

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

LAPORAN AKHIR AKSI PERUBAHAN
PENINGKATAN LAYANAN BANTUAN TEKNIS MELALUI
SISTEM INFORMASI ADUAN PELAYANAN (SIAP) PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN GARUT



Oleh:

Ryanto, ST.,MT
202101060128

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
ANGKATAN I TAHUN ANGGARAN 2021

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN AKHIR AKSI PERUBAHAN

PENINGKATAN LAYANAN BANTUAN TEKNIS MELALUI SISTEM
INFORMASI ADUAN PELAYANAN (SIAP) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GARUT

Peserta Pelatihan:

Ryanto, ST.,MT
202101060128

Telah disetujui pada tanggal
Di Pusdikmin Lemdiklat POLRI Bandung

Coach,



NOLIK DWI ATMONO, SE.,ME
PEMBINA NIP. 19781128 200801 1 001

Mentor,



ASEP NUGRAHA, ST.,M.Kom
NIP. 19800830 200501 1 007

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN COACH
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

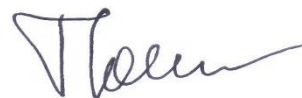
Nama : Ryanto, ST.,MT
No Siswa : 202101060128

Saya menilai peserta sangat mampu/kurang mampu/tidak mampu melaksanakan laporan aksi perubahan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Mampu menyelesaikan aksi perubahan sesuai dengan time line yang ditetapkan dengan inovasi berupa “Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dan buku panduannya”;
2. Mampu menerapkan nilai-nilai kepemimpinan terhadap tim efektif yang telah dibentuk sehingga mampu mengimplementasikan inovasi dengan baik sesuai rencana sehingga memperoleh dukungan dari seluruh stakeholder;
3. Inovasi yang dibuat memiliki manfaat untuk internal dan eksternal organisasi;
4. Inovasi yang dibuat memiliki keberlanjutan aksi perubahan yang jelas karena sudah dikeluarkan Surat Edaran “SIAP” yang dilegalisasi oleh Kepala Dinas Diskominfo, sehingga akan tetap dilaksanakan setelah Paska Pelatihan.

Bandung, April 2021

Coach



NOLIK DWI ATMONO, SE.,ME
PEMBINA NIP. 19781128 200801 1 001

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN MENTOR
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama : Ryanto, ST.,MT
No Siswa : 202101060128

Saya menilai peserta sangat mampu/~~kurang mampu/tidak mampu~~ melaksanakan laporan aksi perubahan dengan penjelasan sebagai berikut:

Peserta memiliki inovasi yaitu sistem informasi bantuan teknis yang saat ini dibutuhkan oleh organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Garut untuk menunjang pelayanan penyediaan akses internet dan intranet untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Garut dan sebagai salah satu instrumen yang digunakan untuk memenuhi salah satu indikator tingkat kematangan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Bandung, April 2021

Mentor



ASEP NUGRAHA, ST.,M.Kom
NIP. 19800830 200501 1 007

ABSTRAK

Penulisan Laporan Hasil Aksi Perubahan ini menjelaskan mengenai Peningkatan Layanan Bantuan Teknis melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut, dimana pembuatan sistem informasi SIAP tersebut bertujuan untuk menyediakan saluran komunikasi bantuan teknis terhadap layanan internet dan intranet yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga dapat terkelola secara tertib dan terwujudnya layanan yang efektif dan efisien pada Dinas Komunikasi dan Informatika juga dapat meningkatkan nilai indeks penerapan SPBE di lingkup Pemerintah Kabupaten Garut.

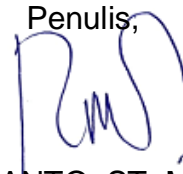
Metode dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang digunakan dalam aksi perubahan adalah metode USG (Urgency, Seriousness, Growth) yang difokuskan terhadap permasalahan layanan yang diberikan oleh Bidang Kepemerintahan Berbasis Elektronik Diskominfo Kabupaten Garut. Hasil analisis menggunakan USG, isu mengenai layanan pengaduan bantuan teknis permasalahan jaringan internet dan intranet menjadi skala prioritas pertama yang harus secepatnya disolusikan.

Dalam Aksi Perubahan ini solusi yang diusulkan adalah dengan membuat Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) untuk meningkatkan layanan bantuan teknis pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Garut yang diimplementasikan terhadap 5 (lima) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Untuk mengukur validitas kebergunaan sistem yang dibuat, penilaian dilakukan berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil dari penilaian dengan metode SUS adalah 80 yang berarti memiliki rentang nilai penerimaan "*Excelent*".

Aksi perubahan telah dilaksanakan dengan output berupa sistem informasi SIAP dan buku panduan penggunaan sistem informasi SIAP. Aksi perubahan dalam implementasinya telah terlaksana sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan dalam milestone. Hal tersebut berkat dukungan dari stakeholder internal dan eksternal serta Tim efektif.

Bandung, April 2021

Penulis,



RYANTO, ST., MT

NOSIS. 202101060128

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan taufiknya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir aksi perubahan yang berjudul “Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Rancang Bangun Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut”.

Maksud dari penyusunan Laporan Hasil Aksi perubahan ini secara umum adalah untuk meningkatkan layanan bantuan teknis bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mendapatkan layanan internet dan intranet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut melalui sistem Informasi SIAP, sehingga layanan dapat terkelola secara tertib dan terwujudnya layanan yang efektif dan efisien untuk menunjang proses penyelenggaraan Pemerintahan di lingkup Pemerintah Kabupaten Garut. Secara khusus, penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban penyusun sebagai peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri Pusat Pendidikan Administrasi.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan ini, penyusun mendapat banyak pengarahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

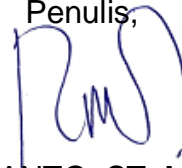
1. Kombes Pol Drs. Taufik Supriyadi selaku Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polisi Republik Indonesia;
2. H. Muksin, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut;
3. AKBP Kasman Hindriana, MM.Pd. selaku Kepala Bagian Bina Siswa;
4. AKBP Rendhoko Bhuwono, S.Pd. selaku Kepala Bagian Tenaga Pendidik;
5. Asep Nugraha, ST., M.Kom selaku Kepala Bidang Kepemrintahan Berbasis Elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut sekaligus Mentor;
6. Nolik Dwi Atmono, SE, ME selaku coach;
7. Bapak/Ibu penyelenggara dan tenaga pendidik Pusdikmin Lemdiklat Polri beserta staf yang telah berbagi ilmu selama diklat;
8. Istri dan anak tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya;
9. Tim efektif yang selalu membantu dan memberi dukungan;
10. Rekan-rekan siswa PKP Gelombang Angkatan Ke- I Tahun 2021 atas semangat dan kebersamaannya;
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Hasil Aksi Perubahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penulisan Laporan Hasil Aksi Perubahan ini, oleh karena itu penulis berharap adanya kritik, saran dan masukan yang membangun guna penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan ini, semoga Alloh SWT membalas semua kebaikan Bapak dan Ibu semua, Aamiin ya Robbal Alamin.

Bandung, April 2021

Penulis,



RYANTO, ST., MT

NOSIS. 202101060128

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PENJELASAN COACH	ii
PENJELASAN MENTOR.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	8
C. Manfaat	9
D. Inovasi Dan Rencana Output Aksi Perubahan	10
E. Ruang Lingkup	11
BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN	12
A. Road Map Atau Milestone Aksi Perubahan	12
B. Stakeholder Aksi Perubahan.....	14
C. Strategi Komunikasi.....	19
BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	20
A. Pemanfaatan Sumber Daya.....	20
1. Mobilisasi Sdm	20
2. Pengelolaan Anggaran	21
3. Pengelolaan Sarana Dan Prasarana	22
4. Strategi Mengatasi Masalah	22
B. Stakeholder	23
1. Dukungan Stakeholder	23
2. Peta Stakeholder Setelah Aksi Perubahan	24
3. Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan	25
C. Capaian Aksi Perubahan	28
1. Kesesuaian Antara Milstone Dan Implementasi.....	28
2. Pencapaian Hasil Aksi Perubahan.....	31
BAB IV PENUTUP	55
A. Simpulan.....	55
B. Rekomendasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai SPBE Pemerintah Kabupaten Garut Tahun 2020....	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika ...	4
Gambar 1.3 Jumlah Penyediaan Layanan Internet dan Intranet	5
Gambar 2.1 Peta jejaring stakeholder.....	17
Gambar 2.2 Kuadran Stakeholder	18
Gambar 3.1 Pengorganisasian SDM	20
Gambar 3.2 Peta Jejaring <i>Stakeholder</i> Setelah Aksi Perubahan	24
Gambar 3.3 Kuadran <i>Stakeholder</i> Setelah Aksi Perubahan	25
Gambar 3.4 Kegiatan Koordinasi dengan Internal Stakeholder.....	32
Gambar 3.5 Rapat Koordinasi dengan calon Tim Efektif.....	34
Gambar 3.6 Draft SK Tim Efektif Aksi Perubahan.....	35
Gambar 3.7 Koordinasi dengan Tenaga Ahli IT.....	35
Gambar 3.8 Koordinasi dengan Wakil Provider Internet (EOS).....	36
Gambar 3.9 Koordinasi dengan Kabid Litbang Bappeda.....	36
Gambar 3.10 Koordinasi dengan Kabid Bapenda.....	36
Gambar 3.11 Koordinasi dengan Kepala Pengujian KIR Dishub.....	37
Gambar 3.12 Koordinasi dengan Kasubag Adpem Setda.....	37
Gambar 3.13 Koordinasi dengan Kabid BKD.....	37
Gambar 3.14 Pengarahan Tim Efektif.....	38
Gambar 3.15 Koordinasi dengan Tim Administrasi.....	38
Gambar 3.16 pembuatan sistem SIAP bersama Tenaga Ahli IT.....	39
Gambar 3.17 Penyusunan Buku Panduan bersama Tim Administrasi	40
Gambar 3.18 Surat Edaran sistem SIAP.....	41
Gambar 3.19 Surat Keputusan Tim Pengelola sistem SIAP.....	41
Gambar 3.20 Kegiatan sosialisasi sistem SIAP melalui Zoom.....	45
Gambar 3.21 Pelaksanaan Bimtek internal Diskominfo.....	49
Gambar 3.22 Implementasi sistem SIAP dengan Internal.....	50
Gambar 3.23 Implementasi sistem SIAP dengan Eksternal.....	50
Gambar 3.24 Input data hasil Implementasi Aksi Perubahan.....	50

Gambar 3.25 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 3.26 Diagram Responden berdasarkan usia.....	52
Gambar 3.27 Diagram Hasil Evaluasi Sistem SIAP.....	52
Gambar 3.28 Score Metode System Usability Scale (SUS).....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemilihan Isu Strategis berdasarkan metode USG	7
Tabel 1. Output dari Aksi Perubahan	10
Tabel 2.1 Roadmap atau Milestone Aksi Perubahan	12
Tabel 2.2 Strategi Komunikasi	19
Tabel 3.1 Pengelolaan Anggaran.....	21
Tabel 3.2 Strategi Mengatasi Masalah.....	22
Tabel 3.3 Identifikasi Stakeholders Setelah Aksi Perubahan	27
Tabel 3.4 Kesesuaian Antara Implementasi dan Milstone	28

BAB I

PENDAHULUAN

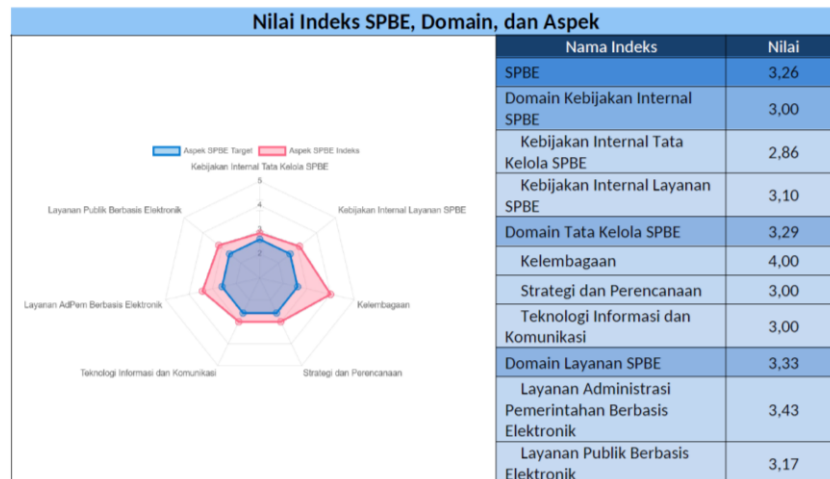
A. Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah segala bentuk data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan mengirimkannya dalam berbagai metode teknologi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Kekuatan suatu organisasi pemerintahan akan sangat tergantung kepada informasi atau pengetahuan yang dimilikinya, informasi akan menjadi perekat unsur-unsur yang ada dalam suatu organisasi. Keuntungan yang telah dicapai manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan hal yang patut kita syukuri karena dengan kemajuan tersebut akan memudahkan manusia dalam mengerjakan tugas yang harus dikerjakan.

Pemanfaatan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dilakukan di hampir semua sektor termasuk salah satunya adalah di sektor pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Pemerintahan umumnya saat ini dikenal dengan sebutan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik. *E-Government* merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat (*United Nations, 2006*). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang sangat pesat, model penyampaian informasi yang diterapkan saat ini oleh pemerintah tidak hanya antara pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizen / G2C*), tapi juga antara pemerintah dengan pihak swasta (*Government to Business / G2B*) dan antara pemerintah dengan pemerintah (*Government to Government / G2G*). Model-model penyampaian tersebut merupakan bentuk inovasi dalam strategi komunikasi yang tentunya akan

bermanfaat dalam menunjang peran dan fungsi pemerintah, masyarakat dan pihak swasta secara bersama-sama untuk membangun kehidupan bangsa sehingga penyelenggaraan pelayanan dari pemerintah meningkat baik dari sisi efisiensi, kenyamanan serta kemudahan dalam aksesibilitasnya. Hal tersebut sesuai dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government yang menyebutkan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

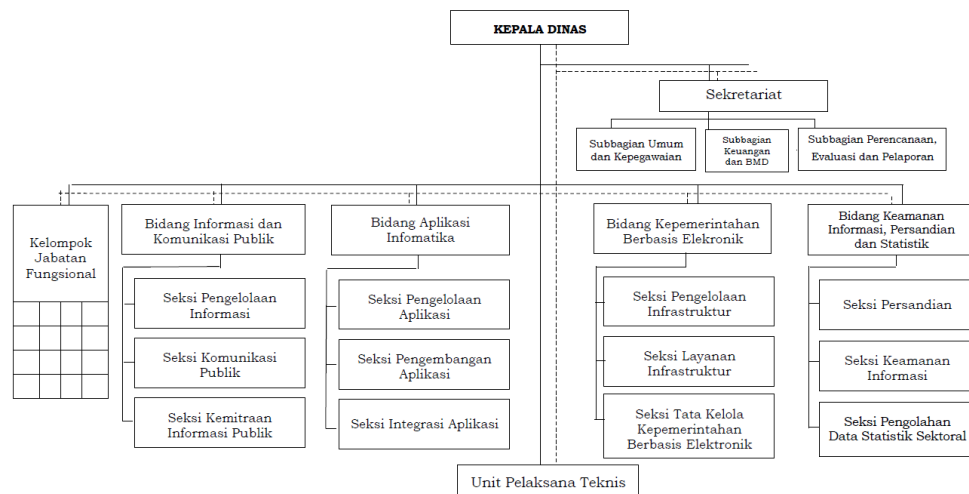
Kondisi saat ini di Pemerintah Kabupaten Garut pemanfaatan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi gencar dilaksanakan terlebih dalam menyikapi wabah pandemi covid-19 yang meluluhlantahkan berbagai sektor di Indonesia termasuk juga di Kabupaten Garut mulai dari perekonomian, pendidikan, pariwisata, kesehatan dan sektor lainnya. Ditengah kondisi tersebut tuntutan inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan. Beragam inovasi yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Garut, hal tersebut di buktikan dengan meningkatnya nilai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kabupaten Garut tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN-RB) Republik Indonesia berdasarkan laporan evaluasi hasil kerjasama Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana dengan beberapa perguruan tinggi terkemuka di Indonesia dengan hasil predikat 3.26 (Baik).



Gambar 1.1 Nilai Indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Garut Tahun 2020

Unit kerja yang membidangi Teknologi dan Informasi di Pemerintah Kabupaten Garut adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), dimana berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Garut No 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Garut menjelaskan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut dibentuk memiliki tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Bupati Garut Nomor 147 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, yaitu membantu Bupati melaksanakan Pengelolaan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan urusan komunikasi dan informatika, persandian dan statistik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sebagai pimpinan tertinggi di Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, merumuskan kebijakan teknis operasional, mengkoordinasikan, melaksanakan kerjasama dan mengendalikan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika yang meliputi Urusan Kesekretariatan, Informasi dan Komunikasi Publik, Aplikasi dan Informatika, Kepemerintahan Elektronik, Keamanan Informasi, Persandian dan Statistik, Unit Pelaksana Teknis dan Kelompok Jabatan Fungsional.



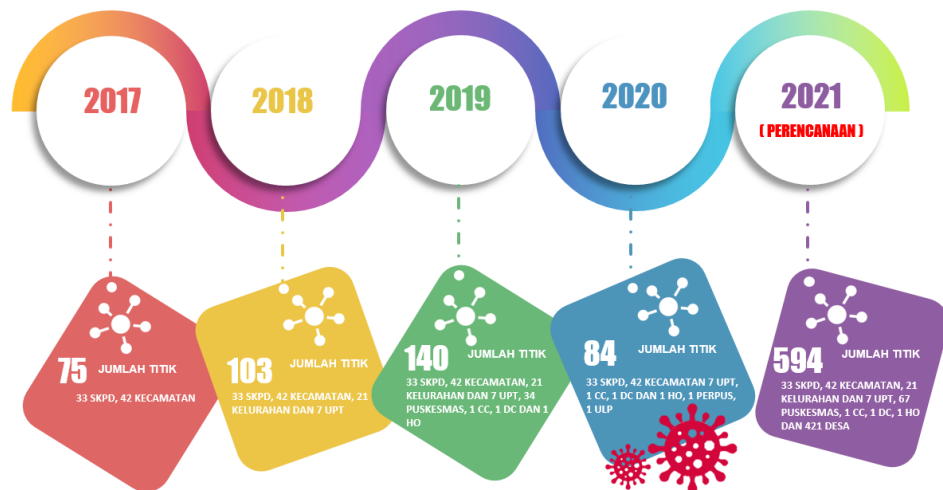
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika

Berdasarkan Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan informatika melalui Peraturan Bupati Garut Nomor 147 Tahun 2020 , unit kerja yang memiliki fungsi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik berada pada Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan urusan komunikasi dan informatika di Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik. Uraian tugas dari Kepala Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik antara lain :

- Merencanakan pengelolaan urusan Bidang Pemerintahan berbasis elektronik yang meliputi pengelolaan infrastruktur, layanan infrastruktur dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik;
- Melaksanakan pengelolaan urusan komunikasi dan informatika Bidang Pemerintahan berbasis elektronik yang meliputi pengelolaan infrastruktur, layanan infrastruktur dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik;
- Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pengelolaan urusan komunikasi dan informatika Bidang Pemerintahan berbasis elektronik yang meliputi pengelolaan infrastruktur, layanan infrastruktur dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik;

- d. melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

Dari uraian tugas Kepala Bidang Kepemerintahan Berbasis Elektronik tersebut, terdapat program dan kegiatan yang dilaksanakan yang menjadi kegiatan layanan. Lingkup layanan yang diberikan meliputi, penyediaan akses internet, layanan penyediaan akses intranet, layanan permohonan domain dan subdomain website, layanan pembuatan akun email Pemerintah dan layanan pembuatan hosting dan VPS penyimpanan aplikasi atau sistem informasi. Dengan beragamnya layanan yang diberikan, saat ini Bidang Kepemerintahan Berbasis Elektronik dihadapkan pada beban yang cukup besar dimana sesuai dengan perencanaan kegiatan untuk Tahun Anggaran 2021 akan dilaksanakan penyediaan layanan internet dan intranet sampai ke titik desa. Perkembangan jumlah penyediaan layanan internet dan intranet dari tahun ke tahun dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 1.3 Jumlah Penyediaan Layanan Internet dan Intranet

Kondisi saat ini pemberian layanan dari Bidang Kepemerintahan Berbasis Elektronik masih dirasakan belum optimal yang diakibatkan oleh terbatasnya jumlah sumber daya manusia bidang teknologi informasi dan komunikasi, layanan pengaduan masih bersifat manual berbentuk surat permohonan yang diajukan kepada Kepala Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut, hal tersebut menyebabkan lambatnya respon terhadap pemberian layanan. Permasalahan lainnya yang muncul adalah terkait dengan inventarisir jumlah layanan yang sudah berikan, hal tersebut sangat dibutuhkan sehubungan sebagai bahan dasar untuk melakukan evaluasi jumlah sumber daya yang dibutuhkan maupun untuk evaluasi kualitas layanan yang diberikan. Secara ideal kondisi organisasi yang diharapkan menghadapi permasalahan kondisi saat ini Bidang Pemerintahan berbasis Elektronik dapat memberikan layanan-layanan secara efektif dan efisien kepada Seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkup Pemerintah Kabupaten Garut untuk melaksanakan Penyelenggaraan Pemerintahan.

Melihat kondisi tersebut di atas, diperlukan suatu solusi yang efektif dan efisien dalam memberikan layanan yang dapat mempermudah baik pengelola layanan maupun penerima layanan dalam berkomunikasi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Dari hal tersebut diatas, dapat disimpulkan beberapa isu strategis permasalahan layananan pada Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Layanan pengaduan bantuan teknis permasalahan jaringan internet dan intranet masih manual;
2. Layanan pengajuan layanan yang terdapat pada Bidang Pemerintahan Elektronik masih manual;
3. Terbatasnya jumlah sumber daya yang mengelola layanan teknologi informasi dan komunikasi;
4. Belum tersedianya laporan atau data terkait jumlah pengaduan dan pengajuan layanan yang diberikan.

Isu-isu permasalahan strategis tersebut selanjutnya dianalisa menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk menentukan prioritas permasalahan. Dalam metode USG, terdapat tiga

faktor yang perlu dipertimbangkan. Ketiga faktor tersebut adalah *urgency*, *seriousness*, dan *growth*.

1. *Urgency* berkaitan dengan mendesaknya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Semakin mendesak suatu masalah untuk diselesaikan maka semakin tinggi tingkat urgensi masalah tersebut.
2. *Seriousness* berkaitan dengan dampak dari adanya masalah tersebut terhadap organisasi. Dampak ini terutama yang menimbulkan kerugian bagi organisasi seperti dampaknya terhadap produktivitas, sumber daya atau sumber dana. Semakin tinggi dampak masalah tersebut terhadap organisasi maka semakin tinggi tingkat serius masalah tersebut.
3. *Growth* berkaitan dengan pertumbuhan masalah. Semakin cepat berkembang masalah tersebut maka semakin tinggi tingkat pertumbuhannya. Suatu masalah yang cepat berkembang tentunya makin prioritas untuk diatasi permasalahan tersebut.

Tabel 1.1. Pemilihan Isu Strategis berdasarkan metode USG

No	Isu Strategis	Nilai			Total	Rangking
		U	S	G		
1	Layanan pengaduan bantuan teknis permasalahan jaringan internet dan intranet masih manual	5	4	4	13	I
2	Layanan pengajuan layanan yang terdapat pada Bidang Kepemerintahan Elektronik masih manual	3	4	4	11	III
3	Terbatasnya jumlah sumber daya yang mengelola layanan teknologi informasi dan komunikasi	4	4	4	12	II
4	Belum tersedianya laporan atau data terkait jumlah pengaduan dan pengajuan layanan yang diberikan	3	3	3	9	IV

Melalui metode pemilihan isu USG, isu strategis yang perlu diangkat menjadi permasalahan untuk kemudian dibuatkan Rencana Aksi Perubahan (RAP) adalah Layanan pengaduan permasalahan jaringan internet dan intranet yang masih manual dan konvensional. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan penyediaan sistem informasi/aplikasi mengenai layanan pengaduan yang digunakan oleh seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), sehingga pengaduan dapat dengan cepat tersampaikan, pendistribusian tugas ke pengelola dapat dengan mudah diatur dan tersedianya rekapitulasi jumlah layanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian sebagaimana telah dipaparkan diatas, peserta/siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Administrasi Lemdiklat Polri di Bandung sekaligus sebagai *Action Leader* dalam Rencana Aksi Perubahan tersebut mengangkat judul :

“PENINGKATAN LAYANAN BANTUAN TEKNIS MELALUI SISTEM INFORMASI ADUAN PELAYANAN (SIAP) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GARUT”

B. TUJUAN

Aksi perubahan yang dilaksanakan memiliki tujuan yang hendak dicapai antara lain adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Jangka Pendek

Tujuan jangka pendek Aksi Perubahan ini yaitu Peningkatan Layanan Bantuan Teknis pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Garut, dengan ciri sebagai berikut:

- a. Terbangunnya Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) untuk layanan bantuan teknis terhadap SKPD di lingkup Pemerintah Kabupaten Garut.
- b. Tersusunnya buku panduan penggunaan Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP).
- c. Terlaksananya sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) untuk 5 (lima) SKPD yaitu Seksi Pengujian Kendaraan

Bermotor (KIR) Bidang teknik Sarana dan Prasarana pada Dinas Perhubungan Kabupaten Garut, Bidang Penelitian dan Pembangunan pada Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Garut, Kepala Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan Pada Sekretariat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Garut, Kepala Sub Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Bidang pengembangan dan kerjasama pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut, Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Bagian Administrasi Pembangunan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Garut.

2. Tujuan Jangka Menengah
 - a. Perbaikan dan perawatan (*Maintenance*) Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP).
 - b. Pengembangan lingkup area layanan sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh SKPD non Kecamatan.
 - c. Terlaksananya sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) non Kecamatan.
3. Tujuan Jangka Panjang
 - a. Pengembangan lingkup area layanan sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh SKPD non Kecamatan dan SKPD Kecamatan.
 - b. Terlaksananya sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) untuk seluruh SKPD.
 - c. Terwujudnya Layanan yang efektif dan efisien pada Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga dapat meningkatkan nilai indeks penerapan SPBE Pemerintah Kabupaten Garut.

C. MANFAAT

Manfaat dari aksi perubahan yang dilaksanakan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Kepala Seksi Tata Kelola Kepemerintahan Berbasis Elektronik dengan adanya Sistem Informasi Aduan Pelayanan

(SIAP) dapat menunjang serta meningkatkan proses penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di seluruh Satuan Kerja perangkat Daerah (SKPD) dilingkup Pemerintah Kabupaten Garut.

2. Memudahkan dalam hal pengendalian dan penanggulangan gangguan atau kerusakan jaringan.
3. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang.
4. Manfaat untuk eksternal (penerima layanan) adalah memudahkan dalam hal pelaporan gangguan atau kerusakan jaringan internet dan intranet;

D. INOVASI DAN OUTPUT AKSI PERUBAHAN

Inovasi dari Rencana Aksi Perubahan (RAP) ini adalah peningkatan layanan bantuan teknis sebagai salah satu saluran yang dapat mengakomodasi pengaduan permasalahan jaringan internet dan intranet di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lingkup Pemerintah Kabupaten Garut melalui sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP). Sedangkan output dari rencana aksi perubahan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2. Output dari Rencana Aksi Perubahan

No	Kegiatan	Output
1	Membuat saluran layanan Bantuan Teknis melalui sistem informasi	Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)
2	Menyusun buku penggunaan sistem informasi SIAP	Buku panduan penggunaan sistem SIAP
3	Membuat dasar hukum pengelola sistem SIAP	Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut tentang Tim Pengelola Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Rencana Aksi Perubahan ini difokuskan pada permasalahan layanan bantuan teknis untuk pengaduan permasalahan jaringan internet dan intranet di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lingkup Pemerintah Kabupaten Garut.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

A. ROAD MAP ATAU MILESTONE AKSI PERUBAHAN

Rencana Aksi Perubahan ini terdiri dari kegiatan, waktu dan masing-masing tahapan kegiatan (milestone) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 2.1. Roadmap atau Milestone Aksi Perubahan

NO	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT	RENCANA EVIDENCE
A	JANGKA PENDEK			
1	PERENCANAAN			
	a. Laporan dan koordinasi dengan mentor	Minggu I Tgl 1 s/d 5 (Maret 2021)	Arahan Mentor	– Notulensi – Dokumentasi kegiatan
	b. Laporan dan koordinasi dengan Kepala Dinas		Arahan Kepala Dinas	– Notulensi – Dokumentasi kegiatan
	c. Koordinasi dengan Kepala Seksi pelayanan dan Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur		Saran dan masukan Para Kepala Seksi Bidang	– Undangan – Daftar hadir – Notulensi dan Dokumentasi
	d. Koordinasi dengan Staff Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik		Terlaksananya koordinasi dan kesepahaman	– Undangan – Daftar hadir – Notulensi dan Dokumentasi
2	PENGORGANISASIAN			
	a. Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan;	Minggu II Tgl 8 s/d 12 (Maret 2021)	Terbentuknya Tim Efektif	– Surat Undangan
	b. Pembuatan SK Tim Efektif Aksi Perubahan dan surat pernyataan dukungan Stakeholder;		Tersusunnya Draft SK Tim Efektif dan surat pernyataan dukungan	– Daftar hadir – Dokumentasi dan notulensi – Draft SK Tim Efektif dan Surat Pernyataan Dukungan
	c. Pengarahan penugasan kepada tim kerja aksi perubahan;		Telaksananya pembagian tugas Tim Kerja Aksi Perubahan	– Surat Undangan – Daftar hadir – Dokumentasi dan notulensi

				– Pembagian tugas
	d. Rapat koordinasi dengan tim efektif mengenai perencanaan aksi perubahan;		Telaksananya koordinasi Tim Efektif Aksi Perubahan	– Surat Undangan – Daftar hadir – Dokumentasi dan notulensi
3	PELAKSANAAN			
	a. Pembuatan rancangan Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)	Minggu III Tgl 15 s/d 26 (Maret 2021)	Tersedianya konsep rancangan Sistem	– Dokumentasi dan Notulensi
	b. Koordinasi dengan dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur		Terlaksananya kesepahaman rancangan sistem yang akan dibangun	– Dokumentasi dan notulensi – Data layanan internet dan intranet
	c. Pembahasan rancangan Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dengan Tenaga Ahli		Terlaksananya kesepahaman desain awal sistem yang dikerjakan oleh Tenaga Ahli	– Surat undangan – Dokumentasi dan Notulensi – Draft sistem SIAP
	d. Penyempurnaan dan finalisasi rancangan Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dengan Tenaga Ahli		Terlaksananya perbaikan-perbaikan terhadap Sistem SIAP	– Dokumentasi dan notulensi – Draft final sistem SIAP
	e. Pembuatan aplikasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dengan Tenaga Ahli beserta buku panduan.		Terbangunnya Sistem SIAP beserta buku panduannya	– Sistem Informasi Aduan Pelayan SIAP – Buku panduan sistem SIAP
	f. Legalisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)		Tersedianya Surat Edaran penggunaan sistem SIAP	– Surat Edaran penggunaan sistem SIAP yang sudah dilegalisasi
	g. Penyusunan SK Tim Pengelola Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)		Tersusunnya SK Tim Pengelola Sistem	– SK Tim Pengelola Sistem yang sudah dilegalisasi
	h. Sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)	Tgl 29 s/d 31 (Maret 2021)	Terlaksananya sosialisasi sistem SIAP ke 5 (lima) SKPD	– Surat undangan – Daftar Hadir – Dokumentasi dan notulensi
	i. Bimbingan Teknis sistem SIAP	Tgl 1 s/d 5	Terlaksananya Bimtek sistem	– Surat undangan

		(April 2021)	SIAP untuk pegawai internal	– Daftar Hadir – Dokumentasi dan notulensi
	j. Implementasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)	Minggu I s/d II Tgl 6 s/d 20 (April 2021)	Pengisian data dasar SKPD pengguna sistem	– Dokumentasi – Data SKPD yang sudah diinput
4	MONITORING DAN EVALUASI			
	a. Monitoring dan evaluasi capaian Rencana Aksi Perubahan	Minggu III Tgl 21 s/d 23 (April 2021)	Terlaksananya monitoring dan evaluasi	– Dokumentasi kegiatan
	b. Penyusunan Laporan Akhir	Minggu III s/d IV Tgl 24 s/d 30 (April 2021)	Tersusunnya laporan akhir	– Dokumen laporan Akhir
B	JANGKA MENENGAH (Juni 2021- Desember 2021)			
	a. Perawatan (<i>Maintenance</i>) terhadap Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) eksisting			
	b. Pengembangan lingkup area Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) sehingga dapat digunakan oleh seluruh SKPD non Kecamatan			
	c. Terlaksananya sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) untuk seluruh SKPD non Kecamatan			
C	JANGKA PANJANG (April 2022- Desember 2022)			
	a. Pengembangan Lingkup Area Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) sehingga dapat digunakan oleh seluruh SKPD Kecamatan			
	b. Terlaksananya sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) untuk seluruh SKPD Kecamatan			
	c. Terwujudnya layanan yang efektif dan efisien pada Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga dapat meningkatkan nilai indeks penerapan SPBE Pemerintah Kabupaten Garut.			

B. STAKEHOLDER AKSI PERUBAHAN

Keberadaan dan kontribusi *stakeholders* terhadap rencana aksi perubahan menjadi salah satu elemen penting. *Stakeholders* yang dimaksud adalah orang-orang atau kelompok atau lembaga yang diidentifikasi memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan dan *output* Rencana Aksi Perubahan baik secara positif maupun negatif. Dalam

suatu rencana aksi perubahan terdapat 2 (dua) kelompok *stakeholders* yaitu *stakeholders* internal dan *stakeholders* eksternal.

A. *Stakeholders* Internal

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
2. Kepala Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik;
3. Kepala Seksi Layanan Infrastruktur;
4. Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur;
5. Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi;
6. Kepala Seksi keamanan Informasi;
7. Kepala Seksi Pengelolaan Aplikasi;
8. Staf Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik.

B. *Stakeholders* Eksternal;

1. 32 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD);
2. Seluruh Kecamatan sejumlah 42;
3. Seluruh Kelurahan sejumlah 21;
4. Tenaga Ahli IT;
5. Aparatur Sipil Negara (ASN);
6. Masyarakat.

Stakeholders dalam Rencana Aksi Perubahan merupakan sekelompok orang atau lembaga yang memiliki fungsi memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung pada rencana aksi perubahan. Pada pemetaan *stakeholders*, pembagian kontribusi *stakeholders* dibagi berdasarkan pengaruh (*influence*) dan memiliki kepentingan (*interest*).

Influence didefinisikan menunjukkan tingkat kekuasaan yang dimiliki *stakeholders* tersebut terhadap jalannya rencana aksi perubahan. Sedangkan kepentingan (*interest*) berkaitan dengan pengaruh *stakeholders* tersebut terhadap keberhasilan Rencana Aksi Perubahan. Berdasarkan *interest* dan *influence* dalam mencapai tujuan Rencana Aksi Perubahan maka *stakeholders* menjadi 4 (empat) kelompok :

1. *Promoters (high influence and high interest).*

Kelompok *stakeholders* ini memiliki pengaruh dan kepentingan yang besar terhadap terlaksananya Rencana Aksi Perubahan.

2. *Defenders (low influence and high interest)*

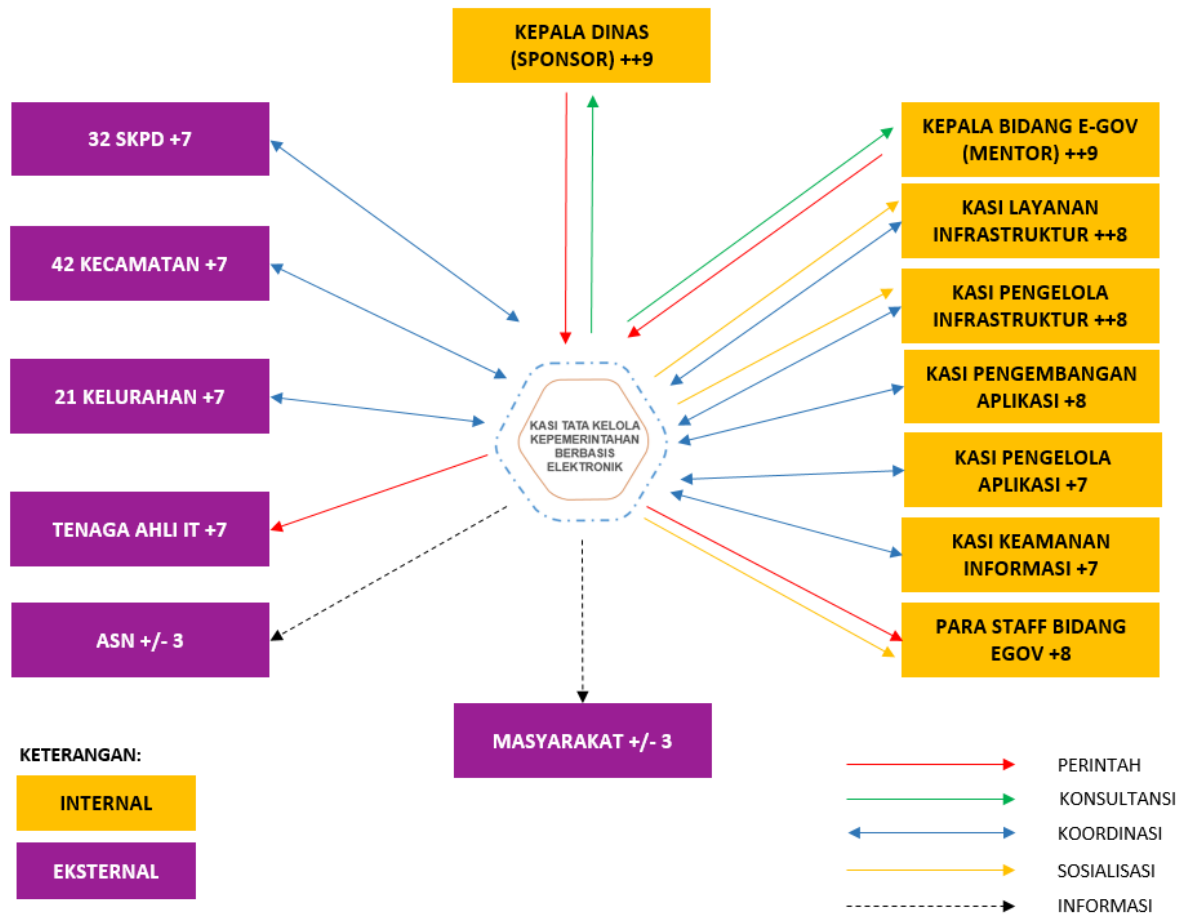
Kelompok *stakeholders* ini memiliki pengaruh yang rendah tetapi memiliki kepentingan yang besar terhadap jalannya Rencana Aksi Perubahan.

3. *Latents (high influence and low interest)*

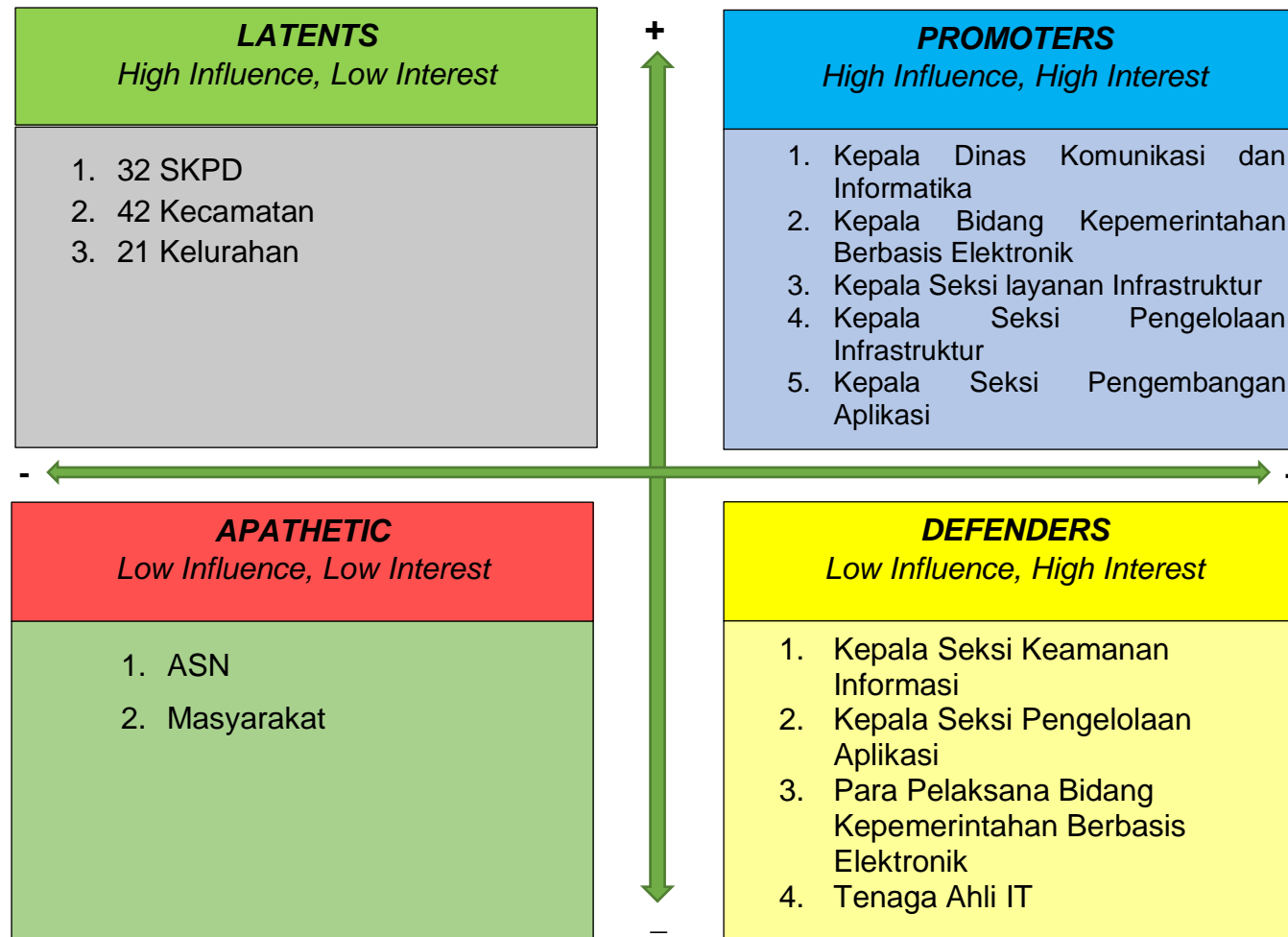
Kelompok *stakeholders* ini memiliki pengaruh yang besar tetapi tidak memiliki kepentingan terhadap jalannya Rencana Aksi Perubahan.

4. *Apathetic (low influence and low interest)* pada kelompok ini *stakeholders* hanya memiliki pengaruh dan kepentingan yang sangat rendah terhadap jalannya Rencana Aksi Perubahan.

Berikut ini adalah hasil pemetaan *stakeholders* terhadap Rencana Aksi Perubahan Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut:



Gambar 2.1 Peta jejaring stakeholder



Gambar 2.2 Kuadran Stakeholder

C. STRATEGI KOMUNIKASI

Tabel 2.2 Strategi Komunikasi

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATENTS	DEFENDERS	APATHETIC	
A	INTERNAL									
1	Kepala Diskominfo				V	++ 9				Konsultasi, Laporan
2	Kepala Bidang Kepemerintahan Berbasis Elektronik				V	++ 9				Konsultasi, Laporan
3	Kepala Seksi Layanan Infrastruktur	V			V	++ 8				Koordinasi, Konsultasi
4	Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur	V			V	++ 8				Koordinasi, Konsultasi
5	Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi	V		V		+ 8				Koordinasi, Konsultasi
6	Kepala Seksi Keamanan Informasi	V		V				+ 7		Koordinasi, Konsultasi
7	Kepala Seksi Pengelolaan Aplikasi	V		V				+ 7		Koordinasi, Konsultasi
8	Staf Bidang Kepemerintahan Berbasis Elektronik	V		V				+ 8		Koordinasi, Informasi
B	EKSTRENAL									
1	32 SKPD				V		+ 7			Koordinasi, Informasi
2	42 Kecamatan				V		+ 7			Koordinasi, Informasi
3	21 Kelurahan				V		+7			Koordinasi, Informasi
4	Tenaga Ahli IT			V				+ 7		Koordinasi, Informasi
5	ASN			V					+/- 3	Informasi
6	Masyarakat		V						+/- 3	Informasi

Pengaruh stakeholder dengan nilai

1 – 2 Rendah 6 – 8 Tinggi ++ Sangat mendukung - Menentang
 3 – 5 Sedang 9 ≤ ... Tinggi sekali + Mendukung +/- Netral

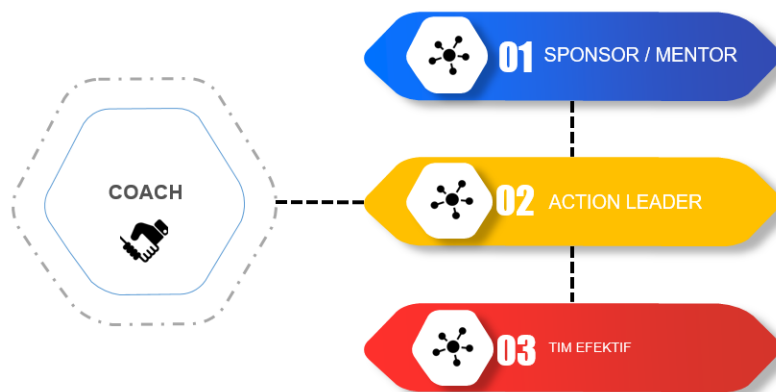
BAB III

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

1. Mobilisasi Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan ini perlu dijelaskan mengenai pengorganisasian SDM, sarana prasarana dan metode yang digunakan dalam Rencana Aksi Perubahan yang akan dilakukan sehingga dapat berjalan dengan baik, adapun struktur organisasi tata kelola sumber daya adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Pengorganisasian SDM

Deskripsi:

a. Sponsor/Mentor

Memberikan arahan dan bimbingan serta dukungan terhadap *Action Leader* dan keseluruhan aksi perubahan.

b. Coach

1. Memberikan masukan terkait usulan Aksi Perubahan yang sedang dirumuskan dan melakukan monitoring kegiatan penyelesaian Aksi Perubahan;
2. Memberikan bimbingan dan monitoring kepada *Action Leader* mulai dari tahap *taking ownership*;

3. Melakukan koordinasi dengan mentor untuk membantu *Action Leader* apabila mengalami permasalahan;
4. Memberikan masukan kepada *Action Leader* terkait usulan Rencana Aksi Perubahan;
5. Mengkomunikasikan proses, kemajuan dan hasil *coaching* kepada penyelenggara diklat.

c. *Action Leader*

1. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan;
2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor dan *coach*;
3. Memotivasi seluruh Tim Efektif agar bekerja sesuai harapan;
4. Mengkoordinir Tim dalam melaksanakan tugasnya, sehingga Aksi Perubahan dapat terlaksana dan memperoleh hasil yang diharapkan.

d. Tim Efektif

1. Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Dinas terkait;
2. Mempersiapkan kebutuhan administrasi seluruh kegiatan;

2. Pengelolaan Anggaran

Kebutuhan anggaran kegiatan implementasi aksi perubahan “Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut” dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pengelolaan Anggaran

NO	JENIS PENGELUARAN	JUMLAH	SUMBER DANA
1	Alat Tulis Kantor	300.000,-	Swadaya
2	Penyediaan makan dan minum rapat persiapan dan pembahasan kegiatan Aksi Perubahan	500.000,-	Swadaya
3	Jasa Pemograman	2.500.000,-	Swadaya
4	Penggandaan	500.000,-	Swadaya

5	Penjilidan dan Penggandaan buku panduan Sistem SIAP	250.000,-	Swadaya
TOTAL		4.050.000,-	

3. Pengelolaan Sarana Prasarana

Sarana dan prasaran yang digunakan untuk menunjang implementasi Aksi Perubahan adalah sebagai berikut:

- Personal Computer* (PC) atau laptop;
- Printer;
- Alat tulis kantor (ATK);
- Perangkat komunikasi (Smartphone);
- Ruang rapat dan perangkat audio visual;
- Aplikasi media sosial (*Whatsapp*);
- Aplikasi *video conference* dan *meeting* (Zoom);
- Buku panduan Sistem SIAP; dan
- Sistem Informasi SIAP.

4. Strategi Mengatasi Masalah

Untuk mengatasi potensi masalah, resiko dibutuhkan strategi mengatasi masalah selama melaksanakan Aksi Perubahan sebagai berikut :

No	Kendala masalah	Resiko	Strategi Komunikasi
1	Faktor kesibukan dan banyaknya tugas-tugas yang diberikan Dinas dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini	Aksi Perubahan berpotensi tidak selesai pada waktu yang telah ditetapkan	Persuasif, Informasi rutin, laporan, edukatif, tatap muka
2	Terbatasnya anggaran biaya	Implementasi Rencana Aksi	Laporan, informasi

		Perubahan kurang optimal	penuh, persuasif
3	Komunikasi yang kurang efektif dengan Tim Efektif	Target dan tingkat capaian kegiatan aksi perubahan tidak tercapai	Koordinasi secara terus menerus

B. STAKEHOLDER

1. Dukungan Stakeholder

a. Stakeholder Internal

Stakeholders internal yang dimaksud berasal dari unsur-unsur di lingkup internal Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut. Dukungan stakeholder internal dalam bentuk pernyataan dukungan dan kemudahan dalam melaksanakan koordinasi dan konsultasi dalam Implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (Siap) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut. Terdapat 8 orang stakeholder internal yang mendukung pelaksanaan Kegiatan Aksi Perubahan ini secara langsung, yang terdiri dari Kepala Dinas (1 orang), Sekretaris Dinas (1 Orang) Kepala Bidang (1 orang), Kepala Seksi (5 orang) sebagaimana terlampir.

Koordinasi dan konsultasi dengan stakeholder internal lebih sering dilakukan melalui metode tatap muka langsung dan aplikasi whatsapp. Koordinasi dan konsultasi stakeholder internal dimulai dengan Kepala Dinas, Kepala Bidang, para Kepala Seksi dan Pelaksana/staff.

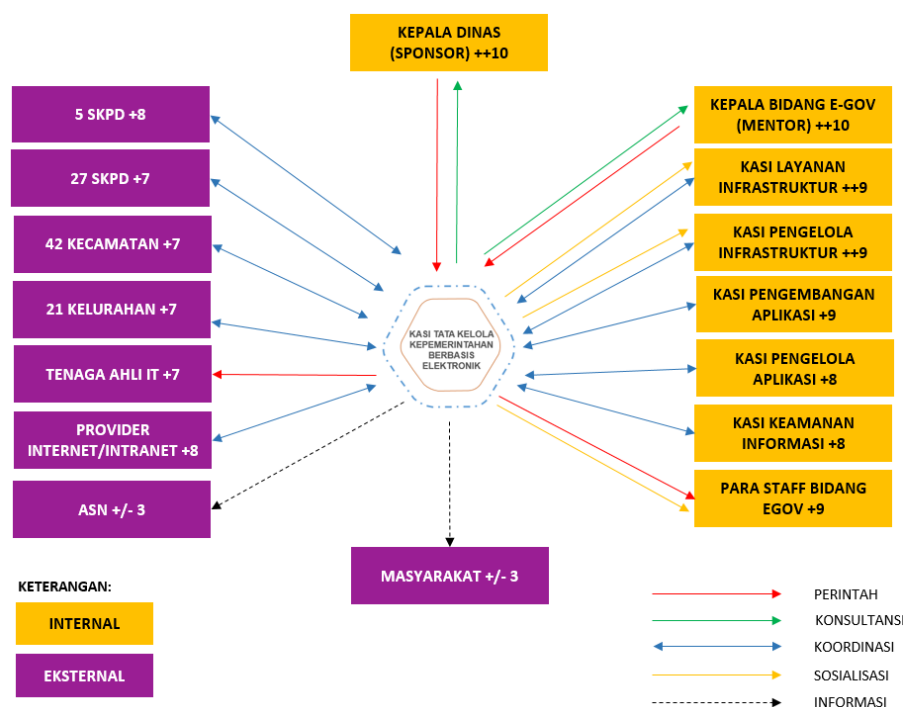
b. Stakeholder Eksternal

Stakeholder eksternal juga memberikan dukungan penuh terhadap implementasi aksi perubahan. Bentuk dukungan

dituangkan dalam pernyataan dukungan dan kemudahan dalam melaksanakan koordinasi dengan stakeholder eksternal.

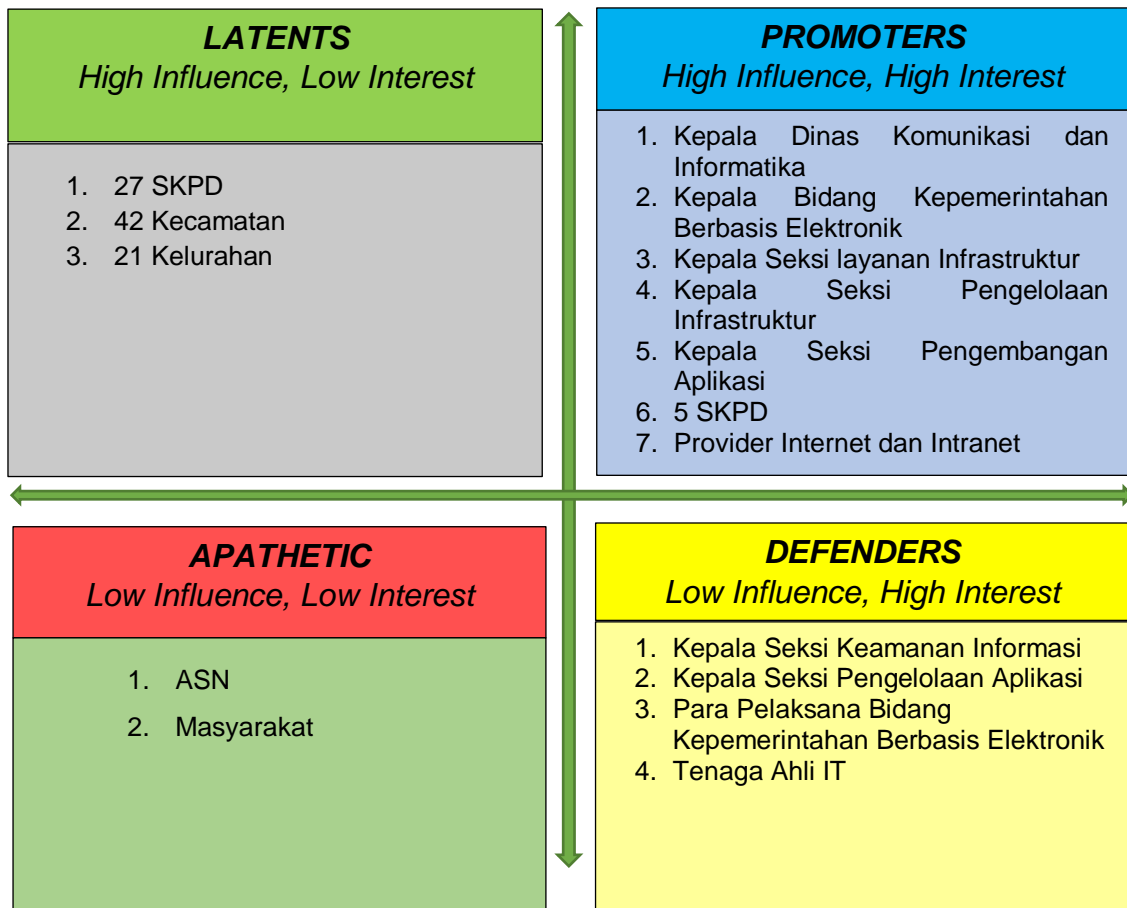
Dukungan dari stakeholder eksternal didapatkan 5 (lima) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang antar lain adalah Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappeda (1 Orang), Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Setda (1 orang), Kepala Bidang Pengembangan dan Kerjasama Bapenda (1 orang), Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKD (1 orang) dan Kepala Fungsional Penguji Dishub (1 orang), dukungan lainnya adalah dari Provider internet PT. CIFO (1 orang) serta dukungan dari Tenaga Ahli IT dalam bentuk pembuatan Sistem Informasi SIAP sebagaimana terlampir.

2. Peta Stakeholder setelah aksi perubahan



Gambar 3.2 Peta Jejaring *Stakeholder* Setelah Aksi Perubahan

3. Kuadran stakeholder setelah aksi perubahan



Gambar 3.3 Kuadran *Stakeholder* Setelah Aksi Perubahan

Gambar 3.3. menunjukkan adanya perubahan kuadran *Stakeholder* sebelum dan sesudah Aksi perubahan sebagai berikut:

- Perpindahan 5 (lima) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dari kuadran *Latens* ke kuadran *Promoters*, hal ini disebabkan oleh persepsi terhadap sistem informasi SIAP. Dimana SKPD diberikan saluran komunikasi yang dapat mempermudah untuk mendapatkan layanan bantuan teknis terkait dengan permasalahan internet dan intranet yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut.

- b. Bertambahnya stakeholder pada kuadran *Promoters* yaitu provider penyedia layanan internet dan intranet, hal tersebut disebabkan sistem informasi SIAP dapat memberikan kemudahan dalam proses pendelegasian penugasan perbaikan permasalahan baik internet maupun intranet, juga menyediakan rekaman atau catatan mengenai permasalahan-permasalahan serta solusi yang sudah dikerjakan yang dapat dijadikan sebagai indikator kerja bagi Provider dan juga dapat dijadikan sebagai media *management knowledge*.

Selanjutnya pada Tabel 3.3. dibawah ini menunjukan adanya perubahan identifikasi terkait Stakeholders setelah Aksi perubahan sebagai berikut:

- a. Stakeholder Internal

Kepala Dinas, Kepala Bidang, para Kepala Seksi dan Pelaksana/staff memberikan dukungan yang sangat tinggi terhadap Aksi Perubahan yang dilakukan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pernyataan dukungan kemudahan komunikasi dan koordinasi, pemberian input/saran saat implementasi Aksi Perubahan, dukungan persetujuan atas inovasi Aksi Perubahan yang dilakukan.

- b. Stakeholder Eksternal

Kabid Penelitian dan Pengembangan Bappeda, Kasubag Evaluasi dan Pelaporan Setda, Kabid Pengembangan dan Kerjasama Bapenda, Kabid Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKD dan Kepala Fungsional Penguji Dishub di Pemerintah Kabupaten Garut memberikan dukungan yang tinggi terhadap Aksi Perubahan, begitupun dengan tenaga ahli IT terutama dalam pembuatan sistem informasi SIAP dan Provider internet dengan pernyataan dukungannya.

Tabel 3.1 Identifikasi Stakeholders Setelah Aksi Perubahan

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATENTS	DEFENDERS	APATHETIC	
A	INTERNAL									
1	Kepala Diskominfo				V	++ 10				Konsultasi, Laporan
2	Kepala Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik				V	++ 10				Konsultasi, Laporan
3	Kepala Seksi Layanan Infrastruktur	V			V	++ 9				Koordinasi, Konsultasi
4	Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur	V			V	++ 9				Koordinasi, Konsultasi
5	Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi	V		V		+ 9				Koordinasi, Konsultasi
6	Kepala Seksi Keamanan Informasi	V		V				+ 8		Koordinasi, Konsultasi
7	Kepala Seksi Pengelolaan Aplikasi	V		V				+ 8		Koordinasi, Konsultasi
8	Staf Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik	V		V				+ 9		Koordinasi, Informasi
B	EKSTRENAL									
1	5 SKPD				V	+8				Koordinasi, Informasi
2	27 SKPD				V		+ 7			Koordinasi, Informasi
3	42 Kecamatan				V		+ 7			Koordinasi, Informasi
4	21 Kelurahan				V		+7			Koordinasi, Informasi
5	Tenaga Ahli IT			V				+ 8		Koordinasi, Informasi
6	Provider Internet dan Intranet			V		+8				Koordinasi, Informasi
7	ASN			V					+/- 3	Informasi
8	Masyarakat		V						+/- 3	Informasi

Pengaruh stakeholder dengan nilai

1 – 2 Rendah 6 – 8 Tinggi ++ Sangat mendukung - Menentang
 3 – 5 Sedang 9 ≤ ... Tinggi sekali + Mendukung +/- Netral

C. CAPAIAN AKSI PERUBAHAN

1. Kesesuaian antara milestone dan implementasi

Pelaksanaan atau implementasi Aksi Perubahan, sebagaimana dijelaskan dalam tahapan milestone jangka pendek selama 60 (enam puluh) hari, sebagian besar tahapan kegiatan sesuai dengan rencana jadwal kegiatan yang sebelumnya telah ditetapkan. Perubahan jadwal terjadi karena adanya kegiatan rutin kantor yang harus dilaksanakan terlebih dahulu walaupun perubahan jadwal yang terjadi tidak terlalu ekstrim.

Adanya pandemi Covid 19 meminimalisir adanya pertemuan yang tatap muka digantikan dengan teleconference menggunakan metode cloud meeting melalui aplikasi Zoom. Hasil capaian kegiatan Implementasi Aksi Perubahan dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.4. Kesesuaian Antara Implementasi dan Milestone

NO	Kegiatan	Perencanaan		Realisasi		Capaian
		Waktu	Keterangan	Waktu	Keterangan	
A	JANGKA PENDEK					
1	PERENCANAAN					
	Laporan dan koordinasi dengan mentor	Minggu I Tgl 1 s/d 5 (Maret 2021)	<ul style="list-style-type: none">– Notulensi– Dokumentasi kegiatan	Minggu I Tgl 1 s/d 5 (Maret 2021)	<ul style="list-style-type: none">– Notulensi– Dokumentasi kegiatan	100%
	Laporan dan koordinasi dengan Kepala Dinas		<ul style="list-style-type: none">– Notulensi– Dokumentasi kegiatan		<ul style="list-style-type: none">– Notulensi– Dokumentasi kegiatan	100%
	Koordinasi dengan Kepala Seksi pelayanan dan Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur		<ul style="list-style-type: none">– Undangan– Daftar hadir– Notulensi dan Dokumentasi		<ul style="list-style-type: none">– Undangan– Daftar hadir– Notulensi dan Dokumentasi	100%
	Koordinasi dengan Staff Bidang Kepemerintahan Berbasis Elektronik		<ul style="list-style-type: none">– Undangan– Daftar hadir– Notulensi dan Dokumentasi		<ul style="list-style-type: none">– Undangan– Daftar hadir– Notulensi dan Dokumentasi	100%
2	PENGORGANISASIAN					
	Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan;	Minggu II Tgl 8 s/d 12 (Maret 2021)	<ul style="list-style-type: none">– Surat Undangan– Daftar hadir– Dokumentasi dan notulensi	Minggu II Tgl 8 s/d 12	<ul style="list-style-type: none">– Surat Undangan– Daftar hadir– Dokumentasi dan notulensi	100%

	Pembuatan SK Tim Efektif Aksi Perubahan dan surat pernyataan dukungan Stakeholder;		Draft SK Tim Efektif dan Surat Pernyataan Dukungan	(Maret 2021)	Draft SK Tim Efektif dan Surat Pernyataan Dukungan	100%
	Pengarahan penugasan kepada tim kerja aksi perubahan;		<ul style="list-style-type: none"> – Surat Undangan – Daftar hadir – Dokumentasi dan notulensi – Pembagian tugas 		<ul style="list-style-type: none"> – Surat Undangan – Daftar hadir – Dokumentasi dan notulensi – Pembagian tugas 	100%
	Rapat koordinasi dengan tim efektif mengenai perencanaan aksi perubahan;		<ul style="list-style-type: none"> – Surat Undangan – Daftar hadir – Dokumentasi dan notulensi 		<ul style="list-style-type: none"> – Surat Undangan – Daftar hadir – Dokumentasi dan notulensi 	100%
3	PELAKSANAAN					
	Pembuatan rancangan Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)		<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentasi dan Notulensi 		<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentasi dan Notulensi 	100%
	Koordinasi dengan dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur		<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentasi dan notulensi – Data layanan internet dan intranet 		<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentasi dan notulensi – Data layanan internet dan intranet 	100%
	Pembahasan rancangan Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dengan Tenaga Ahli		<ul style="list-style-type: none"> – Surat undangan – Dokumentasi dan Notulensi – Draft sistem SIAP 		<ul style="list-style-type: none"> – Surat undangan – Dokumentasi dan Notulensi – Draft sistem SIAP 	100%
	Penyempurnaan dan finalisasi rancangan Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dengan Tenaga Ahli	Minggu III Tgl 15 s/d 26 (Maret 2021)	<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentasi dan notulensi – Draft final sistem SIAP 	Minggu III Tgl 15 s/d 26 (Maret 2021)	<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentasi dan notulensi – Draft final sistem SIAP 	100%
	Pembuatan aplikasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dengan Tenaga Ahli beserta buku panduan.		<ul style="list-style-type: none"> – Sistem Informasi Aduan Pelayanan SIAP – Buku panduan sistem SIAP 		<ul style="list-style-type: none"> – Sistem Informasi Aduan Pelayanan SIAP – Buku panduan sistem SIAP 	100%
	Legalisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)		Surat Edaran penggunaan sistem SIAP yang sudah dilegalisasi		Surat Edaran penggunaan sistem SIAP yang sudah dilegalisasi	100%
	Penyusunan SK Tim Pengelola Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)		SK Tim Pengelola Sistem yang sudah dilegalisasi		SK Tim Pengelola Sistem yang sudah dilegalisasi	100%

	Sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)	Tgl 29 s/d 31 (Maret 2021)	– Surat undangan – Daftar Hadir – Dokumentasi dan notulensi	Tgl 29 s/d 31 (Maret 2021)	– Surat undangan – Daftar Hadir – Dokumentasi dan notulensi	100%
	Bimbingan Teknis sistem SIAP	Tgl 1 s/d 5 (April 2021)	– Surat undangan – Daftar Hadir – Dokumentasi dan notulensi	Tgl 1 s/d 5 (April 2021)	– Surat undangan – Daftar Hadir – Dokumentasi dan notulensi	100%
	Implementasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)	Minggu I s/d II Tgl 6 s/d 20 (April 2021)	– Dokumentasi – Data SKPD yang sudah diinput	Minggu I s/d II Tgl 6 s/d 20 (April 2021)	– Dokumentasi – Data SKPD yang sudah diinput	100%
4	MONITORING DAN EVALUASI					
	Monitoring dan evaluasi capaian Rencana Aksi Perubahan	Minggu III Tgl 21 s/d 23 (April 2021)	Dokumentasi kegiatan	Minggu III Tgl 21 s/d 23 (April 2021)	Dokumentasi kegiatan	100%
	Penyusunan Laporan Akhir	Minggu III s/d IV Tgl 24 s/d 30 (April 2021)	Dokumen laporan Akhir	Minggu III s/d IV Tgl 24 s/d 30 (April 2021)	Dokumen laporan Akhir	100%

a. Kendala Internal dan Eksternal

a) Kendala Internal

- a) Sulitnya memadukan jadwal tim efektif dalam pembahasan Kegiatan Aksi Perubahan sistem SIAP, dikarenakan aktivitas harian yang berbeda-beda.
- b) Penyuluh pertanian tidak seluruhnya membaca buku panduan, sehingga kurang memahami dalam tata cara pengisian dalam aplikasi sistem SIAP.
- c) Tingginya intensitas pekerjaan dari para stakeholder, sehingga penyampaian informasi menjadi kurang jelas

b) Kendala Eksternal

- a) Sulitnya memadukan jadwal tim efektif dalam pembahasan Kegiatan Aksi Perubahan sistem SIAP, dikarenakan aktivitas harian yang berbeda-beda.

- b) Terbatasnya SDM yang difungsikan untuk operator pada SKPD sehingga menjadi kendala dalam proses penginputan sistem SIAP.

b. Upaya Mengatasi Kendala (Strategi)

1) Strategi Kendala Internal

- a) Pembahasan Kegiatan Aksi Perubahan dilakukan setelah jam kerja atau dilaksanakan di jam libur kerja.
- b) Melakukan komunikasi secara intensif kepada operator baik internal tentang tata cara mengoperasikan sistem SIAP.
- c) Penyampaian informasi dilakukan secara online dengan memberikan informasi yang jelas.

2) Strategi Kendala Eksternal

- a) Beberapa kegiatan dilakukan dengan cara virtual video conference (zoom meeting), dan apabila dilakukan tatap muka langsung maka kegiatan harus memenuhi protokol kesehatan covid 19.
- b) Penyampaian informasi dilakukan dengan cara-cara yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh operator.

2. Pencapaian hasil aksi perubahan

Capaian dari implementasi aksi perubahan ini merupakan capaian yang dihasilkan dari masing-masing tahapan kegiatan (milestone) dan akan dijelaskan sebagai berikut :

1) Capaian Berdasarkan Tahapan Kegiatan (milestone)

- a) Koordinasi dan Konsultasi dengan Stakeholder Internal dan Eksternal

Stakeholders internal yang dimaksud berasal dari beberapa unsur di lingkup internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gartut. Koordinasi dan konsultasi dilakukan untuk melaporkan kegiatan Aksi Perubahan di

lingkup internal organisasi. Kegiatan koordinasi dan konsultasi dalam rangka persiapan Implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Layanan Bantuan Teknis melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut. Koordinasi dan konsultasi dengan stakeholder internal lebih sering dilakukan melalui metode tatap muka langsung dan whatsapp.

Koordinasi dan konsultasi stakeholder internal dimulai dengan Kepala Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut, para Kepala Seksi Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik dan staff Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik, pada Tanggal 1 – 5 Maret 2021 yang semuanya sangat mendukung terhadap aksi perubahan ini. Kegiatan ini diluar jadwal yang ditentukan karena kesibukan kegiatan para stakeholder internal yang dilaksanakan di luar kantor.

Berikut adalah dokumentasi gambar kegiatan konsultasi dan koordinasi dengan *stakeholder* internal:

Gambar 3.4 Kegiatan Koordinasi dengan Internal Stakeholder



Koordinasi dan konsultasi dengan Mentor (Kabid Egov)



Koordinasi dan konsultasi dengan Kepala Diskominfo



Koordinasi dengan Kasi Layanan Infrastruktur Egov



Koordinasi dengan Kasi Pengelola Infrastruktur Egov



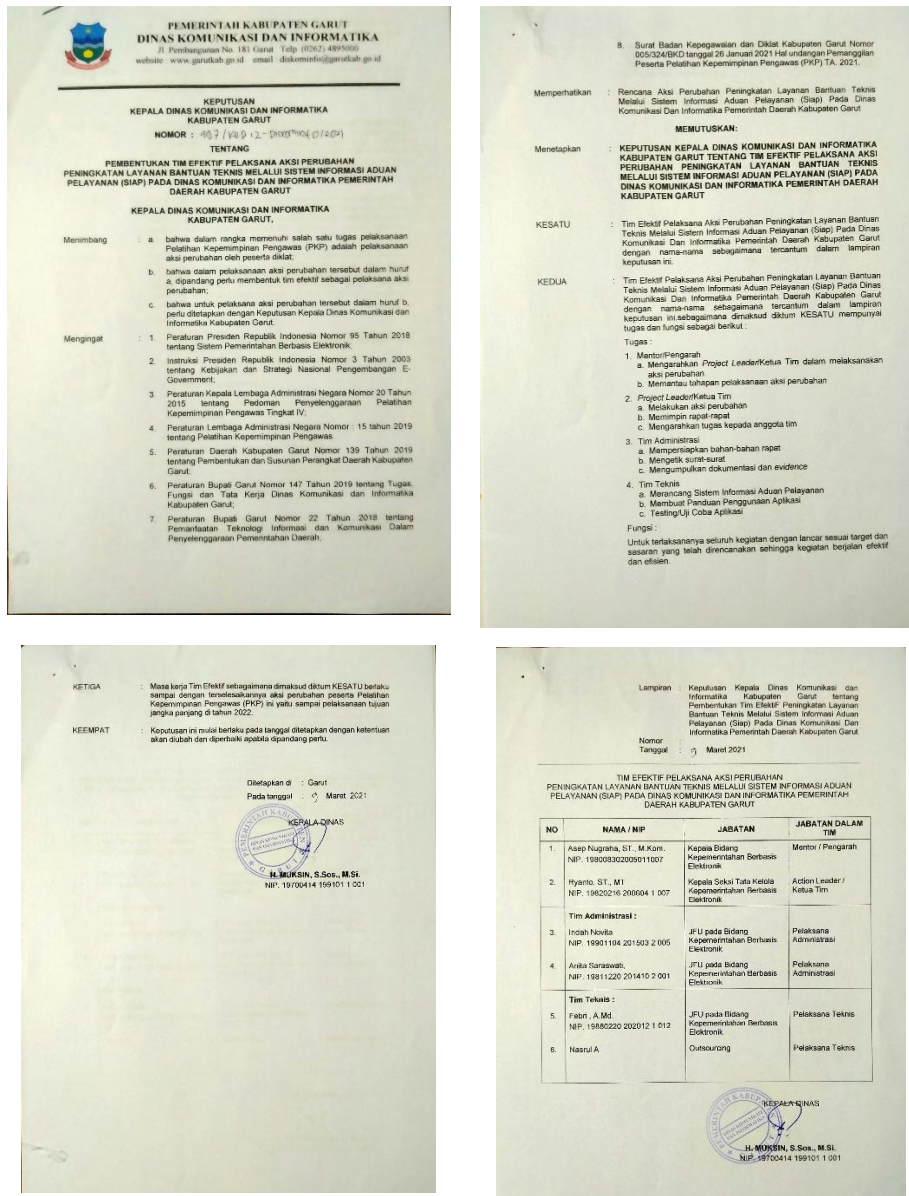
Koordinasi dengan Staff Bidang Egov

2) Pembentukan Tim Efektif dan Koordinasi dengan Stakeholder Eksternal

Kegiatan ini dilaksanakan sesuai jadwal di minggu ke-2 yaitu pada tanggal 8 -12 Maret 2021. Kegiatan dimulai dengan pembentukan Tim Efektif dalam proses penyusunan Surat Keputusan Tim Efektif Aksi Perubahan *action leader*, melaksanakan koordinasi dengan Stakeholder eksternal, melaksanakan pengarahan kepada tim efektif dan koordinasi dengan tim efektif (tim administrasi). Berikut adalah dokumentasi kegiatan sebagaimana dimaksud:



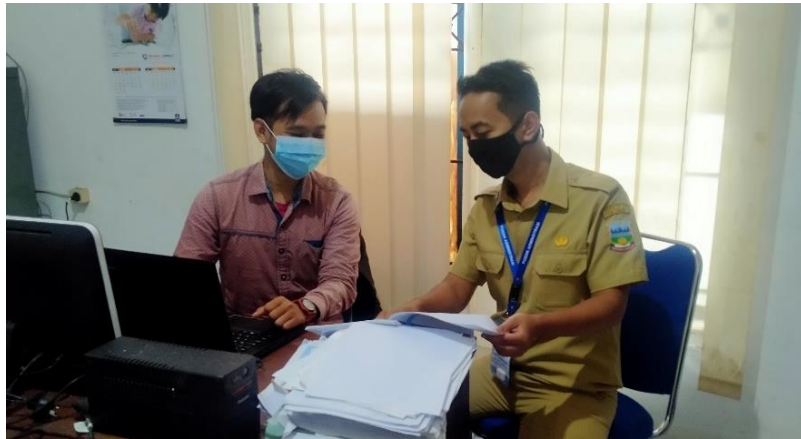
Gambar 3.5 Rapat Koordinasi dengan calon Tim Efektif



Gambar 3.6 SK Tim Efektif Aksi Perubahan



Gambar 3.7 Koordinasi dengan Tenaga Ahli IT



Gambar 3.8 Koordinasi dengan Wakil Provider Penyedia Internet (EOS)



Gambar 3.9 Koordinasi dengan Kabid Litbang Bappeda



Gambar 3.10 Koordinasi dengan Kabid Litbang
Pengembangan dan Kerjasama Bapenda



3.11 Koordinasi dengan Kepala Pengujian KIR Dishub



Gambar 3.12 Koordinasi dengan Kasubag Adpem Setda



Gambar 3.13 Koordinasi dengan Kabid Pengadaan,
Pemberhentian dan Informasi BKD



Gambar 3.14 Pengarahan Tim Efektif

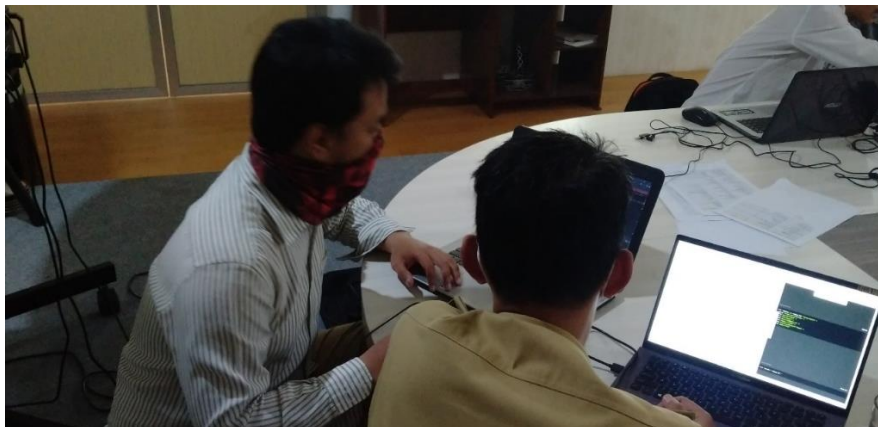


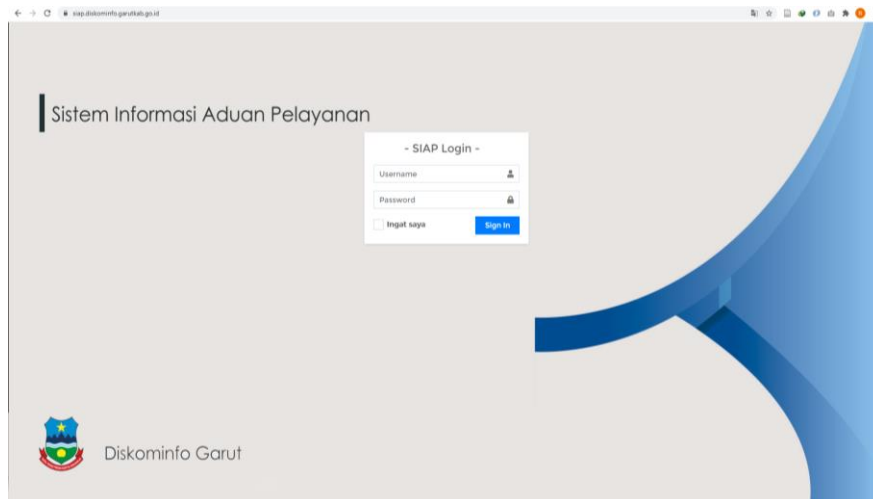
Gambar 3.15 Koordinasi dengan Tim Administrasi

3) Pembuatan Sistem Informasi, buku Panduan, surat edaran dan SK Tim Pengelola sistem SIAP

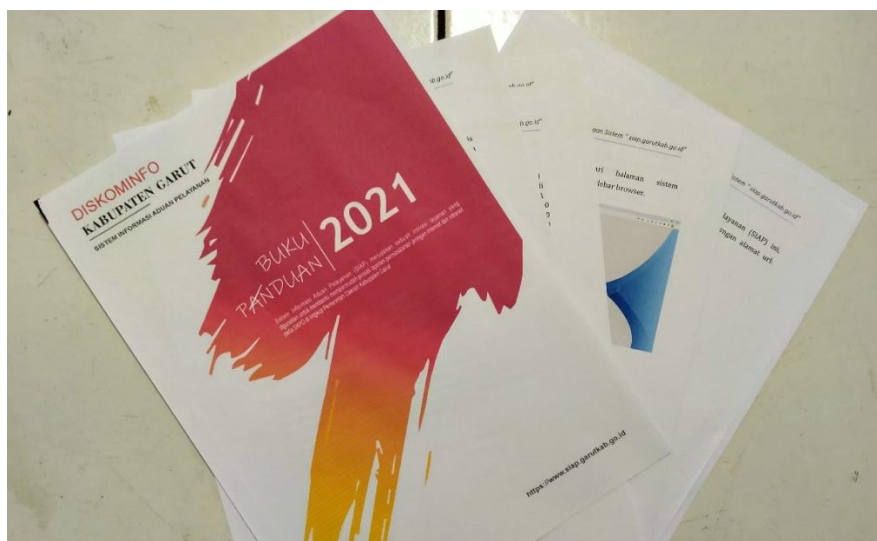
Kegiatan pembuatan Sistem SIAP dilaksanakan selama kurun waktu 2 (dua) minggu, diminggu awal yaitu mulai tanggal 15-26 Maret 2021 diisi kegiatan dengan melakukan penyusunan konsep sistem SIAP, dilanjutkan koordinasi dengan Tim Teknis internal, kemudian koordinasi dengan para Kepala Seksi yang menjalankan dan mengelola layanan, sesudah memiliki kesepahaman bersama Tim Efektif selajutnya dilakukan kegiatan pembahasan bersama Tenaga Ahli IT eksternal kemudian kegiatan selanjutnya bersama-sama dengan Tim Teknis internal melakukan penyempurnaan dan

finalisasi terhadap sistem yang akan dirancang bangun. Di minggu berikutnya yaitu mulai tanggal 22-26 Maret 2021 dilaksanakan kegiatan pembuatan sistem informasi SIAP hasil perancangan, optimasi dan instalasi terhadap sistem informasi yang sudah dibuat, penyusunan buku panduan, pembuatan surat pemberitahuan atau surat edaran dan pembuatan Surat Keputusan Tim Pengelola sistem informasi SIAP. Tahapan-tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan jadwal pada *milestone* yang sebelumnya disusun. Berikut adalah dokumentasi evidence kegiatan sebagaimana dimaksud:





Gambar 3.16 Proses pembuatan sistem SIAP bersama Tenaga Ahli IT



Gambar 3.17 Penyusunan Buku Panduan bersama Tim Administrasi

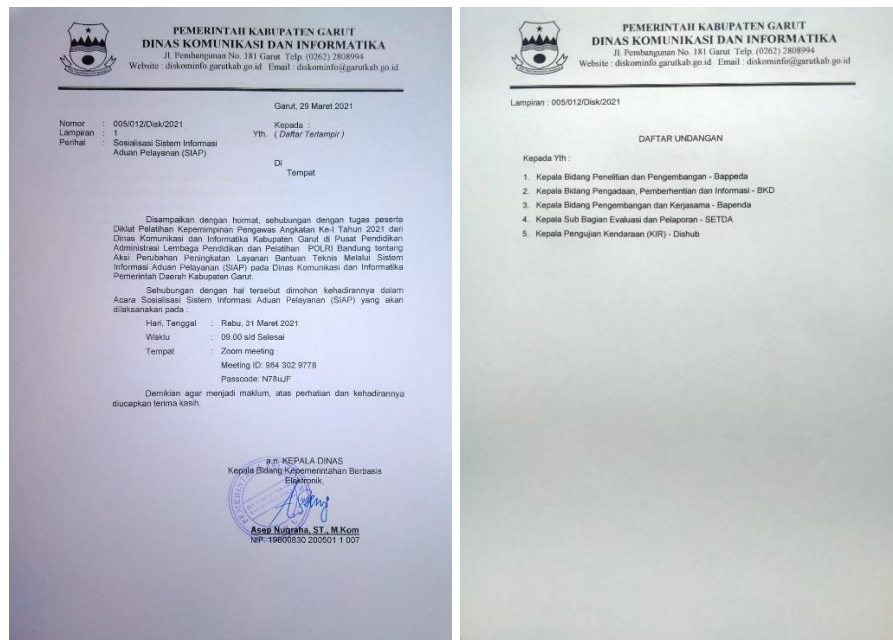
4) Sosialisasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP)

Sosialisasi sistem SIAP dilaksanakan pada Tanggal 29-31 Maret 2021 melalui media komunikasi aplikasi zoom conference yang diakses di masing-masing tempat kerja. Dalam kesempatan tersebut disebutkan maksud dan tujuan diadakannya sosialisasi mengenai SIAP. Peserta kegiatan sosialisasi untuk jangka pendek dilaksanakan kepada 5 (lima) SKPD yang memiliki sistem atau aplikasi layanan dan atau server yang antara lain adalah Bappeda (Kabid Litbang), Sekretariat Daerah (Kasubag Adpem), Bapenda (Kabid Pengembangan dan Kerjasama), BKD (Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi) dan Dishub (Kepala Fungsional Penguji). Maksud pelaksanaan kegiatan tersebut adalah untuk menyamakan persepsi antara SKPD dengan action leader dan tim efektif rencana aksi tentang tujuan manfaat dan cara menggunakan sistem Informasi SIAP.

Sebelum dilaksanakan sosialisasi terdapat rangkaian kegiatan untuk menunjang keberhasilan kegiatan sosialisai yang diantaranya adalah persiapan-persiapan mulai dari pembuatan surat undangan, link akun zoom, pembuatan baner dan materi. Tahapan-tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan jadwal pada *milestone* yang sebelumnya disusun. Berikut adalah dokumentasi evidence kegiatan sebagaimana dimaksud:



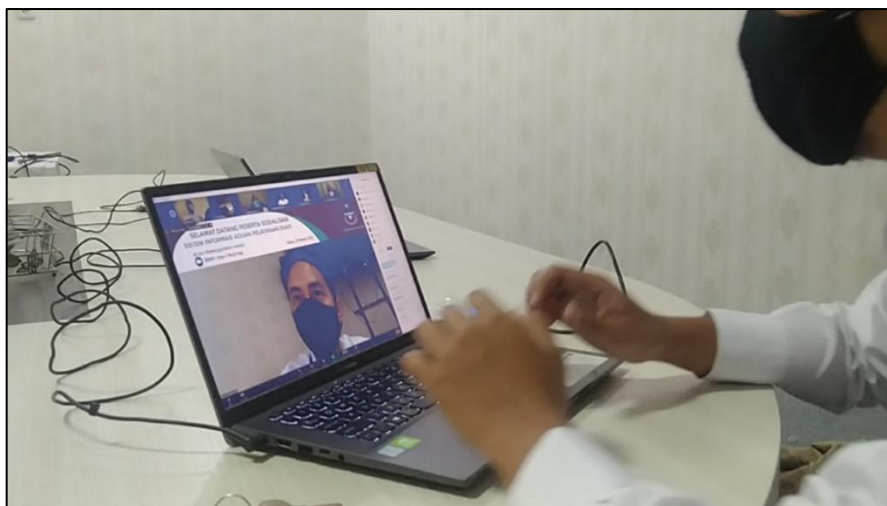
Pembuatan surat undangan sosialisasi sistem informasi SIAP



Surat undangan sosialisasi sistem informasi SIAP



Pembuatan link zoom dan Banner sosialisasi



PRESENSI SOSIALISASI SISTEM SIAP (ONLINE)

Deskripsi formulir

Nama *

Teks jawaban singkat

NIP *

Teks jawaban singkat

JABATAN *

Teks jawaban singkat

INTANSI *

Teks jawaban singkat

PRESENSI SOSIALISASI SISTEM SIAP

docs.google.com/spreadsheets/d/1f3rO3HB92T_qQZXGQxqFMovGnUvHq75juxYhD2NfAE/edit

PRESENSI SOSIALISASI SISTEM SIAP

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Formulir Add-on Bantuan Terakhir diedit beberapa detik lalu


	A	B	C	D	E
1	Timestamp	Nama	NIP	JABATAN	INTANSI
2	31/03/2021 9:20:54	Ferry Saeful R	-	Engineering On Site	PT. Citra Jelajah Informatika-CIFO
3	31/03/2021 9:22:35	Asep Ridwan	19741124 199901 1 001	Fungsional Penguji	Dinas Perhubungan
4	29/04/2021 9:37:43	Doni S	19820306 201012 1 007	Staff	BKD Garut
5	31/03/2021 9:40:27	Karlina Listiya Resmi	19851228 201001 2 010	Kepala Sub Bidang Peng Bappeda Kab. Garut	
6	31/03/2021 9:41:13	Asep Priatna	19771025 200801 1 001	Kepala Seksi Pembina Diskominfo	
7	31/03/2021 9:42:34	Lusiyanti Rahmania	19720304 199901 1 001	Fungsional Umum	Bappeda Garut
8	31/03/2021 9:43:55	Hari Wardana	197805122007011011	Kasubag Evlap	Sekretariat Daerah Garut
9	31/03/2021 9:44:59	Agus Kurniawan, S.Si., M.E.	19740801 200501 1 007	Kabid Litbang	Bappeda Garut
10	31/03/2021 9:47:33	Angga	-	Pengembang Aplikasi	-
11	31/03/2021 9:49:46	Anwar N	19880312 201204 1 003	JFU	BKD
12					
13					
14					
15					

NOTULENSI PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP) 2021

Agenda : Sosialisasi sistem SIAP
 Hari / Tanggal : Rabu, 31-03-2021
 Tempat : Zoom Meeting
 Waktu Rapat : 09.00 - Selesai

Pembahasan dan Hasil:

- Kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara daring melalui aplikasi Zoom Meeting.
- Pada kesempatan ini Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pemerintahan Elektronik tidak dapat hadir mengikuti kegiatan dikarenakan ada agenda lainnya yang tidak bisa ditinggalkan.
- Peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi sistem SIAP antara lain perwakilan dari SKPD: Bappeda, Sekretariat Daerah, Bappeda, BKD, Dinas Perhubungan dan perwakilan dari Diskominfo Garut. Jumlah peserta yang mengikuti sebanyak 10 orang.
- Dalam kegiatan ini, action leader menyampaikan mengenai pelaksanaan kegiatan inovasi layanan yang dikerjakan yaitu sistem informasi aduan pelayanan (SIAP). Selain hal tersebut juga dilakukan proses simulasi mengenai layanan SIAP agar supaya para peserta memahami mengenai tata cara penggunaan sistem. Pada kesempatan tersebut juga dilakukan sesi tanya jawab dengan peserta. Terdapat pertanyaan dari peserta mengenai jumlah user yang diberikan ke SKPD yang dapat mengakses sistem. Action leader menyampaikan bahwa untuk saat ini dilakukan proses pembatasan terlebih dahulu, sehingga adanya proses penunjukan operator yang dapat mengakses Sistem SIAP oleh masing-masing SKPD.
- Disampaikan dalam sosialisasi tersebut bahwa dalam beberapa hari kedepan akan dilaksanakan kegiatan implementasi input data terhadap sistem SIAP.

Notulen

 RYANTO, ST., MT
 NIP. 19820216 200604 1 007

Gambar 3.20 Pelaksanaan kegiatan sosialisasi sistem SIAP melalui Zoom

5) Bimbingan Teknis Sistem Informasi SIAP

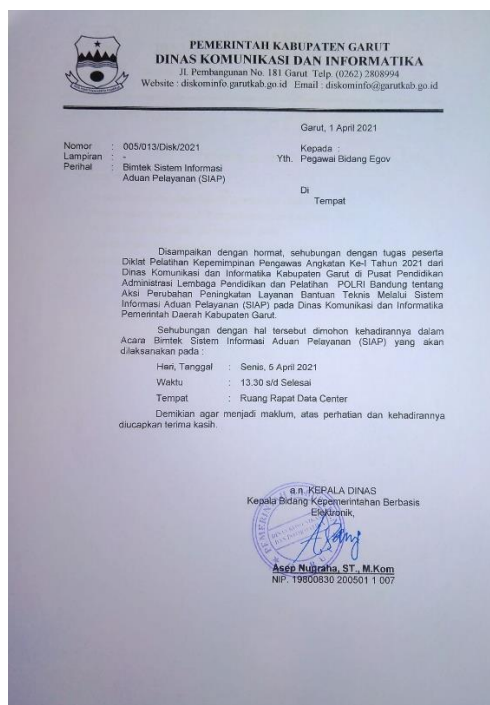
Bimbingan Teknis (Bimtek) sistem SIAP dilaksanakan pada Tanggal 1-4 April 2021 secara tatap muka yang di ruang rapat Data Center Dinas Komunikasi dan Informatika

Pemerintah Daerah Kabupaten Garut. Kegiatan bimtek yang dilaksanakan untuk pegawai internal Diskominfo yang kedepannya bertugas sebagai operator yang mengelola sistem SIAP. Dalam kesempatan tersebut disebutkan maksud dan tujuan diadakannya bimtek sistem layanan batuan teknis serta tata cara melakukan respon terhadap permohonan yang diajukan oleh SKPD.

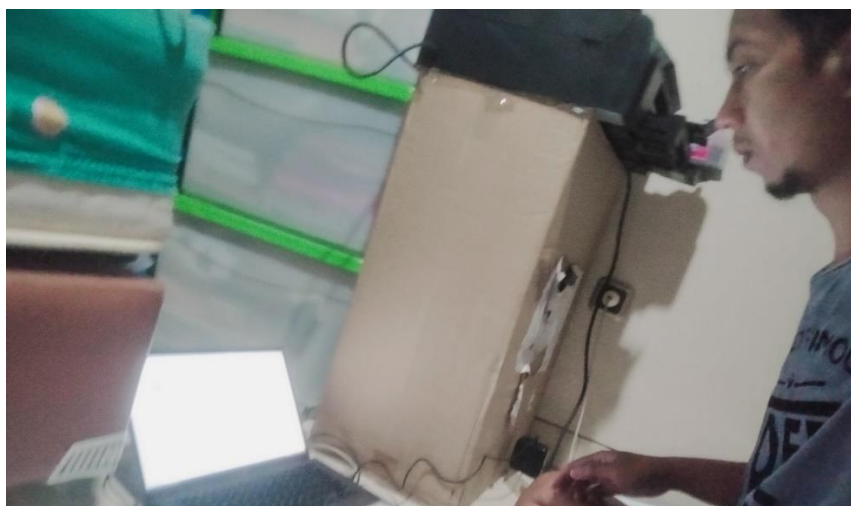
Sebelum dilaksanakan kegiatan bimtek terdapat rangkaian kegiatan untuk menunjang keberhasilan kegiatan tersebut yang diantaranya adalah persiapan-persiapan mulai dari pembuatan surat undangan dan pembuatan materi. Tahapan-tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan jadwal pada *milestone* yang sebelumnya disusun. Berikut adalah dokumentasi evidence kegiatan sebagaimana dimaksud:



Koordinasi persiapan pelaksanaan kegiatan Bimtek



Surat Undangan Bimtek sistem informasi SIAP



Penyusunan Bahan Bimtek



NOTULENSI PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP) 2021

Agenda : Kegiatan Bimbingan Teknis Internal sistem SIAP
 Hari / Tanggal : Rabu, 31-03-2021
 Tempat : Zoom Meeting
 Waktu Rapat : 09.00 - Selesai

Pembahasan dan Hasil:

1. Kegiatan Bimbingan Teknis dilaksanakan secara tatap muka di ruang rapat Data Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut.
2. Pada kesempatan ini Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pemerintahan Elektronik tidak dapat hadir mengikuti kegiatan dikarenakan ada agenda lainnya yang tidak bisa ditinggalkan.
3. Peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi sistem SIAP antara lain adalah staff bidang Pemerintahan Elektronik (E-Gov) yang akan mengelola sistem SIAP, Tenaga Ahli IT pengembang sistem SIAP, dan perwakilan dari bidang Aplikasi dan Informatika Diskominfo Garut. Jumlah peserta yang mengikuti sebanyak 5 orang.
4. Dalam kegiatan ini, action leader menyampaikan mengenai pelaksanaan kegiatan inovasi layanan yang dikerjakan yaitu sistem informasi aduan pelayanan (SIAP). Selain hal tersebut juga, dilakukan proses simulasi mengenai layanan SIAP agar para peserta memahami mengenai tata cara penggunaan sistem dalam merespon aduan yang diajukan oleh SKPD yang mendapatkan gangguan layanan internet atau intranet. Pada kesempatan peserta umumnya semua memahami tata cara untuk mengoperasikan sistem SIAP.






Notulen,

[Signature]


RYANTO, ST., MT
 NIP. 19820216 200604 1 007

DAFTAR HADIR


Hari / Tanggal : Senin, 5 April 2021
 Tempat : Ruang Data Center Diskominfo Kab. Garut
 Acara : Bimbingan Teknis

No	Nama	Jabatan / Dinas	Tanda Tangan
1	Asep Priatna	Kasi Pengembangan Aplikasi	
2	Heri Johari	Staff E-Gov	
3	Nasrul Arizal	Outsourcing	
4	Angga	Tenaga Ahli	
5	Tantan Tania	Staff-Egov	
6			
7			
8			
9			
10			

Mengetahui :
Mentor


Asep Nugraha, ST., M.Kom
 NIP. 19751226 200112 1

Peserta Pelatihan PKP


Ryanto, ST., MT
 Nosis. 202101060128

Gambar 3.21 Pelaksanaan Bimtek internal Diskominfo

6) Implementasi Sistem Informasi SIAP

Implementasi kegiatan aksi perubahan Peningkatan Layanan Bantuan Teknis melalui sistem informasi aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut dilaksanakan mulai Tanggal 6 – 20 April 2021. Kegiatan dilaksanakan secara langsung bertatap muka kepada baik stakeholder internal maupun eksternal. Action Leader secara langsung mendatangi perwakilan calon operator SKPD dan tim pengelola internal untuk melakukan input data profil pengguna. Dari kegiatan

implementasi didapatkan data user yang sudah diinput SKPD dan tim pengelola sistem SIAP sesuai dengan tujuan kegiatan. Tahapan-tahapan kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal pada *milestone* yang sebelumnya disusun. Berikut adalah dokumentasi evidence kegiatan sebagaimana dimaksud:



Implementasi sistem SIAP bersama Staff Bidang E-Gov



Gambar 3.22 Implementasi sistem SIAP dengan internal
Diskominfo Garut



Gambar 3.23 Implementasi sistem SIAP dengan eksternal
Diskominfo Garut

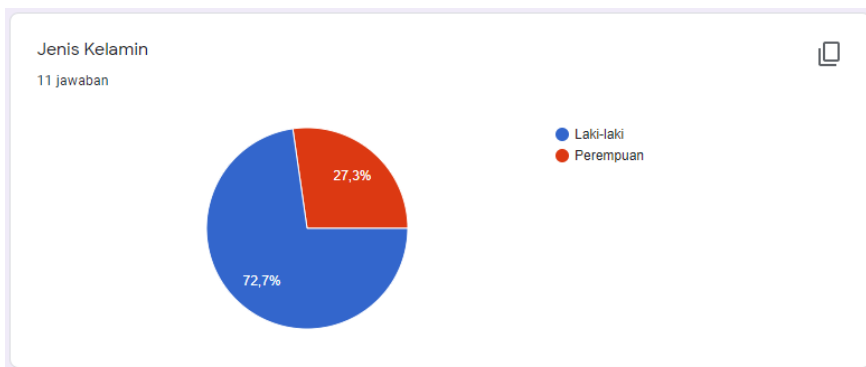
ID	Photo	Name	Email	Role	Status	Date	Action
1		Admin	admin@siap.gontab.go.id	Admin	Active	20 April 2023	Edit Delete
2		Anggota	anggota@siap.gontab.go.id	Anggota	Active	20 April 2023	Edit Delete
3		Manajemen Data	manajemen@siap.gontab.go.id	Manajemen	Active	20 April 2023	Edit Delete
4		Penyedia	penyedia@siap.gontab.go.id	Peny	Active	20 April 2023	Edit Delete
5		Manajemen	manajemen@siap.gontab.go.id	Manajemen	Active	20 April 2023	Edit Delete
6		Manajemen	manajemen@siap.gontab.go.id	Manajemen	Active	20 April 2023	Edit Delete
7		Manajemen	manajemen@siap.gontab.go.id	Manajemen	Active	20 April 2023	Edit Delete
8		Manajemen	manajemen@siap.gontab.go.id	Manajemen	Active	20 April 2023	Edit Delete
9		Manajemen	manajemen@siap.gontab.go.id	Manajemen	Active	20 April 2023	Edit Delete
10		Manajemen	manajemen@siap.gontab.go.id	Manajemen	Active	20 April 2023	Edit Delete

Gambar 3.24 Input data hasil Implementasi Aksi Perubahan

7) Evaluasi Sistem Informasi SIAP

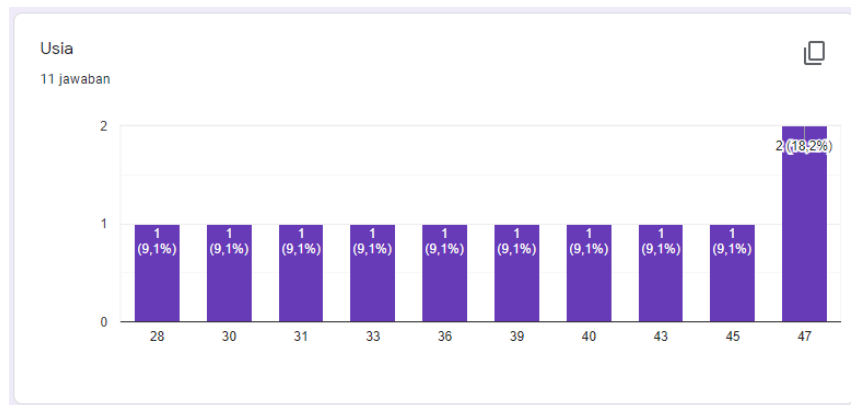
Setelah dilakukan Implementasi Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) kemudian dilakukan evaluasi terhadap Implementasi Aksi Perubahan tersebut dengan cara melalui pengisian kuesioner terhadap 11 responden yang terdiri atas Stakeholder eksternal dan Internal menggunakan metode SUS.

Gambar 3.25 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



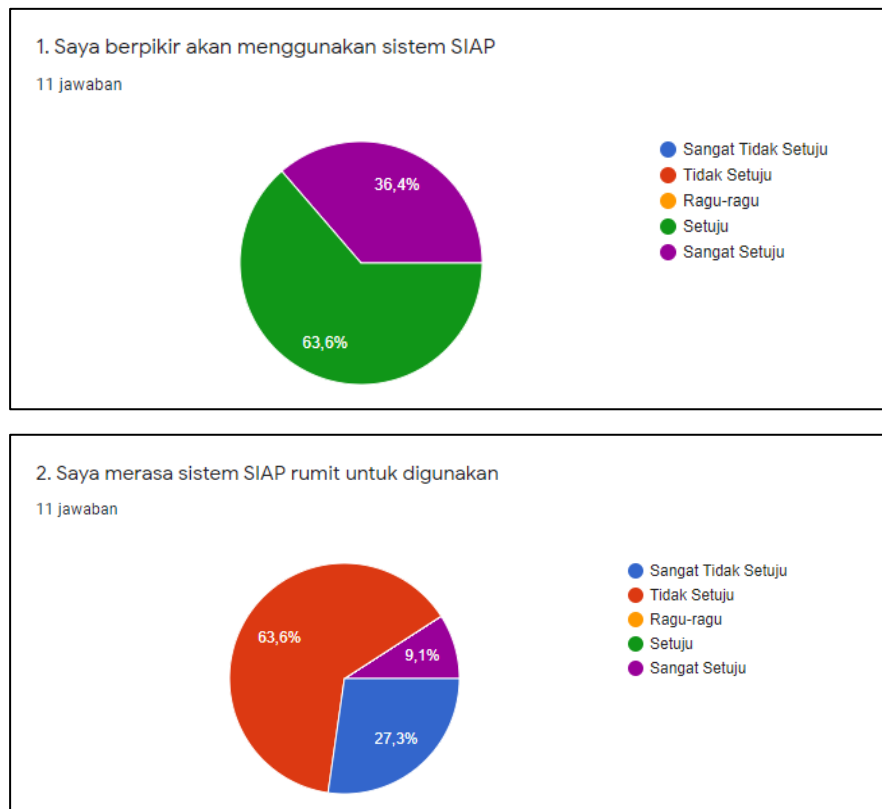
Dari gambar 3.25 dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 72,7% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 27,3%.

Gambar 3.26 Diagram Responden berdasarkan usia



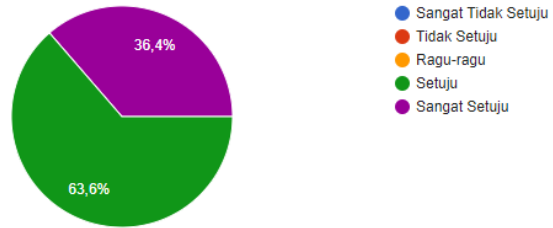
Dari diagram 3.26 dapat dilihat bahwa responden berusia antara 28 – 47 tahun.

Gambar 3.27 Diagram Hasil evaluasi sistem SIAP dengan metodesurvey melalui kuisioner *google form*.



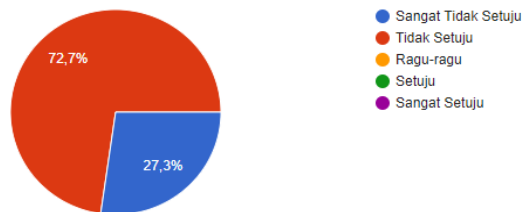
3. Saya merasa sistem SIAP mudah digunakan

11 jawaban



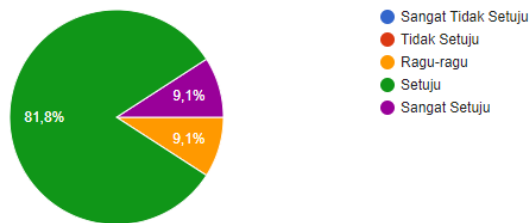
4. Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem SIAP

11 jawaban



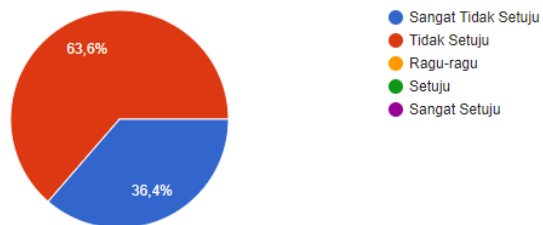
5. Saya merasa fitur-fitur sistem SIAP berjalan dengan semestinya

11 jawaban



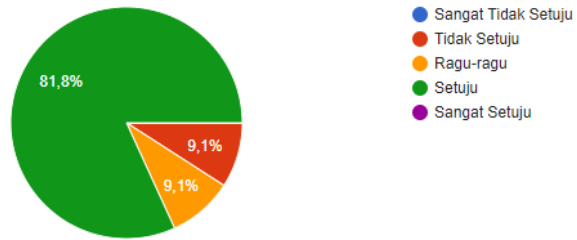
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem SIAP)

11 jawaban



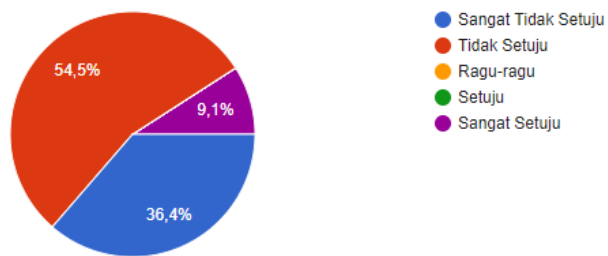
7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem SIAP dengan cepat

11 jawaban



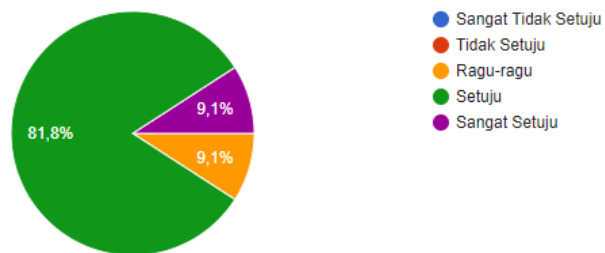
8. Saya merasa sistem SIAP membingungkan

11 jawaban



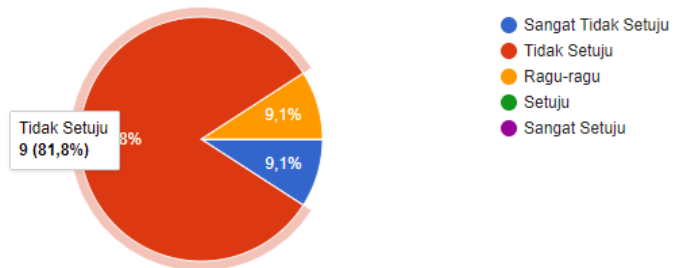
9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem SIAP

11 jawaban



10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem SIAP

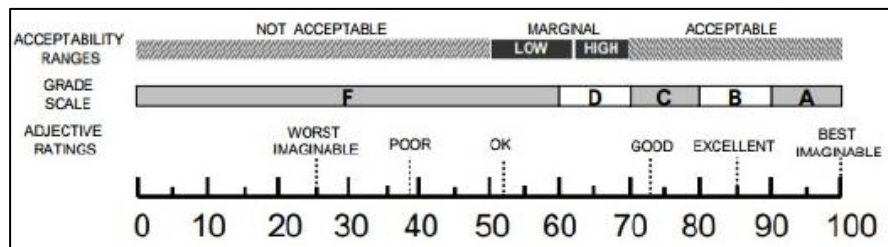
11 jawaban



Rekapitulasi tanggapan dari 10 pertanyaan jika dirata-ratakan diantaranya :

- a) Sangat Setuju
- b) Setuju
- c) Ragu-ragu

Sehingga dari hasil evaluasi berdasarkan kuisioner yang melibatkan 11 koresponden ini berdasarkan perhitungan data menggunakan metodo *System Usability Scale* (SUS) mendapatkan skor nilai sebesar 80 dan dapat disimpulkan bahwa sistem SIAP dapat diterima dan diterapkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut sesuai dengan score metode SUS seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.28 Score metode SUS

8) Penyusunan Laporan Aksi Perubahan

Laporan Aksi perubahan disusun untuk menyampaikan hasil kegiatan aksi perubahan yang dilakukan selama 60 hari (2 bulan) dari mulai perencanaan, pelaksanaan, hingga pemantauan dan evaluasi di lampirkan dengan laporan harian, laporan mingguan dan evidence.

9) Penyusunan Laporan Aksi Perubahan

Laporan Aksi perubahan disusun untuk menyampaikan hasil kegiatan aksi perubahan yang dilakukan selama 60 hari (2 bulan) dari mulai perencanaan, pelaksanaan, hingga

pemantauan dan evaluasi di lampirkan dengan laporan harian, laporan mingguan dan evidence.

10) Pasca Pelatihan

Untuk keberlanjutan Aksi Perubahan akan dilaksanakan kegiatan sebagai berikut :

- a) Terbitnya PERMENPANRB No. 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE yang mencabut peraturan sebelumnya yaitu PERMENPANRB No. 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dimana terdapat perubahan indikator-indikator penilaian SPBE terutama yang berhubungan dengan indikator Penerapan Manajemen Layanan SPBE yang salah satunya adalah tersedianya **Fasilitas Bantuan** bagi pengguna SPBE.

Hal tersebut sejalan dengan inovasi Aksi Perubahan sistem SIAP yang sedang diimplementasikan, sehingga kedepannya keberlanjutan Aksi Perubahan ini akan secara terus dilaksanakan dan dikuatkan baik penguatan secara legalitas, dari sisi perencanaan, penganggaran, monitoring maupun evaluasi.

- b) Melaksanakan pemutakhiran fitur sistem, data dan juga jumlah SKPD yang diberikan akses untuk mendapatkan akun layanan bantuan teknis sistem SIAP

BAB IV

PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Bahwa implementasi aksi perubahan dapat diwujudkan melalui tahapan-tahapan kegiatan, dimulai dari tahapan persiapan/pembentukan tim efektif sampai dengan diwujudkannya sistem SIAP (Sistem Informasi Aduan Pelayanan).
2. Terlaksananya aksi perubahan selain didukung oleh komitmen yang kuat dari pimpinan dan tim efektif juga adanya dukungan dari stakeholder internal maupun eksternal.
3. Dengan dilaksanakannya aksi perubahan dapat dirasakan manfaatnya yaitu :
 - a. Tata kelola pelaporan dan penanganan gangguan menjadi lebih mudah dan tersentral ke satu saluran yaitu melalui sistem SIAP.
 - b. Proses pendelegasian tugas menjadi lebih cepat dan efisien.
 - c. Tersedianya laporan atau data terkait jumlah pengaduan layanan yang sedang atau telah diberikan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumber daya untuk bahan perbaikan dimasa yang akan datang.

B. REKOMENDASI

1. Agar aksi perubahan ini dapat dilaksanakan secara berkesinambungan sehingga dapat mencapai indikator pasca pelatihan yang telah direncanakan serta dapat memenuhi kriteria indikator Penerapan Manajemen Layanan SPBE sesuai dengan PERMENPANRB No. 59 Tahun 2020.
2. Untuk menunjang Penerapan Manajemen Layanan SPBE, diharapkan penerapan sistem SIAP dapat dikembangkan terhadap layanan-layanan lainnya yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut.
3. Untuk mencapai hasil yang optimal, maka implementasi sistem SIAP diharapkan dapat dimasukkan kedalam program kegiatan atau

sub kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga mendapatkan dukungan anggaran yang maksimal.

4. Komitmen pimpinan, pengguna layanan (SKPD) dan Penyedia Layanan Internet menjadi salah satu kunci keberhasilan Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Rancang Bangun Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut.

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Muksin, S.Sos, M.Si.
NIP : 19700414 199101 1 001
Jabatan : Kepala Dinas
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Kepemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut.

Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Dinas

H. MUKSIN, S.Sos., M.Si.
NIP. 19700414 199101 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Agus Barjah, M.Si.
NIP : 19660824 199601 1 002
Jabatan : Sekretaris
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Kepemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut.
Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Sekretaris

Drs. Agus Barjah, M.Si
NIP. 19660824 199601 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asep Nugraha, ST., M.Kom.
NIP : 19800830 200501 1 007
Jabatan : Kepala Bidang Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut. Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Bidang
Kepemerintahan Berbasis Elektronik

ASEP NUGRAHA, ST., M.Kom.
NIP. 19800830 200501 1 007



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herman, S.Kom
NIP : 19760617 201001 1 001
Jabatan : Kepala Seksi Layanan Infrastruktur
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut.
Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Seksi Layanan Infrastruktur

HERMAN, S.Kom
NIP. 19760617 201001 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anry Sutrisno, S.Pd., M.Si
NIP : 19810131 201001 1 001
Jabatan : Kepala Seksi Pengelolaan Infrastruktur
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut.
Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Seksi
Pengelolaan Infrastruktur

ANRY SUTRISNO, S.Pd., M.Si
NIP. 19810131 201001 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Roesmin Noeryadin, S.IP.
NIP : 19780805 200701 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Keamanan Informasi
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

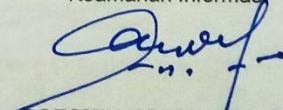
Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut.

Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Seksi
Keamanan Informasi


ROESMIN NOERYADIN, S.IP.
NIP. 19780805 200701 1 007



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deden Ferry Martin, S.IP.
NIP : 19720304 199901 1 001
Jabatan : Kepala Seksi Pengelolaan Aplikasi
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut. Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Seksi
Pengelolaan Aplikasi,

DEDEN FERRY MARTIN, S.IP.
NIP. 19771025 200801 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Pembangunan No. 181 Garut Telp. (0262)
Website : diskominfo.garutkab.go.id Email : diskominfo@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asep Priatna, S.Sos M.Si.
NIP : 19771025 200801 1 001
Jabatan : Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

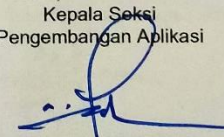
Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut.
Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Seksi
Pengembangan Aplikasi


ASEP PRIATNA, S.IP.
NIP. 19771025 200801 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Patriot No. 8 Sukagalih, Tarogong Kidul, Garut
Kode Pos 44151 Telp. (0262) 233063, Faks. (0262) 540321
Website : bappeda.garutkab.go.id Email : bappeda@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Kurniawan, S.Si., M.E.
NIP : 19740801 200501 1 007
Jabatan : Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan
Unit Kerja : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Kepemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Pernyataan dukungan ini diberikan sehubungan dengan rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan *Action Leader* perihal penyediaan saluran sistem informasi layanan bantuan teknis untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dapat mempercepat dan mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Bidang Penelitian dan
Pengembangan,

AGUS KURNIAWAN, S.Si., M.E.
NIP. 19740801 200501 1 007



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Patriot No. 8 Sukagalih, Tarogong Kidul, Garut
Kode Pos 44151 Telp. (0262) 233063, Faks. (0262) 540321
Website : bappeda.garutkab.go.id Email : bappeda@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karlina Listiya Resmi, ST., M.Si.
NIP : 19851228 201001 2 010
Jabatan : Kepala Sub Bidang Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Kepemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Pernyataan dukungan ini diberikan sehubungan dengan rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan *Action Leader* perihal penyediaan saluran sistem informasi layanan bantuan teknis untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dapat mempercepat dan mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Sub Bidang Pengkajian dan
Penerapan Teknologi Informasi

KARLINA LISTIYA RESMI, ST., M.Si.
NIP. 19851228 201001 2 010



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Pembangunan No. 185, Sukagalih, Kec. Tarogong Kidul, Kabupaten
Garut, Jawa Barat 44151 0262-232225

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hari Wardana, S.P, M.P.
NIP : 197805122007011011
Jabatan : Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
Unit Kerja : Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Pernyataan dukungan ini diberikan sehubungan dengan rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan *Action Leader* perihal penyediaan saluran sistem informasi layanan bantuan teknis untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dapat mempercepat dan mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
Bagian Administrasi Pembangunan
Sekretariat Daerah

Hari Wardana, S.P, M.P
NIP. 197805122007011011



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS PERHUBUNGAN**

Jl. Merdeka No. 230 Tlp. (0262) 233863 Garut, Jawa Barat 44151
Website : www.dishub.garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asep Ridwan, A.Ma. PKB. S.Ip.,M.M.
NIP : 19741124 199901 1 001
Jabatan : Fungsional Penguji
Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Kepemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Pernyataan dukungan ini diberikan sehubungan dengan rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan *Action Leader* perihal penyediaan saluran sistem informasi layanan bantuan teknis untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dapat mempercepat dan mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Fungsional Penguji
Dinas Perhubungan Kabupaten Garut,

ASEP RIDWAN, A.Ma. PKB. S.Ip.,M.M.
NIP. 19741124 199901 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Otista No.278, Sukagalih, Kec. Tarogong Kidul, Garut, Jawa Barat 44151

Website : bapenda.garutkab.go.id Email : bapenda@garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Idir irsad S.Ip, MP.
NIP : 19760312 200604 1 003
Jabatan : Kepala Bidang Pengembangan dan Kerjasama
Unit Kerja : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Pernyataan dukungan ini diberikan sehubungan dengan rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan *Action Leader* perihal penyediaan saluran sistem informasi layanan bantuan teknis untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dapat mempercepat dan mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Bidang Pengembangan dan Kerjasama
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut,

IDIR IRSAD S.Ip, MP
NIP. 197805122007011011



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH**

Jl. Pahlawan No. 47 Telp/Fax (0262) 243003 Garut, Jawa Barat 44151
Website : www.bkd.garutkab.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deni Darmawan, S.STP
NIP : 19820306 200012 1 003
Jabatan : Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi
Unit Kerja : Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Garut

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Pernyataan dukungan ini diberikan sehubungan dengan rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan *Action Leader* perihal penyediaan saluran sistem informasi layanan bantuan teknis untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dapat mempercepat dan mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi
Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Garut,

DENI DARMAWAN, S.STP
NIP. 19820306 200012 1 003



PT. CITRA JELAJAH INFORMATIKA-CIFO

Jl. Mentor 1 No.1, Sukaraja, Kec. Cicendo, Kota Bandung,
Jawa Barat 40175

Website : www.cifo.co.id, Email: cs@cifo.co.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferry Saeful Rochman
Jabatan : Enginnering On Site (EOS)
Unit Kerja : PT. Citra Jelajah Informatika (CIFO)

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan pelaksanaan Aksi Perubahan yang dilakukan Peserta Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan Ke-I Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2021, yaitu :

Nama : Ryanto, ST., MT
NIP : 19820216 200604 1 007
Jabatan : Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik
Unit Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut
Judul : **Peningkatan Layanan Bantuan Teknis Melalui Sistem Layanan Aduan Pelayanan (SIAP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut**

Dimulai dari proses perencanaan hingga mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut.

Pernyataan dukungan ini diberikan dengan alasan sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem informasi layanan bantuan teknis bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk mempermudah akses pengaduan perihal permasalahan jaringan internet dan intranet.
2. Memudahkan dalam hal evaluasi terkait layanan dan kebutuhan sumberdaya untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Garut, Maret 2021
Enginnering On Site CIFO

FERRY SAEFUL ROCHMAN