

**LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI  
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

---

**LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN**

**OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT (SIPESAT)  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DI KABUPATEN SUMEDANG**



**Oleh :**

**H. AHMAD SYARIPUDIN, A.KS.  
NOMOR SISWA 20230707020303**

---

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR ANGKATA V DAN VI  
T.A. 2023**

**PENJELASAN COACH  
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA**

**Nama Peserta Pelatihan : H. AHMAD SYARIPUDIN, A.KS.**

**Nomor Siswa : 20230707020303**

Saya menilai peserta Sangat Mampu /~~Mampu~~/~~Kurang Mampu~~/~~Tidak Mampu~~ melaksanakan Perencanaan aksi perubahan, dengan Penjelasan Sebagai berikut :

- 1.Peserta dapat mengimplementasikan aksi perubahannya sesuai dengan pentahapan.
- 2.Terdapatnya nilai kebermanfaatan atas inovasi yang dibuat oleh peserta sehingga aksi perubahannya dapat berdaya guna
- 3.Milestone Stakeholder cukup jelas dan bisa dilaksanakan sesuai dengan Laporan dan tahapan - tahapan dalam aksi perubahannya
- 4.Pemetaan Stakeholder dan strategi komunikasi dapat dilaksanakan dengan baik pada saat berlangsungnya Laporan aksi perubahan.
- 5.Peserta dapat melanjutkan ujian laporan hasil Aksi Perubahan.

**Bandung, November 2023  
Coach,**

**RENI AYI HERYANI, SE, SIK,MM.  
KOMPOL NRP. 83051450**

PENJELASAN MENTOR  
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

**Nama Peserta Pelatihan : H. AHMAD SYARIPUDIN, A.KS.**

**Nosis : 20230707020303**

Saya menilai peserta Sangat Mampu /~~Mampu~~/~~Kurang Mampu~~/~~Tidak Mampu~~ melaksanakan Perencanaan aksi perubahan, dengan Penjelasan Sebagai berikut :

- 1.Peserta mengimplementasikan aksi perubahannya sesuai dengan pentahapan.
- 2.Terdapatnya nilai kebermanfaatan atas inovasi yang dibuat oleh peserta sehingga aksi perubahannya dapat berdaya guna
- 3.Milestone Stakeholder cukup jelas dan bisa dilaksanakan sesuai dengan Laporan dan tahapan - tahapan dalam aksi perubahannya
- 4.Pemetaan Stakeholder dan strategi komunikasi dapat dilaksanakan dengan baik pada saat berlangsungnya Laporan aksi perubahan.
- 5.Peserta dapat melanjutkan ujian laporan hasil Aksi Perubahan.

**Padang, November 2023**  
**Mentor**

**AGAH MUSTIKA NUGRAHA, SH.**  
**NIP. 19670905 199603 1 003**

**LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI  
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN**

**OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT (SIPESAT)  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DI KABUPATEN SUMEDANG**

**OLEH:**

**H. AHMAD SYARIPUDIN, A.KS.  
NOMOR SISWA 20230707020303**

**Telah disetujui pada tanggal,      November 2023  
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung**

**Coach,**

**Mentor,**

**RENI AYI HERYANI, SE, SIK,MM.  
KOMPOL NRP. 83051450**

**AGAH MUSTIKA NUGRAHA, SH.  
NIP. 19670905 199603 1 003**

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI  
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN COACH  
PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Nama Peserta : H. AHMAD SYARIPUDIN, A.KS.  
Nomor Siswa : 20230707020303  
Instansi : Dinas Sosial Kabupaten Sumedang  
Nama Coach : RENI AYI HERYANI, SE, SIK,MM.

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6
1	Optimalisasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) dalam memberikan pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Sumedang	KEPEMIMPINAN KINERJA	Secara virtual Via Zoom	Kepemimpinan digital berdampak terhadap peran pemimpin dalam mengimplementasikan teknologi dalam organisasi	Pendidikan Kepemimpinan Administrator Pemateri : Wakapusdik
2	Optimalisasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) dalam memberikan pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Sumedang	Leadership	Bedah buku	Peran kepemimpinan sangat berpengaruh dalam mengimplementasikan teknologi di organisasi	Bedah Buku Digital Leadership (Assoc. Prof. Dr. H. Vip Paramarta, Drs., M.M., CFA. Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd. Denok Sunarsi, S.Pd., M.M., CHt. Dr. Farida

3.	Optimalisasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) dalam memberikan pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Sumedang	Digital Mastery	Bedah buku	Kepemimpinan Digital dalam membawa perubahan di organisasi.	Priyatono Rudito, P.h.D
----	---	-----------------	------------	---	-------------------------

**Bandung, November 2023**  
**Coach**

**RENI AYI HERYANI, SE, SIK,MM.**  
**KOMPOL NRP. 83051450**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat-Nya peserta PKA dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan dengan judul “Optimalisasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang” guna memenuhi sebagian persyaratan dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) T.A. 2023.

Pada kesempatan ini peserta PKA mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri, Bapak KOMBES POL Drs.TAUFIK SUPRIYADI,
2. Ibu **RENI AYI HERYANI, SE, SIK,MM** sebagai pembimbing (*Coach*),
3. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumedang Bapak. H. DIKDIK SADIKIN, A.KS, MSi.
4. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Sumedang Bapak Agah Mustila Nugraha, SH sebagai Mentor pada Laporan Aksi Perubahan.
5. Wakapusdik, Kabag Gadik, Kabag Binsis, Kabag Diklat, Perwira Pengawas dan Perwira Penuntun Bapak Kopol RAHMAT yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan.
6. Rekan – rekan seperjuangan di PKA Angkatan V dan VI tahun 2023

Peserta PKA menyadari bahwa Laporan Aksi Perubahan ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya, oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk kesempurnaan penyusunan rancangan ini. Semoga rancangan yang peserta susun dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung,        November 2023  
Peserta PKA

**H. AHMAD SYARIPUDIN, A.KS.**  
NOMOR SISWA 20230707020303

## DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
a. Latar Belakang .....	1
b. Inovasi dan output aksi perubahan .....	7
c. Ruang Lingkup .....	8
BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN .....	9
a. Roadmap atau milestone aksi perubahan .....	9
1). Kegiatan .....	9
2). Waktu Pelaksanaan .....	11
3). Tahapan rencana aksi perubahan .....	11
b. Stakeholder Aksi Perubahan .....	15
1) Internal .....	15
2) Eksternal .....	16
3) Peran, Pengaruh dan Intensitas .....	18
c. Strategi Komunikasi .....	22
BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN .....	24
a. Pemanfaatan Sumber Daya .....	24
1) Mobilisasi SDM .....	24
2) Pengelola Anggaran .....	25
3) Pengelolaan Sarana Prasarana .....	26
4) Strategi mengatasi Masalah .....	27
b. Stakeholder .....	27
1) Dukungan Stakeholder .....	27
2) Kuadran Stakeholder setelah Aksi Perubahan .....	29
c. Capaian Aksi Perubahan .....	30

1) Kesesuaian antara milestone dan implementasi .....	30
2) Pencapaian hasil perubahan terhadap rencana perubahan .....	33
3) Pelaksanaan Strategi pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan .....	36
4) Keterkaitan mata pelathan pilihan dengan aksi perubahan ...	42
BAB IV PENUTUP .....	47
a. Kesimpulan .....	47
b. Rekomendasi .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	49
a. Berita Acara Penyerahan Aksi Perubahan .....	50
b. Pernyataan Dukungan .....	51
c. Output yang dihasilkan .....	52
d. Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan ditandatangani oleh Kasatker, mentor dan peserta .....	53
e. Laporan harian dan mingguan / Log Activity .....	54
f. Rencana Aksi Perubahan yang disetujui mentor dan coach .....	55
g. Video Aksi Perubahan .....	56
h. Bahan tayang .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 2.1. pentahapan (milestone) .....	12
Tabel 2.2. <i>Stakeholder Internal</i> .....	15
Tabel 2.3. <i>Stakeholder eksternal</i> .....	17
Tabel 2.4. Kuadran <i>Stakeholder</i> .....	21
Tabel 3.1. Rencana Anggaran .....	26
Tabel 3.2. Kuadran <i>Stakeholder</i> .....	30
Tabel 3.3. pentahapan (milestone) dan implementasi .....	30
Tabel 3.4. Capaian hasil perubahan berdasarkan anggaran keuangan ..	34
Tabel 3.5. rencana aksi perubahan.....	34
Tabel 3.6. capaian aksi perubahan.....	35
Tabel 3.7. strategi pengembangan kompetensi .....	37

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Hal
Gambar 1.1. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Sumedang .....	3
Gambar 2.1. net map stakeholder tim efektif .....	20
Gambar 2.2. kuadran stakeholder .....	21
Gambar 3.1. kuadran stakeholder .....	29
Gambar 3.2. kuisisioner aksi perubahan .....	38
Gambar 3.2. kuisisioner online .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Berita acara penyerahan aksi perubahan disertai dokumentasi .....	
Pernyataan / dukungan staskeholder.....	
Output yang dihasilkan .....	
Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan di tanda tangani oleh kepala dinas dan mentor .....	
laporan harian dan mingguan / log activity .....	
rencana aksi perubahan yang telah disetujui oleh mentor dan coach.....	
video aksi perubahan.....	
bahan tayang.....	

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

#### **1. Deskripsi Umum**

Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sebagai salah satu dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengentaskan kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial. Beban tugas ini tambah berat dengan adanya dampak pasca pandemi covid 19 yang berpengaruh sangat besar dan kesulitan hidup meningkat di berbagai bidang. Muncul kedaruratan alam dan sosial, banyak masyarakat yang sakit dan kelaparan.

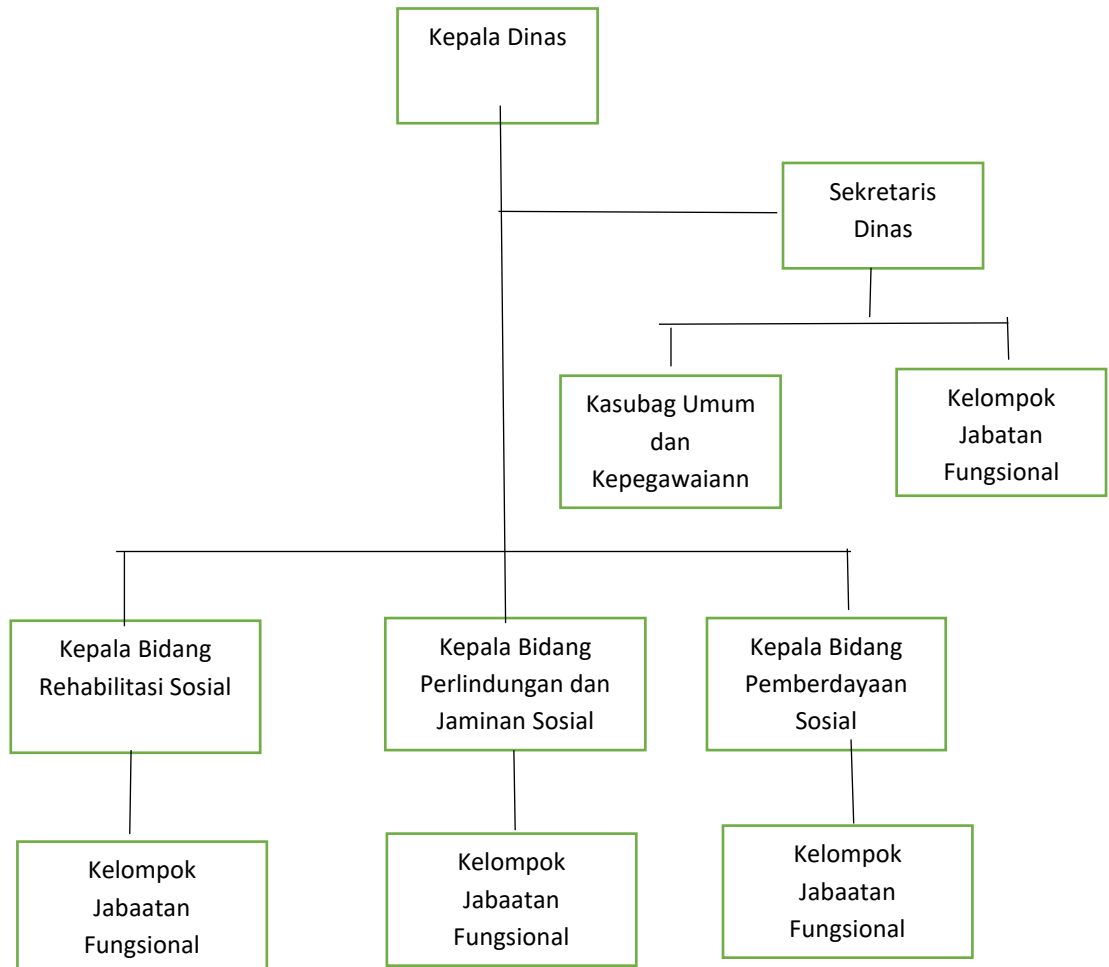
Dalam menyelenggarakan tugas pokok diatas, Dinas Sosial Kabupaten Sumedang memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. merumuskan dan menetapkan bahan perencanaan, penganggaran dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Sosial;
- b. merumuskan, menetapkan dan mengevaluasi kebijakan rencana operasional berupa petunjuk teknis dan standar operasional prosedur;
- c. merumuskan penyusunan bahan kebijakan daerah di bidang sosial;
- d. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan Pemberdayaan Sosial komunitas adat terpencil;
- e. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pengembangan potensi sumber Kesejahteraan Sosial Daerah;
- f. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di Daerah Kabupaten

- untuk dipulangkan ke desa/kelurahan asal;
- g. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan Rehabilitasi Sosial dasar Penyandang Disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, serta gelandangan pengemis di luar panti sosial;
  - h. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan Rehabilitasi Sosial bukan/tidak termasuk penyalahgunaan NAPZA dan orang dengan HIV/AIDS di luar panti sosial;
  - i. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan anakterlantar;
  - j. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pendataan dan pengelolaan data fakir miskin cakupan daerah;
  - k. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan Perlindungan Sosial korban bencana alam dan sosial di wilayah Kabupaten;
  - l. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat terhadap kesiapsiagaan bencana di wilayah Kabupaten;
  - m. mengendalikan dan mengawasi pengumpulan sumbangan dalam Daerah Kabupaten;
  - n. mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pengelolaan taman makam pahlawan nasional Kabupaten;
  - o. mengoordinasikan perencanaan dan pengendalian, evaluasi serta pertanggungjawaban pelaksanaan program kegiatan pada Dinas Sosial; dan
  - p. melaksanakan tugas lain sesuai dengan Tugas Pokok dan bidang tugasnya.

Adapun struktur organisasinya dapat dilihat pada gambar dibawah ini

Gambar 1.  
Struktur Organisasi Dinas Sosial



### 1) Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan tugas dan fungsinya kepala bidang pemberdayaan sosial adalah membantu Kepala Dinas Sosial dalam melaksanakan kegiatan bidang Pemberdayaan Sosial. Sedangkan uraian Tugas Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dan pelaporan pelaksanaan tugas dilingkup bidang Pemberdayaan Sosial;
- b. Melaksanakan penyusunan dan evaluasi rencana operasional berupa petunjuk teknis dan standar operasional prosedur pelayanan bidang Pemberdayaan Sosial dan penanganan fakir miskin;

- c. Merumuskan penyusunan rencana dan program kerja Pemberdayaan Sosial komunitas adat terpencil;
- d. Merumuskan pengumpulan sumbangan dalam Daerah Kabupaten, koordinasi dan sinkronisasi penerbitan izin undian gratis berhadiah dan pengumpulan uang atau barang;
- e. Merumuskan pengembangan potensi sumber Kesejahteraan Sosial Daerah Kabupaten;
- f. Merumuskan fasilitasi identifikasi dan analisis, pengembangan kapasitas, penataan sosial lingkungan kumuh, advokasi sosial, bantuan pemeliharaan taraf Kesejahteraan Sosial dan pengembangan aksesibilitas warga miskin perkotaan dan pedesaan;
- g. Merumuskan fasilitasi kegiatan usaha ekonomi produktif dan kelompok usaha bersama;
- h. Merumuskan fasilitasi kegiatan keserasian sosial;
- i. Merumuskan kegiatan pemberdayaan kelembagaan sosial yang meliputi karang taruna, organisasi sosial, taruna siaga bencana, lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga, tenaga Kesejahteraan Sosial kecamatan, wanita pemimpin Kesejahteraan Sosial, dan wahana Kesejahteraan Sosial berbasis masyarakat;
- j. Merumuskan pengendalian dan fasilitasi pola kerjasama kemitraan karang taruna, organisasi sosial, taruna siaga bencana, lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga, tenaga Kesejahteraan Sosial kecamatan, wanita pemimpin Kesejahteraan Sosial, dan wahana Kesejahteraan Sosial berbasis masyarakat;
- k. Merumuskan fasilitasi pengurusan pendaftaran ulang organisasi sosial;
- l. Merumuskan fasilitasi pemberian rekomendasi terhadap organisasi sosial yang mendapat bantuan dari Pemerintah Daerah Kabupaten dan Pemerintah Provinsi;
- m. Merumuskan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap organisasi sosial yang mendapat bantuan sosial;
- n. Merumuskan penyelenggaraan bimbingan teknis, bantuan peningkatan kapasitas kelembagaan sosial dan tenaga

- Kesejahteraan Sosial/relawan sosial;
- o. Merumuskan pemeliharaan taman makam pahlawan nasional Kabupaten;
  - p. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang Pemberdayaan Sosial; dan
  - q. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan Tugas Pokok dan bidang tugasnya.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Sumedang dalam penanganan PPKS dicapai dengan adanya PUSKESOS-SLRT-SSQR Rumah Besar SIMPATI. Pusat Kesejahteraan Sosial merupakan lembaganya, SLRT sebagai Sistemnya dan SSQR sebagai tim yang membantu Fasilitator maupun Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial lainnya dalam merespon dan menangani keluhan/masalah PPKS. Ketercapaian dari tujuan ini di akselerasi dengan adanya inovasi.

## 2) Tujuan

Tujuan dari aksi perubahan di bagi 2 yaitu :

### a) Selama OFF Campus (60 Hari)

- 1) Terwujudnya pelayanan secara optimal melalui Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) di Rumah Besar Simpati Kabupaten Sumedang.
- 2) Tersusunnya buku panduan tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) di Rumah Besar Simpati yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.
- 3) Tersusunnya Alur Pelayanan Inovasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)

### b) Pasca Diklat

Adapun tujuan pasca pelatihan atau jangka panjang aksi perubahan ini adalah :

- a. Tersusunnya **buku panduan tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)** di Rumah Besar Simpati yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.
- b. Pelayanan SIPESAT di Rumah Besar Simpati **lebih optimal**.
- c. Masyarakat mengetahui **alur pelayanan inovasi SIPESAT** yang diberikan dan dilaksanakan oleh Dinas Sosial

### 3). Kemanfaatan Aksi Perubahan

Sebagai pejabat administrator, *action leader* harus menerapkan program kerja yang selaras dengan kebijakan pemerintah untuk mendukung percepatan reformasi birokrasi tematik. Pengentasan Kemiskinan adalah salah satu tema pelaksanaan reformasi birokrasi tematik. Aksi perubahan yang akan dilakukan mendukung tema ini. Reforasi Birokrasi tematik yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam rangka penanganan masalah kemiskinan, dilihat dari semakin mudahnya memberikan pelayanan kepada Masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Kabupaten Sumedang. Diharapkan inovasi SIPESAT ini akan mempersingkat waktu pelayanan, mengurangi penggunaan kertas, dan memudahkan akses data terpadu kesejahteraan sosial.

Adapun manfaat aksi perubahan terhadap stakeholder internal dan eksternal adalah, sbb:

#### 1) **Internal :**

- a. Memudahkan Pelayanan yang optimal bagi petugas SSQR, SLRT di Rumah Besar simpati dan PUSKESOS Desa melalui Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT).
- b. Terciptanya pelayanan administrasi yang profesional.

#### 2) **Eksternal**

- a. Masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan cepat dan tepat

- b. Memudahkan Fasilitator Puskesmas 270 desa dan 7 kelurahan se-Kabupaten Sumedang serta Petugas PUSKESOS-SSQR-SLRT Rumah Besar Simpati dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan cepat, dan informasi kepada masyarakat secara cepat, efektif dan efisien sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Mempercepat pelayanan kepada masyarakat karena menggunakan inovasi sesuai dengan tuntutan di era milenial dan memangkas alur birokrasi dengan dapat melayani masyarakat di zonasi terdekat.

## B. Inovasi dan Output Aksi Perubahan

### 1. Inovasi

Populasi yang dilayani yaitu Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang termasuk fakir miskin dan orang tidak mampu yang berada pada Desil 1 - 4 dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang mengalami kelaparan, kedaruratan, kebencanaan dan orang sakit.

Berdasarkan hal tersebut diatas kami membuat sebuah Inovasi SIPESAT (**SI**stem **PE**layanan **S**epenuh hati dan **CepAT**). Inovasi SIPESAT ini memberikan kemudahan dalam mengelola pengaduan dan masalah yang dihadapi masyarakat secara lengkap serta diharapkan dapat dipahami dan dimaknai dengan mudah, sehingga masyarakat memperoleh solusi dari setiap permasalahan hidupnya.

Jenis aduan yang ditangani, yaitu orang sakit, kelaparan, kedaruratan dan kebencanaan. Format aduan cukup ketik nama, alamat dan jenis pengaduan ke Dinas Sosial Kabupaten Sumedang melalui WA dan SMS center 0811 2349 199. Inovasi ini diharapkan dapat diimplementasikan sampai ke tingkat desa/kelurahan dalam melayani pemerlu pelayanan kesejahteraan social dan berkolaborasi dengan aplikasi SIKS-NG.

## 2. Output Aksi Perubahan

Memberikan Pelayanan dengan sepenuh hati dan cepat serta memberikan kemudahan dalam mengelola pengaduan dan masalah orang sakit, kelaparan, kedaruratan, kebencanaan yang dihadapi masyarakat secara lengkap serta diharapkan inovasi ini dapat dipahami dan dimaknai dengan mudah, sehingga masyarakat memperoleh solusi dari setiap permasalahan hidupnya terutama penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu.

Agar pelayanan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan optimal maka diperlukan inovasi yang dapat membantu agar pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial secara cepat, terpadu, terarah dan tepat, melalui Inovasi SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat). Hasil yang diharapkan adalah dengan terbentuknya :

1. Terbentuknya buku panduan Inovasi SIPESAT.
2. Tersusunnya Standar Operasional Prosedur SIPESAT
3. Terbentuknya Alur Pelayanan Inovasi SIPESAT.

### c. Ruang Lingkup

Perubahan ini berfokus pada seluruh kegiatan yang berhubungan dengan Pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial melalui Rumah Besar Simpati dan berkolaborasi dengan Sumedang Simpati Quick Respon (SSQR), dan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).

Sebagaimana disebutkan dalam salah satu permasalahan dan solusi yang dibutuhkan dalam mempercepat pemenuhan kesejahteraan sosial di Kabupaten Sumedang yaitu diperlukannya Inovasi Daerah dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi tersebut adalah SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat).

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

#### A. *Roadmap* atau *Milestone* Aksi Perubahan

*Roadmap* adalah rencana kerja rinci yang menggambarkan apa yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan, sedangkan *milesstone* adalah tolak ukur capaian.

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management*, manajemen adalah "Suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya". Dari definisi di atas manajemen dapat diklasifikasikan menjadi fungsi-fungsi (1) perencanaan (*planning*), (2) pengorganisasian (*organizing*), (3) pelaksanaan (*actuating*) dan (4) pengawasan (*controlling*).

Tolak ukur capaian aksi perubahan ini diukur dari seberapa jauh efektivitas fungsi administrasi dan manajemen diterapkan dalam aksi perubahan ini.

##### 1) Kegiatan

Adapun uraian kegiatan pelaksanaan aksi perubahan jangka waktu 60 (enam puluh) hari terhitung dari tanggal 5 September s/d. 30 Oktober i 2023 berdasarkan fungsi POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dalam rangka mewujudkan pelaksanaan aksi perubahan berupa Optimalisasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) DI Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, dengan kegiatan sebagai berikut :

##### a. Tahap Perencanaan (*Planning*)

Pada tahapan ini kegiatan yang dilaksanakan setelah melaksanakan kegiatan seminar Rencana Aksi Perubahan (RAP) di Pusdikmin Pusdiklat Polri Bandung yaitu memberikan laporan dan menyampaikan informasi terkait Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan oleh *Action Leader* di Dinas nya masing – masing selama tahap *off campus* seperti Konsultasi dan koordinasi dengan Mentor dan Sponsor serta *Stakeholders* internal dan eksternal, persiapan dan pembentukan kelompok kerja, berkoordinasi dengan atasan langsung dan staf

pelaksana untuk membahas kendala-kendala dan menerima masukan serta saran atau informasi lainnya yang terkait dengan optimalisasi kerja, di mana seluruh kegiatan tersebut telah dilaksanakan pada tanggal 5 – 9 September 2023.

b. Tahap pengorganisasian (*organizing*)

ada tahap ini melaksanakan rapat dengan tim efektif dalam pelaksanaan aksi perubahan dengan membagi tugas masing-masing dari tim efektif yang telah dibentuk untuk mendukung pelaksanaan pembahasan Draft SOP SIPESAT, draft buku panduan Inovasi SIPESAT tentang jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan, dimana kegiatan ini telah dilaksanakan pada tanggal 11 s.d 16 September 2023.

c. Tahap pelaksanaan (*actuating*)

Pada tahapan ini merupakan tahapan pokok dari seluruh pelaksanaan kegiatan. Pada tahapan ini kegiatan *Action Leader* lebih banyak bekerja untuk pembuatan Draft panduan buku inovasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT), pembuatan Draft Sistem Operasional Prosedur (SOP) SIPESAT, Rapat pembahaan penyusunan Draft SOP SIPESAT, Pembuatan buku Panduan SIPESAT, proses penyelesaian dan perbaikan terhadap inovasi yang dibuat untuk selanjutnya dilaksanakan sosialisasi kepada *stakeholder* baik internal maupun eksternal serta meminta saran dan masukan sehingga perlu perbaikan akhir pada inovasi yang telah dibuat. Bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan pembuatan inovasi tersebut *Action Leader* juga mulai menyusun laporan hasil aksi perubahan berupa lampiran data-data pendukung seperti seluruh administrasi yang dibuat mulai dari tahap perencanaan sampai selesainya seluruh rangkaian kegiatan *off campus* seperti surat dukungan dari *stakeholder* baik internal dan eksternal, Surat Perintah Tim Efektif, Laporan kegiatan harian, dan yang terpenting adalah Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat, penyusunan buku panduan, dan Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang SOP SIPESAT dan Alur Pelayanan SIPESAT serta membuat kuisisioner melalui *Google Drive* secara *online* dengan menyebarkan kuisisioner menggunakan *WhatsApp* (WA) group Dinas Sosial, Pendamping PKH, TKSK, Tagana, Fasilitator

Desa, dan LKS Kuisisioner ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana aksi perubahan yang *Action Leader* laksanakan bisa bermanfaat buat organisasi khususnya Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, sebagai inovasi dari *Action Leader*. Di mana seluruh rangkaian kegiatan tersebut dilaksanakan di mulai dari tanggal 18 September s/d. 14 Oktober 2023 dan seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala.

d. Tahap pengawasan (*controlling*)

Pada tahapan ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan membuat laporan hasil aksi perubahan, yaitu penyusunan laporan akhir dalam word, membuat paparan bahan tayang untuk seminar, pembuatan video aksi perubahan dari awal sampai selesai (selama 60 hari) pada unit kerja *Action Leader*.

2) Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan dengan judul OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT (SIPESAT) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KABUPATEN SUMEDANG adalah mulai tanggal 5 September sampai dengan tanggal 30 Oktober 2023.

3) Tahapan Rencana Aksi Perubahan

a. Persiapan

- 1) Melakukan analisa dan identifikasi masalah bahwa untuk mewujudkan Optimalisasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat, yang handal dan sinergi guna mendukung Tugas Pokok Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, dibutuhkan optimalisasi dalam pelayanan yang terpadu, cepat, terkoordinasi, sehingga pelaksanaan tugas dapat efektif & efisien.
- 2) Melaksanakan persiapan dan pembentukan kelompok kerja, Tim Efektif, berkoordinasi dengan atasan langsung dan staf pelaksana untuk membahas kendala-kendala dan menerima masukan serta

saran atau informasi lainnya yang terkait dengan optimalisasi pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial.

b. Pelaksanaan

- 1) Memilih staf yang terlibat dalam aktivitas aksi perubahan ini sesuai dengan kompetensi SDM yang dimiliki.
- 2) mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan ini seperti penyediaan computer, scanner, pladisk yang akan digunakan.
- 3) Mengatur mekanisme kerja sehingga dapat menjamin pencapaian tujuan program.
- 4) Menggerakkan semua anggota tim dalam aksi ini untuk bekerja agar aksi perubahan ini dapat berhasil.
- 5) Merancang dan membuat program/sistem yang sesuai dengan aksi perubahan.
- 6) Melakukan Asestment langsung ke lapangan sesuai Inovasi sistem yang dibuat.

c. Evaluasi

- 1) Menentukan standar pelayanan yang akan digunakan sebagai dasar pengendalian.
- 2) Melaksanakan monitoring dan evaluasi dari implementasi aksi perubahan SIPESAT.
- 3) Membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar.
- 4) Melakukan tindakan perbaikan.

2.1. Tabel Pentahapan (*Milestone*)

TAHAPAN UTAMA	WAKTU	EVIDEN
OFF CAMPUS/JANGKA PENDEK 60 HARI	2 BULAN	
<b>1. PERENCANAAN/PLANNING</b>	Minggu 1 bulan 1	
a. Laporan kepada Pimpinan tentang Rencana Aksi yang akan dilaksanakan	5 Setember 2023	Dokumentasi, RAP
b. Koordinasi dengan Stakeholder Internal	6 - 7 September 2023	Surat Pernyataan

		Dukungan
c. Koordinasi dengan Stakeholder Eksternal	8 - 9 September 2023	Surat Pernyataan Dukungan
<b>2. PENGORGANISASIAN</b>	Minggu II bulan I	
1. Pembentukan Tim Efektif dan Pengesahan Tim Efektif	11 – 12 September 2023	Notulen, Daftar Hadir, SK Tim Efektif
2. Rapat Tim Efektif Membahas Draf SOP SIPESAT Tentang Jenis Pelayanan Penerimaan Keluhan dan rujukan	13 - 14 September 2023	Surat Undangan, Notulen, dokumentasi
3. Membahas Draf Buku Panduan Inovasi SIPESAT Tentang Jenis Pelayanan Penerimaan Keluhan dan rujukan	15 - 16 September 2023	Surat Undangan, Notulen, dokumentasi
<b>3. PELAKSANAAN / ACTUATING</b>	Minggu III bulan I	
1. Membuat Draf Buku Panduan Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	18-19 September 2023	Draft Buku Panduan
2. Membuat Draf SOP Tentang Sistem pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) tentang penerimaan keluhan dan rujukan	20 - 21 September 2023	Draf SOP Tentang jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan
3. Rapat membahas penyusunan draf Buku Panduan SIPESAT Tentang Sistem pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan	22 - 23 September 2023	Surat undangan, absensi, notulen, photo dokumentasi
4. Rapat membahas penyusunan draf SOP SIPESAT tentang jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan	Minggu ke IV 25 – 27 September 2023	Surat undangan, absensi, notulen, photo dokumentasi
5. Pembuatan Buku Panduan Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) tentang pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan	29 – 30 September 2023	Buku Panduan ttg jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan

6. Penggandaan Buku Panduan Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	Minggu V bulan II 2 – 3 Oktober 2023	Jumlah buku panduan
7. Pelaksanaan Koordinasi dan Sosialisasi Buku Panduan Tentang Inovasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	4 – 7 Oktober 2023	Surat undangan, absensi, notulen, photo dokumentasi
8. Pengesahan SOP SIPESAT Tentang jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan oleh Kepala Dinas Sosial	9 – 10 Oktober 2023	SOP ttg jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan sudah disahkan dan di tandatangi
9. Sosialisasi dan Implementasi SOP SIPESAT tentang penerimaan keluhan dan rujukan	Minggu VI 11 – 14 Oktober 2023	Surat Undangan, Daftar hadir Notulen, Foto dokumentasi
<b>4. MONITORING &amp; EVALUASI</b>	Minggu VII	
1. Membuat monev	16 - 17 Oktober 2023	Kuesioner
2. Menyebarkan Kuesioner	18 - 19 Oktober 2023	Mitra Dinsos, Masyarakat FO, BO, Puskesmas
2. Rapat dan Evaluasi	20 - 21 Oktober 2023	Surat Undangan, Daftar hadir Notulen, Foto dokumentasi
3. Berita Acara Serah Terima Standar Operasional Prosedur (SOP) Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	Minggu VIII 23 - 24 Oktober 2023	Dokumen Berita Acara, SOP dan Buku Panduan

4. Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	25 - 26 Oktober 2023	Berita Acara penyerahan Rencana Aksi Perubahan
5. Pembuatan Laporan Akhir	27 - 30 Oktober 202	Laporan Akhir Rencana Aksi Perubahan

b. *Stakeholder* Aksi Perubahan

1) *Stakeholder* internal

*Stakeholder* internal aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

2.2. Tabel *Stakeholder* Internal

NO	DISKRIPSI	DUKUNGAN	PENGARUH	NILAI
<b>A</b>	<b><i>STAKEHOLDER INTERNAL</i></b>			
1	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumedang (H. Dikdik Sadikin, A,KS. M.Si.) Memiliki pengaruh tinggi dan peran tinggi terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Sangat Mendukung ++++ (Promoter)	Tinggi	9
2	Sekretaris Dinas Sosial (Agah Mustika Nugraha, SH) Memiliki pengaruh tinggi dan peran tinggi terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Sangat Mendukung ++++ (Promoter)	Tinggi	9
3	Kabid Linjamsos (Komar, SE, M.M) Memiliki pengaruh Rendah dan peran tinggi terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Mendukung +++ (Defender)	Tinggi	8

4	Kabid Rehabilitasi Sosial (Hj. Juju Julaeha, SKM, MSi) Memiliki pengaruh Rendah dan peran rendah terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Mendukung +++ (Defender)	Sedang	5
5	Kasubag Umum dan Keuangan (Pupung, S.Sos) Memiliki pengaruh Rendah dan peran tinggi terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Mendukung +++ (Defender)	Sedang	5
6.	Penyuluh Sosial Ahli Muda (Dewi Juwita, SS, MM.) Memiliki pengaruh Rendah dan peran tinggi terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan	Mendukung +++ (Defender)	Sedang	6
7.	Front Office dan Back Office	Mendukung +++ (Defender)	Sedang	6
8.	Staf Bidang Dayasos	Mendukung +++ (Defender)	Sedang	6

2) *Stakeholder* Eksternal.

*Stakeholder* eksternal aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

2.3. Tabel Stakeholder Eksternal

NO	DISKRIPSI	DUKUNGAN	PENGARUH	NILAI
<b>B</b>	<b>STAKEHOLDER EKSTERNAL</b>			
1	Direktur Pemberdayaan Sosial (Radik Karsadiguna, A.KS, MM) Memiliki pengaruh tinggi dan peran Rendah hadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Mendukung ++ + (Latent)	Tinggi	8
2	Kepala Bapppppeda (Drs, Agus Wahyudin, MSi) Memiliki pengaruh tinggi dan peran Rendah terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Mendukung ++ + (Latent)	Tinggi	8
3	Kepala Dinas Kesehatan (dr. Aceng S M.Kes) Memiliki pengaruh tinggi dan peran Rendah terhadap keberhasilan rencana aksi perubahan.	Mendukung +++ (Latent)	sedang	5
4	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Drs. Bambang K, MSi) Memiliki pengaruh tinggi namun peran rendah terhadap rencana aksi perubahan.	Mendukung +++ (Latent)	Sedang	5
5	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa ( Drs. Asep Aan Dahlan, MSi) Memiliki pengaruh rendah namun peran rendah terhadap rencana aksi perubahan.	Mendukung +++ (Latent)	Sedang	5
6	Kepala Perumahan, Kawasan Pemukiman Dan Pertanahan (Drs. Gungun Gunamwan, MSi) Memiliki pengaruh rendah namun peran rendah terhadap rencana aksi	Mendukung ++ (Latent)	Sedang	5
7	Kepala Dinas Pendidikan ( Drs. Dian Sukmara, MMPd) Memiliki pengaruh rendah namun peran rendah terhadap rencana aksi perubahan.	Mendukung ++ (Latent)	Sedang	5

8	Kepala Seksi Sosial Kecamatan Memiliki pengaruh rendah namun peran rendah terhadap rencana aksi perubahan.	Sedang ++ (apathetic)	Sedang	5
9	Masyarakat Memiliki pengaruh rendah namun peran rendah terhadap rencana aksi perubahan.	Sedang ++ (apathetic)	Sedang	5
10	Supervisor, Fasilitator Memiliki pengaruh rendah namun peran rendah terhadap rencana aksi perubahan.	Sedang ++ (apathetic)	Sedang	5
11.	Mitra Sosial (PKH, PSM, TAGANA) Memiliki pengaruh rendah namun peran rendah terhadap rencana aksi perubahan	Sedang ++ (apathetic)	Sedang	5

### 3) Peran, pengaruh dan intensitas.

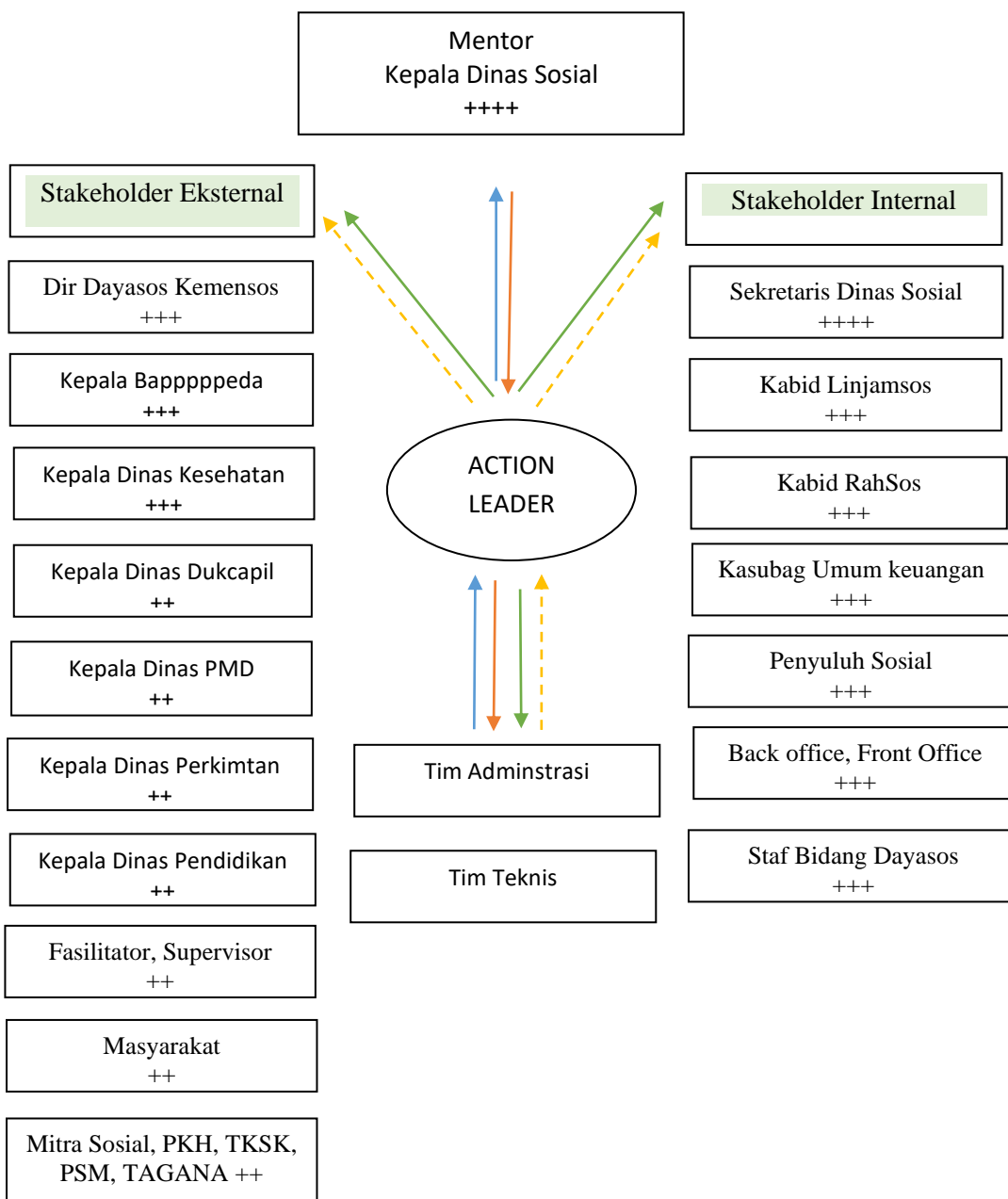
#### A. Peran, pengaruh dan intensitas Tim Efektif

- a. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, berperan sebagai penggerak utama, fasilitator dan koordinasi dengan *stakeholder* eksternal dalam kegiatan aksi perubahan ini. Pengaruh sangat tinggi dan dengan intensitas sangat mendukung (*promoters*).
- b. Sekretaris Dinas Sosial berperan sebagai penggerak internal dalam fungsi pengelolaan surat dan mengkoordinasikan SDM dalam kegiatan ini. Pengaruh sangat tinggi dan dengan intensitas sangat mendukung (*promoters*).
- c. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial berperan sebagai fasilitator dalam kegiatan ini yang awalnya pengaruhnya hanya sedang dengan intensitas mendukung (*latent*) dan setelah diberi penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka pengaruhnya berubah menjadi sangat tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Defender*).

- d. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial berperan sebagai penggerak *stakeholder* yang berada di bawah koordinasi dalam kegiatan ini. Pengaruh dalam kegiatan ini bersifat rendah dengan intensitas sangat mendukung (Defender).
- e. Kasubag Umum dan Keuangan berperan sebagai *stakeholder eksternal* dibawah koordinasi dalam kegiatan sangat mendukung (latent).
- f. Penyuluh Sosial berperan sebagai *stakeholder eksternal* yang pengaruhnya rendah dan ketertarikannya juga rendah (Appatetic)
- g. Back Office dan Front Office berperan sebagai *stakeholder eksternal* yang pengaruhnya rendah dan ketertarikannya juga rendah (Appatetic)
- h. Staf Bidang Dayasos berperan sebagai *stakeholder internal* yang berada di bawah koordinasi dalam kegiatan ini, (defender).
- i. Fasilitator dan Supervisor berperan sebagai *stakeholder internal* yang berada di bawah koordinasi dalam kegiatan ini, (defender).

#### B. Net Map

*Netmap* dimaksud adalah menggambarkan komunikasi yang terjadi antara *Action Leader* dengan para Tim Efektif dalam mencapai aksi perubahan.



Keterangan

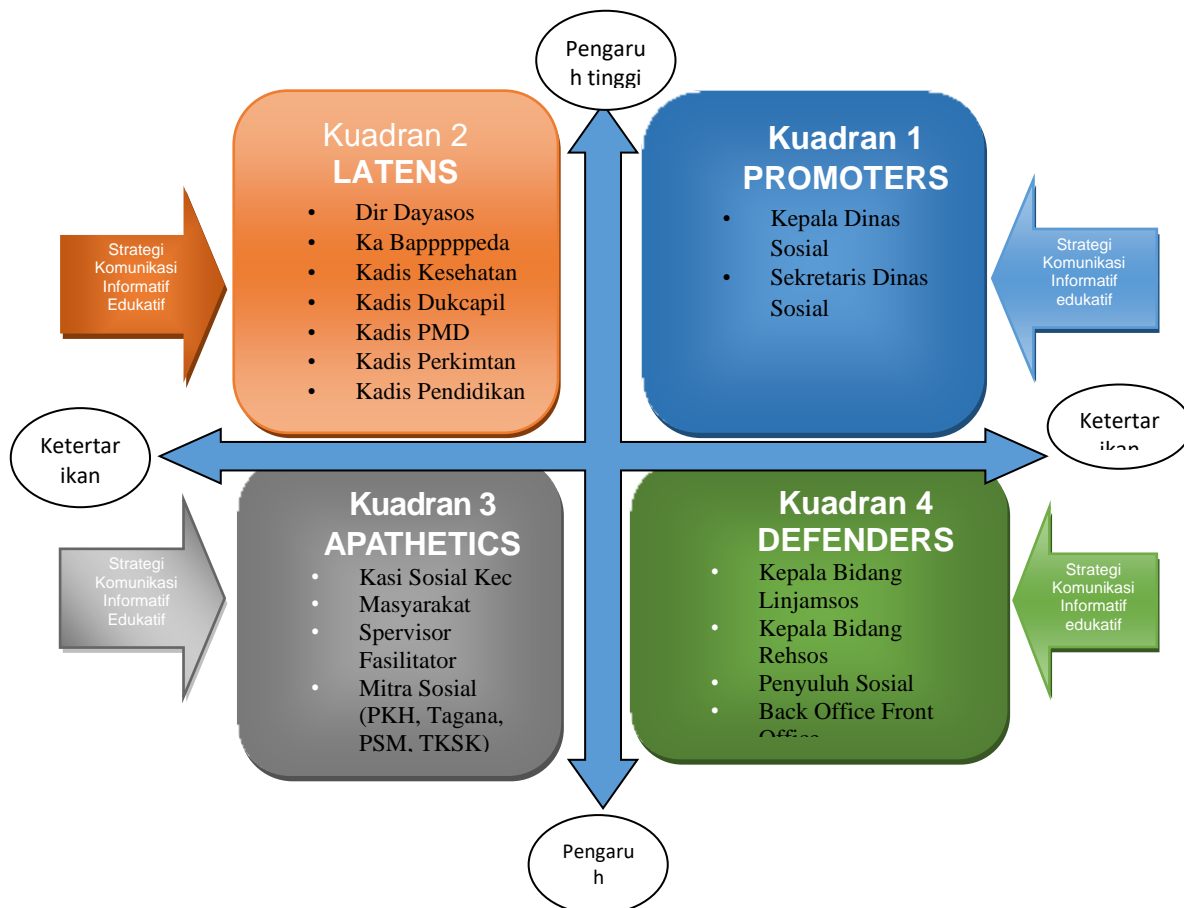
- ++++ : Sangat Mendukung
- +++ : Mendukung
- ++ : Sedang
- + : Netral

- (orange) : Perintah
- (blue) : Laporan dan konsultasi
- (green) : Sosialisasi
- - - (yellow) : Koordinasi

2.1. Gambar Net Map Stakeholders Tim Efektif

### C. Kuadran Stakeholder

Berdasarkan *net map* di atas, penulis mengelompokkan *Stakeholder* dalam kelompok kuadran sebagai berikut:



Gambar 2.2. Kuadran Stakeholders

#### 2.4. Tabel Kuadran Stakeholder

No.	Keterangan Posisi	
1.	Promoters	Pengaruh Tinggi, Kepentingan Tinggi
2.	Latens	Pengaruh Tinggi, Kepentingan Rendah
3.	Defenders	Pengaruh Rendah, Kepentingan Tinggi
4.	Apathetics	Pengaruh rendah, Kepentingan rendah

#### 4. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi yang dilakukan adalah strategi komunikasi berstruktur dan Strategi komunikasi dua arah yaitu :

- 1) **Redundancy (Repetition).** Mempengaruhi khalayak dengan mengulangi pesan kepada stakeholder dengan teknik redundancy atau repetition. Action leader memberikan informasi kepada stakeholder tentang penggunaan inovasi secara teratur sehingga stakeholder tertarik untuk menggunakannya karena mereka tahu dan merasakan manfaatnya (selalu promosi terkait penggunaan inovasi).
- 2) **Canalizing.** Teknik kanalisasi adalah memahami dan mempelajari pengaruh kelompok terhadap individu atau pemangku kepentingan. Untuk memastikan keberhasilan implementasi perubahan, pemangku kepentingan harus memastikan bahwa inovasi ini sudah sesuai dengan nilai-nilai dan standar pemangku kepentingan dengan melakukan analisis kebutuhan pemangku kepentingan dengan tepat. (melakukan analisis kebutuhan stakeholder agar inovasi tepat sasaran).
- 3) **Informatif.** Teknik informatif adalah jenis isi pesan yang bertujuan untuk mempengaruhi pemangku kepentingan dengan memberikan penjelasan. Untuk menyampaikan inovasi yang akan kita lakukan, para pemimpin aksi dapat mengadakan pertemuan secara langsung atau menggunakan media luring. Ini memungkinkan para pemimpin aksi untuk menyampaikan apa yang sebenarnya tentang fakta, data, dan pendapat. Ini memungkinkan para stakeholder untuk bertanya langsung dan memahami maksud dan tujuan perubahan, serta memahami keuntungan yang akan dirasakan jika perubahan berjalan dengan baik. (sosialisasi langsung maupun secara daring)

- 4) **Persuasif.** Persuasif berarti membujuk orang lain. Dalam situasi ini, pemangku kepentingan dihalangi baik pikiran maupun perasaannya. Strategi ini digunakan untuk membuat pemangku kepentingan ingin berpartisipasi secara aktif dalam pelaksanaan aksi perubahan dan memberikan dukungan sepenuhnya untuk mencapai hasil yang optimal. Untuk mencapai hal ini, pendekatan komunikasi formal maupun informal digunakan. Ini akan membuat orang yakin untuk mendukung pemimpin aksi. (kampanye aksi perubahan).
- 5) **Edukatif.** Salah satu cara untuk mempengaruhi pemangku kepentingan dari pernyataan umum yang dilontarkan adalah dengan menggunakan teknik edukatif; ini dapat dimanifestasikan dalam bentuk pesan yang mengandung pendapat, fakta, dan pengalaman. Untuk memberi tahu stakeholder tentang pentingnya inovasi, *action leaders* harus memberi tahu mereka bagaimana menggunakannya. Sumber pendidikan yang mendukung aksi perubahan termasuk buku, internet, dan web binnar, dan hasilnya didistribusikan kepada pihak berwenang..
- 6) **Koersif.** Teknik koersif memaksa stakeholder. Teknik koersif ini biasanya ditunjukkan dalam bentuk peraturan dan perintah. Ini dilakukan dengan membuat aturan yang memaksa inovasi untuk terus digunakan. (dapat dibuatkan surat perintah dan keputusan penggunaan inovasi)

Strategi Komunikasi erat hubungannya antara tujuan yang hendak dicapai dengan konsekuensi (masalah) yang harus diselesaikan, kemudian merencanakan bagaimana mencapai konsekuensi sesuai dengan hasil yang hendak dicapai.

## **BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN**

### a. Pemanfaatan Sumber Daya

#### 1) Mobilisasi SDM

*Action Leader* dalam mencapai tujuan dalam aksi perubahan ini, menjelaskan dari setiap unit tata kelola memiliki tugas/ fungsi sebagai berikut :

#### a. Peran dan Tugas Organisasi :

##### 1. Sponsor :

Kepala Dinas Sosial memiliki tugas:

- 1) Memberikan legitimasi dan dukungan rencana aksi perubahan.
- 2) Memfasilitasi dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama proses pelaksanaan aksi perubahan.

##### 2. Mentor

- 1) Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas project leader secara profesional serta berperan sebagai inspirator.
- 2) Memberikan dukungan penuh kepada *Project Leader* dalam melaksanakan Rencana Aksi Perubahan.
- 3) Membantu *project leader* dalam memetakan agenda rencana aksi yang akan dilaksanakan.
- 4) Menjelaskan kontrak penyelesaian tugas dan memfasilitasi project leader dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan.

##### 3. Coach

- 1) Melakukan diskusi dan memberikan pembimbingan dalam menyusun dan melaksanakan Rencana Aksi Perubahan.
- 2) Memberikan bimbingan jarak jauh melalui SMS, WA, email kepada peserta diklat PKP
- 3) Membuka komunikasi dengan mentor terkait kegiatan peserta selama pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan.
- 4) Melakukan intervensi apabila *project leader* mengalami permasalahan sebatas kewenangan coach.

#### 4. Action Leader

- 1) Mempersiapkan (dokumen, instrumen, waktu) yang diperlukan dengan baik terkait Rencana Aksi Perubahan sebelum bertemu mentor dan *coach*.
- 2) Berprakarsa melakukan diskusi secara aktif dengan mentor dan *coach* serta mengikuti arahan dan masukan.
- 3) Menggalang kerjasama dan kesepakatan dengan *stakeholder* baik internal maupun eksternal.
- 4) Melaksanakan pentahapan Rencana Aksi Perubahan.
- 5) Membuat laporan pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan kepada penyelenggaran.

#### 5. Tim Administratif

- 1) Membantu menyiapkan kelengkapan yang berhubungan dengan administrasi seperti surat menyurat, daftar hadir, notulen hasil Rencana Aksi Perubahan, surat perintah / surat keputusan
- 2) Membantu menyiapkan makan minum Rencana Aksi Perubahan;
- 3) Membantu mengumpulkan hasil-hasil Rencana Aksi Perubahan dan *evidence*.

#### 6. Tim Teknis

- 1) Membantu menyiapkan bahan-bahan pembuatan buku panduan Jenis jenis pelayanan.
- 2) Membantu menyiapkan bahan-bahan pembuatan SOP tentang jenis-jenis pelayanan.
- 3) Membantu menyiapkan bahan-bahan sosialisasi Video Tentang alur jenis jenis pelayanan.

#### 2) Pengelolaan Anggaran

Dalam rangka mendukung pelaksanaan aksi perubahan menggunakan anggaran swadaya action leader. Anggaran yang digunakan tidak ada

dalam DPA Dinas Sosial, dan akan dianggarkan untuk anggaran tahun depan.

Tabel 3.1 Rencana Anggaran

NO	URAIAN	ANGGARAN			
		RINCIAN PERHITUNGAN			JUMLAH (Rp)
		VOL	SATUAN	HARGA SATUAN	
<b>1.</b>	<b>Sosialisasi dan Rapat</b>				<b>3.750.000</b>
	Snack Sosialisasi (30 orang x 5 giat)	150	Box	20.000	3.000.000
	Snack rapat kordinasi tim efektif (10 orang x 5 giat)	50	Box	15.000	750.000
	Kertas A4 80 gram	6	Rim	60.000	360.000
<b>2.</b>	<b>Pencetakan dan Penggandaan <i>Buku Panduan Sipesat</i></b>	26	Buku	30.000	<b>780.000</b>
<b>3.</b>	<b>Akomodasi</b>	10	giat	300.000	<b>3000.000</b>
<b>TOTAL</b>					<b>7.890.000</b>

### 3) Pengelolaan Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam mendukung rencana aksi perubahan ini adalah :

- 1) Alat Pengumpul Data
- 2) ATK
- 3) Perangkat untuk pembuatan video

- 4) LAPTOP, PC, Printer
- 5) HP.
- 6) Jaringan Internet / WIFI

#### 4) Startegi Mengatasi Masalah

Dari berbagai permasalahan yang dihadapi oleh *Action Leader* dalam proses pembuatan inovasi aksi perubahan pada tahap *off campus* baik dari internal maupun eksternal seperti tersebut di atas, maka *Action Leader* telah melakukan langkah-langkah untuk mengantisipasi kendala, masalah dan hambatan serta rintangan tersebut dengan strategi sebagai berikut:

- a) *Action Leader* harus lebih *intens* melakukan koordinasi dan komunikasi dengan *stakeholder* masalah waktu antara pelaksanaan kegiatan pelaksanaan tugas dengan pelaksanaan kegiatan pembuatan inovasi aksi perubahan sehingga tidak terjadi benturan dalam pelaksanaan kegiatan;
- b) Mengefektifkan waktu yang tersedia dengan peran dan fungsi pejabat;
- c) *Action Leader* dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi aksi perubahan dengan caramenggunakan suratundangan berupa Nota Dinas yang di tandatangani oleh Kapolres Metro Bekasi dan berkumpul di ruangan rapat Satresnarkoba bersama *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal dengan memaparkan aksi perubahan yang *Action Leader* buat. Pada kegiatan sosialisasi tersebut dipimpin oleh Mentor;
- d) *Action Leader* menggunakan segala daya dan upaya yang dimiliki untuk pembuatan inovasi aksi perubahan dalam bentuk sistem serta dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi;

#### b. Stakeholder

##### 1) Dukungan Stakeholder

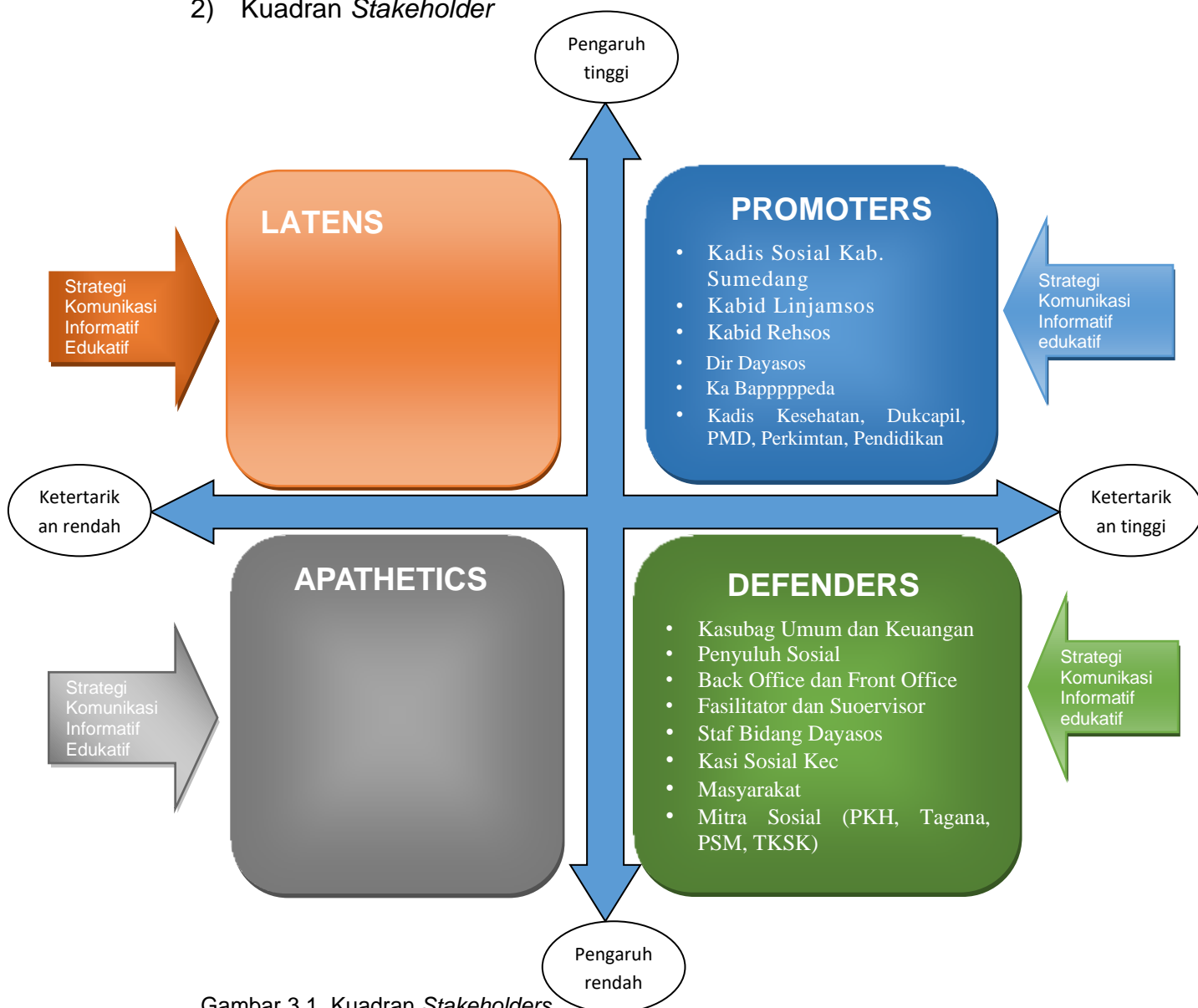
- 1. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumedang berperan sebagai penggerak utama, fasilitator dan koordinasi dengan *stakeholder*

eksternal dalam kegiatan aksi perubahan ini. Pengaruh sangat tinggi dan dengan intensitas sangat mendukung (*promoters*).

2. Sekretaris Dinas Sosial berperan sebagai penggerak internal dalam fungsi pengelolaan surat dan mengkoordinasikan SDM dalam kegiatan ini. Pengaruh sangat tinggi dan dengan intensitas sangat mendukung (*promoters*).
3. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial berperan sebagai fasilitator dalam kegiatan ini yang awalnya pengaruhnya hanya sedang dengan intensitas mendukung (*latent*) dan setelah diberi penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka pengaruhnya berubah menjadi sangat tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Promotor*).
3. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial berperan sebagai penggerak *stakeholder* dalam kegiatan ini yang awalnya pengaruhnya hanya sedang dengan intensitas mendukung (*latent*) dan setelah di beri penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka pengaruhnya berubah menjadi sangat tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Promoter*).
4. Kasubag Umum dan Keuangan berperan sebagai *stakeholder eksternal* dibawah koordinasi dalam kegiatan sangat mendukung ( *latent*). dan setelah di beri penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka berubah menjadi tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Defender*).
5. Penyuluh Sosial berperan sebagai *stakeholder eksternal* yang awalnya pengaruhnya hanya sedang dengan intensitas mendukung (*latent*) dan setelah di beri penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka berubah menjadi tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Defender*).
6. Back Office dan Front Office berperan sebagai *stakeholder eksternal* yang pangaruhnya rendah dan ketertarikannya juga rendah (*Appatetic*) dan setelah di beri penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka berubah menjadi tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Defender*).

7. Staf Bidang Dayasos berperan sebagai *stakeholder internal* dan setelah di beri penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka berubah menjadi tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Defender*).
8. Fasilitator dan Supervisor berperan sebagai *stakeholder internal* dan setelah di beri penjelasan terkait manfaat yang akan diperoleh dari aksi perubahan oleh *Action Leader* maka berubah menjadi tinggi dengan intensitas sangat mendukung (*Defender*).

2) Kuadran Stakeholder



Gambar 3.1. Kuadran Stakeholders

## 3.2. Tabel Kuadran Stakeholder

No.	Keterangan Posisi	
1.	Promoters	Pengaruh Tinggi, Ketertarikan Tinggi
2.	Latents	Pengaruh Tinggi, Ketertarikan Rendah
3.	Defender	Pengaruh Rendah, Ketertarikan Tinggi
4.	Apathetics	Pengaruh Rendah, Ketertarikan Rendah

## c. Capaian Aksi Perubahan

1) Kesesuaian antara *milestone* dan implementasi

Dalam pelaksanaan aksi perubahan di unit kerja *Action Leader* kesesuaian antara tahapan rencana aksi dengan hasil aksi perubahan yang dilaksanakan oleh *Action Leader* selama *offcampus* terdapat perubahan pada *milestone* dan implementasi karena berbagai kendala. Yang salah satunya *Action Leader* harus bisa mengatur waktu antara pelaksanaan kegiatan dan pelaksanaan tugas di unit kerja. Dalam pelaksanaan kegiatan pembuatan inovasi aksi perubahan sehingga tidak terjadi benturan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Berikut adalah pentahapan kerja/*milestone* dan implementasi:

3.3. Tabel Pentahapan (*Milestone*) dan implementasi

NO	KEGIATAN	RENCANA	REALISASI	CAPAIAN	KET
1	2	3	4	5	6
A	Jangka waktu off campus (60) hari				
1	<b>Planning(Perencanaan)</b>	Minggu I			
a.	Laporan kepada Pimpinan tentang Rencana Aksi yang akan dilaksanakan	Minggu I 5 Sept 2023	5 Sept 2023	100%	
b.	Melaksanakan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> Internal	6-7 Sept 2023	6-7 Sept 2023	100%	

c.	Melaksanakan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> Eksternal	8-9 Sept 2023	8-9 Sept 2023	100%	
<b>2.</b>	<b><i>Organizing</i></b> <b>(Pengorganisasian)</b>	Minggu II			
a.	Pembentukan Tim Efektif dan pengesahan Tim Efektif	11-12 Sept 2023	11-12 Sept 2023	100%	
b.	Rapat Tim Efektif Membahas Draf SOP SIPESAT Tentang Jenis Pelayanan Penerimaan Keluhan dan rujukan	13-14 Sept 2023	13-14 Sept 2023	100%	
c.	Membahas Draf Buku Panduan Inovasi SIPESAT Tentang Jenis Pelayanan Penerimaan Keluhan dan rujukan	15-16 Sept 2023	15-16 Sept 2023	100%	
<b>3.</b>	<b><i>Actuating</i></b> <b>(Pelaksanaan)</b>	Minggu III bulan I			
a.	Membuat Draf Buku Panduan Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	18-19 Sept 2023	18-19 Sept2023	100%	
b.	Membuat Draf SOP Tentang Sistem pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) tentang penerimaan keluhan dan rujukan	20-21 Sept 2023	20-21 Sept 2023	100%	
c.	Rapat membahas penyusunan draf Buku Panduan SIPESAT Tentang Sistem pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan	22-23 Sept 2023	22-23 Sept 2023	100%	

d.	Rapat membahas penyusunan draf SOP SIPESAT tentang jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan	<b>Minggu IV</b> 25-27 Sept 2023	25-27 Sept 2023	100%	
e.	Pembuatan Buku Panduan Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) tentang pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan	29-30 Sept 2023	29-30 Sept 2023	100%	
f.	Penggandaan Buku Panduan Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	<b>Minggu V</b> 2 - 3 Okt 2023	2 - 3 Okt 2023	100%	
g.	Pelaksanaan Koordinasi dan Sosialisasi Buku Panduan Tentang Inovasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	4 - 7 Okt 2023	4 - 7 Okt 2023	100%	
h.	Pengesahan SOP SIPESAT Tentang jenis pelayanan penerimaan keluhan dan rujukan oleh Kepala Dinas Sosial	<b>Minggu VI</b> 9-10 Okt 2023	9-10 Okt 2023	100%	
i.	Sosialisasi dan Implementasi SOP SIPESAT tentang penerimaan keluhan dan rujukan	11-14 Okt 2023	11-14 Okt 2023	100%	
<b>4.</b>	<b>Controlling (Monitoring dan Evaluasi)</b>	<b>Minggu VII</b>			
a.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap aksi perubahan	16 - 17 Okt 2023	16- 7 Okt 2023	100%	
b.	Menyebarkan Kuesioner	18 - 19 Okt 2023	18 - 19 Okt 2023		
c.	Rapat Evaluasi	20 - 21 Okt 2023	20 - 21 Okt 2023	100%	

d.	Berita Acara Serah Terima Standar Operasional Prosedur (SOP) Tentang Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT)	Minggu VIII 23 - 24 Okt 2023	23 - 24 Okt 2023	100%	
e.	Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	25 - 26 Okt 2023	25 - 26 Okt 2023	100%	
f.	Pembuatan Laporan Akhir	27 - 30 Okt 2023	27 - 30 Okt 2023	100%	
<b>B</b>	<b>TAHAP PASCA PELATIHAN</b>				
1.	Membuat video tentang alur pelayanan	23 - 24 Okt 2023	23 - 24 Okt 2023	100%	
2.	Melaksanakan Bimtek dan penguatan Kapasitas kepada Supervisor dan Fasilitator tentang peningkatan pelayanan yang dilaksanakan di SLRT berbasis Aplikasi	25 - 26 Okt 2023	25 - 26 Okt 2023		
3.	Melaksanakan Sosialisasi kepada seluruh Masyarakat	27 - 28 Okt 2023	27 - 28 Okt 2023		
4.	Melaksanakan sosilisasi kepada kecamatan	27 - 30 Okt 2023	27 - 30 Okt 2023		

2) Pencapaian Hasil Perubahan terhadap rencana perubahan

Aksi perubahan ini berdampak positif terhadap kinerja di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 3.4. Capaian hasil Perubahan berdasarkan anggaran keuangan

No.	KEGIATAN	QTY	INDEKS HARGA	JUMLAH
1.	<b>SEBELUM ADANYA INOVASI SIPESAT</b> 2 Rim kertas buat pengetikan surat keterangan dan laporan per bulan	24	60.000	1.440.000
	tinta 2 tabung x 12 bulan x 250.000	24	250,000	6,000,000
	<b>TOTAL -----</b> -----			7,440,000
2.	<b>SETELAH ADANYA INOVASI SIPESAT</b> 1 Rim kertas buat pengetikan surat keterangan dan laporan per bulan	12	60.000	720,000
	tinta ( 1 tabung bisa untuk 12 bulan )	12	250,000	3.000,000
	<b>TOTAL -----</b> -----			3.720.000
<b>VALUASI NILAI RUPIAH DALAM 1 TAHUN -----</b> -----				3.720.000

Pencapaian aksi dan jenis produk yang akan dicapai dari rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan oleh *Action Leader*, dengan diuraikan sebagai berikut :

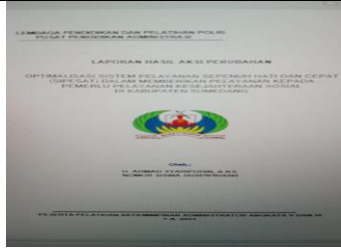
3.5. Tabel Rencana Aksi Perubahan

NO	URAIAN KEGIATAN	RENCANA AKSI	KET
1.	Pembuatan Buku Panduan Inovasi SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh hati dan Cepat)	1 Buku panduan	
2.	Pembuatan Standar Operasional Prosedur SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh hati dan Cepat)	1 SK Kepala Dinas Sosial	
4.	Pembuatan Alur Pelayanan Inovasi SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh hati dan Cepat)	1 buah buku	
5.	<i>Action Leader</i> dan tim efektif rapat dan sosialisasi aksi perubahan.	4 Kali	
6.	Pembuatan laporan hasil aksi perubahan <i>Action Leader</i> sebagai akhir <i>off campus</i> .	3 Eksemplar	

Adapun hasil dari Rencana Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh *Action Leader* dalam hal pencapaian aksi dan jenis produk yang telah di capai dengan kondisi awal sebelum aksi perubahan, maka *Action Leader* dapat membuat produk aksi perubahan selama *off campus* diuraikan sebagai berikut :

### 3.6. Tabel Capaian Aksi Perubahan

No	Uraian Kegiatan	Kegiatan		Keterangan
		Renaksi	Realisasi	
1.	Pembuatan Buku Panduan Inovasi SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh hati dan Cepat)	1 Buku	1 Buku	
2.	Pembuatan Standar Operasional Prosedur SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh hati dan Cepat)	1 SK Kepala Dinas Sosial		
4.	Pembuatan Alur Pelayanan Inovasi SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh hati dan Cepat)	1 buah buku		
5.	<i>Action Leader</i> dan tim efektif rapat dan sosialisasi perubahan.	4 Kali	4 Kali	

No	Uraian Kegiatan	Kegiatan		Keterangan
		Renaksi	Realisasi	
6.	Pembuatan laporan hasil aksi perubahan <i>Action Leader</i> sebagai akhir <i>off campus</i> .	3 Eksemplar	3 Eksemplar	

3) Pelaksanaan Strategi pengembangan kompetensi diri

Strategi yang telah dilaksanakan dalam rangka aksi Perubahan untuk pengembangan kompetensi diri, telah dilaksanakan kegiatan sebagai berikut:

No	Stakeholder	Kompetensi yang ingin dibangun	Kegiatan yang dilakukan	Rencana	Ket
1	Fasilitator, Supervisor	Terampil dalam memberikan pelayanan kepada PPKS	Kegiatan Pengembangan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial	10 Okt 2023	Terlaksana 100%
2	Mitra Sosial (TKSK)	Terampil dalam memberikan pelayanan kepada PPKS	Bimtek Pelatihan bagi Potensi Kesejahteraan Sosial	18 Okt 2023	Terlaksana 100%

3	Mahasiswa Poltekesos Prodi Peksos	Mengetahui Pelayanan yang diberikan melalui Inovasi SIPESAT Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat	Sosialisasi Inovasi SIPESAT Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat	25 Okt 2023	Terlaksana 100%
---	-----------------------------------	---	---	-------------	-----------------

**Tabel 3.7. Strategi Pengembangan Kompetensi**

Untuk mengetahui capaian hasil aksi perubahan yang dilaksanakan dengan judul “Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, . *Action Leader* menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk dapat mengukur sejauh mana aksi perubahan yang dilaksanakan oleh *Action Leader* selama *off campus*. Yaitu dengan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan serangkaian instrument penelitian berupa tes/kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dikonversikan menggunakan kategori/kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kualitas penelitian kuantitatif ditentukan oleh banyaknya responden penelitian yang terlibat. *Action Leader* membuat kuisisioner melalui aplikasi *Google Drive* secara *online* dengan menyebarkan kuisisioner menggunakan *WhatsApp* (WA) dimana responden dapat membuka dengan *link* <https://bit.ly/optimalisasiinovasiSIPESAT> yang berisi 8 buah pertanyaan untuk 20 (dua puluh) responden melalui mitra sosial (TKSK, LKS, Fasilitator dan Supervisor) dinas sosial Kabupaten Sumedang. dari keseluruhan responden dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 3.2. Kuesioner Aksi Perubahan

**Kuesioner Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT)**  
**DINAS SOSIAL KABUPATEN SUMEDANG TAHUN 2023**

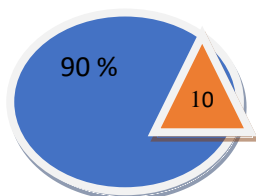
1. Apakah anda mengetahui pelayanan yang pernah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten melalui Program Rumah Besar Sijapati?  
O. Ya  
O. Tidak
2. Apakah anda mengetahui saat ini tentang Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT)?  
O. Ya  
O. Tidak
3. Apakah anda pernah memperoleh Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT) untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Besar Sijapati Dinas Sosial Kabupaten Sumedang?  
O. Ya  
O. Tidak
4. Apakah Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT) yang dilaksanakan oleh Rumah Besar Sijapati Dinas Sosial Kabupaten Sumedang memberikan manfaat bagi anda dan Masyarakat Kab. Sumedang?  
O. Ya  
O. Tidak
5. Apakah dengan adanya Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT) yang dilaksanakan oleh Rumah Besar Sijapati Dinas Sosial Kabupaten Sumedang dapat mempersingkat waktu dan mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kabupaten Sumedang?  
O. Ya  
O. Tidak
6. Apakah anda mengalami kesulitan didalam mendapatkan pelayanan Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT) yang diberikan oleh Rumah Besar Sijapati Dinas Sosial Kabupaten Sumedang?  
O. Ya  
O. Tidak
7. Apakah anda mendapatkan kemudahan dan dapat mengurus atau berurusan ketika petugas menjelaskan Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT) Rumah Besar Sijapati Dinas Sosial Kabupaten Sumedang?  
O. Ya  
O. Tidak
8. Apakah anda sangat mendukung Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT) Rumah Besar Sijapati Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Sumedang?  
O. Ya  
O. Tidak
9. Dapatkah anda memberikan masukan dan saran agar Inovasi SIPESAT (SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT) Rumah Besar Sijapati Dinas Sosial Kabupaten Sumedang bisa dilaksanakan dengan lebih baik?  
O. Ya  
O. Tidak

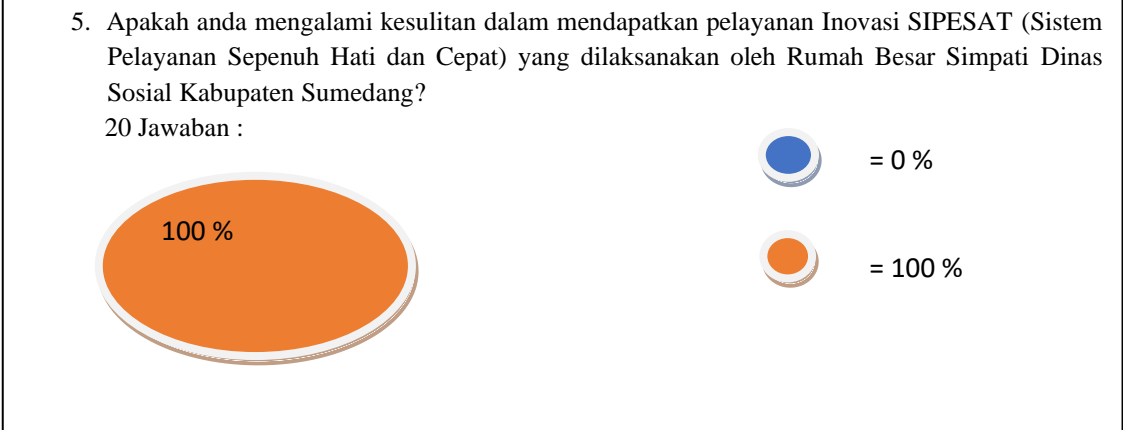
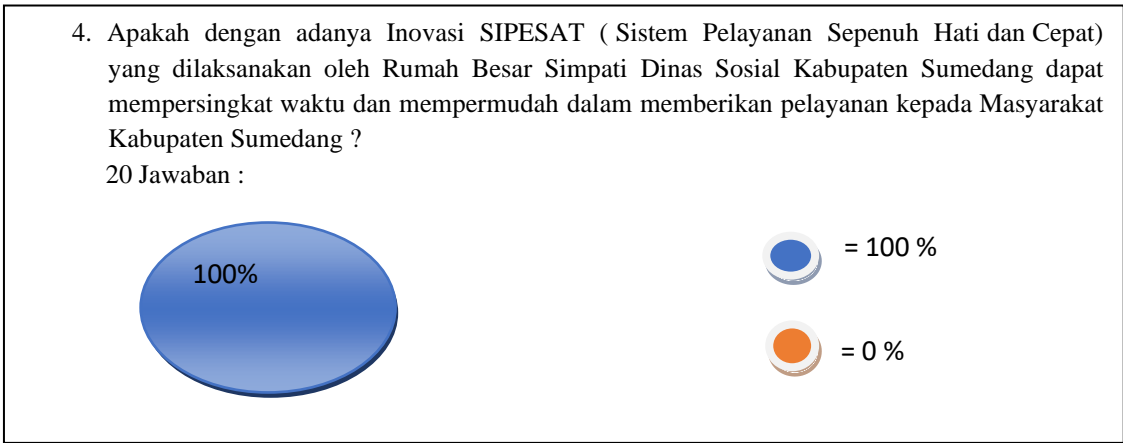
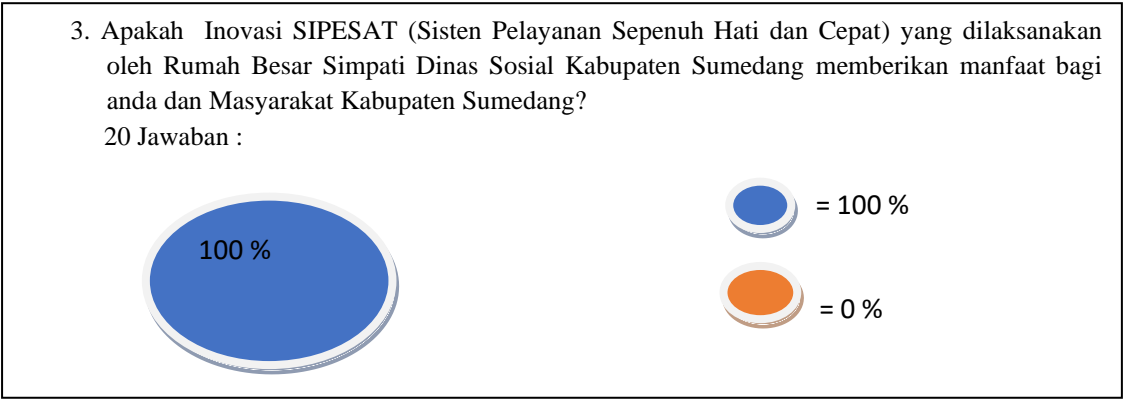
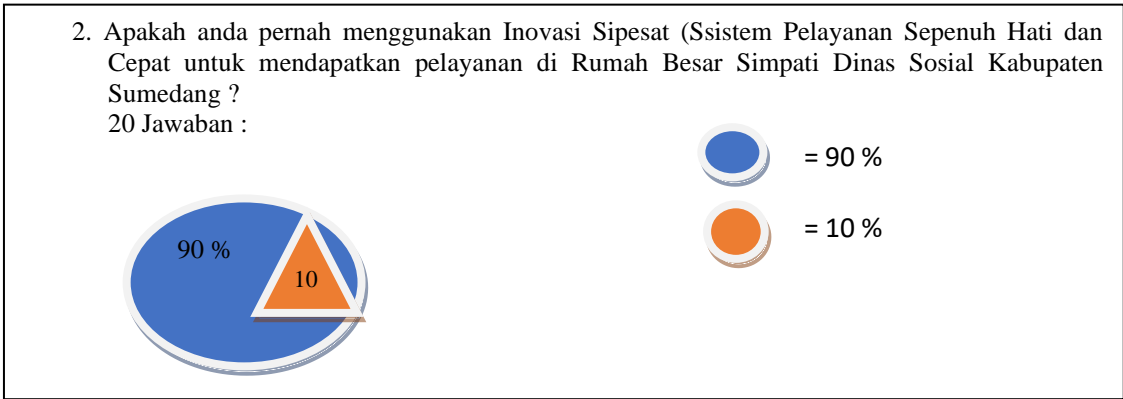
### 3.3. Gambar Kuesioner Online

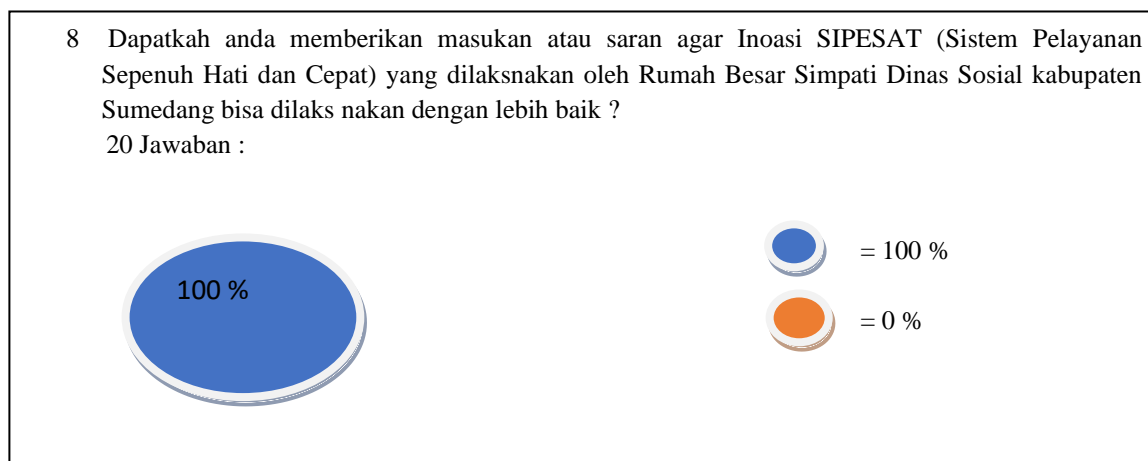
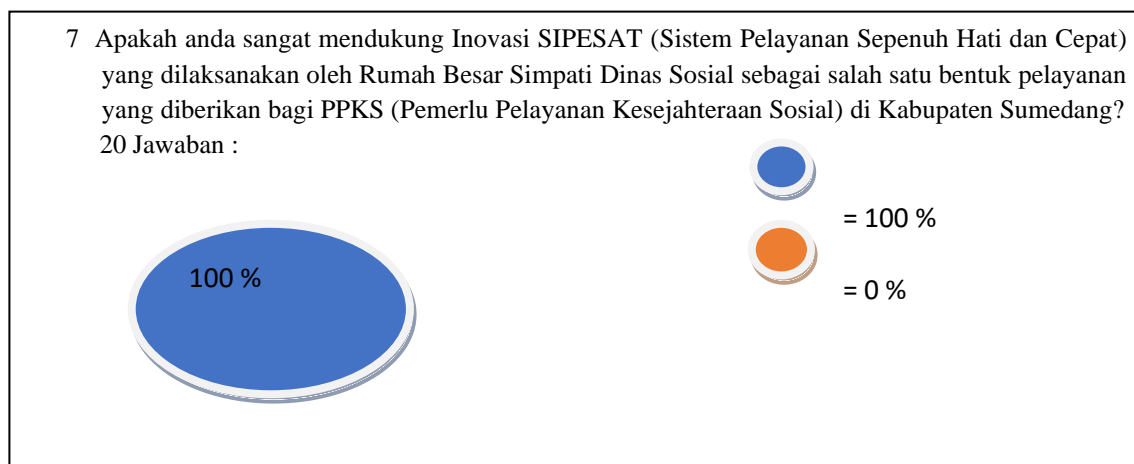
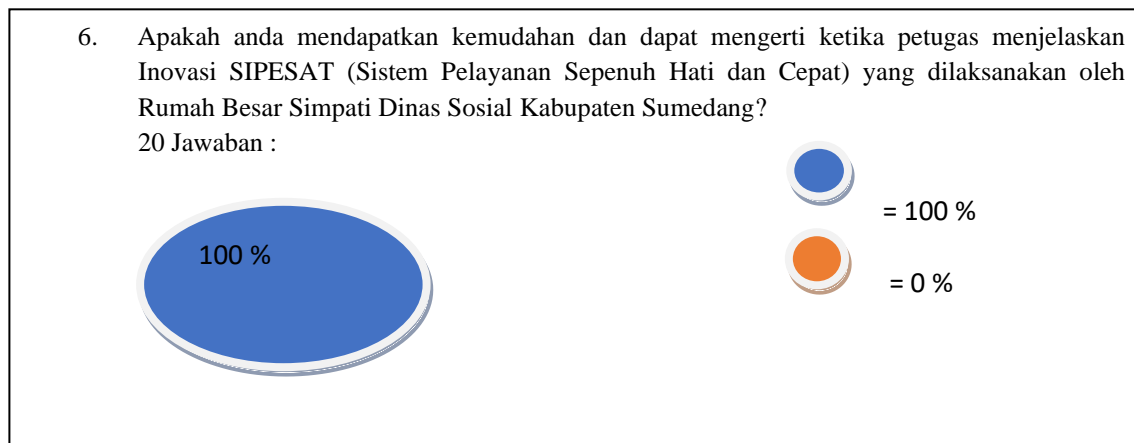


Dari pemberian kuesioner tersebut, dapat diperoleh pencapaian aksi perubahan, sebagai berikut:

1. Apakah anda mengetahui pelayanan yang pernah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang melalui Program Rumah Besar Simpati ?  
20 Jawaban :







Dapat dilihat dari data kuisioner pada diagram yang diperoleh dapat disimpulkan, bahwa 97,50% responden menjawab “Iya” maka aksi perubahan yang dibuat dapat membantu kinerja pada Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Adapun responden yang menjawab “Tidak”

sebesar 2,5 % dengan alasan responden tidak memahami tentang Inovasi SIPESAT.

Dengan demikian tujuan pelaksanaan aksi perubahan ini sangat bermanfaat dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial dan dapat memperkecil waktunya dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas bagi mereka Masyarakat kabupaten Sumedang yang membutuhkan pelayanan untuk memperoleh solusi penyelesaian masalah sosialnya.

- 4) Keterkaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan  
Kegiatan mata pelatihan pilihan yang diambil oleh action leader adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepemimpinan Digital (Leadership Digital)

Kegiatan dilaksanakan melalui virtual classroom, diselenggarakan oleh PUSDIKMIN POLRI dengan pemateri WAKA PUSDIKMIN POLRI, AKBP GRACE K.D. RAHAKBAU, S.IK., M.SI pada tanggal 31 Juli 2023 pukul 10.30 WIB, kesimpulan webinar :

Bagaimana kita melakukan pengelolaan kepemimpinan, Best practise, Manajemen kepemimpinan. Bagaimana kita memiliki pola kerja kepemimpinan. Mampu menerapkan sebuah tujuan dalam team Leader bisa bermanfaat buat org lain Ekpertis

Seorang leader harus usahakan memiliki keahlian khusus. Dlm mengambil sebuah keputusan seorang leader hrs :

- \* Berani mengambil resiko
  - \* memberikan rasa percaya kpd tem
  - \* bisa mempertimbangkan tim dengan gaya kepemimpinan yg ada
- 3 Gaya kepemimpinan bs diterapkan tergantung situasi.

Seorang pemimpin harus bisa menghasilkan keputusan utk mdptkan hasil. Semua teori kepemimpinan Bisa diterapkan sesuai dengan apa yang kita butuhkan Leadership sangat memungkinkan untuk dipelajari oleh seseorg dan digunakan sesuai kebutuhan, Tidak sedikit seseorang yang tidak banyak bicara tapi ketika dia hadir

dalam suatu organisasi dia bisa menghasilkan sesuatu ide kreatifnya.

Leader harus memiliki :

- \* Manajemen waktu is waktu untuk mencapai target
- \* tanggung jawab
- \* analisa bisa dilakukan kapan saja
- \* perbaikan terus menerus
- \* memberikan waktu yang cukup
- \* mengelola tim
- \* memahami cara mendapatkan hasil

#### Dokumentasi



- b) Bedah Buku Digital Leadership (Asoc. Prof. Dr. H. Vip Paramarta, Drs., M.M., CFrA. Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd. Denok Sunarsi, S.Pd., M.M., CHt. Dr. Farida Yuliaty, S.H., S.E., M.M). Penerbit Buku Pendidikan Deepublish

Dalam buku ini, tertulis bagaimana pentingnya Digital Leadership bukannya sekadar memahami peranan dan fungsi kepemimpinan dalam suatu organisasi. Lebih penting dari itu, digital leadership mampu memanfaatkan data untuk menggerakkan perusahaan ke arah yang lebih baik. Demikian juga bagaimana materi disajikan relevan dengan mata kuliah mengenai Leadership, yang menjadi bagian dari keilmuan

manajemen dan menjadi alternatif pegangan bagi dosen dan mahasiswa yang menempuh studi tersebut, serta praktisi dan para manajer sebagai referensi dalam pelaksanaan tugas manajerialnya.

Buku ini terdiri dari beberapa pembahasan, diantaranya:

- 1) Konsep Digital Leadership
- 2) Tantangan dan Urgensi Transformasional Leadership
- 3) Transformational Leadership dalam Perspektif Historis Teori Kepemimpinan
- 4) Gaya Kepemimpinan Masa Depan
- 5) Transformational Leadership Berbasis Applied Neuroscience
- 6) Transformational Leaders dan Catalytic Collaboration
- 7) Transformational Leadership sebagai Sustainable Leadership
- 8) Kepemimpinan Ekonomi Untuk Membangun Bangsa yang Unggul
- 9) Kepemimpinan Abad 21
- 10) Teori dan Gaya Kepemimpinan

## Dokumentasi

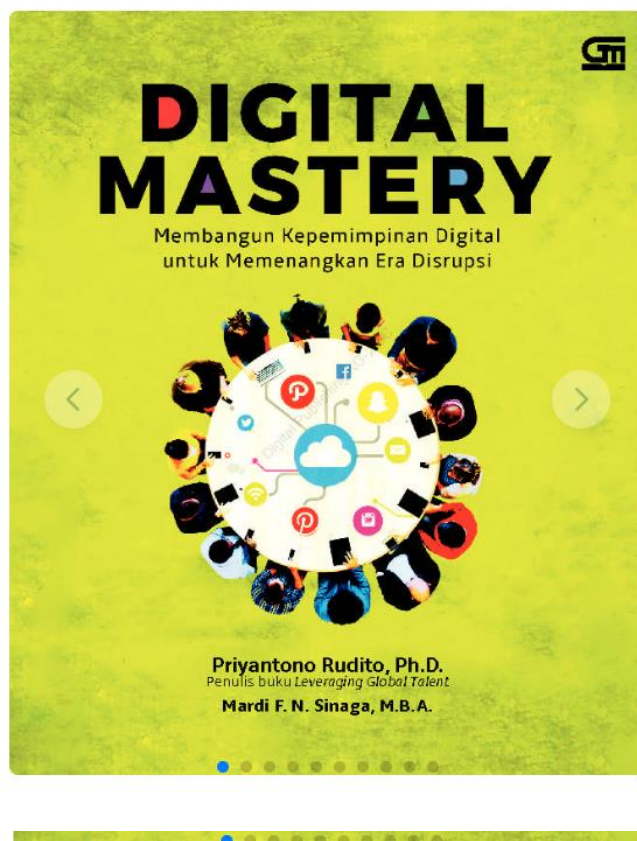


c) Digital Mastery, Membangun Kepemimpinan Digital untuk Memenangkan Era Disrupsi

Disrupsi digital adalah momok menakutkan bagi perusahaan yang masih dikelola secara konvensional. Untuk sukses di era disrupsi, Anda harus melakukan transformasi digital untuk mencapai posisi Digital Masters. Dalam buku ini, Anda akan mendapati bahwa Digital Mastery lebih banyak ditentukan oleh faktor manusia seperti kepemimpinan digital, budaya digital, dan pola pikir digital. Oleh sebab itu, perusahaan harus membentuk sebanyak mungkin pemimpin digital sehebat Mark Zuckerberg, Larry Page, atau Elon Musk di dalam organisasi. Untuk membentuk Digital Masters, buku

ini mengusulkan setiap perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mirip Silicon Valey (Sillicon Valey-like environment) untuk menumbuh suburkan pemimpin-pemimpin digital yang mumpuni.

Digital Mastery, Membangun Kepemimpinan Digital  
untuk Memenangkan Era Disrupsi ×



## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Aksi perubahan dengan judul “OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN SEPENUH HATI DAN CEPAT (SIPESAT) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KABUPATEN SUMEDANG sangat membantu dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada warga masyarakat kabupaten Sumedang. *Output* yang dihasilkan dari aksi perubahan ini yaitu Tersusunnya Buku Panduan Inovasi SIPESAT, Standar Operasional Prosedur (SOP) SIPESAT, dan Alur Pelayanan SIPESAT, di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang.

Inovasi SIPESAT ini memberikan dampak positif pada kinerja Rumah Besar Simpati, SSQR, SLRT Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. karena bisa memberikan pelayanan secara Optimal kepada warga Masyarakat yang memerlukan pelayanan kesejahteraan sosialnya, sehingga sehingga Masyarakat dengan mudah untuk mengakses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Adapun beberapa kendala yang timbul saat proses pelaksanaan aksi perubahan ini dapat diatasi dengan berkoordinasi dengan *Stakeholder* khususnya dengan mentor. Masukan-masukan dari *Stakeholder* yang lain yaitu beberapa saran maupun kritik dari *Stakeholder* menjadi input yang membantu aksi perubahan ini menjadi lebih baik.

### **B. Rekomendasi**

Guna mendukung agar aksi perubahan ini terus berjalan pada masa yang akan mendatang, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian yaitu:

1. Inovasi Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat (SIPESAT) dapat diterapkan oleh Rumah Besar Simpati, SSQR, SLRT tingkat Kabupaten dan PUSKESOS yang ada di masing masing desa di Kabupaten Sumedang.

2. Monitoring dan evaluasi terhadap Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat agar terus dilakukan setiap bulan sampai ke tingkat PUSKESOS desa.
3. Selalu melakukan koordinasi dan berkolaborasi dengan stakeholder eksternal dan Internal dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat yang memerlukan pelayanan kesejahteraan sosialnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erlangga Kharisma Adikusumah, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Wawasan Kebangsaan Kepemimpinan Pancasila Dan Integritas. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).
- Dr. HJ Wahyu Suprpti, MM,MPSi, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Menuju Smart Governance; Berfikir Kritis dan Inovatif. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- 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.
- Mochamad Fatwadi, MT., M.Sc, (2019). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Jejaring Kerja. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).
- 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).

Harditya Bayu Kusuma, S.Sos., M.Si dan kawan-kawan (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Standar Kinerja Pelayanan. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

Noor Cholis Madjid, S.E., M.Si dan kawan kawan (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Keuangan Negara. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Dr. Elly Fariani, Ak., M.Sc dan kawan-kawan (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Resiko. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

## LAMPIRAN - LAMPIRAN

- a. Berita acara penyerahan aksi perubahan disertai dokumentasi
- b. Pernyataan / dukungan stakeholder
- c. Output yang dihasilkan
- d. Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan di tanda tangani oleh kepala Dinas dan mentor
- e. laporan harian dan mingguan / log activity
- f. rencana aksi perubahan yang telah disetujui oleh mentor dan coach
- g. video aksi perubahan
- h. bahan tayang