

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

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI
GERAKAN KECAMATAN CAMPAKA SAREGEP**



Oleh :

**ERLAN DIANSYAH, SE, MP
NOSIS 20230707020315**

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR ANGKATAN V T.A. 2023

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

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

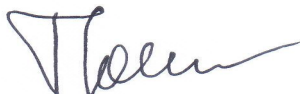
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI
GERAKAN KECAMATAN CAMPAKA SAREGEP**

OLEH:

**ERLAN DIANSYAH, SE, MP
NOSIS : 20230707020315**

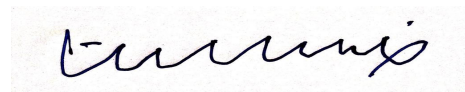
**Telah disetujui pada tanggal, 05 November 2023
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung**

Coach,



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

Mentor,



ADE SUMARNA, SH, M.Si
Pembina Tk. I NIP. 196704061992031008

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

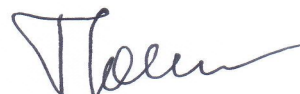
**PENJELASAN COACH
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA**

Nama Peserta : ERLAN DIANSYAH, SE, MP
NOSIS : 20230707020315
Instansi : KECAMATAN CAMPAKA
KABUPATEN PURWAKARTA
Jabatan : SEKRETARIS
Tempat Aktualisasi : KECAMATAN CAMPAKA

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

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

Bandung, 05 November 2023
Coach,



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

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

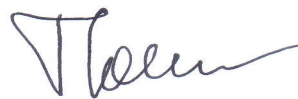
PENJELASAN COACH

PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Nama Peserta : ERLAN DIANSYAH, SE, MP
Nosis : 20230707020315
Instansi : Kecamatan Campaka Kab Purwakarta
Nama Coach : NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6
1	Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka Saregep	Standar Kinerja Pelayanan	Bedah Buku	Standar kinerja yang baik berdampak peningkatan kualitas layanan	Bedah buku "Great Costumer Service" (E. Widiyo Hari Murdoko)
2	Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka Saregep	Standar Kinerja Pelayanan	Bedah buku	Costumer service yang profesional dapat meningkatkan reputasi organisasi	Bedah Buku "How To Be A Professional Costumer Service" (Prof. Dr. PM. Budi Haryono).

Bandung, 05 November 2023
Coach



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

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN *MENTOR*
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : ERLAN DIANSYAH, SE, MP
NOSIS : 20230707020315
Instansi : KECAMATAN CAMPAKA
KABUPATEN PURWAKARTA
Jabatan : SEKRETARIS
Tempat Aktualisasi : KECAMATAN CAMPAKA

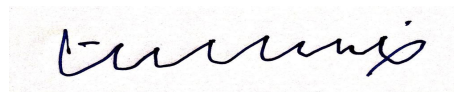
Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut ;

Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

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

1. Mampu melaksanakan aksi perubahan dengan baik.
2. Mampu mengelola tim efektif.
3. Aksi perubahan yang telah dibuat bermanfaat dan dapat diimplementasikan.

Purwakarta, November 2023
Mentor,



ADE SUMARNA, SH, M.Si
Pembina Tk. I NIP. 19670406199203100

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat-Nya peserta PKA dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka Saregep di Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta” guna memenuhi sebagian persyaratan dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) T.A. 2023.

Pada kesempatan ini peserta PKA mengucapkan terima kasih kepada Kapusdik Administrasi Lemdiklat POLRI, Bapak KOMBES POL Drs.TAUFIK SUPRIYADI, Bapak. NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E sebagai pembimbing (*Coach*), Bapak ADE SUMARNA, SH, M.Si, Camat Bungursari Kabupaten Purwakarta, sebagai Mentor pada Laporan Aksi Perubahan yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan.

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

Bandung, November 2023
Peserta PKA



ERLAN DIANSYAH, SE, MP
NOSIS 20230707020315

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
a. Latar Belakang	1
b. Tujuan	13
c. Kemanfaatan Aksi Perubahan	14
d. Inovasi dan output aksi perubahan	15
e. Ruang Lingkup	16
BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN	17
a. Roadmap atau milestone aksi perubahan	17
b. Stakeholder Aksi Perubahan	23
c. Net Map	24
d. Kuadran Stakeholder	25
e. Strategi Komunikasi	26
BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	29
a. Pemanfaatan Sumber Daya	29
b. <i>Stakeholder</i>	33
c. Capaian aksi perubahan	40
BAB IV PENUTUP	66
a. Simpulan	66
b. Rekomendasi	66
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1 Daftar Pegawai Kecamatan Campaka	4
Tabel 2 Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat	6
Tabel 3 Data Keikutsertaan Diklat ASN Kecamatan Campaka	7
Tabel 4 Daftar Inventaris Barang Kecamatan Campaka	10
Tabel 5 Penentuan Isu Prioritas	13
Tabel 6 Pentahapan (Milestone)	20
Tabel 7 Stakeholder Aksi Perubahan	23
Tabel 8 Realisasi Anggaran RAP	31
Tabel 9 Manajemen Risiko	32
Tabel 10 Identifikasi Stakeholder Setelah Aksi Perubahan	34
Tabel 11 Identifikasi Jenis Stakeholder Setelah Aksi Perubahan	37
Tabel 12 Kesesuaian Mileston dan Implementasi	40
Tabel 13 Pencapaian Hasil Aksi Perubahan	43
Tabel 14 Strategi Peningkatan Kompetensi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Struktur Organisasi Kecamatan Campaka	3
Gambar 2 Net Map <i>Stakeholder</i> Tim Efektif	24
Gambar 3 Kuadran <i>Stakeholder</i>	25
Gambar 4 kuadran <i>stakeholder</i> Setelah Aksi Perubahan	38
Gambar 5 Peta Jaringan Setelah Aksi Perubahan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

- Berita acara penyerahan aksi perubahan disertai dokumentasi
- Pernyataan / dukungan staskeholder
- Output yang dihasilkan
- Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan di tanda tangani oleh kasatker, mentor dan peserta
- Laporan harian dan mingguan / log actovity
- Rencana aksi perubahan yang telah disetujui oleh mentor dan coach
- Video aksi perubahan
- Bahan tayang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecamatan Campaka merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Purwakarta sebagai unsur pelaksana salah satu urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Kecamatan memegang peranan yang penting dalam pencapaian visi, misi dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Kecamatan menjadi garda terdepan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan juga merupakan pembina sekaligus fasilitator pemerintahan desa yang ada di wilayahnya bersama perangkat daerah yang ada di tingkat kabupaten.

Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Campaka dituangkan dalam Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 123 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Purwakarta. Susunan organisasi beserta uraian tata kerja yang komprehensif menggambarkan wewenang dan tanggung jawab setiap unsur organisasi, rentang kendali dan interaksi antara pimpinan dan bawahan,serta mekanisme koordinasi internal organisasi guna menjamin kesepahaman, kesatuan arah dan keterpaduan dalam pencapaian tujuan organisasi.

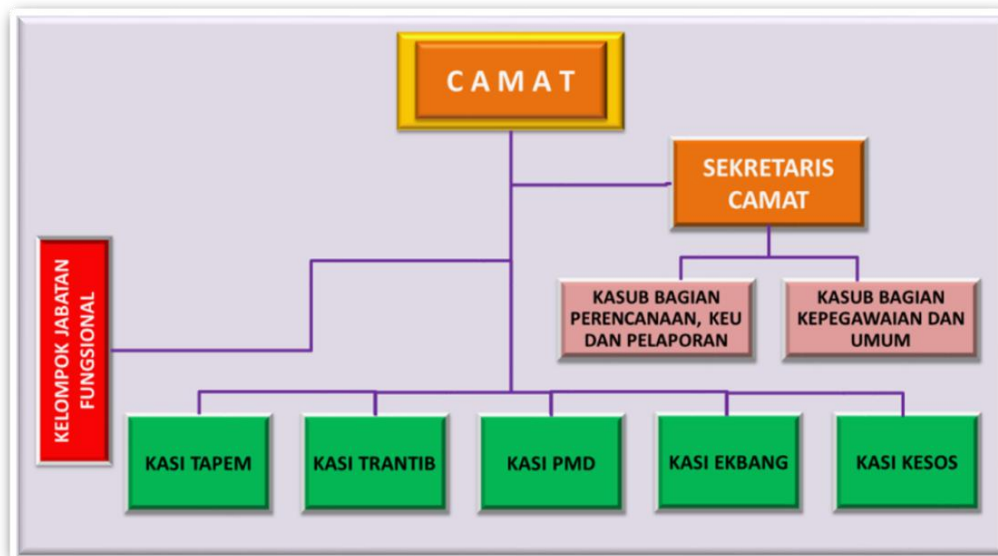
Kecamatan mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan.

Kecamatan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

- a. pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, antara lain meliputi :

- 1) Partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa /kelurahan dan Kecamatan:
 - 2) Sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang di lakukan oleh Pemerintah dan swasta di wilayah kerja Kecamatan;
 - 3) Efektifitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan: dan
 - 4) Pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Kecamatan kepada Bupati;
- b. pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, antara lain meliputi :
- 1) Sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, dan instansi vertical di wilayah Kecamatan;
 - 2) Harmonisasi hubungan dengan tokoh Agama dan tokoh masyarakat;
 - 3) Pelaporan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban kepada Bupati:
- c. pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan Bupati;
- d. pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- e. pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- f. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan Daerah yang ada di kecamatan;
- g. pelaksanaan pelayanan publik;
- h. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan;
- i. pelaksanaan administrasi kecamatan; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Gambar 1 Struktur Organisasi Kecamatan



Dalam melaksanakan tugasnya, Camat dibantu oleh pejabat struktural di bawahnya, antara lain Sekretaris, Kasubbag dan Kepala Seksi. Sekretaris memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan kesekretariatan yang meliputi perencanaan dan pelaporan, penatausahaan keuangan, kepegawaian, dan urusan administrasi umum kecamatan dan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. pengkoordinasian penyusunan dokumen perencanaan dan pelaporan;
2. pengkoordinasian penatausahaan keuangan;
3. pengkoordinasian pengelolaan administrasi kepegawaian;
4. pengkoordinasian pengelolaan administrasi umum yang meliputi administrasi naskah dinas, sarana dan prasarana kerja, kerumahtangaan, hubungan masyarakat, dan keprotokolan kecamatan;
5. pembinaan dan pengawasan atas pelaksanaan tugas bawahan;
6. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik (Permenpan RB 93 Tahun 2021). Salah satu dari sekian banyak tugas pokok kecamatan, pelayanan publik merupakan tugas paling penting yang diemban oleh kecamatan. Hal ini dikarenakan pelayanan publik bersentuhan langsung dengan masyarakat selaku pengguna layanan yang ada di wilayah kecamatan.

Pelayanan publik sejatinya diberikan semaksimal mungkin sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan. Demi terciptanya kepuasan yang diharapkan, kecamatan selaku penyelenggara publik patut menyiapkan sumberdaya yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diantaranya berupa sumber daya manusia yang profesional dan kompeten, serta didukung oleh sarana prasarana yang dapat menjadikan pelayanan publik efektif dan efisien.

Sumber daya manusia Kecamatan Campaka dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Campaka

NO.	NAMA	NIP	JABATAN	PANGKAT/GOL
1	Ade Sumarna, S.H, M.Si	196704061992031008	Camat	Pembina Tk.I / IV b
2	Erlan Diansyah, SE, MP	198308022008011002	Sekcam	Penata Tk.I/III d
3	Subaedi Kusmana, S.Pd	196503181986031008	Kasi Pem	Pembina/ IV a
4	Dadan Heryana, S.Sos	197106252008011002	Kasi Trantib	Penata Tk.I/III d
5	Ai Nurhasanah, S.Pd	196902062007012006	Kasi PMD	Penata /III c
6	Ismail Ardi, S.E	196906201992031011	Kasi Kesos	Penata Tk.I/III d
7	Tatang Sunarya, AMK	197009091991011001	Kasi Ekbang	Penata Tk.I / III d
8	Neneng Susanti, SE	197910062014122004	Kasubag Kepeg & Umum	Penata Muda / III a
9	Asih Shopiyah, S.E	197608132009012002	Kasubbag Perencanaan , Keuangan dan Pelaporan	Penata Tk.I / III d
10	Endang Wahyudin, S.E	196909022007011012	Pelaksana	Penata Muda Tk.I / III b
11	Muhamad Yusuf, SE	198003192008011005	Pelaksana	Penata Muda Tk.I / III b
12	Enih Sumiati	196505112007011012	Pelaksana	Pengatur Tk .I / II d
13	Lia Herliani	196907062007012012	Pelaksana	Pengatur Tk .I / II d
14	Isam Samsuri	198005052007011008	Pelaksana	Pengatur Tk .I / II d
15	Moh. Erwin Nurdiawan	197807312009011001	Pelaksana	Pengatur Tk .I / II d
16	Wildan Firdaud	198202122010011003	Pelaksana	Pengatur / II c
17	Mamat	196907122009061003	Pelaksana	Pengatur / II c

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa Jabatan Pelaksana jumlahnya masih relatif sedikit, yaitu sebanyak 7 orang. Jabatan pelaksana inilah yang

dalam keseharian berinteraksi secara langsung memberikan layanan dengan masyarakat dan aparat pemerintah desa selaku penerima layanan Kantor Kecamatan Campaka.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pada Sekretaris Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta, *Action Leader* mengidentifikasi beberapa permasalahan diantaranya :

1. Kurang optimalnya kepuasan masyarakat atas Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan pihak Kecamatan.

Selama Triwulan 1 sampai dengan Triwulan 2 Tahun 2023, sebanyak 437 masyarakat telah menyampaikan pendapatnya mengenai kepuasan atas pelayanan publik yang diberikan Kecamatan Campaka melalui Survey Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, Pelayanan Publik Kecamatan Campaka memperoleh predikat “Baik” dengan skor sebesar 76, 90. Namun demikian masih terdapat beberapa unsur yang layak mendapat penanganan serius, karena berdasarkan hasil survey tersebut memiliki mutu kinerja pelayanan yang “Kurang Baik” diantaranya unsur kedua (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), unsur ketiga (Waktu Pelayanan), keenam (Kompetensi Pelaksana), ketujuh (Perilaku Pelaksana) dan kesembilan (Sarana dan Prasarana).

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Tabel 2
Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
PERIODE SURVEI	TRIWULAN I - II										
TAHUN	TAHUN 2023										
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH	PERANGKAT DAERAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
437	4	4	4	4	4	4	2	4	1	31	KECAMATAN CAMPAKA
JUMLAH NILAI PER UNSUR	1.378	1.261	1.271	1.740	1.378	1.235	1.263	1.352	1.220	12.098	
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3.15	2.89	2.91	3.98	3.15	2.83	2.89	3.09	2.79	27.68	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR	0.35	0.32	0.32	0.44	0.35	0.31	0.32	0.34	0.31	3.08	
NILAI IKM										76.90	
MUTU PELAYANAN										B	
KINERJA PELAYANAN										BAIK	
NILAI IKM PER UNSUR	78.83	72.14	72.71	89.54	78.83	70.65	72.25	77.35	69.79	76.90	
MUTU PELAYANAN PER UNSUR	B	C	C	A	B	C	C	B	C	B	
KINERJA PER UNSUR	BAIK	KURANG BAIK	KURANG BAIK	BAIK SEKALI	BAIK	KURANG BAIK	KURANG BAIK	BAIK	KURANG BAIK	BAIK	

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan selama triwulan 1 dan 2 tahun 2023, Kecamatan Campaka memperoleh predikat **“Baik”** dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar **76,90**. Namun demikian masih terdapat beberapa unsur yang layak mendapat penanganan serius, karena berdasarkan hasil survey tersebut memiliki mutu kinerja pelayanan yang **“Kurang Baik”** diantaranya **unsur kedua (Sistem, Mekanisme dan Prosedur, skor 72,14)**, **unsur ketiga (Waktu Pelayanan, skor 72,71)**, **keenam (Kompetensi Pelaksana, 70,65)**, **ketujuh (Perilaku Pelaksana, 72,25)** dan **kesembilan (Sarana dan Prasarana, 69,79)**.

2. Kurang kompetennya pegawai yang ada di kecamatan

Kompetensi dan profesionalisme ASN sangat menentukan tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan, oleh karenanya seorang ASN dituntut memiliki keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan Indeks Profesionalitas ASN yang diatur oleh Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2018 tentang Indeks Profesionalitas ASN, serta

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, pengukuran nilai Kompetensi seorang ASN dilihat dari: 1) Keikutsertaan dalam Diklat Kepemimpinan (PNS yang menduduki jabatan pimpinan tinggi, jabatan administrator, dan jabatan pengawas); 2) keikutsertaan pada Diklat Fungsional (bagi pegawai yang memiliki jabatan fungsional); 3) keikutsertaan pada diklat teknis minimal 20 JP bagi seluruh pegawai dan 4) keikutsertaan dalam workshop/seminar/kursus/magang selama 2 tahun ke belakang.

Adapun kondisi ASN Kecamatan Campaka dalam keikutsertaan dalam pendidikan dan pelatihan terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Data Keikutsertaan Diklat ASN Kecamatan Campaka

No	NAMA	JABATAN	Diklat Struktural	Diklat Teknis	Workshop/Seminar/Kursus/Magang
1	Ade Sumarna, S.H, M.Si	Camat	SUDAH	BELUM	SUDAH
2	Erlan Diansyah, SE, MP	Secam	BELUM	BELUM	BELUM
3	Subaedi Kusmana, S.Pd	Kasi Pem	BELUM	BELUM	BELUM
4	Dadan Heryana, S.Sos	Kasi Trantib	SUDAH	BELUM	SUDAH
5	Ai Nurhasanah, S.Pd	Kasi PMD	SUDAH	BELUM	BELUM
6	Ismail Ardi, S.E	Kasi Kesos	BELUM	BELUM	SUDAH
7	Tatang Sunarya, AMK	Kasi Ekbang	BELUM	BELUM	SUDAH
8	Neneng Susanti, SE	Kasubag Kepeg & Umum	BELUM	BELUM	SUDAH
9	Asih Shopiyah, S.E	Kasubbag Perencanaan , Keuangan dan Pelaporan	BELUM	BELUM	SUDAH
10	Endang Wahyudin, S.E	Pelaksana	-	BELUM	BELUM
11	Muhamad Yusuf, SE	Pelaksana	-	BELUM	BELUM
12	Enih Sumiati	Pelaksana	-	BELUM	BELUM
13	Lia Herliani	Pelaksana	-	BELUM	BELUM
14	Isam Samsuri	Pelaksana	-	BELUM	SUDAH
15	Moh. Erwin Nurdiawan	Pelaksana	-	BELUM	BELUM
16	Wildan Firdaus	Pelaksana	-	BELUM	BELUM
17	Mamat	Pelaksana	-	BELUM	BELUM

Sumber : <https://ip-jasn.bkn.go.id/> (diolah)

Sebanyak 33,33% pejabat struktural Kecamatan Campaka sudah mengikuti Diklat Kepemimpinan sesuai jenjangnya jabatannya. Dan sebanyak 35,29% pegawai sudah mengikuti seminar/workshop/kursus/magang selama dua tahun terakhir. Data di

atas menunjukkan bahwa mayoritas ASN belum mengikuti diklat yang diperlukan dalam rangka meningkatkan kompetensi serta profesionalisme ASN di Kecamatan Campaka. Padahal di era modern saat ini pengetahuan serta keterampilan ASN, khususnya di bidang teknologi informasi untuk pelayanan sangatlah dibutuhkan.

Berdasarkan Data Keikutsertaan Diklat ASN Kecamatan Campaka, hanya **3 orang pejabat struktural yang sudah mengikuti diklat kepemimpinan sesuai jenjang jabatannya, 7 orang sudah mengikuti workshop/seminar/kursus/magang, dan tidak ada pegawai Kecamatan Campaka yang mengikuti diklat teknis.** Hal ini menyebabkan ASN di Kecamatan Campaka kurang kompeten dan profesional dalam melaksanakan pekerjaannya.

Masyarakat selaku pengguna layanan kecamatan saat ini memandang bahwa sebagian besar pelayanan yang diberikan masih belum maksimal sesuai standar pelayanan. Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan organisasi kecamatan masih kurang mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan kecamatan. Masih kurangnya kualitas layanan yang diberikan oleh kecamatan ini disebabkan oleh masih banyak pegawai yang belum memiliki kompetensi dan profesionalisme yang memadai dalam menangani tugas dan fungsi di bidangnya, terutama terkait dengan pelayanan publik. Permasalahan ini patut diduga disebabkan oleh masih rendahnya kualifikasi, kompetensi, kinerja, disiplin, nasionalisme, dan integritas ASN yang ada.

Pada sisi integritas dan karakter, masih terdapat ASN memiliki sifat dan sikap *hospitality* (keramahan) yang masih rendah. Terutama ASN yang melaksanakan tugas dan pekerjaan khususnya dalam menampilkan pelayanan prima kepada masyarakat. Keluhan dan ketidakpuasan masyarakat mengenai sikap keramahan tersebut tersampaikan melalui berbagai media, baik cetak, elektronik, media sosial, maupun melalui SMS Center Bupati Purwakarta.

Dalam rangka meningkatkan kompetensi ASN, baik kompetensi manajerial, kompetensi teknis, maupun kompetensi fungsional, maka

diklat menjadi salah satu solusinya. Hanya saja di Kantor Kecamatan Campaka anggaran yang tersedia belum cukup memadai untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan pegawai. Sehingga untuk mencukupi kebutuhan pendidikan dan pelatihan ASN di Kecamatan Campaka masih bergantung pada ketersediaan anggaran yang dimiliki Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta.

Pendidikan dan pelatihan ASN yang diselenggarakan oleh BKPSDM sampai dengan saat ini hanya diperuntukan untuk bidang kerja yang sifatnya formal semata, misalnya diklat kepemimpinan, diklat akuntansi, diklat bendahara, diklat pengelola kepegawaian dan diklat-diklat bidang formal lainnya. Belum pernah dilaksanakan diklat untuk hal-hal yang bersifat informal, seperti diklat untuk pekerja kebersihan kantor, diklat pramusaji kantor, diklat penyapu jalan, diklat resepsionis kantor, dan diklat bidang kerja informal lainnya. Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta merupakan OPD *supporting* dalam pencapaian Visi dan Misi Kabupaten Purwakarta, khususnya pelayanan publik yang ada di wilayah kecamatan. Tetapi walaupun sifatnya pendukung, karena yang menjadi tugas pokoknya adalah memberikan layanan publik kepada masyarakat maupun selaku pembina dan fasilitator pemerintahan desa, maka perannya begitu sentral dan utama dalam pencapaian visi dan misi daerah. Sebagus apapun konsep visi dan misi yang telah ditetapkan, tanpa didukung oleh aparatur, dalam hal ini ASN yang kompeten dan profesional, maka pencapaian tersebut akan sulit untuk direalisasikan.

3. Kurangnya kuantitas serta kualitas sarana prasarana pelayanan kecamatan

Selain masih rendahnya kompetensi dan profesionalisme pegawai, hal lain yang menjadi kendala dalam memberikan layanan yang berkualitas adalah minimnya ketersediaan sarana prasarana memadai yang dibutuhkan oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

Tabel 4
Daftar Inventaris Barang Kecamatan Campaka
Kabupaten Purwakarta Tahun 2022

No	Jenis Barang	Merk dan Ukuran	Jumlah Barang	Kondisi Per 31 Desember 2022		
				Baik	Kurang Baik	Rusak
I	TANAH					
	Bangunan kantor, Rumah dinas dan pendopo		3 gedung	√		
II	RUANGAN CAMAT					
1	Meja kerja	1 Biro	1 buah	√		
2	Kursi putar	50 x 100 cm	1 buah	√		
3	Kursi tamu		2 set	√		
4	Filling kabinet		1 buah		√	
5	Televisi	53'inc	1 buah	√		
6	AC	Sharf/1/2PK	2 buah	√		
7	Photo Presiden dan Wapres		1 pasang	√		
8	Lambang garuda		1 buah	√		
9	Jam dindiing		1 buah	√		
10	Kulkas	Polytron	1 buah	√		
11	Sound system		1 set	√		
12	Monitor CCTV		1 unit	√		
III	RUANGAN SEKCAM					
1	Meja kerja	1/2 Biro	1 buah	√		
2	Kursi putar		1 buah	√		
3	Kursi tamu		1 set	√		
5	Filling kabinet			√		
6	Pendingin udara (AC)	Sharp ½ PK	1 buah	√		
IV	RUANGAN KASI TAPEM					
1	Meja kerja	1/2 Biro	2 buah	√		
2	Kursi putar		1 buah	√		
3	Kursi kerja	Chitos,	2 buah	√		
4	AC		1 Unit	√		
5	Filling kabinet		1 Unit		√	
V	RUANGAN KASI PMD DAN KASI EKBANG					
1	Meja Kerja	½ Biro	2 buah	√		
2	Kursi kerja	Chitose	4 buah	√		
3	Printer		1 buah	√		
4	PC		1 Unit		√	
5	AC	Sharp ½ PK	1 buah		√	
VI	RUANGAN KASI KESOS, KASUBAG KEPEG DAN UMUM					
1	Meja kerja	1/2 Biro	3 buah	√		
2	Kursi kerja	Chitos	3 buah	√		
3	Filling kabinet		2 buah	√		
4	Lemari arsip		2 buah	√		

No	Jenis Barang	Merk dan Ukuran	Jumlah Barang	Kondisi Per 31 Desember 2022		
				Baik	Kurang Baik	Rusak
5	PC		2 Unit	√	√	
6	Printer		2 Unit	√	√	
7	Scanner		1 Unit	√		
8	Laptop		2 unit	√	√	
VII	RUANGAN KASI TRANTIB					
1	Meja kerja	1/2 Biro	2 buah	√		
2	Meja		2 buah	√		
3	Kursi putar		1 buah	√		
4	Kursi tamu		1 buah	√		
VIII	RUANGAN KASUBAG PERENC-KEU					
1	Meja kerja	3	3 buah	√		
2	Kursi putar		1 buah	√		
4	Printer	Epson	2 buah	√		
5	Laptop	Axio	1 buah		√	
6	Filling kabinet		1 buah	√		
7	Lemari arsip	60x100 cm	1 buah	√		
8	AC	Sharf ½ pk	1 buah	√		
9	PC		2 buah	√		
10	Kursi kerja		2 buah	√		
IX	RUANGAN PELAYANAN					
1	Meja kerja		1 set	√		
2	Lemari kayu		1 set	√		
3	Komputer /CPU		1 set		√	
X	RUANGAN OPERATOR KTP					
1	Meja kerja	½ Biro	2 buah	√		
2	Meja kerja	½ Biro	2 buah	√		
3	Camera		1 buah	√		
4	Kursi kerja		2 buah	√		
XI	RUANGAN LOBY					
1	TV		1 buah	√		
2	Kursi tamu		1 buah		√	
3	Kursi tunggu		2 buah	√		
4	Kipas angin		1 buah	√		
XII	RUMAH DINAS					
1	Kasur		1 buah	√		
2	Tempat tidur		1 buah	√		
3	Pendingin udara (AC)		1 buah	√		
4	Kursi Tamu		Set1	√		
XIII	RUANGAN PENGELOLA KEPEGAWAIAN DAN PENGURUS BARANG					
1	Meja		2 buah	√		
2	Kursi lipat	Chitose	2	√		
3	Infokus		1 buah		√	
4	Camera		1 unit	√		
5	Scanner		2 Unit	√		
XIV	RUANG PKK					
1	Meja Kerja		2 buah	√		

No	Jenis Barang	Merk dan Ukuran	Jumlah Barang	Kondisi Per 31 Desember 2022		
				Baik	Kurang Baik	Rusak
2	TV		1 unit	√		
3	Kursi lipat		2 buah	√		
4	Kipas angin		1 buah	√		

Suatu pelayanan akan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan pengguna layanan jika ditunjang dengan ketersediaan sarana prasana pelayanan yang memadai. Bukan hanya bagi penerima pelayanan publik, sarana prasarana juga harus dapat mempermudah pemberi layanan dalam melaksanakan layanannya.

Berdasarkan data inventaris barang Kecamatan Campaka, pada ruangan pelayanan publik hanya terdiri dari **1 meja (kondisi baik)**, **1 lemari kayu (kondisi baik)** dan **1 unit CPU (kondisi Kurang baik)**. kurangnya kuantitas sarana prasarana pada ruang pelayanan publik mengakibatkan pelayanan terganggu dan pemberkasan administrasi pelayanan kurang tertata dengan rapi.

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

Dari beberapa permasalahan tersebut, selanjutnya dilakukan identifikasi masalah yang paling dominan untuk diselesaikan, untuk menentukan prioritas masalah dilakukan dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).

Metode USG merupakan salah satu cara menetapkan urutan prioritas masalah dengan metode teknik scoring 1-5 dan dengan mempertimbangkan tiga komponen dalam metode USG.

Tabel 5
Penentuan Isu Prioritas

No	Penilaian Masalah	Kriteria			Jumlah	Urutan
		U	S	G		
1	Kurang maksimalnya kepuasan masyarakat atas Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan pihak Kecamatan.	5	5	5	15	1
2	Kurang kompetennya pegawai yang ada di kecamatan	5	5	3	13	3
3	Kurangnya kuantitas serta kualitas sarana prasarana pelayanan kecamatan	5	5	4	14	2

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa isu prioritas dengan skor tertinggi adalah “Kurang maksimalnya kepuasan masyarakat atas Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan pihak Kecamatan”. Penulis memberikan skor nilai urgency, seriousness, dan growth yang paling tinggi pada isu tersebut karena permasalahan lainnya secara prinsip bisa diselesaikan jika pengendalian dan pengawasan dalam realisasi anggaran dapat berjalan dengan optimal. Oleh sebab itu penulis mengangkat judul dalam giat aksi perubahan yaitu **Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP**.

B. Tujuan

Tujuan dari Aksi Perubahan “Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka Saregep” adalah untuk meningkatkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diebrikan oleh Kecamatan Campaka. Adapun secara rinci tujuan dibagi menjadi dua, yaitu tujuan pada saat off Campus selama 60 hari dan tujuan pasca pelatihan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tujuan *Off Campus* (60 Hari)
 1. Tersusunnya Surat Keputusan Bupati tentang Standar Pelayanan di Kantor Kecamatan Campaka.
 2. Terlaksananya diklat **Workshop ASN BerAKHLAK dalam Pelayanan Publik** bagi 17 pegawai Kecamatan Campaka dalam rangka peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur kecamatan atas kualitas pelayanan.
 3. Terwujudnya peningkatan indeks kepuasan masyarakat pada unsur kedua (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), unsur ketiga (Waktu Pelayanan), keenam (Kompetensi Pelaksana), ketujuh (Perilaku Pelaksana) dan kesembilan (Sarana dan Prasarana).
 4. Tersedianya SK Camat Campaka tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan Campaka.
 5. Tersedianya draft RKA Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik Kecamatan Campaka.
 6. Tersedianya formulir survey kepuasan masyarakat berbasis digital (*googleform*).
- b. Tujuan pasca pelatihan
 - 1) Terlaksananya monitoring dan evaluasi secara berkala atas kualitas layanan.
 - 2) Terwujudnya 1 unit ruang pelayanan yang representatif.
 - 3) Terwujudnya pencapaian indeks kepuasan masyarakat >88,5.
 - 4) Terlaksananya pemberian *reward* bagi pegawai berprestasi dalam pemberian layanan berkualitas.

C. Kemanfaatan Aksi Perubahan

Reformasi Birokrasi Tematik menurut Sedarmayanti (2009:72), mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas.

Dasar Hukum : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Peraturan ini menjadi pedoman dan arahan dalam

pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia selama periode 2020-2024. . 4 (empat) indikator Reformasi Birokrasi Tematik yaitu:

- 1) Pengentasan Kemiskinan;
- 2) Peningkatan Investasi;
- 3) Digitalisasi Administrasi Pemerintahan;
- 4) Prioritas Aktual Presiden.

Aksi Perubahan Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP melakukan perbaikan pada standar pelayanan yang ada kemudian melakukan peningkatan kompetensi SDM serta peningkatan kualitas sarana prasarana penunjang pelayanan. Gerakan ini adalah dalam rangka pengembangan sumber daya manusia serta percepatan pelayanan sejalan dengan Reformasi Birokrasi Tematik bidang Prioritas Aktual Presiden yang berfokus pada perbaikan dan penguatan tata kelola.

D. Inovasi dan *Output* Aksi Perubahan

Adapun inovasi dalam aksi perubahan ini adalah pelaksanaan **Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP (*Smart, Berkarakter/Berintegritas dan Profesional*)**".

Melalui aksi Kecamatan Campaka SAREGEP, yang dikedepankan oleh *action leader* adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan ASN yang Smart, dengan menitikberatkan kepada penggunaan IT dan jiwa entrepreneurship;
2. Pengembangan ASN Berkarakter/Berintegritas,
3. Peningkatan profesionalisme ASN berbasis kualifikasi, kompetensi, disiplin dan kinerja.
4. Peningkatan kualitas sarana prasarana penunjang layanan.

Yang menjadi output giat aksi pada aksi perubahan ini adalah sebagai berikut :

1. Surat Keputusan Tim Efektif.
2. Surat Keputusan Legalisasi Inovasi Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP.
3. Usulan penggunaan inovasi Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP ke dalam Rencana Kerja Kecamatan Campaka.

4. Surat Pernyataan komitmen Berkelanjutan Penggunaan Inovasi Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP dari Camat Campaka.

E. Ruang Lingkup

Yang menjadi ruang lingkup pada aksi perubahan ini adalah seluruh aparaturnya pada Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

A. **Roadmap atau Milestone Aksi Perubahan**

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

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

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

1) Kegiatan

Adapun uraian kegiatan pelaksanaan aksi perubahan jangka waktu 60 (enam puluh) hari terhitung dari tanggal 05 September s.d. 01 November 2023 berdasarkan fungsi POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dalam rangka mewujudkan pelaksanaan aksi perubahan berupa Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka Saregep dilaksanakan di unit kerja *Action Leader* yaitu Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta dengan kegiatan sebagai berikut :

a. Tahap Perencanaan (*Planning*)

Pada tahapan ini kegiatan yang dilaksanakan setelah melaksanakan kegiatan seminar Rencana Aksi Perubahan (RAP) di Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta yaitu memberikan laporan dan menyampaikan informasi terkait Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan oleh *Action Leader* di

kesatuan masing-masing selama tahap *off campus* seperti Konsultasi dan koordinasi dengan Mentor serta *stakeholders* internal dan eksternal, persiapan dan pembentukan kelompok kerja, berkoordinasi dengan atasan langsung dan staf pelaksana untuk membahas kendala-kendala dan menerima masukan serta saran atau informasi lainnya yang terkait dengan optimalisasi kerja, di mana seluruh kegiatan tersebut telah dilaksanakan pada tanggal 05-06 September 2023.

b. Tahap pengorganisasian (*organizing*)

Pada tahap ini melaksanakan rapat dengan tim efektif dalam pelaksanaan aksi perubahan dengan membagi tugas masing-masing dari tim efektif untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan, serta mengkompulir dokumen dan informasi terkait dengan aksi perubahan Gerakan Kecamatan Campaka Saregep. Dimana kegiatan ini telah dilaksanakan pada tanggal 07 s.d 30 April 2022.

c. Tahap pelaksanaan (*actuating*)

Pada tahapan ini merupakan tahapan pokok dari seluruh pelaksanaan kegiatan. Pada tahapan ini kegiatan *Action Leader* lebih banyak bekerja untuk pembuatan inovasi mulai dari penyusunan konsep awal standar pelayanan, serta pembuatan keputusan tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan di Kecamatan Campaka, proses penyelesaian dan perbaikan terhadap inovasi yang dibuat untuk selanjutnya dilaksanakan sosialisasi kepada *stakeholder* baik internal maupun eksternal serta meminta saran dan masukan sehingga perlu perbaikan akhir pada inovasi yang telah dibuat. Pada tahap ini juga action leader melaksanakan pelatihan, workshop dan bedah buku yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan pegawai Kecamatan Campaka dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam rangka untuk mempermudah dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, disusun pula Survey Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan metode pengisian

googleform. Bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan pembuatan inovasi tersebut *Action Leader* juga mulai menyusun laporan hasil aksi perubahan berupa lampiran data-data pendukung seperti seluruh administrasi yang dibuat mulai dari tahap perencanaan sampai selesainya seluruh rangkaian kegiatan *off campus* seperti surat dukungan dari *stakeholder* baik internal dan eksternal, Sprin Mentor dan Tim Efektif, Laporan kegiatan harian, dan yang terpenting adalah melaksanakan Gerakan Kecamatan Campaka Saregep. Di mana seluruh rangkaian kegiatan tersebut dilaksanakan selama 8 Minggu di mulai dari tanggal 8 September s.d. 30 Oktober 2023 dan seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala.

d. Tahap pengawasan (*controlling*)

Pada tahapan ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan membuat laporan hasil aksi perubahan, yaitu penyusunan laporan akhir dalam word, membuat paparan bahan tayang untuk seminar, pembuatan video aksi perubahan dari awal sampai selesai (selama 6 hari) pada unit kerja *Action Leader*.

2) Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka Saregep dengan inovasi pembuatan Sistem Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka Saregep adalah mulai tanggal 08 September 2023 sampai dengan tanggal 01 November 2023.

3) Tahapan Rencana Aksi Perubahan

Tahapan Rencana Aksi perubahan secara garis besar dapat dilihat dari table pentahapan aksi terhitung mulai tanggal 2 Agustus sampai dengan 11 Oktober 2023, secara garis besar tahapan aksi perubahan berawal dari tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap pelaksanaan, tahap monitoring dan pasca pelatihan. Pentahapan ini perlu kita lakukan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan dapat terpantau progresnya dan memastikan setiap kegiatan didukung dengan *evidence* (bukti) yang kuat sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.

Tabel 6
Pentahapan (*Milestone*)

NO.	KEGIATAN	WAKTU	EVIDENCE
I.	TAHAP OFF CAMPUS 60 HARI	60 hari	
A.	<i>Planning</i> (Perencanaan)		
1.	Menghadap mentor untuk melaporkan rencana tindaklanjut seminar rancangan aksi perubahan serta berkonsultasi dengan mentor untuk rencana pembentukan tim efektif	Minggu 1 5 September 2023 (1 hari)	Dokumentasi, Notulen hasil koordinasi
2.	Melakukan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> internal	Minggu 1 5 September 2023 (1 hari)	Daftar hadir sosialisasi Surat dukungan <i>stakeholder</i> internal
3.	Penyusunan, pengajuan dan penandatanganan draft sprin tim efektif berikut pertelaan tugas masing-masing tim efektif kepada mentor untuk meminta petunjuk lebih lanjut.	Minggu 1 6 September 2023 (1 hari)	SK tim efektif
4.	Membuat surat undangan rapat tim efektif	Minggu 1 6 September 2023 (1 hari)	Surat undangan
B.	<i>Organizing</i> (Pengorganisasian)		
1.	Melakukan rapat awal dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas.	Minggu 1 7 September 2023 (1 hari)	Dokumentasi Notulen Daftar hadir Undangan
2.	Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> eksternal	Minggu 2 11-15 September 2023 (5 hari)	Surat dukungan <i>stakeholder</i> eksternal
3.	Pengumpulan data oleh tim efektif	Minggu 2-4 12-30 September 2023 (13 hari)	Dokumentasi Data
C.	<i>Actuating</i> (Pelaksanaan)		
1.	Membuat konsep awal standar pelayanan	Minggu 1 8 September 2023 (1 hari)	Dokumentasi Draft Standar Pelayanan
2.	Menyusun konsep surat keputusan Bupati Mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan	Minggu 2 11 September 2023 (1 hari)	Draft surat keputusan mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan

NO.	KEGIATAN	WAKTU	EVIDENCE
3.	Penyusunan konsep Surat Keputusan Camat Mengenai SOP Pelayanan Kecamatan	Minggu 2 11 September 2023 (1 hari)	Dokumentasi, draft SK Camat tentang SOP Pelayanan Kecamatan.
4.	Rapat koordinasi pembahasan standar pelayanan kecamatan dengan tim dari sekretariat daerah	Minggu 3 20 September 2023 (1 hari)	Dokumentasi Notulen
5.	Rapat Koordinasi dengan BKPSDM mengenai pelaksanaan pelatihan /workshop dan bedah buku pelayanan	Minggu 3 21-22 September 2023 (2 hari)	Dokumentasi Notulen
6.	Penyusunan draft RKA Perubahan Rehabilitasi ruang pelayanan publik dan peningkatan kapasitas pegawai	Minggu 4 25 September 2023 (1 hari)	Draft RKA
7.	Pelaksanaan Pelatihan workshop dan bedah buku pelayanan	Minggu 5 2-6 Oktober 2023 (4 hari)	Undangan Pelatihan Dokumentasi Notulen
8.	Penyusunan draft Survey Kepuasan Masyarakat	Minggu 6 9 Oktober 2023 (1 hari)	Draft Survey Kepuasan Masyarakat
9.	Penetapan formulir Survey Kepuasan Masyarakat	Minggu 6 10 Oktober 2023 (1 hari)	Formulir Survey Kepuasan Masyarakat
10.	Sosialisasi RKA kepada internal Kecamatan	Minggu 6 11 Oktober 2023	Undangan Sosialisasi Dokumentasi Daftar Hadir Notulensi
11.	Pengesahan Surat Keputusan Bupati mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan	Minggu 8 25 Oktober 2023 (1 hari)	Dokumentasi SK Bupati tentang Standar Pelayanan di Kecamatan
12.	Pengesahan Surat Keputusan Camat mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan	Minggu 8 25 Oktober 2023 (1 hari)	Dokumentasi SK Camat tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan
13.	Implementasi pelayanan publik	Minggu 8 25 Oktober 2023 sd. 1 November 2023	Dokumentasi

NO.	KEGIATAN	WAKTU	EVIDENCE
14.	Asistensi RKA Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik	Minggu 8 26 Oktober 2023 (1 hari)	Dokumentasi Draft RKA
15.	Sosialisasi Pelayanan Kecamatan kepada Pemerintah Desa dan Masyarakat - SK Bupati tentang Standar Pelayanan - SK Camat tentang Standar Operasional prosedur - Survey Kepuasan Masyarakat	Minggu 8 30 Oktober 2023 (1 hari)	Dokumentasi Daftar hadir peserta Notulensi Materi sosialisasi
D.	Controlling (Pengawasan, Evaluasi, dan Pelaporan)		
1.	Pembuatan instrument evaluasi	Minggu 6 11 Oktober 2023 (1 hari)	Instrument evaluasi
2.	Melakukan pengolahan data hasil monitoring selama proses pendampingan	Minggu 8 27 Oktober 2023 (1 hari)	Dokumentasi, Hasil monitoring
3.	Penyebaran angket kebermanfaatan aksi Kecamatan Campaka Saregep melalui google form (evaluasi)	Minggu 8 30 Oktober 2023 (1 hari)	Dokumentasi, Angket <i>google form</i>
4.	Pengolahan hasil evaluasi aksi Kecamatan Campaka Saregep	Minggu 8 31 Oktober 2023 (1 hari)	Dokumentasi, Rekapitulasi hasil evaluasi
5.	Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	Minggu 8 1 Nopember 2023 (1 hari)	Berita Acara penyerahan aksi perubahan
6.	Melakukan penyerahan aksi perubahan dan pembuatan surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.	Minggu 8 1 Nopember 2023 (1 hari)	Dokumentasi, surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.
II.	JANGKA WAKTU PASCA PELATIHAN		
1.	Implementasi Pelayanan Publik dengan Penerapan SOP	1 September 2023- 31 Desember 2023	Dokumentasi Lembar Survey Kepuasan Masyarakat
2	Monitoring layanan yang diberikan kepada pengguna layanan kecamatan	Dilaksanakan 6 (enam) bulan setelah selesainya Diklat	Lembar Survey Kepuasan Masyarakat berkala
3	Penambahan sarana prasarana pelayanan	Dilaksanakan 1 tahun setelah selesainya Diklat	Dokumentasi ruang pelayanan publik

NO.	KEGIATAN	WAKTU	EVIDENCE
4	Intensifikasi pencapaian indeks kepuasan masyarakat >88,5.	Dilaksanakan 1 tahun setelah selesainya Diklat	Dokumen Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat
5	Pemberian <i>reward</i> bagi pegawai berprestasi dalam pemberian layanan berkualitas.	Dilaksanakan 1 tahun setelah selesainya Diklat	Dokumentasi Sertifikat pegawai berprestasi

B. Stakeholder Aksi Perubahan

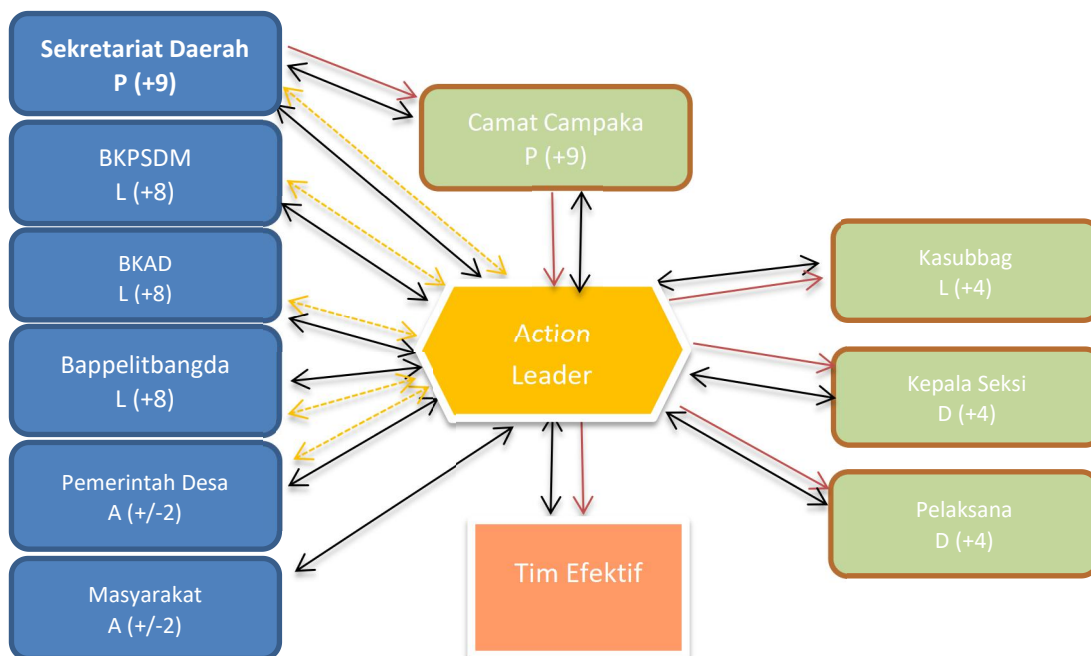
Stakeholder merupakan seseorang atau kelompok yang memiliki pengaruh terhadap sebuah kepentingan dari permasalahan yang diangkat. Berdasarkan tingkat ketertarikan dan pengaruh *stakeholder*, maka identifikasi *stakeholder* adalah sebagai berikut :

Tabel 7 Stakeholder Aksi Perubahan

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI MENJALIN HUBUNGAN DENGAN STAKEHOLDER	STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTER	DEFENDER	LATENT	APATHETIC		
INTERNAL											
1	Camat Campaka				√	+9				Manage Closely	Canalizing
2	Kasubbag Kec. Campaka	√	√					+4		Keep Satisfied	Instruktif
3	Kepala Seksi Kec. Campaka	√	√					+4		Keep Satisfied	Instruktif
4	Pelaksana Kec. Campaka	√	√					+4		Keep Satisfied	Instruktif
EKSTERNAL											
1	Sekretariat Daerah				√	+9				Manage Closely	Canalizing
2	BKPSDM				√				+8	Manage Closely	Canalizing
3	BKAD			√					+8	Manage Closely	Canalizing
4	Bappelitbangda			√					+8	Manage Closely	Canalizing
5	Pemerintah Desa			√					+/-2	Minimal Effort	Persuasif
6	Masyarakat		√						+/-2	Minimal Effort	Persuasif

C. Net Map

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



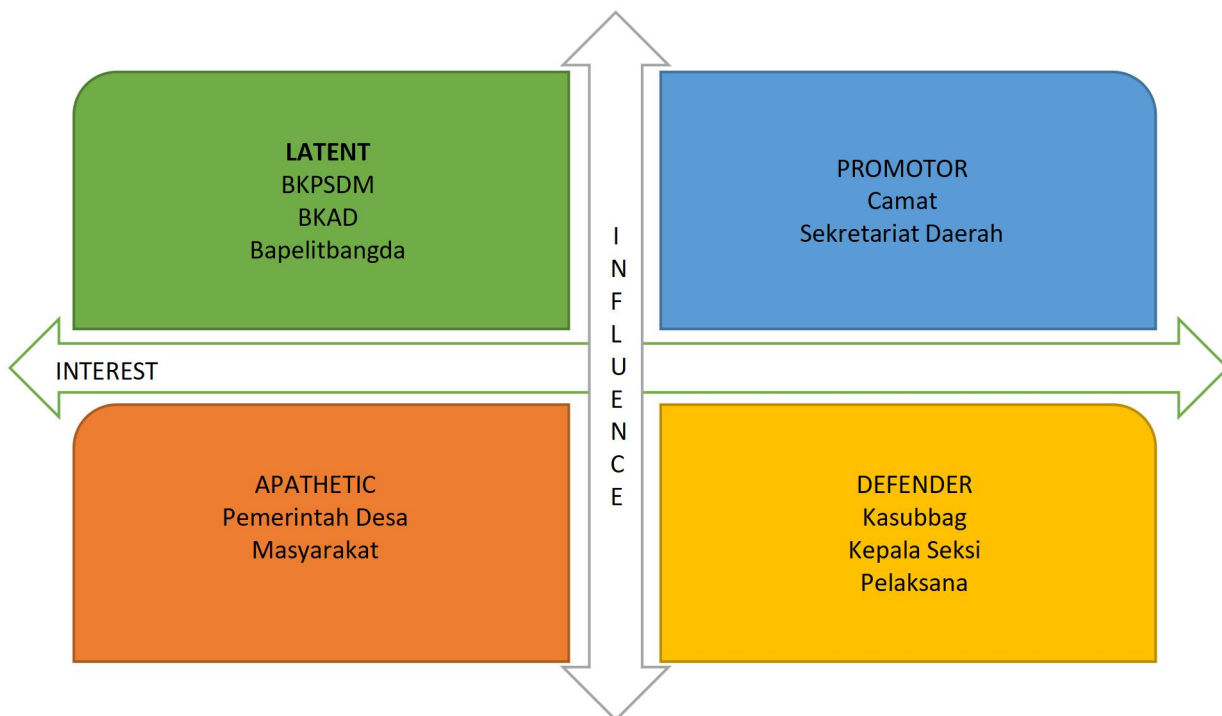
Gambar 2 Net Mapstakeholders

Eksternal	: Stakeholder eksternal	P	: Promoter
Internal	: Stakeholder internal	D	: Defender
	: Perintah	L	: Latent
	: Koordinasi	A	: Apathetics
	: Konsultasi		
Nilai Pengaruh		Nilai Dukungan	
8 - 10	: Sangat tinggi	+	: Mendukung
5 - 7	: Tinggi	-	: Menolak
3 - 6	: Sedang	+/-	: Netral
0 - 2	: Rendah		

D. Kuadran *stakeholder*

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

Gambar 4 Kuadran Stakeholder



Keterangan :

Gambar 3 Kuadran *stakeholders*

Promoters : *stakeholders* pada kuadran ini merupakan *stakeholders* yang mempunyai kepentingan besar terhadap aksi perubahan dan juga pengaruh/kekuatan yang tinggi untuk membantu membuat aksi perubahan tersebut berhasil. Metode komunikasi yang dilakukan pada kelompok ini lebih banyak dilakukan secara langsung *face to face*, selalu mendengarkan mereka dan menjalin komunikasi dengan baik serta menjaga agar mereka tetap mengikuti perkembangan issue aksi perubahan.

Defenders : *stakeholders* pada kuadran ini adalah *stakeholders* yang memiliki kepentingan besar untuk kegiatan tersebut berjalan, akan tetapi pengaruh/kekuatannya kecil untuk mempengaruhi aksi perubahan. Metode komunikasi yang dilakukan adalah dengan merencanakan apa yang akan

dikomunikasikan dan melaksanakan rapat kecil terkait peran apa yang diharapkan dari mereka.

Latents : *stakeholders* pada kuadran ini merupakan *stakeholders* yang tidak mempunyai kepentingan khusus dalam aksi perubahan, tetapi mempunyai pengaruh/kekuatan besar untuk mempengaruhi aksi perubahan jika mereka tertarik pada aksi perubahan tersebut. Metode komunikasi yang dilakukan adalah menggunakan media diskusi dalam memperoleh masukan tentang aksi perubahan, serta memastikan dukungan dari mereka.

Apathetics : *stakeholders* pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan pengaruh mendukung aksi perubahannya sangat rendah.

E. Strategi Komunikasi

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

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

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

 - a. *Redundancy (Repetition)*. Teknik *redundancy* atau *repetition* adalah

cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada *stakeholder*.

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

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

- a. Komunikatif yaitu *Action Leader* melakukan koordinasi dan konsultasi dengan mentor secara terus menerus selaku mentor dalam aksi perubahan yang sedang dilakukan;
- b. Persuasif yaitu *Action Leader* memberikan alasan atau pengertian akan tujuan dari pelaksanaan aksi perubahan ini bagi Subsatker serta mengajak para rekan kerja *team work* untuk ikut menyusun jadwal pelaksanaan aksi perubahan sehingga dapat dilaksanakan

dengan maksimal sesuai dengan perencanaan yang disepakati bersama;

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

BAB III

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. Pemanfaatan Sumber Daya

1. Mobilisasi Sumber Daya Manusia

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

a. Mentor : ADE SUMARNA, SH, M.SI (Camat Campaka) memiliki tugas:

1. Memberikan otorisasi kepada peserta untuk menyusun rencana aksi perubahan;
2. Mempelajari dan mendalami rencana aksi perubahan yang dilakukan;
3. Memberikan masukan penyempurnaan terhadap rencana aksi perubahan;
4. Memastikan rencana aksi perubahan tersebut membantu peningkatan kinerja organisasi;
5. Menyetujui rencana aksi perubahan;
6. Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas peserta berdasarkan sikap profesionalisme;
7. Memberikan dukungan penuh kepada peserta diklat dalam mengimplementasikan aksi perubahan;
8. Memberikan dukungan kepada peserta dalam mendayagunakan seluruh potensi sumber daya yang diperlukan dalam melakukan implementasi aksi perubahan;
9. Memberikan bimbingan kepada peserta dalam mengatasi kendala yang muncul selama proses implementasi berlangsung;
10. Berperan sebagai inspirator bagi peserta diklat.

b. Coach : Nolik Dwi Atmono, SE, ME memiliki fungsi:

1. Memberikan metodologi, arahan secara teoritis, membuat perencanaan serta pelaporan, mengarahkan tim untuk lebih bersinergi dalam pelaksanaan aksiperubahan;
2. Menjadi konselor selama proses menyusun aksi perubahan;
3. Memastikan kemampuan peserta diklat dalam menyusun rencana aksi perubahan dan telah menetapkan area perubahan yang akan menjadi aksi perubahan.

c. Action Leader : Erlan Diansyah, SE., M.M memiliki tugas :

1. Mengelola tim efektif agar rencana aksi dapat terlaksana dan mendapatkan hasil yang diharapkan;
2. Berinisiatif melakukan diskusi secara aktif dengan mentor dan coach tentang persiapan, konsep penyelenggaraan dan pelaporan aksi perubahan;
3. Membangun kerjasama dan jejaring dengan seluruh *stakeholder*;
4. Mengarahkan, mengatur dan memotivasi tim;
5. Memimpin, mendelegasikan, mengarahkan penyelenggaraan aksi perubahan sesuai kapasitas tim.
6. Mengelola tim agar perubahan dapat terlaksana dan mendapatkan hasil;
7. Mengkoordinir agar seluruh Tim Efektif dapat bekerjasama dan memberikan hasil terhadap rencana aksi perubahan.
8. Mensosialisasikan standar operasional prosedur dan buku pedoman kepada *stakeholder*.

d. Tim Efektif Pokja Teknis, Tatang Sunarya, SKM dan Muhamad Yusuf, SE. memiliki tugas yaitu membantu *Action Leader* dalam menyiapkan peralatan dan perlengkapan dalam rangka pelaksanaan kegiatan; Membantu mengkoordinir anggota tim dalam rangka pelaksanaan kegiatan sosialisasi; pelatihan dan rehabilitasi ruang pelayanan; Membantu dalam membuat Modul/Buku Panduan untuk acuan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan.

e. **Tim Efektif Pokja Administrasi, Asih Shopiyah, SE dan Moh. Erwin Nurdiawan** memiliki tugas membantu menyiapkan kelengkapan yang berhubungan dengan Administrasi, menyiapkan snack rapat, mengumpulkan hasil rapat dan membantu dalam menyempurnakan laporan implementasi aksi perubahan

2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran aksi perubahan ini menggunakan swadaya sehingga perlu koordinasi yang baik terutama kepada pihak-pihak yang berkompeten terhadap pelaksanaan aksi perubahan. Dan realisasi Anggaran pada saat pelaksanaan yang digunakan leadership laboratory adalah sebagai berikut :

Tabel 8

Realisasi Anggaran RAP

NO	URAIAN	ANGGARAN			
		RINCIAN PERHITUNGAN			JUMLAH (Rp)
		VOL	SATUAN	HARGA SATUAN	
1.	Sosialisasi dan Rapat				1.480.000
	Snack Sosialisasi + sovenir (50 orang x 1 giat)	50	Box	20.000	1.000.000
	Snack rapat kordinasi tim efektif (8 orang x 4 giat)	32	Box	15.000	480.000
2.	Akomodasi	1	giat	500.000	500.000
TOTAL					1.980.000

3. Pengelolaan Sarana Prasarana

Pengelolaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan diperlukan sarana dan prasarana yang dapat mempermudah proses pelaksanaan aksi perubahan. Adapun sarana yang digunakan dalam aksi perubahan ini meliputi:

1. Ruang Kerja
2. Meja
3. Laptop/Komputer PC
4. Jaringan Internet
5. Pengeras Suara / Speaker
6. Kertas / Tinta / Printer

4. Strategi Mengatasi Masalah

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

Tabel 9
Manajemen Risiko

NO	POTENSI MASALAH	RESIKO YG TERJADI	STRATEGI MENGATASI
1	2	3	4
a.	<i>Action Leader</i> dibebani tugas sehari-hari sehingga kesulitan membagi waktu antara pelaksanaan aksi perubahan dengan tugas pokok sehari-hari	Proses pelaksanaan aksi perubahan kurang maksimal karena rutinitas pekerjaan sehari-hari	Mengoptimalkan SDM yang ada dengan membagi tugas yang jelas dengan aksi perubahan
b.	Tim efektif kurang pro-aktif dalam pelaksanaan	Kegiatan tahapan aksi perubahan	Mengadakan pertemuan rutin dengan tim efektif

NO	POTENSI MASALAH	RESIKO YG TERJADI	STRATEGI MENGATASI
1	2	3	4
	aksi perubahan karena disibukkan dengan tugas pokok di organisasi	akan terhambat dan tertunda	untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya aksi perubahan bagi instansi dan personel dalam bertugas
c.	Kegiatan aksi perubahan tidak didukung oleh anggaran dinas	Aksi perubahan menjadi kurang optimal	Menggunakan dana swadaya action leader
d.	Keterbatasan sarana penunjang aksi perubahan	Terhambatnya administrasi penunjang aksi	Menggunakan laptop pribadi
e.	Animo pemerintah desa dan masyarakat kurang	Aksi perubahan tidak dirasakan oleh pengguna layanan	Melakukan dialog persuasif dan memperbanyak komunikasi

B. Stakeholder

1. Dukungan *stakeholder*

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

a. *Stakeholder* Internal

- 1) Camat
- 2) Para Kepala Seksi
- 3) Para Kepala Sub Bagian
- 4) Staf Kecamatan Campaka

b. *Stakeholder* Eksternal

- 1) Sekretariat Daerah
- 2) BKPSDM
- 3) Bappelitbangda

- 4) BKAD
- 5) Pemerintah Desa
- 6) Masyarakat

Tabel 10
Identifikasi *stakeholder* Setelah Aksi Perubahan

No	Deskripsi	Posisi	Pengaruh	Nilai
I Stakeholder Internal				
1	Camat sebagai Pimpinan tertinggi (Sponsor sekaligus Mentor) yang dapat mempengaruhi Stakeholder lain untuk ikut berpartisipasi, membantu mengesahkan aksi perubahan serta memutuskan berlangsung atau tidak berlangsungnya aksi perubahan.	Sangat Mendukung (Promoters sekaligus Sponsor)	Tinggi	++10
2	Para Kepala Seksi merupakan personal yang mempunyai pengaruh untuk mempengaruhi tapi mempunyai kepentingan	Mendukung (Promoters)	Tinggi	++9
3	Para Kasubbag merupakan personel yang mempunyai pengaruh untuk mempengaruhi dan mempunyai kepentingan	Mendukung (Promoters)	Sedang	++9
4	Staf Kecamatan merupakan personal mempunyai pengaruh rendah keterkaitan tinggi	Mendukung (Defender)	Tinggi	++9
II Stakeholder Eksternal				
1	Sekretariat Daerah mempunyai pengaruh besar dan kepentingan besar	Mendukung (Promoters)	Tinggi	++9

No	Deskripsi	Posisi	Pengaruh	Nilai
2	Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia BKPSDM Kabupaten Purwakarta mempunyai Pengaruh besar dan peranan sedang	Mendukung (Promoter)	Tinggi	++9
3	Kepala Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia Bappelitbangda mempunyai pengaruh besar dan kepentingan sedang	Mendukung (Promoter)	Sedang	++9
4	Kepala Bidang Anggaran BKAD mempunyai pengaruh besar dan kepentingan rendah	Mendukung (Promoter)	Sedang	++9
5	Para Kepala Desa mempunyai pengaruh sedang dan peranan sedang	Mendukung (Promoters)	sedang	++9
6	Masyarakat	(Defender)	Rendah	++4

Keterangan :

1. Jenis Posisi

- a. Sangat Mendukung : +++
- b. Mendukung : ++
- c. Cukup Mendukung : +
- d. Netral : +/-
- e. Menentang : -

2. Pengaruh

- a. Tinggi : 8 – 10
- b. Sedang : 5 – 7
- c. Rendah : 1 - 4
- d. Promotor : Pengaruh tinggi keterkaitan tinggi
- e. Defenders : Pengaruh rendah keterkaitan tinggi
- f. Latens : Pengaruh tinggi keterkaitan rendah
- g. Apathetic : Pengaruh rendah keterkaitan rendah

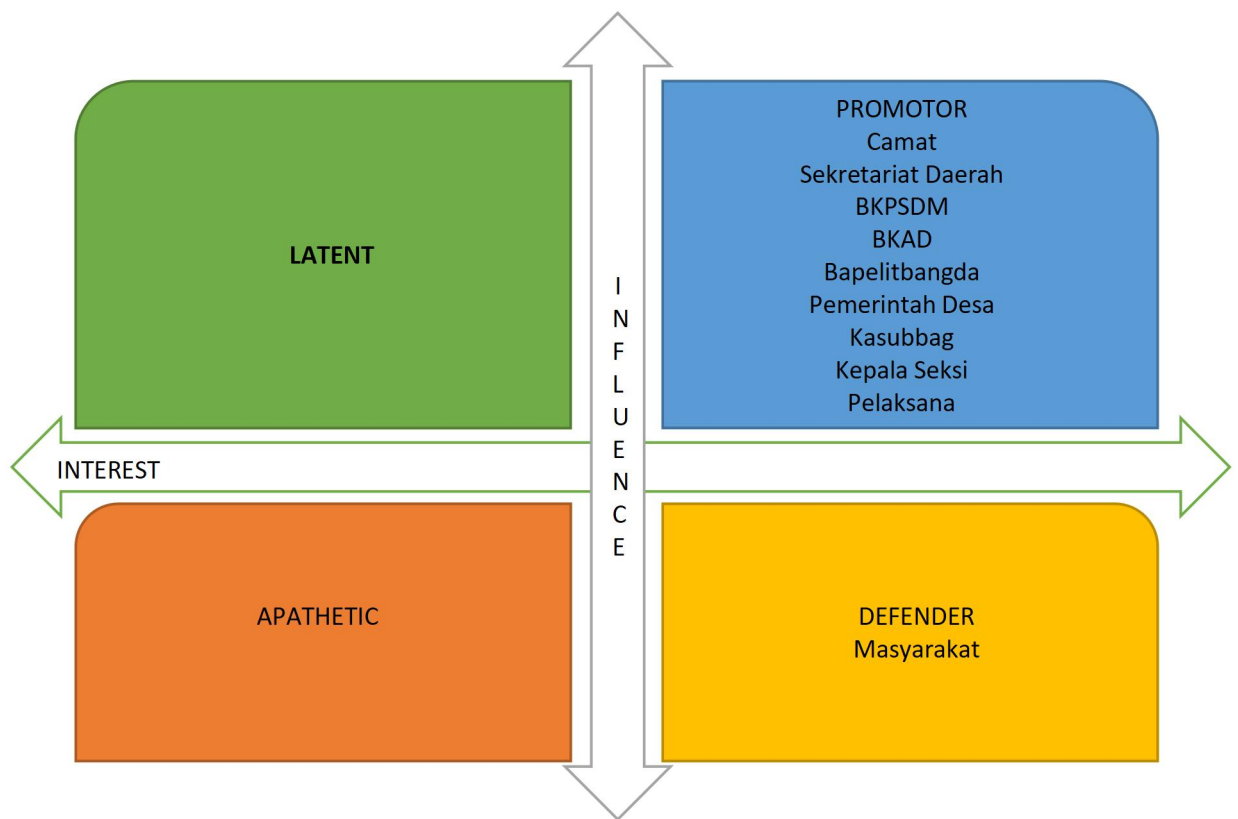
Tabel 11

Identitas Jenis *stakeholder* Setelah Aksi Perubahan

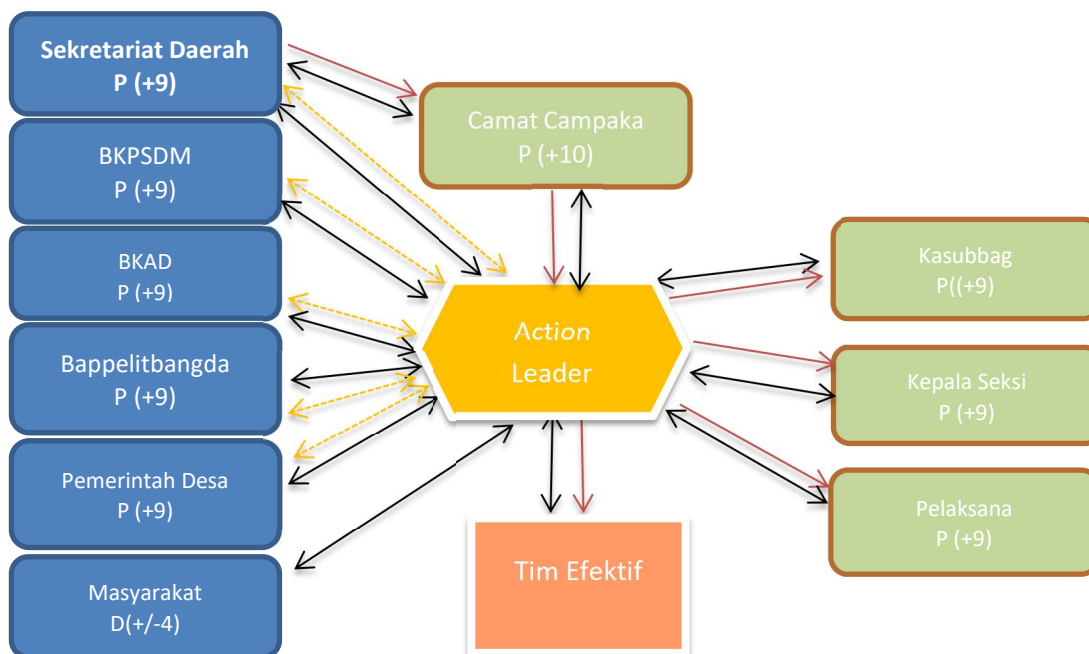
NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI MENJALIN HUBUNGAN DENGAN STAKEHOLDER	STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTER	DEFENDER	LATENT	APATHETIC		
INTERNAL											
1	Camat Campaka				√	+9				Manage Closely	Canalizing
2	Kasubbag Kec. Campaka	√	√			+9				Keep Satisfied	Instruktif
3	Kepala Seksi Kec. Campaka	√	√			+9				Keep Satisfied	Instruktif
4	Pelaksana Kec. Campaka	√	√			+9				Keep Satisfied	Instruktif
EKSTERNAL											
1	Sekretariat Daerah				√	+9				Manage Closely	Canalizing
2	BKPSDM			√		+9				Manage Closely	Canalizing
3	BKAD			√		+9				Manage Closely	Canalizing
4	Bappelitbangda			√		+9				Manage Closely	Canalizing
5	Pemerintah Desa			√		+9				Minimal Effort	Persuasif
6	Masyarakat		√					+/-4		Minimal Effort	Persuasif

Keterangan :

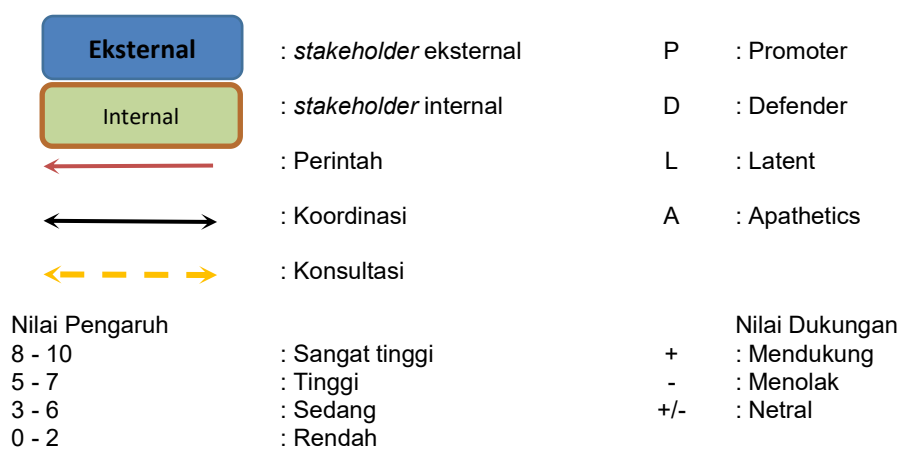
- Primer : Yang menerima dampak langsung
 Sekunder : Yang tidak menerima dampak langsung
 Utama : Yang dapat mempengaruhi dan di pengaruhi
 Promoter : Pengaruh besar dan peranan besar
 Defender : Pengaruh lemah namun peranan besar
 Latent : Pengaruh besar namun peranan lemah
 Apatetik : Pengaruh lemah dan peranan lemah
 Manage Closelyy(mc) : Hubungan harus di jaga dengan tetap dekat bagi *stakeholder* yang memiliki power
 Keep informed (ki) : Informasi setiap ada kejadian
 Keep satisfied (ks) : Tetap dibuat senang untuk Keberlangsungan Proyek (Latent)
 Minimal effort : Pengawas (Apatetik)

2. Kuadran *stakeholder* Setelah Aksi PerubahanGambar 4 Kuadran *stakeholder*

3. Peta Jejaring



Gambar 5 Peta Jejaring *stakeholder*



C. Capaian Aksi Perubahan

1. Kesesuaian antara Milestone dan Implementasi

Tabel 12 Kesesuaian Milestone dan Implementasi

NO.	KEGIATAN	WAKTU	Keterangan
I.	TAHAP OFF CAMPUS 60 HARI	60 hari	
A.	<i>Planning (Perencanaan)</i>		
1.	Menghadap mentor untuk melaporkan rencana tindak lanjut seminar rancangan aksi perubahan serta berkonsultasi dengan mentor untuk rencana pembentukan tim efektif	Minggu 1 5 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
2.	Melakukan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> internal	Minggu 1 5 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
3.	Penyusunan, pengajuan dan penandatanganan draft sprin tim efektif berikut pertelaan tugas masing-masing tim efektif kepada mentor untuk meminta petunjuk lebih lanjut.	Minggu 1 6 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
4.	Membuat surat undangan rapat tim efektif	Minggu 1 6 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
B.	<i>Organizing (Pengorganisasian)</i>		
1.	Melakukan rapat awal dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas.	Minggu 1 7 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
2.	Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> eksternal	Minggu 2 11-15 September 2023 (5 hari)	Sesuai jadwal
3.	Pengumpulan data oleh tim efektif	Minggu 2-4 12-30 September 2023 (13 hari)	Sesuai jadwal
C.	<i>Actuating (Pelaksanaan)</i>		
1.	Membuat konsep awal standar pelayanan	Minggu 1 8 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
2.	Menyusun konsep surat keputusan Bupati Mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan	Minggu 2 11 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal

3.	Penyusunan konsep Surat Keputusan Camat Mengenai SOP Pelayanan Kecamatan	Minggu 2 11 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
4.	Rapat koordinasi pembahasan standar pelayanan kecamatan dengan tim dari sekretariat daerah	Minggu 3 20 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
5.	Rapat Koordinasi dengan BKPSDM mengenai pelaksanaan pelatihan /workshop dan bedah buku pelayanan	Minggu 3 21-22 September 2023 (2 hari)	Sesuai jadwal
6.	Penyusunan draft RKA Perubahan Rehabilitasi ruang pelayanan publik dan peningkatan kapasitas pegawai	Minggu 4 25 September 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
7.	Pelaksanaan Pelatihan workshop dan bedah buku pelayanan	Minggu 5 2-6 Oktober 2023 (4 hari)	Sesuai jadwal
8.	Penyusunan draft Survey Kepuasan Masyarakat	Minggu 6 9 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
9.	Penetapan formulir Survey Kepuasan Masyarakat	Minggu 6 10 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
10.	Sosialisasi RKA kepada internal Kecamatan	Minggu 6 11 Oktober 2023	Sesuai jadwal
11.	Pengusulan inovasi ke dalam Rencana Kerja Kecamatan Campaka	Minggu 7 19 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
12.	Pengesahan Surat Keputusan Bupati mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan	Minggu 8 25 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
13.	Pengesahan Surat Keputusan Camat mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan	Minggu 8 25 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
14.	Implementasi pelayanan publik	Minggu 8 25 Oktober 2023 sd. 1 November 2023	Sesuai jadwal
15.	Asistensi RKA Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik	Minggu 8 26 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
16.	Sosialisasi Pelayanan Kecamatan kepada Pemerintah Desa dan Masyarakat - SK Bupati tentang Standar Pelayanan - SK Camat tentang Standar Operasional prosedur - Survey Kepuasan Masyarakat	Minggu 8 30 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal

D.	Controlling (Pengawasan, Evaluasi, dan Pelaporan)		
1.	Pembuatan instrument evaluasi	Minggu 6 11 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
2.	Melakukan pengolahan data hasil monitoring selama proses pendampingan	Minggu 8 27 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
3.	Penyebaran angket kebermanfaatan aksi Kecamatan Campaka Saregep melalui google form (evaluasi)	Minggu 8 30 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
4.	Pengolahan hasil evaluasi aksi Kecamatan Campaka Saregep	Minggu 8 31 Oktober 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
5.	Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	Minggu 8 1 Nopember 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
6.	Melakukan penyerahan aksi perubahan dan pembuatan surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.	Minggu 8 1 Nopember 2023 (1 hari)	Sesuai jadwal
II.	JANGKA WAKTU PASCA PELATIHAN		
1.	Implementasi Pelayanan Publik dengan Penerapan SOP	1 September 2023- 31 Desember 2023	
2	Monitoring layanan yang diberikan kepada pengguna layanan kecamatan	Dilaksanakan 6 (enam) bulan setelah selesainya Diklat	
3	Penambahan sarana prasarana pelayanan	Dilaksanakan 1 tahun setelah selesainya Diklat	
4	Intensifikasi pencapaian indeks kepuasan masyarakat >88,5.	Dilaksanakan 1 tahun setelah selesainya Diklat	
5	Pemberian <i>reward</i> bagi pegawai berprestasi dalam pemberian layanan berkualitas.	Dilaksanakan 1 tahun setelah selesainya Diklat	

2. Pencapaian Hasil Aksi Perubahan

Tabel 13 Pencapaian Hasil Aksi Perubahan

NO.	KEGIATAN	Target	Capaian
I.	TAHAP OFF CAMPUS 60 HARI	60 hari	
A.	<i>Planning</i> (Perencanaan)		
1.	Menghadap mentor untuk melaporkan rencana tindak lanjut seminar rancangan aksi perubahan serta berkonsultasi dengan mentor untuk rencana pembentukan tim efektif	1 kegiatan	100%
2.	Melakukan sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> internal	1 kegiatan	100%
3.	Penyusunan, pengajuan dan penandatanganan draft sprin tim efektif berikut pertelaan tugas masing-masing tim efektif kepada mentor untuk meminta petunjuk lebih lanjut.	1 dokumen	100%
4.	Membuat surat undangan rapat tim efektif	1 dokumen	100%
B.	<i>Organizing</i> (Pengorganisasian)		
1.	Melakukan rapat awal dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas.	1 kegiatan	100%
2.	Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> eksternal	5 kegiatan	100%
3.	Pengumpulan data oleh tim efektif	1 kegiatan	100%
C.	<i>Actuating</i> (Pelaksanaan)		
1.	Membuat konsep awal standar pelayanan	1 dokumen	100%
2.	Menyusun konsep surat keputusan Bupati Mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan	1 dokumen	100%
3.	Penyusunan konsep Surat Keputusan Camat Mengenai SOP Pelayanan Kecamatan	1 dokumen	100%

4.	Rapat koordinasi pembahasan standar pelayanan kecamatan dengan tim dari sekretariat daerah	1 dokumen	100%
5.	Rapat Koordinasi dengan BKPSDM mengenai pelaksanaan pelatihan /workshop dan bedah buku pelayanan	1 kegiatan	100%
6.	Penyusunan draft RKA Perubahan Rehabilitasi ruang pelayanan publik dan peningkatan kapasitas pegawai	1 dokumen	100%
7.	Pelaksanaan Pelatihan workshop dan bedah buku pelayanan	1 kegiatan	100%
8.	Penyusunan draft Survey Kepuasan Masyarakat	1 dokumen	100%
9.	Penetapan formulir Survey Kepuasan Masyarakat	1 dokumen	100%
10.	Sosialisasi RKA kepada internal Kecamatan	1 kegiatan	100%
11.	Pengusulan inovasi ke dalam Rencana Kerja Kecamatan Campaka	1 dokumen	100%
12.	Pengesahan Surat Keputusan Bupati mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan	1 dokumen	100%
13.	Pengesahan Surat Keputusan Camat mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan	1 dokumen	100%
14.	Implementasi pelayanan publik	1 kegiatan	100%
15.	Asistensi RKA Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik	1 kegiatan	100%
16.	Sosialisasi Pelayanan Kecamatan kepada Pemerintah Desa dan Masyarakat - SK Bupati tentang Standar Pelayanan - SK Camat tentang Standar Operasional prosedur	1 kegiatan	100%

	- Survey Kepuasan Masyarakat		
D.	Controlling (Pengawasan, Evaluasi, dan Pelaporan)		
1.	Pembuatan instrument evaluasi	1 dokumen	100%
2.	Melakukan pengolahan data hasil monitoring selama proses pendampingan	1 dokumen	100%
3.	Penyebaran angket kebermanfaatan aksi Kecamatan Campaka Saregep melalui google form (evaluasi)	1 kegiatan	100%
4.	Pengolahan hasil evaluasi aksi Kecamatan Campaka Saregep	1 kegiatan	100%
5.	Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	1 dokumen	100%
6.	Melakukan penyerahan aksi perubahan dan pembuatan surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.	1 dokumen	100%
II.	JANGKA WAKTU PASCA PELATIHAN		
1	Implementasi Pelayanan Publik dengan Penerapan SOP	1 kegiatan	
2	Monitoring layanan yang diberikan kepada pengguna layanan kecamatan	1 kegiatan	
3	Penambahan sarana prasarana pelayanan	1 kegiatan	
4	Intensifikasi pencapaian indeks kepuasan masyarakat >88,5.	1 kegiatan	
5	Pemberian <i>reward</i> bagi pegawai berprestasi dalam pemberian layanan berkualitas.	1 kegiatan	

Pencapaian implementasi aksi perubahan merupakan capaian yang dihasilkan dari masing-masing tahapan kegiatan

a. Tahapan Perencanaan

1. Menghadap ke mentor untuk menyampaikan hasil Pembelajaran dan tindak Lanjut Rencana Aksi Mentor. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 5 September 2023 dan

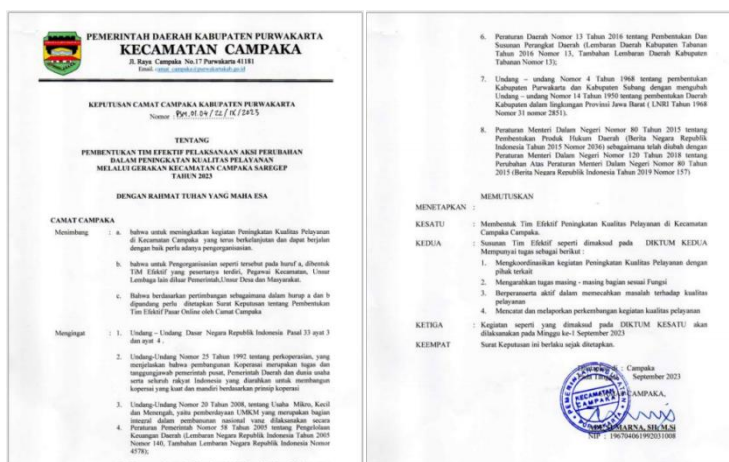
Camat Campaka selaku Mentor menyetujui pelaksanaan aksi perubahan yang diusulkan *action leader*.



2. Melakukan sosialisasi kepada stakeholder internal. Pada tahapan ini *action leader* berkoordinasi dengan rekan sejawat di Kecamatan Campaka membahas rencana aksi perubahan. Koordinasi dilaksanakan pada tanggal 5 September 2023.



3. Pembuatan draft dan pengesahan sprint Tim Efektif serta membuat undangan rapat bagi tim efektif. Pada tahap ini *action leader* menugaskan staf Kecamatan Campaka untuk menyusun draft surat perintah Tim Efektif yang kemudian disahkan oleh Camat Campaka, kemudian *Action leader* memerintahkan anggota tim administrasi tim efektif untuk membuat surat undangan sosialisasi rencana aksi perubahan. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 6 September 2023.



b. Tahapan Pengorganisasian

1. Melakukan rapat awal dengan tim efektif, kegiatan ini membahas langkah-langkah pelaksanaan aksi perubahan bersama stakeholder internal Kecamatan Campaka yang dilaksanakan pada tanggal 7 September 2023.



2. Membuat konsep awal standar pelayanan serta pengumpulan data awal, pada kegiatan ini dilakukan pengumpulan data jenis layanan yang kemudian menyusun draft standar pelayanan. Dalam pengumpulan data awal action leader bersama tim efektif berkoordinasi dengan berbagai pihak diantaranya

dengan petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Purwakarta, Bagian Organisasi dan Bagian Pemerintahan Setda Purwakarta serta Pemerintah Desa. Kegiatan dilaksanakan mulai 8-19 September 2023



C. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan :

1. Penerbit Pengantar E-KTP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
2.	Persyaratan Pelayanan	Pengantar Desa
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sesuai dengan SOP
4.	Jangka waktu penyelesaian	45 (empat puluh lima) menit
5.	Biaya/tarif	-
6.	Produk pelayanan	Pengantar E-KTP
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Perangkat Komputer 2. Buku registrasi 3. Buku Agenda 4. Ruang Tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Camat/Sekcam/Kasi Tapem/Kasi Pelayanan 2. Pengadministrasi Pemerintahan 3. Petugas PATEN
9.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang dari Camat mengawasi Kasi dan Kasi mengawasi Staf/Operator.
10.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara lisan, SMS, Telepon/fax, e-mail, atau media masa yang selanjutnya akan dibahas dalam rapat internal. Hasil evaluasi disampaikan ke Camat untuk ditindaklanjuti.
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jamian pelayanan	- Memberikan pelayanan yang mudah, tepat waktu, dan transparan. - Meningkatkan profesionalisme aparatur dengan peningkatan kompetensi, kedisiplinan, ketelitian, keramahan, tanggung jawab dan tertib administrasi.
13.	Jamian keamanan dan keselamatan pelayanan	- Perekaman E-KTP dijamin keabsahannya - Ruang Tunggu dijamin kenyamanannya - Tempat parkir yang luas dan aman
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan periodik setiap bulan secara berjenjang melalui rapat-rapat internal

2. Penerbitan Pengantar Kartu Keluarga

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengantar Desa 2. Mengisi formulir 3. Data dukung lainnya;akta kelahiran, ijazah, surat nikah, surat keterangan hilang, KK lama, dll; (menyesuaikan KK yang dimohon: KK Baru, perubahan data, KK hilang).
3.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Sesuai dengan SOP
4.	Jangka waktu penyelesaian	45 (empat puluh lima) menit
5.	Biaya/tarif	-
6.	Produk pelayanan	Pengantar Kartu Keluarga
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Perangkat Komputer 2. Buku registrasi 3. Buku Agenda 4. Ruang Tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Camat/Sekcam/Kasi Tapem/Kasi Pelayanan 2. Pengadministrasi Pemerintahan 3. Petugas PATEN

c. Tahapan Pelaksanaan

1. Melakukan koordinasi dengan stakeholder eksternal, yaitu pada tanggal 11, 12, 13 September 2023 *action leader* berkoordinasi dengan Pemerintah Desa, Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dan Kepala Bagian Pemerintahan dan Pembangunan Manusia Bappelitbangda





2. Menyusun konsep SK Bupati mengenai Standar Pelayanan di Kecamatan dan SK Camat mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan Campaka, 11 September 2023

NOTULEN :
KEPUTUSAN BUPATI
KABUPATEN PURWAKARTA
TAHUN 2023
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN CAMPAKA KABUPATEN PURWAKARTA
BUPATI PURWAKARTA.

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar pelayanan;
b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Campaka;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Campaka tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan Campaka;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

NOTULEN :
KEPUTUSAN CAMAT
KECAMATAN CAMPAKA
KABUPATEN PURWAKARTA
TAHUN 2023
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN CAMPAKA KABUPATEN PURWAKARTA
CAMAT CAMPAKA .

Menimbang : d. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar pelayanan;
e. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Campaka;
f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Campaka tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan Campaka.

Mengingat : 8. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Rapat koordinasi dengan BKPSDM mengenai pelaksanaan workshop dan bedah buku tentang pelayanan, kegiatan ini dilaksanakan tanggal 21 September 2023 yang membahas mengenai jadwal pelaksanaan pelatihan/workshop/bedah buku tentang pelayanan yang akan dilaksanakan di Kecamatan Campaka serta mendapatkan pernyataan kesediaan pihak BKPSDM untuk menjadi narasumber pada pelatihan tersebut.



4. Penyusunan draft RKA perubahan Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik dan peningkatan kapasitas pegawai. Kegiatan ini dilaksanakan tanggal 25 September 2023. Pembahasan draft RKA dilaksanakan bersama Kasubbag Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan.

DRAFT RENCANA KEGIATAN DAN ANGGARAN (RKA) REHABILITASI RUANG PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN CAMPAKA KABUPATEN PURWAKARTA TA 2023															
No	Nama Kegiatan	Anggaran	Pelaksanaan												
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jumlah
1	Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik	8,050,000												8,050,000	
	Belanja Wallpaper	2,000,000												2,000,000	2,000,000
	Belanja Kursi Tunggu	2,550,000												2,550,000	2,550,000
	Belanja Papan Reklame	2,500,000												2,500,000	2,500,000
	Belanja ATK dan Administrasi	1,000,000												1,000,000	1,000,000
2	Peningkatan Kapasitas Pegawai	1,950,000												1,950,000	
	Belanja Snack	225,000												225,000	225,000
	Belanja Konsumsi	525,000												525,000	525,000
	Belanja Honorarium Narasumber	1,200,000												1,200,000	1,200,000
	Jumlah	10,000,000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,000,000	-



5. Pelaksanaan pelatihan/workshop mengenai Pelayanan. Kegiatan ini dilaksanakan pada

- ✓ tanggal 4 Oktober 2023 dengan peserta pelatihan seluruh pegawai Kecamatan Campaka sebanyak 30 orang.



- ✓ Tanggal 5 Oktober 2023 dengan peserta pelatihan pihak eksternal sebanyak 26 peserta



- ✓ Tanggal 6 Oktober 2023 dengan peserta pelatihan unsur perwakilan pemerintah desa di Kecamatan Campaka sebanyak



6. Penyusunan draft Survey Kepuasan Masyarakat serta penetapannya, kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 9 dan 10 Oktober 2023

FORMULIR SKM :

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN CAMPAKA

1. Tanggal Survei* :
2. Jam Survei* :
3. Profil Responden : 1. Laki laki 2. Perempuan
4. Usia* : Tahun
5. Unit Layanan Yang dituju : Kecamatan Campaka

6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis Pelayanannya.
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/harfif dalam pelayanan
 - a. Sangat Mahal

7. Sosialisasi RKA kepada stakeholder internal pada tanggal 11 Oktober 2023. pada kegiatan ini action leader menyampaikan informasi mengenai pengajuan anggaran untuk penambahan anggaran Kecamatan Campaka dalam rangka perbaikan sarana pelayanan publik dan peningkatan kapasitas pegawai.



8. Mengusulkan penggunaan inovasi ke dalam rencana kerja Kecamatan Campaka. Action leader mengusulkan kepada Camat Campaka agar Gerakan Kecamatan Campaka Saregep ini untuk masuk ke dalam rencana kerja Kecamatan Campaka tahun anggaran 2024 dan mendapatkan respon yang positif dari Camat Campaka berupa penerimaan usulan action leader.



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA
 KECAMATAN CAMPAKA
 Jl. Raya Campaka Nomor 17
 Purwakarta Barat
 www.campaka.purwakarta.go.id
 CAMP-06.4.41.001

NOTA DINAS

Kepada : Yth. Bapak Camat
 Dari : Sekretaris Camat
 Pihak : Usulan, Penganggaran, Pelaksanaan, dan Belanja Ruang Pelayanan
 Tanggal : 19 Oktober 2023

Diaampikan dengan hormat, sehubungan dengan diperlukannya peningkatan Kapasitas Pegawai dan Rehabilitasi Pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat demi mencapai index kelulusan Masyarakat di kecamatan campaka, Maka dengan ini kami mengajukan usulan anggaran untuk kegiatan tersebut pada anggaran pendapatan belanja APBD Tahun 2024 Kabupaten Purwakarta.

No	Kode Kerkemng	Uraian	Jumlah(Rp)	Keterangan
1		Kapasitas Pegawai	1.500.000	
2		Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik	1.000.000	
Jumlah Total			Rp. 2.500.000	
(Stylish Ayo Rakyat)				

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

SEKERTARIS CAMAT

[Signature]
 Hana Dyanah SE-MP
 NIP.19830012008018002



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA
 KECAMATAN CAMPAKA
 Jl. Raya Campaka Nomor 17
 Purwakarta Barat
 www.campaka.purwakarta.go.id
 CAMP-06.4.41.001

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ade Sumarna, SLLMSE
 NIP : 19670406 199203 1 008
 Jabatan : Camat Kecamatan Campaka
 Instansi : Kecamatan Campaka
 Alamat : Jl Raya Campaka no 17

Dengan ini menyatakan bahwa:

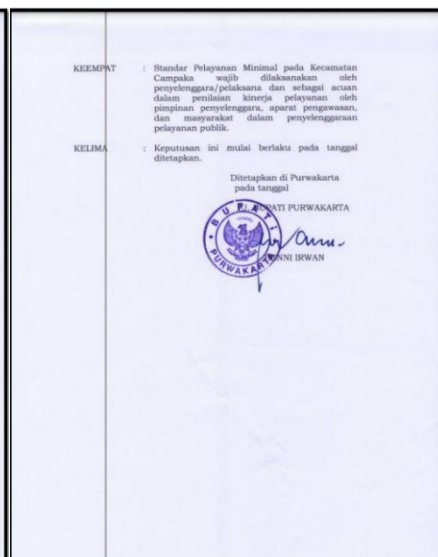
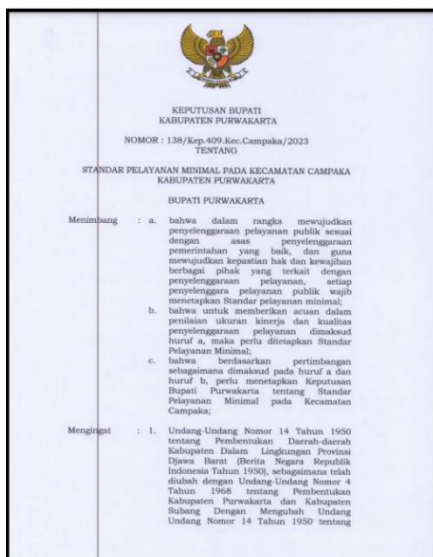
1. Kegiatan Peningkatan Kapasitas pegawai dilaksanakan pada Triwulan kedua Tahun Anggaran 2023
2. Kegiatan Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik dilaksanakan di Triwulan kedua Tahun Anggaran 2024
3. Kegiatan Peningkatan Kapasitas Pegawai dan Rehabilitasi Pelayanan Ruang Publik dilakukan secara berkelanjutan.

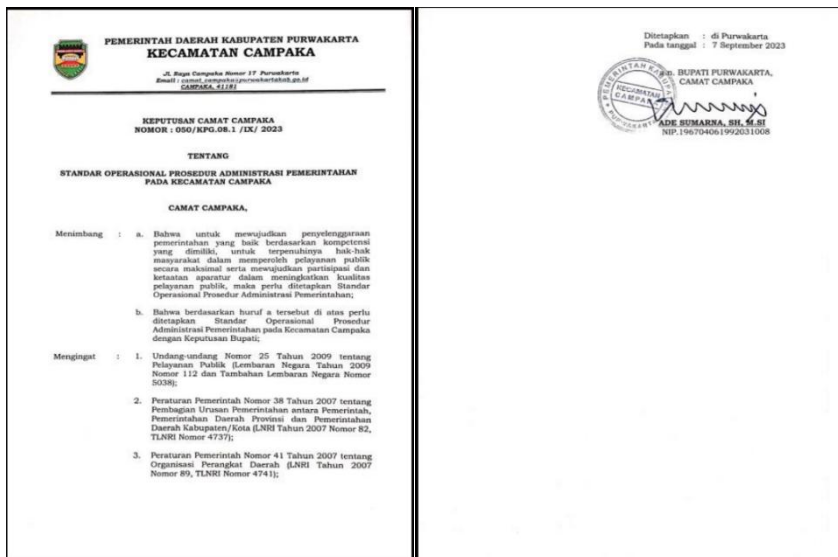
Ditandai pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwakarta, 19 Oktober 2023
 CAMAT KECAMATAN CAMPAKA



9. Proses Penandatanganan SK Bupati tentang Standar Pelayanan di Kecamatan Campaka. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 23-27 Oktober 2023.





10. Implementasi pelayanan publik. Pada tahap ini action leader beserta stakeholder internal Kecamatan Campaka mengimplementasikan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Bupati Purwakarta dan Camat Campaka. Para pegawai juga mencoba menerapkan pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap sebagaimana telah dipelajari pada pelatihan/workshop/bedah buku sebelumnya dan dengan menggunakan sarana prasarana yang telah ditingkatkan kualitasnya. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 26 Oktober sampai dengan tanggal 1 November 2023.

**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA
KECAMATAN CAMPAKA**
Jl. Raya Gintomboro Nomor 17
Purwakarta Email: camat@kemacamancampaka.go.id
CAMPAKA, 41181

**DAFTAR REKAPAN PELAYANAS KECAMATAN CAMPAKA
BULAN OKTOBER 2023**

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)	35
2	Pembuatan KK (Kartu Keluarga)	22
3	Pembuatan KK (Kartu Identitas Anak)	05
4	Pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin)	1
5	Pembuatan Surat Kematian	2
6	Pembuatan akta Jual Beli	1
7	Pembuatan Surat Lahir Kematian	1
8	Pembuatan Surat Keterangan Waris	1
9	Pembuatan Surat Lahir Usaha	4
10	Pembuatan akta Kelahiran	5
11	Pembuatan Surat Domisili	1
12	Pengantar SKCK	8
13	Perizinan Bangunan Gedung	-
14	Penerbitan Rekomendasi Perizinan	-
15	Penerbitan Rekomendasi NIBah	2
16	Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu	30
17	Pembuatan akta Kelahiran	1
18	Pembuatan Izin Usaha Mikro Dan Kecil	-
19	Rekomendasi	-
20	Penerbitan Rekomendasi SPPL	-
21	Penerbitan Rekomendasi SPJAT	-
22	Legalisasi Proposal	8
23	Legalisasi Permohonan Perizinan	-
	JUMLAH	128

Purwakarta, 01 November 2023
CAMAT KECAMATAN CAMPAKA





Berikut kami cantumkan video implementasi aksi perubahan Gerakan Kecamatan Campaka Saregep serta dukungan dari Stakeholder Internal dan Eksternal:

https://drive.google.com/file/d/1eVj7dKERUZ1mQJzpe7XR0bwh_j37p5Ce/view?usp=drivesdk

d. Tahapan Pengawasan , Evaluasi dan Pelaporan

1. Pembuatan instrumen evaluasi aksi perubahan. Instrumen evaluasi ini dibuat dalam bentuk digital berupa angket pengisian googleform.

**SURVEI KEPUASAN GERAKAN KECAMATAN
CAMPAKA SAREGEP**

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kecamatan Campaka ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan atas pelaksanaan Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Campaka.

Unsur Responden *

1. Unsur Kecamatan
2. Unsur Pemerintahan Desa
3. Unsur Masyarakat

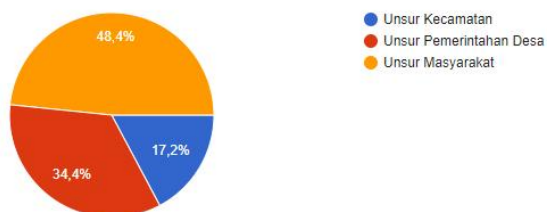
Pendidikan Terakhir *

1. SD
2. SLTP
3. SLTA
4. Diploma
5. Sarjana

2. Melakukan penyebaran dan pengolahan data hasil monitoring selama proses pendampingan. Berdasarkan survey yang dilakukan diperoleh data sebagai berikut :

Unsur Responden

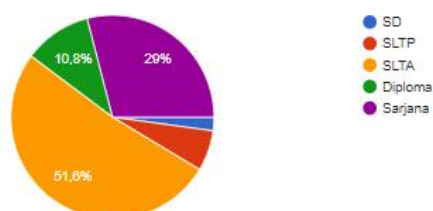
93 jawaban

[Salin](#)

Dari 93 responden yang masuk sebanyak 48,8% datang dari unsur masyarakat, 34,4% dari unsur pemerintah desa dan sisanya 17,2% merupakan unsur kecamatan.

Pendidikan Terakhir

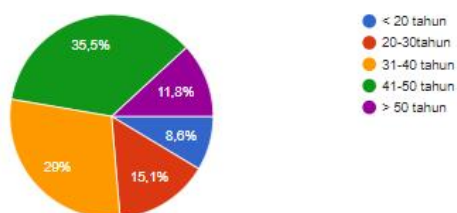
93 jawaban

[Salin](#)

Dari 93 responden yang masuk sebanyak 51,6% datang berlatar belakang pendidikan SLTA, Sarjana 29%, Diploma 10,8%, SLTP 6,5% dan SD 2,2%

Usia Responden

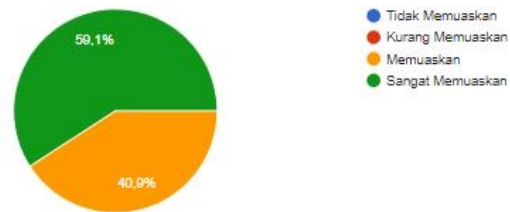
93 jawaban

[Salin](#)

Dari 93 responden yang masuk sebanyak 35,5% berusia diantara 41-50 tahun, 29% berusia 31-40 tahun, 15,1% berusia 20-30 tahun, 11,8% berusia >50 tahun dan 8,6% berusia <20 tahun.

Bagaimana menurut anda tentang Gerakan Kecamatan Campaka Saregep yang dibuat oleh Action Leader (Erlan Diansyah, SE, MP) [Salin](#)

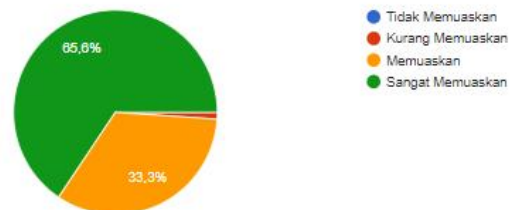
93 jawaban



Dari 93 responden sebanyak 59,1% menyatakan bahwa Gerakan Kecamatan Campaka Saregep yang dibuat oleh action leader (Erlan Diansyah, SE, MP) sangat memuaskan, sedangkan sisanya sebanyak 40,9% menyatakan memuaskan.

Bagaimana menurut anda mengenai sosialisasi Gerakan Kecamatan Campaka Saregep yang dilakukan oleh Action Leader (Erlan Diansyah, SE, MP) [Salin](#)

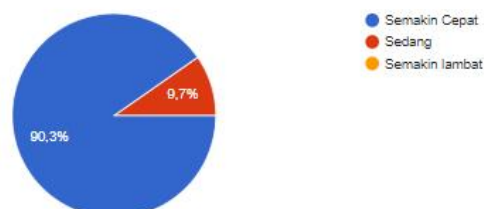
93 jawaban



Dari 93 responden sebanyak 65,6% menyatakan bahwa sosialisasi mengenai Gerakan Kecamatan Campaka Saregep yang dilakukan oleh action leader (Erlan Diansyah, SE, ME) Sangat Memuaskan, 33,3% menyatakan memuaskan dan 1,1 % menyatakan kurang memuaskan.

Dengan adanya Gerakan Kecamatan Campaka Saregep, kecepatan pelayanan di Kecamatan Campaka [Salin](#)

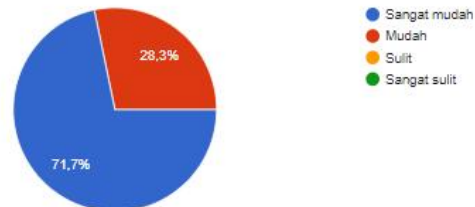
93 jawaban



Dari 93 Responden sebanyak 90.3 % menyatakan bahwa dengan adanya Gerakan Kecamatan Campaka Saregep kecepatan

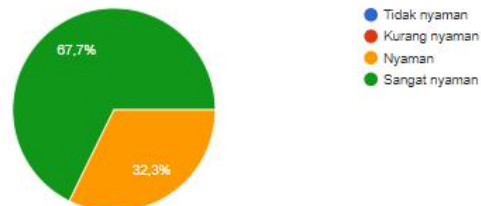
pelayanan di Kecamatan Campaka Semakin Cepat, dan sisanya sebanyak 9,7% menyatakan Sedang.

Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Campaka [Salin](#)
92 jawaban



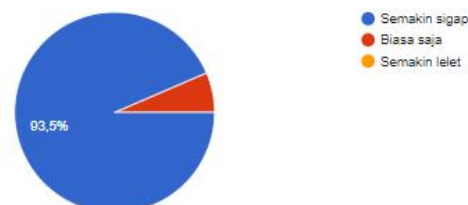
Dari 93 Responden sebanyak 71,7% menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Campaka Sangat Mudah, sebanyak 28,3% menyatakan Mudah.

Apakah anda merasa nyaman ketika dilayani di Kecamatan Campaka [Salin](#)
93 jawaban



Dari 93 Respoden sebanyak 67,7% menyatakan mereka Sangat Nyaman ketika dilayani di Kecamatan Campaka dan sisanya 32,3% merasa Nyaman.

Dengan adanya Gerakan Kecamatan Campaka Saregep, sikap pegawai kecamatan dalam pelayanan di Kecamatan Campaka [Salin](#)
93 jawaban

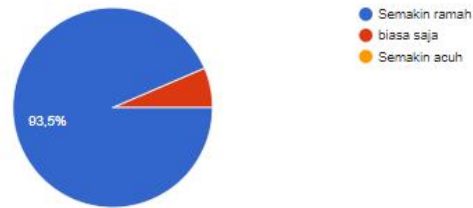


Dari 93 Responden sebanyak 93,5% menyatakan bahwa dengan adanya Gerakan Kecamatan Campaka Saregep, sikap pegawai kecamatan dalam pelayanan di Kecamatan Campaka Semakin Sigap, sedangkan sisanya sebanyak 6,5% menyatakan Biasa Saja.

Dengan adanya Gerakan Kecamatan Campaka Saregep, keramahan pegawai kecamatan dalam pelayanan di Kecamatan Campaka

Salin

93 jawaban



Dari 93 Responden sebanyak 93,5% menyatakan bahwa dengan adanya Gerakan Kecamatan Campaka Saregep, keramahan pegawai kecamatan dalam pelayanan di Kecamatan Campaka Semakin Ramah, sedangkan sisanya sebanyak 6,5% menyatakan Biasa Saja.

Kesimpulan dan rekomendasi hasil analisis survey:

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan, Gerakan Kecamatan Campaka Saregep disimpulkan dapat memberikan layanan yang berkualitas, in terlihat dari jawaban responden yang paling banyak berada pada kategori kesan yang sangat positif. Namun demikian meskipun adanya gerakan perubahan masih terdapat beberapa pelanggan yang menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan, tingkat nyaman serta tingkat keramahan biasa saja atau dengan kata lain masih sama dengan kondisi sebelum diadakan aksi perubahan. Hal ini bisa dijadikan dasar bagi pihak Kecamatan untuk semakin meningkatkan kinerja pelayanan di masa yang akan datang agar menjadi lebih baik lagi.

3. Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan.

**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA
KECAMATAN CAMPAKA**

Jl. Raya Campaka Nomor 17 Purwakarta,
Email : camat_campaka@purwakartakab.go.id
CAMPAKA, 41181

BERITA ACARA SERAH TERIMA

Nomor:



Dalam rangka implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan V Tahun 2023, pada hari ini Kamis tanggal Dua bulan November Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (02-11-2023) bertempat di Ruang Kerja Camat Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ERLAN DIANSYAH, SE.M.P**
Pangkat/NIP : Penata Tk. I / 19830803 200801 1 002
Jabatan : Sekretaris Camat
Instansi : Kecamatan Campaka

Selaku Action Leader telah menyerahkan Produk Aksi Perubahan berupa Standar Pelayanan Minimal di Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta, kepada :

Nama : **ADE SUMARNA, SH.M.Si**
Pangkat/NIP : Pembina Tk. I / 19670406 199203 1 008
Jabatan : Camat Campaka
Instansi : Kecamatan Campaka

Demikian Berita Acara Serah terima ini dibuat untuk sebenar-benarnya dan dipertanggung jawabkan oleh kedua belah pihak serta dihadiri oleh saksi-saksi untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

<p>Yang Menerima, Camat Kecamatan Campaka</p>  ADE SUMARNA, SH.M.Si NIP. 19670406 199203 1 008	<p>Yang Menyerahkan, Sekretaris Camat</p>  ERLAN DIANSYAH, SE.M.P NIP. 19830803 200801 1 002
<p>Saksi I, Kasi Tiba Pemerintahan</p>  CECEP HAYAT M. SE NIP. 19741105 200906 1 001	<p>Saksi II Kasi PMD</p>  AL NURHASANAH, S.Pd NIP. 19690206 200701 2 006

4. Melakukan penyerahan aksi perubahan dan pembuatan surat pernyataan keberlanjutan aksi perubahan.

**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA
KECAMATAN CAMPAKA**

Jl. Raya Campaka Nomor 17 Purwakarta,
Email : camat_campaka@purwakartakab.go.id
CAMPAKA, 41181

SURAT PERNYATAAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Saya, yang bertanda tangan Di bawah Ini :

Nama : **ADE SUMARNA, SH.M.Si**
NIP : 19670406 199203 1 008
Pangkat / Gol. Ruang : Pembina Tk. I / D/3a
Jabatan : Camat Kecamatan Campaka
Bertindak Sebagai : Mentor

Adalah atasan langsung dari Siswa Diklat PKA Angkatan V Tahun Anggaran 2023 atas nama :

Nama : **ERLAN DIANSYAH, SE.M.P**
NIP : 19830803 200801 1 002
Pangkat / Gol. Ruang : Penata Tk. I / D/3a
Jabatan : Sekretaris Camat
Bertindak Sebagai : Action Leader (Pemimpin Perubahan)

Dengan ini menyatakan :

- Menyetujui Penggunaan Inovasi Aksi Perubahan yang dibuat oleh Siswa Diklat PKA Angkatan V Tahun 2023 atas nama **ERLAN DIANSYAH, SE.M.P** yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP;
- Bersedia menerima keberlangsungan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Gerakan Kecamatan Campaka SAREGEP Kabupaten Purwakarta;
- Menyetujui Penggunaan dan Pemanfaatan Keputusan Bupati tentang Standar Pelayanan Minimal Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta

<p>CAMAT KECAMATAN CAMPAKA MENTOR</p>  ADE SUMARNA, SH.M.Si NIP. 19670406 199203 1 008	<p>ACTION LEADER</p>  ERLAN DIANSYAH, SE.M.P NOBIS. 202307020315
---	--

e. Nilai Tambah Bagi Organisasi

Nilai tambah yang diterima oleh organisasi Kecamatan Campaka dengan adanya Gerakan Kecamatan Campaka Saregep ini adalah :

- ✓ **Adanya efisiensi penggunaan ATK melalui pengurangan biaya ATK yaitu penggunaan kertas.** kertas yang dibutuhkan untuk pelaksanaan giat satu kali survey kepuasan masyarakat

per responden adalah sebanyak 10 lembar dengan asumsi biaya kertas per lembarnya @Rp.200. sehingga total kebutuhan kertas dalam satu kali melaksanakan survey kepuasan masyarakat adalah Rp. 2000. Dengan pola survey yang menggunakan *google form* maka biaya kebutuhan kertas menjadi tidak ada atau Rp.0.

3. Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Sebagai upaya peningkatan kompetensi dalam aksi perubahan, *action leader* melaksanakan beberapa kegiatan diantaranya:

Tabel 14 Strategi Peningkatan Kompetensi

NO	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
1	<i>Action Leader</i> mengikuti bedah buku tentang pelayanan	11 September 2023 (1 hari)	Penambahan pengetahuan yang dapat diimplementasikan dalam pelaksanaan aksi perubahan
2	Mensosialisasikan hasil bedah buku kepada rekan sejawat dan staf	20 September 2023 (1 hari)	Meningkatnya pengetahuan rekan sejawat dan staf mengenai pelayananyang berkualitas
3	Mensosialisasikan SOP Pelayanan	30 Oktober 2023 (1 hari)	Meningkatnya pengetahuan mengenai prosedur pelayanan di kecamatan
4	Mensosilisasikan RKA Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik	11 Oktober 2023 (1 hari)	Peningkatan pengetahuan mengenai penganggaran Rehabilitasi Ruang Pelayanan Publik
5	Mengikuti Workshop BerAKHLAK dalam Pelayanan Publik	3-6 Oktober 2023 (4 hari)	Peningkatan pengetahuan tentang pelayanan publik
6	Sosialisasi inovasi kepada <i>stakeholder</i>	31 Oktober 2023 (1 hari)	Penyampaian informasi inovasi Kecamatan Campaka Saregep kepada <i>stakeholder</i>

Strategi peningkatan kompetensi ini bertujuan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan *action leader* khususnya, umumnya bagi anggota tim efektif dan pegawai Kecamatan Campaka dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan yang dilakukan dalam peningkatan kompetensi ini berupa bedah buku terkait

pelayanan. Adapun buku yang dibedah diantaranya berjudul “*How To Be a Professional Costumer Service*; Panduan menjadi costumer service handal dalam rangka meningkatkan reputasi perusahaan” karya Prof. Dr. PM. Budi Haryono dan buku “*Great Costumer Service; Melayani dari Hati*” karya E. Widijo Hari Murdoko.

Kegiatan bedah buku ini dilaksanakan pada tanggal 3 Oktober 2023 dengan jumlah peserta sebanyak 10 orang yang terdiri dari tim efektif ditambah dengan *stakeholder* internal Kecamatan Campaka.

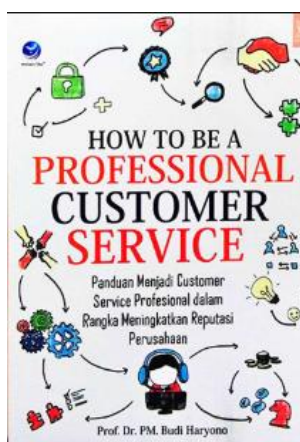


4. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

Kegiatan mata pelatihan pilihan yang action leader laksanakan diantaranya adalah :

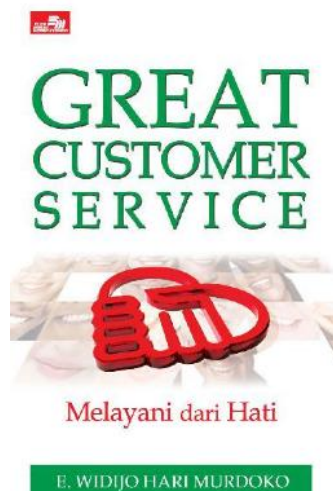
- a. Bedah buku “ *How to be a professional Costumer Service*”, buku karangan Prof. Dr. PM. Budi Haryono ini merupakan salah satu panduan bagaimana menjadi costumer service profesional

dalam rangka meningkatkan reputasi perusahaan/organisasi. Unsur pelayanan sangatlah penting bagi kepuasan pelanggan, namun demikian tidaklah mudah untuk ditiru karena berkaitan emosi manusia. Dengan semangat “*better serve before you deserve*” perusahaan akan tetap berada dihati pelanggan yang berdampak pada tumbuh kembang serta keberlanjutan perusahaan/organisasi. Dalam buku ini dibahas mengenai pengertian dan pemahaman tentang pelayanan pelanggan; maksud dan tujuan perusahaan perlu memiliki tenaga layanan pelanggan; peran dan fungsi layanan pelanggan; wawasan kognisi, sikap dan perilaku seorang layanan pelanggan; citra produk, perusahaan dan diri dari seorang layanan pelanggan, evaluasi kognisi, afeksi dan konatif seorang layanan pelanggan; Bagaimana budaya perusahaan dalam melayani serta penerapannya; dan yang terakhir mengenai perkembangan tentang layanan pelanggan.



- b. Bedah buku dengan judul “*Great Costumer Service; Melayani dari Hati*”. dalam buku ini bahas mengenai makna pelayanan, pengelolaan terhadap diri sendiri, pengelolaan terhadap pelanggan, cara melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Dalam buku ini juga dibahas mengenai pengelolaan emosi dalam pelayanan, hal ini perlu dikuasai oleh pegawai selaku pelayan agar dapat memberikan pelayan yang prima kepada masyarakat. Dengan menguasai emosi baik emosi diri

sendiri maupun emosi pelanggan, diharapkan dapat memberikan kesan positif dalam pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya memberikan citra positif pula terhadap organisasi.



Kedua buku ini berkaitan erat dengan materi pelatihan Standar Kinerja Pelayanan. Dari kedua buku yang dibedah oleh *action leader* dapat ditarik simpulan bahwa mengelola pelanggan sangat penting bagi menjaga reputasi organisasi penyelenggara layanan. Penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas adalah yang penyelenggara pelayanan yang mampu menerapkan sistem manajemen secara optimal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui :

1. Penerapan pelayanan berbasis elektronik dalam rangka kemudahan, kecepatan dan transparansi layanan,
2. Pengaturan sistem pengaduan pengelolaan pengaduan sebagai sarana kritik membangun dari penerima layanan
3. Pengaturan standar kerja dan pelayanan agar terdapat ukuran yang harus dicapai oleh penyelenggara dalam pemberian layanan. Dengan adanya standar kerja dan pelayanan diharapkan pelanggan akan semakin puas atas kecepatan, ketepatan, kenyamanan, serta keramahan yang diberikan.

4. Pengaturan fasilitas layanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman sehingga meninggalkan kesan positif dari penerima layanan.
5. Pengaturan tentang proses bisnis yang jelas dan teratur agar pelayanan menjadi jelas agar setiap unsur penyelenggara layanan memahami tugasnya masing-masing.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Aksi perubahan dengan judul “PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI GERAKAN KECAMATAN CAMPAKA SAREGEP” sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Campaka. *Output* yang dihasilkan dari aksi perubahan ini yaitu tersedianya Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur serta pelaksanaan peningkatan wawasan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta.

Gerakan Kecamatan Campaka Saregep ini memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta, karena dengan peningkatan keterampilan pegawai dalam melayani masyarakat serta ketersediaan peraturan dan sarana prasarana pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif atas kepuasan masyarakat berupa peningkatan rasa nyaman, kemudahan persyaratan dan kecepatan dalam pelayanan. Adapun beberapa kendala yang timbul saat proses pelaksanaan aksi perubahan ini dapat diatasi dengan berkoordinasi dengan *stakeholder* khususnya dengan mentor. Masukan-masukan dari *stakeholder* yang lain yaitu beberapa saran maupun kritik dari *stakeholder* menjadi input yang membantu aksi perubahan ini menjadi lebih baik.

B. Rekomendasi

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

- a. Peningkatan keterampilan dan wawasan pegawai atas kualitas pelayanan harus tetap dipertahankan di masa yang akan datang .

- b. Monitoring dan evaluasi kualitas layanan terus dilakukan sehingga kepuasan masyarakat selaku penerima layanan Kecamatan Campaka dapat terus meningkat.
- c. Melakukan perawatan (*maintenance*) secara rutin terhadap seluruh sarana prasarana pelayanan yang ada agar masyarakat tetap merasakan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

Erlangga Kharisma Adikusumah, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Wawasan Kebangsaan Kepemimpinan Pancasila Dan Integritas. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

Dr. HJ Wahyu Suprpti, MM,MPSi, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Menuju Smart Governance; Berfikir Kritis dan Inovatif. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara

Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd.,S.IP.,M.Si., M.H, (2019). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Bela Negara Kepemimpinan Pancasila. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Dr. Wahyu Suprpti, MM., M. Psi-T, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Kepemimpinan Transformasional. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Mochamad Fatwadi, MT., M.Sc, (2019). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Jejaring Kerja. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

Drs. Setia Budi, MA, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Perubahan Sektor Publik. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Dr. Winantuningtyas Titi Swasanany (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Akuntabilitas Kinerja. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

Drs Dodi Riyadmadji,MM dan Dr. Ahmad Taufik, M.Si (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Hubungan Kelembagaan dalam Pemerintahan. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI)

Ir. Herry Abdul Aziz, M.Eng, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Organisasi Digital. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

Muhammad Imam Alfie Syarien, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Kinerja. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

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

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

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

Badan Kepegawaian Negara. 2019. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN. Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi. 2018. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2018 tentang Indeks Profesionalitas ASN. Jakarta

Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi. 2023. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Jakarta

Lembaga Administrasi Negara. 2020. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan. Jakarta

Pemerintah Kabupaten Purwakarta. 2008. Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta. Purwakarta.

Pemerintah Kabupaten Purwakarta. 2020. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 123 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Purwakarta. Purwakarta.

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



ERLAN DIANSYAH, SE.MP

Telepon

087 847 42 1112

Email

erlandiansyah02@gmail.com

Alamat

Jl Ir H Juanda no 50 Rt 014/003 Desa Cilegong
Kecamatan Jatiluhur, 41152

TEMPAT TANGGAL LAHIR

Sukabumi, 02 - 08 - 1983

AGAMA

Islam

PANGKAT DAN GOLONGAN

Penata TK I/ III d

GOLONGAN DARAH

B

STATUS PERNIKAHAN

Menikah

NAMA INSTANSI

Kantor Kecamatan
Campaka Kabupaten
Purwakarta

PENDIDIKAN

TAHUN

1989-1995

SEKOLAH DASAR

SDN 1 CILEGONG

JATILUHUR

PURWAKARTA

TAHUN

1995-1998

SEKOLAH MENENGAH PERTAMA

SMPN 1 JATILUHUR

TAHUN

1998-2001

SEKOLAH MENENGAH ATAS

SMAN 1 SUKATANI

(IPS)

TAHUN

2009-2011

PERGURUAN TINGGI

UNIVERSITAS WIKARA, PURWAKARTA

S1 (Manajemen Ekonomi)

TAHUN

2014-2016

PERGURUAN TINGGI

UNIVERSITAS WINAYAMUKTI, BANDUNG

S2 (Agro Teknologi Pertanian)

PENGALAMAN KERJA

TAHUN

2003-2008

Pelaksana di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Purwakarta

TAHUN

2008-2009

Pelaksana di Dinas Kehutanan Kabupaten Purwakarta

TAHUN

2009-2014

Pelaksana di Dinas Pertanian Kehutanan dan Perkebunan Kab Purwakarta

TAHUN

2014-2023

Tahun 2014 s/d 2016 Kasubag Perencanaan dan Keuangan di Kec Jatiluhur, Tahun 2016 s/d 2018 Kasubag Perencanaan di Kec Jatiluhur, Tahun 2018 s/d 2020 di Kasitranstib di Kec Jatiluhur, Tahun 2020 s/d 2022 Kabid di Dispangtan Kab Purwakarta, Tahun 2022 s/d Sekarang Sekretaris Camat di Kecamatan Campaka.