

# **BAB I**

## **PENDAHUULUAN**

### **1 LATAR BELAKANG**

#### **a. Deskripsi Umum**

Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 6 tahun 2017 tentang Susunan dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Mabes Polri, adalah menerima pengaduan/laporan langsung dari masyarakat tentang sikap dan perilaku anggota dan PNS Polri dalam bentuk laporan Polisi yang dalam pelaksanaannya dibantu serta berkoordinasi dengan Biro-biro dan Bagian-bagian lainnya, menerima dan melakukan pencatatan pengaduan/ laporan masyarakat/Polri tentang sikap dan perilaku anggota/PNS Polri baik yang disampaikan secara lisan atau tertulis (surat resmi/anonim) serta dari media cetak dan elektronik, menerima dan mengevaluasi pencatatan pengaduan/ laporan masyarakat tentang adanya laporan pengaduan anggota/PNS Polri dari Ankum/Kasatker, Melakukan pengumpulan pengaduan/laporan masyarakat tentang sikap dan perilaku anggota/PNS Polri secara terpusat dan Menyiapkan administrasi penerimaan pengaduan/ laporan masyarakat.

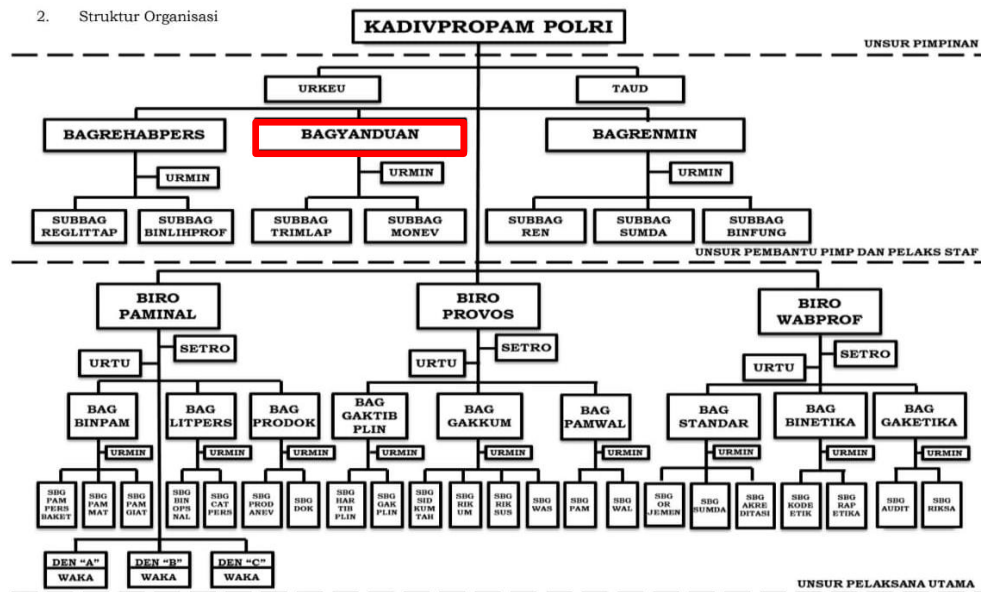
Pelayanan masyarakat adalah perwujudan jati diri atau identitas Polri karena hadirnya Polri adalah untuk melayani masyarakat, yang pada hakekatnya merupakan perwujudan dari penyelenggaraan tugas pokok, fungsi dan perannya selaku penegak hukum, pengayom, pelindung serta pelayan masyarakat maupun pembimbing di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat. Tuntutan masyarakat akan kualitas Polri terus meningkat sejalan dengan keberhasilan pembangunan nasional, meningkatnya taraf hidup masyarakat dan era globalisasi yang menuntut demokratisasi perlindungan hak-hak asasi manusia serta pemeliharaan lingkungan hidup.

Dengan menggaris bawahi pelayanan publik, maka tentu perlu diperhatikan akan peningkatan pada Pelayanan, Kenyamanan, Kemudahan dan Keamanan.

1. Pelayanan, memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat tanpa menghilangkan unsur kebutuhan dan kepuasan.
2. Kenyamanan, memberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan pendumas dalam membuat pengaduan.
3. Kemudahan, memberikan pelayanan yang mudah dan bisa diakses dan dilakukan oleh semua golongan.
4. Keamanan, memberikan pelayanan yang berlandaskan keamanan dari sisi informasi Pengaduan maupun informasi pendumas.

Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 6 tahun 2017 tentang Susunan dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Mabes Polri, struktur Divpropam Polri antara lain

**Gambar 1.1.**  
**Struktur Organisasi Divpropam Polri**



Berdasarkan struktur organisasi tersebut diatas, Tugas Pokok dan Fungsi Actioan Leader Sebagai Kaurmin Adalah sebagai berikut;

- a. Mengurus surat-surat masuk maupun keluar sesuai ketentuan naskah dinas di lingkungan Polri dan berkoordinasi dengan Kataud Divpropam Polri;
- b. Melaksanakan urusan dalam meliputi kebersihan, keindahan ruangan, tata tertib dan pemeliharaan disiplin di lingkungan Yanduan;
- c. Melakukan koordinasi dalam menyampaikan informasi kepada pejabat-pejabat di lingkungan Bagyanduan Divpropam Polri yang menyangkut pelaksanaan tugas;
- d. Mengajukan surat-surat dan meneruskan disposisi dari Kabagyanduan kepada Kasubbag serta melakukan pengawasan;
- e. Melakukan pengecekan/memonitor terhadap semua tindak lanjut pelaksanaan pengaduan;
- f. Membantu Kabagyanduan dalam penyelenggaraan, perencanaan, pengajuan dan perawatan kebutuhan personil, anggaran dan sarana dan prasarana.

Sampai dengan saat ini aplikasi Propam Presisi belum sempurna, karena fitur untuk penilaian kepuasan masyarakat belum ditambahkan sehingga menyulitkan petugas propam untuk menilai sejauhmana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh propam mabes Polri.

Permasalahan yang terjadi saat ini sehubungan dengan Program Propam Presisi adalah sebagai berikut:

- a) Belum adanya sebuah fitur untuk menampung Penilaian dari pengguna aplikasi mengenai cara kerja aplikasi dan manfaatnya terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam membuat pengaduan.



Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut diatas, selanjutnya action leader melakukan identifikasi masalah dengan menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness and Growth) terhadap kondisi tersebut dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 1  
Identifikasi Masalah dengan Metode USG

NO	ISUE	U	S	G	TOTAL	PERINGKAT
1.	Belum maksimalnya Fitur yang tersedia dalam proses pembuatan pengaduan.	2	3	4	9	3
2.	Belum adanya Survey Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Pengaduan Presisi	5	5	5	15	1
3.	Belum adanya Pengklasifikasian secara mendalam pada saat proses verifikasi pengaduan yang dibutuhkan dalam proses evaluasi dan analisis pengaduan.	4	3	3	10	2

Keterangan nilai:

1. Sangat kecil
2. Kecil
3. Sedang
4. Besar
5. Sangat besar

Berdasarkan analisa masalah tersebut di atas, menunjukkan bahwa masalah utama yang paling dominan yang ada di Bag yanduan Divpropam Polri adalah **“Belum adanya Survey Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Pengaduan Presisi”**.

## **b. Tujuan**

Tujuan dari aksi perubahan ini dibagi menjadi 2 tahap

### **1) Jangka Pendek (Off Campus 60 hari)**

- a) Terlaksananya penambahan fitur Survey Kepuasan Masyarakat Aplikasi Propam Presisi berbasis Online;
- b) Terlaksananya penambahan Fitur pencabutan laporan Propam Presisi berbasis Online
- c) Terlaksananya pembuatan manual book/ buku panduan;

### **2) Pasca Pelatihan**

- a) Terlaksananya sosialisasi secara berkelanjutan tentang system aplikasi Propam Presisi buku panduan tentang penggunaan dan informasi mengenai proses Pengaduan melalui aplikasi.
- b) Terlaksananya peningkatan fitur dan kualitas sistem Propam Presisi dan sudah digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia.
- c) Terlaksananya system pengaduan digital ke Divpropam yang lebih efisien, cepat, mudah dan akurat.

## **c. Manfaat**

Manfaat *internal* dan *eksternal* yang diperoleh dari Rencana Aksi Perubahan ini adalah :

### **1. Manfaat Internal**

- a) Dengan adanya penambahan fitur pada aplikasi Propam Presisi diharapkan dapat meningkatkan capaian kinerja

operator dalam melakukan proses penerimaan pengaduan masyarakat secara Online;

- b) Kemudahan bagi Operator dan pimpinan untuk dapat mengetahui jumlah laporan, survey kepuasan dan pencabutan laporan yang masuk dalam penggunaan Aplikasi Propam Presisi.

Memudahkan proses pendataan, evaluasi, pengkalsifikasian pengaduan masuk dan memberikan informasi yang lebih detail untuk keperluan pengawasan dan pengendalian.

## **2. Manfaat Eksternal**

Dengan adanya penambahan fitur pada aplikasi Propam Presisi sebagai bahan informasi yang efektif dan efisien sehingga dapat menjadi informasi secara terbuka dan transparan bagi publik, dan akan lebih memudahkan masyarakat dalam membuat laporan pengaduan dan juga dalam mencabut laporan pengaduan serta masyarakat bisa melakukan penilaian atas proses penanganan yang dilakukan oleh Divpropam Polri khususnya di Sentra Pelayanan Pengaduan Propam dengan menggunakan survey kepuasan yang ada pada aplikasi tersebut.

## **2 INOVASI DAN OUTPUT RENCANA AKSI**

### **a. Inovasi**

Adapun solusi dari permasalahan yang telah diuraikan di atas maka *action leader* berencana membuat suatu inovasi dengan membuat suatu penambahan fitur pada Aplikasi Propam Presisi guna meningkatkan kinerja Satker Bagyanduan khususnya dalam penerimaan laporan pengaduan masyarakat yang berbasis online secara cepat, mudah, efektif dan efisien.

**b. Output Rencana Aksi**

1. Terlaksananya penyampaian informasi tentang aplikasi Propam Presisi dari pusat sampai pada daerah melalui media lisan, tulisan maupun Digital.
2. Terupdatenya peningkatan fitur dan fungsi dari aplikasi Propam Presisi.
3. Terlaksananya penggunaan Propam Presisi oleh semua masyarakat.
4. Terlaksananya peningkatan monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Propam Presisi,
5. Terlaksananya peningkatan monitoring dan evaluasi terhadap Pengaduan yang menggunakan aplikasi Propam Presisi,

**3 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dari rencana aksi perubahan yang dibuat adalah ***“Survey Kepuasan Masyarakat dan Pencabutan laporan dari Pelayanan Pengaduan Propam Presisi”*** guna meningkatkan kinerja satker Bagyanduan Divpropam Polri dalam penerimaan laporan pengaduan masyarakat yang berbasis online.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

#### 1 **Roadmap / Milestone Aksi Perubahan.**

Roadmap merupakan rencana kerja rinci yang menggambarkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Substansi Roadmap terdiri dari kondisi awal sebelum implementasi aksi perubahan, kondisi saat ini setelah implementasi aksi perubahan, tahap pelaksanaan kegiatan dan sasaran serta monitoring/evaluasi.

##### a. Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan aksi perubahan secara garis besar terbagi dalam beberapa kegiatan utama dengan mengidentifikasi tahapan berdasarkan konsep manajerial POAC yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan) dan *Controlling* (evaluasi), dengan kegiatan sebagai berikut :

##### 1 *Tahap Awal*

- a) Menganalisa dan mendiagnosa kebutuhan perubahan organisasi;
- b) Membuat kesepakatan area perubahan dengan mentor;
- c) Merancang aksi perubahan, melakukan terobosan/inovasi dan membangun tim.

##### 2 *Planning* (perencanaan).

Action leader mengawali kegiatan proses pelaksanaan aksi perubahan yang dimulai:

- a) Melakukan pelaporan kepada pimpinan satuan kerja, yaitu Kabagyarduan selaku Sponsor dan Kasubbag Trimlap selaku Mentor;

- b) Memberikan penjelasan terkait rencana aksi perubahan yang akan dibuat oleh action leader guna meningkatkan kinerja pada organisasi;
- c) Memberikan gambaran kepada Sponsor maupun Mentor terkait inovasi yang akan dibuat oleh action leader dan menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh action leader;
- d) Melakukan koordinasi kepada para stakeholder internal maupun eksternal dengan memberikan penjelasan terkait aksi perubahan yang akan dibuat oleh action leader dan permintaan dukungan guna mewujudkan pelaksanaan aksi perubahan yang akan dibuat oleh action leader.

3 *Organizing (pengorganisasian):*

Tahap pengorganisasian ini *Action Leader* memastikan adanya pembagian penugasan setiap kegiatan yang akan dilaksanakan antara lain:

- a) Pembentukan Tim Efektif guna mewujudkan aksi perubahan yang telah ditetapkan dengan menerbitkan surat perintah;
- b) Melakukan rapat koordinasi dengan Tim Efektif yang bertujuan untuk mengetahui aksi perubahan yang akan dibuat dan melakukan pembagian tugas dalam pelaksanaan aksi perubahan guna mewujudkan terlaksananya seluruh kegiatan yang telah ditentukan.

4 *Actuating (Pelaksanaan):*

Tahap pelaksanaan ini action leader mengarahkan seluruh sumber daya manusia (SDM) untuk mewujudkan terlaksananya aksi perubahan antara lain:

- a) Memerintahkan Tim Efektif untuk menyiapkan bahan-bahan maupun data-data yang dibutuhkan dalam pembuatan penambahan fitur pada aplikasi PROPAM PRESISI;
- b) Melakukan koordinasi dengan Tim IT dalam pembuatan rancangan aplikasi PROPAM PRESISI sekaligus pembuatan buku pedoman tata cara pengoperasian aplikasi PROPAM PRESISI;
- c) Pengesahan buku pedoman pengoperasian aplikasi PROPAM PRESISI oleh Kasatker selaku Sponsor;
- d) Pelaksanaan sosialisasi dan implementasi aplikasi PROPAM PRESISI kepada seluruh personel Bagyanduan.

5 *Controlling* (Monitoring dan evaluasi):

Tahap ini *Action Leader* memastikan bahwa seluruh kegiatan aksi perubahan telah sesuai dengan rencana antara lain:

- a) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan aksi perubahan yang dibuat mulai dari tahap perencanaan sampai pelaksanaan dengan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan administrasi;
- b) Melakukan pengecekan pada setiap tahap-tahap pelaksanaan kegiatan rencana aksi perubahan apakah sudah terlaksana sesuai yang telah ditentukan sebelumnya;
- c) Melakukan perbaikan-perbaikan administrasi terhadap kegiatan aksi perubahan serta melengkapi seluruh berkas-berkas administrasi dalam proses penyusunan laporan aksi perubahan;
- d) Melakukan penyusunan dan pembuatan laporan aksi perubahan;
- e) Pengusulan laporan pelaksanaan aksi perubahan untuk disetujui oleh Mentor dan Coach.

## b. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan dimulai dari tanggal 13 April s.d. 10 Juni 2021 (60 hari) yang dilaksanakan di Bagyandun Divpropam Polri Jl. Trunojoyo No. 3 Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

## c. Tahap Rencana Aksi Perubahan

Berikut ini merupakan uraian tahapan kegiatan yang dilakukan dalam aksi perubahan:

Tabel 2.1  
Pentahapan Rencana Aksi Perubahan (*Milestone*)

NO.	KEGIATAN	WAKTU
I.	<b>TAHAP OFF CAMPUS</b>	60 hari
<b>A. PERENCANAAN</b>		<b>Minggu I 13 s/d 19 April 2022</b>
1	Menghadap Mentor dan melaporkan kegiatan selama <i>on campus</i> , serta menyampaikan rencana pelaksanaan Aksi Perubahan.;	
2	Melaksanakan rapat koordinasi dengan <i>Tim efektif</i>	
3	Mengundang stakeholder internal dan stakeholder eksternal dalam rangka aksi perubahan yang akan dibuat (persiapan rapat koordinasi dengan para stakeholder) dan menyampaikan rencana pelaksanaan Aksi Perubahan.	
4	Koordinasi dan pembagian tugas untuk para tim efektif.	
<b>B. PENGORGANISASIAN</b>		<b>Minggu II 20 s.d 26 April 2022</b>
5	Membentuk tim efektif rencana pelaksanaan Aksi Perubahan.	
6	Mengkompulir data pendukung dalam pembuatan buku panduan dan penambahan fitur dalam aplikasi Propam Presisi	
7	Mengundang <i>Tim Efektif</i>	
8	Melaksanakan rapat dengan Tim efektif tentang pembuatan sistem pengarsipan digital.	
9	Memberikan penjelasan dan pembagian tugas	

<b>C. PELAKSANAAN</b>		<b>Minggu III s.d VII 27 April s.d 28 Mei 2022</b>
10	Pengarahan Kabagyangduan dan Mentor terkait Konsep pembuatan Buku Panduan dan penambahan Fitur dalam Aplikasi Propam Presisi	
11	Berkordinasi dengan tim Efeiktif dan Programmer terkait pembuatan buku panduan dan penambahan Fitur di Aplikasi Propam Presisi	
12	Berkordinasi dengan team efektif yang sudah ditunjuk atas naskah pembuatan buku panduan dan fitur dalam Aplikasi Propam Presisi	
13	Koordinasi dengan Tim Programer	
14	Melaporkan kepada Mentor tentang Design buku panduan dan fitur pada Aplikasi Propam Presisi	
15	Koordinasi dengan Mentor, Stakeholder, Tim Programer dan Tim Efektif tentang hasil design Buku Panduan dan penambahan fitur pada Aplikasi Propam Presisi	
16	Sosialisasi buku panduan pengaduan secara Online di Sentra Pelayanan pengaduan Divpropam Polri	
17	Sosialisasi buku panduan pengaduan secara Online di Sentra Pelayanan pengaduan Divpropam Polri dan Polda Jajaran	
18	Implementasi aplikasi penambahan fitur pada Propam Presisi, buku panduan tentang mekanisme penerimaan dan penanganan laporan pengaduan masyarakat berbasis online	
<b>D. EVALUASI</b>		<b>Minggu VIII 30 Mei s.d 11 Juni 2022</b>
19	Evaluasi pelaksanaan aksi perubahan.	
20	Penyusunan laporan akhir kegiatan aksi perubahan.	
21	Pembuatan video pelaksanaan kegiatan aksi perubahan.	
<b>II. TAHAP PASCA PELATIHAN</b>		
1	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Aplikasi Propam Presisi pada Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri.	
2	Melakukan perbaikan dan pengembangan sistem Aplikasi Propam Presisi pada Pelayanan Pengaduan pada Divpropam Polri.	

## 2 Stakeholder Aksi Perubahan

*Stakeholder* ini merupakan kelompok pihak-pihak, individu atau organisasi yang berkumpul untuk suatu hal yang sama dan dipengaruhi oleh hasil suatu aksi perubahan. Mereka memiliki minat pada keberhasilan

aksi perubahan, dan dapat berada di dalam atau di luar organisasi yang mensponsori aksi perubahan tersebut. Adapun *Stakeholder* dalam aksi perubahan Aplikasi Pengaduan Online Propam Presisi di Sentra Pelayanan Pengaduan Divpropam terdiri dari *Stakeholder* internal dan eksternal.

a. Internal

- 1) Kabagyarduan Divpropam Polri;
- 2) Kasubbag Trimlap Divpropam Polri;
- 3) Para Paur Bagyarduan Divpropam Polri;
- 4) Para Banum Bagyarduan Divpropam Polri;

b. Eksternal

- 1) Biro Paminal;
- 2) Biro Wabprof;
- 3) Biro Provos;
- 4) Div Tik Polri;
- 5) Masyarakat.

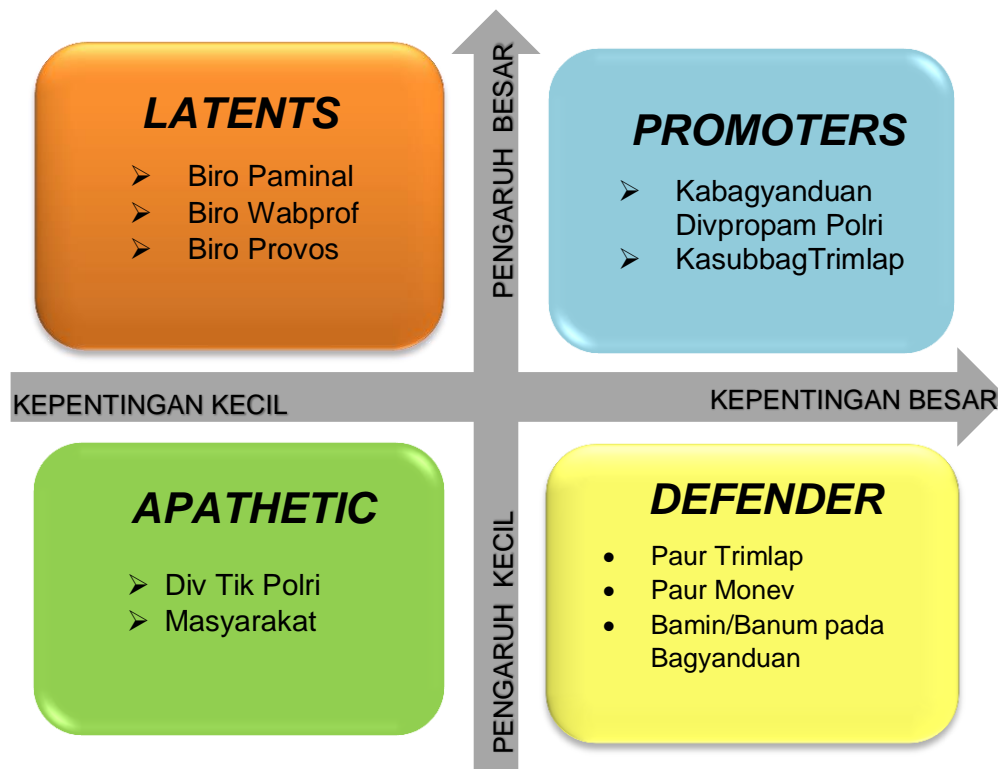
c. Peran, Pengaruh dan Intensitas

Tabel 2.2.  
Identifikasi Stakeholder

NO	STAKEHOLDER	POSISI	PENGARUH	NILAI
<b>Internal</b>				
2.	Kabagyarduan	Promoter +++	Tinggi	10
3.	Kasubagtrimlap	Promoter +++	Tinggi	10
4.	Personel Bagyarduan (Para Paur dan Para Banum)	Defender +++	Sedang	8
<b>Eksternal</b>				
1.	Biro Paminal	Laten ++	Sedang	6
2.	Biro Wabprof	Laten ++	Sedang	6
3.	Biro Provos	Laten ++	Sedang	6
5.	Div Tik Polri	Apathetic +	Rendah	3
6.	Masyarakat	Apathetic +	Rendah	3

Peran, pengaruh dan intensitas *Stakeholder* dapat digambarkan dalam kuadran *Stakeholder* sebagai berikut:

Gambar 2.1  
Kuadran *Stakeholder*



Pertimbangan penempatan masing-masing kepentingan *stakeholder* ke dalam salah satu kuadran tersebut dilakukan dengan memperhatikan ciri-ciri ke empat kelompok *stakeholder*, sebagai berikut:

- 1) *Promoters* memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil atau menggagalkan tergantung dengan sikap *stakeholder* yang mendukung atau menentang.
- 2) *Defenders* memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan.

- 3) *Latents* tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik.
- 4) *Apathetics* kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.

d. Strategi Komunikasi

Metode yang digunakan dalam memperlancar terwujudnya rencana aksi perubahan ini adalah metode komunikasi. Komunikasi pada rencana aksi perubahan diaplikasikan baik secara persuasif, informatif maupun instruktif. Berikut definisi singkat:

- 1) Komunikasi secara *persuasif* merupakan komunikasi yang bertujuan untuk mengubah atau mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator;
- 2) Komunikasi secara *informative* adalah komunikasi untuk membuat orang lain mengerti dan tahu tentang pesan yang akan disampaikan;
- 3) Komunikasi secara *instruktif* adalah komunikasi yang bersifat perintah.

Strategi komunikasi erat hubungan dan kaitannya antara tujuan yang hendak dicapai dengan konsekuensi (masalah) yang harus diperhitungkan, kemudian merencanakan bagaimana mencapai konsekuensi sesuai dengan hasil yang diharapkan atau dengan kata lain tujuan yang hendak dicapai.

## BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

### 1. Pemanfaatan Sumber Daya

#### a. Mobilisasi SDM

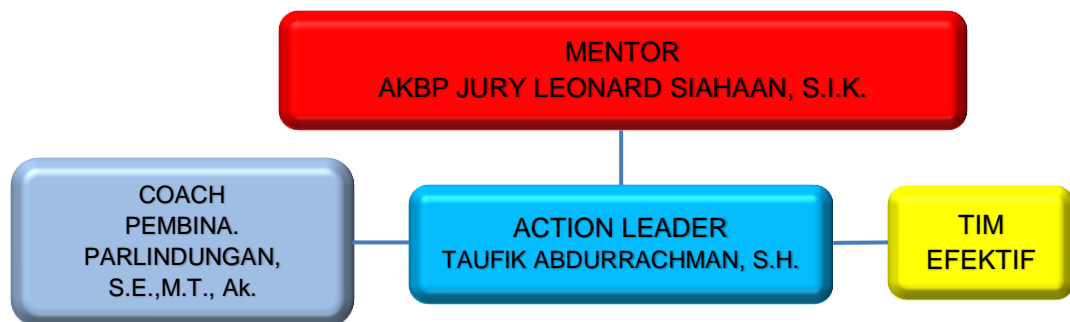
Mobilisasi adalah sebuah proses yang akan dimulai dengan mengidentifikasi sumber daya utama untuk pengembangan, pelaksanaan dan berkelanjutan aktivitas pencapaian tujuan aksi perubahan. Sedangkan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah keahlian, pengetahuan dan konsep/pemikiran. Mobilisasi SDM dalam aksi perubahan adalah sebuah proses yang akan dimulai untuk pelaksanaan dan berkelanjutan aktivitas mencapai tujuan dengan keahlian, pengetahuan dan konsep/pemikiran.

Project Leader harus mampu mengendalikan, mempengaruhi dan meyakinkan SDM agar tujuan/*output* dari aksi perubahan tercapai. Tujuan utama dalam tahap Mobilisasi SDM ini yaitu mendapat dukungan internal dan eksternal untuk mencapai tujuan dari aksi perubahan.

Dalam aksi perubahan sumber daya manusia yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 3.1.

Struktur Penyelenggara Aksi Perubahan



Tugas dan Fungsi dari setiap unit dalam tata kelola aksi ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Mentor

- (a). memberikan otorisasi kepada peserta untuk Menyusun rencana aksi perubahan;
- (b). Mempelajari dan mendalami rencana aksi perubahan peserta diklat;
- (c). Memberikan masukan penyempurnaan terhadap rencana aksi perubahan peserta diklat;
- (d). Memastikan rencana perubahan tersebut membantu peningkatan kinerja organisasi;
- (e). Menjadi sumber inspirasi bagi peserta diklat dalam membantu rencana aksi perubahan;
- (f). Memonitor progress pelaksanaan tahap *taking ownership*;
- (g). Melakukan intervensi bila peserta mengalami permasalahan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan selama *taking ownership*;
- (h). Menyetujui rencana aksi perubahan.

2) Coach

- (a). Melakukan diskusi dan memberikan masukan dalam menyusun rancangan proyek perubahan;
- (b). Memonitor kegiatan peserta selama tahap *taking ownership* dan tahap laboratorium kepemimpinan;
- (C) Melakukan intervensi bila peserta mengalami permasalahan sebatas kewenangan *coach*.

3) Stakeholder Internal dan Eksternal

Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas peserta berdasar sikap profesionalisme;

- (a). Memberikan dukungan penuh kepada peserta diklat dalam mengimplementasikan aksi perubahan;
  - (b). Memberikan dukungan kepada peserta dalam mendayagunakan seluruh potensi sumberdaya yang diperlukan dalam melakukan implementasi aksi perubahan;
  - (c). Memberikan bimbingan kepada peserta dalam mengatasi kendala yang muncul selama proses implementasi berlangsung;
  - (d). Berperan sebagai inspirator bagi peserta diklat.
- 4) *Project Leader* berfungsi:
- (a). Mempersiapkan (dokumen, instrumen, waktu) yang diperlukan dengan baik sebelum bertemu mentor dan *coach*;
  - (b). Berprakarsa melakukan diskusi secara aktif dengan mentor dan *coach* serta mengikuti arahan dan masukan mereka;
  - (c). Menggalang kerja sama dan kesepakatan dengan *stakeholder* terkait baik eksternal maupun internal.
- 5) Tim Efektif berperan dalam :
- (a). Memberikan dukungan pada tahap perancangan sistem;
  - (b). Memberikan dukungan pada tahap pembangunan sistem;
  - (c). Memberikan dukungan pada tahap implementasi sistem;
  - (d). Memberikan dukungan pada tahap monitoring;
  - (e). Memberikan feedback terhadap kemajuan laporan implementasi

## **b. Anggaran**

Dalam rangka mendukung pelaksanaan rencana aksi perubahan dibutuhkan dukungan anggaran dengan menggunakan anggaran dukungan operasional Kadivpropam Polri sebesar Rp. 89.000.000,- (Delapan Puluh Sembilan Juta Rupiah) data terlampir:

DIVISI PROFESI DAN PENGAMANAN POLRI  
BAGIAN PELAYANAN PENGADUAN

NOTA DINAS  
Nomor: B/ND- 26 /VII/2022/Yanduan

Kepada : Yth. Kepala Divisi Profesi dan Pengamanan Polri  
Dari : Kepala Bagian Pelayanan Pengaduan  
Perihal : Pengajuan proposal penambahan fitur pada sistem aplikasi Propam Presisi.

1. Rujukan:
  - a. Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
  - b. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata cara Penanganan Pengaduan Masyarakat ditingkatkan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mengadakan/melaporkan perilaku Anggota/PNS Polri melalui Aplikasi Propam Presisi terdapat beberapa kebutuhan dan peningkatan beberapa fitur yang tersedia agar semakin mudah, akurat dan cepat dalam proses pengerjaannya.
3. Sehubungan dengan perihal di atas, bersama ini diajukan kepada Ka. Proposal penambahan fitur pada sistem aplikasi Propam Presisi dengan rincian sebagaimana terlampir.
4. Demikian untuk menjadi maklum.

Jakarta, 10 April 2022  
KEPALA BAGIAN PELAYANAN PENGADUAN  
  
GUPUH SETIYONO, S.I.K., M.H.  
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 66050531

Pasal 3  
NILAI ATAU HARGA JASA PEKERJAAN  
Jumlah nilai atau harga jasa pembuatan penambahan fitur pada Aplikasi Propam Presisi sebesar Rp. 89.000.000,- ( Delapan Puluh Sembilan Juta Rupiah).

- Pasal 4  
CARA PEMBAYARAN
1. Untuk pembayaran nilai harga jasa pekerjaan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
    - a. Pembayaran pertama sebesar Rp. 60.000.000,- ( Enam Puluh Juta Rupiah) pada tanggal 11 Mei 2022
    - b. Pembayaran kedua sebesar Rp. 29.000.000,- ( Dua Puluh Sembilan Juta Rupiah) dibayarkan setelah pekerjaan selesai
  2. Pembayaran oleh PIHAK PERTAMA dilakukan dengan cara tunai.

- Pasal 5  
JAMINAN
1. PIHAK KEDUA menjamin bahwa penambahan fitur pada Aplikasi Propam Presisi yang diserahkan kepada PIHAK PERTAMA tidak melanggar Hak Cipta PIHAK LAIN, Klaim atas Hak Cipta terhadap Fitur tambahan pada aplikasi Propam Presisi yang dihasilkan tidak menjadi tanggung jawab PIHAK PERTAMA.
  2. PIHAK KEDUA bertanggung jawab atas jaminan pemeliharaan apabila terjadi kesalahan (error) atau tidak berfungsinya hasil pekerjaan Pembuatan penambahan fitur pada Aplikasi Propam Presisi, selama 1 (satu) Tahun sejak tanggal serah terima pekerjaan.

Pasal 6  
PENUTUP  
Jika terjadi perselisihan selama masa perjanjian kerjasama ini, maka sebisa mungkin, penyelesaiannya akan dilakukan secara kekeluargaan. Jika masih belum ditemukan jalan keluar, maka dapat dituntaskan secara hukum.

Demikian surat perjanjian kerjasama Pembuatan Penambahan Fitur pada Aplikasi Propam Presisi disusun secara sadar dan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surat perjanjian ini dinyatakan sah dan mengikat kedua belah pihak dan mulai berlaku setelah ditandatangani oleh kedua belah Pihak.

PIHAK PERTAMA  
KBP. GUPUH SETIYONO, S.I.K., M.H.  
KABAGYANDUAN

MUHAMMAD IQBAL, S.KOM  
PROJECT MANAGER

SURAT PERJANJIAN KERJA  
ANTARA  
BAGYANDUAN DIVPROPAM POLRI  
DENGAN  
PT. ABA SARANA LESTARI  
TENTANG PENAMBAHAN FITUR PADA APLIKASI PROPAM PRESISI

Pada hari Rabu, tanggal sebelas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua (11-05-2022), bertempat di Bagyanduan Divpropam Polri, para pihak yang berlandas tangan dibawah ini :

I. Nama : KBR. GUPUH SETIYONO, S.I.K., M.H.  
Jabatan : Kabagyananduan Divpropam Polri  
Alamat : Jl. Trunojoyo No. 3 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Bagyanduan Divpropam Polri, selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.

II. Nama : MUHAMMAD IQBAL, S.KOM  
Jabatan : PROJECT MANAGER  
Alamat : Jl Pemuda Gg. HJ Enoch no. 23, Kota Sukabumi, Jawa Barat.

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT. ABA SARANA LESTARI selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama disebut sebagai PARA PIHAK sepekat untuk menandatangani dan melaksanakan Perjanjian Kerjasama Pembuatan Penambahan Fitur pada Aplikasi Propam Presisi berbasis Android dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

Pasal 1  
TUGAS DAN PEKERJAAN

PIHAK PERTAMA dalam kedudukannya sebagaimana tersebut diatas memberikan tugas kepada PIHAK KEDUA dan PIHAK KEDUA menerima dan menyanggapi untuk melaksanakan pekerjaan pembuatan penambahan fitur pada Aplikasi Propam Presisi dengan detail sesuai pada terlampir.

Pasal 2  
JANGKA WAKTU

PIHAK KEDUA berkewajiban untuk melaksanakan dan menyerahkan kepada PIHAK PERTAMA hasil pekerjaan tersebut dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari sejak ditandatanganinya surat perjanjian kerja sampai dengan tanggal 11 Juni 2022.

DIVISI PROFESI DAN PENGAMANAN POLRI  
BAGIAN PELAYANAN PENGADUAN

TANDA TERIMA

Sudah diterima : MUHAMMAD IQBAL, S.KOM  
Banyaknya uang : Rp. 60.000.000,00  
Terbilang : Enam Puluh Juta Rupiah  
Untuk Pembayaran : Pembayaran tahap I penambahan fitur pada aplikasi Propam Presisi  
Diterima tanggal : Jum'at, 13 Mei 2022

Yang menandatangani  
KBP. GUPUH SETIYONO, S.I.K., M.H.  
KABAGYANDUAN

menerima  
MUHAMMAD IQBAL, S.KOM  
PROJECT MANAGER

### c. Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Untuk menyukseskan aksi perubahan ini diperlukan sarana dan prasarana sebagai berikut:

1. Satu unit laptop
2. Satu unit computer
3. Satu unit scanner
4. Satu unit Proyektor
5. Satu unit kamera untuk dokumentasi
6. Ruang rapat untuk sosialisasi
7. Alat tulis kantor berupa kertas A4, ballpoin, tinta printer, dll.

### d. Strategi Mengatasi Masalah

- 1) Padatnya kegiatan serta dibebani dengan tugas sehari-hari sehingga kesulitan dalam pembagian waktu pekerjaan antara pelaksanaan rencana aksi perubahan dan tugas pokok sehari-hari;
- 2) Kurang maksimalnya koordinasi dengan tim efektif dan stakeholders melaksanakan perannya karena stakeholder memiliki beban tugas sehari-hari yang cukup banyak disamping melaksanakan tugas lain diluar tupoksinya.

Dari berbagai permasalahan yang dihadapi oleh *action leader* dalam proses pembuatan aksi perubahan ini, dilakukan langkah-langkah untuk mengantisipasi kendala, masalah dan hambatan yang ada sebagai berikut:

- 1) Internal:
  - a) Berkoordinasi dengan tim efektif untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya pelaksanaan aksi perubahan;
  - b) Menyusun penjadwalan yang optimal serta mengaktifkan semua tim kerja secara maksimal dalam pelaporan kegiatan;
- 2) Eksternal Memberikan pemahaman tentang manfaat dari aksi perubahan yang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi.

## 2. *Stakeholder*

### a. Dukungan *Stakeholder*

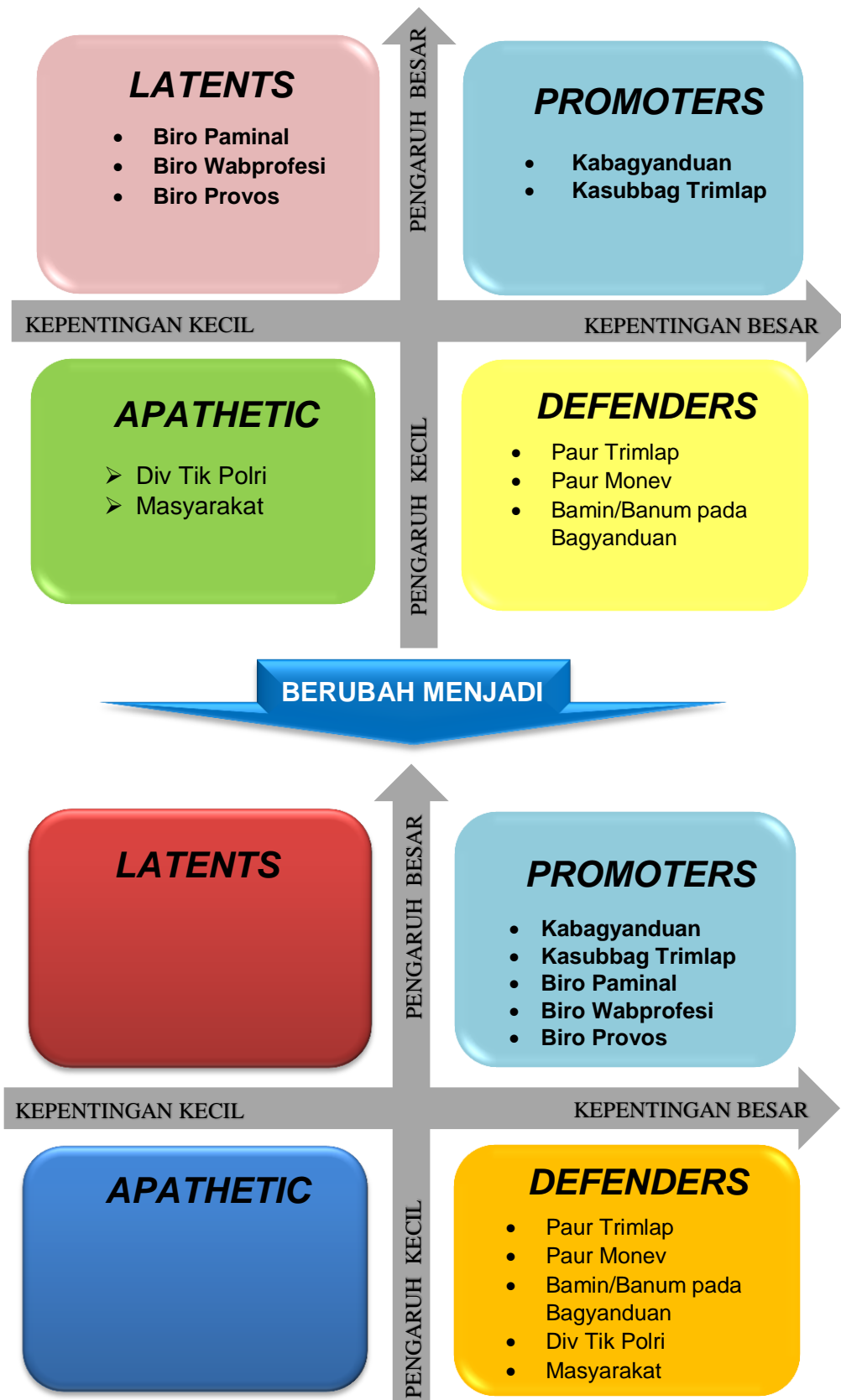
Seluruh *stakeholder* yang terlibat memiliki peran masing-masing dalam implementasi Aplikasi pengaduan online Propam Presisi di Sentra Pelayanan Divpropam Polri. Beberapa bentuk dukungan *stakeholder* adalah sebagai berikut:

- 1) *Stakeholder* baik internal maupun eksternal selalu memberikan dukungan kepada peserta dalam mendayagunakan seluruh potensi sumberdaya yang diperlukan dalam melakukan implementasi aksi perubahan;
- 2) Memberikan bimbingan kepada peserta dalam mengatasi kendala yang muncul selama proses implementasi berlangsung;
- 3) Berperan sebagai inspirator bagi peserta diklat.

### b. Kuadran *Stakeholder* Setelah Aksi Perubahan

*Stakeholder* yang berasal dari internal merupakan staf Bagyanduan, sedangkan *stakeholder* eksternal merupakan staf dari biro-biro dan masyarakat. Kuadran setelah pelaksanaan aksi perubahan terjadi perubahan, hal tersebut dapat digambarkan pada kuadran di bawah ini:

Gambar 3.2  
Kuadran *Stakeholder* setelah Aksi Perubahan























Keterangan dari gambar diatas dapat dijelaskan adanya perpindahan pengaruh stakeholder dari Apathetic ke Defender, serta dari Latent ke Promoter hal ini disebabkan adanya dukungan atau peran serta stakeholder pada pelaksanaan aksi perubahan.

### 3. Capaian Aksi Perubahan

#### a. Kesesuaian Antara *Milestone* dan Implementasi

Tabel 3.1  
Implementasi *Milestone* Aksi Perubahan

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN (MINGGU KE-)								KET
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
<b>A. PERENCANAAN</b>		13 s.d 19 April 2022								
1	Menghadap Mentor dan melaporkan kegiatan selama <i>on campus</i> , serta menyampaikan rencana pelaksanaan Aksi Perubahan.									
2	Melaksanakan rapat koordinasi dengan <i>Tim efektif</i>									
3	Mengundang <i>stakeholder internal</i> dan <i>stakeholder eksternal</i> dalam rangka aksi perubahan yang akan dibuat (persiapan rapat koordinasi dengan para <i>stakeholder</i> ) dan menyampaikan rencana pelaksanaan Aksi Perubahan.									
4	Koordinasi dan pembagian tugas untuk para tim efektif.									
<b>B. PENGORGANISASIAN</b>		20 s.d 26 April 2022								
5	Membentuk tim efektif rencana pelaksanaan Aksi Perubahan									
6	Membuat surat perintah tugas tim efektif									
7	Mengkompulir data pendukung dalam pembuatan buku panduan dan penambahan fitur dalam aplikasi Propam Presisi									

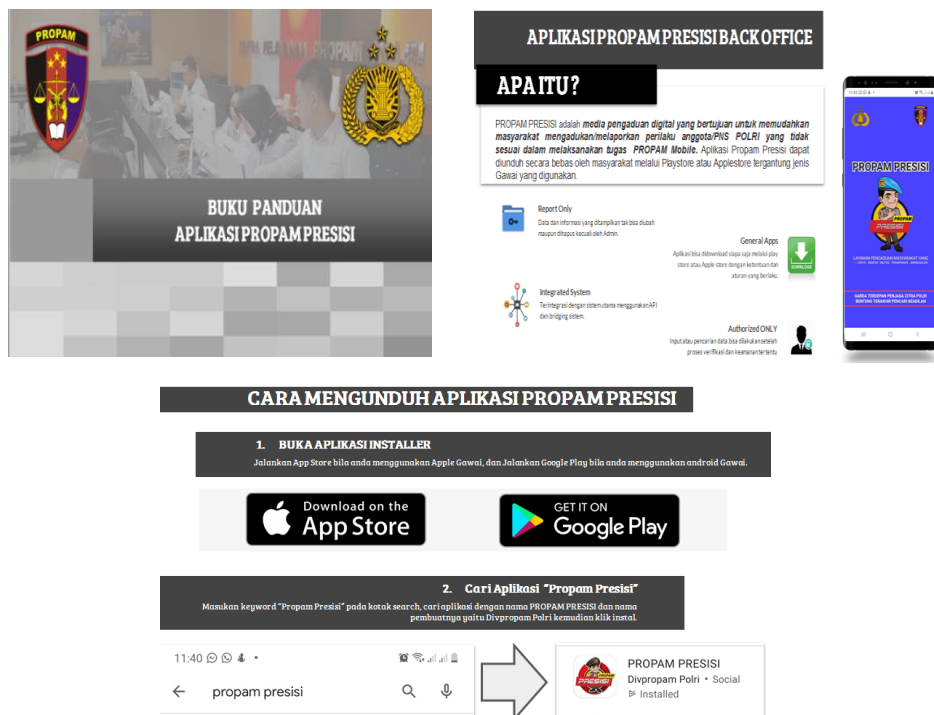
8	Mengundang <i>Tim Efektif</i>									
9	Memberikan penjelasan dan pembagian tugas									
<b>C. PELAKSANAAN</b>		<b>27 April s.d 28 Mei 2022</b>								
10	Pengarahan Kabagyangduan dan Mentor terkait Konsep pembuatan Buku Panduan dan penambahan Fitur dalam Aplikasi Propam Presisi									
11	Berkordinasi dengan tim Efeaktif dan Programmer terkait pembuatan buku panduan dan penambahan Fitur di Aplikasi Propam Presisi									
11	Koordinasi dengan Tim Programer									
12	Melaporkan kepada Mentor tentang Design buku panduan dan fitur pada Aplikasi Propam Presisi									
13	Koordinasi dengan Mentor, Stakeholder, Tim Programer dan Tim Efektif tentang hasil design Buku Panduan dan penambahan fitur pada Aplikasi Propam Presisi									
14	Sosialisasi buku panduan pengaduan secara Online di Sentra Pelayanan pengaduan Divpropam Polri									
15	Sosialisasi buku panduan pengaduan secara Online di Sentra Pelayanan pengaduan Divpropam Polri dan Polda Jajaran									
16	Implementasi aplikasi penambahan fitur pada Propam Presisi, buku panduan tentang mekanisme penerimaan dan penanganan laporan pengaduan masyarakat berbasis online									
<b>D. EVALUASI</b>		<b>30 Mei s.d 3 Juni 2021</b>								
20	Evaluasi pelaksanaan aksi perubahan.									
21	Penyusunan laporan akhir kegiatan aksi perubahan.									
22	Pembuatan video pelaksanaan kegiatan aksi perubahan.									

## b. Pencapaian Hasil Aksi Perubahan

Pelaksanaan aksi perubahan telah dilaksanakan sesuai dengan target yang telah ditentukan, dengan hasil produk sebagai berikut:

- 1) Buku Panduan dan penambahan fitur Aplikasi pengaduan online Propam Presisi di Sentra Pelayanan Divpropam Polri merupakan suatu panduan dalam menggunakan *Aplikasi berbasis Android dan IOS* untuk membuat laporan pengaduan masyarakat di Sentra Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri. Buku panduan ini diharapkan dapat mempermudah pengguna atau masyarakat dalam mengimplementasikan Aplikasi online Propam Presisi dengan mendownload melalui Playstore atau App Store.

Gambar 3.3.  
Buku Panduan Aplikasi Propam Presisi



- 2) Sistem Aplikasi pengaduan online Propam Presisi di Sentra Pelayanan Divpropam Polri sudah digunakan oleh masyarakat atau

mendownload sebanyak pada bulan 01 Mei sd 13 Juni 2022 sejumlah 334 dengan Memanfaatkan Google Playstore atau App Store

PERSEBARAN JUMLAH PELAPOR DIGITAL KE PROPAM MELALUI PROPAM PRESISI DAN DUMAS PRESISI PERIODE 01 MEI - 13 JUNI

No.	Provinsi	Kode Wilayah	Jumlah Pelapor
1	Aceh (NAD)	11	2
2	Bali	51	2
3	Banten	36	16
4	Bengkulu	17	4
5	DI Yogyakarta	34	4
6	DKI Jakarta	31	39
7	Gorontalo	76	1
8	Jambi	15	10
9	Jawa Barat	32	62
10	Jawa Tengah	33	21
11	Jawa Timur	35	31
12	Kalimantan Barat	61	2
13	Kalimantan Selatan	63	3
14	Kalimantan Tengah	62	3
15	Kalimantan Timur	64	5
16	Kalimantan Utara	65	0
17	Kepulauan Bangka Belitung	19	0
18	Kepulauan Riau	21	1
19	Lampung	18	17
20	Maluku	81	3
21	Maluku Utara	82	1
22	Nusa Tenggara Barat (NTB)	52	4
23	Nusa Tenggara Timur (NTT)	53	12
24	Papua	91	2
25	Papua Barat	92	4
26	Riau	14	8
27	Sulawesi Barat	76	3
28	Sulawesi Selatan	73	8
29	Sulawesi Tengah	72	8
30	Sulawesi Tenggara	74	4
31	Sulawesi Utara	71	8
32	Sumatera Barat	13	7
33	Sumatera Selatan	16	15
34	Sumatera Utara	12	24
<b>Total</b>			<b>334</b>

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Pelapor
1	laki-laki	230
2	perempuan	104
<b>Total</b>		<b>334</b>

No.	Pekerjaan	Jumlah Pelapor
1	Wiraswasta	88
2	Wirawan	3
3	Tentara nasional Indonesia (tni)	4
4	Sopir	1
5	Petani/pekebun	7
6	Perawat	2
7	Petani/petani desa	1
8	Pensiunan	1
9	Pengacara	5
10	Penata rias	1
11	Petajar/mahasiswa	53
12	Pegawai negeri sipil (pns)	13
13	Peladang	3
14	Nelayan/penikanan	1
15	Mengurus rumah tangga	30
16	Mekanik	1
17	Kepolisian (polri)	6
18	Karyawan swasta	70
19	Karyawan honorer	3
20	Karyawan bumh	2
21	Karyawan bumd	1
22	Guru	4
23	Dosen	2
24	Buruh taniperkebunan	2
25	Buruh hantaran lepas	7
26	Bidan	3
27	Belum/bekerja	20
<b>Total</b>		<b>334</b>

No.	Range Umur	Jumlah Pelapor
1	15-17	3
2	18-19	5
3	20-29	87
4	30-39	117
5	40-49	72
6	50-59	42
7	60-100	6
<b>Total</b>		<b>332</b>

Note : Terdapat 2 Data yang umur-nya tidak masuk kriteria.

No.	Agama	Jumlah Pelapor
1	Kristen	56
2	Katolik	18
3	Islam	249
4	Hindu	2
5	Budha	8
<b>Total</b>		<b>334</b>

Capaian utama aksi perubahan ini adalah menciptakan suatu sistem Aplikasi pengaduan masyarakat untuk mempermudah dalam membuat suatu laporan pengaduan masyarakat, pencabutan maupun survey kepuasan terkait pelanggaran disiplin maupun Kode etik Profesi yang dilakukan oleh Anggota/PNS Polri. Aplikasi tersebut memanfaatkan berbagai fitur yang terdapat dalam Aplikasi Propam Presisi yang meliputi:

Gambar 3.4.

Tampilan Petunjuk Penggunaan (Tutorial) dalam Buku Panduan



Gambar 3.6.  
Tampilan Aplikasi Propam Presisi

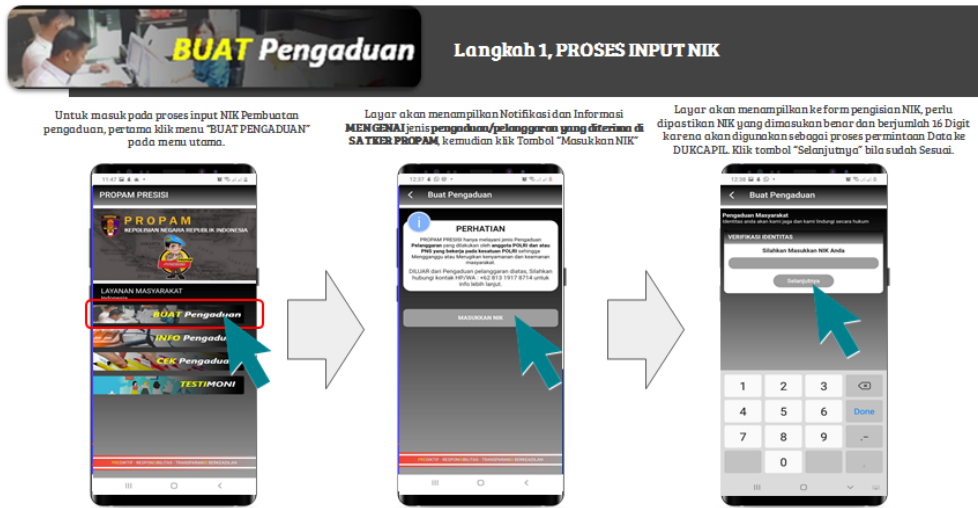


Gambar 3.7.  
Tampilan Fitur Back Office Propam Presisi



Gambar 3.7.

Tampilan Fitur Pengaduan Proses Input NIK Propam Presisi



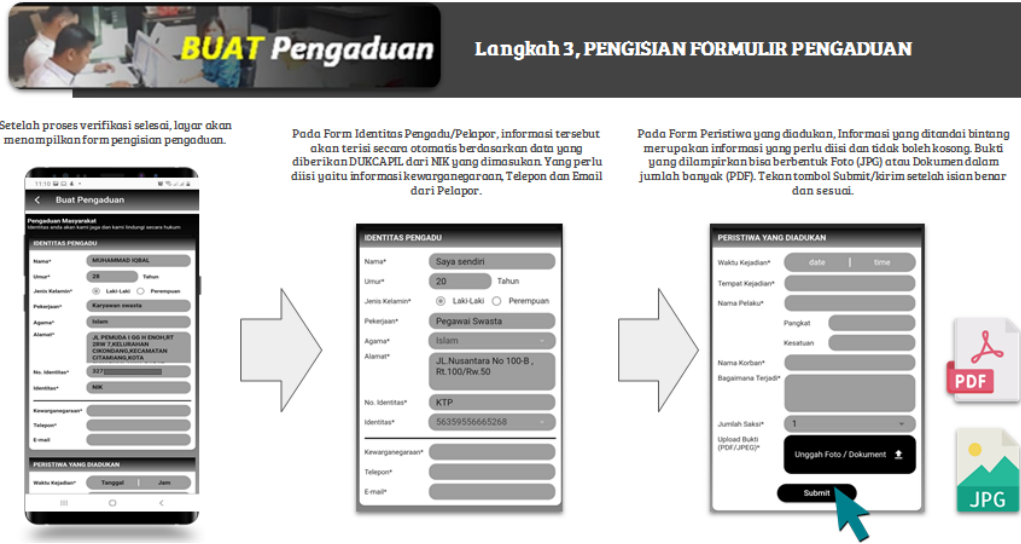
Gambar 3.8.

Tampilan Fitur Pengaduan Proses Verifikasi Wajah Propam Presisi



Gambar 3.9.

Tampilan Fitur Pengaduan Pengisian formulir pengaduan Propam Presisi



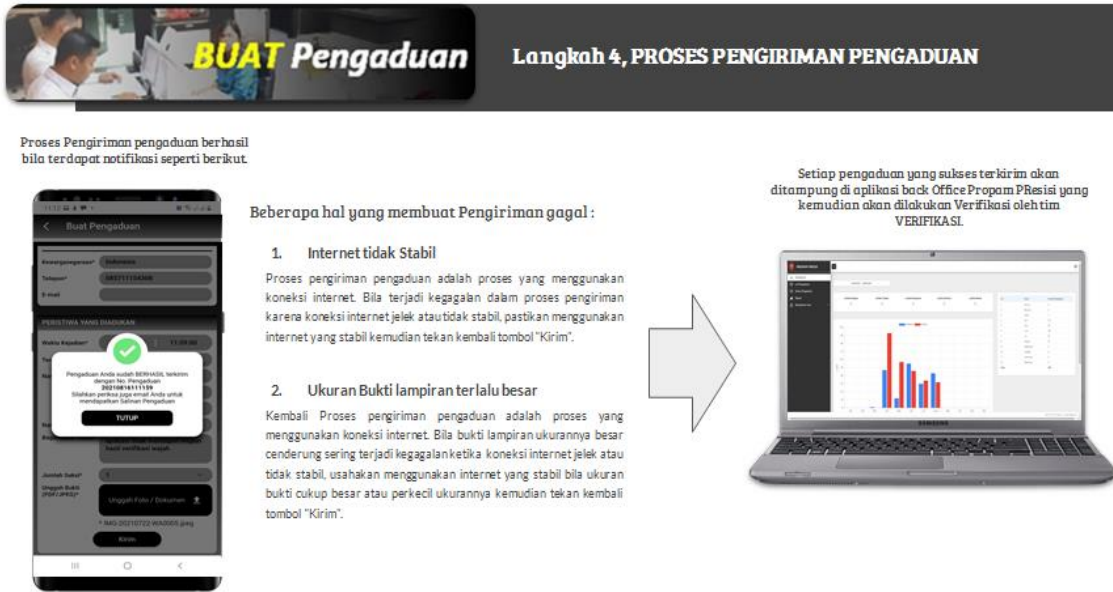
Setelah proses verifikasi selesai, layar akan menampilkan form pengisian pengaduan.

Pada Form Identitas Pengadu/Pelapor, informasi tersebut akan terisi secara otomatis berdasarkan data yang diberikan DUKCAPIL dariNIK yang dimasukkan. Yang perlu diisi yaitu informasi kewarganegaraan, Telepon dan Email dari Pelapor.

Pada Form Peristiwa yang diadukan, Informasi yang ditandai bintang merupakan informasi yang perlu diisi dan tidak boleh kosong. Bukti yang dilampirkan bisa berbentuk Foto (JPG) atau Dokumen dalam jumlah banyak (PDF). Tekan tombol Submit/kirim setelah isian benar dan sesuai.

Gambar 4.0.

Tampilan Fitur Pengaduan Proses pengiriman pengaduan Propam Presisi



Proses Pengiriman pengaduan berhasil bila terdapat notifikasi seperti berikut.

Beberapa hal yang membuat Pengiriman gagal :

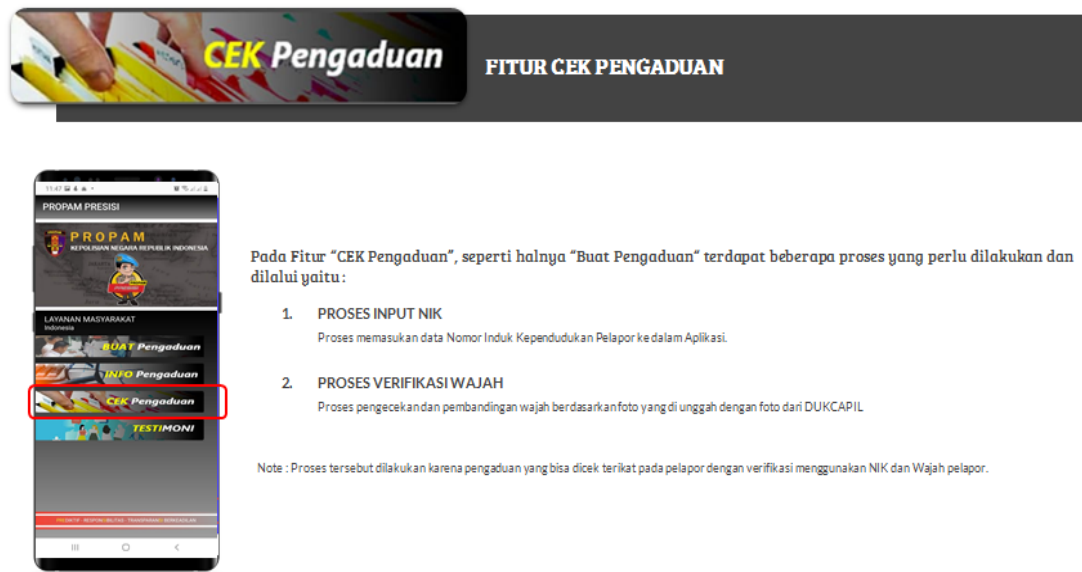
- 1. Internet tidak Stabil**  
Proses pengiriman pengaduan adalah proses yang menggunakan koneksi internet. Bila terjadi kegagalan dalam proses pengiriman karena koneksi internet jelek atau tidak stabil, pastikan menggunakan internet yang stabil kemudian tekan kembali tombol "Kirim".
- 2. Ukuran Bukti lampiran terlalu besar**  
Kembali Proses pengiriman pengaduan adalah proses yang menggunakan koneksi internet. Bila bukti lampiran ukurannya besar cenderung sering terjadi kegagalan ketika koneksi internet jelek atau tidak stabil, usahakan menggunakan internet yang stabil bila ukuran bukti cukup besar atau perkecil ukurannya kemudian tekan kembali tombol "Kirim".

Setiap pengaduan yang sukses terkirim akan ditampung di aplikasi back Office Propam Presisi yang kemudian akan dilakukan Verifikasi oleh tim VERIFIKASI.

Gambar 4.1.  
Tampilan Fitur Info Pengaduan pengaduan Propam Presisi



Gambar 4.2.  
Tampilan Fitur Cek pengaduan Propam Presisi



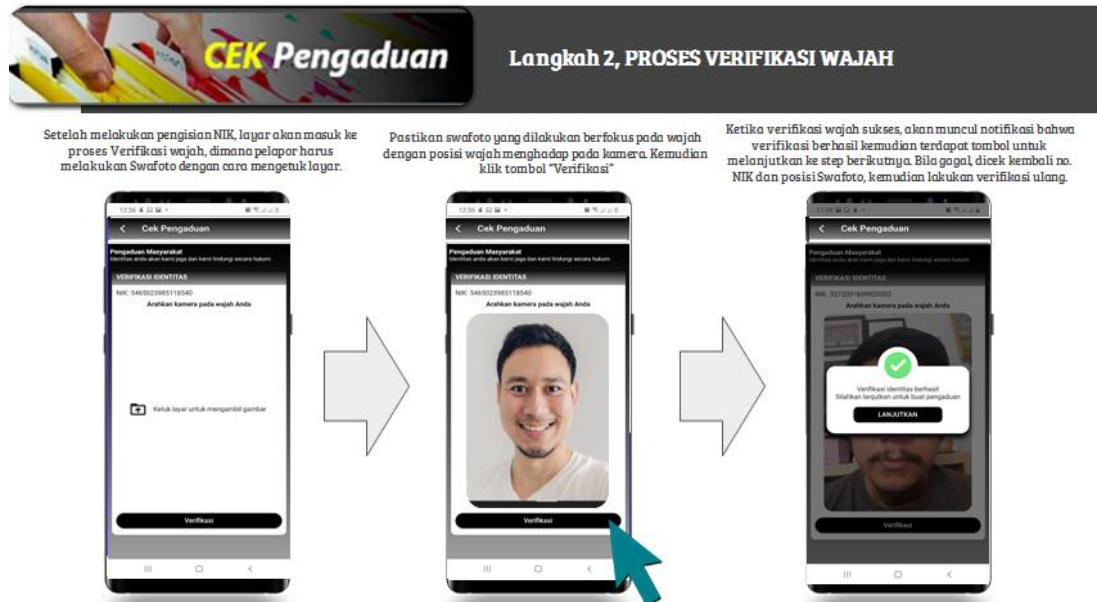
Gambar 4.3.

Tampilan Fitur Proses Input NIK Propam Presisi



Gambar 4.4.

Tampilan Fitur Proses Input NIK Propam Presisi



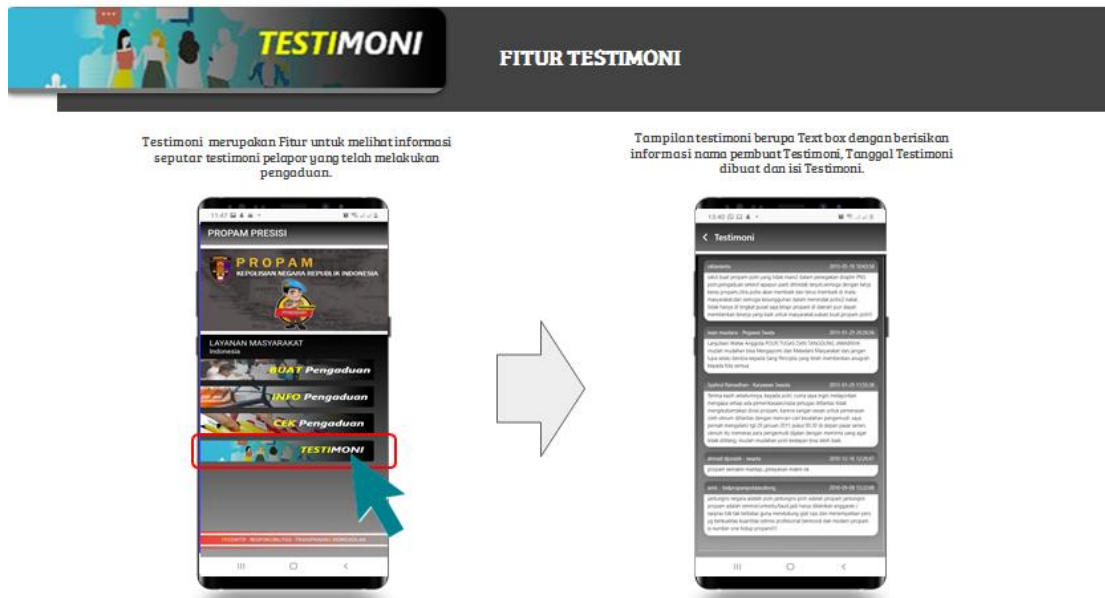
Gambar 4.5.

Tampilan Fitur pengaduan yang ingin di Cek Propam Presisi



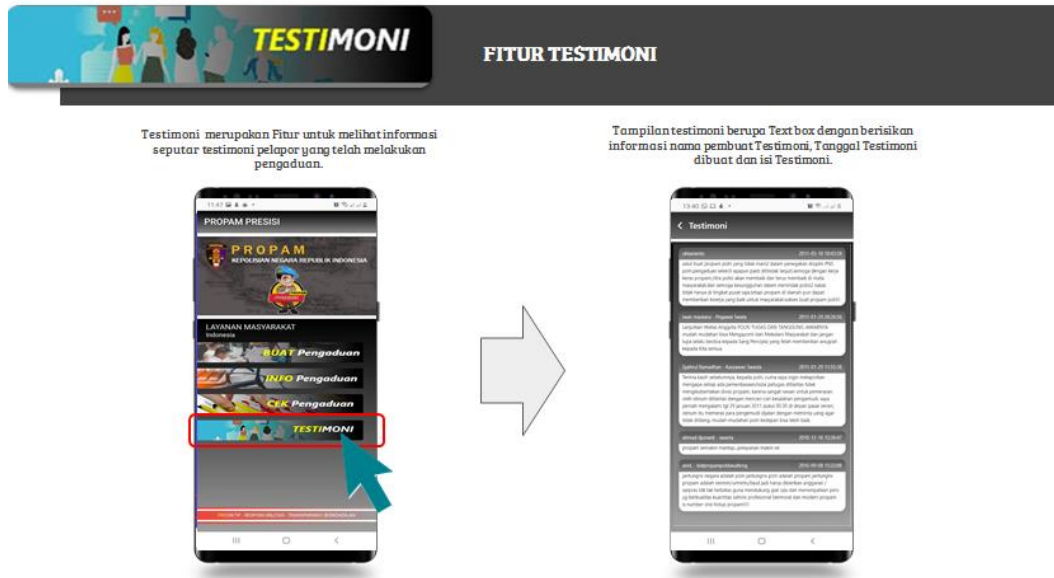
Gambar 4.6.

Tampilan Fitur Proses Input NIK Propam Presisi



Gambar 4.6.

### Tampilan Fitur Testimoni Propam Presisi



Gambar 4.7.

### Tampilan Update & Penambahan Fitur Sistem ropam Presisi



Gambar 4.8.

Tampilan Fitur Back Office Propam Presisi

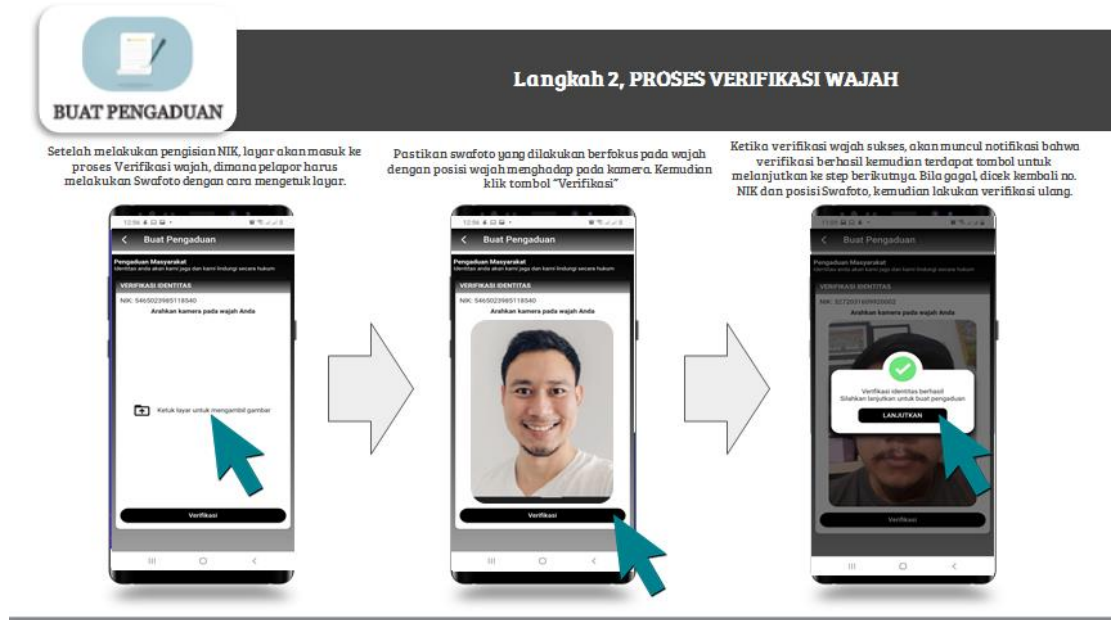


Gambar 4.9.

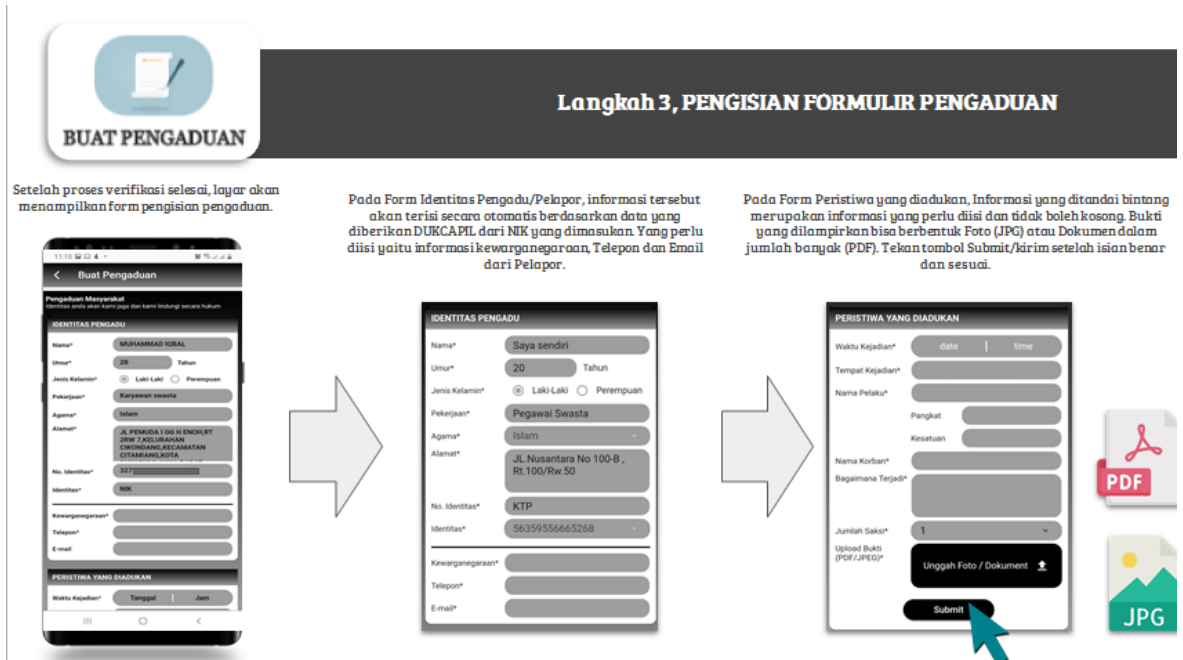
Tampilan Fitur Proses Input NIK Propam Presisi




Gambar 5.0.  
Tampilan Fitur Proses Verifikasi Wajah Propam Presisi



Gambar 5.1.  
Tampilan Fitur Pengisian Formulir Pengaduan Propam Presisi




Gambar 5.2.  
Tampilan Fitur Pengisian Formulir Pengaduan Propam Presisi



**BUAT PENGADUAN**

**Langkah 4, PROSES PENGIRIMAN PENGADUAN**


Proses Pengiriman pengaduan berhasil bila terdapat notifikasi seperti berikut.




Beberapa hal yang membuat Pengiriman gagal :

- Internet tidak Stabil**  
Proses pengiriman pengaduan adalah proses yang menggunakan koneksi internet. Bila terjadi kegagalan dalam proses pengiriman karena koneksi internet jelek atau tidak stabil, pastikan menggunakan internet yang stabil kemudian tekan kembali tombol "Kirim".
- Ukuran Bukti lampiran terlalu besar**  
Kembali Proses pengiriman pengaduan adalah proses yang menggunakan koneksi internet. Bila bukti lampiran ukurannya besar cenderung sering terjadi kegagalan ketika koneksi internet jelek atau tidak stabil, usahakan menggunakan internet yang stabil bila ukuran bukti cukup besar atau perkecil ukurannya kemudian tekan kembali tombol "Kirim".

Setiap pengaduan yang sukses terkirim akan ditampung di aplikasi back Office Propam Presisi yang kemudian akan dilakukan Verifikasi oleh tim VERIFIKASI.



Gambar 5.3.  
Tampilan Fitur Isi Survey / Indeks Kepuasan Masyarakat Propam Presisi



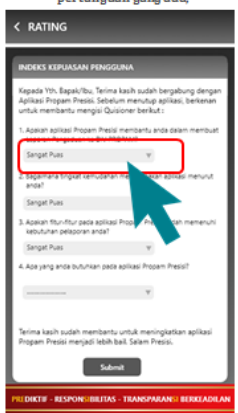
**BUAT PENGADUAN**


**Langkah 5, ISI SURVEY/INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**


Setelah membuat pengaduan, form akan masuk pada halaman survey/Indeks kepuasan masyarakat. Untuk mengisi survey, klik drop list jawaban di setiap pertanyaan yang ada.

Drop list akan melebar ke bawah dengan pilihan jawaban yang tersedia dan silahkan pilih salah satu sesuai dengan kriteria anda.

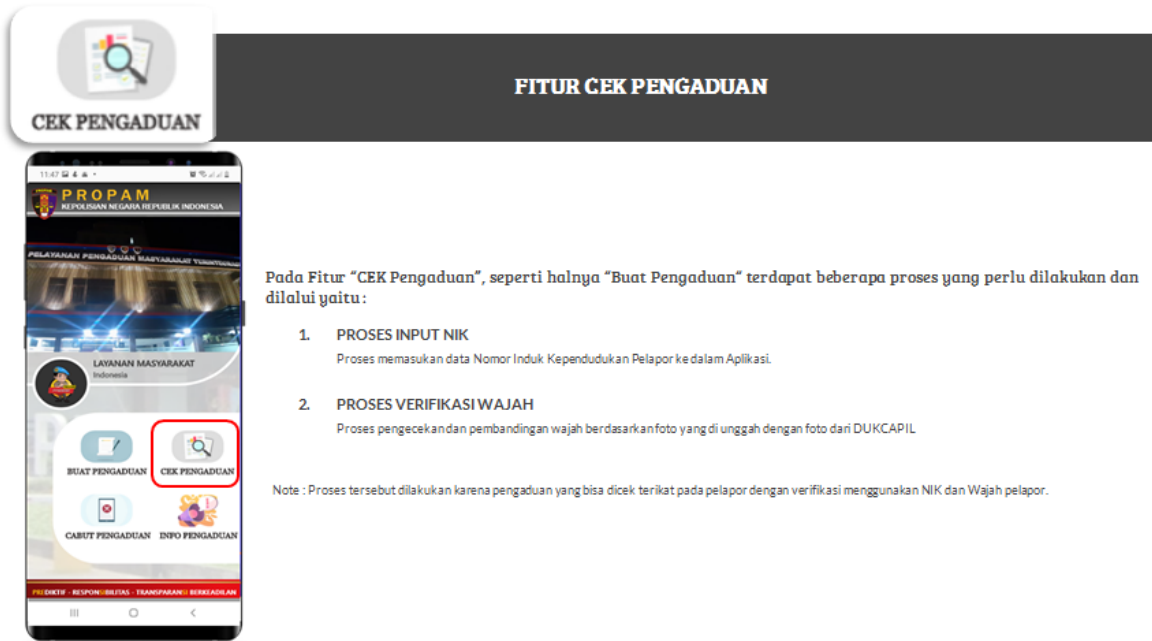
Setelah teisi semua, kemudian klik tombol Submit, dibagian bawah survey untuk mengirimkan hasil penilaian anda.



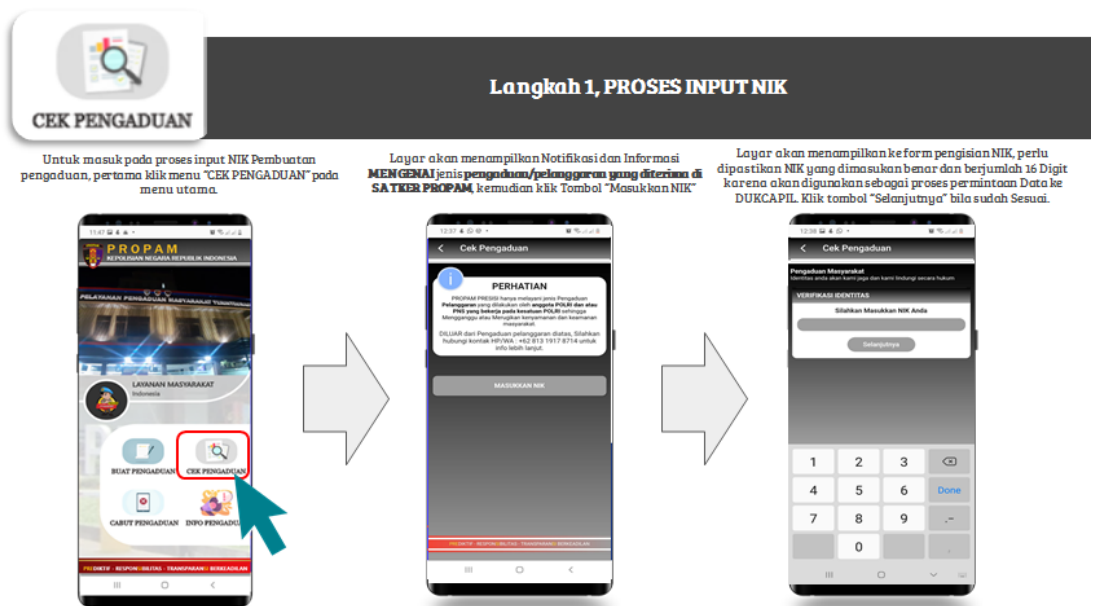




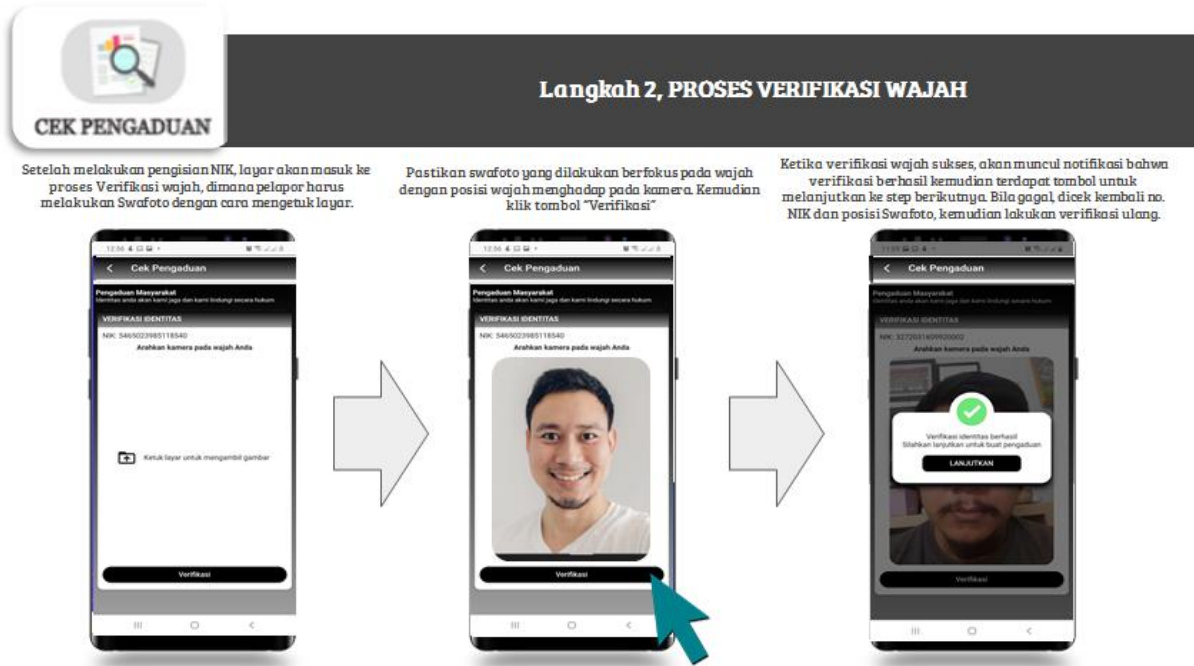
Gambar 5.4.  
Tampilan Fitur Cek Propam Presisi



Gambar 5.5.  
Tampilan Fitur Proses Input NIK Propam Presisi



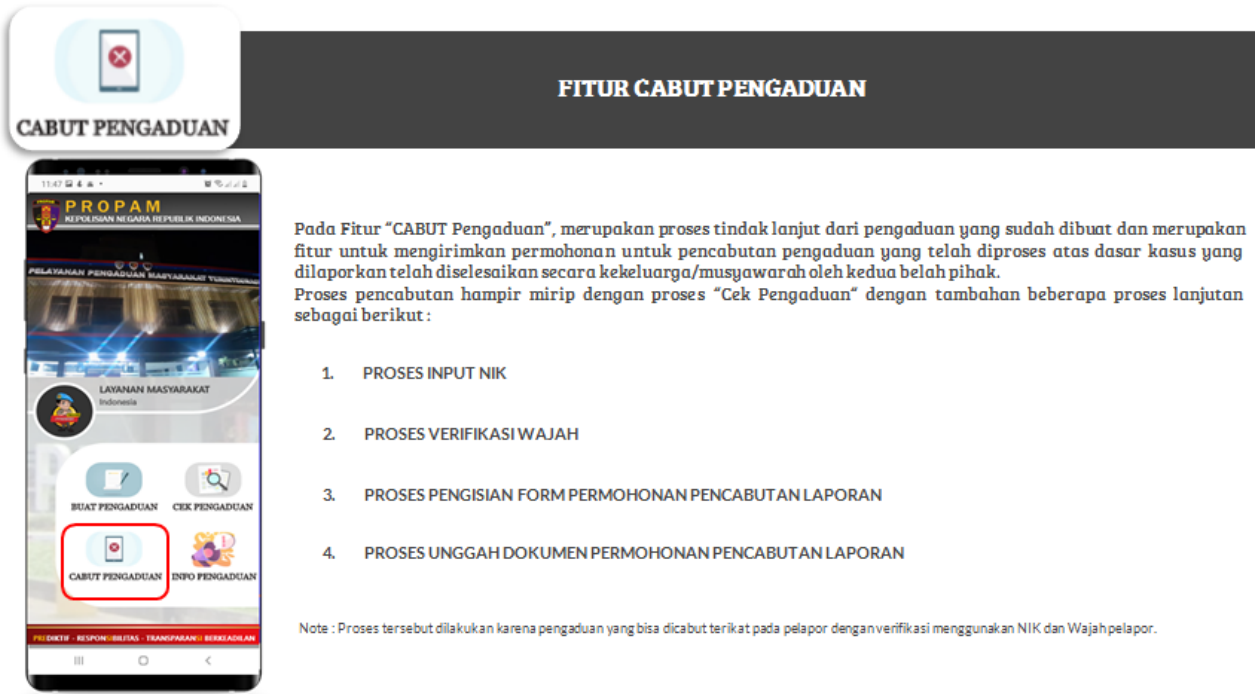
Gambar 5.6.  
Tampilan Fitur Verifikasi Wajah Propam Presisi



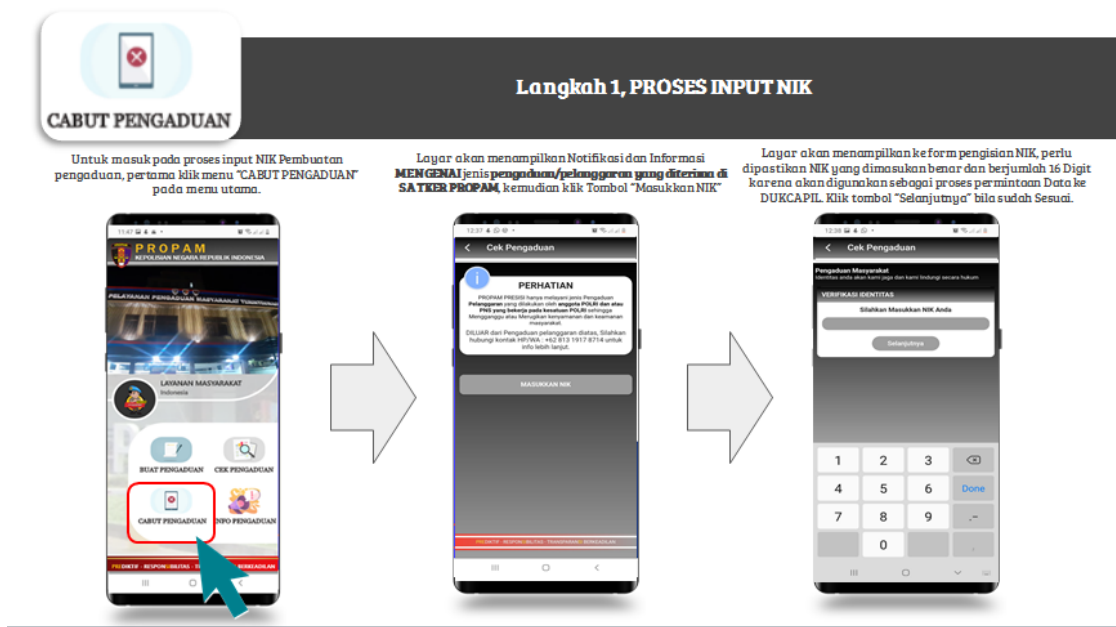
Gambar 5.7.  
Tampilan Fitur Pilih Pengaduan yang ingin di Cek Propam Presisi



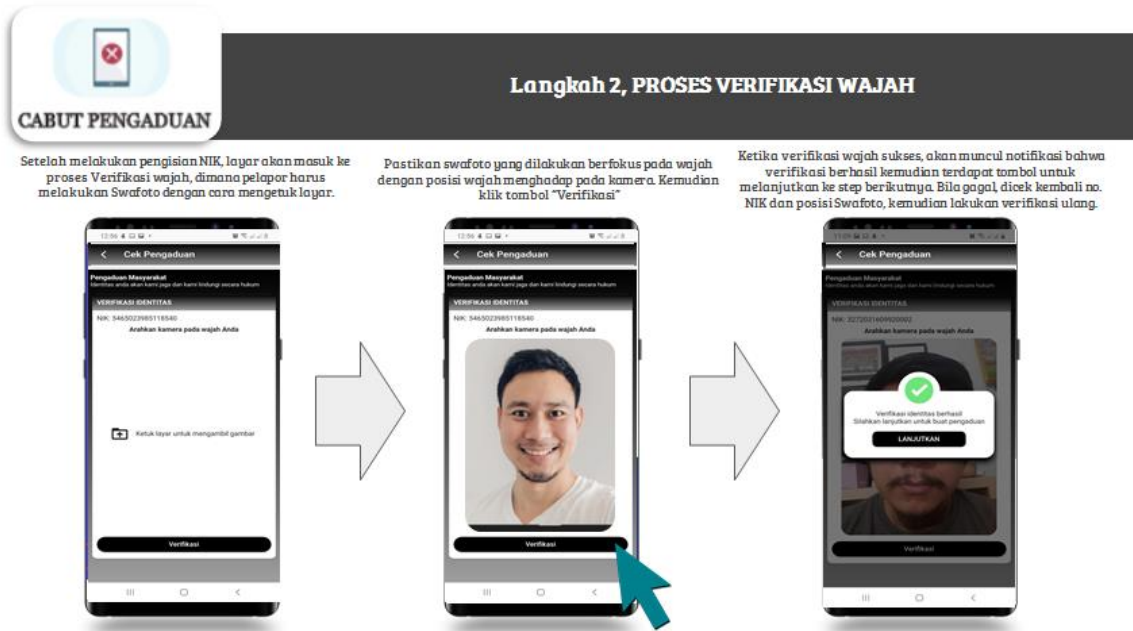
Gambar 5.8.  
Tampilan Fitur Pencabutan Pengaduan Propam Presisi



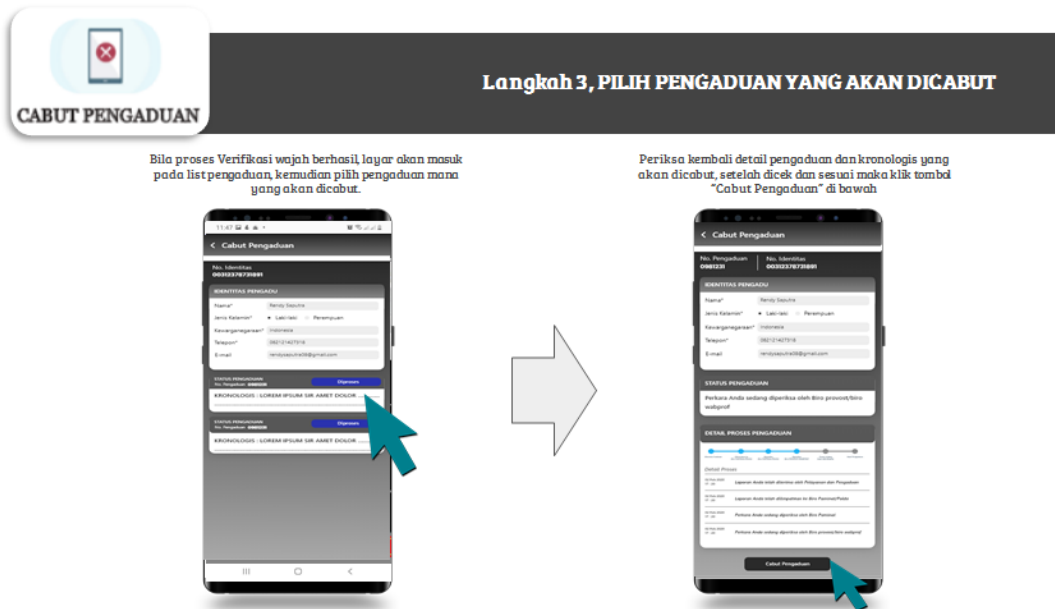
Gambar 5.9.  
Tampilan Fitur Proses Input NIK Propam Presisi



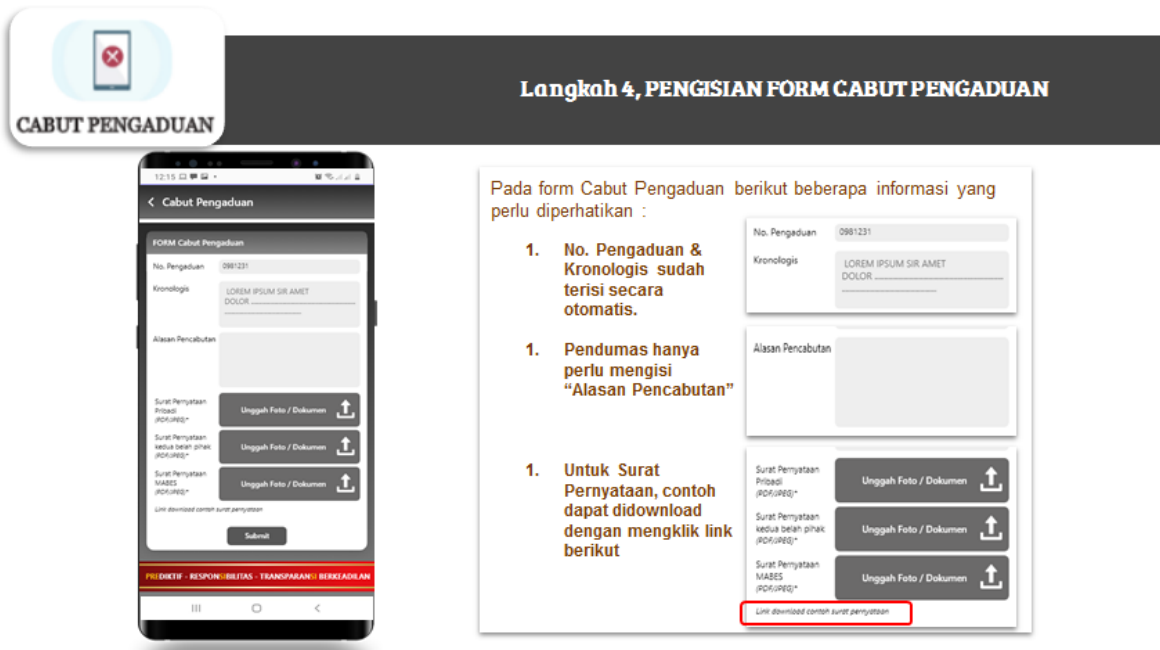
Gambar 6.0.  
Tampilan Fitur Verifikasi Wajah Propam Presisi



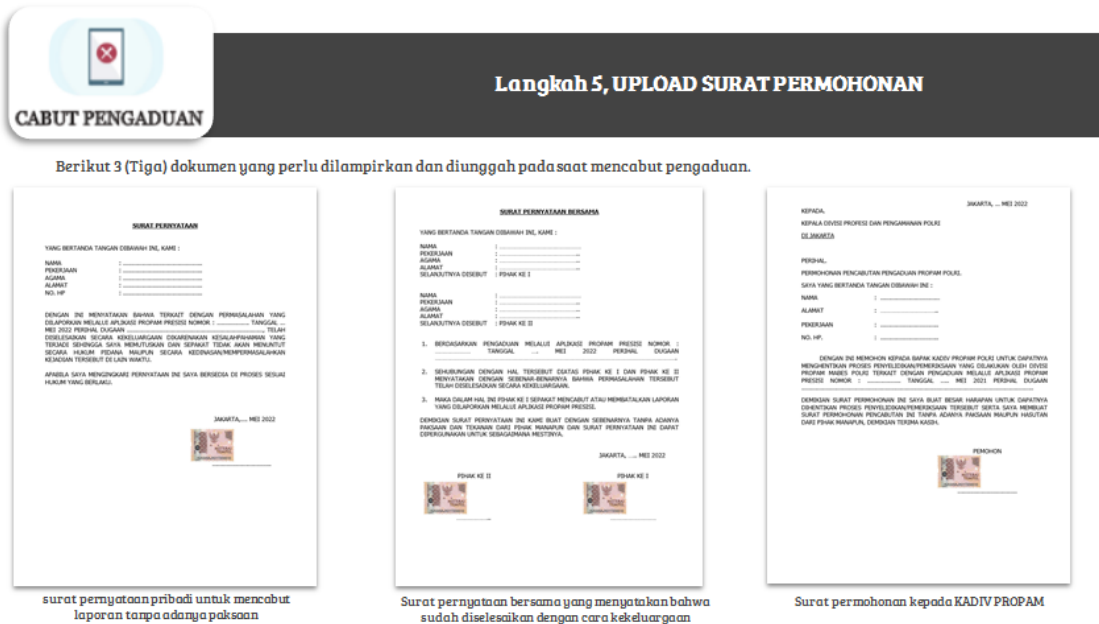
Gambar 6.1.  
Tampilan Fitur Pilih Pengaduan yang akan di Cabut Propam Presisi



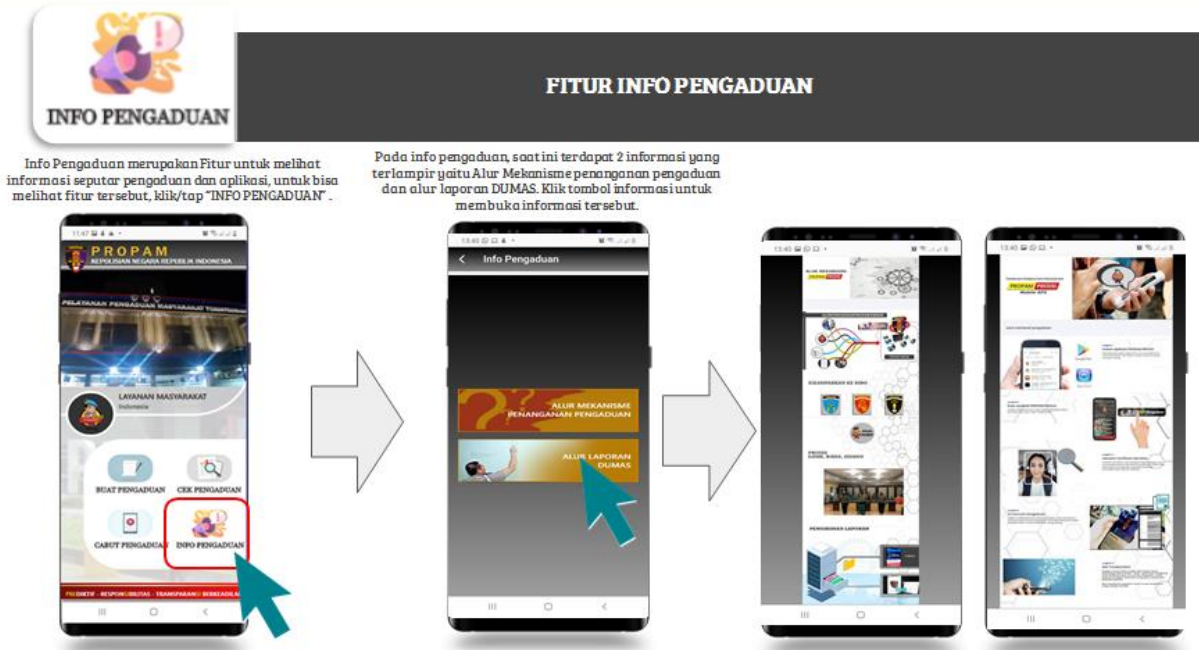
Gambar 6.2.  
Tampilan Fitur Pengisian Form Cabut Pengaduan Propam Presisi



Gambar 6.3.  
Tampilan Fitur Upload Surat Permohonan Propam Presisi



Gambar 6.4.  
Tampilan Fitur Info Pengaduan Propam Presisi



Info Pengaduan merupakan Fitur untuk melihat informasi seputar pengaduan dan aplikasi, untuk bisa melihat fitur tersebut, klik/tap "INFO PENGADUAN".

Pada info pengaduan, saat ini terdapat 2 informasi yang terlampir yaitu Alur Mekanisme penanganan pengaduan dan alur laporan DUMAS. Klik tombol informasi untuk membuka informasi tersebut.

Gambar 6.4.  
Kuesioner Masyarakat tentang Aplikasi Propam Presisi

KUESIONER APLIKASI PROPAM PRESISI  
DI DIVISI PROPAM POLRI

NO	PERNYATAAN	SS S TS STS			
		3	4	5	6
1	Aplikasi Propam Presisi mudah dipahami dan digunakan.	✓			
2	Aplikasi Propam Presisi membantu masyarakat dalam membuat pengaduan ke Propam.	✓			
3	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi, pengaduan masuk dari wilayah atau daerah meningkat.		✓		
4	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi membantu mengklasifikasi pendumas yang membuat pengaduan.	✓			
5	Aplikasi Propam Presisi dapat memberikan informasi progres pengaduan secara akurat dan real time.	✓			
6	Aplikasi Propam Presisi tidak mengganggu atau menggantikan SOP pembuatan pengaduan yang berjalan.		✓		
7	Saya merasa aplikasi Propam Presisi dibutuhkan dan ditingkatkan kembali untuk lebih mempermudah dan bermanfaat dalam pelayanan pembuatan pengaduan untuk masyarakat.	✓			
8	Saya memberikan respon positif terhadap Aplikasi Propam Presisi DIV PROPAM.		✓		

Keterangan Bobot Nilai :  
Sangat Setuju : 4  
Setuju : 3  
Tidak Setuju : 2  
Sangat Tidak setuju : 1

Jakarta, 30 Mei 2022  
Responden

  
Nama Jelas



Gambar 6.5.  
Kuesioner Masyarakat tentang Aplikasi Propam Presisi

**KUESIONER APLIKASI PROPAM PRESISI  
DI DIVISI PROPAM POLRI**

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
		3	4	5	6
1	1. Aplikasi Propam Presisi mudah dipahami dan digunakan.		✓		
2	2. Aplikasi Propam Presisi membantu masyarakat dalam membuat pengaduan ke Propam.		✓		
3	3. Dengan adanya aplikasi Propam Presisi, pengaduan masuk dari wilayah atau daerah meningkat.		✓		
4	4. Dengan adanya aplikasi Propam Presisi membantu mengklasifikasi pendumas yang membuat pengaduan.		✓		
5	5. Aplikasi Propam Presisi dapat memberikan informasi progres pengaduan secara akurat dan real time.	✓			
6	6. Aplikasi Propam Presisi tidak mengganggu atau menggantikan SOP pembuatan pengaduan yang berjalan.	✓			
7	7. Saya merasa aplikasi Propam Presisi dibutuhkan dan ditingkatkan kembali untuk lebih mempermudah dan bermanfaat dalam pelayanan pembuatan pengaduan untuk masyarakat.		✓		
8	8. Saya memberikan respon positif terhadap Aplikasi Propam Presisi DIV PROPAM.	✓			

**Keterangan Bobot Nilai :**  
Sangat Setuju : 4  
Setuju : 3  
Tidak Setuju : 2  
Sangat Tidak setuju : 1

Jakarta, 24 Mei 2022

Responden

Nama Jelas

Purba R.  
dari Jakarta

Gambar 6.6.  
Kuesioner Masyarakat tentang Aplikasi Propam Presisi

**KUESIONER APLIKASI PROPAM PRESISI  
DI DIVISI PROPAM POLRI**

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
		3	4	5	6
1	1. Aplikasi Propam Presisi mudah dipahami dan digunakan.		✓		
2	2. Aplikasi Propam Presisi membantu masyarakat dalam membuat pengaduan ke Propam.		✓		
3	3. Dengan adanya aplikasi Propam Presisi, pengaduan masuk dari wilayah atau daerah meningkat.		✓		
4	4. Dengan adanya aplikasi Propam Presisi membantu mengklasifikasi pendumas yang membuat pengaduan.		✓		
5	5. Aplikasi Propam Presisi dapat memberikan informasi progres pengaduan secara akurat dan real time.	✓			
6	6. Aplikasi Propam Presisi tidak mengganggu atau menggantikan SOP pembuatan pengaduan yang berjalan.	✓			
7	7. Saya merasa aplikasi Propam Presisi dibutuhkan dan ditingkatkan kembali untuk lebih mempermudah dan bermanfaat dalam pelayanan pembuatan pengaduan untuk masyarakat.		✓		
8	8. Saya memberikan respon positif terhadap Aplikasi Propam Presisi DIV PROPAM.	✓			

**Keterangan Bobot Nilai :**  
Sangat Setuju : 4  
Setuju : 3  
Tidak Setuju : 2  
Sangat Tidak setuju : 1

Jakarta, 24 Mei 2022

Responden

Nama Jelas

ME CINTA  
dari Karawang  
0813098828

Gambar 6.7.  
Kuesioner Masyarakat tentang Aplikasi Propam Presisi

**KUESIONER APLIKASI PROPAM PRESISI  
DI DIVISI PROPAM POLRI**

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
		3	4	5	6
1.	Aplikasi Propam Presisi mudah dipahami dan digunakan.	✓			
2.	Aplikasi Propam Presisi membantu masyarakat dalam membuat pengaduan ke Propam.	✓			
3.	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi, pengaduan masuk dari wilayah atau daerah meningkat.		✓		
4.	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi membantu mengklasifikasi pendumas yang membuat pengaduan.		✓		
5.	Aplikasi Propam Presisi dapat memberikan informasi progres pengaduan secara akurat dan real time.	✓			
6.	Aplikasi Propam Presisi tidak mengganggu atau menggantikan SOP pembuatan pengaduan yang berjalan.		✓		
7.	Saya merasa aplikasi Propam Presisi dibutuhkan dan ditingkatkan kembali untuk lebih mempermudah dan bermanfaat dalam pelayanan pembuatan pengaduan untuk masyarakat.		✓		
8.	Saya memberikan respon positif terhadap Aplikasi Propam Presisi DIV PROPAM.	✓			

**Keterangan Bobot Nilai :**  
Sangat Setuju : 4  
Setuju : 3  
Tidak Setuju : 2  
Sangat Tidak setuju: 1

Jakarta, 27.10.2022  
Responden

  
Nama Jelas

A. Nordin.  
dari Jember.

Gambar 6.8.  
Kuesioner Masyarakat tentang Aplikasi Propam Presisi

**KUESIONER APLIKASI PROPAM PRESISI  
DI DIVISI PROPAM POLRI**

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
		3	4	5	6
1.	Aplikasi Propam Presisi mudah dipahami dan digunakan.	✓			
2.	Aplikasi Propam Presisi membantu masyarakat dalam membuat pengaduan ke Propam.	✓			
3.	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi, pengaduan masuk dari wilayah atau daerah meningkat.		✓		
4.	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi membantu mengklasifikasi pendumas yang membuat pengaduan.	✓			
5.	Aplikasi Propam Presisi dapat memberikan informasi progres pengaduan secara akurat dan real time.	✓			
6.	Aplikasi Propam Presisi tidak mengganggu atau menggantikan SOP pembuatan pengaduan yang berjalan.		✓		
7.	Saya merasa aplikasi Propam Presisi dibutuhkan dan ditingkatkan kembali untuk lebih mempermudah dan bermanfaat dalam pelayanan pembuatan pengaduan untuk masyarakat.		✓		
8.	Saya memberikan respon positif terhadap Aplikasi Propam Presisi DIV PROPAM.	✓			

**Keterangan Bobot Nilai :**  
Sangat Setuju : 4  
Setuju : 3  
Tidak Setuju : 2  
Sangat Tidak setuju: 1

Jakarta, 28.10.2022  
Responden

  
Nama Jelas

A. Nordin.

Gambar 6.9.  
Kuesioner Masyarakat tentang Aplikasi Propam Presisi

**KUESIONER APLIKASI PROPAM PRESISI  
DI DIVISI PROPAM POLRI**

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
		3	4	5	6
1	Aplikasi Propam Presisi mudah dipahami dan digunakan.	✓			
2	Aplikasi Propam Presisi membantu masyarakat dalam membuat pengaduan ke Propam.	✓			
3	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi, pengaduan masuk dari wilayah atau daerah meningkat.		✓		
4	Dengan adanya aplikasi Propam Presisi membantu mengklasifikasi pendumas yang membuat pengaduan.	✓			
5	Aplikasi Propam Presisi dapat memberikan informasi progres pengaduan secara akurat dan real time.	✓			
6	Aplikasi Propam Presisi tidak mengganggu atau menggantikan SOP pembuatan pengaduan yang berjalan.		✓		
7	Saya merasa aplikasi Propam Presisi dibutuhkan dan ditingkatkan kembali untuk lebih mempermudah dan bermanfaat dalam pelayanan pembuatan pengaduan untuk masyarakat.	✓			
8	Saya memberikan respon positif terhadap Aplikasi Propam Presisi DIV PROPAM.	✓			

**Keterangan Bobot Nilai :**  
Sangat Setuju : 4  
Setuju : 3  
Tidak Setuju : 2  
Sangat Tidak setuju : 1

Jakarta, 6 Juli 2022

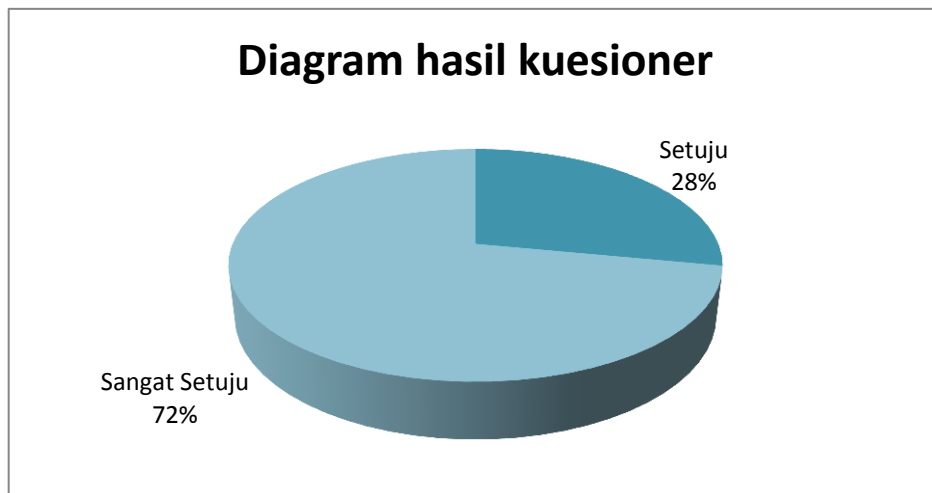
Responden

*[Signature]*

Nama Jelas

Umi. K

dari Jakarta



Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner tersebut diatas maka, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi online Propam Presisi sangat efektif dan membantu pengguna atau masyarakat dalam membuat suatu laporan pengaduan atas pelanggaran disiplin maupun Kode Etik Profesi

yang dilakukan oleh oleh Anggota/PNS Polri dalam melakukan pelanggaran tersebut, sehingga masyarakat dapat melakukan laporan pengaduan tersebut kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan Aplikasi online Propam Presisi juga memudahkan para operator maupun staff Bagyanduan dalam penerimaan laporan pengaduan masyarakat dengan Aplikasi tersebut. aksi perubahan yang dilakukan oleh *action leader* berupa Aplikasi online Propam Presisi pada Bagyanduan Divpropam Polri sangat bermanfaat dan berguna bagi satker Divpropam Polri guna meningkatkan kinerja pelayanan publik dan menciptakan transparansi informasi bagi umum.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1. Simpulan**

Dengan ucapan Allhamdulillah penyusunan aksi perubahan ini dapat terselesaikan, tentunya masih banyak kekurangan yang perlu masukan dan saran dari berbagai pihak. Guna mewujudkan organisasi yang inovatif yang mampu mencapai tujuan organisasi baik secara internal maupun eksternal

Aksi perubahan ini telah berhasil menyusun 1 (satu) paket Aplikasi Online Propam Presisi meliputi:

- a. Buku Panduan Aplikasi Online Propam Presisi
- b. Penambahan fitur pada Aplikasi onlie Propam Presisi.

Dari hasil yang dituangkan dalam laporan aksi perubahan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aksi perubahan yang merupakan agenda perubahan pada suatu instansi pemerintah merupakan langkah mewujudkan keberhasilan dalam pengelolaan pelaksanaan kegiatan di instansi dengan efektif, kompetensi dan akuntabilitas. Sebagaimana yang diinginkan menghasilkan pemimpin-pemimpin perubahan yang berperan penting dalam pengelolaan kegiatan di instansi.
2. Peran serta dan kinerja yang optimal serta bersinergis dari semua unsur merupakan salah satu faktor yang menjadi indikator keberhasilan dari pelaksanaan aksi perubahan;
3. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik maka dibuat aplikasi online Propam Presisi dan buku panduan yang berisi tata cara laporan pengaduan masyarakat yang berbasis online serta mengadakan sosialisasi sehingga dapat memberi

pemahaman kepada personel tentang penerimaan laporan pengaduan masyarakat.

4. Aplikasi ini sangat berguna bagi Bagyanduan DivpropamPolri beserta satker lain dan masyarakat dimana dapat Aplikasi ini memudahkan pengguna atau masyarakat dalam membuat laporan pengaduan di Sentra Pelayanan Divpropam Polri dengan cepat dan efisien,

## **2. Rekomendasi**

Diharapkan pimpinan selalu mendukung agar Aplikasi online Propam Presisi ini dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan personil Bagyanduan Divpropam Polri Polri beserta jajaran.

**Jakarta, Juni 2022**

**PESERTA DIKLAT**



**TAUFIK ABDURRACHMAN, S.H.,**  
**NOSIS 20220307021274**