuasif	MC

5.	KAURMIN YANMAS	√		√					+ (7)		persuasif	KI
6.	PAMIN LITLAP YANMAS	√	√						+ (8)		instruktif	KI
7.	BANUM YANMAS	√	√						+ (8)		instruktif	KI
NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI	STRATEGI HUBUNGAN	
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATENTS	DEFENDERS	APATHETICS			
B	EKSTERNAL											
1.	SPRI WAKA BARESKRIM			√					+ (6)		persuasif	KS
2.	KATAUD BARESKRIM			√					+ (5)		informatif	KS
3.	KAURMIN ANEV ROBINOPS			√					+ (6)		informatif	KS
4.	KAURTU ROBINOPS			√					+ (6)		informatif	KS
5.	PROGRAMER	√		√					+ (9)		instruktif	KI
6.	BANUM URTU		√						+ (3)		informatif	M/ME
7.	BANUM TAUD BARESKRIM		√						+ (2)		informatif	M/ME

a. Peta Jejaring (Net Map)

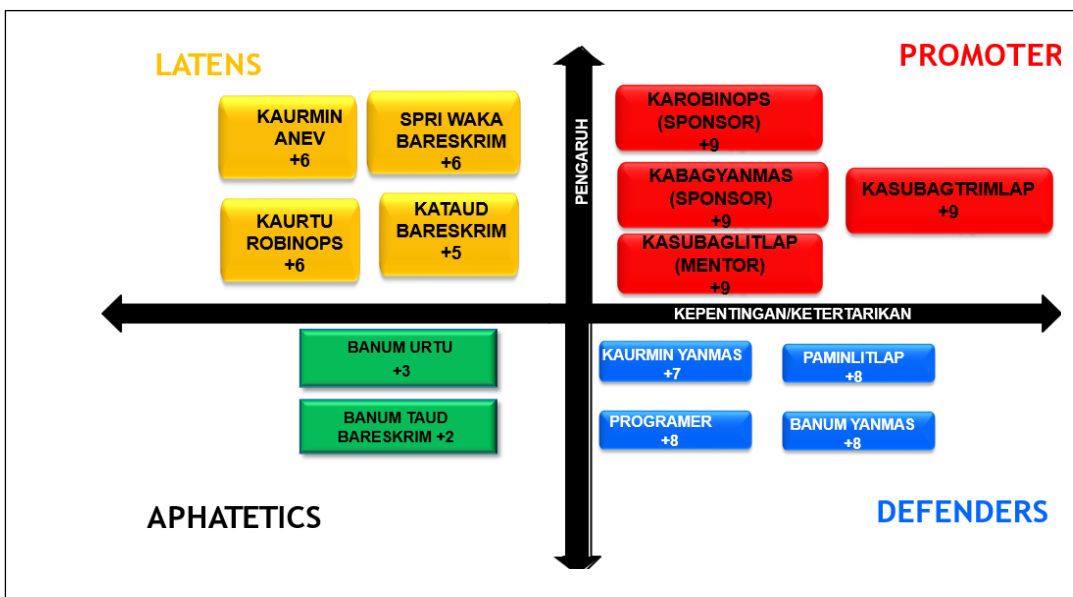
Net Map sebelum aksi perubahan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat berbasis web pada Bagyanmas.



Gambar 2.1. Peta Jejaring / Net Map sebelum aksi perubahan

b. Kuadran Stakeholder

KURVA KUADRAN ANALISA STAKEHOLDER



Gambar 2.2. Kurva Kuadran Analisa Stakeholder sebelum aksi perubahan

Keterangan :

- Promoters* : Pengaruh tinggi peran tinggi (Manage Closely)
- Defenders* : Pengaruh rendah peran tinggi (Keep Informed)
- Latens* : Pengaruh tinggi peran rendah (Keep Satisfied)
- Apathetic* : Pengaruh rendah peran rendah (Minimal Effort)

3. Peran, Pengaruh dan Intensitas

Stakeholders dalam giat aksi perubahan merupakan sekelompok orang atau lembaga yang memiliki fungsi memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung pada giat aksi perubahan. Pada pelaksanaan aksi perubahan ini *stakeholder* dikelompokkan menjadi 4 (empat) jenis, sebagai berikut:

a. *Stakeholder* utama/kunci

Stakeholder utama/kunci adalah *stakeholder* yang memiliki pengaruh positif/negatif terhadap kegiatan Satker dan keberadaan mereka sangat penting bagi organisasi yang memiliki program tersebut.

b. *Stakeholder* primer

Stakeholder primer adalah *stakeholder* yang langsung dipengaruhi oleh kegiatan yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu.

c. *Stakeholder* sekunder

Stakeholder sekunder adalah *stakeholder* yang tidak langsung dipengaruhi oleh kegiatan yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu.

Kemudian setiap *stakeholder* dikelompokkan ke dalam kuadran dengan kualifikasi *stakeholders* sebagai berikut:

- a. *Promoters* memiliki kepentingan besar terhadap program serta mempunyai kekuatan yang besar pula untuk membuatnya berhasil;

- b. *Defenders* memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan;
- c. *Latents* tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik;
- d. *Apathetics* kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.

C. Strategi Komunikasi

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini adalah menggunakan 2 strategi yaitu Strategi dalam menjalin hubungan dengan Stakeholder dan Strategi Komunikasi:

1. Strategi dalam menjalin hubungan dengan Stakeholder
 - a. *Manage Closely* : Hubungan harus dijaga tetap dekat, diperuntukkan bagi stakeholder yang memiliki pengaruh tinggi dan peran tinggi (*Promoters*).
 - b. *Keep Informed* : Stakeholder diinformasikan setiap ada kejadian penting dalam aksi perubahan, bagi stakeholder yang memiliki Pengaruh rendah peran tinggi (*Defenders*).
 - c. *Keep Satisfied* : Stakeholder sebisa mungkin tetap dibuat senang bagi keberlangsungan aksi perubahan, pendekatan stakeholder dengan strategi keep satisfied biasanya diperuntukkan stakeholder yang mempunyai pengaruh tinggi peran rendah (*Latens*)
 - d. *Monitor* : diperuntukkan bagi stakeholder dengan pengaruh rendah peran rendah (*Apathetic*)

2. Strategi Komunikasi

Terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan dalam strategi komunikasi, diantaranya :

- a. Redundancy (Repetition). Teknik redundancy atau repetition adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-

ulang pesan kepada Stakeholder.

- b. Canalizing. Teknik canalizing adalah memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau Stakeholder.
- c. Informatif. Teknik informatif adalah suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan mempengaruhi Stakeholder dengan jalan memberikan penerangan. Penerangan berarti menyampaikan sesuatu apa adanya, apa sesungguhnya, di atas fakta dan data yang benar serta pendapat yang benar pula.
- d. Persuasif. Teknik persuasif adalah mempengaruhi dengan jalan membujuk. Dalam hal ini Stakeholder digugah baik pikirannya, maupun dan terutama perasaannya.
- e. Edukatif. Teknik edukatif merupakan salah satu usaha mempengaruhi Stakeholder dari suatu pernyataan umum yang dilontarkan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang akan berisi pendapat-pendapat, fakta-fakta, dan pengalaman-pengalaman.
- f. Koersif. Teknik koersif adalah mempengaruhi Stakeholder dengan jalan memaksa. Teknik koersif ini biasanya dimanifestasikan dalam bentuk peraturan-peraturan, perintah-perintah.
- g. Instruktif. Teknik instruktif adalah komunikasi tersebut akan dilakukan dengan tujuan memberikan pengarahan dan petunjuk-petunjuk pada subjek tertentu, demi capaian suatu tujuan.

Metode komunikasi yang digunakan dalam memperlancar terwujudnya upaya giat aksi perubahan ini diaplikasikan baik secara komunikatif, Persuasive, maupun instruktif. Penjelasan metode komunikasi sebagai berikut:

- (1) Komunikatif yaitu *Action Leader* melakukan koordinasi dan konsultasi dengan mentor secara terus menerus selaku mentor dalam aksi perubahan yang sedang dilakukan;
- (2) Persuasif yaitu *Action Leader* memberikan alasan atau pengertian akan tujuan dari pelaksanaan aksi perubahan ini bagi

Subsatker serta mengajak para rekan kerja *team work* untuk ikut menyusun jadwal pelaksanaan aksi perubahan sehingga dapat dilaksanakan dengan maksimal sesuai dengan perencanaan yang disepakati bersama;

- (3) Instruktif yaitu *Action Leader* memberikan arahan atau perintah agar para pelaksanaan/tim efektif melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam aksi perubahan.

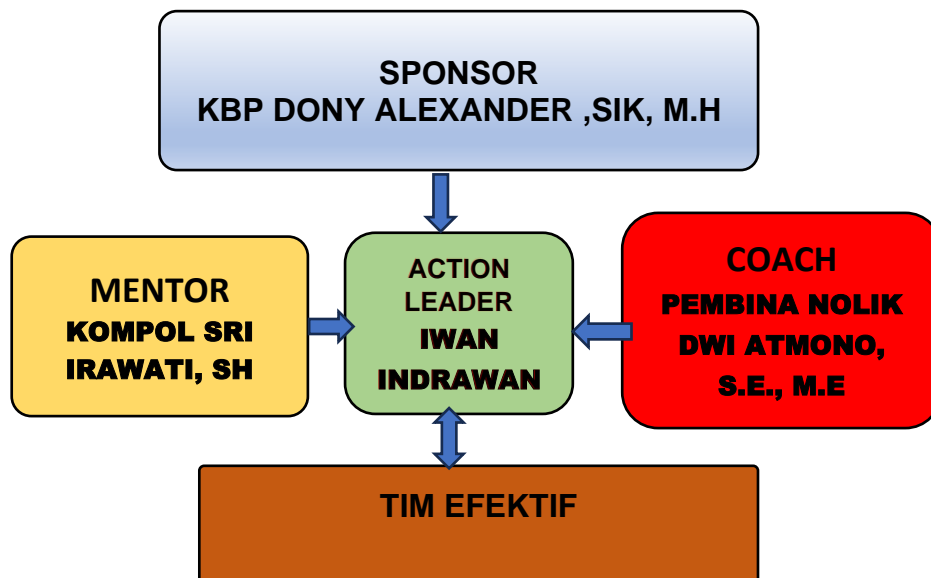
BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk memudahkan keberhasilan dalam pelaksanaan aksi perubahan maka perlu melakukan pengorganisasian terhadap semua sumber daya yang ada serta metode yang digunakan agar semua pelaksanaan dapat berjalan dengan baik.

Gambar struktur organisasi aksi perubahan beserta penjelasan mengenai peran dan tugas organisasi sebagai berikut



Gambar 3.1 Struktur Tata Kelola Aksi Perubahan

Berdasarkan gambar diatas, peran dan tugas masing-masing adalah sebagai berikut :

- a. Sponsor (KBP DONY ALEXANDER, S.IK.,M.H-Kabagyanmas) sebagai sponsor pendukung pelaksanaan aksi perubahan
- b. Mentor (KOMPOL SRI IRAWATI,, S.H-Kasubaglitlap)
 - 1) Memberikan dukungan strategis dan arahan atas seluruh program giat Aksi Perubahan;
 - 2) Memberikan dukungan yang bersifat sitematik;

- 3) Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas pemimpin perubahan secara profesional serta berperan sebagai inspirator;
 - 4) Memberikan dukungan penuh kepada pemimpin perubahan dalam melaksanakan giat aksi Perubahan;
 - 5) Membantu pemimpin perubahan dalam memetakan agenda giat aksi yang akan dilaksanakan;
 - 6) Menjelaskan kontrak penyelesaian tugas dan memfasilitasi pemimpin perubahan dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama pelaksanaan giat aksi perubahan
- c. *Coach* Pembina NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E
- 1) Melakukan diskusi dan memberikan metodologi, arahan secara teoritis, membuat perencanaan serta pelaporan, mengarahkan tim untuk lebih bersinergi dalam pelaksanaan aksi perubahan;
 - 2) Memberikan bimbingan jarak jauh melalui Whatsapp, Zoom Meeting, kepada *Action Leader*;
 - 3) Membuka komunikasi dengan Mentor terkait kegiatan peserta selama pelaksanaan giat Aksi perubahan;
 - 4) Melakukan intervensi bila Pemimpin Perubahan mengalami permasalahan sebatas kewenangan coach
- d. *Action Leader* (PENATA TK-I IWAN INDRAWAN)
- 1) Mempersiapkan (dokumen, instrumen, waktu) yang diperlukan dengan baik terkait giat Aksi perubahan sebelum bertemu mentor dan coach;
 - 2) Berprakarsa melakukan diskusi secara aktif dengan mentor dan coach serta mengikuti arahan dan masukan;
 - 3) Menggalang kerja sama dan kesepakatan dengan stakeholder baik Eksternal maupun Internal;
 - 4) Melaksanakan tahapan giat aksi perubahan;
 - 5) Membuat laporan pelaksanaan giat aksi perubahan kepada penyelenggara.

e. Tim efektif

- 1) Membantu menyiapkan kelengkapan yang berhubungan dengan administrasi seperti surat menyurat, daftar hadir, notulen hasil rapat, surat perintah/surat keputusan);
- 2) Membantu menyiapkan rapat;
- 3) Membantu mengumpulkan hasil-hasil rapat dan evidence;
- 4) Membantu mendokumentasikan kegiatan;
- 5) Membantu dalam penyempurnaan giat aksi perubahan.

2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk melaksanakan aksi perubahan ini adalah swadaya peserta didik dan tidak menggunakan DIPA Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.

Tabel 3.1 Anggaran Aksi Perubahan

NO	URAIAN	ANGGARAN			
		RINCIAN PERHITUNGAN			JUMLAH (Rp)
		VOLUME	SATUAN	HARGA SATUAN	
1	2	3	4	5	6
RAPAT TIM EFEKTIF					
Belanja Rapat Tim Efektif					1.350.000
1.	Belanja Konsumsi Rapat				
	- Makan (10 orang x 2 keg)	20	box	30.000	600.000
	- Snack (10 orang x 4 keg)	40	box	15.000	600.000
2.	ATK (notebook + pulpen)	10	paket	15.000	150.000
PENGEMBANGAN APLIKASI					
Belanja Pengembangan Aplikasi					1.500.000
1.	Biaya pembuatan aplikasi berbasis web	1	giat	1.500.000	1.500.000

KEGIATAN SOSIALISASI					
Belanja Kegiatan Sosialisasi Aplikasi					350.000
1.	Belanja Konsumsi Rapat - Snack (20 orang x 1keg)	20	box	15.000	300.000
2.	Penggandaan brosur <i>user Guide</i>	10	lembar	5.000	50.000
CETAK DAN PENGGANDAAN					
Belanja Cetak dan Penggandaan					950.000
1.	Kertas A4	1	rim	40.000	40.000
2.	Tinta Canon	1	set	450.000	450.000
3.	Fotokopy	300	lembar	200	60.000
4.	Penjilidan Hardcover Kuarto tebal	4	buku	100.000	400.000
TOTAL					4.150.000

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan Giat Aksi Perubahan ini antara lain :

a. Peralatan

Komputer, Printer, Proyektor untuk Paparan, Pengeras Suara, Meja dan Kursi pada saat rapat, Peralatan jilid buku dan Alat Tulis.

b. Bahan Habis Pakai

Kertas, Tinta Printer, Lakban dan ATK lainnya.

Seluruh sarana dan prasarana ini disediakan dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kerja Bagyanmas.

4. Manajemen Resiko

Permasalahan dalam pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan akan ada resiko yang muncul, diantaranya yaitu adanya hambatan dan kendala dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan atau manajemen atas resiko yang muncul dengan cara yang sistematis dan terukur dengan mengidentifikasi risiko yang bertujuan untuk menghasilkan daftar lengkap peristiwa risiko (risiko, penyebab dan dampak) yang berpotensi menurunkan atau menunda pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, serta strategi mengatasi risiko, dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Potensi, Resiko dan Strategi Mengatasi Masalah

NO	POTENSI MASALAH	RISIKO MASALAH	STRATEGI MENGATASI MASALAH/ MANAJEMEN RISIKO
1.	Kesulitan dalam koordinasi dengan <i>stakeholder</i> karena kesibukan masing-masing. dalam kegiatan tugas pokok sehari-hari	Hasil koordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan.	Melakukan koordinasi dan komunikasi yang intensif dan persuasif dengan tim efektif dan <i>stakeholder</i>
2	Kesulitan dalam pembagian waktu pekerjaan antara pelaksanaan aksi perubahan dengan pekerjaan tugas pokok sehari-hari.	Waktu pelaksanaan Aksi Perubahan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	Menjadwal ulang kegiatan yang disesuaikan antara pelaksanaan aksi perubahan dengan pekerjaan tugas sehari-hari dan Kegiatan rapat dan sosialisasi menggunakan

			media online (zoom meeting).
3.	Tidak tersedianya anggaran yang memadai	Hasil Aksi Perubahan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan	Anggaran aksi perubahan ini diambil dari dana swadaya dari pimpinan

Metode komunikasi yang digunakan adalah :

- a. *Direct*, komunikasi langsung melalui tatap muka, rapat koordinasi, sosialisasi, monitoring/pemantauan dan edukasi..
- b. *Indirect*, komunikasi tidak langsung melalui telepon atau media *on-line* lainnya dengan *stakeholders internal* dan *eksternal*.

B. STAKEHOLDER

1. Dukungan *Stakeholder*

Stakeholder yang terlibat dalam Aksi perubahan terbagi menjadi dua yakni *stakeholder* internal dan eksternal. Kedua jenis *stakeholder* tersebut dapat bersifat mendukung, tidak mendukung atau netral. Selain itu juga dapat dipetakan berdasarkan ketertarikan dan pengaruhnya. Secara rinci sebagai berikut :

a. *Stakeholder internal*

- 1) Karobinopsnal Bareskrim Polri, Brigjen Pol R. Y. Wihastono Yoga Pranoto, S.I.K.,M.Hum. merupakan pemegang wewenang tertinggi di Robinopsnal dan berperan penting dalam tersusun dan terlaksananya aksi perubahan.
- 2) Kabagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, Kombes Pol. Dony Alexander, S.I.K, M.H sebagai *Project Sponsor* merupakan pemegang wewenang tertinggi di Bagyanmas dan berperan penting dalam tersusun dan terlaksananya aksi perubahan

- 3) Ps. Kasubaglitlap Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, Kompol Sri Irawati, S.H sebagai mentor dan berperan penting dalam terlaksananya aksi perubahan mempunyai pengaruh yang tinggi untuk kelancaran aksi perubahan ini.
- 4) Kasubagtrimlap Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, Kompol Rustanti S.H berperan sebagai pengawasan dan berperan penting serta mampu mempengaruhi orang lain dalam terlaksananya aksi perubahan
- 5) Kaurmin Bagyanmas, Akp Abdul Arief. sebagai tim yang membantu sebagai pengawasan dan berperan penting serta mampu mempengaruhi orang lain dalam terlaksananya aksi perubahan.
- 6) Pamin Bagyanmas berperan sebagai tim efektif yang akan membantu proses penyusunan dan pendokumentasian giat aksi perubahan.
- 7) Banum Bagyanmas berperan sebagai tim efektif yang akan membantu proses penyusunan dan pendokumentasian aksi perubahan

b. Stakeholder eksternal

1. Spri Waka Bareskrim berperan secara langsung melaksanakan output dari aksi perubahan serta mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah.
- 2) Kataud Bareskrim mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah.
- 3) Kaurmin Anev Robinops mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah..

- 4) Kaurtu Robinopsnal, Pembina Arnold Damanik, S.T.,M.M mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah.
- 5) Banum Taud Bareskrim mempunyai pengaruh rendah dan kepentingan rendah karena kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya giat Aksi Perubahan
- 6) Banum Urtu mempunyai pengaruh rendah dan kepentingan rendah karena kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya giat Aksi Perubahan
- 7) Programer mempunyai pengaruh rendah namun mempunyai kepentingan tinggi dan dapat menyuarakan dukungannya terhadap giat Aksi Perubahan.

Pada tabel dibawah ini adalah hasil identifikasi *stakeholders* setelah aksi perubahan dengan judul Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.

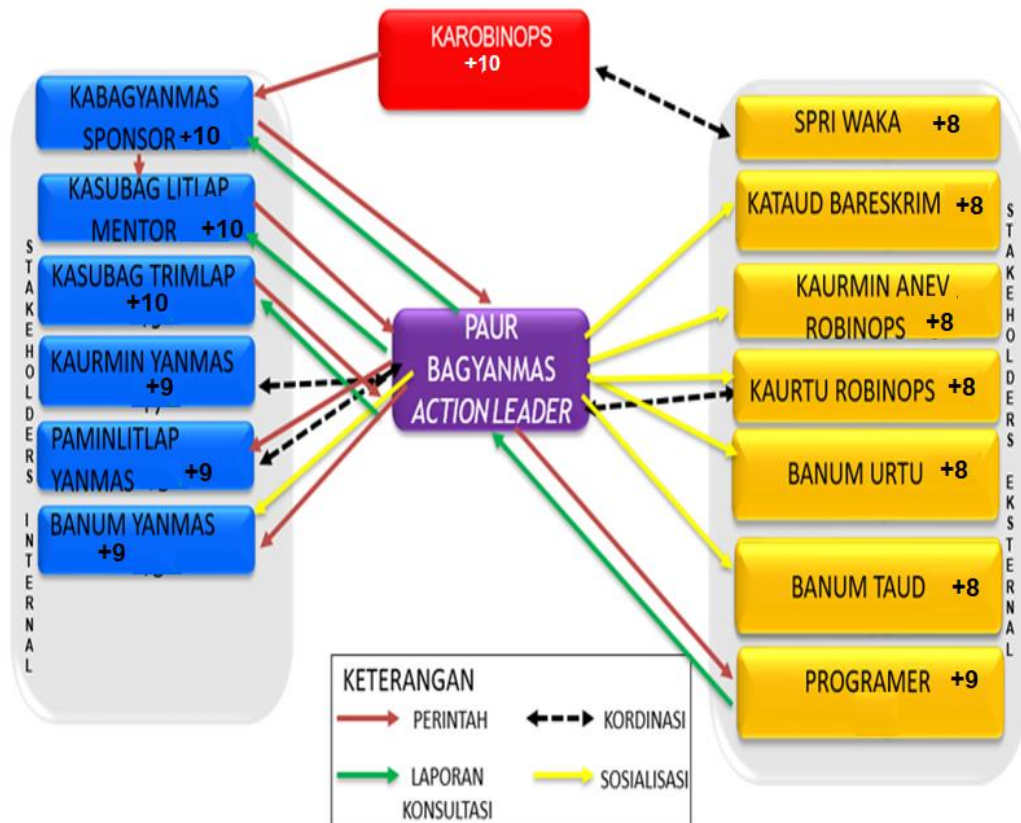
Tabel 3.3. Matriks Stakeholder Setelah Aksi Perubahan

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI	STRATEGI HUBUNGAN
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATENTS	DEFENDERS	APATHETICS		
A.	INTERNAL										
1.	KARO BINOPSNAL				√	+(10)				persuasif	MC
2.	KABAGYANMAS				√	+(10)				persuasif	MC
3.	KASUBAG LITLAP				√	+(10)				persuasif	MC

4.	KASUBAG TRIMLAP				√	+ (10)					persuasif	MC
5.	KAURMIN YANMAS	√		√						+ (9)	persuasif	KI
6.	PAMIN LITLAP YANMAS	√	√							+ (9)	instruktif	KI
7.	BANUM YANMAS	√	√							+ (9)	instruktif	KI
NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI	STRATEGI HUBUNGAN	
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATENTS	DEFENDERS	APATHETICS			
B	EKSTERNAL											
1.	SPRI WAKA BARESKRIM			√		+ (8)					persuasif	KS
2.	KATAUD BARESKRIM			√		+ (8)					informatif	KS
3.	KAURMIN ANEV ROBINOPS			√		+ (8)					informatif	KS
4.	KAURTU ROBINOPS			√		+ (8)					informatif	KS
5.	PROGRAMER	√		√						+ (9)	instruktif	KI
6.	BANUM URTU		√							+ (8)	informatif	M/ME
7.	BANUM TAUD BARESKRIM		√							+ (8)	informatif	M/ME

2. Peta Jejaring (Net Map)

NET MAP SETELAH AKSI PERUBAHAN

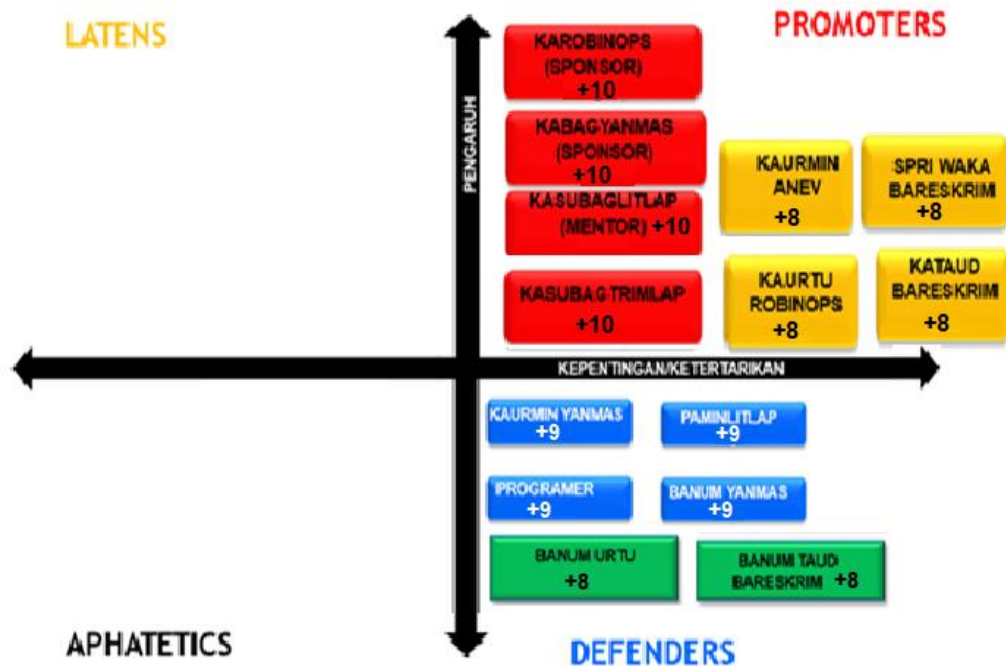


Gambar 3.2. Peta Jejaring / Net Map setelah aksi perubahan

3 Kuadran Stakeholder setelah aksi perubahan

Kuadran *stakeholder* adalah kuadran yang menggambarkan ketertarikan dan pengaruh baik *stakeholder* internal maupun eksternal, setelah aksi perubahan ini ada beberapa perubahan dalam kuadran *stakeholder* seperti pada gambar dibawah ini:

KURVA KUADRAN ANALISA STAKEHOLDER SETELAH AKSI PERUBAHAN



Gambar 3.3. Kurva Kuadran Analisa Stakeholder setelah aksi perubahan

Pada tabel 3.3. diatas menunjukkan adanya perubahan identifikasi terkait *Stakeholder* setelah aksi perubahan sebagai berikut :

- a. BanumTaud dan Banum Urtu sebelum aksi perubahan berada pada kuadran Aphetetic yaitu memiliki pengaruh yang rendah dan ketertarikan/peran yang rendah, namun setelah adanya aksi perubahan berubah menjadi Defenders yaitu memiliki pengaruh yang rendah tetapi memiliki ketertarikan yang tinggi terhadap aksi perubahan.
- b. Spri Waka Bareskrim, Kaurmin Anev, Kaurtu Robinops dan Kataud Bareskrim sebelum aksi perubahan berada pada kuadran Latents yaitu mempunyai pengaruh tinggi tetapi memiliki ketertarikan/peran yang rendah, namun setelah aksi perubahan berubah menjadi Promoters yaitu memiliki pengaruh tinggi dan ketertarikan/peran yang tinggi.

C. Capaian Aksi Perubahan

1. Kesesuaian antara milestone dan implementasi

Pada tabel berikut dapat dilihat kesesuaian antara milestone dengan pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan di lingkungan Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri, sebagai berikut :

Tabel 3.4. Kesesuaian antara Implementasi dan *Milestone*

NO.	URAIAN	WAKTU	OUTPUT
JANGKA PENDEK (OFF CAMPUS)			
1	Perencanaan		
	c. Laporan kepada Mentor dan sponsor tentang hasil seminar giat aksi perubahan dan giat pelaksanaan aksi perubahan	2 s.d 3 Agustus 2023	Sesuai jadwal
	d. Konsolidasi dan koordinasi dengan rekan kerja serta <i>stakeholder</i> tentang giat aksi perubahan yang akan dilaksanakan.	4 s.d 5 Agustus 2023	Sesuai jadwal
2	Pengorganisasian		
	a. Penyusunan dan penerbitan Sprin tentang Pembentukan Tim Efektif.	7 Agustus 2023	Tidak sesuai jadwal, mundur menjadi tanggal 8 Agustus 2023
	d. Rapat kerja dan konsolidasi Tim Efektif untuk pembagian tugas dalam pelaksanaan giat aksi perubahan.	8 Agustus 2023 (1 Hari)	Tidak sesuai jadwal, mundur menjadi tanggal 9 Agustus 2023
	e. Koordinasi dengan Tim IT terkait pembuatan aplikasi.	9 Agustus 2023	Tidak sesuai jadwal, mundur menjadi tanggal 10 Agustus 2023
3	Pelaksanaan		
	j. Membuat aplikasi sipendumas	10 s.d. 26 Agustus 2023	Sesuai jadwal

NO.	URAIAN	WAKTU	OUTPUT
	k. <i>Action leader</i> mengikuti webinar/seminar	28 s.d. 30 Agustus 2023	Sesuai jadwal
	l. Mensosialisasikan hasil seminar kepada tim efektif	31 Agustus 2023	Sesuai jadwal
	m. Pembuatan Buku Panduan sistem aplikasi sipendumas	1 s.d. 2 September 2023	Sesuai jadwal
	n. Legalisasi Surat Keputusan Kasatker terkait aplikasi sipendumas	4 September 2023	Sesuai jadwal
	o. Bimtek aplikasi Sipendumas khusus di Bagyanmas	5 September 2023	Sesuai jadwal
	p. Mensosialisasikan aplikasi sipendumas kepada stakeholder internal dan eksternal	6 September 2023	Sesuai jadwal
	q. Mengimplementasikan aplikasi Sipendumas pada Satker Bagyanmas	7 s.d. 23 September 2023	Sesuai jadwal
	r. Pembuatan surat pernyataan keberlanjutan penggunaan Sipendumas	25 September 2023	Sesuai jadwal
4	Monitoring dan Evaluasi		
	e. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi dengan membuat angket kuesioner	26 s.d 27 September 2023	Tidak sesuai jadwal, mundur menjadi tanggal 2 sd 3 Oktober 2023
	f. Memperbaiki dan menyelesaikan hasil Monev	29 s.d 30 September 2023	Tidak sesuai jadwal, mundur menjadi tanggal 6 Oktober 2023
	g. Merekap pernyataan dukungan dari Stakeholder	2 Oktober 2023	Tidak sesuai jadwal, maju menjadi tanggal 26 September 2023
	h. Menyusun laporan akhir pelaksanaan aksi	3 s.d. 10 Oktober	Sesuai jadwal

NO.	URAIAN	WAKTU	OUTPUT
	perubahan dan persetujuan laporan pelaksanaan aksi perubahan oleh mentor dan coach.		
PASCA PELATIHAN			
	b. Terwujudnya pengembangan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ini bisa dikembangkan dengan fitur-fitur yang lebih luas.	OKTOBER 2023	Penggunaan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Bagyanmas
	c. Terinputnya surat pengaduan masyarakat bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023 (Semester II TA 2023) di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri	OKTOBER 2023 S.D DESEMBER 2023	Terinputnya data surat dumas
	e. Integrasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ke Div Tik Mabas Polri untuk pendataan hosting.	OKTOBER 2023 S.D DESEMBER 2023	Terintegrasinya ke Div Tik Mabas Polri
	f. <i>Maintenance</i> Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri	OKTOBER 2023 S.D OKTOBER 2024	Terpeliharanya Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web

Dari tabel diatas, tahap perencanaan tidak mengalami perubahan (sesuai jadwal), selanjutnya dalam tahap pengorganisasian dan Monitoring dan Evaluasi ada yang sesuai jadwal dan ada yang tidak sesuai jadwal. Adapun beberapa kegiatan yang mengalami perubahan diantaranya:

- a. Pembentukan tim efektif, rapat kerja dan kordinasi tim efektif;
- b. Merekap pernyataan dukungan dari Stakeholder.
- c. Kegiatan monev aplikasi SIPENDUMAS

Pada awalnya poin a tidak sesuai jadwal karena waktu yang dibutuhkan lebih lama dan poin b membutuhkan waktu yang lebih singkat. Sedangkan pada poin c juga tidak sesuai jadwal dikarenakan ada kegiatan monev dari Pusdikmin Lemdiklat Polri yang dilaksanakan pada tanggal 3 s.d. 5 Oktober 2023.

2. Pencapaian hasil aksi perubahan

Pencapaian Aksi Perubahan selama *Off Campus* yang terdiri dari tahap *Planning, organizing, actuating dan Controlling* dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.5. Pencapaian hasil aksi perubahan

NO	TAHAPAN KEGIATAN	TARGET	CAPAIAN
I	PERENCANAAN (PLANNING)		
1	Laporan kepada Kasubaglitlap sebagai Mentor tentang hasil seminar giat aksi perubahan dan giat pelaksanaan aksi perubahan	1 Giat	100%
2	Konsolidasi dan koordinasi dengan rekan kerja serta <i>stakeholder</i> tentang giat pelaksanaan aksi perubahan	1 Giat	100%
II	PENGORGANISASIAN (ORGANIZING)		
1	Penyusunan dan	1 Dokumen	100%

NO	TAHAPAN KEGIATAN	TARGET	CAPAIAN
	penerbitan Sprin tentang Pembentukan Tim Efektif.		
2	Rapat kerja dan konsolidasi Tim Efektif untuk pembagian tugas dalam pelaksanaan giat aksi perubahan.	1 Giat	100%
3	Koordinasi dengan Tim IT terkait pembuatan aplikasi.	1 Giat	100%
III	PELAKSANAAN (ACTUATING)		
1	Membuat aplikasi SIPENDUMAS	1 Aplikasi secara Online	100%
2	<i>Action leader</i> mengikuti seminar	1 Giat	100%
3	Mensosialisasikan hasil seminar kepada tim efektif	1 Giat	100%
4	Pembuatan Buku Panduan sistem aplikasi SIPENDUMAS	1 Buku	100%
5	Legalisasi Surat Keputusan Kasatker terkait aplikasi SIPENDUMAS	1 Dokumen	100%
6	Bimtek aplikasi SIPENDUMAS khusus pada Bagyanmas	1 Giat	100%
7	Mensosialisasikan ke satker aplikasi SIPENDUMAS kepada stakeholder internal dan eksternal	1 Giat	100%
8	Mengimplementasikan aplikasi SIPENDUMAS pada Bagyanmas dengan melaksanakan input surat dumas Januari s.d. September 2023.	Penginputan melalui aplikasi terlaksana	100%
9	Surat Keputusan Karobinopsnal terkait	1 Dokumen	100%

NO	TAHAPAN KEGIATAN	TARGET	CAPAIAN
	penggunaan aplikasi SIPENDUMAS		
10	Pembuatan surat pernyataan keberlanjutan penggunaan SIPENDUMAS	1 Dokumen	100%
IV	MONITORING DAN EVALUASI		
1	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi dengan membuat angket kuesioner	1 Giat	100%
2	Memperbaiki dan menyelesaikan hasil Monev		
3	Merekap hasil kuesioner dari Stakeholder		
4	Menyusun laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dan persetujuan laporan pelaksanaan aksi perubahan oleh mentor dan coach.	1 Giat	100%
JANGKA PANJANG			
1	Terwujudnya pengembangan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ini bisa dikembangkan dengan fitur-fitur yang lebih luas.	OKTOBER 2023	Penggunaan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Bagyanmas
2	Terinputnya surat pengaduan masyarakat bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023 (Semester II TA 2023) di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri	OKTOBER 2023 S.D DESEMBER 2023	Terinputnya data surat dumas

NO	TAHAPAN KEGIATAN	TARGET	CAPAIAN
3	Integrasi SIPENDUMAS ke Div Tik Mabes Polri untuk pendataan hosting.	OKTOBER 2023 S.D DESEMBER 2023	Terintegrasinya ke Div Tik Mabes Polri
4	<i>Maintenance</i> Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri	OKTOBER 2023 S.D OKTOBER 2024	Terpeliharanya Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web

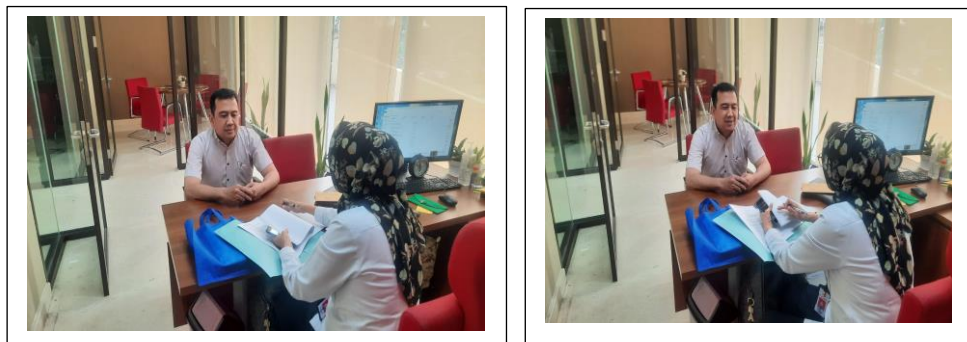
Capaian dari implementasi aksi perubahan ini merupakan capaian yang dihasilkan dari masing-masing tahapan kegiatan dan dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Tahap Persiapan/Planning

Tahap Perencanaan dilaksanakan pada 2 Agustus 2023 sampai dengan 3 Agustus 2023. Dalam melaksanakan tahapan perencanaan aksi perubahan kegiatan diawali dengan:

- Laporan kepada mentor tentang rencana area perubahan terpilih yang akan dijadikan aksi perubahan

Sesuai penjadwalan pada tanggal 2 Agustus 2023, *action leader* menyampaikan maksud dan tujuannya kepada mentor mengenai giat aksi perubahan yang akan dilaksanakan selama 60 hari kedepan.



Gambar 3.4. Laporan *action leader* kepada mentor

- Koordinasi dengan rekan kerja tentang giat aksi perubahan Konsolidasi dan Koordinasi dengan rekan kerja dan mentor tentang giat aksi perubahan yang akan dilaksanakan.



Gambar 3.5. Koordinasi giat pembentukan tim efektif

b. Tahap Pengorganisasian/Organizing

Tahap berikutnya, yaitu tahapan Pengorganisasi yang dilaksanakan dari tanggal 7-9 Agustus 2023. Dan berikut rincian kegiatan pengorganisasian:

1) Pembentukan tim efektif Aksi Perubahan

Kegiatan pembentukan tim efektif ini dilaksanakan pada tanggal 8 Agustus 2023, tim efektif membuat draft surat pembentukan tim efektif dan diajukan untuk ditandatangani oleh Karobinopsnal Bareskrim Polri



Gambar 3.6. Sprin pembentukan tim efektif

2) Rapat kerja dan konsolidasi tim efektif untuk pembagian tugas dalam pelaksanaan aksi perubahan.

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2023, *action leader* mengadakan rapat yang dihadiri oleh tim efektif yang ikut mendukung pelaksanaan aksi perubahan dalam rangka pembagian tugas



NOTULEN KEGIATAN RAPAT KERJA TIM EFEKTIF DALAM RANGKA AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PESERTA PKA POLRI T.A. 2023


1. Action Leader:

- a. Action leader menjelaskan aksi perubahan yang akan dilaksanakan kepada tim efektif yaitu Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat berbasis web pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.;
- b. Action leader menjelaskan tugas dan peran tim efektif dalam membantu melaksanakan aksi perubahan.

2. Tim Efektif:

- a. Tim efektif mendukung pelaksanaan aksi perubahan yang akan dilakukan;
- b. Tim efektif mohon ijin agar mendahulukan tugas rutin terlebih dahulu kemudian membantu melaksanakan aksi perubahan.

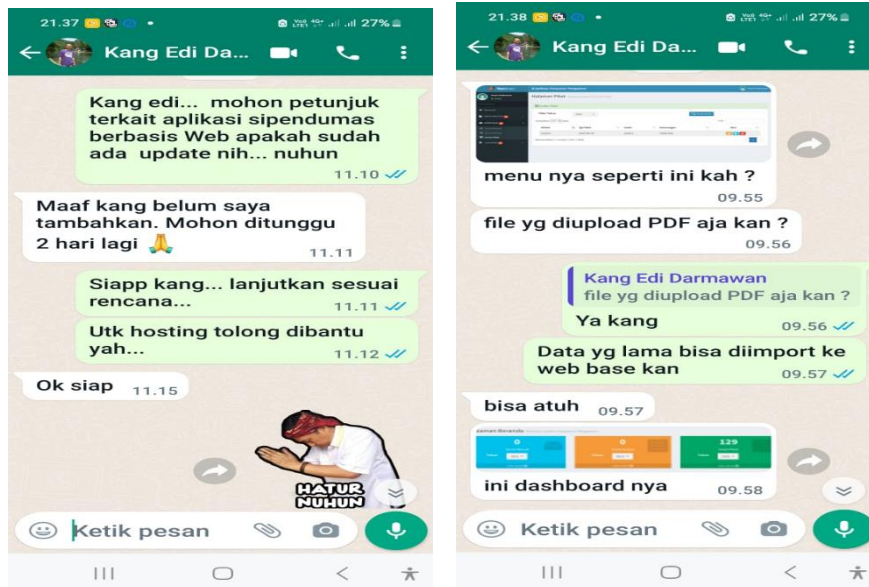
PESERTA DIKLAT PKA


IWAN INDRAWAN, S.T.
NOSIS: 20230607021919

Gambar 3.7. Pembagian tugas tim efektif

3) Koordinasi dengan tim IT terkait pembuatan aplikasi SIPENDUMAS

Kegiatan koordinasi dengan tim IT ini dilaksanakan pada tanggal 16 Agustus 2023, melaksanakan koordinasi dan pembahasan dengan programmer sebagai Tim IT terkait pembuatan aplikasi SIPENDUMAS dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan



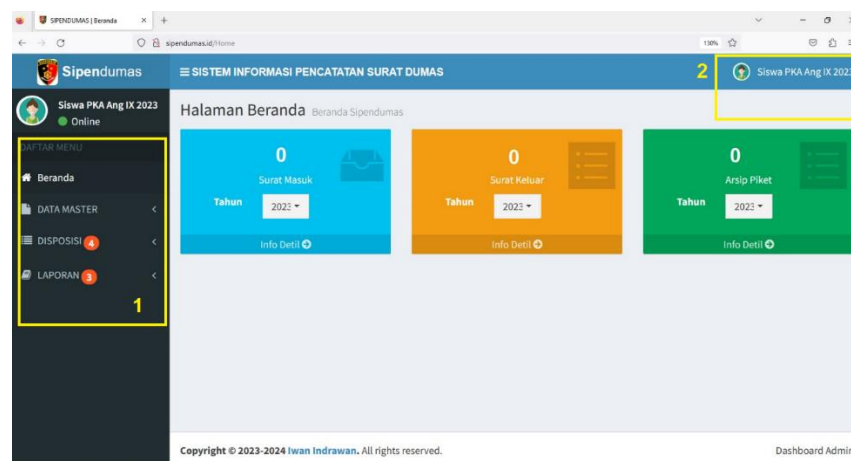
Gambar 3.8. Koordinasi dengan tim IT

c. Tahap Pelaksanaan/*Actuating*

Tahapan selanjutnya adalah tahapan pelaksanaan yang Pembuatan aplikasi mulai tanggal 10 Agustus- 25 September 2023

1) Pembuatan aplikasi SIPENDUMAS

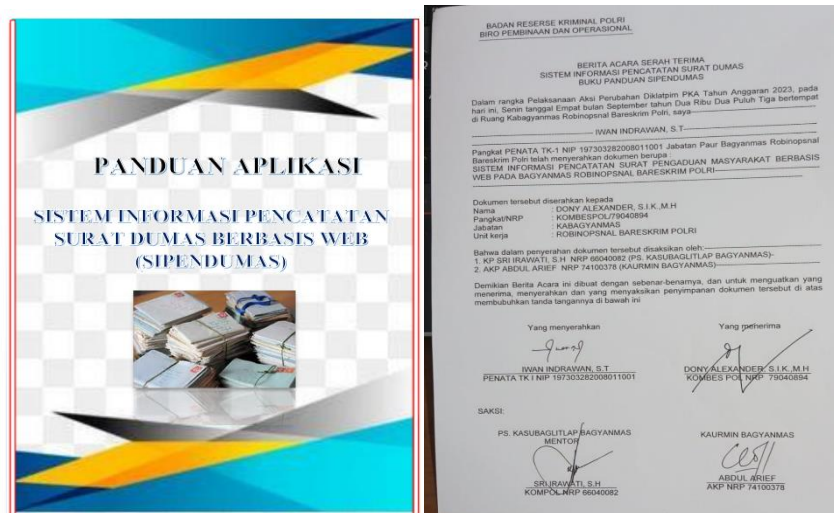
Kegiatan pembuatan aplikasi ini dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus s.d 26 Agustus 2023,



Gambar 3.9. Pembuatan aplikasi

2) Pembuatan buku panduan SIPENDUMAS

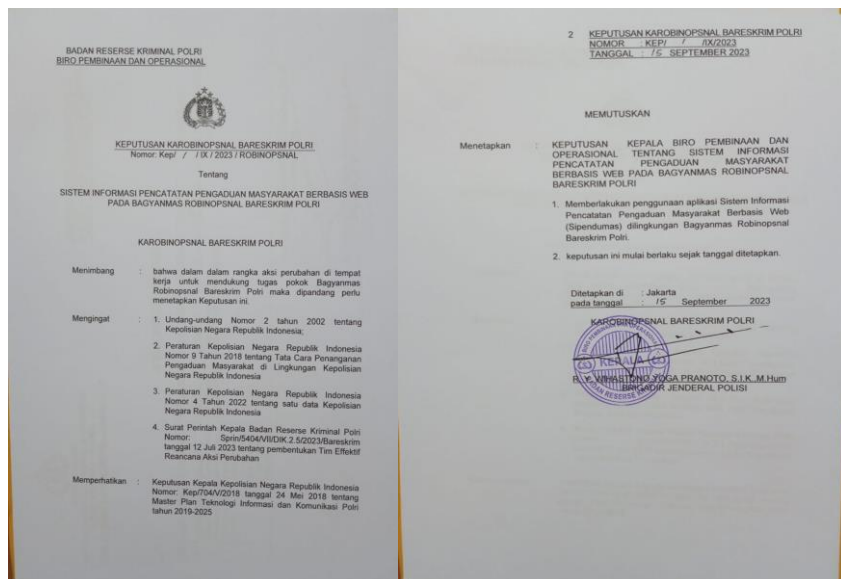
Kegiatan pembuatan buku panduan ini dilaksanakan pada tanggal 4 September 2023, Sebagai petunjuk dalam penggunaan aplikasi SIPENDUMAS, tim efektif membuat buku panduan guna untuk memudahkan user dalam proses penginputan surat dumas.



Gambar 3.10. Pembuatan buku panduan aplikasi SIPENDUMAS

3) Legalisasi Surat Keputusan Kasatker tentang penggunaan aplikasi SIPENDUMAS

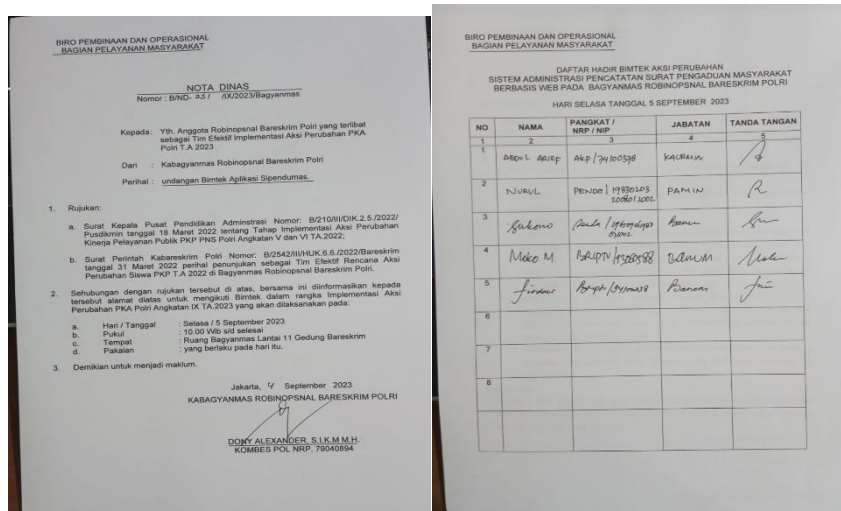
Kegiatan pembuatan dan pengajuan Legalisasi Surat Keputusan Karobinopsnal Bareskrim Polri tentang penggunaan aplikasi SIPENDUMAS ini dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2023



Gambar 3.11. Legalisasi surat tentang penggunaan aplikasi

4) Bimtek aplikasi SIPENDUMAS

Kegiatan bimtek ini dilaksanakan pada tanggal 5 September 2023, kepada para personil Bagyanmas sebagai operator aplikasi ini untuk proses penginputan surat dumas

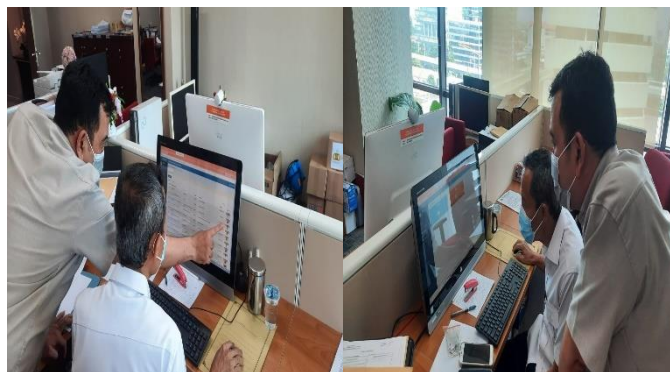




Gambar 3.12. Bimtek kepada personil Bagyanmas

5) Sosialisasi aplikasi SIPENDUMAS

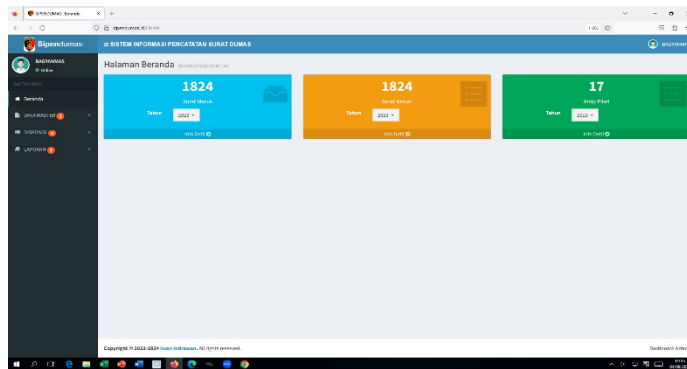
Action Leader memberikan sosialisasi ke staff Urtu Robinopsnal Bareskrim Polri (*stakeholder eksternal*) dalam melakukan pengecekan surat dumas yang datang langsung ke Urtu.



Gambar 3.13. Sosialisasi kepada staff urtu

6) Implementasi Aplikasi SIPENDUMAS

Action Leader dan stake holder internal melakukan Implementasi lanjutan aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat berbasis web (SI PENDUMAS) yang dilaksanakan pada tanggal 6 September 2023



Gambar 3.14 Implementasi Aplikasi Sipendumas dimana surat Dumas yang sudah di input Sebanyak 1833

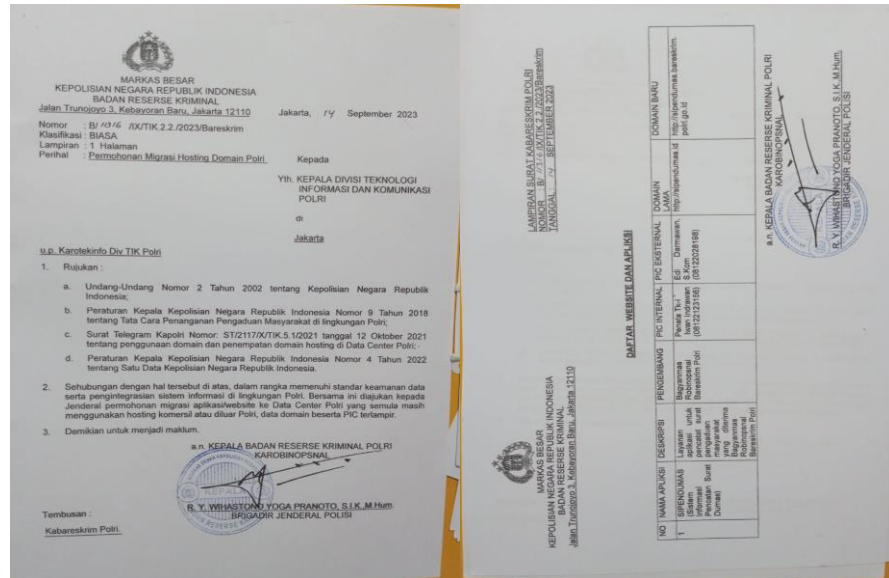
- 7) Surat pernyataan keberlanjutan penggunaan Sipendumas Kabagyanmas (sponsor) dan mentor menandatangani surat komitmen berkelanjutan terkait penggunaan aplikasi Sipendumas di Baganmas untuk mempermudah pekerjaan sehari-hari agar lebih efektif dan efisien.



Gambar 3.15 Surat komitmen berkelanjutan

8) Pengajuan pengembangan SIPENDUMAS

Pengajuan surat permohonan migrasi aplikasi/website ke Data Center Polri (Div Tik Polri) yang semula masih menggunakan hosting komersial atau diluar Polri menjadi terintegrasi ke sistem informasi di lingkungan Polri



Gambar 3.16 Surat permohonan migrasi hosting ke Div Tik Polri

9) Publikasi Aksi Perubahan

Dalam laporan akhir aksi perubahan *action leader* membuat video sebagai data dukung laporan akhir yang selanjutnya akan dipublikasikan via youtube dengan link <https://youtu.be/x7-CriRBI0E> atau bisa diakses <https://bit.ly/dumas> dengan barcode





d. Tahap Monitoring dan Evaluasi/*Controlling*

- 1) Tahapan selanjutnya adalah monitoring dan evaluasi, yang dilaksanakan mulai tanggal 26 September 2023. Instrumen evaluasi aksi perubahan yang digunakan adalah daftar kuesioner untuk *stakeholder/user* dengan mengisi form di <https://bit.ly/angketsipendumas> atau https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUSVKG1FKkIftuvVnuhpUGbiy01E07BWS_kWKG3BKA0iwaOw/viewform sebagai berikut:



PEKERJAAN *

Jawaban Anda

1. Apakah menurut Bapak/Ibu pengelompokan surat dumas di Bagyanmas saat ini sudah ditangani dengan baik *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju

2. Apakah menurut Bapak/Ibu pemintaan pengecekan surat untuk dumas di Bagyanmas saat ini sudah berlangsung cepat *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju

3. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem informasi pencatatan surat dumas di Bagyanmas dapat menghemat waktu Bapak/Ibu dalam mencari informasi suratnya *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju

4. Apakah menurut Bapak/Ibu perlu dikembangkan lagi penggunaan aplikasi SIPendumas dimasa yang akan datang. *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju

5. Apakah Aplikasi SIPENDUMAS memiliki fitur yang mudah dipahami dan layak untuk digunakan *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju

6. Apakah Aplikasi SIPENDUMAS yang telah dibuat merupakan hal yang baru di Bagyanmas *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju

7. Apakah Aplikasi SIPENDUMAS relevan dalam pencatatan surat Dumas *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju

Kirim Halaman 1 dari 1 Kosongkan formulir

Gambar 3.17. Form Kuesioner Monitoring dan Evaluasi penggunaan aplikasi SIPENDUMAS

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan melalui metode penyebaran kuesioner tentang SIPENDUMAS kepada 15 orang responden didapat hasilnya seperti dibawah ini.

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Timestamp	NAMA	ALAMAT	PEKERJAAN	1. Apakah menurut Bapak/Ibu pengelompokan surat dumas di Bagyanmas saat ini sudah ditangani dengan baik *	2. Apakah menurut Bapak/Ibu pemintaan pengecekan surat untuk dumas di Bagyanmas saat ini sudah berlangsung cepat *	3. Apakah menurut Bapak/Ibu sistem informasi pencatatan surat dumas di Bagyanmas dapat menghemat waktu Bapak/Ibu dalam mencari informasi suratnya *	4. Apakah menurut Bapak/Ibu perlu dikembangkan lagi penggunaan aplikasi SIPendumas dimasa yang akan datang. *	5. Apakah Aplikasi SIPENDUMAS memiliki fitur yang mudah dipahami dan layak untuk digunakan *	6. Apakah Aplikasi SIPENDUMAS yang telah dibuat merupakan hal yang baru di Bagyanmas *	7. Apakah Aplikasi SIPENDUMAS relevan dalam pencatatan surat Dumas *
2	26/09/2023 10:02:23	NURUL HOLMAH	BEKASI TIMUR	PAMIN BAGYANMAS	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
3	26/09/2023 10:12:23	SUKONO	ASRAMA POLRI CIPUTA BANUM BAGYANMAS	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	26/09/2023 11:02:23	EKO SUSILO	CILEDUG	BANUM URTU	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
5	26/09/2023 10:08:23	MUHAMMAD TAUFIK	JAGAKARSA JAKARTA 1	BANUM URTU	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
6	26/09/2023 10:50:23	MARSONO	TANGERANG	PHLR ANEV	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
7	26/09/2023 10:45:23	HENRY ISNEM	TAMBUK	KAURMIN ANEV	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
8	26/09/2023 10:21:20	RANIDYA	FAMIN ANEV	ASRAMA PESING	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
9	26/09/2023 10:00:11	DWI SUADI	CEBUR	BANUM TALD	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
10	26/09/2023 10:55:55	THOYIB	DEPOK	STAFF WAKABA	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
11	26/09/2023 10:23:44	ABDUL ARIEF	PONDOK GEDE	KAURMIN BAGYANMAS	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
12	26/09/2023 12:20:44	MINDIRTI	SAWANGAN DEPOK	BANUM	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
13	26/09/2023 12:11:11	TRI UTAMI	FAMIN RENOPS	ANISARI	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
14	26/09/2023 11:29:40	MUHAMMAD MOKO	DEPOK	BANUM BAGYANMAS	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
15	26/09/2023 11:13:14	YAYAT	CILENGSI	BANUM BAGYANMAS	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
16	26/09/2023 11:22:09	FIRDAUS	CENKARENG	BANUM BAGYANMAS	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Gambar 3.18. Hasil Form Kuesioner Monitoring dan Evaluasi penggunaan aplikasi SIPENDUMAS



Gambar 3.19. Grafik Kuesioner Monitoring dan Evaluasi penggunaan aplikasi SIPENDUMAS

Hasil kuesioner dari 15 responden menunjukkan bahwa *stakeholder*/responden memberikan respon yang positif terhadap aplikasi SIPENDUMAS sebagai berikut:

1. Sebanyak 73,3% dan 26,7% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa pengelolaan surat dumas di Bagyanmas saat ini sudah ditangani dengan baik.
2. Sebanyak 80% dan 20% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa pengecekan surat untuk dumas di Bagyanmas saat ini sudah berlangsung cepat.
3. Sebanyak 66,7% dan 33,3% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa sistem informasi pencatatan surat dumas di Bagyanmas dapat menghemat waktu dalam mencari informasi suratnya.

4. Sebanyak 66,7% dan 33,3% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa perlu dikembangkan lagi penggunaan aplikasi Sipendumas dimasa yang akan datang.
 5. Sebanyak 80% dan 20% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa Aplikasi SIPENDUMAS memiliki fitur yang mudah dipahami dan layak untuk digunakan.
 6. Sebanyak 73,3% dan 26,7% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa Aplikasi SIPENDUMAS yang telah dibuat merupakan hal yang baru di Bagyanmas.
 7. Sebanyak 73,3% dan 26,7% responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa Aplikasi SIPENDUMAS relevan dalam pencatatan surat Dumas
- 2) Penyerahan dan penandatanganan berita acara oleh Mentor



**BADAN RESESE KRIMINAL POLRI
BIRG PEMBINAAN DAN OPERASIONAL**

PERNYATAAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. NAMA	: DONY ALEXANDER, S.I.K., M.H.
PANGKAT/NRP	: KOMBESPOL/79040894
JABATAN	: KABAGYANMAS ROBINOPSNAL BARESKRIM POLRI
BERTINDAK SEBAGAI	: KASATKER
2. NAMA	: SRI IRAWATI, S.H.
PANGKAT/NRP	: KOMPOL/66040082
JABATAN	: PIS. KASUBAGITLAP BAGYANMAS
BERTINDAK SEBAGAI	: MENTOR AKSI PERUBAHAN

Adalah alasan dari siswa Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Anggota/PNS
Polri Angkatan IX Tahun Anggaran 2023 atas nama:

NAMA	: IWAN INDRAMAN, S.T.
PANGKAT/NIP	: PENATA TK. 1/197/303282008011001
JABATAN	: PAUR BAGYANMAS
KESATUAN	: ROBINOPSNAL BARESKRIM POLRI
BERTINDAK SEBAGAI	: ACTION LEADER (PEMIMPIN AKSI PERUBAHAN)

Dengan ini menyatakan:

1. Menyetujui penggunaan inovasi aksi perubahan yang diajukan oleh siswa PKA Angkatan IX Tahun Anggaran 2023 atas nama Penata TK. I Iwan Indrawan, S.T. berupa aplikasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat (SIPENDUMAS) Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
2. Bersedia menerima keberlangsungan inovasi berupa aplikasi SIPENDUMAS Berbasis Website untuk mendukung kinerja di Bagyanmas;
3. Menyetujui penggunaan aplikasi SIPENDUMAS Berbasis Website sebagai alat bantu dalam pencatatan surat dumas di Bagyanmas.

Demikian pernyataan ini dibuat dan ditandatangani untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lokasi, September 2023

<p>MENTOR AKSI PERUBAHAN</p> <p><i>(Signature)</i></p> <p>SRI IRAWATI, S.H. KOMPOL/66040082</p>	<p style="font-size: small;">BADAN RESESE KRIMINAL POLRI BIRG PEMBINAAN DAN OPERASIONAL</p> <p>KEPALA</p> <p><i>(Signature)</i></p> <p>DONY ALEXANDER, S.I.K., M.H. KOMBESPOL/79040894</p> <p style="font-size: x-small;">ACTION LEADER</p> <p><i>(Signature)</i></p> <p>IWAN INDRAMAN, S.T. PENATA TK. 1/197/303282008011001</p>
---	--

Gambar 3.20 Surat komitmen pimpinan dan serah terima aksi perubahan

e. Nilai Tambah Bagi Organisasi

Dengan memanfaatkan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat (Sipendumas) Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri akan memberikan manfaat diantaranya

Tabel 3.6 Tabel Perbandingan Giat capaian aksi perubahan dengan Capaian Pelaksanaan setelah Aksi Perubahan

No	Nilai Tambah	Rencana	Realisasi
1	Kemudahan dalam membantu penyajian informasi data dumas yang diterima oleh Bagyanmas	1 Jam	Real time
2	Menghemat sarana dan prasarana penyimpanan dumas	dibutuhkan anggaran sebesar Rp. 500.000 untuk keperluan membeli folder sebanyak 10 Bh	Menjadi Rp 0 karena tidak dibutuhkan lagi folder
3	Aplikasi SIPENDUMAS dapat membantu organisasi menghemat penggunaan kertas	kertas 10 lembar/penyajian,	Menjadi Rp 0 karena penyajian secara langsung

3. Pelaksanaan strategi pengembangan kompetensi dalam Aksi Perubahan

Dalam tahapan ini, *action leader* mengikuti pengembangan kompetensi diri dengan mengikuti webinar yang terkait dengan pengembangan kompetensi. Adapun webinar yang diikuti sebagai berikut :

- a) Webinar “Panduan Praktis untuk memahami konsep dasar pemograman”

Kegiatan webinar dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus 2023, dengan judul webinar “Panduan Praktis untuk memahami konsep dasar pemograman”. Dalam webinar ini, tujuan utamanya adalah memberikan pengetahuan inti yang akan membantu memulai perjalanan pemrograman dalam bahasa apa pun yang diinginkan.



Gambar 3.21 Webinar berbayar “Panduan Praktis untuk memahami konsep dasar pemograman”

- b) Mengikuti webinar “Peran Digital Forensik dalam Perlindungan Data dan Informasi” pada tanggal 24 Agustus 2023

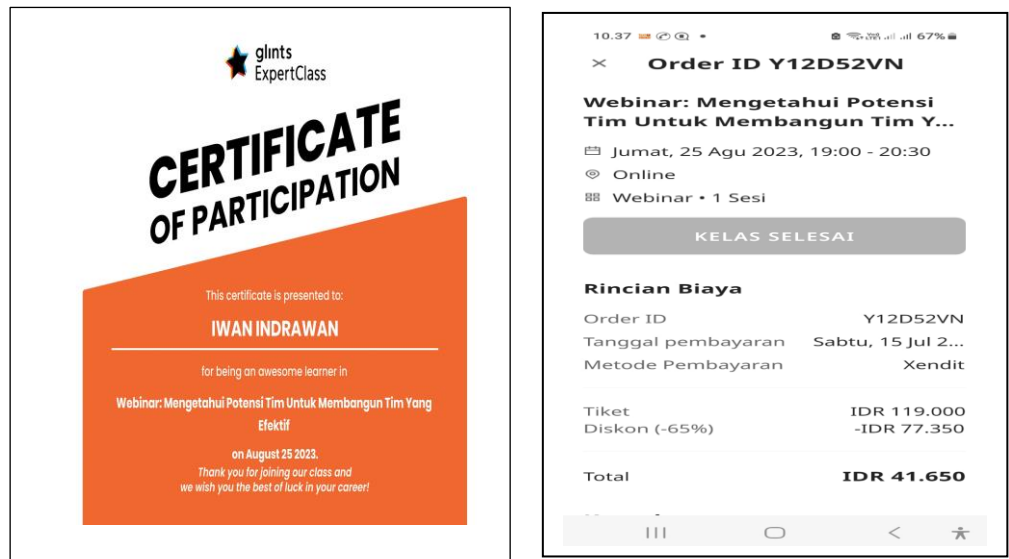


Gambar 3.22 Webinar “Peran Digital Forensik dalam Perlindungan Data dan Informasi”

Dalam webinar ini, peserta mendapat wawasan terkait *Digital forensic* yang merupakan sebuah ilmu menemukan bukti dari media digital seperti komputer, ponsel, server, atau jaringan dalam membantu tim forensik untuk menganalisis, memeriksa, mengidentifikasi, dan menyimpan bukti teknologi digital yang berada di berbagai jenis perangkat elektronik.

c) Webinar “Mengetahui Potensi Tim untuk membangun Tim yang efektif”

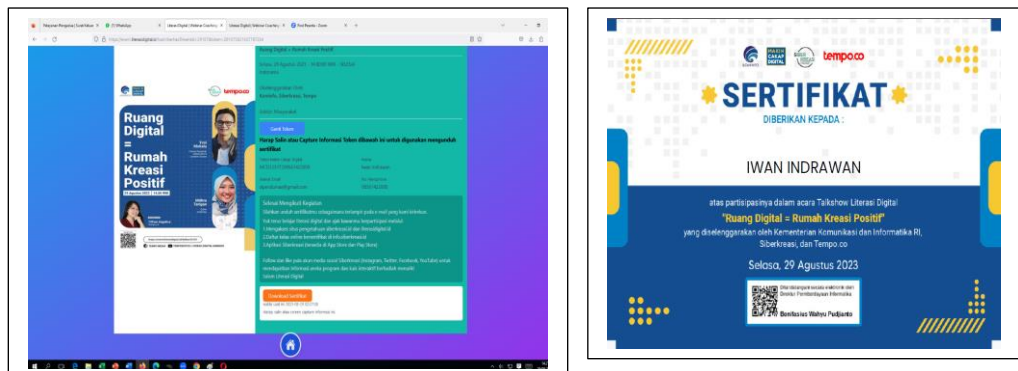
Webinar ini dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2023, Webinar ini mengenalkan kita bagaimana mengenal potensi tim guna memaksimalkan kinerja tim agar lebih efektif, Membangun tim dapat meringankan beban, berbagi sudut pandang, dan saling menyempurnakan pekerjaan. Kompetensi yang dibutuhkan untuk membangun tim efektif diantaranya komunikasi dalam tim, tanggung jawab, kejujuran antar rekan kerja, pendengar yang baik, empati, kolaboratif dan manajemen waktu.



Gambar 3.23 Webinar “Mengetahui Potensi Tim untuk membangun Tim yang efektif”

d) Webinar Ruang Digital = Ruang Kreasi Positif

Webinar ini dilaksanakan pada tanggal 29 Agustus 2023, Webinar ini mengenalkan Cakap digital dalam memanfaatkan media digital seperti alat komunikasi dan jaringan internet, yang diselenggarakan oleh Kominfo dan Tempo.



Gambar 3.24 Webinar Ruang Digital = Ruang Kreasi Positif

4. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

Mengikuti kegiatan Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan yang diikuti oleh action leader memiliki keterkaitan antara mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan yaitu:

- a) Webinar “Panduan Praktis untuk memahami konsep dasar pemograman”
 - (1) Konsep dasar pemograman pada dasarnya adalah input-proses-output sejalan dengan tujuan organisasi yaitu input adalah segala sesuatu yang dibutuhkan oleh organisasi untuk dapat terjadinya output dan Proses adalah bagaimana mengelola dan mengatur input sebagai fungsi objek manajemen melalui planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (pelaksanaan), dan controlling (pengawasan) sehingga menghasilkan output yang bagus sedangkan Output adalah implementasi (hasil) daripada proses.
 - (2) Pengertian Pemrograman adalah suatu kumpulan urutan perintah ke komputer untuk mengerjakan sesuatu, dimana instruksi tersebut menggunakan bahasa yang dimengerti oleh komputer atau dikenal dengan bahasa pemrograman. Demikian juga dengan seorang pimpinan harus memberikan instruksi yang jelas dan dimengerti agar dapat dilaksanakan dengan benar sesuai dengan tujuan.

- b) Webinar “Peran Digital Forensik dalam Perlindungan Data dan Informasi”
 - (1) Forensik Digital dapat diartikan sebagai keseluruhan proses dalam mengumpulkan, mengakuisisi, memulihkan, menyimpan, dan memeriksa Informasi dan/atau Dokumen Elektronik yang terdapat dalam Sistem Elektronik atau media penyimpanan, untuk itu pentingnya perlindungan data pribadi.

- (2) Membangun budaya keamanan informasi untuk meningkatkan kesadaran keamanan dan kepatuhan prosedur keamanan bagi ASN, melakukan monitoring dan evaluasi pengendalian keamanan informasi
- c) Webinar “Mengetahui Potensi Tim untuk membangun Tim yang efektif”
- (1) Webinar ini mengajarkan kita bagaimana mengenal potensi tim untuk memaksimalkan kinerja tim agar lebih efektif. Membangun tim dapat meringankan tugas, berbagi sudut pandang, dan saling menyempurnakan pekerjaan.
- (2) Dalam membentuk tim yang efektif kita perlu mengetahui terlebih dahulu potensi personal dalam tim. Hal-hal yang berpengaruh dalam membangun tim adalah perlu adanya penetapan visi, misi, dan tujuan, pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, peran leader yang menyatukan, lingkungan kerja yang kondusif, dan pemenuhan hak dan kesejahteraan, pembelajaran dan pengembangan anggota tim
- d) Webinar Ruang Digital = Ruang Kreasi Positif
- (1) Webinar ini mengenalkan Cakap digital dalam memanfaatkan media digital seperti alat komunikasi dan jaringan internet karena jejak digital susah dihilangkan untuk itu harus bijak dalam berinternet
- (2) ruang digital memungkinkan berbagai aktivitas dapat dilakukan secara online, mulai dari bekerja, berbelanja, hingga bersosialisasi. Oleh karena itu, ASN sebagai pelayan publik dituntut untuk dapat beradaptasi di era transformasi ini

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Dari Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan di Bagyanmas ini dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Tujuan dari aksi perubahan ini terbagi menjadi 2 (dua) tahap yaitu tahap Off Campuss dan tahap pasca pelatihan.
 - a) Tujuan pada tahap *off campus* dengan menjalankan giat aksi perubahan yaitu tersedianya aplikasi SIPENDUMAS serta Terinputnya data dumas bulan Januari sampai dengan bulan September 2023 pada Bagyanmas dan Terlegalisasi Surat Keputusan Karobinopsnal Bareskrim Polri terkait Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.
 - b) Tujuan pada tahap pasca pelatihan
 - 1) Terwujudnya pengembangan Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ini bisa dikembangkan dengan fitur-fitur yang lebih luas.
 - 2) Terinputnya surat pengaduan masyarakat bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023 (Semester II TA 2023) di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri;
 - 3) Integrasi Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri ke Div Tik Mabes Polri untuk pendataan hosting.
 - 4) *Maintenance* Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri.
2. Keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan “Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri” tidak terlepas dari

dukungan mentor dan hasil kerja keras serta komitmen tim efektif untuk menyelesaikan aksi perubahan sesuai dengan *Time Schedule* yang telah direncanakan. Demikian pula dukungan dari stakeholder internal dan eksternal sangat berperan dalam keberhasilan aksi perubahan ini. Sistem ini sangat bermanfaat bagi Bagyanmas dalam membantu pencatatan surat pengaduan masyarakat yang menjadi salah satu tugas pekerjaan sehari-hari.

3. Adapun hasil monitoring dan evaluasi melalui metode pengisian kuesioner terkait implementasi aksi perubahan “Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri”, dengan total 15 (lima belas) personil menyatakan sangat setuju bahwa aksi perubahan melalui aplikasi dimaksud bernilai inovasi dan sangat bermanfaat bagi instansi maupun stakeholder.

B. Rekomendasi

Mengingat terdapat manfaat yang diperoleh dengan adanya Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri”. maka terdapat rekomendasi sebagai berikut :

1. Pencatatan dan pelaporan surat dumas melalui Sistem Informasi Pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat (SIPENDUMAS) Berbasis Web Pada Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri yang telah dibuat oleh Action Leader bersama Tim Efektif masih jauh dari sempurna dan masih ada kekurangan dalam sistem ini. Untuk itu diperlukan pengembangan lebih lanjut agar aplikasi SIPENDUMAS ini menjadi semakin mudah dioperasikan.
2. Kedepan aplikasi SIPENDUMAS ini dapat dikembangkan menjadi aplikasi yang terintegrasi dengan Dumas-dumas yang ada di Polri hingga menjadi satu data terpusat.

Demikian laporan akhir Aksi Perubahan ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi terwujudnya peningkatan kinerja khususnya dalam Pencatatan dan pelaporan surat dumas di Bagyanmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil
- Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd.,S.IP.,M.Si., M.H, (2019). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Bela Negara Kepemimpinan Pancasila. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Dr. Wahyu Suprpti, MM., M. Psi-T, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Kepemimpinan Transformasional. Jakarta : Lemabaga Administrasi Negara
- Drs. Setia Budi, MA, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator
- Manajemen Perubahan Sektor Publik. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Dr. Winantuningtyas Titi Swasanany (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Akuntabilitas Kinerja. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI)
- Drs Dodi Riyadmadji,MM dan Dr. Ahmad Taufik, M.Si (2021). Modul Pelatihan
- Kepemimpinan Administrator; Hubungan Kelembagaan dalam Pemerintahan. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI)
- Ir. Herry Abdul Aziz, M.Eng, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Organisasi Digital. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI)
- Muhammad Imam Alfie Syarien, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Kinerja. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI)

RIWAYAT HIDUP



IWAN INDRAWAN, S.T. lahir di Jakarta tanggal 28 Maret 1973. Telah menyelesaikan S1 Teknik Elektro Itenas Bandung tahun 2001. Saat ini Penulis aktif di Bagyanmas Robinopsnal Bareskrim Polri dan menjabat sebagai Paur Bagyanmas sejak tahun 2019 s.d. sekarang. Penulis juga telah menyelesaikan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklat Pim) TK.IV pada tahun 2022.

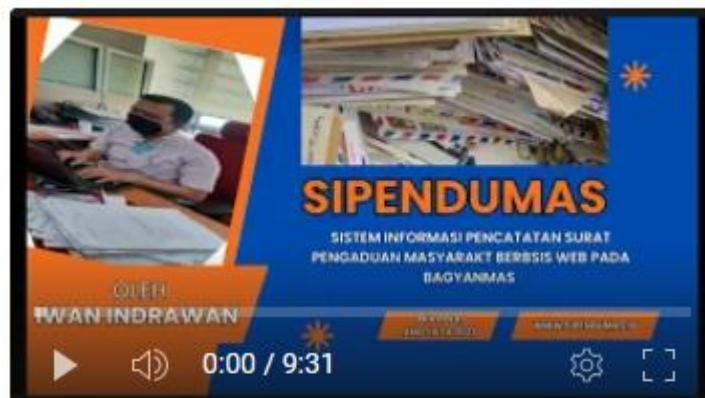
LAMPIRAN-LAMPIRAN

- a. Berita acara penyerahan aksi perubahan disertai dokumentasi;
- b. Pernyataan/dukungan stakeholder;
- c. Output yang dihasilkan;
- d. Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan ditanda tangani oleh Kasatker, mentor dan peserta;
- e. Laporan harian dan mingguan / Log Activity;
- f. Rencana Aksi Perubahan yang disetujui mentor dan coach;
- g. Video aksi perubahan max 10 menit;
- h. Bahan tayang.

LINK VIDEO

APLIKASI SIPENDUMAS

- url <https://youtu.be/x7-CriRBI0E> atau bisa diakses <https://bit.ly/dumas> dengan barcode



Link video

<https://youtu.be/x7-CriRBI0E>

Nama file

VIDEO IMPLEMENTASI SIPENDUMAS.mp4