

PROYEK PERUBAHAN

TAMU *ONLINE*

(TAHANAN KETEMU ONLINE)

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK BERUPA TAMU ONLINE PADA DIT
TAHTI POLDA RIAU



PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL
TK. II ANGKATAN XXXI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI LEMBAGA PENDIDIKAN POLRI
BANDUNG 2024

DISAMPAIKAN OLEH

HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
NO.SIS: 20240707012322

LAPORAN AKHIR IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERUPA “TAMU ONLINE (TAHANAN KETEMU ONLINE)” PADA DIT TAHTI POLDA RIAU



OLEH:

NAMA : HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
NO SIS : 20240707012322

**Peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional
Tingkat II Angkatan XXXI
Tahun 2024**

**LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI
BANDUNG 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

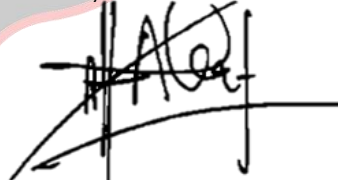
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Peserta : HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
No Sis : 20240707012322
Instansi : DIT TAHTI POLDA RIAU
Jabatan : DIREKTUR TAHTI

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Perubahan yang berjudul STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERUPA “TAMU ONLINE (TAHANAN KETEMU ONLINE)” PADA DIT TAHTI POLDA RIAU Adalah karya saya sendiri, bukan merupakan mengambil alihan penulisan orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi Proyek Perubahan ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pekanbaru, 10 November 2024



HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
AKBP NRP 78051183

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERUPA “TAMU ONLINE (TAHANAN KETEMU ONLINE)” PADA DIT TAHTI POLDA RIAU

NAMA : HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
NO SIS : 20240707012322
INSTANSI : DIT TAHTI POLDA RIAU
JABATAN : DIREKTUR TAHTI



Telah disetujui pada tanggal November 2024
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

Coach

GRACE K. RAHAKBAU, S.I.K., M.Si.
AKBP NRP 76110038

Mentor

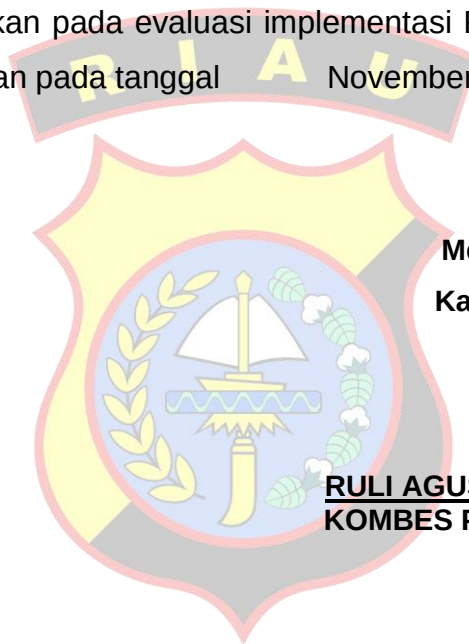
M. QORI OKTAHANDOKO, S.H., S.I.K., M.H
KOMBES POL NRP 77101032

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERUPA “TAMU ONLINE (TAHANAN KETEMU ONLINE)” PADA DIT TAHTI POLDA RIAU

NAMA : HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
NO SIS : 20240707012322
INSTANSI : DIT TAHTI POLDA RIAU
JABATAN : DIREKTUR TAHTI

Telah di presentasikan pada evaluasi implementasi Proyek Perubahan yang diselenggarakan pada tanggal November 2024.



Mengetahui,
Kapusdikmin

RULI AGUS PRAMONO, S.I.K.
KOMBES POL NRP 72080492

**LEMBAR PERNYATAAN DUKUNGAN KEBERLANJUTAN PROPER
PKN TK. II ANGKATAN XXXI TAHUN 2024**

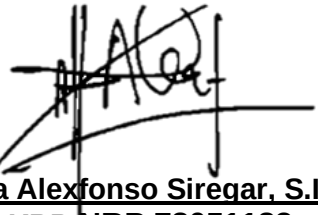
Berkenaan dengan pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXXI Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, atas nama:

Nama Peserta : HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
No Sis : 20240707012322
Instansi : Kepolisian Negara Republik Indonesia

Dengan ini kami memberikan dukungan atas keberlanjutan terhadap implementasi Proyek Perubahan baik pada tahap Jangka Menengah dan Jangka Panjang pada proyek perubahan yang berjudul STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERUPA “TAMU ONLINE (TAHANAN KETEMU ONLINE)” PADA DIT TAHTI POLDA RIAU

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga Proyek Perubahan yang dibuat diterapkan untuk kepentingan Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peserta Diklat


Hicca Alexfonso Siregar, S.I.K
AKBP NRP 78051183

Disetujui Oleh
Atasan Langsung/Mentor


M. Qori Oktahandoko, S.H., S.I.K., M.H
KOMBES POL NRP 77101032

ABSTRAK

Provinsi Riau sebagai sebuah provinsi yang sedang berkembang dengan letak geografis yang sangat strategis dimana ia berseberangan dengan negara-negara tetangga riskan dengan tingginya angka tindak pidana sehingga banyak masyarakat Provinsi Riau yang terherat kasus hukum dan di tahan di Rutan Polda Riau..Selain permasalahan diatas, kondisi saat ini di masyarakat wilayah hukum Polda Riau ditunjukkan dengan hanya beberapa tahanan yang mendapatkan kunjungan keluarga dan/atau sahabat serta penasihat hukum tahanan yang bersangkutan berada di luar Kota Pekanbaru dan mereka terkendala biaya untuk mengunjungi tahanan ke sel Rutan Polda Riau.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut diatas diperlukan langkah-langkah strategis salah satunya dengan membuat inovasi dalam bentuk Pelayanan Tahanan Ketemu Online (TAMU Online) yang merupakan pelayanan kunjungan digital dari *smartphone* dengan memanfaatkan *Video Call* dari *Whatsaap* yang berfungsi sebagai sarana pelayanan yang mudah, cepat, efisien dan murah kepada masyarakat dan tahanan Rutan Polda Riau dalam hal kunjungan tahanan.

Manfaat dari proyek perubahan ini ialah terciptanya sebuah sistem terintegrasi dan kolaboratif berbasis digitalisasi sebagai fungsi kontrol antara masyarakat, tahanan, penasehat hukum, Penyidik, petugas penjaga tahanan dan Pimpinan Polri sehingga dapat dipastikan proses penahanan terutama kunjungan bagi tahanan secara ilmiah dapat berjalan dengan baik, benar dan lancar.

Kata Kunci : Pelayanan TAMU Onlie, tahanan, Riau



KATA PENGANTAR

Tiada kata yang dapat diucapkan selain segala puja dan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin serta petunjuknya penulis mendapatkan berbagai kemudahan yang penulis rasakan hingga laporan proyek perubahan yang berjudul STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERUPA “TAMU ONLINE (TAHANAN KETEMU ONLINE)” PADA DIT TAHTI POLDA RIAU ini dapat terselesaikan. Selama menempuh Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat II dan menyelesaikan Laporan Proyek Perubahan, penulis memperoleh dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Kapolda Riau Irjen Pol M. Iqbal, S.I.K., yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam proses penyelesaian Proyek Perubahan yaitu Pelayanan “TAMU ONLINE”
2. Bapak Kapusdikmin Kombes Pol Ruli Agus Pramono, S.I.K yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta dukungan dalam proses penyelesaian Proyek Perubahan ini.
3. Bapak Kombes Pol M. Qori Oktahandoko, S.H., S.I.K., M.H selaku Mentor yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat kepada penulis.
4. Ibu Grace K. D Rahakbau, S.I.K., M.Si selaku Coach selama penulis menempuh Diklatpim Tk. II, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, nasehat serta pembelajaran dalam penyelesaian tugas ini. Penulis mendapatkan banyak hal dan melebihi apa yang dapat diselesaikan dalam proses Diklat ini.
5. Para pengasuh dan seluruh staf Pusdikmin Lemdiklat Polri atas arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan yang sangat membantu kelancaran administrasi Diklat.
6. Ibu Dr. Ir. Retno Setijowati, M.S, dan Bapak Dr. Baban Sobandi serta seluruh staf pengajar Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia atas ilmu dan didikan selama masa perkuliahan. Pegawai Tata Usaha yang sangat membantu kelancaran administrasi Diklat.

7. Seluruh personel jajaran Dittahti Polda Riau, terkhusus Tim Efektif yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Diklatpim Tk.II. XXXI tahun 2024.
8. Semua teman-teman peserta Diklatpim Tk. II khususnya Angkatan XXXI tahun 2024 atas dukungan dan kebersamaannya selama perkuliahan. Banyak pengetahuan, pengalaman dan bantuan yang telah penulis dapatkan selama penulis menyelesaikan studi.

Penulis menyadari penulisan, penyusunan, dan isi buku laporan ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan maupun kritik untuk perbaikan di masa mendatang.



DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN DUKUNGAN KEBERLANJUTAN	
PROPER PKN TK. II ANGKATAN XXXI TAHUN 2024	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Proyek Perubahan	8
1. Tujuan Jangka Pendek.....	8
2. Tujuan Jangka Sedang/ Menengah	9
3. Tujuan Jangka Panjang.....	9
C. Manfaat Proyek Perubahan	10
D. Ruang Lingkup	12
E. Tahapan Strategi Rencana Proyek Perubahan.....	12
1. Kegiatan	12
2. <i>Stake Holder</i> Proyek Perubahan	17
 BAB II LAPORAN IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN	 21
A. Capaian Hasil Implementasi Proyek Perubahan.....	21
B. Deskripsi Kepemimpinan Digital	26
C. Implementasi Strategi Marketing	27
1. Dukungan <i>Stake Holders</i>	27
2. Diseminasi dan Publikasi Proyek Perubahan	35

3. Pemanfaatan Sumber Daya Organisasi.....	38
D. Keberlanjutan Proyek Perubahan	40
1. Dukungan Mentor Untuk Keberlanjutan Proper	40
2. Rencana Implementasi Jangka Menengah Jangka Panjang.....	41
E. Pemberdayaan Organisasi Pembelajar	42
1. Dampak Inovasi Terhadap Organisasi Pembelajar	42
2. Implementasi Strategi Pengembangan Kompetensi Tim Agile	47
F. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan.....	50
G. Pemanfaatan Mata Pelatihan Pilihan Untuk Implementasi Proper	51
H. <i>Lesson Learn</i>	55
BAB III PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran Rekomendasi	58
DAFTAR PUSTAKA	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1	Struktur Organisasi Dit Tahti Polda Riau	1
Gambar I. 2	Kuadran <i>Stake Holders</i>	18
Gambar II. 1	Strategi Marketing Market Proyek	32
Gambar II. 2	Kuadran Pergeseran Sikap Dukungan Stake Holders	33
Gambar II. 3	Bagan Struktur Tata Kelola Rencana Proyek Perubahan	38
Gambar II. 4	Bagan Organisasi Pembelajaran	43
Gambar II. 6	Proses Pengadaan Barsng dan Jasa Pemerintah	52



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Data Kunjungan Tahanan Tahun 2022 dan 2023	6
Tabel I. 2	Identifikasi Permasalahan (<i>Gap Analysis</i>)	7
Tabel I. 3	Tahapan Kegiatan (<i>Milestone</i>) Jangka Pendek.....	14
Tabel I. 4	Tahapan Kegiatan (<i>Milestone</i>) Jangka Menengah/Sedang dan Jangka Panjang	16
Tabel I. 5	Identifikasi Stakeholder	17
Tabel II. 1	Capaian Hasil Implementasi Proyek Perubahan.....	23
Tabel II. 2	Tugas Mentor, Coach, Project Leader dan Tim Efektif	40
Tabel II. 3	Rencana Implementasi Proyek Perubahan dalam Jangka Menengah	41
Tabel II. 4	Rencana Implementasi Proyek Perubahan dalam Jangka Panjang	42
Tabel II. 5	Rencana Kebutuhan Anggaran.....	49
Tabel II. 6	Rekap Nilai Akhir dan Perilaku Peserta	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran II. 1	Dokumentasi Menghadap Mentor.....	24
Lampiran II. 2	Daftar Hadir Rapat Pembentukan Tim Efektif dan Daftar Hadir Rapat Tim Efektif.....	24
Lampiran II. 3	Sprin Tim Efektif	25
Lampiran II. 4	Dokumentasi pelayanan “Tamu Online” tahanan dengan keluarganya melalui Video Call <i>Whatsapp</i>	28
Lampiran II. 5	Dokumentasi Pertemuan dengan Pihak Teklomsel Dalam Rangka Menjalin Kerjasama	28
Lampiran II. 6	Dokumentasi Pertemuan dengan Rohaniawan dan Psikolog Dalam Rangka Menjalin Kerjasama	29
Lampiran II. 7	Jukrah Kapolda Riau tentang Pelayanan “TAMU online”	29
Lampiran II. 8	Dokumentasi SOP Pelayanan “Tamu Online”	30
Lampiran II. 9	Dokumentasi Ketersediaan Pelayanan “TAMU Online Bagi Masyarakat dan Tahanan Dit Tahti Polda Riau	31
Lampiran II. 10	Daftar Hadir Pelayanan “TAMU Online”	31
Lampiran II. 11	Pemasangan Banner di tempat strategis.....	36
Lampiran II. 12	Promosi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram dan Youtube)	36
Lampiran II. 13	Promosi Melalui Media Online	37
Lampiran II. 14	Dokumentasi Sosialisasi Pelayanan “TAMU Online”	37
Lampiran II. 15	Dokumentasi Rapat Kerja Teknis Dit Tahti Polda Riau	47
Lampiran II. 16	Ruangan Pelayanan TAMU ONLINE.....	49
Lampiran II. 17	Pelatihan Pelayanan TAMU ONLINE	50

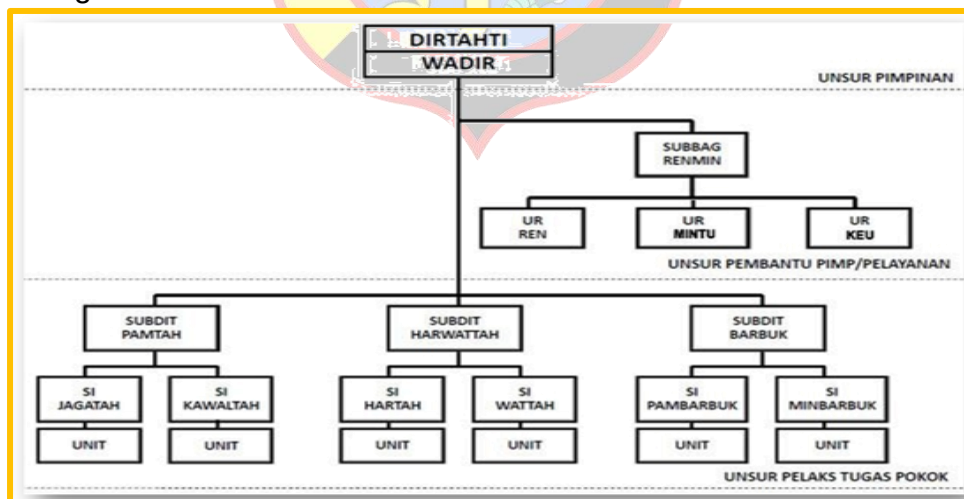


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Polri merupakan bagian dari organisasi pemerintahan. Bukan organisasi yang biasa, namun Polri juga harus dapat mewujudkan dirinya sebagai organisasi pembelajar. Organisasi pembelajar sebagai organisasi yang terampil dalam menciptakan, memperoleh, dan mentransfer pengetahuan, serta melakukan modifikasi perilakunya sejalan dengan pengetahuan dan wawasan yang didapatkannya.¹ Sehingga diperlukan strategi tertentu dalam penyelenggaraannya.

Berdasarkan kewenangan, tugas dan fungsi dari aspek hukum, maka berlandaskan pada tugas pokok Polri sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka Polri dalam konteks organisasi pembelajar merupakan salah satunya menyelenggarakan tugas pokok sebagai pelayan masyarakat. Tugas pokok tersebut secara khusus juga diselenggarakan oleh Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti (Dit Tahti) Kepolisian Daerah Riau dalam struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar I. 1
Struktur Organisasi Dit Tahti Polda Riau

¹ LAN RI. 2021. Organisasi Pembelajar: Modul Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Integritas Kepemimpinan. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.



"The Tern Task is Frequently uset to describe one portion or element in job" (Tugas digunakan untuk mengembangkan satu bagian atau satu unsur dalam suatu jabatan)."²

1. Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti bertugas menyelenggarakan pengamanan, penjagaan dan pengawalan serta perawatan tahanan dan barang bukti beserta administrasinya di lingkungan Polda.
2. Dalam melaksanakan tugas, Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengelolaan dan pembinaan manajemen personel dan logistik, administrasi dan ketatausahaan, serta pengelolaan keuangan
 - b. Pembinaan dan pelaksanaan tata tertib penahanan, yang meliputi pemeriksaan fasilitas ruang tahanan secara berkala, pengendalian dan monitoring jumlah tahanan, pelaporan jumlah tahanan serta pelaksanaan penjagaan dan pengawalan tahanan
 - c. Pelayanan kesehatan dan pembinaan tahanan
 - d. Pengamanan dan pengadministrasian barang bukti
 - e. Pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti.

Sebagai pelayan masyarakat, telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang selanjutnya berimbas tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yang makin meningkat dan lebih berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya. "Penyelenggaraan pemerintah modern

² Moekjiat. 1998. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.



haikikatnya ialah bagaimana agar suatu tindakan atau perbuatan pemerintah tersebut dapat mendorong terwujudnya pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan keberadaan pemerintah secara umum dan Polri secara khusus sebagai pelayan publik (*publi servant*) maupun sebagai penyelenggara kesejahteraan (*welfare provider*).³

Penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat sekaligus kemampuan menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka kepemimpinan dalam organisasi Polri terus mengembangkan inovasinya. Inovasi yang dimaksud adalah sebuah perubahan yang dihadapkan pada era perkembangan dunia dalam Revolusi Industri 4.0 dimana teknologi informasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sehari-hari. Untuk itu Polri mengimplementasikan pola kepemimpinan digital yang dikenal juga dengan istilah Kepemimpinan 4.0.

Maxwell menyatakan bahwa *“leadership is influence, nothing more nothing less”*. Kepemimpinan bukanlah posisi, namun kemampuan untuk mempengaruhi orang lain. Bisa saja seseorang yang menduduki posisi superior, namun itu tidak mampu mempengaruhi bawahannya untuk mewujudkan kinerja kolektif yang lebih baik.⁴ Ada kemungkinan pula bahwa seorang subordinate yang tidak memiliki posisi struktural tetapi justru lebih didengarkan atau diikuti oleh subordinates yang lainnya. Drucker berpendapat bahwa *“the only definition of leader is who has followers”*. Tanpa ada orang lain yang bersedia untuk mengikuti, maka seseorang bukanlah pemimpin, namun hanyalah *the lonely walker*.⁵

³ Moh. Kusnadi dan Harmaily. 1988. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Sinar Bhakti. Jakarta.

⁴ LAN RI. 2021. *Kepemimpinan Digital: Modul Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Integritas Kepemimpinan*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.

⁵ Peter F. Drucker. 1985. *Innovation and Entrepreneurship*. Harper Row. New York.



E-*leadership* atau kepemimpinan elektronik merupakan salah satu program dari pola kepemimpinan digital. Menurut kepemimpinan digital adalah penggunaan strategis aset digital perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis.⁶ Ini artinya terdapat perpaduan antara kepemimpinan dan kewirausahaan yang dikenal dengan kepemimpinan kewirausahaan yang berbasis pada kepemimpinan digital. Kepemimpinan kewirausahaan sendiri menurut diartikan bahwa seorang pemimpin yang membawa keterampilan kewirausahaan. Secara keseluruhan, kepemimpinan kewirausahaan mencakup para manajer yang menghadapi tantangan, menilai peluang, memanfaatkan peluang, mencari pengembangan dan menjadi inventif, mencipta, bertukar-pikiran dan strategis.⁷

Kepemimpinan digital hakekatnya juga dituntut menerapkan kepemimpinan strategis. Kompetensi kepemimpinan strategis pada dasarnya meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Mampu membangun sinergitas antar unit organisasi dan *stake holders*
2. Mampu menjadi motor penggerak perubahan strategis di instansinya
3. Memiliki karakter yang terbuka dan mampu mengelola keragaman di lingkungannya untuk mencapai hasil kerja yang memiliki dampak luas

Kepemimpinan digital sebagai fokus penulisan ini, merupakan sebuah proyek perubahan yang hendak diterapkan oleh Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau dalam pemberian layanan bagi tahanan. Hal ini bukan saja mengingat era perkembangan dunia dalam Revolusi Industri 4.0 dimana teknologi informasi menjadi

⁶ LAN RI. 2021. Kepemimpinan Digital, *Loc.Cit.*

⁷ LAN RI. 2021. Kepemimpinan Kewirausahaan: Modul Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Integritas Kepemimpinan. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.



hal yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sehari-hari, namun juga mempertimbangkan bahwa beberapa pelayanan tahanan yang selama ini berjalan secara konvensional dihadapkan pada beberapa kendala yang ada.

Sebagai bentuk pelayanan publik khususnya pelayanan bagi tahanan di Kepolisian, maka tahanan mendapatkan pelayanan berupa kunjungan bagi tahanan. Hal tersebut berdasarkan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 10 huruf e Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perawatan Tahanan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa: “Pelayanan Tahanan berupa waktu kunjungan.” Dimana lebih lanjut dijelaskan dalam Pasal 20 ayat (1) regulasi tersebut, bahwa “Tahanan diberi hak untuk menerima kunjungan dari: keluarga dan/atau sahabat; dokter pribadi; rohaniwan; penasihat hukum; guru; dan pengurus dan/atau anggota organisasi sosial kemasyarakatan.”

Pada konteks pimpinan, maka di lingkungan Polda, pelayanan tahanan berupa waktu kunjungan merupakan bagian perawatan tahanan yang diselenggarakan oleh pimpinan pada ruang lingkup tugas dan fungsi tersebut yaitu Direktur Perawatan Tahanan dan Barang Bukti berdasarkan ketentuan Pasal 30 huruf d Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perawatan Tahanan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyatakan “Perawatan Tahanan di lingkungan Polri dilaksanakan oleh Dirlahti pada Ruang Tahanan Polda.”

Fakta dilapangan menunjukkan kondisi bahwa kunjungan tahanan secara konvensional dimana keluarga dan/ atau sahabat serta penasihat hukum yang datang secara langsung ke sel tahanan Polda Riau mengalami beberapa kendala/ permasalahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kunjungan tahanan secara konvensional berada dalam capaian tingkat keberhasilan yang rendah/



kurang baik.

Fakta tersebut didukung dengan data bahwa pada Tahun 2022 sampai 2023 terdapat 2425 orang tahanan. Dimana dalam rentang waktu tersebut hanya terdapat 1211 orang tahanan yang mendapatkan kunjungan, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahun	Jumlah tahanan (orang)	
		Mendapatkan kunjungan	Tidak mendapatkan kunjungan
1.	2022	620	605
2.	2023	591	609
	Total	1211	1214

Tabel I. 1
Data Kunjungan Tahanan Tahun 2022 dan 2023

Di sisi lain para tahanan secara psikis memerlukan penguatan mental serta ketenangan psikis yang dapat diperoleh melalui kunjungan keluarga dan/ atau sahabat serta penasihat hukum tahanan, selama tahanan dalam masa menjalani proses pemidanaan di tingkat kepolisian tersebut.

Permasalahan dan kondisi yang demikian penulis sajikan dalam Tabel Identifikasi Masalah (*Gap Analysis*), sebagai berikut:

No.	KONDISI SAAT INI	RINCIAN PERMASALAHAN (GAP)	KONDISI YANG DIHARAPKAN
1.	Hanya beberapa tahanan yang mendapatkan kunjungan	Kunjungan yang terlaksana selama ini adalah kunjungan konvensional	hak tahanan di Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau dapat terpenuhi dengan baik
2.	keluarga dan/atau sahabat serta penasihat hukum tahanan yang bersangkutan berada di luar Kota Pekanbaru dan mereka terkendala biaya untuk mengunjungi tahanan ke sel tahanan Polda Riau	Desakan kebutuhan moril tahanan untuk mendapatkan penguatan mental serta ketenangan psikis yang dapat diperoleh melalui kunjungan keluarga dan/atau sahabat serta penasihat hukum tahanan, selama tahanan dalam masa menjalani proses pemidanaan di tingkat kepolisian tersebut.	Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perawatan Tahanan, di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, pada dasarnya harus dapat terimplementasi sebagaimana mestinya



3.	kinerja Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau juga belum terlaksana dengan baik	Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau bekerja secara konvensional dalam pelayanan kunjungan tahanan dan hal ini tidak semua dapat dijangkau oleh tahanan maupun pihak keluarga dan sahabatnya terkait adanya kendala jarak, waktu dan biaya	seharusnya pemimpin mampu membawa keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik bagi organisasi yang dipimpinnya
----	--	--	--

Tabel I. 2
Identifikasi Permasalahan (*Gap Analysis*)

Oleh karena itu Direktur Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau, kedepannya dalam proyek perubahan dalam tubuh organisasi yang dipimpinnya akan melaksanakan dan mengimplementasikan pola kepemimpinan digital berupa kunjungan tahanan online dalam proyek “TamU Online” (Tahanan bertaMU Online) dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi *video call* dari aplikasi *Whatsapp*, demi meningkatkan pelayanan terhadap tahanan. Direktur Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau menyediakan beberapa *smart phone* yang ditempatkan pada satu ruangan khusus pada ruangan kunjungan, kemudian dipasang instalasi wifi baru hanya diperuntukkan di ruangan tahanan Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau. Sebelum tahanan dengan keluarga dan/atau sahabat serta penasihat hukum tahanan melakukan kunjungan online tersebut, maka keluarga dan/atau sahabat serta penasihat hukum tahanan harus terlebih dahulu menghubungi *Hotline service* pada sebuah nomor *whatsapp* yang *smartphonenya dipegang oleh* petugas Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau, untuk mendaftar dan mendapatkan jadwal melakukan kunjungan online yang dimaksud.

Benefit dan manfaat didapat dari pelayanan “TamU Online” ini adalah sebagai berikut:

1. Terlaksananya pelayanan yang mudah, efisien, cepat dan efektif



2. Terlaksananya akselerasi implementasi Peraturan Kepala Kepolsian Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perawatan Tahanan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan optimal
3. Terwujudnya hak tahanan atas kunjungan
4. Tercapainya visi yang presisi

B. Tujuan Proyek Perubahan

Tujuan umum (ideal) yang akan dicapai dalam Proyek Perubahan ini yaitu terwujudnya Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Digital Berupa Kunjungan Online Di Direktorat Perawatan Tahanan Dan Barang Bukti Polda Riau.

Adapun tujuan per tahapan yang ingin dicapai dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Jangka Pendek

a. Output

- 1) Terlaksananya uji coba pelayanan “TAMU Online” bagi tahanan di Polda Riau
- 2) Terlaksananya sinergitas dengan stake holder eksternal untuk memberikan pelayanan bagi tahanan
- 3) Tersedianya jukrah Kapolda Riau tentang pelayanan “TAMU Online”
- 4) Tersedianya SOP Pelayanan “Tamu Online”

b. Outcome

- 1) Pejabat Utama Polda Riau, tahanan dan masyarakat (keluarga tahanan) dapat menggunakan dan memanfaatkan pelayanan “TAMU Online”.
- 2) Hak kunjungan bagi tahanan di Rumah Tahanan Polda Riau lebih cepat, efisien, praktis dan sesuai dengan yang diharapkan



2. Tujuan Jangka Sedang/ Menengah

a. Output

- 1) Terwujudnya peningkatan kemampuan stake holder dalam memberikan layanan bagi tahanan dalam pelayanan “TAMU Online”
- 2) Terlaksananya hak kunjungan bagi tahanan dalam pelayanan “TAMU Online” di Polda Riau serta seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau.

b. Outcome

- 1) Stake holder mampu memberikan layanan bagi tahanan dalam pelayanan “TAMU Online”
- 2) Polda Riau serta seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau, tahanan dan masyarakat dapat menggunakan dan memanfaatkan pelayanan “TAMU Online”.
- 3) Hak kunjungan bagi tahanan di seluruh Polres dan Polsek dalam ruang lingkup wilayah Polda Riau didapatkan dengan lebih cepat, efisien, praktis dan sesuai dengan yang diharapkan

3. Tujuan Jangka Panjang

a. Output

- 1) Terlaksananya kunjungan bagi tahanan dalam pelayanan “TAMU Online” secara massiv dan berkelanjutan di seluruh Kepolisian Se-Indonesia
- 2) Terlaksananya peningkatan kinerja Direktorat Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau dalam pemberian layanan bagi tahanan di lingkungannya

b. Outcome

- 1) Masyarakat beserta seluruh instansi Kepolisian di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik



- Indonesia dapat menggunakan dan memanfaatkan pelayanan “TAMU Online”.
- 2) Pelayanan “TAMU Online” dapat memberi manfaat secara nasional.
 - 3) Hak kunjungan bagi tahanan di seluruh Indonesia bisa didapatkan dengan lebih cepat, efisien, praktis dan sesuai dengan yang diharapkan.

C. Manfaat Proyek Perubahan

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari Proyek perubahan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Internal Polri

- a. Bagi Direktorat Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau, yaitu
 - 1) Meningkatkan partisipasi, kontribusi sebagai bantuan teknis dan praktis dalam rangka memberikan layanan kunjungan bagi tahanan secara massiv ditandai dengan adanya peningkatan jumlah tamu/ masyarakat yang mengunjungi tahanan di rumah tahanan Polda Riau (untuk jangka Panjang)
 - 2) Penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi selama ini
 - 3) Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perawatan Tahanan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat terimplementasi sebagaimana mestinya di Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau dengan ditandai dengan pelaksanaan tugas dan fungsi yang memenuhi kriteria aturan ini serta terlaksananya hak kunjungan bagi tahanan di lingkungan ini



- b. Bagi pimpinan (Kapolda, Wakapolda, Dirreskrimum, Dirreskrimsus dan Dirreskrimsus), yaitu dapat memberikan dukungan dan bantuan teknis kepada DirTahti
- c. DitNarkoba Polda Riau. Ditkrimum Polda Riau serta DitKrimsus Polda Riau yaitu, mempunyai akses yang mudah, cepat dan efisien dengan keluarga dan/atau sahabat serta penasihat hukum tahanan sehingga membantu proses penyidikan

2. Manfaat Bagi Eksternal

- a. Bagi Masyarakat
 - 1) Hak tahanan untuk mendapatkan kunjungan sesuai dengan hasil yang diharapkan
 - 2) Memangkas waktu dan biaya jika dibandingkan dengan berkunjung langsung ke kantor polisi khususnya ke sel tahanan.
 - 3) Masyarakat dapat memberikan penguatan mental serta ketenangan psikis terhadap tahanan
 - 4) Masyarakat dan tahanan mendapatkan pelayanan publik yang memuaskan
 - 5) Mempunyai wawasan terkait pelayann “Tamu Online”
- b. Bagi Penasehat hukum, dapat memberikan edukasi dan bantuan hukum serta memantau kondisi tahanan yang sudah menjadi kliennya.

3. Manfaat Secara Umum

Terciptanya sebuah sistem terintegrasi dan kolaboratif berbasis digitalisasi sebagai fungsi kontrol antara masyarakat, tahanan, penasehat hukum, Penyidik, petugas penjaga tahanan dan Pimpinan Polri sehingga dapat dipastikan proses penahanan terutama kunjungan bagi tahanan secara ilmiah dapat berjalan dengan baik, benar dan lancar.



D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Proyek Perubahan ini sesuai dengan bidang tugas penulis sebagai Direktur Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau yang memiliki kebijakan dan kewenangan dalam mengatur bagaimana organisasi Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau dapat beradaptasi mempunyai langkah strategis dan kolaboratif dengan *mind set* digitalisasi dalam menghadapi VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity*) di era revolusi industry 4.0 ini.

Strategi Sistem Terintegrasi dengan stake holder internal dan eksternal secara ilmiah dalam rangka mendukung kunjungan bagi tahanan melalui program pelayanan “TAMU Online” di wilayah pelayanan /Service Area Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau sesuai dengan program prioritas presiden yang fokus pada Reformasi Birokrasi Tematik yaitu Digitalisasi Administrasi Pemerintahan.

E. Tahapan Strategi Rencana Proyek Perubahan

1. Kegiatan

Untuk mendukung suksesnya suatu proyek perubahan maka diperlukan suatu *tools* yang disebut *roadmap* atau *milestone*. *Tools* ini dibutuhkan sebagai rincian dari tahapan proyek yang akan dilakukan dengan susunan yang sistematis mengenai pelaksanaan suatu program kegiatan dalam kurun waktu tertentu agar rencana perubahan ini selesai dan berhasil tepat waktu. *Milestone* tersebut ialah sebagai berikut:



TAHAPAN DAN JENIS KEGIATAN		PENANGGUNG JAWAB	WAKTU PELAKSANAAN								OUTPUT	
A. Tahapan Jangka Pendek			September			Oktober				November		Laporan Perubahan Proyek
			III	IV	V	I	II	III	IV	I	II	
1.	Menghadap mentor untuk melaporkan rencanaimplementasi proper Pelayanan “TAMU Online) selama dua bulanke depan, meminta saran dan masukan	Project Leader										Catatan arahanmentor serta masukan Pelayanan “TAMU Online” dan foto kegiatan
2.	Pembentukan dan pembuatan Sprint Tim Efektif	Project Leader										Dokumentasi, Sprint Tim Efektif
3.	Menyelenggarakan rapat dan koordinasi dengan Tim efektif dan stake holder	Project Leader										Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen
4.	Membuat SOP "Tamu Online"	Project Leader										SOP "Tamu Online"
5.	Jukrah Kapolda Riau tentang pelayanan “Tamu Online”	Project Leader										Jukrah pelayanan “Tamu Online”
6.	Melaksanakan sosialisasi "Tamu Online" melalui Media Sosial (IG, FB dan youtube) serta media online, Dittahti Polda Riau, Dit Krimum, Dit Krimsus, Dit Narkoba Polda Riau, masyarakat (keluarga tahanan) dan tahanan Polda Riau.	Project Leader										Dokumentasi
5.	Melaksanakan uji coba "Tamu Online"	Project Leader										Dokumentasi, Data tamu online
6.	Melaksanakan Evaluasi	Project Leader										Dokumentasi, Data tamu online, Daftar Hadir, Notulen

7.	Penyusunan laporan implementasi proyek perubahan Pelayanan “TAMU Online	Project Leader										Tersusunnya laporan yang siap disetujui oleh mentor dan coach, dokumentasi
8.	Penyiapan bahan seminar proyek perubahan Pelayanan “TAMU Online”	Project Leader										Tersusunnya laporan yang siap disetujui oleh mentor dan coach, dokumentasi

Tabel I. 3
Tahapan Kegiatan (*Milestone*) Jangka Pendek

TAHAPAN DAN JENIS KEGIATAN		PENANGGUNG JAWAB	WAKTU PELAKSANAAN																OUTPUT		
B. Tahapan Jangka Menengah			2024		2025												2026				Laporan Perubahan Proyek
			XI	XII	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	
1.	Menyelenggarakan rapat dan koordinasi "Tamu Online" dengan Tim efektif dan stake holder pada seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau	Project Leader																			Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen
2.	Melaksanakan Sosialisasi "Tamu Online" di seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau serta Sosialisasi ke Media Sosial (IG, FB, dan Youtube) serta media online	Project Leader																			Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen
3.	Mensosialisasikan SOP "Tamu Online" di seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau	Project Leader																			Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen



"TAMU ONLINE"

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERUPA TAMU ONLINE PADA DIREKTORAT TAHANAN DAN BARANG BUKTI POLDA RIAU



																					online
3.	Peningkatan pelayanan publik yang memuaskan	Project Leader																			Dokumentasi, Kepuasan pelayan bagi tahanan dan masyarakat, laporan hasil evaluasi dan monitoring pelaksanaan Tamu online

Tabel I. 4
Tahapan Kegiatan (Milestone) Jangka Menengah/Sedang dan Jangka Panjang





2. Stake Holder Proyek Perubahan

NO.	TAKE HOLDER INTERNAL	IDENTIFIKASI		DESKRIPSI	NILAI
		POSISI	PENGARUH		
1	2	3	4	5	6
A STAKE HOLDER INTERNAL					
	Kapolda Riau	Promoter ++++	Sangat Tinggi	Sebagai <i>Stakeholder</i> Utama (SU) karena memiliki kewenangan dan pengaruh sangat tinggi dalam keberhasilan Proyek perubahan	9
	Kepala Bidang Hukum	Promoter ++++	Sangat Tinggi	Sebagai <i>Stakeholder</i> Utama (SU) karena memiliki kewenangan dan pengaruh sangat tinggi dalam keberhasilan Proyek perubahan	9
	Anggota Dittahti	Defender ++	Tinggi	Sebagai <i>Stakeholder</i> Sekunder (SS) karena tidak memiliki Kewenangan tapi memiliki ketertarikan yg tinggi terhadap Proyek perubahan	7
	kasubdit Pengamanan Tahanan	Latent ++	Sedang	Sebagai <i>Stakeholder</i> Sekunder (SS) karena memiliki Kewenangan dan pengaruh yang tinggi namun belum begitu tertarik terhadap Proyek perubahan	7
	kasubdit perawatan tahanan	Latent ++	Sedang	Sebagai <i>Stakeholder</i> Sekunder (SS) karena memiliki Kewenangan dan pengaruh yang tinggi namun belum begitu tertarik terhadap Proyek perubahan	7
	Psikolog	Latent ++	Sedang	Sebagai <i>Stakeholder</i> Sekunder (SS) karena memiliki Kewenangan dan pengaruh yang tinggi namun belum begitu tertarik terhadap Proyek perubahan	7
	Ustad/pencera mah dan Pendeta	Latent ++	Sedang	Sebagai <i>Stakeholder</i> Sekunder (SS) karena memiliki Kewenangan dan pengaruh yang tinggi namun belum begitu tertarik terhadap Proyek perubahan	7
B STAKE HOLDER EKSTERNAL					
	Telkomsel	Latent ++	Sedang	Sebagai <i>Stakeholder</i> Sekunder (SS) karena memiliki Kewenangan dan pengaruh yang tinggi namun belum begitu tertarik terhadap Proyek perubahan	5
	Masyarakat (keluarga tahanan)	Apathetic +/-	Rendah	Sebagai <i>Stakeholder</i> Primer (SP) karena memperoleh manfaat dari Proyek perubahan	5

Tabel I. 5
Identifikasi Stakeholder



KETERANGAN:

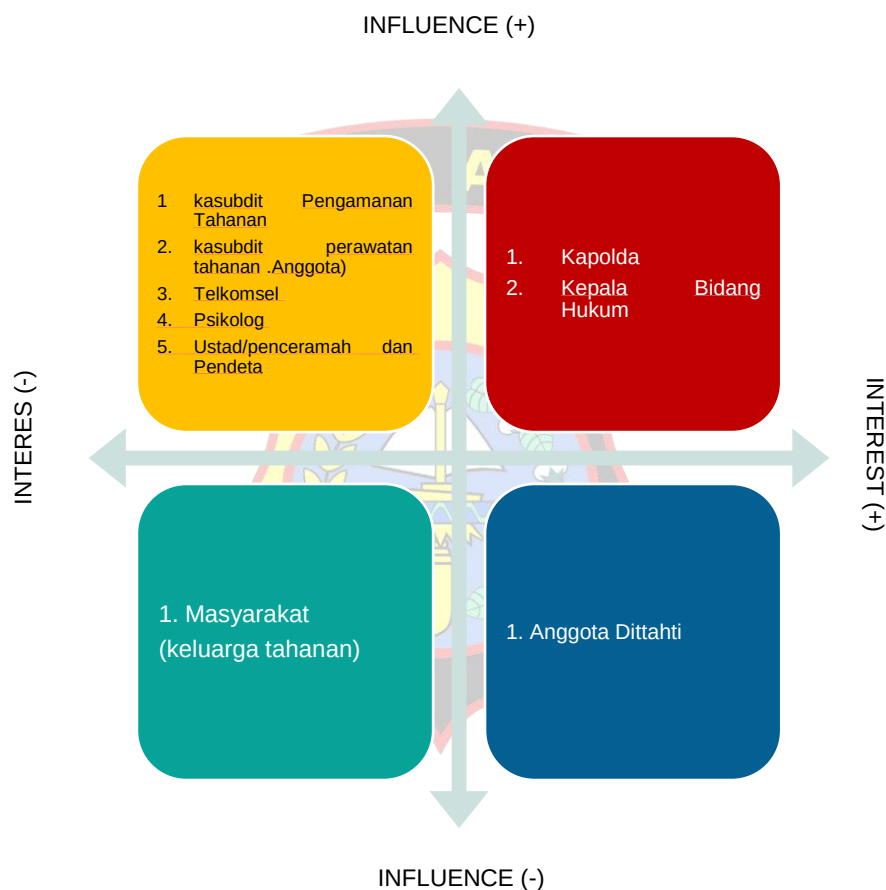
Posisi

- ++++ = Promoter
- +++ = Defender
- ++ = Latents
- +/- = Apathetic

Pengaruh

- ≥ 9 = Sangat Tinggi
- 6 – 8 = Tinggi
- 3 – 5 = Sedang
- 1–2 = rendah

Berdasarkan kriteria di atas, maka Kekuatan Pengaruh *Stakeholders* dapat dipetakan dalam 4 (empat) kuadran sebagai berikut:



Gambar I. 2
Kuadran *Stake Holders*

Untuk masing-masing kelompok stakeholders, strategi komunikasi (Dialog Strategis) yang dibangun adalah sebagai Berikut:



a. Promoters

- 1) Membangun komunikasi berupa konsultasi, dukungan, motivasi dan pelaporan dengan cara memberikan informasi untuk meyakinkan bahwa rencana proyek perubahan yang diusulkan sangat diperlukan dan berguna bagi organisasi, terkait dengan maksud, tujuan, manfaat, dan output yang dihasilkan dari perubahan
- 2) Melaksanakan Koordinasi dari aspek hukum terhadap pelaksanaan kunjungan online dalam pelayanan “TAMU Online” yang dijalin dengan pihak eksternal yaitu provider Telkomsel dengan Kepala Bidang Hukum Polda Riau

b. Defenders

- 1) Membangun komunikasi dalam bentuk penyampaian informasi dan instruksi dengan cara menyampaikan maksud, tujuan, manfaat, dan output yang dihasilkan, sehingga pelayanan “TAMU Online” dapat berjalan efektif
- 2) Membangun komunikasi dan koordinasi dengan rapat internal
- 3) Melaksanakan monitoring/pengawasan dan evaluasi pelayanan “TAMU Online” dalam Satker DitTahti Polda Riau

c. Latens

- 1) Melakukan komunikasi strategis yang efektif berupa koordinasi dan Kerjasama dalam penyelenggaraan jaringan internet (*wifi*) dengan provider Telkomsel
- 2) Melaksanakan pelayanan “TAMU online”
- 3) Melaksanakan sosialisasi pelayanan “TAMU online” kepada masyarakat



d. *Apathetics*

- 1) Mengajak mereka yaitu para tahanan dan keluarga tahanan untuk terlibat langsung dalam pelaksanaan rencana proyek perubahan
- 2) Memberikan manfaat bagi para tahanan dalam pelayanan "TAMU Online."





BAB II LAPORAN IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

A. Capaian Hasil Implementasi Proyek Perubahan

Pada bagian ini akan diuraikan hasil capaian rencana strategis yang dijabarkan dari milestone proyek perubahan pelayanan “TAMU Online”. Adapun hasil capaian yang dimaksudkan ialah sebagaimana dalam tabel berikut:

No. Urut & Tanggal	Jenis Kegiatan	Output & Evidence	Waktu/ Bulan (2024)			
			Agustus	September	Oktober	November
PERIODE TAKING OWNERSHIP (24 s.d. 30 Agustus 2024)						
1 (25. 08)	Melakukan Taking Ownership dengan Kabid Hukum Polda Riau meminta dukungan dan kesediaan menjadi Mentor	Catatan arahan& foto terlampir	✓			
2 (25. 08)	Mengajukan form persetujuan dan dukungan Mentor	Surat persetujuan, Foto terlampir	✓			
3 (29. 08)	Bertemu dengan pihak Telkomsel untuk mengkomunikasikan gagasan proyek perubahan, meminta saran dan masukan termasuk rencana bekerja sama dalam penggunaan provider tersebut	Foto terlampir	✓			
4 (30. 08)	Bertemu dengan Mentor untuk menanyakan tahapan proper dan pandangan dari aspek hukum terhadap program “Tamu online” yang dijalani dengan pihak	Catatan arahan dan foto terlampir	✓			



	eksternal yaitu provider Telkomsel					
PERIODE IPP - MINGGU III (16 s.d. 22 September 2024)						
1 (17. 09)	Menghadap mentor untuk melaporkan rencana implementasi proper Pelayanan "TAMU Online" selama dua bulan ke depan, meminta saran dan masukan	Catatan arahan mentor serta masukan Pelayanan "TAMU Online" dan foto kegiatan terlampir		Tercapai		
2 (17. 09)	Pembentukan dan pembuatan Sprint Tim Efektif	Tersusunnya sprint Tim Efektif dokumentasi terlampir		Tercapai		
3 (18. 09)	Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pihak Telkomsel membahas pemasangan internet/ wifi	Dokumentasi terlampir		Tercapai		
3 (18. 09)	Menyelenggarakan rapat dan koordinasi dengan Tim efektif dan stake holder	Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen terlampir		Tercapai		
4 (19. 09)	Membuat SOP "Tamu Online"	SOP "Tamu Online" terlampir		Tercapai		
6 (20.09)	Jukrah Kapolda Riau tentang pelayanan "Tamu Online"	Jukrah terlampir		Tercapai		
IPP MINGGU IV (23 s.d. 29 September 2024)						
1 (25.09)	Melaksanakan sosialisasi Program Pelayanan "Tamu Online" kepada Tahanan DitTahti Polda Riau	Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen				
IPP MINGGU V (30 September 2024)						
1 (30.09)	Melaksanakan sosialisasi Program Pelayanan "Tamu Online"	Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen		Tercapai		



	Online" kepada Masyarakat; Sosialisasi ke Media Sosial (IG, FB, dan youtube); serta media online					
IPP MINGGU IV (21 s.d 27 Oktober 2024)						
1 (24.10)	Menyelenggarakan rapat dan koordinasi dengan Tim efektif dan stake holder untuk persiapan pelaksanaan pelayanan "TAMU Online"	Dokumentasi, Daftar Hadir, Notulen			Tercapai	
IPP MINGGU II (4 s.d 10 November 2024)						
1 (05.11)	Melaksanakan uji coba Pelayanan "Tamu Online"	Dokumentasi, Data tamu online				Tercapai
2 (05.11)	Evaluasi pelaksanaan proyek perubahan Pelayanan "TAMU Online"	Dokumentasi, Data tamu online, Daftar Hadir, Notulen				Tercapai
3 (07. 11)	Penyusunan laporan implementasi proyek perubahan Pelayanan "TAMU Online"	Tersusunnya laporan yang siap disetujui oleh mentor dan coac dokumentasi Terlampir				Tercapai
4 (08 s/d 10. 11)	Penyiapan bahan seminar proyek perubahan Pelayanan "TAMU Online"	Tersusunnya laporan yang siap disetujui oleh mentor dan coach dokumentasi Terlampir				Tercapai

Tabel II. 1
Capaian Hasil Implementasi Proyek Perubahan



Lampiran II. 1
Dokumentasi Menghadap Mentor

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH RIAU
DIREKTORAT TAHANAN DAN BARANG BUKTI

DAFTAR ABSENSI DALAM RANGKA
RAPAT PEMBUATAN TIM EFEKTIF TAHUNAN KETEMU ONLINE
Senin, 16 September 2024

NO	NAMA	PANGKAT/NIP	JABATAN	TTD
1	HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K.	AKBP78051183	DIR TAHITI POLDA RIAU	
2	MASRAH BORU SARAGIH, S.H.M.H.	KOMPOL/88040025	WADIR TAHITI POLDA RIAU	
3	AHMAD FIDAU, S.A.P.	KOMPOL/74070272	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
4	FIRMAN, M.H.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
5	KHARIL, S.H.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
6	ADI SUSANTO, S.H.	AKP80100799	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
7	MULYADI	PTU/7308585	PS KASIT 1 SUAGATAH SUBDIT PAMTAN DITTAHTI POLDA RIAU	
8	LAURA KRISHA	IPDA/78120011	PS KASIT 1 SUAGATAH SUBDIT PAMTAN DITTAHTI POLDA RIAU	
9	DR. ZULFAR HANU	IPDA/78120011	PS KASIT 1 SUAGATAH SUBDIT PAMTAN DITTAHTI POLDA RIAU	
10	FIRMAN, S.H.M.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
11	ADRIAN, S.P.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
12	Linda	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
13	Chen Angen Sept	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
14	M. PUTRA	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
15	KEVING W.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	

Pekabaru, 16 September 2024
DIREKTUR TAHANAN DAN BARANG BUKTI POLDA RIAU
HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NIP. 78051183

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH RIAU
DIREKTORAT TAHANAN DAN BARANG BUKTI

DAFTAR ABSENSI DALAM RANGKA
RAPAT DAN KOORDINASI DENGAN TIM EFEKTIF DAN STAKE HOLDER
Kamis, 19 September 2024

NO	NAMA	PANGKAT/NIP	JABATAN	TTD
1	HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K.	AKBP78051183	DIR TAHITI POLDA RIAU	
2	MASRAH BORU SARAGIH, S.H.M.H.	KOMPOL/88040025	WADIR TAHITI POLDA RIAU	
3	AHMAD FIDAU, S.A.P.	KOMPOL/74070272	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
4	FIRMAN, M.H.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
5	KHARIL, S.H.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
6	ADI SUSANTO, S.H.	AKP80100799	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
7	MULYADI	PTU/7308585	PS KASIT 1 SUAGATAH SUBDIT PAMTAN DITTAHTI POLDA RIAU	
8	LAURA KRISHA	IPDA/78120011	PS KASIT 1 SUAGATAH SUBDIT PAMTAN DITTAHTI POLDA RIAU	
9	DR. ZULFAR HANU	IPDA/78120011	PS KASIT 1 SUAGATAH SUBDIT PAMTAN DITTAHTI POLDA RIAU	
10	FIRMAN, S.H.M.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
11	ADRIAN, S.P.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
12	Linda	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
13	Chen Angen Sept	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
14	M. PUTRA	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	
15	KEVING W.	AKP78050181	KASUBIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	

Pekabaru, 19 September 2024
DIREKTUR TAHANAN DAN BARANG BUKTI POLDA RIAU
HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NIP. 78051183

Lampiran II. 2
Daftar Hadir Rapat Pembentukan Tim Efektif dan
Daftar Hadir Rapat Tim Efektif

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH RIAU
DIREKTORAT TAHANAN DAN BARANG BUKTI

SURAT PERINTAH
Nomor : Sprin / 225 / IX/HUB.6.6/2024

Pertimbangan : bahwa dalam rangka pelaksanaan tugas Proyek Perubahan peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II T.A. 2024, maka dipandang perlu mengeluarkan Surat Perintah.

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja pada Tingkat Polda;
3. Surat Perintah Kepala Kepolisian Daerah Riau Nomor: Sprin/2044/VI/DK.2.3/2024 tanggal 29 Juli 2024 tentang penunjukan untuk mengikuti seleksi calon peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II T.A. 2024.

DIPERINTAHKAN

Kepada : NAMA, PANGKAT DAN JABATAN YANG TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH

Untuk : 1. disamping melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari-hari, ditunjuk sebagai Tim Efektif dalam Proyek Perubahan peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II T.A. 2024;
2. melaksanakan koordinasi dan kerja sama yang sebaik-baiknya dalam rangka kelancaran pelaksanaan kegiatan dimaksud;
3. melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Dittah Ti Polda Riau;
4. melaksanakan perintah ini dengan saksama dan penuh rasa tanggung jawab.

Selesai.

Dikeluarkan di Pekanbaru pada tanggal 22 September 2024
DIREKTOR TAHANAN DAN BARANG BUKTI POLDA RIAU

HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78051183

Tembusan :
1. Kapolda Riau;
2. Wakilpolda Riau;
3. Inwaspda Polda Riau.

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH RIAU
DIREKTORAT TAHANAN DAN BARANG BUKTI

LAMPIRAN SPRIN DITTAHTI POLDA RIAU
NOMOR : SPRIN - 225 / IX/HUB.6.6/2024/Disubh
TANGGAL : 19 SEPTEMBER 2024

NO	NAMA	PANGKAT/NRP	JABATAN	TUGAS	KEY
1	HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K.	AKBP778051183	DIR TAHTI POLDA RIAU	PENANGGUNG JAWAB / KETUA TIM	
2	MASRIAH BORU SARAGBI, S.I.K., M.H.	KOMPOL/98040025	WADIR TAHTI POLDA RIAU	KOORDINATOR	
3	AGUNG WIBAWA	BRIPKA/95050438	BAMIN SUBBAGREMIN DITTAHTI POLDA RIAU	SEKERTARIS	
4	GINDY AMELIA PRAMUDITA, S.H.	BRIGADIR/96030006	BAMIN SUBDIT PAMTAH DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	
5	KOTI DEO AGISTI, S.H.	BRIGADIR/96080227	BAMIN SUBBAG RENMIN	ANGGOTA	
6	AHMAD FIRDALUS, S.A.P.	KOMPOL/74070272	KASUBDIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	TIM SOSIALISASI	
7	FIRMAN, M.H.	AKP/76090181	KASABAGAS SUBDIT PAMTAH DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	
8	ADI SUBANTO, S.H.	AKP/80100799	KASIPAMBARUK SUBDIT BARUK	ANGGOTA	
9	LAURA KRISHA	IPDA/76120011	SUBDIT PAMTAH DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	

LAMPIRAN SPRIN DITTAHTI POLDA RIAU
NOMOR : SPRIN - 225 / IX/HUB.6.6/2024/Disubh
TANGGAL : 19 SEPTEMBER 2024

10	SEPTA NELZA WIRNI	BRIPKA/87090202	BAMIN SUBBAG RENMIN DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	
11	RAMBE HASIBUAN	BRIPKA/88040921	BAMIN SUBDIT BARUK	ANGGOTA	
12	ADDINUL, S.pel	BRIGADIR/95060058	BAMIN SUBDIT PAMTAH DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOA	
13	LIDIA OKTAVIANA	BRPTU/96100318	BAMIN SUBBAGREMIN DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	
14	KHARIL, S.H.	AKP/76090181	KASIHATTAH SUBDIT HARWATTAH	TIM PERANGKAT/PERLENGKAPAN	
15	MAWARDI PUTRA	AIPTU/81030411	PS. KAUREN SUBBAGREMIN DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	
16	DEDE ANNIR ZAELANI	BRIPKA/88101688	BAMIN SUBDIT HARWATTAH DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	
17	EKO PRAYITNO	BRIGADIR/96080347	BAMIN SUBBAGREMIN DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	
18	ADRIVAL M.A.	BRIPDA/02050516	BA DITTAHTI POLDA RIAU	TIM DOKUMENTASI	
19	SUKARNO	BRIPDA/02080444	BA DITTAHTI POLDA RIAU	ANGGOTA	

Dikeluarkan di Pekanbaru pada tanggal 19 September 2024
DIREKTOR TAHANAN DAN BARANG BUKTI POLDA RIAU

HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78051183

Lampiran II. 3 Sprin Tim Efektif

Faktor kunci keberhasilan pencapaian proyek perubahan Pelayanan “TAMU Online” salah satunya ditandai dengan terpenuhinya *output* atau produk yang telah direncanakan pada tahap jangka pendek. Output/ Produk yang telah dihasilkan pada tahap jangka pendek antara lain ialah:

1. Pelayanan “TAMU Online” dengan memanfaatkan *whatssap*
2. Jukrah Kapolda Riau untuk Pelayanan “TAMU Online”
3. SOP Pelayanan “TAMU Online”
4. Terlaksananya hak kunjungan bagi tahanan dalam “Tamu Online” di Polda Riau

Pelayanan “Tamu Online” dengan berbasis digitalisasi sebagai implementasi kepemimpinan digital adalah bentuk strategi solusi yang



paling tepat dan kolaboratif terhadap permasalahan tidak terakomodirnya hak kunjungan bagi tahanan yang terjadi selama ini dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki pihak keluarga maupun penasehat hukum para tahanan. Pelayanan “TAMU Online” merupakan suatu terobosan inovatif yang pertama kali di Indonesia (belum pernah ada sebelumnya).

Tahanan dan masyarakat (keluarga tahanan) untuk dapat mengaplikasikan pelayanan “TAMU Online” melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Masyarakat menghubungi *hot line service* pada nomor 085374339085 untuk membuat janji kunjungan online dengan tahanan
2. Masyarakat mendapatkan jadwal kunjungan online dengan tahanan yang akan diberitahukan oleh pihak Dit Tahti Polda Riau melalui pesan *whatsapp* dari nomor *hot line service*
3. Pada hari dan jam yang telah dijadwalkan maka masyarakat akan dihubungkan petugas Dit Tahti Polda Riau dengan tahanan bersangkutan untuk melakukan kunjungan online melalui *Video Call whatsapp* pada *smartphone* yang telah disediakan oleh petugas Dit Tahti Polda Riau dengan batas waktu yang telah ditentukan selama 15 (lima belas) menit.

B. Deskripsi Kepemimpinan Digital

“Pemimpin adalah orang yang memimpin kelompok dua orang atau lebih, baik organisasi maupun keluarga. Sedangkan kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”⁸

Dengan perkembangan teknologi dan globalisasi sekarang telah hadir kepemimpinan digital. kepemimpinan digital dikenal juga dengan

⁸ Ermaya Suradinata. 1997. Pimpinan dan Kepemimpinan Pemerintah Pendekatan Moral. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, hal. 34.



istilah Kepemimpinan 4.0. Pemimpin Digital adalah seorang pemimpin yang menggunakan teknologi digital untuk memberikan dorongan dan mengarahkan resources yang ada untuk pencapaian tujuan organisasi. Teknologi digital yang dimaksudkan ialah antara lain dengan menggunakan instrument digital agar lebih efisien, meningkatkan layanan publik menggunakan digital agar efektif, memanfaatkan Sumber Daya Manusia dan berinovasi guna peningkatan pencapaian output dengan berkolaborasi.

Kepemimpinan digital dalam istilah asing juga disebut sebagai *e-leadership*. *e-leadership* terjadi dalam konteks ruang lingkup *e-environment* di mana pekerjaan dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi terutama melalui jaringan internet. Dalam konteks ini tidak hanya komunikasi tetapi juga terkait dengan pengumpulan dan penyebaran informasi antara pengikut dan pemimpin juga terjadi melalui media elektronik

C. Implementasi Strategi Marketing

1. Dukungan Stake Holders

Salah satu tujuan dari *marketing* sektor publik adalah memastikan agar produk kebijakan yang dibuat mempunyai nilai penerimaan dan memiliki manfaat serta berhasil mengubah perilaku konsumennya. Untuk mengenalkan produk Pelayanan “TAMU Online), maka Dit Tahti Polda Riau, dilakukan kegiatan promosi dan sosialisasi sebagai strategi marketing dengan metode **4P1C**, adalah sebagai berikut:

a. *Produck*,

Poduck yang dimaksud terdiri dari:

- 1). pelayanan “Tamu Online”, Kerjasama dengan Psikolog dan Binrohtal serta Provider Telkomsel



Lampiran II. 4
Dokumentasi pelayanan “Tamu Online” tahanan dengan keluarganya melalui Video Call *Whatsapp*



Lampiran II. 5
Dokumentasi Pertemuan dengan Pihak Teklomsel Dalam Rangka Menjalin Kerjasama



Lampiran II. 6
Dokumentasi Pertemuan dengan Rohaniawan dan Psikolog Dalam
Rangka Menjalin Kejrjasama

2). Jukrah Kapolda Riau mengenai Pelayanan “TAMU Online”

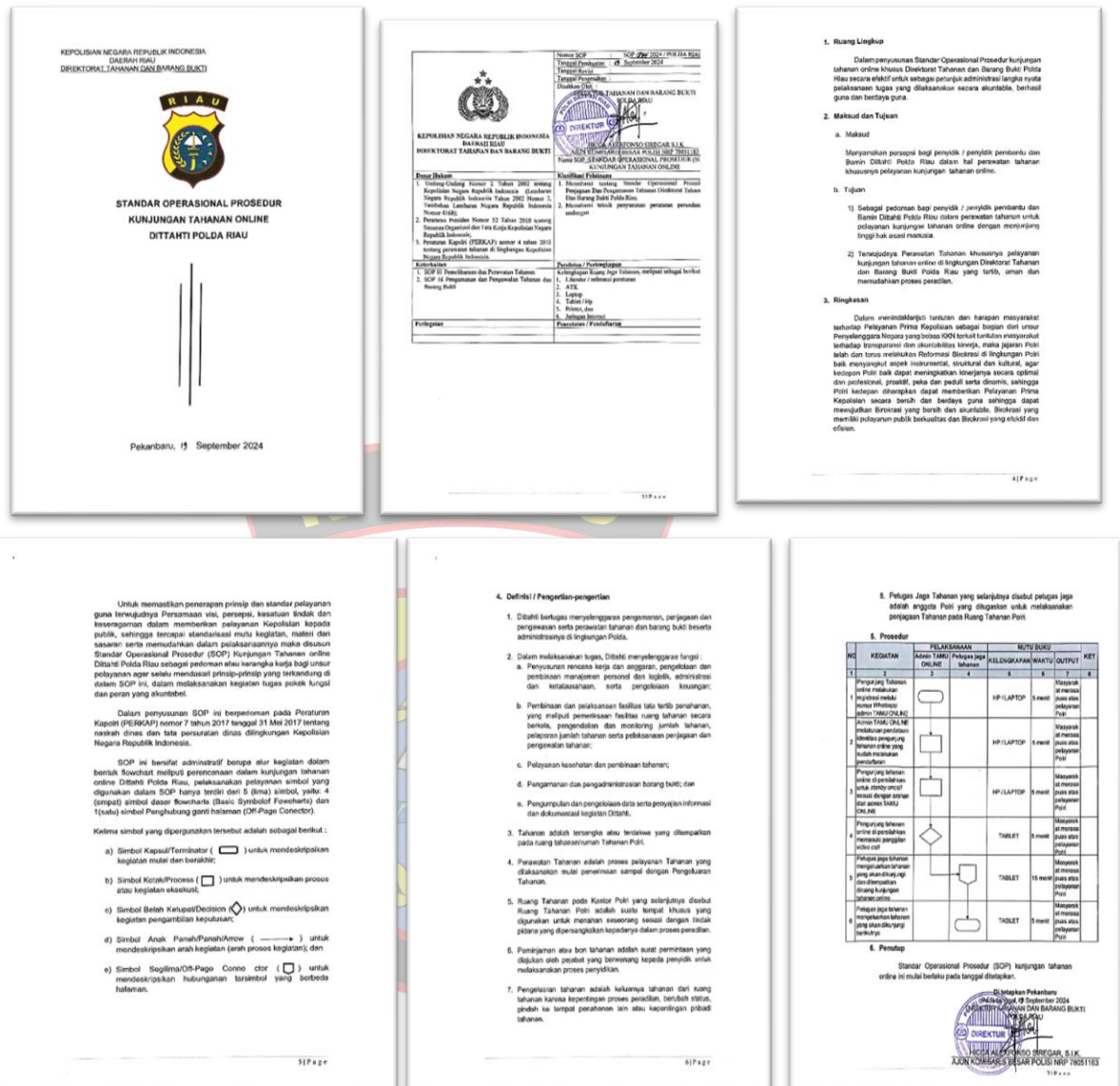
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH RIAU	
 SURAT TELEGRAM	
DARI : KAPOLDA RIAU	DERAJAT : KILAT KLASIFIKASI: BIASA
KEPADA : 1. KAPOLRESTA PKU 2. KAPOLRES JIRAN POLDA RIAU	
TEMBUSAN : 1. KAPOLDA RIAU 2. IRWASDA POLDA RIAU 3. KABIDPROPAM POLDA RIAU 4. DIRRESKRIMUM POLDA RIAU	
NOMOR: ST/951/IX/KEP/2024	TGL 20-9-2024
AAA TTK REF TTK DUA	
SATU TTK UNDANG-UNDANG NO 2 THN 2002 TTG KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TTK	
DUA TTK PERKAP NO 4 THN 2015 TTG PERAWATAN TAHANAN DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TTK	
TIGA TTK SOP NO 234/2024/POLDA RIAU TTG KUNJUNGAN TAHANAN ONLINE TTK	
BBB TTK SEHUBUNGAN REF TSB DI ATAS KMA DIBERITAHUKAN KPD KA UTK DPT MENYELENGGARAKAN BESUK ONLINE DGN KETETAPAN SBB TTK DUA	
SATU TTK MEMBERITAHUKAN / MENYIARKAN / MEMBUAT SPANDU DAN BANNER TERKAIT INFORMASI BESUK ONLINE TTK	
DUA TTK MENYEDIAKAN RUANG DAN ALAT KOMUNIKASI YG TERHUB DGN INTERNET YG BAIK DEMI KELANCARAN BESUK ONLINE DAN MENCANTUMKAN CALL CENTER (NO HANDPHONE) DISETIAP SPANDUK SBB ADMIN PENDAFTARAN BESUK ONLINE TTK	
TIGA TTK MEMBERIKAN KESEMPATAN KPD TAHANAN SCR BERGANTIAN UTK MELAKUKAN BESUK ONLINE SESUAI DGN SOP 234 TTG KUNJUNGAN TAHANAN ONLINE TTK	
EMPAT TTK UTK HR DAN WKT BESUK ONLINE MENGACU PD PERKAB NO 4 THN 2015 TTG PERAWATAN TAHANAN DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TTK	
LIMA TTK	

2 SURAT TELEGRAM KAPOLDA RIAU NOMOR : ST/951/IX/KEP/2024 TANGGAL 20-9-2024	
LIMA TTK	SBG INFORMASI TAMBAHAN DPT MELIHAT VIDEO DI CHANNEL YOUTUBE DITTAHTI POLDA RIAU TTK
ENAM TTK	MELAPORKAN HSL PELAKSANAAN BESUK ONLINE KPD KAPOLDA RIAU UP DITTAHTI POLDA RIAU
CCC TTK	ST INI BERSIFAT JUKRAH UTK DILAKS TTK
DDD TTK	DUM TTK HBS
 KEPADA RIAU KAPOLDA RIAU KONSO SIREGAR S.I.K NRP 7801183	

Lampiran II. 7
Jukrah Kapolda Riau tentang Pelayanan “TAMU online”



3). SOP Pelayanan “TAMU Online



Lampiran II. 8
Dokumentasi SOP Pelayanan “Tamu Online”

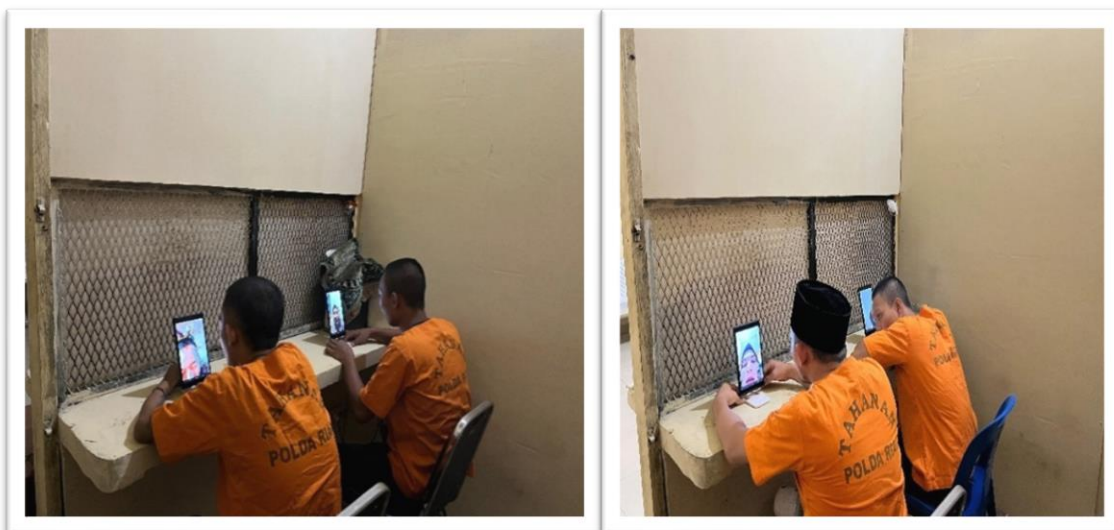
b. Place

yaitu Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau dan jajaran, yang bertujuan meningkatkan pelayanan kunjungan bagi tahanan Dit Tahti Polda Riau



c. Price

yaitu tersedianya Pelayanan “TAMU Online”, sehingga masyarakat (keluarga tahanan) tidak perlu lagi untuk mendatangi Polda Riau ketika ingin mengunjungi tahanan, terutama yang domisilinya jauh atau diluar kota.



Lampiran II. 9
Dokumentasi Ketersediaan Pelayanan “TAMU Online Bagi Masyarakat dan Tahanan Dit Tahti Polda Riau

HARI/TANGGAL : KAMIS / 28 / 11 / 2024									
NO	NAMA TAHANAN	NAMA PEMESUK	HUBUNGAN KELUARGA	ALAMAT	NO. TELP	BARANG BAWAAN	WAKTU DATANG	WAKTU SELESAI	KRITIK & SARAN
01	02	03	04		06	07	08	09	10
36	RISKA HANIKUSU	ASMAIDA	ibu		0813 96 47 3500	makanan	13.20		
37	Rizki		Suami	JL. SIAK	0821 7229 3693	Tamu Online	10.00 WIB	10.15 WIB	
38	Agus Sriadi	Rajha Yusa	Ibu	DUMAI	0813 0482 7195	Online	10.00 WIB	10.15 WIB	
39	Hadri Wibawa	Engki	Suami	BAKARUM	0822 6868 3924	Online	10.15 WIB	10.30 WIB	
40	HarVagzi Hilayai	Ridha	Suami	DUMAI	0812 7023 8798	Online	10.15 WIB	10.30 WIB	
41	Lusiana Nardung	Ahmad Samsuri	Calon Suami	SRAGEN	0817 871665	Online	10.30 WIB	10.45 WIB	
42	N. ANUN Nibun	Siti Bariah	Ibu kandung	MERANG	0896 439 7442	Online	10.30 WIB	10.45 WIB	
43	Ridha Aulia W. dora			BANDUNG	0818 3356 6934	Online	10.45 WIB	11.00 WIB	
44	Johan Kurniawan	Uti Satriyanti	Sepupu	PEKABONG	0818 5706 3236	Online	13.00 WIB	13.15 WIB	
45	Mahzarduddin	Purni Ayu	Istri	SUKSES	0884 439 97106	Online	13.20 WIB	13.40 WIB	
46	Johan Kurniawan	Yandi	Sepupu	BIDANG	0882 997 7257	Online	13.30 WIB	13.45 WIB	

Lampiran II. 10
Daftar Hadir Pelayanan “TAMU Online”



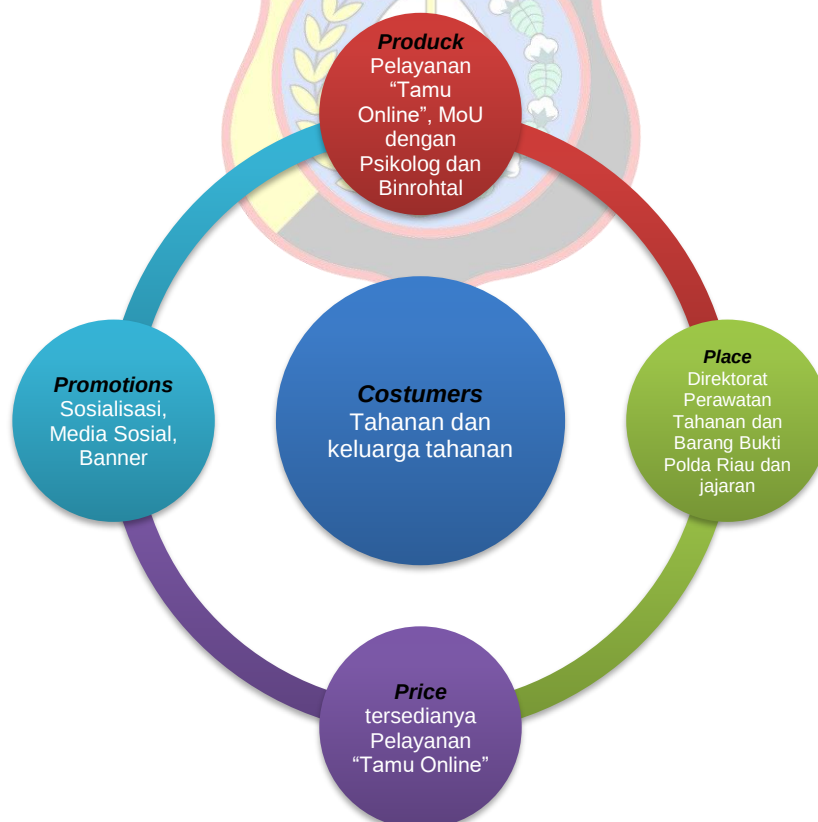
- d. *Promotions* , yaitu Sosialisasi melalui Media Sosial, Media online dan Banner

Merupakan pengenalan produk yang dilakukan kepada seluruh jajaran Dit Tahti Polda Riau, Dit Reskrimum Polda Riau, Dit Reskrimsus Polda Riau, Dit Narkoba Polda Riau, Tahanan Dit Tahti Polda Riau serta masyarakat, melalui:

- 1). Sosialisasi langsung mengenai pelayanan “TAMU Online” kepada Masyarakat dan tahanan di Rutan Polda Riau
- 2). Promosi melalui media sosial seperti facebook, Instagram dan youtuber serta media online
- 3). Pemasangan banner di tempa-tempat strategis yang mudah dilihat oleh orang.

- e. *Costumers*, yaitu Tahanan dan keluarga tahanan

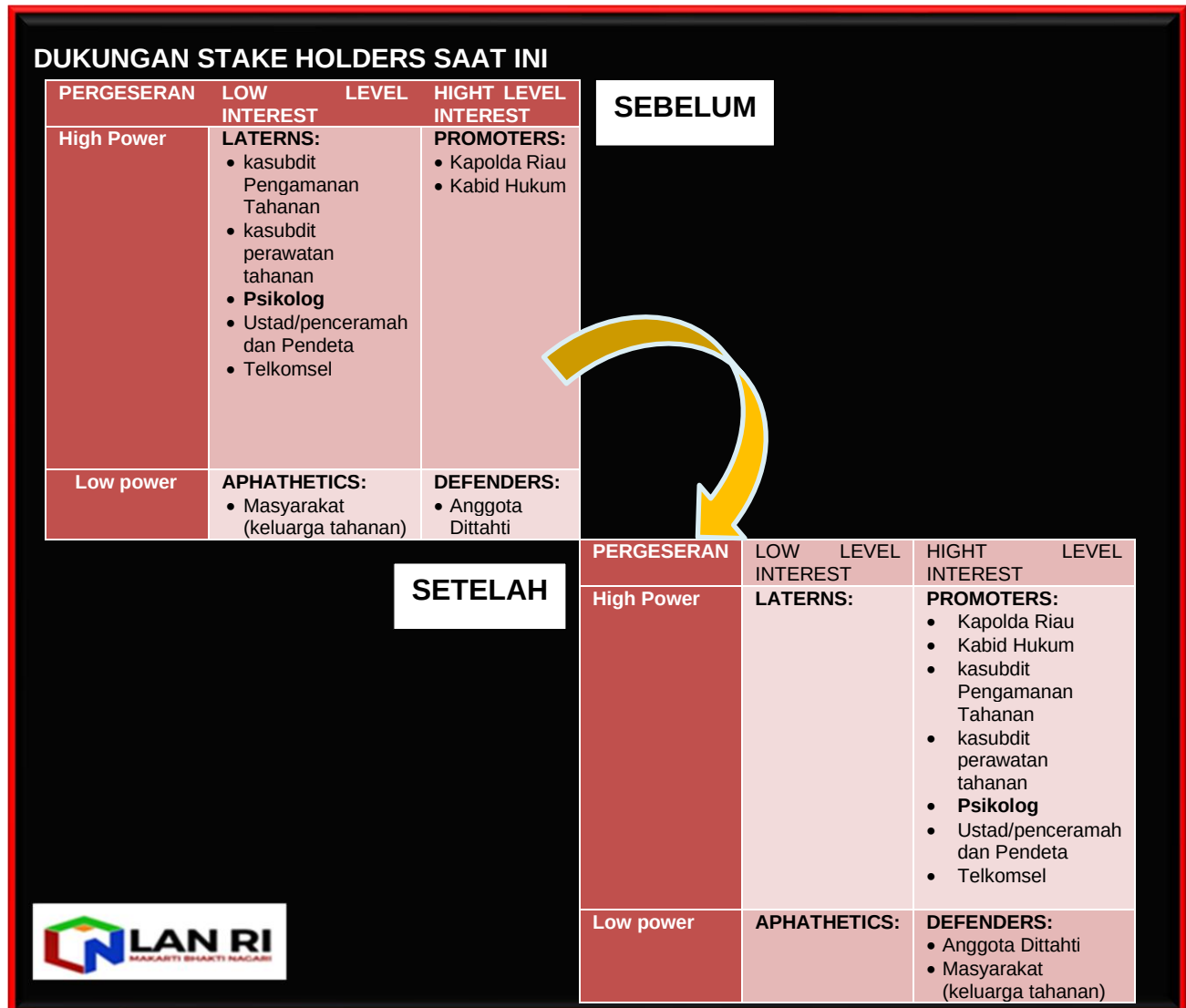
Strategi marketing proyek perubahan ini dapat digambarkan secara ringkas dalam gambar berikut:



Gambar II. 1



Strategi Marketing Market Proyek
Untuk mendukung tercapainya produk yang akan dihasilkan yaitu Pelayanan “TAMU Online), maka Dit Tahti Polda Riau dalam pelaksanaannya, melakukan beberapa langkah selaku *Project Leader*, yaitu :



Gambar II. 2
Kuadran Pergeseran Sikap Dukungan Stake Holders

a. Strategi Komunikasi (Dialog Strategis)

Strategi komunikasi melalui dialog strategis telah dilakukan bersama tim efektif dalam upaya untuk mempengaruhi stakeholder internal maupun eksternal untuk mendukung gagasan inovasi



proyek perubahan ini, yaitu sebagai berikut:

1). Strategi merubah stake holder laterns ke Promoters

Strategi yang dilakukan untuk mempengaruhi stakeholder yang memiliki pengaruh besar tetapi tidak memiliki kepentingan dengan proyek perubahan ini (kasubdit Pengamanan Tahanan, kasubdit perawatan tahanan, Psikolog, Ustad/penceramah dan Pendeta Telkomsel) adalah sebagai berikut:

- a). Bertemu secara langsung dengan kasubdit Pengamanan Tahanan, kasubdit perawatan tahanan, Psikolog, Ustad/penceramah dan Pendeta Telkomsel, kemudian melakukan komunikasi langsung untuk memberikan penjelasan dan keyakinan atas gagasan proyek perubahan melalui presentasi. Meyakinkan bahwa Pelayanan “TAMU Online” pada dasarnya akan memberikan manfaat, dimana selain bermanfaat untuk masyarakat juga akan bermanfaat untuk personil dari seluruh stakeholders yang bertugas di lapangan yaitu meningkatkan hak tahanan di Rutan Dit Tahti Polda Riau untuk mendapatkan kunjungan, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Riau. Hasil dari komunikasi yang dilakukan adalah diperolehnya dukungan berupa statement support.
- b). meminta saran serta dukungan dari stake holder-stake holder tersebut sekaligus berkonsultasi untuk mendukung dan membantu menyelesaikan dan melaksanakan proyek perubahan ini.

2). Strategi merubah stake holder apathetics ke defenders

Strategi yang dilakukan untuk mempengaruhi stakeholder yang kurang memiliki pengaruh besar dan



tidak memiliki kepentingan dengan proyek perubahan ini yaitu masyarakat dan anggota Dit Tahti dengan cara sebagai berikut:

- a). melakukan sosialisasi untuk memberikan informasi tentang Pelayanan “TAMU Online” yang memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat mengunjungi Tahanan, sehingga tidak perlu meluangkan waktu dan mengeluarkan biaya transportasi untuk lagi datang kesel tahanan Dit Tahti Polda Riau, cukup hanya melakukan video call dengan tahanan melalui smart phone denagn terlebih dahulu menghungi *Hot line service* Pelayanan “TAMU Online)
- b). mengajak melakukan uji coba langsung terhadap Pelayanan “TAMU Online”. Hasilnya ialah bahwa sebagian besar dari stakeholder mendukung dan merespon positif proyek perubahan ini.

2. Diseminasi dan Publikasi Proyek Perubahan

Pengenalan produk kepada personel Dit Tahti Polda Riau dan jajaran serta tahanan dan masyarakat umum adalah hal yang sangat penting. Dalam proyek perubahan ini strategi promosi yang sudah dilakukan adalah berkerjasama dengan berbagai pihak baik secara langsung maupun memanfaatkan berbagai jenis media cetak dan media sosial.

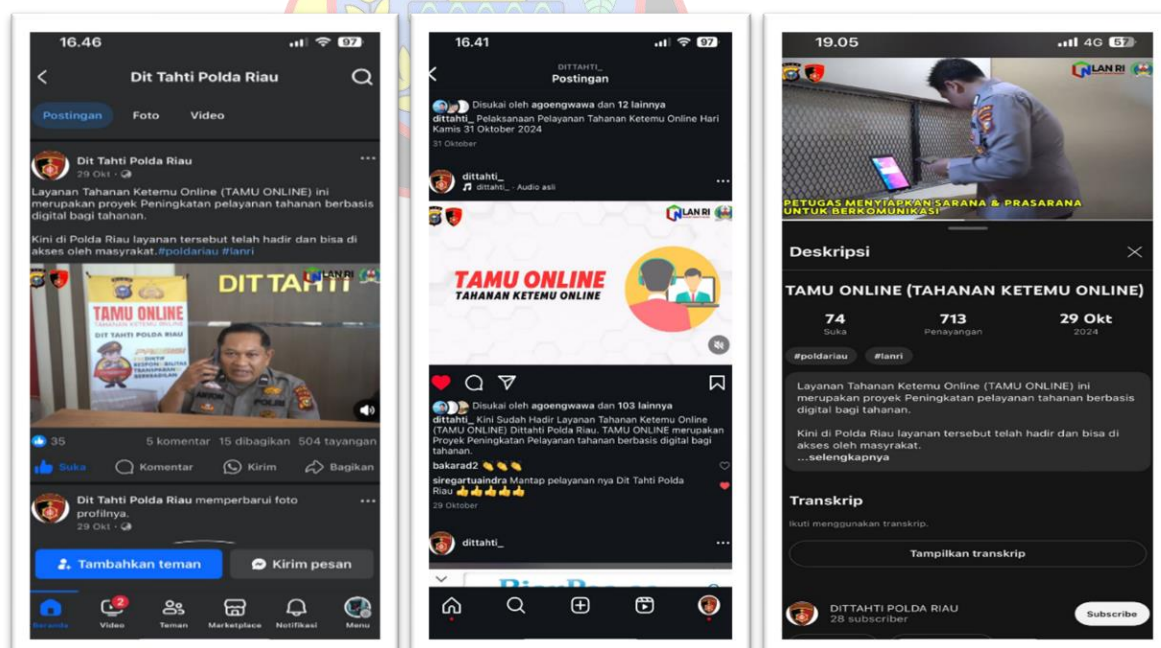
Pengenalan produk yang dimaksud meliputi beberapa hal diantaranya adalah:

- a. Memasang banner Pelayanan “TAMU Online” di beberapa tempat strategis

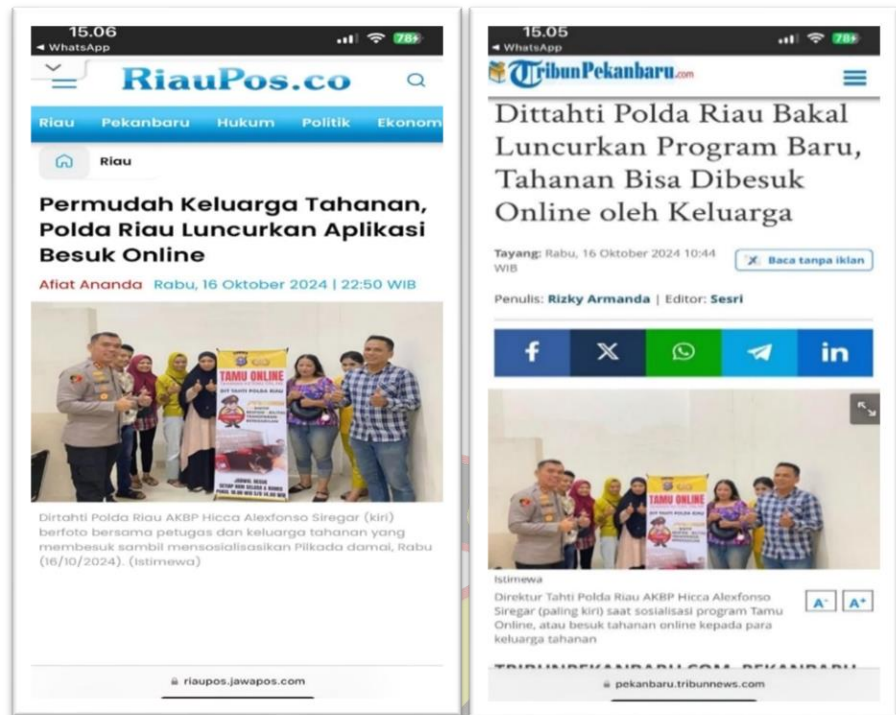


Lampiran II. 11
Pemasangan Banner di tempat strategis

- b. Promosi dan sosialisasi program Pelayanan “TAMU Online” melalui media sosial facebook, instagram dan Youtube serta media sosial



Lampiran II. 12
Promosi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram dan Youtube)



Lampiran II. 13
Promosi Melalui Media Online

c. Melaksanakan sosialisasi langsung

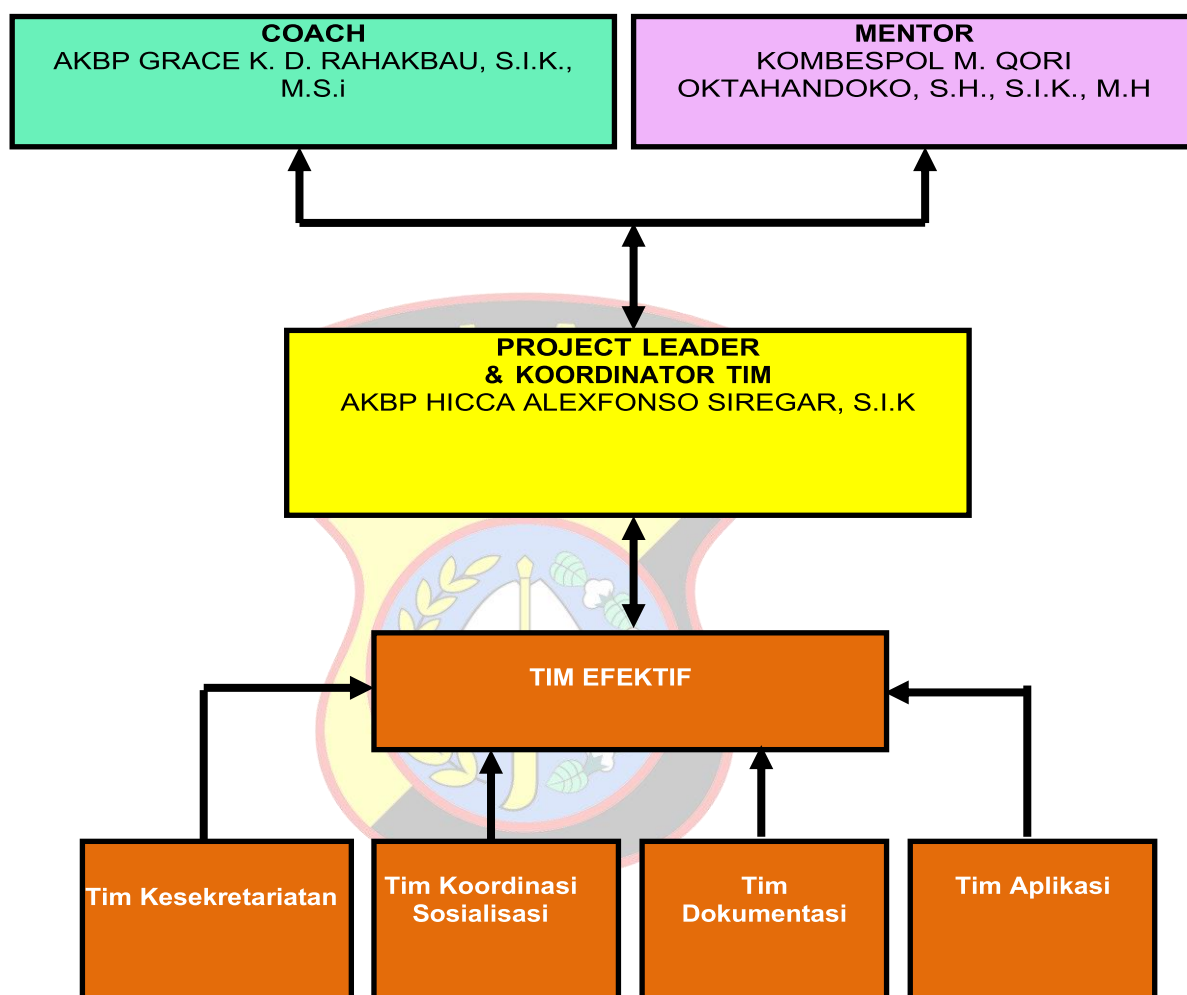


Lampiran II. 14
Dokumentasi Sosialisasi Pelayanan "TAMU Online"



3. Pemanfaatan Sumber Daya Organisasi

a. Tata Kelola Perubahan Proyek



Gambar II. 3
Bagan Struktur Tata Kelola Rencana Proyek Perubahan

b. Deskripsi Tata Kelola Perubahan Proyek

Berdasarkan struktur tata kelola Proyek perubahan tersebut, dapat diuraikan tugas masing-masing tim sebagai berikut :



MENTOR (KOMBESPOL M. QORI OKTAHANDOK O, S.H., S.I.K., M.H)	1. Membimbing peserta dengan profesionalisme; 2. Memberikan bimbingan dalam penyusunan dan pelaksanaan proyek perubahan serta membantu arahan untuk mengatasi kendala yang muncul selama proses implementasi berlangsung; 3. Membantu peserta dalam memetakan agenda <i>project</i> yang akan dilaksanakan dan rencana jadwal pertemuan yang akan dilaksanakan; 4. Menjelaskan kontrak penyelesaian tugas; 5. Sebagai atasan langsung memberikan kesepakatan dan persetujuan atas dokumen proposal proyek perubahan yang diajukan; 6. Memantau setiap perkembangan proyek perubahannya dengan meminta <i>progress report</i> setiap minggunya; 7. Memantau capaian yang didapat peserta sesuai dengan <i>milestone</i> yang telah ditetapkan oleh peserta dalam proyek perubahannya; 8. Memberikan dukungan kepada peserta dalam mendayagunakan seluruh potensi sumber daya yang diperlukan dalam melakukan implementasi proyek perubahan; 9. Berperan sebagai inspirator dalam melakukan inovasi-inovasi yang diperlukan.
COACH (AKBP GRACE K. D. RAHAKBAU, S.I.K., M.S.i)	1. Memberikan motivasi dan tantangan-tantangan kepada peserta. 2. Melakukan <i>monitoring</i> kegiatan peserta selama tahap Laboratorium Kepemimpinan melalui media teknologi informasi yang disiapkan; 3. Koordinasi dengan mentor untuk membantu peserta apabila peserta mengalami permasalahan tahapan Laboratorium Kepemimpinan; 4. Memberikan masukan kepada peserta terkait usulan proyek perubahan selama tahap laboratorium kepemimpinan; 5. Memberikan feedback terhadap laporan progress implementasi proyek perubahan yang disampaikan peserta bimbingan; 6. Mengembangkan instrumen monitoring dan perekaman terhadap progress yang dilaporkan oleh peserta bimbingan; 7. Menjadi <i>counselor</i> pada saat peserta mengalami <i>lack of motivation</i>; 8. Selama proses pembelajaran atau menyusun proyek perubahan.



PROJECT LEADER (AKBP HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K)	1. Mempersiapkan / merencanakan (dokumen / instrumen / waktu) yang diperlukan dengan baik sebelum pertemuan dengan mentor; 2. Mengambil Langkah inisiatif dalam dialog dengan mentor; 3. Menggalang komunikasi dan kesepakatan dengan <i>stakeholder</i> terkait (<i>internal & eksternal</i>); 4. Melakukan eksekusi keseluruhan tahapan yang telah dirancang dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki; 5. Secara aktif melakukan diskusi dengan bertanya atau melaporkan 6. Progress implementasi proyek perubahan kepada <i>coach</i>; 7. Mengacu rumusan <i>milestones</i> dalam dokumen pelaksanaan proyek; 8. Sebagai dasar pencapaian target perubahan; 9. Menggerakkan seluruh elemen <i>stakeholders</i> terkait (<i>internal & eksternal</i>) dalam mendukung keseluruhan tahapan implementasi perubahan; 10. Mengembangkan instrumen <i>monitoring</i> dan melakukan perekaman terhadap setiap progress yang dihasilkan dalam proses implementasi proyek perubahan; 11. Menyusun laporan proyek perubahan.
TIM EFEKTIF (Tim Kesekretariatan, Tim Koordinasi Sosialisasi, Tim Dokumentasi, Tim Pelayanan)	1. Menyusun rencana dan jadwal Kegiatan yang akan dilaksanakan 2. Mengadakan pertemuan koordinasi dengan stakeholders 3. Mengumpulkan Evidence (surat dukungan <i>stakeholders</i>, dokumentasi dll) ,membuat paparan dan laporan 4. Membuat, mengembangkan dan uji coba pelayanan “Tamu Online” 5. Membuat draft SOP <i>Manual book</i> pelayanan “Tamu Online” 6. Membuat draft Jukrah Kapolda terkait pelayanan “Tamu Online” 7. Mendokumentasikan seluruh pelaksanaan kegiatan proyek perubahan. 8. Mensosialisasikan program pelayanan “Tamu Online” langsung kepada stake holder serta di Media Sosial 9. Melaksanakan Pelayanan “Tamu Online”

Tabel II. 2
Tugas Mentor, Coach, Project Leader dan Tim Efektif

D. Keberlanjutan Proyek Perubahan

1. Dukungan Mentor Untuk Keberlanjutan Proper

Kabid Hukum Polda Riau yaitu Kombes Pol M. Qori Okta Handoko, S.H., S.I.K., M.H selaku mentor dalam proyek perubahan ini berperan sebagai penasehat, memberikan dukungan, persetujuan, arahan dalam pelaksanaan proyek



perubahan, terus memantau perkembangan proyek perubahan serta melaporkan kepada pimpinan perkembangan, hal tersebut dilakukan secara konsisten.

2. Rencana Implementasi Jangka Menengah Jangka Panjang

TAHAPAN UTAMA		WAKTU PELAKSANAAN
Tahapan Jangka Sedang/Menengah (6 bulan)		
PELAKSANAAN		
1.	Menyelenggarakan rapat dan koordinasi "Tamu Online" dengan Tim efektif dan stake holder pada seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau	Minggu Ke IV Pada Bulan November 2024
2.	Melaksanakan Sosialisasi "Tamu Online" di seluruh Polres dan Polsek dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau serta Sosialisasi ke Media Sosial (IG, FB, Twitter dan Tiktok)	Bulan Desember 2024
3.	Mensosialisasikan SOP "Tamu Online" di seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau	Bulan Desember 2024
4.	Melaksanakan "Tamu Online" di Polda Riau serta seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau	Bulan Desember 2024 dilanjutkan Pada Bulan Januari sampai dengan Bulan April 2025
EVALUASI		
1.	Perbaikan & update Sistem Aplikasi "Tamu Online"	Bulan Maret 2025
2.	Melaksanakan Harmonisasi SOP, Peraturan perundang-undangan dan "Tamu Online"	Bulan Maret 2025
3.	Evaluasi penggunaan aplikasi "Tamu" untuk Polda Riau serta seluruh Polsek dan Polres dalam Satuan Kewilayahan Polda Riau	Bulan April 2025

Tabel II. 3
Rencana Implementasi Proyek Perubahan dalam Jangka Menengah



TAHAPAN UTAMA		WAKTU PELAKSANAAN
Tahapan Jangka Panjang (12 Bulan)		
PELAKSANAAN		
1.	Penyampaian Aplikasi “Tamu Online” berbentuk surat kepada Kapolri untuk dijadikan Proyek Nasional dan dilaksanakan di seluruh instansi Polri	Bulan Mei 2025
2.	Pelaksanaan Aplikasi “Tamu Online” di seluruh Instansi Polri	Bulan Juli sampai dengan Desember 2025 kemudian dilanjutkan pada Bulan Januari sampai dengan Maret 2026

Tabel II. 4
Rencana Implementasi Proyek Perubahan dalam Jangka Panjang

E. Pemberdayaan Organisasi Pembelajar

1. Dampak Inovasi Terhadap Organisasi Pembelajar

Menurut Peter Senge, organisasi pembelajar adalah organisasi dimana pegawainya secara berkelanjutan mengembangkan kapasitasnya untuk mewujudkan hasil yang mereka inginkan, menumbuhkembangkan pola pikir baru dan ekspansif, memberi ruang kebebasan pada keinginan bersama serta secara terus menerus, belajar bersama bagaimana cara belajar.

Menurut David Garvin, organisasi pembelajar adalah organisasi yang mahir menciptakan, memperoleh, menginterpretasikan, mentransfer, mempertahankan pengetahuan (*learning what they do*) dan secara sengaja mengubah perilakunya untuk merefleksikan pengetahuan dan pemahaman yang baru (*doing what we know*).

Dari dua pengertian diatas dapat ditarik sebuah benang merah bahwa dalam organisasi pembelajar bekerja merupakan proses berkelanjutan untuk menciptakan masa depan dengan meningkatkan substansi kualitas manajemen dan pemberdayaan



SDM, fleksibilitas merespon masalah, membangun kolaborasi yang luas dan kuat, menentukan standar capaian serta responsif terhadap berbagai peluang. Hal tersebut dibutuhkan oleh organisasi agar mampu terus bertahan ditengah perubahan yang terjadi.

Peter Senge mempopulerkannya dengan istilah “*the fifth Discipline*” yang dapat menjelaskan dampak dari sebuah perubahan pada organisasi dan personelnya. Inovasi e-psisenpi memiliki dampak terhadap organisasi pembelajar yang mencakup lima aspek penting yakni personal mastery, mentalmodel, share vision, team learning dan system thinking seperti yang terangkum dalam bagan berikut:



Gambar II. 4
Bagan Organisasi Pembelajar

a. **Personal Mastery**

Dalam tahap ini sebagai *project leader* perlu membangun sebuah gagasan yang dapat menghasilkan proses refleksi dan inquiri personal secara berkelanjutan menghadirkan realitas kerja yang lebih jelas dan membangun kapasitas personal dan kapasitas



organisasi. Melalui pembentukan tim efektif atau dalam kedudukan sebagai Dit Tahti dapat dilakukan upaya meningkatkan komitmen setiap personel yang terlibat pada proses belajar. Membagi personel dalam beberapa tim dengan melihat minat serta kompetensi yang dimiliki dapat menjadi modal awal dari sebuah proses pembelajaran. Jika dihubungkan dengan pelaksanaan tugas, sebagai Dit Tahti, perlu membagi tugas kepada seluruh staf dengan kemas bahwa semua pekerjaan merupakan proses belajar. Inti dari proses ini adalah *creative tension* dimana kemampuan setiap personel untuk melihat visi pribadinya dengan kenyataan. Intinya adalah bagaimana menjaga komitmen setiap anggota dalam proses belajar.

Dalam hal ini intinya project leader mampu Meningkatkan komitmen setiap personel dan stake holder pada proses belajar

b. Mental Model

Mental model merupakan hal yang sangat penting, setiap orang perlu mengawali proses berpikir dengan sebuah nilai yang relevan. Adanya keterbukaan menerima dan menginterpretasi perspektif yang berbeda. Setiap personel perlu mampu mengintegrasikan apa yang mereka pikirkan, apa yang orang lain pikirkan, lingkungan pikirkan dan organisasi pikirkan termasuk mampu melihat perkembangan dunia secara global. Mental model menyentuh aspek sikap dan perilaku yang mendalam. Sebagai pimpinan dalam melaksanakan proyek perubahan ini nilai yang coba dibangun adalah kebersamaan dan kreativitas, setiap anggota diberik kesempatan untuk menyampaikan apa ide dan pendapatnya dalam mewujudkan perubahan sekaligus belajar menerima ide dan pendapat orang lain. Melalui kegiatan ini setiap orang belajar nilai yang baru, nilai bagaimana menghargai dan memahami perspektif orang lain.

Dalam hal ini intinya setiap kelompok serta stake holder internal dan eksternal memperoleh nilai-nilai baru yang aplikatif dan



inovatif

c. Share Vision

Share vision merupakan langkah strategis yang memiliki beberapa langkah untuk menyampaikan tentang proyek perubahan yang digagas. Setiap anggota tim mengetahui dan yakin bahwa visi yang diusung memiliki nilai jual yang tinggi. Maka tugas selanjutnya adalah bagaimana menjual visi perubahan tentang Pelayanan “TAMU Online” kepada stakeholder melalui komunikasi yang persuasif untuk memperoleh dukungan. Masing-masing personel tentu memiliki jaringan sosial masing-masing, hal ini yang perlu dimanfaatkan melalui komunikasi konstruktif. Sebagai *project leader* tidak hanya menginstruksikan kepada seluruh tim untuk bekerja mencapai target, namun juga memberikan *learning point* dari proses yang dijalani. Bagaimana belajar membuat ide perubahan (*telling*), mengkomunikasikan kepada stakeholder untuk menjual ide (*selling*), melakukan uji coba (*testing*), melakukan konsultasi dan meminta masukan penting dari stakeholder (*consulting*) serta bagaimana membangun visi bersama (*co-creating*) dalam rangka mewujudkan perubahan. Sebagai Kepala Bagian langkah ini sangat penting untuk menciptakan fokus dan energi yang sama bagi tim atau staf dalam berkegiatan belajar.

Dalam hal ini intinya Setiap personel dan stake holder paham visinya dan memiliki fokus serta energi untuk belajar.

d. Team Learning

Sebagai *project leader* tahap *team learning* ini yang paling menantang. Bagaimana mengubah pola komunikasi dari kebiasaan berdiskusi menjadi dialog. Penting untuk mengkondisikan team dengan memulai dari apa yang mereka pikirkan, apa yang dirasakan dan apa yang mau dipertanyakan. Sebagai pimpinan dalam hal ini perlu membuat suasana komunikasi yang aman yang merangsang setiap personel berani mengekspresikan isi pikiran dan perasaannya kedalam kata-kata dan perilaku. Sebagai pimpinan



yang diperlukan adalah *deep listening*, hadir mendengarkan apa yang anggota sampaikan, menghargai dengan tidak berespon yang terkesan mempertahankan ide pribadi. Melalui proses ini seluruh anggota menjadi belajar bagaimana meningkatkan rasa percaya diri untuk menyampaikan ide, bagaimana menghargai ide orang lain, bagaimana memberi atensi dan merespon dengan konstruktif.

Dalam konteks belajar sosial, Albert Bandura seorang tokoh psikologi mengatakan bahwa ketika seseorang mendapatkan respon positif maka hal tersebut akan merangsang perilaku tersebut untuk dilakukan kembali dimasa mendatang. Jadi intinya bagaimana sebagai tim kita dapat menciptakan ekosistem yang dapat membuat setiap pribadi berkembang sesuai dengan kemampuannya.

Dalam hal ini intinya organisasi pembelajar mampu Meningkatkan pengetahuan kelompok serta stake holder internal dan eksternal karena masing-masing dari mereka akan berbagi apa yang telah mereka pelajari

e. **System Thinking**

System thinking berhubungan dengan bagaimana sebagai pimpinan mampu membangun *holism* dan *interconnectedness*. Hal yang penting dipahami adalah "*the whole is more than the sum of its part*". Tugas lainnya adalah bagaimana membuat semua yang terlibat termasuk *stakeholder* serta lingkungan terhubung satu sama lain. Dalam proyek perubahan ini setiap personel tim efektif belajar bersama bagaimana mengidentifikasi masalah dengan tepat termasuk melihat gejala-gejala dari masalah tersebut, mengidentifikasi gejala yang tidak diinginkan misalnya ada keinginan beberapa *stakeholder* untuk mempertahankan kondisi sekarang yakni tes psisenpi dilakukan secara manual, mengidentifikasi penyelesaian mendasar serta mengambil tindakan yang berpengaruh besar (*leverage*). Pembelajaran dari tahap ini



adalah bagaimana setiap pribadi mampu melihat proses, melihat hubungan sebab akibat secara *circle*, melihat keseluruhan, berpikir sistemik dan melakukan tindakan yang membawa perubahan dan kemajuan.

Dalam hal ini intinya mampu menstimulasi saling ketergantungan di antara personel/stakeholder dan proses, belajar bekerja bersama sebagai suatu sistem yang utuh.

2. Implementasi Strategi Pengembangan Kompetensi Tim Agile

Sumber daya organisasi khususnya sumber daya manusia pendukung implementasi proyek perubahan perlu dioptimalkan kompetensinya, sehingga proyek perubahan dapat secara maksimal dioperasikan. *Project leader* berusaha memberikan pengembangan kompetensi terhadap para pendukung proyek perubahan termasuk proyek leader sendiri sebagai berikut :

a. Rapat kerja teknis Dit Tahti Polda Riau

Dalam rapat kerja teknis ini yang diikuti oleh personil Dit Tahti Polda Riau dan seluruh jajaran pejabat dalam struktur organisasi Dit Tahti Polda Riau dengan menghadirkan materi yang berkaitan dengan program Pelayanan “TAMU Online”.



Lampiran II. 15
Dokumentasi Rapat Kerja Teknis Dit Tahti Polda Riau



Anggaran pelaksanaan proyek perubahan ini tidak didukung DIPA Polri, namun sumber pendanaannya dibiayai secara swadaya, sehingga perlu koordinasi kepada pihak-pihak yang berkompeten terhadap pelaksanaan proyek perubahan.

Penyampaian materi dalam rakernis oleh *Project Leader* tersebut dilaksanakan sebagai berikut:

- 1) *Project Leader* menyampaikan tentang program Pelayanan “TAMU Online”
- 2) *Project Leader* menyampaikan SOP Pelayanan “TAMU Online”
- 3) *Project Leader* menyampaikan Jukrah Kapolda Riau mengenai tata cara pelaksanaan Pelayanan “TAMU Online”
- 4) *Project Leader* menyampaikan hal-hal yang perlu disediakan sebagai sarpras dalam pelaksanaan Pelayanan “TAMU Online” serta bagaimana penganggaran serta darimana sumber pendanaannya, yang dapat dirincikan sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	ANGGARAN
1.	Snack rapat dan sosialisasi	Rp. 1.200.000,-
2.	ATK	Rp. 300.000,-
3.	Pembuatan SOP	
	Rapat	Rp. 300.000,-
4.	Pengadaa Sarana dan Prasarana	
	Pembelian <i>Smart Phone</i>	Rp. 6.000.000,-
	Pembelian stand holder <i>Smart Phone</i>	Rp. 300.000,-
	Pemasangan wifi	Rp. 300.000,-
	Pembuatan Banner	Rp. 300.000,-
JUMLAH		Rp. 8.700.000,-



Tabel II. 5

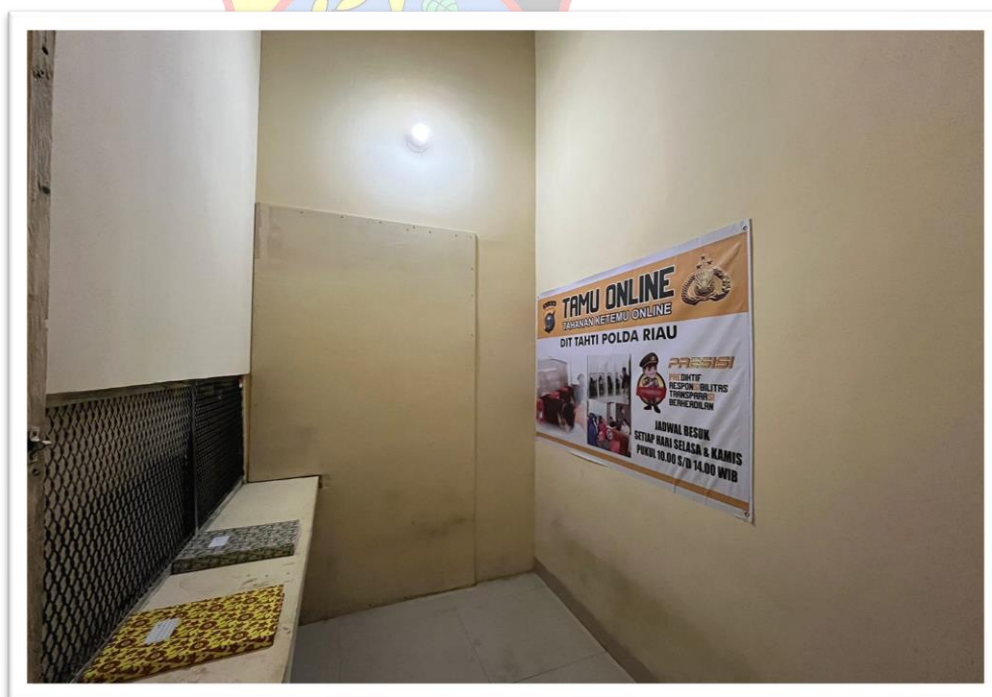
Rencana Kebutuhan Anggaran

- 5) *Project Leader* menyampaikan pentingnya Satker lain seperti Ditreskrimum, Ditnarkoba dan Ditreskrimsu untuk memberikan dukungan terhadap program Pelayanan “TAMU Online” dengan cara mensosialisasikan program ini kepada tahanan dan keluarga tahanan/ penasehat hukumnya

b. Mempersiapkan Ruang untuk Pelayanan “TAMU Online”

Project Leader mempersiapkan segala hal terkait dengan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menyediakan ruangan untuk pelayanan “TAMU Online”

Ruangan ini merupakan sebuah tempat yang di dalamnya terdapat beberapa buah *smartphone* beserta *phone holder* sebagai tempat untuk tahanan menerima video call melalui *whatsapp* dari keluarganya maupun penasehat hukumnya.



Lampiran II. 16

Ruangan Pelayanan TAMU ONLINE



c. Pelatihan Pelayanan “TAMU Online”

Untuk meningkatkan kompetensi personil dalam memberikan pelayanan terhadap tahanan dan masyarakat maka diperlukan pelatihan bagi anggota yang terlibat dalam pelayanan “TAMU Online. Oleh sebab itu Dit Tahti Polda Riau melaksanakan pelatihan Pelayanan “TAMU Online”.



Lampiran II. 17
Pelatihan Pelayanan TAMU ONLINE

F. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan

Pemetaan sikap perilaku kepemimpinan dapat dilihat dari hasil monitoring perilaku kepemimpinan antara *project leader* dan mentor. Hasil monitoring perilaku kepemimpinan antara *project leader* dan mentor adalah sebagaimana terlihat dari rekapitulasi tabel dibawah ini

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta : HICCA ALEXFONSO SIREGAR, S.I.K
PANGKAT/NRP : AKBP/78051183
Jabatan : DIR TAHTI POLDA RIAU
Instansi : POLRI
Program : PKN TINGKAT II T.A. 2024

Nama Mentor : M. QORI OKTOHANDOKO, S.H., S.I.K., M.H.
PANGKAT/NRP : KOMBES POL/77101032
Jabatan : KABID KUM POLDA RIAU
Instansi : POLRI

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	
Peserta	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Mentor	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Istimewa	Istimewa	Istimewa	Istimewa	

Keterangan Kualifikasi

9.00-10 : Istimewa
 7-8.99 : Baik
 5-6.99 : Cukup
 3-4.99 : Kurang
 1-2.99 : Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku

9,00

Kualifikasi:
Istimewa

REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:

Istimewa	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi atau yang lebih menantang
Baik	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan tinggi pratama
Cukup	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pimpinan tinggi pratama
Kurang Sangat Kurang	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pimpinan tinggi pratama

Pekanbaru, September 2024
MENTOR



MOHAMAD QORI OKTOHANDOKO, S.H., S.I.K., M.H.
 KOMBES POL NRP 77010132

Tabel II. 6

Rekap Nilai Akhir dan Perilaku Peserta

G. Pemanfaatan Mata Pelatihan Pilihan Untuk Implementasi Proper

Beberapa mata pelatihan pilihan diikuti oleh *project leader* untuk mendukung implementasi proyek perubahan. Hal ini dilakukan agar *project leader* tidak hanya terfokus pada implementasi di lapangan secara teknis, tetapi juga memiliki pemahaman pengetahuan yang holistik serta memiliki keterkaitan dengan poin-poin penting keberhasilan proyek perubahan, adapun mata pilihan yang diikuti untuk mendukung pelaksanaan proyek perubahan adalah sebagai berikut :

1. Gambaran Umum Pengadaan Barang dan Jasa

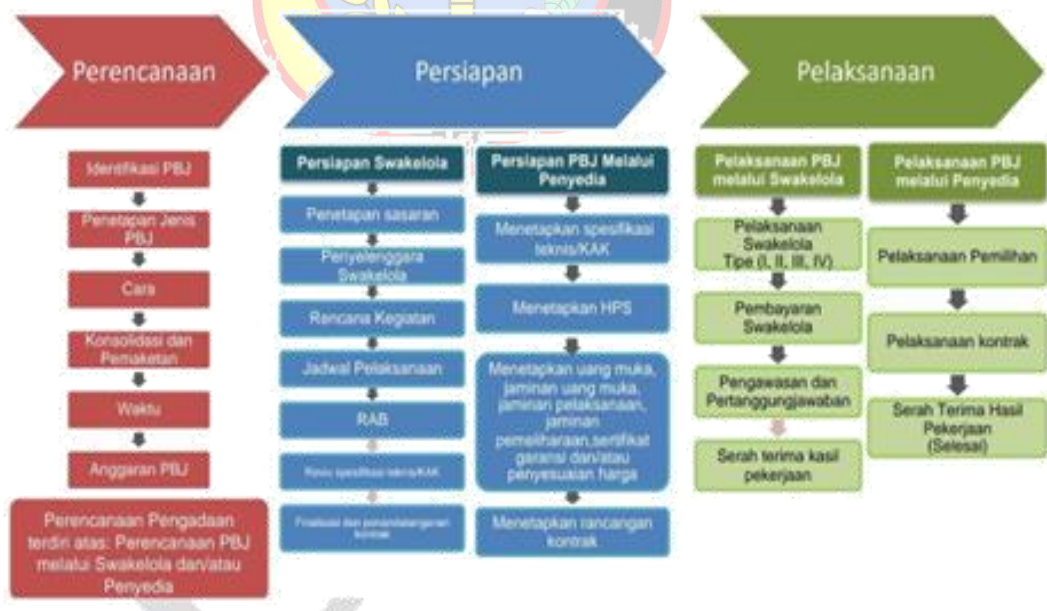
Materi tersebut disusun oleh Tim Pusdiklat Pengadaan Barang dan Jasa Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Tahun 2022, dimana di dalam modul tersebut disebutkan



cara pengadaan Barang-Jasa pada PBJP secara garis besar dibagi menjadi dua kelompok, yaitu :

- Swakelola, yakni cara memperoleh Barang/Jasa yang dikerjakan sendiri oleh K/L/PD Pengguna Anggaran, K/L/PD lain pelaksana Swakelola, Organisasi Kemasyarakatan, atau Kelompok Masyarakat
- Penyedia, yakni memperoleh barang/jasa yang disediakan oleh PelakuUsaha berdasarkan kontrak.

Pemilihan cara pengadaan berdasarkan sumber penyedia barang/jasa. Ketika barang/jasa dapat dilakukan melalui penyedia, maka Pengadaan Barang/jasa dilakukan melalui Swakelola. Tetapi sebaliknya Ketika pengadaan barang/jasa dapat melalui penyedia dipastikan Kembali tujuan dari Pengadaan Barang/jasa yang akan dilakukan, jika sesuai dengan tujuan swakelola, atau lebih efektif dan/atau efisien dilakukan melalui swakelola, maka pengadaan barang/jasa dilakukan melalui swakelola, sebaliknya jika tidak sesuai dengan tujuan swakelola atau tidak dapat dilakukan melalui swakelola maka dilakukan dengan pengadaan barang/jasa melalui penyedia.



Gambar II. 5
Proses Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah
Materi dari modul tersebut sangat bermanfaat di dalam tahapan



implementasi proyek perubahan yaitu dalam hal proses pelaksanaan pengadaan barang dan jasa berupa Pelayanan “TAMU Online” yang oleh Dalam Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau tanpa didukung oleh anggaran DIPA untuk melaksanakan proyek perubahan ini.

2. Manajemen Pemerintahan

Manajemen Pemerintahan menurut Edang M. Kendana dalam modul pembelajaran Manajemen Pemerintahan menuliskan bahwasanya masa revolusi industri 4.0 saat ini ditandai dengan perubahan yang sangat cepat dalam semua lini kehidupan masyarakat yang didukung perkembangan teknologi yang semakin canggih. Perubahan ini melahirkan berbagai tuntutan masyarakat dan penyesuaian paradigma administrasi pemerintahan. Pemerintah daerah harus dapat menyiapkan sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan profesional sesuai dengan perkembangan industri 4.0.

Dit Tahti Polda Riau sebagai bagian dari pemerintahan pun tidak terlepas dari imbas revolusi industri 4.0. Salah satu upaya menyikapi kondisi tersebut, project leader melakukan implementasi proyek perubahan dengan membuat inovasi Pelayanan “TAMU Online” yang akan bermanfaat untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat didalam melakukan kunjungan terhadap tahanan Dit Tahti Polda Riau yang berada di sel tahanan Rutan Polda Riau selin itu hak kunjungan bagi tahanan juga terpenuhi yang kemudian dapat menunjukkan peningkatan kualitas kerja Dit Tahti Polda Riau dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

Pada dasarnya Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau yang merupakan bagian dari instansi Pemerintahan tentunya membutuhkan manajemen atau pengaturan yang sistematis terhadap kegiatan organisasi dalam melaksanakan Tupoksinya sehingga tujuan organisasi dapat terwujud dengan baik, sehingga



Materi pada mata pelatihan ini sangat relevan dengan implementasi proyek yang sedang dilaksanakan.

3. Digital Mastery (Membangun Kepemimpinan Digital untuk Memenangkan Era Distrupsi)

Buku tersebut dikarang oleh Priyantono Rudito, Ph.D. dan Mardi F. N. Sinaga, M. B. A. didalam halaman 108 buku tersebut disebutkan: Arti kepemimpinan menurut *Kouzes-Posner* (1987) mendefinisikan kepemimpinan sebagai, "*The art of mobilizing others to want to struggle for shared aspiration*" Menurut mereka, untuk menjalankan kepemimpinan yang baik seorang pemimpin harus memiliki lima keterampilan yaitu harus bisa menjadi panutan (*modeling the way*), harus menginspirasi karyawan melalui sebuah visi bersama (*inspire a shared vision*), selalu mencari cara inovatif untuk berubah (*challenge the process*), memperkuat anak buahnya melalui delegasi kewenangan (*enable others to act*), dan menghargai kontribusi dan merayakannya (*encourage the heart*). Hal tersebut adalah keterampilan yang harus dimiliki pemimpin konvensional.

Sedangkan keterampilan kepemimpinan yang harus dimiliki pemimpin digital adalah kejelian merumuskan visi, keberanian mengambil resiko, kemampuan berkolaborasi, hiperfokus ke konsumen, cepat dan selalu berfokus kepada data, tangguh menghadapi ketidak menentuan. Dari model tersebut ada dua keterampilan kepemimpinan yang harus dikembangkan untuk menjadi pemimpin digital yang mumpuni yaitu kepemimpinan visioner dan kepemimpinan transformasional.

Kepemimpinan Visioner adalah keterampilan untuk merumuskan organisasi memiliki urgensi yang sama. Transformasi digital dimulai dari perumusan visi yang mengarahkan kapal besar organisasi menuju tujuan akhir yang hendak dituju. Perumusan arah organisasi melalui visi yang tajam dan akurat merupakan faktor kritical ditengah lingkungan bisnis yang disruptif dan tak menentu.



Kepemimpinan Transformatif adalah keterampilan untuk mengelola, mengontrol, dan memonitor perubahan sehingga transformasi digital yang dijalankan menuai sukses bisnis dan menghasilkan kinerja keuangan. Transformasi digital selalu menimbulkan perubahan yang membawa ketidakpastian bahkan chaos. Karena itu, proses perubahannya harus dikelola agar karyawan tetap solid dan bergerak ke satu arah untuk menyelesaikan transformasi.

Materi dari buku tersebut sangat bermanfaat di dalam pelaksanaan proyek perubahan yaitu keterampilan kepemimpinan yang harus dimiliki oleh pemimpin digital diantaranya kemampuan berkolaborasi, dalam hal implementasi dari pelaksanaan proyek perubahan ini yaitu Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Berupa Tamu Online Pada Dit Tahti Polda Riau "TAMU Online (Tahanan Ketemu Online)"

H. Lesson Learn

Keberhasilan mengimplementasikan proyek perubahan melalui inovasi merupakan salah satu rangkaian praktik kepemimpinan. Hal penting lainnya terletak pada bagaimana kita mengimplementasikan *lesson learnt* atau hasil pembelajaran dari praktik kepemimpinan ini yakni:

1. Bagaimana kita sebagai pemimpin memiliki semangat kewirausahaan yang memberi wawasan untuk bekerja dengan cara kreatif dan solutif:
2. Mampu menjadi inisiator dengan membuat perubahan adaptif dalam merespon situasi terkini.
3. Mampu melibatkan seluruh sumber daya terutama sumber daya manusia sebagai aset utama organisasi
4. Mampu menjalin komunikasi melalui strategi dialog dalam rangka menciptakan *networking*, membangun kolaborasi dan kerjasama
5. Mampu mengakselerasi visi organisasi melalui strategi manajemen



- dan marketing yang tepat
6. Membuka diri dan memperluas wawasan dengan belajar dari siapa saja termasuk pembelajaran dari keberhasilan organisasi lain dalam menciptakan perubahan
 7. Hal yang paling penting untuk mendasari seluruh aspek tersebut adalah kemampuan untuk menjadi *role model* dalam mengimplementasikan pelayanan yang berintegritas.





BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan tahapan *milestone* dan hasil capaian implementasi proyek perubahan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Digital Berupa Kunjungan Online Di Direktorat Perawatan Tahanan dan Barang Bukti Polda Riau untuk, dapat diperoleh kesimpulan yang diuraikan dibawah ini.

1. Implementasi proyek perubahan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Digital Berupa Kunjungan Online Di Direktorat Perawatan Tahanan Dan Barang Bukti Polda Riau melalui :
 - a. Terbentuknya tim efektif.
 - b. Tersusunnya sistem dan rancangan kebijakan berkaitan dengan pelaksanaan proyek perubahan antara lain :
 - 1) Pelayanan “TAMU Online”
 - 2) Penyusunan SOP Pelayanan “TAMU Online”
 - 3) Jukrah Kapolda Riau tentang Pelayanan “TAMU Online”
 - 4) Ketersediaan ruangan Pelayanan “TAMU Online”
 - 5) Terlaksananya uji coba internal dan eksternal Pelayanan “TAMU Online” untuk mempraktekan tahapan-tahapan yang perlu dilakukan oleh pengguna internal dan eksternal serta evaluasi untuk mengetahui hal yang perlu di sempurnakan
 - 6) Terlaksananya Pelayanan “TAMU Online” guna pemenuhan hak tahanan atas kunjungan
 - 7) Terlaksananya sosialisasi kepada para jajaran internal Dit Tahti Polda Riau, Ditresnarkoba, Ditreskrimum, Ditreskrimsus, tahanan serta masyarakat
2. Bahwa dengan terwujudnya proyek perubahan ini, beberapa permasalahan dan kendala yang selama ini menjadi hambatan bagi tahanan untuk mendapatkan kunjungan dari keluarga dan



penasehat hukumnya dapat terselesaikan sehingga berimplikasi kepada petugas yaitu peningkatan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Riau .

B. Saran Rekomendasi

1. Kepada Dit Tahti Polda Riau, bahwasanya penyempurnaan gagasan proyek perubahan Pelayann “TAMU Online” perlu terusdilakukan secara periodik agar sistem yang dibangun terus *ter-update* menyesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, oleh karenanya hasil implementasi proyek perubahan dalam jangka pendek perlu dilanjutkan di jangka menengah dengan melaksanakan Penerapan pelayanan kunjungan bagi tahanan melalui Pelayanan “TAMU Online” dan jangka panjang dengan melakukan pengembangan dan penyempurnaan Pelayanan “TAMU Online” dengan dukungan anggaran yang memadai. Proyek perubahan ini memberikan manfaat yang besar kepada tahanan dan Masyarakat di wilayah hukum Kepolisian Daerah Riau untuk mendapatkan hak kunjungan bagi tahanan secara cepat, efisien, mudah dan murah
2. Kepada Tahanan dan masyarakat, bahwasanya proyek perubahan ini memberikan manfaat yang besar kepada tahanan di Rutan Polda Riau serta masyarakat yaitu kunjungan bagi tahanan secara cepat, efisien, mudah dan murah
3. Kepada *Pjoject Leader* (Dir Tahti Polda Riau), bahwasanya proyek perubahan ini disamping sebagai tugas akhir proses belajar pada Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXXI tahun 2024, sangat perlu dilanjutkan dengan tahapan kegiatan pada jangka menengah maupun jangka panjang dan dapat dilakukan oleh siapa saja yang menjabat selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- James Kouzes and Barry Posner. 1987. *Leadership Challenge : How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations*. New York: Jossey- Bass.
- LAN RI. 2021. *Kepemimpinan Digital: Modul Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Integritas Kepemimpinan*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- LAN RI. 2021. *Kepemimpinan Kewirausahaan: Modul Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Integritas Kepemimpinan*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Moekijat. 1998. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Moh. Kusnadri dan Harmaily. 1988. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Sinar Bhakti. Jakarta.
- Peter F. Drucker. 1985. *Innovation and Entrepreneurship*. Harper Row. New York.
- Priyantono Rudito dan Mardi F.N.Sinaga. 2017. *Digital Mastery (MembangunKepemimpinan Digital untuk Memenangkan Era Distrupsi)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sadjijono dan Bagus Teguh Santoso. 2017. *Hukum Kepolisian di Indonesia (Studi Kekuasaan dan Rekonstruksi Fungsi Polri dalam Fungsi Pemerintahan)*. Cetakan I. Surabaya: Laksbang PRESSindo.

B. Website

- Peter M Senge. 1990. *The Fifth Dicipline: The Art & Practice of Learning Organization*,
https://en.wikipedia.org/wiki/The_Fifth_Discipline, diakses
pada tanggal 19 November 2024.



C. Peraturan Perundang-Undangan

Undnag-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.

Peraturan Kepala Kepolsian Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perawatan Tahanan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik

