

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DIVHUMAS POLRI MELALUI APLIKASI E-YANDUMAS



Oleh :

SAEFULOH, S.H., M.S.I

NOSIS : 20250507022129

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA)
ANGKATAN XIII TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

**OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DIVHUMAS POLRI MELALUI APLIKASI E-YANDUMAS**

Peserta Pelatihan,

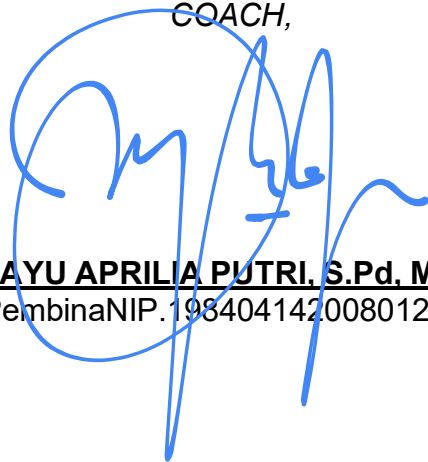


SAEFULOH, S.H., M.S.I

Nósis: 20250507022129

telah disetujui pada tanggal September 2025
Di Pusdik Administrasi Lemdiklat Polri Bandung

COACH,



AYU APRILIA PUTRI, S.Pd., MM
Pembina NIP. 198404142008012002

MENTOR,



HARRY GOLDENHARDT S., S.I.K.
Komisaris Besar Polri NRP. 71010252

PENJELASAN COACH
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : **SAEFULOH, S.H., M.S.I.**
Instansi : **DIVHUMAS POLRI**
Jabatan : **PAMIN YANDUAN BAGANEV RO PID**
Tempat Aktualisasi : **WILAYAH KERJA DIVHUMAS POLRI**

Saya menilai peserta pelatihan struktural, tersebut;

Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

Membuat laporan hasil aksi perubahan mata pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah di tetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sap di uji

Bandung, 2025

COACH,



AYU APRILIA PUTRI, S.Pd., M.M.
Pembina NIP. 198404142008012002

PENJELASAN MENTOR
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : **SAEFULOH, SH, M.S.I**
Instansi : **DIVHUMAS POLRI**
Jabatan : **PAMIN YANDUAN BAGANEV RO PID**
Tempat Aktualisasi : **DIVHUMAS POLRI**

Saya menilai peserta pelatihan struktural, tersebut;

Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu Membuat Laporan Hasil Aksi Perubahan mata pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut: Sebagai Mentor sekaligus Atasan Langsung, saya sangat mendukung terhadap Aksi Perubahan saudara **SAEFULOH, SH., M.S.I.** perihal Kegiatan Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divisi Humas Polri Melalui Aplikasi **E-YANDUMAS**, karena dengan adanya RAP tersebut maka akan mudah dalam pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara sistematis profesional, realtime dan transparan serta kegiatan ini merupakan tupoksi dari peserta PKA sehingga dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Bandung, 22 September 2025

MENTOR,



HARRY GOLDENHARDT S, S.I.K., M.S.I
Komisaris Besar Polisi NRP. 71010252

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas berkat Rahmat dan Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan dalam rangka mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan XIII T.A. 2025, yang diselenggarakan oleh Pusdikmin Lemdiklat Polri Jalan Gede Bage No. 157 Bandung. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah limpah kepada Nabi Muhammad SAW. Adapun judul laporan hasil aksi perubahan adalah **“Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divhumas Polri Melalui Aplikasi E-YANDUMAS”**.

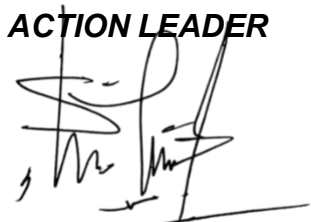
Action leader menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil aksi perubahan ini jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan, waktu dan materi dalam menuangkan gagasan yang sangat berguna bagi semua pembaca dan khususnya bagi *action leader*. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, *action leader* mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kadivhumas Polri Irjen Pol. Dr. Sandi Nugroho, S.I.K., S.H., M.Hum. selaku Sponsor dalam aksi perubahan ini.
2. Brigjen Pol. Tjahyono Saputro selaku Biro PID Divhumas Polri.
3. Kombespol Ruli Agus Pramono, S.I.K., M.S.I, selaku Kepala Pusat Pendidikan Administrasi (Kapusdikmin) Lemdiklat Polri;
4. AKBP Henny Purwanty, S.Ik., M.Si selaku Wakil Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri;
5. AKBP Endang Sriyani, S.H., M.AP Patun dan selaku Kepala Bagian Bimbingan Siswa di Pusdikmin Lemdiklat Polri;
6. AKBP Fitri Syofiani, S.H., M.MPd., selaku Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan di Pusdikmin Lemdiklat Polri;
7. AKBP Rachmat, S.S., S.H., M. AP., selaku Kepala Bagian Tenaga Pendidik di Pusdikmin Lemdiklat Polri;
8. Pembina Ayu Aprilia Putri, S.Pd., M.M. selaku *Coach* di Pusdikmin Lemdiklat Polri;

9. Kombespol Harry Goldenhardt S, S.I.K., M.Si selaku Mentor dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA);
10. Tim Efektif pada Baganev Ro PID Divhumas Polri;
11. Istri, Anak dan Keluarga tercinta yang telah mendukung selama *action leader* dalam mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA).
12. Rekan-rekan peserta PKA Angkatan XIII Tahun 2025 yang telah mendukung *action leader* selama melaksanakan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA).

Bandung, September 2025

ACTION LEADER



SAEFULOH, S.H., M.S.I.
NOSIS. 20250507022129

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENJELASAN COACH.....	ii
LEMBAR PENJELASAN MENTOR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Gambaran Umum.....	1
2. Struktur Organisasi.....	3
3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	6
4. Masalah Aktual.....	7
a. Kondisi Saat ini.....	19
b. Kondisi yang diharapkan.....	19
5. Rumusan Masalah.....	23
B. Tujuan.....	27
1. Tujuan pada tahap off kampus (60 hari).....	27
2. Tujuan pada tahap paska Diklat.....	28
a. Jangka Menengah (60 hari pasca diklat).....	28
b. Jangka Panjang (1 tahun pasca diklat).....	28
C. Nilai Tambah untuk Organisasi.....	29
D. Kemanfaatan Aksi Perubahan.....	31
E. Ruang lingkup.....	33
II. INOVASI DAN OUTPUT RENCANA AKSI.....	34
A. Inovasi.....	34
B. Output.....	36
III. TATA KELOLA SUMBER DAYA.....	37
A. Pengorganisasian Sumber Daya Manusia.....	37

B. Pengelolaan Anggaran	43
C. Sarana dan Prasarana.....	43
IV. <i>STAKEHOLDER</i>	45
A. Identifikasi <i>Stakeholder</i>	45
B. Identitas <i>stakeholder</i>	48
C. Peta Jejaring	53
D. <i>Kwadran stakeholder</i>	55
V. PENTAHAPAN LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN	57
VI. MANAJEMEN RESIKO	62
VII. RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI	63
VIII. PENUTUP	69
VIII. DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rekapitulasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 .	12
Tabel 2.	Data Rekapitulasi Satwil Yang Sudah Melaksanakan Sidang Uji Konsekuensi.....	16
Tabel 3.	Perbandingan kondisi pada 3 isu permasalahan	22
Tabel 4.	Pemilihan masalah yang paling berdasarkan analisis USG	24
Tabel 5.	Nilai Tambah Organisasi.....	30
Tabel 6.	Tata Kelola Sumber Daya Manusia	37
Tabel 7.	Anggaran Swadaya Action Leader	43
Tabel 8.	Identifikasi Stakeholder	46
Tabel 9.	Identitas Stakeholder	48
Tabel 10.	Milestones	57
Tabel 11.	Manajemen Risiko.....	63
Tabel 12.	Penilaian Peserta	64
Tabel 13.	Penilaian Mentor	66
Tabel 14.	Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Stakeholder	69

DAFTAR GAMBAR

1	Struktur Organisasi Bagian Analisis dan Evaluasi Biro PID Divhumas Polri	5
2	Penerimaan Pengaduan Masyarakat Langsung	8
3	Penyerahan Tanda Bukti Pengaduan Masyarakat	9
4	Tampilan Input Data Pencatatan Pengaduan dalam Bentuk PowerPoint	10
5	Laporan Pengaduan Masyarakat via WhatsApp Group	11
6	Arsip Pengaduan Masih Berbentuk Hardcopy	11
7	Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2024	11
8	Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025	12
9	Tampilan Halaman Utama Aplikasi E-Yandumas	14
10	Dashboard Monitoring Pengaduan pada Aplikasi E-Yandumas	15
11	Penyimpanan Data Daftar Informasi Hasil Uji Konsekuensi yang Masih Manual ...	18
12	Struktur Organisasi Tata Kelola Sumber Daya Manusia Aksi Perubahan	38
13	Peta Jejaring Stakeholder Layanan Keterbukaan Informasi Publik	53
14	Kuadran Stakeholder Berdasarkan Pengaruh dan Kepentingan	55
15	Rekapitulasi Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta dan Mentor	67

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Gambaran Umum

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai institusi negara yang memiliki mandat menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat, juga berkewajiban menjalankan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menempatkan Polri sebagai badan publik yang harus membuka akses informasi seluas-luasnya bagi masyarakat, selama informasi tersebut tidak termasuk dalam kategori yang dikecualikan.

Derasnya arus informasi di era digital saat ini menuntut adanya pengelolaan keterbukaan informasi publik. Hal ini berguna untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik dan transparan karena kunci keberhasilan dari keterbukaan informasi publik adalah kolaborasi yang baik, antara pemerintah, masyarakat, dan para pemangku kepentingan. Semua Badan Publik termasuk Polri harus terus menggelorakan semangat keterbukaan dan akuntabilitas informasi yang bertujuan untuk membangun kepercayaan dan dukungan masyarakat dalam mengukuhkan semangat bernegara dan berkebangsaan yang demokratis. Bahwa setiap badan publik harus terbuka dengan kritik, saran, dan masukan dari masyarakat serta mampu menyikapi kritikan dengan santun, baik, beretika, dan bernorma sesuai ketentuan dan adab yang berlaku dalam negara yang demokratis. Indonesia sebagai salah satu negara demokrasi terbesar di dunia dituntut untuk melaksanakan prinsip-prinsip demokrasi, diantaranya adalah prinsip keterbukaan informasi sebagai perwujudan komitmen yang nyata dalam membangun pemerintahan yang terbuka, akuntabel,

partisipatif, dan inovatif.

Keterbukaan informasi publik merupakan bagian integral dari pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Dalam era digital yang semakin menuntut kecepatan dan efisiensi, Polri dituntut untuk tidak hanya terbuka dalam memberikan informasi, tetapi juga tanggap dalam menerima, menanggapi, serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan informasi dan dokumentasi, termasuk layanan pengaduan, menjadi bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Polri membentuk Divisi Hubungan Masyarakat (Divhumas) yang berfungsi sebagai unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang kehumasan. Divhumas berada langsung di bawah Kapolri dan bertugas menyelenggarakan fungsi pembinaan dan pelaksanaan kehumasan, termasuk pengelolaan informasi dan dokumentasi, pelayanan publik, serta penanganan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017, Divhumas Polri menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Pembinaan fungsi kehumasan;
- 2) Pelaksanaan dan pengawasan kehumasan;
- 3) Penyampaian informasi tentang kebijakan dan kinerja Polri;
- 4) Dokumentasi dan publikasi kegiatan Polri;
- 5) Pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat;
- 6) Koordinasi dengan media massa dan lembaga lainnya dalam rangka penyebaran informasi tentang Polri.

Adapun Visi Divisi Humas Polri adalah: "Terwujudnya layanan informasi kepolisian yang objektif, dipercaya, dan partisipatif." dan Misi Divisi Humas Polri adalah :

- a) Meningkatkan peran fungsi kehumasan sebagai media center Polri yang informatif dan edukatif;
- b) Mengembangkan sistem informasi kehumasan berbasis teknologi komunikasi dan informatika yang cepat dan tepat;
- c) Membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap Polri melalui keterbukaan informasi publik yang bertanggung jawab;
- d) Meningkatkan profesionalisme personel humas yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan komunikasi publik. Mewujudkan keterbukaan informasi publik secara bertanggung jawab.

Divhumas Polri terdiri dari tiga Biro, yaitu:

1. **Biro Penerangan Masyarakat (Penmas)** yang bertugas Menyediakan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat serta membina hubungan dengan media massa;
2. **Biro Multimedia** Bertugas melaksanakan dokumentasi visual dan produksi konten media berbasis teknologi informasi;
3. **Biro Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID):** Merupakan unsur pelaksana yang bertanggung jawab mengelola informasi dan dokumentasi serta melaksanakan pelayanan informasi publik dan penyaluran pengaduan serta aspirasi masyarakat.

Struktur Organisasi

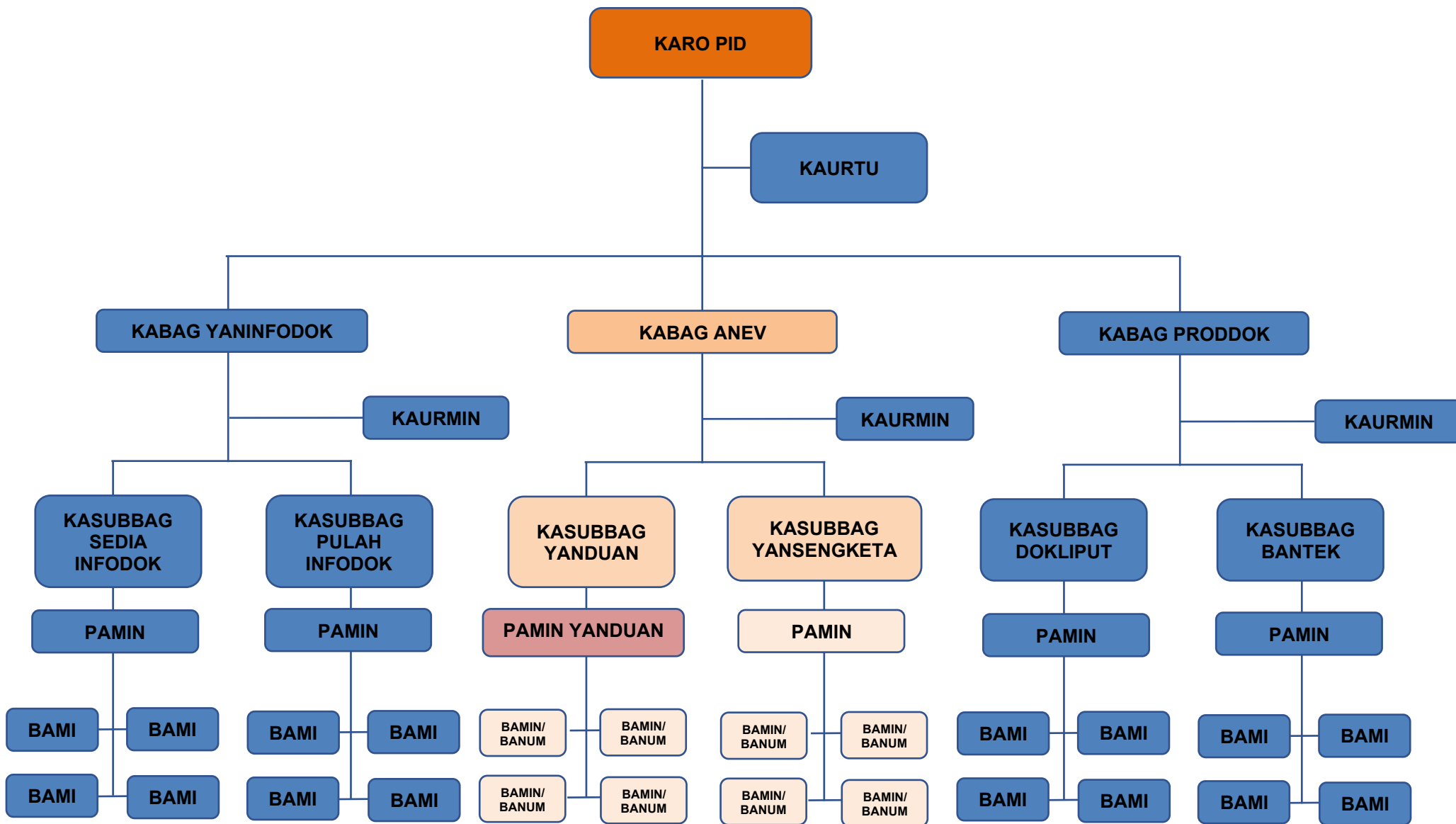
Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2017, Biro Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PID) merupakan unsur pelaksana utama di bawah Kadivhumas Polri yang berperan penting dalam pengelolaan data, informasi, dan dokumentasi. Biro ini bertugas mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi yang akurat untuk mendukung penyampaian informasi internal dan eksternal Polri.

Dalam pelaksanaannya, Biro PID menjalankan fungsi pengumpulan dan analisis informasi yang dapat diakses publik, menyiapkan media

serta mendistribusikan informasi sesuai aturan, dan menangani pengaduan masyarakat terkait layanan Polri. Selain itu, Biro PID juga menyelesaikan sengketa informasi hingga tuntas, sebagai bentuk komitmen terhadap keterbukaan dan akuntabilitas informasi publik.

Dalam melaksanakan tugasnya, Biro PID dibantu oleh :

1. Bagian Produksi Dokumentasi (Bagprodok): Melaksanakan produksi dan dokumentasi terhadap kinerja Polri, termasuk peliputan dan produk bantuan.
2. Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (Bagyaninfodok): Menyediakan informasi berupa data/atau dokumentasi yang berkaitan dengan kinerja Polri kepada pemohon informasi publik;
3. Bagian Analisis dan Evaluasi (Bag Anev): Bertugas menganalisis dan merumuskan data yang termasuk dalam klasifikasi informasi yang dikecualikan dan menyusun jadwal uji konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan tersebut sesuai peraturan dan perundangannya.



Gambar 1. Struktur Organisasi Biro PID Divhumas Polri

Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam pelaksanaan tugas, Baganev menyelenggarakan fungsi :

- a) Penerimaan pengaduan pemohon informasi publik atas keberatan yang dilakukan;
- b) Pengelolaan informasi dan dokumentasi pada tingkat Mabes Polri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang KIP;
- c) Penyelesaian sengketa informasi publik melalui Komisi Informasi Pusat dan/atau Daerah serta mewakili satker Pertemuan/mediasi/perwakilan para pengunjung rasa berkaitan dengan kinerja Polri;
- d) Pengekoordinasian dan pembuatan pengajuan keberatan, pengajuan sengketa tentang pemuatan informasi publik di media maupun melakukan hak jawab kepada pihak lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e) Pertemuan, mediasi dengan perwakilan para pengunjung rasa berkaitan dengan kinerja Polri;
- f) Pelaksanaan koordinasi dengan KIP selaku Lembaga Pembina fungsi;
- g) Pelaksanaan sosialisasi dan uji konsekuensi di kewilayahan; dan
- h) Pelaksanaan koordinasi dengan satker terkait dalam rangka evaluasi tentang informasi yang dikecualikan.

Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 1, Action leader saat ini bertugas sebagai Pamin pada Baganev biro PID Divisi Humas Polri yang dimana tugasnya adalah :

- 1) **Melayani pengaduan masyarakat, baik berupa konsultasi secara langsung maupun melalui media yang tersedia;**
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan Satker, terkait dengan layanan pengaduan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung;
- 3) **Menindaklanjuti pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung; dan**

- 4) Melaksanakan klasifikasi penyampaian pengaduan dan pengarsipan serta pendokumentasian
- 5) Merekap pengaduan yang masuk;
- 6) Menyusun laporan administrasi hasil pengaduan;**
- 7) Melakukan klasifikasi dan penilaian awal terhadap materi pengaduan;
- 8) Menyusun dokumentasi dan pelaporan berkala untuk kebutuhan pimpinan.
- 9) Melayani masalah penyelesaian sengketa informasi melalui proses mediasi dan/atau adjudikasi nonlitigasi atau melalui PTUN;
- 10) Melaksanakan koordinasi dengan fungsi terkait tentang sengketa informasi;
- 11) Melaksanakan sosialisasi berkaitan dengan uji konsekuensi di PPID tingkat Satker dan kewilayahan serta menyusun Daftar Informasi yang Dikecualikan.

Dalam pelaksanaan fungsi layanan keterbukaan informasi publik, Bagian Analisis dan Evaluasi (Baganev) Biro PID Divhumas Polri memiliki tanggung jawab strategis dalam menangani pengaduan masyarakat, penyelesaian sengketa informasi, serta pengelolaan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK). Namun, hasil identifikasi menunjukkan bahwa kondisi layanan saat ini belum optimal dan perlu mendapatkan perhatian khusus. Adapun permasalahan aktual yang berhasil diidentifikasi yaitu Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Masyarakat di Divhumas Polri Akibat Belum Dikelola Secara Sistematis.

Sampai pertengahan tahun 2025, layanan pengaduan masyarakat di Divhumas Polri masih menghadapi sejumlah kendala yang menunjukkan belum optimalnya sistem manajemen pengaduan. Proses penerimaan pengaduan masih dilakukan secara konvensional, yaitu dengan pengisian formulir secara manual menggunakan kertas tanpa sistem *ticketing* elektronik yang terdokumentasi secara sistematis.



Gambar 2. Penerimaan Pengaduan Masyarakat Langsung

Pada gambar 2 di atas memperlihatkan situasi aktual proses pengisian formulir pengaduan secara manual yang masih digunakan hingga kini, mencerminkan kondisi layanan yang belum mendukung prinsip transparansi dan efisiensi administrasi modern.

Bukti pengaduan pun hanya berupa tanda terima sederhana tanpa kode unik seperti yang digambarkan pada Gambar 3. sehingga menyulitkan proses pelacakan dan tindak lanjut. Hal ini menciptakan

kesan bahwa pelayanan pengaduan belum dijalankan secara profesional dan akuntabel.



Gambar 3. Penyerahan Tanda Bukti Pengaduan Masyarakat

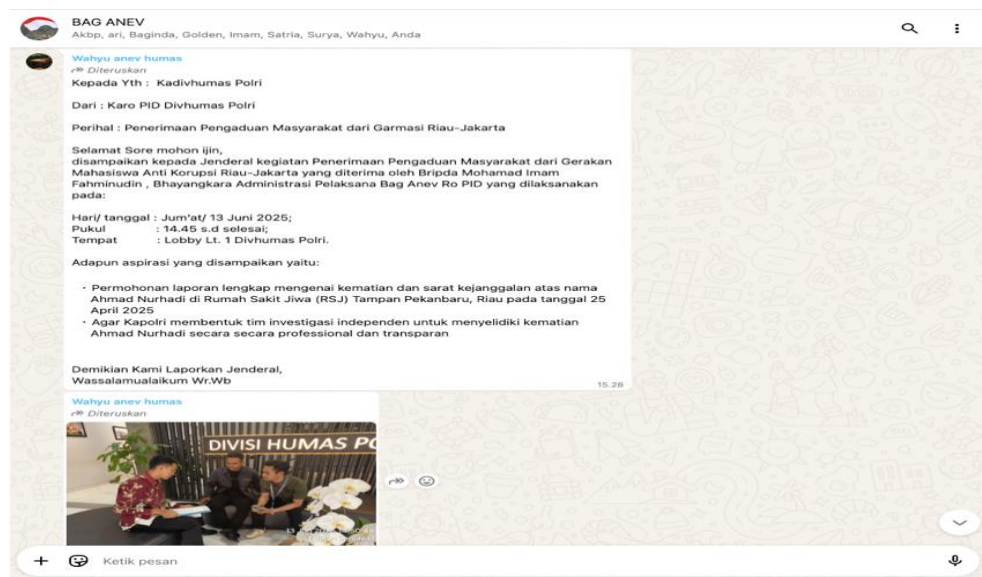
Lebih lanjut, input data hasil pengaduan masyarakat hingga saat ini masih dilakukan secara manual melalui PowerPoint seperti pada Gambar 4 tanpa dukungan aplikasi atau sistem berbasis web.

DATA PENERIMAAN PENGADUAN						BAG ANEV	
PERIODE APRIL-MEI 2025							
No	PENGADU	KEPADA POLDA / SATKER	PERIHAL PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	HASIL/ JAWABAN	KET.	
1.	Sdr. Asmudyanto, 14	BARESKRIM POLRI	Cari para terduga pelaku lain atas adanya indikasi Pemahsuan SHG/SHM di Lokasi Pagur Laut Desa Kohod Kecamatan Pakuhaji, Kabupaten Tangerang. Meminta Bareskrim untuk mendalami adanya dugaan suap dan gratifikasi sebagaimana yang disampaikan oleh kuasa hukum Warga Desa Kohod a.n. Henri Kusuma	Dibuat Surat ke Bareskrim Polri Nomor: B/154/III/RES.7.4./2025/Divhumas	NIHIL	NIHIL	
2.	Kelompok Tani Aman Makmur, 14	BARESKRIM POLRI	Meminta Kapolri untuk intruksikan kepada pihak Polsek, pihak Polres dan pihak Polda setempat untuk bersikap netral dalam menyelesaikan permasalahan lahan di Dusun Perdomonan, Desa Ujung Batu Ulu, Kecamatan Ujung Batu, Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara. Pihak kepolisian jangan memihak kepada Perusahaan dan menindas masyarakat pemilik lahan.	Diarahkan untuk membuat Laporan Polisi di Polres/Polda setempat.	NIHIL	NIHIL	
3.	Komunitas Pemantau Korupsi (KPK), 21	BARESKRIM POLRI	Adanya dugaan korupsi 17 Paket Keistatan Fiktif di BBWS Sumatera VIII dan Penanganan yang dinilai lambat atas Laporan Korupsi dari Masyarakat di Wilayah Hukum Polda Sumtel.	Diarahkan untuk membuat Laporan Polisi di Polres/Polda setempat.	NIHIL	NIHIL	

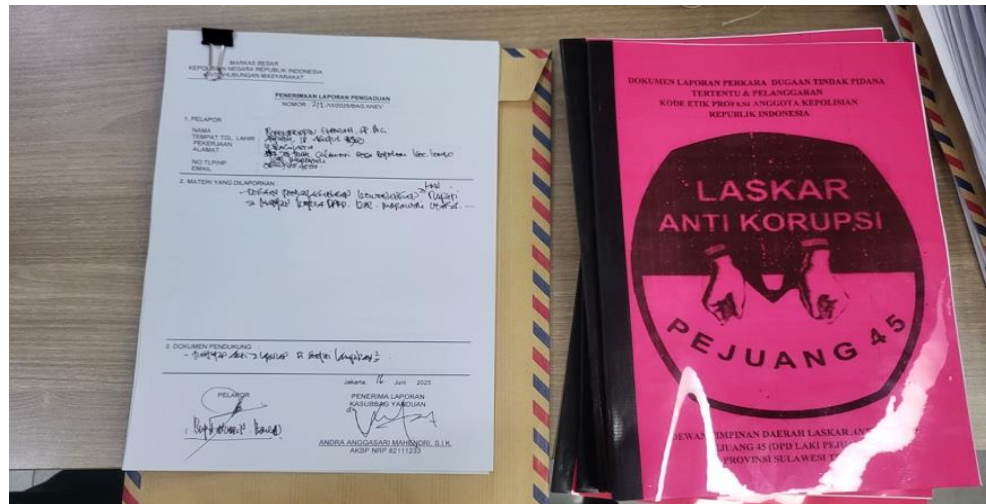
DATA PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG DAN UNJUK RASA PERIODE Februari 2025						
BAG ANEV						
No	PENGADU	KEPADA POLDA / SATKER	PERIHAL PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	HASIL/ JAWABAN	KET.
1.	Sdr. Adi Yunita (04 Februari 2025)	SPRIPIM POLRI	Pemohon mengirim E-mail ke kepada PPID Polri dan sangat resposif menjawab, dan Pemohon meminta tindak lanjut atas pengaduan pemohon.	E-mail tersebut sudah diteruskan ke Spripim Polri	NIHIL	NIHIL
2.	Rakyat Indonesia Berdaya (06 Februari 2025)	DIVHUMAS POLRI	Diduga terjadi tindakan anarkis, penanaman, pemekutan dan pengerosyokan kepada sejumlah 5 (orang) pemanen di kebun sawit. Yang diduga dilakukan oleh Kapores Rokan Hilir beserta isikannya.	Diarsipkan karena tidak dilengkapi Laporan Polisi.	NIHIL	NIHIL
3.	Forum Mahasiswa Hukum Sumedang-Jakarta. (06 Februari 2025)	DIVHUMAS POLRI	Mendesak Bareskrim: Polri untuk segera memanggil dan memeriksa Elah Karmilah anggota DPRD Sumedang Jawa Barat Fraksi PPP.	Diarsipkan karena tidak dilengkapi Laporan Polisi.	NIHIL	NIHIL

Gambar 4. Tampilan Input Data Pencatatan Pengaduan dalam Bentuk Powerpoint

Proses pelaporan pengaduan pun hanya dilakukan melalui grup WhatsApp seperti pada Gambar 5 internal tanpa arsip digital resmi, sehingga tidak tersedia jejak dokumentasi yang dapat ditelusuri atau dipertanggungjawabkan.



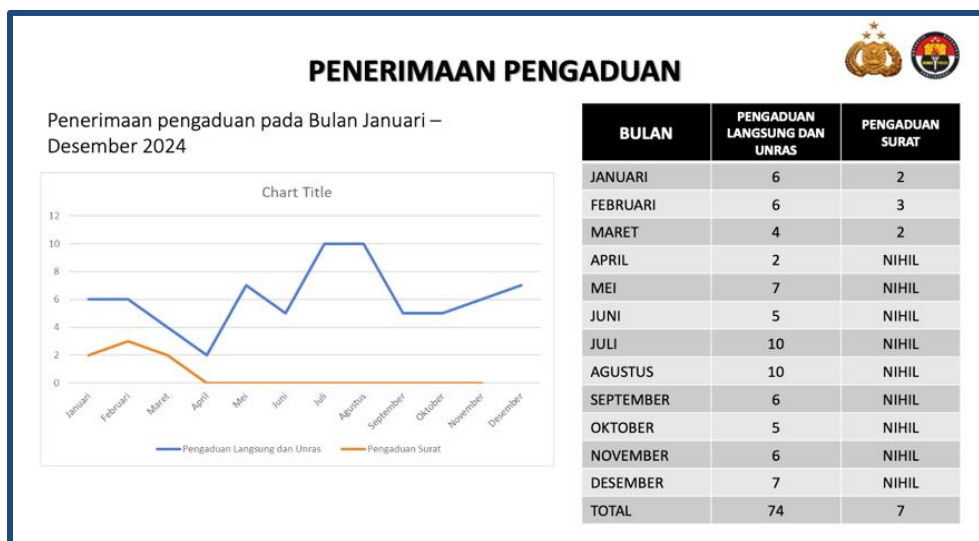
Gambar 5. Laporan Pengaduan Masyarakat Via WA Group



Gambar 6. Arsip Pengaduan Masih Berbentuk Hardcopy

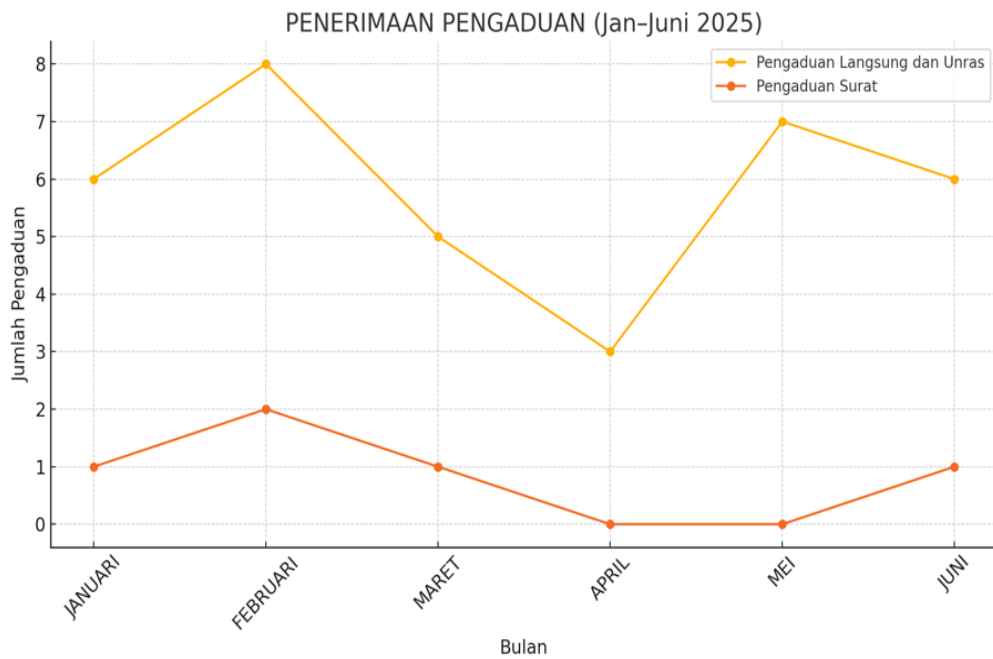
Arsip pengaduan masih dalam bentuk fisik (*hardcopy*) seperti pada Gambar 6 yang rentan terhadap kehilangan, kerusakan, dan sulit dicari ulang jika dibutuhkan kembali untuk analisa atau pelaporan.

Dampak dari lemahnya sistem pengelolaan ini semakin terlihat ketika data statistik pengaduan dianalisis. Berdasarkan rekapitulasi yang telah dilakukan, sepanjang tahun 2024 terdapat 74 laporan pengaduan langsung dan unjuk rasa, **serta** 7 pengaduan melalui surat.



Gambar 7. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2024

Sementara itu, dalam kurun waktu Januari hingga Juni 2025, telah diterima 35 pengaduan langsung dan unjuk rasa, **serta** 2 pengaduan surat.



Gambar 8. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

Tabel 1. Rekapitulasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

BULAN	PENGADUAN LANGSUNG DAN UNRAS	PENGADUAN SURAT
JANUARI	6	1
FEBRUARI	8	2
MARET	5	1
APRIL	3	0
MEI	7	0
JUNI	6	1
TOTAL	35	5

Data ini menunjukkan bahwa volume pengaduan masyarakat tergolong cukup tinggi dan akan terus meningkat dari tahun ke tahun. Namun sayangnya, belum tersedianya sistem yang mendukung monitoring dan evaluasi secara real-time menyebabkan laporan

pengaduan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti dengan baik oleh pimpinan atau satuan kerja terkait.

Dengan sistem manual seperti ini, pimpinan tidak dapat mengetahui secara akurat berapa jumlah pengaduan yang sudah diselesaikan, yang masih dalam proses, dan yang belum ditindaklanjuti. Tidak adanya dashboard monitoring yang mendukung pelacakan status kasus pengaduan menyebabkan risiko rendahnya transparansi dan akuntabilitas layanan publik di Divhumas Polri. Ini menjadi bukti konkret bahwa diperlukan transformasi digital segera guna menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan informasi publik yang modern, responsif, dan terpercaya.

Berdasarkan permasalahan utama yaitu ***Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Masyarakat di Divhumas Polri***, maka *action leader* menggagas aksi perubahan pengembangan Digitalisasi pelaporan pada Portal Humas Polri melalui penambahan fitur aplikasi ***E-YANDUMAS***, yang dirancang untuk mendigitalisasi seluruh proses layanan pengaduan dari mulai penerimaan, pencatatan, pelacakan, hingga pelaporan secara real-time dan profesional. Melalui aksi perubahan ini, Divhumas Polri diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang modern, akuntabel, dan terpercaya sesuai dengan arah kebijakan nasional di bidang keterbukaan informasi publik.

2. Tujuan

Tujuan Laporan Hasil Aksi Perubahan adalah:

- a) Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti **Seminar Akhir** dalam **Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA)** pada Pusdikmin Lemdiklat Polri;
- b) Untuk menyediakan bukti **implementasi aksi perubahan** yang telah dilaksanakan oleh Action Leader sesuai Rancangan Aksi Perubahan;
- c) Untuk menyediakan bukti **pertanggungjawaban implementasi aksi perubahan** kepada Sponsor, Mentor, dan para Stakeholder terkait;
- d) Untuk menyajikan informasi tentang **inovasi aksi perubahan berupa aplikasi digital “E-Yandumas”** yang akan meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat di **Divhumas Polri**, sehingga lebih **transparan, akuntabel, cepat, dan modern** dalam memberikan pelayanan kepada publik.

3. Kebermanfaatan Aksi Perubahan

Aksi perubahan “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divhumas Polri melalui Aplikasi E-Yandumas” merupakan kontribusi nyata dalam penyelesaian permasalahan layanan pengaduan masyarakat yang selama ini masih dilakukan secara manual. Inovasi ini sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam percepatan Reformasi Birokrasi Tematik (RBT) serta mendukung transformasi Polri menuju organisasi yang modern, transparan, dan berbasis teknologi informasi.

Diharapkan aplikasi E-Yandumas dapat memberikan manfaat baik secara internal bagi Divhumas Polri maupun secara eksternal bagi masyarakat sebagai penerima layanan, yaitu:

a) Manfaat Internal

1. Memudahkan petugas internal dalam menerima, mencatat, dan mengelola data pengaduan masyarakat secara digital dan terintegrasi.
2. Memberikan kemudahan bagi pimpinan dan stakeholder internal untuk memantau, mengevaluasi, dan mengawasi progres penanganan pengaduan masyarakat secara real-time.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan waktu, tenaga, dan biaya operasional dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
4. Mewujudkan tertib administrasi dan arsip digital pengaduan masyarakat sesuai prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
5. Menyediakan data pengaduan yang valid sebagai bahan analisis, evaluasi, dan perencanaan program kerja Divhumas Polri serta mendukung penyusunan laporan kinerja secara akuntabel.

b) Manfaat Eksternal

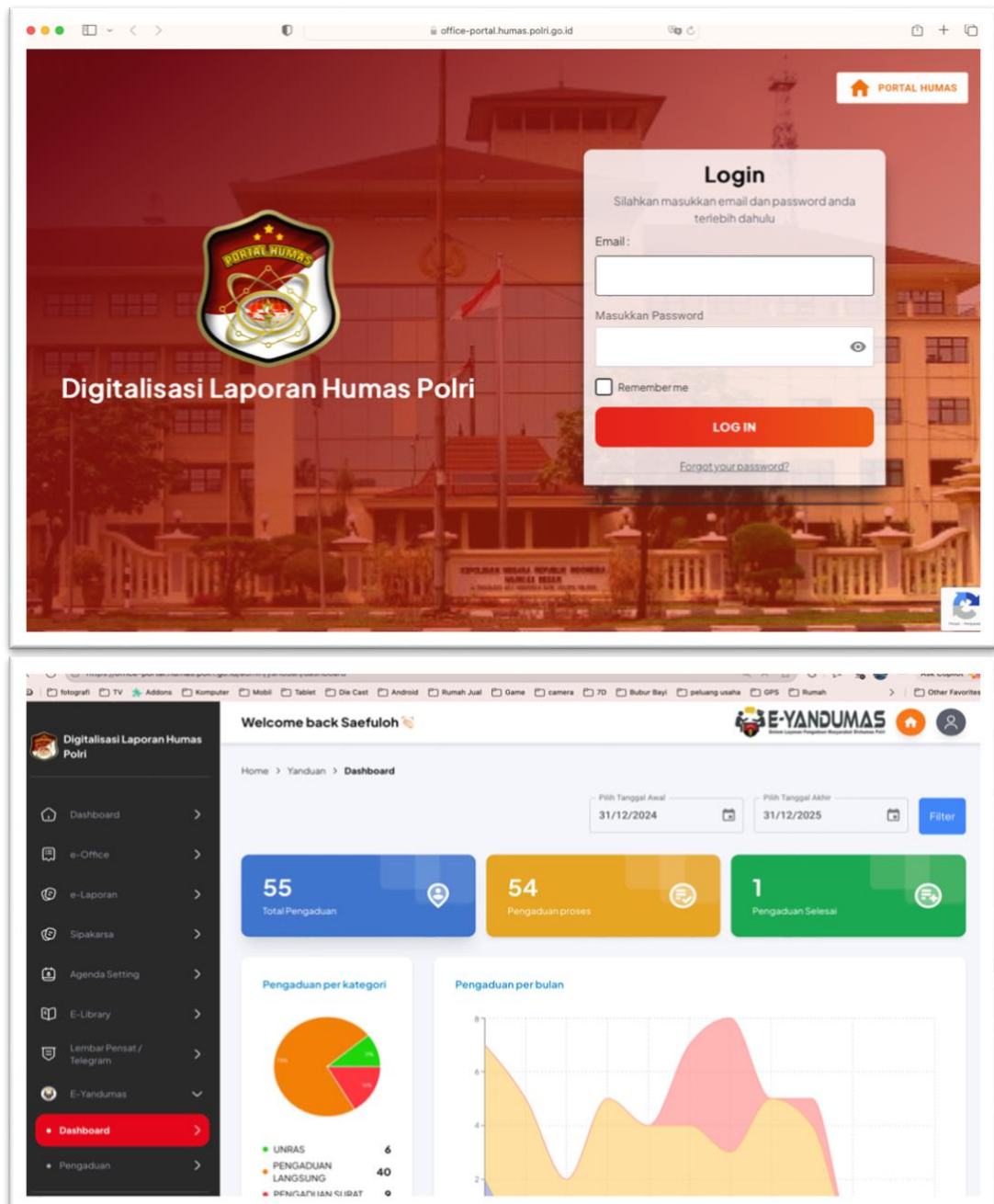
1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, baik berupa keberatan atas permohonan informasi, pengaduan atas kinerja Polri, maupun penyampaian aspirasi melalui unjuk rasa di Mabes Polri.
2. Meningkatkan kecepatan layanan publik karena masyarakat dapat melacak (tracking) status pengaduannya tanpa harus datang kembali ke kantor.

3. Memberikan akses informasi yang lebih transparan dan akuntabel, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri.
4. Memudahkan pimpinan Polri dalam melakukan monitoring dan evaluasi secara keseluruhan terhadap pelayanan pengaduan masyarakat, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan berbasis data.
5. Memberikan kepastian hukum dan kepastian layanan kepada masyarakat karena setiap pengaduan terdokumentasi secara digital, tersistem, dan dapat dipertanggungjawabkan.

B. Inovasi dan *Output* Aksi Perubahan

1) Inovasi

Inovasi aksi perubahan yang dilakukan oleh Action Leader adalah inovasi teknologi berupa Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi E-Yandumas di Divhumas Polri.



Gambar 9. Tampilan Inovasi Aplikasi E-Yandumas

Aplikasi ini dikembangkan sebagai fitur pengembangan dari Aplikasi Portal Humas Polri, khususnya pada fitur Digitalisasi Pelaporan Divhumas Polri, sehingga selaras dengan sistem layanan informasi publik yang sudah ada, namun lebih fokus pada aspek penerimaan, pencatatan, dan penanganan pengaduan masyarakat.

Inovasi E-Yandumas menghadirkan sejumlah pengembangan signifikan, antara lain:

- a) Pembuatan Modul Input Pengaduan Masyarakat berdasarkan berbagai kanal layanan, yaitu:
 1. Pengaduan langsung dari masyarakat yang datang ke Divhumas Polri.
 2. Pengaduan melalui surat, baik manual maupun elektronik.
 3. Pengaduan melalui aspirasi unjuk rasa (unras) yang disampaikan perwakilan masyarakat di Mabes Polri.
- b) Pengembangan Formulir Digital Standar dengan nomor tiket otomatis untuk memudahkan pencatatan, pelacakan, dan disposisi ;
- c) Penandatanganan Formulir Pengaduan Secara Digital dengan menggunakan stylus touchscreen, baik oleh pengadu maupun petugas penerima aduan, sehingga menghadirkan legitimasi dan keabsahan dokumen dalam format digital tanpa perlu berkas fisik ;
- d) Penyusunan Database Terintegrasi untuk seluruh data pengaduan masyarakat, termasuk migrasi arsip lama dari bentuk manual/fisik ke digital;
- e) Dashboard Monitoring Real-Time, memungkinkan pimpinan Divhumas Polri untuk memantau progres tindak lanjut pengaduan dan mengambil keputusan lebih cepat ;
- f) Integrasi dengan Aplikasi e-Office Polri, memfasilitasi pembuatan surat terusan digital ke satker terkait secara cepat, terdokumentasi, dan minim risiko keterlambatan ;
- g) Fitur Tracking Pengaduan untuk Masyarakat, yang memungkinkan pengadu melihat sendiri perkembangan aduannya secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik ;
- h) Inventarisasi Feedback dari Satker Terkait, yaitu pencatatan progres dan tindak lanjut aduan yang dikirimkan satker terkait agar

terdokumentasi rapi di sistem aplikasi ;

i) Rencana Pengembangan Lanjutan, meliputi:

1. Fitur notifikasi otomatis kepada pengadu melalui WhatsApp atau kanal pesan lain sebagai bentuk pelayanan prima.
2. Fitur perekaman video dan audio melalui kamera saat pengadu atau pelapor menyampaikan aduan, sehingga pengaduan terdokumentasi lebih komprehensif—tidak hanya data tertulis, tetapi juga mencakup kronologis, ekspresi, dan emosional pengadu. Hal ini akan memperkaya konteks penanganan aduan serta meningkatkan kualitas dokumentasi layanan publik Divhumas Polri.

Dengan berbagai inovasi tersebut, E-Yandumas tidak hanya menjadi aplikasi baru, melainkan wujud transformasi Divhumas Polri dalam mengoptimalkan fitur Portal Humas Polri dengan pendekatan digitalisasi yang lebih komprehensif. Aplikasi ini mengubah pola kerja dari konvensional ke digital, meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi, sekaligus menjadi instrumen untuk memperkuat pelayanan publik Polri di era digital.

2) Output

Adapun output dari Hasil Aksi Perubahan ini adalah sebagai berikut:

- a) Aplikasi E-Yandumas sebagai fitur pengembangan dari Aplikasi Portal Humas Polri pada modul Digitalisasi Pelaporan Divhumas Polri, yang memuat layanan penerimaan, pencatatan, dan monitoring pengaduan masyarakat secara digital (link : <https://office-portal.humas.polri.go.id>).
- b) Buku Panduan Aplikasi E-Yandumas bagi pengguna (user) dan admin/operator aplikasi (terlampir).
- c) Video tutorial penggunaan Aplikasi E-Yandumas untuk pengguna dan operator (link : <https://youtu.be/eyandumas-tutorial>).
- d) SOP terkait alur penerimaan, pencatatan, disposisi, dan monitoring pengaduan masyarakat menggunakan Aplikasi E-Yandumas (terlampir).
- e) Surat Keputusan Kepala Biro PID selaku PPID Polri Nomor:

Kep/129/VIII/HUMAS/2025 tentang penggunaan Aplikasi E-Yandumas di lingkungan Divhumas Polri (terlampir).

- f) Pelaksanaan sosialisasi internal dan eksternal Aplikasi E-Yandumas kepada stakeholder, baik di lingkungan Divhumas Polri maupun stakeholder eksternal yang terkait dengan layanan pengaduan masyarakat (link : <https://www.instagram.com/eyandumas-polri>).
- g) Implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas di Divhumas Polri, khususnya di Bag Anev Biro PID, melalui kegiatan input pengaduan langsung, pengaduan surat, pengaduan aspirasi unras, dan integrasi dengan e-office (terlampir).
- h) Hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas, termasuk rekomendasi pengembangan fitur notifikasi WhatsApp dan integrasi otomatis dengan e-Laporan (terlampir).
- i) Surat dukungan dari sponsor dan stakeholder atas inovasi aksi perubahan berupa pengembangan Aplikasi E-Yandumas di Divhumas Polri (terlampir).
- j) Berita Acara Serah Terima inovasi Aksi Perubahan E-Yandumas dari Action Leader kepada organisasi Divhumas Polri (terlampir).
- k) Bukti diseminasi inovasi Aksi Perubahan E-Yandumas kepada stakeholder internal maupun eksternal (terlampir).
- l) Video implementasi Aksi Perubahan E-Yandumas, mulai dari tahapan perencanaan, pengembangan, sosialisasi, hingga implementasi link : <https://youtu.be/qKgoYxZIDnQ>

C. Ruang lingkup

Ruang lingkup aksi perubahan ini mencakup digitalisasi menyeluruh seluruh proses layanan pengaduan masyarakat di lingkungan Divhumas Polri, yang sebelumnya dilakukan secara manual menggunakan formulir kertas, pencatatan terpisah dalam file, serta pelaporan sederhana melalui WhatsApp. Transformasi layanan diwujudkan melalui pengembangan dan integrasi Aplikasi E-Yandumas sebagai bagian dari Portal Humas Polri, khususnya pada fitur Digitalisasi Pelaporan Divhumas Polri.

Aplikasi E-Yandumas dirancang untuk mencakup dan memfasilitasi seluruh kanal pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung, melalui surat manual/elektronik, maupun melalui aspirasi perwakilan unjuk rasa (unras) di Mabes Polri. Seluruh bentuk pengaduan tersebut kini diregister secara terpusat ke dalam sistem digital E-Yandumas, dilengkapi dengan ticketing system dan nomor registrasi unik yang memungkinkan pelacakan status aduan oleh masyarakat maupun monitoring oleh pimpinan.

Sebagai mediator dalam menampung aspirasi publik, Divhumas Polri tidak hanya bertugas menerima pengaduan, tetapi juga meneruskan pengaduan tersebut kepada satuan kerja (satker) dan satuan wilayah (satwil) terkait yang berwenang menangani substansi aduan. Untuk mendukung proses tersebut, E-Yandumas terintegrasi dengan fitur E-Office dan E-Laporan dalam Portal Humas Polri, sehingga penerusan pengaduan dapat dilakukan secara digital, disertai persetujuan pimpinan, dengan jejak dokumen yang terdokumentasi rapi.

Selain itu, inovasi dalam ruang lingkup aplikasi juga mencakup:

- 1) Formulir digital standar dengan opsi tanda tangan digital melalui stylus touchscreen untuk pengadu dan petugas penerima.

- 2) Fitur dashboard monitoring yang menampilkan progres penanganan secara real time bagi pimpinan dan petugas internal.
- 3) Fitur tracking publik sehingga masyarakat dapat menelusuri sendiri perkembangan aduan yang disampaikan.
- 4) Integrasi dengan sistem feedback satker terkait agar tindak lanjut tercatat dengan baik dan akuntabel.
- 5) Rencana pengembangan lanjutan berupa notifikasi otomatis progres aduan melalui WhatsApp serta perekaman video/audio saat pengadu menyampaikan laporan, guna mendokumentasikan kronologis, ekspresi, dan detail emosional pengadu secara komprehensif.

Dengan lingkup yang demikian, seluruh alur pengelolaan pengaduan masyarakat kini terdigitalisasi, transparan, akuntabel, serta terdokumentasi dengan baik. Hal ini memungkinkan monitoring dan evaluasi dilakukan secara lebih efektif oleh pimpinan, sekaligus memberikan kepastian layanan dan kepercayaan lebih tinggi kepada masyarakat sebagai penerima manfaat.

BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

A. Pentahapan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

Tahapan rencana aksi perubahan secara garis besar dapat dilihat dari tabel pentahapan aksi terhitung mulai **tanggal 22 Juli 2025 sampai dengan 19 September 2025**, 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 10 *Milestones*

NO.	KEGIATAN	WAKTU		EVIDENCE
I.	TAHAP OFF CAMPUS 60 HARI			
A.	Planning (Perencanaan)			
1.	Laporan kepada sponsor selaku mentor tentang hasil seminar Laporan Hasil Aksi Perubahan serta pelaksanaan laboratorium kepemimpinan (<i>off campus</i>) selama 60 hari serta melaporkan rencana tindak lanjut seminar Laporan Hasil Aksi Perubahan serta berkonsultasi dengan mentor untuk rencana pembentukan tim efektif	Minggu ke-1	Selasa, 22 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Notulen hasil koordinasi
3.	Penyusunan, pengajuan dan penandatanganan draft sprin tim efektif berikut pertelaan tugas masing-masing tim efektif kepada mentor untuk meminta petunjuk lebih lanjut.	Minggu ke-1	Rabu, 23 Juli 2025 (1 hari)	sprin tim efektif

NO.	KEGI ATAN	WAKTU		EVIDENCE
4.	Membuat surat undangan rapat tim efektif	Minggu ke-1	Kamis, 24 Juli 2025 (1 hari)	ND Surat undangan Oleh <i>action leader</i>
B.	Organizing (Pengorganisasian)			
1.	Melakukan rapat awal (ke 1) dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas.	Minggu ke-1	Jumat, 25 Juli 2025 (1 hari)	Dokumentasi Notulen Daftar hadir Undangan
2.	Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder Internal</i>	Minggu ke-1	Sabtu, 26 Juli 2025 (1 Hari)	Notulen hasil koordinasi
3.	Pengumpulan data oleh tim efektif	Minggu ke-2	Senin, 28 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi Data
4.	Koordinasi dengan Programmer terkait konsep awal aplikasi	Minggu ke-2	Selasa, 29 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Notulensi
5.	Membuat konsep awal alur proses aplikasi pelaporan	Minggu ke-2	Rabu, 30 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi Notulen
C.	Actuating (Pelaksanaan)			
1.	Rapat ke-2 koordinasi kebijakan dari pimpinan dan tim efektif pembuatan aplikasi E-Yandumas dengan programmer Portal Humas	Minggu ke-2	Kamis, 31 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi (Undangan, Materi, Absensi, Notulen)
2.	Rapat ke-3 koordinasi sponsor dan tim efektif tindaklanjut rapat ke- 2 pemantapan aplikasi E-Yandumas dengan programmer Portal Humas	Minggu ke-2	Jumat, 1 Agust 2025 (1 Hari)	Dokumentasi UMAN (Undangan, Materi, Absensi, Notulen)

NO.	KEGI ATAN	WAKTU		EVIDENCE
3.	Rapat ke-4 koordinasi khusus dengan tim IT dan programmer rencana pembuatan aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-2	Sabtu, 2 Agust 2025 (1 Hari)	Dokumentasi UMAN (Undangan, Materi, Absensi, Notulen)
4.	Pembuatan aplikasi E-Yandumas oleh programmer, Action leader bertindak sebagai konsultan terutama dalam membimbing programmer mengenai flow bisnis proses layanan pengaduan agar sesuai.	Minggu ke 3-4	Senin-4 Agustus - Sabtu 9 Agust 2025 (6 Hari)	Dokumentasi progress pembuatan aplikasi, Flowchart, <i>log activity coding</i>
5.	Pemeriksaan bersama tim efektif untuk data-data yang akan diinput di aplikasi	Minggu ke-4	Rabu 13 Agust 2025 1 Hari	Dokumentasi, notulensi
6	Mendampingi tim efektif melakukan input data pengaduan masyarakat Divhumas Polri	Minggu ke-3	Senin, 11 Agustus 2025	Dokumentasi, notulensi, data-data
7.	Koordinasi dengan Tim Portal Humas	Minggu ke-4	Selasa-Kamis 12-14 Agustus 2025 (3 hari)	Dokumentasi, notulensi, data-data
8.	Penyusunan konsep rencana pelaksanaan sosialisasi	Minggu ke-4	Jumat, 15 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, draft surat undangan, draft materi sosialisasi.
9.	Melakukan pengecekan progres pembuatan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-4	Sabtu, 16 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi Notulen
10.	Uji coba Aplikasi E-Yandumas oleh <i>action leader</i> untuk melihat kesesuaian antara rencana awal dengan aplikasi yang telah di buat.	Minggu ke 5	Senin, 18 Agustus 2025 (1 hari)	Dokumentasi
11.	Melakukan penyesuaian data Aplikasi E-Yandumas dengan Data pengaduan masyarakat real	Minggu ke 5	Selasa-Kamis, 19-21 Agustus 2025	Dokumentasi
12.	Penyusunan draft buku manual, SOP, dan video tutorial penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 5	Jumat-Sabtu 22-23 Agustus ,2025 (3 hari)	Dokumentasi Draft buku manual, SPO, Video tutorial penggunaan Aplikasi E-Yandumas

NO.	KEGIATAN	WAKTU		EVIDENCE
13.	Pengesahan buku manual, SOP tentang penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-6	Senin, 25 Agustus 2025	Dokumentasi SOP, buku manual, surat koordinasi
14.	Persiapan sosialisasi	Minggu ke-6	Selasa, 26 Agustus 2025 (1 hari)	Dokumentasi
15.	Sosialisasi Aplikasi E-Yandumas kepada stakeholder internal	Minggu ke-6	Rabu, 27 Agustus 2025	Dokumentasi materi sosialisasi.
16.	Bimtek operator	Minggu ke-6	Kamis, 28 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, daftar hadir, materi bimtek.
17.	Penyusunan dokumentasi laporan bimtek operator	Minggu ke-6	Jumat, 29 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, laporan bimtek.
18.	Implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Sabtu 30 Agustus- September- Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Dokumentasi, lembar pengamatan, dan data
D.	Controlling (Pengawasan, Evaluasi, dan Pelaporan)			
1.	Kegiatan monitoring implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Senin, 1 September- Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Dokumentasi lembar monitoring
2.	Pembuatan instrument evaluasi terhadap implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-8	Senin, 15 September 2025 (1 Hari)	Instrument evaluasi
3.	Melakukan pengolahan data hasil monitoring dan evaluasi selama proses pendampingan	Minggu ke-9	Selasa, 16 September 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Hasil monitoring dan evalausai

NO.	KEGIATAN	WAKTU		EVIDENCE
4.	Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	Minggu ke-9	Rabu, 17 September 2025 (1 Hari)	Berita Acara penyerahan aksi perubahan
5.	Melakukan penyerahan aksi perubahan dan pembuatan surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.	Minggu ke-9	Kamis 18 September 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.
6.	Pembuatan laporan dan pembuatan paparan untuk hasil aksi perubahan	Minggu ke-9	Jumat, 19 September 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Laporan dan Paparan (PPT)
II. JANGKA WAKTU PASCA PELATIHAN				
1. Jangka Menengah				
1.	Optimalisasi berkelanjutan pemanfaatan Aplikasi E-Yandumas dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat di Biro PID Divhumas Polri;	Dilaksanakan 6 Bulan setelah selesainya Diklat (Bulan September 2025- Februari 2026)		Lembar monitoring berkala
2.	Penyempurnaan dan penyesuaian fitur berdasarkan masukan dari pengguna internal untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas aplikasi.			Lembar monitoring berkala
2. Jangka Panjang				
1.	Penambahan fitur <i>analytic intelligence</i> data dan analisis tren pengaduan dari dashboard E-Yandumas sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan strategis dalam pelayanan informasi publik dengan <i>intelligence</i>	Februari 2026- Juli 2027		Surat permohonan penambahan fitur <i>analytic intelligence</i>

B. STAKEHOLDER

Keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan sangat ditentukan oleh dukungan dan keterlibatan stakeholder. Oleh karena itu, action leader melakukan pemetaan dan analisis terhadap para *stakeholder*, baik internal maupun eksternal, yang memiliki peran, pengaruh, dan kepentingan dalam implementasi **aplikasi E-YANDUMAS** yang terintegrasi dalam sistem Portal Humas Polri. *Stakeholder* yang telah diidentifikasi kemudian diklasifikasikan ke dalam empat kelompok berdasarkan tingkat pengaruh (*power*) dan kepentingan (*interest*) untuk menentukan strategi pendekatan dan komunikasi yang sesuai.

2. Identifikasi Stakeholder

Secara sederhana, stakeholder dapat dipahami sebagai pemangku kepentingan. Dalam konteks aksi perubahan ini, proses identifikasi stakeholder dilakukan berdasarkan pemetaan peran dan kepentingan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung terhadap layanan pengaduan masyarakat Divhumas Polri. Dalam proses identifikasi ini, action leader memandang stakeholder dari dua sisi, yaitu internal dan eksternal organisasi.

Secara internal, stakeholder mencakup seluruh unsur pelaksana dalam struktur Linier dengan jabatan action leader di Baganev Ro PID Divhumas Polri yang terlibat dalam pelayanan, pengelolaan, serta pengembangan sistem informasi untuk mendukung implementasi aplikasi E-YANDUMAS. Hal ini mencakup baik pengelola teknis, pengelola layanan, maupun para pengambil kebijakan internal.

Sementara itu, secara eksternal, stakeholder mencakup semua pihak yang berada di luar struktur linier jabatan action leader Baganev Divhumas Polri namun memiliki kepentingan terhadap implementasi E-YANDUMAS, baik sebagai pengguna layanan

(masyarakat umum), mitra kebijakan, maupun satuan kerja penerima tindak lanjut pengaduan dari masyarakat.

Dengan mempertimbangkan ruang lingkup aksi perubahan yang difokuskan pada pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Divhumas Polri, maka stakeholder yang telah diidentifikasi terdiri atas:

Tabel - 8 Identifikasi Stakeholder

NO	IDENTIFIKASI STAKEHOLDER	DUKUNGAN/ KELOMPOK	MINAT (KEPENTINGAN)	PENGARUH (KEKUATAN)	NILAI (X;Y)
A.	Stakeholder Internal				
1	Kadivhumas Polri	Promoters	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	(9;9)
2	Karo PID Divhumas Polri	Promoters	Sangat Tinggi	Tinggi	(9;8)
3	Kabag Anev Biro PID Divhumas Polri	Promoters	Sangat Tinggi	Tinggi	(9;8)
4	Kasubbag Yanduan Bag Anev	Defenders	Sedang	Sedang	(5;5)
5	Kasubbag Yansengketa Bag Anev	Defenders	Sedang	Sedang	(5;4)
6	Tim Baganev Biro PID Divhumas Polri	Defenders	Sedang	Sedang	(5;4)
7	Tim IT/Programmer Portal Humas Polri	Defenders	Sedang	Sedang	(5;4)

NO	IDENTIFIKASI STAKEHOLDER	DUKUNGAN	MINAT (KEPENTINGAN)	PENGARUH (KEKUATAN)	NILAI (X;Y)
B.	<i>Stakeholder</i> Eksternal				
NO	IDENTIFIKASI STAKEHOLDER	DUKUNGAN/ KELOMPOK	MINAT (KEPENTINGAN)	PENGARUH (KEKUATAN)	NILAI (X;Y)
1	Karo Penmas Divhumas Polri	Latents	Sedang	Tinggi	(5;8)
2	Karo Multimedia Divhumas Polri	Latents	Sedang	Tinggi	(5;8)
3	Kabagrenmin Divhumas Polri	Latents	Tinggi	Sedang	(7;5)
4	Kabag Proddok Biro PID Divhumas Polri	Latents	Sedang	Sedang	(5;5)
5	Kabag Yaninfodok Biro PID Divhumas Polri	Latents	Sedang	Sedang	(5;5)
6	Masyarakat sebagai pelapor aspirasi dan pengaduan	Apathetics	Tinggi	Rendah	(8;2)
7	Komisi Informasi Pusat	Latents	Tinggi	Tinggi	(8;8)
8	Satker dan Satwil (Polda/Polres) penerima tindak lanjut	Latents	Sedang	Sedang	(5;5)
9	Pihak lain yang memanfaatkan data layanan publik Polri	Apathetics	Sedang	Sedang	(5;5)

Keterangan:

Y = Sumbu Pengaruh *stakeholder*, makin besar nilai pengaruhnya, maka makin tinggi towernya

X = Sumbu Interest/Peran/Kewenangan *stakeholder*.

3. Identitas *stakeholder*

Berdasarkan keterlibatan *stakeholder* internal dan eksternal diatas selanjutnya *action leader* membuat tabel identifikasi *stakeholder* berikut:

Tabel 9. Identitas *stakeholder*

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTER	LATENS	DEFENDERS	APATHETICS	
A	INTERNAL									
1	Kadivhumas Polri				√	(9;9)				Informatif
2	Karo PID Divhumas			√		(9;8)				Informatif
3	Kabag Anev Biro PID			√		(9;8)				Informatif
4	Kasubbag Yanduan Bag Anev			√				(5;5)		Informatif
5	Kasubbag Yansengketa Bag Anev			√				(5;4)		Informatif
6	Tim Baganev Biro PID	√		√				(5;4)		Direktif
7	Tim IT/Programmer Portal Humas Polri	√		√				(5;4)		Direktif
B	EXTERNAL									
1	Karo Penmas Divhumas			√				(5;8)		Informatif
2	Karo Multimedia			√				(5;8)		Informatif
3	Kabagrenmin Divhumas			√				(8;6)		Informatif
4	Kabag Proddok Biro PID			√				(5;5)		Persuasif
5	Kabag Yaninfodok Biro			√				(5;5)		Persuasif
6	Masyarakat sebagai pelapor aspirasi dan pengaduan			√					(8;2)	Redundancy
7	Komisi Informasi Pusat			√					(8;8)	Informatif
8	Satker dan Satwil (Polda/Polres) penerima tindak lanjut			√					(5;5)	Redundancy
9	Pihak lain yang memanfaatkan data layanan publik Polri			√					(5;5)	Redundancy

Keterangan :

a. Jenis *Stakeholders*

- 1) Primer : *Stakeholders* yang menerima dampak secara langsung;
- 2) Sekunder : *Stakeholders* yang tidak menerima dampak langsung;
- 3) Utama : *Stakeholders* yang bisa mempengaruhi pihak lain dan mereka yang punya kepentingan dengan hasil upaya.

b. Kelompok Stakeholders

- 1) *Promoters* : kepentingan tinggi, kekuatan tinggi;
- 2) *Defenders* : kepentingan tinggi, kekuatan rendah;
- 3) *Latents* : kepentingan rendah, kekuatan tinggi;
- 4) *Apathetics* : kepentingan rendah, kekuatan rendah.

c. Pemetaan posisi dari setiap Stakeholder:

- 1) Positif (+) : Cukup Mendukung / Mendukung / Sangat mendukung;
- 2) Negatif (-) : Menentang;
- 3) Positif/ Negatif (+/-) : Netral.

d. Penetapan Pengaruh Stakeholder, maka besar pengaruh, maka makin tinggi towernya

- 1) Rendah : 1 – 2 ;
- 2) Sedang : 3 – 5 ;
- 3) Tinggi : 6 – 8 ;
- 4) Sangat tinggi : $9 \leq \dots$ (promoter).

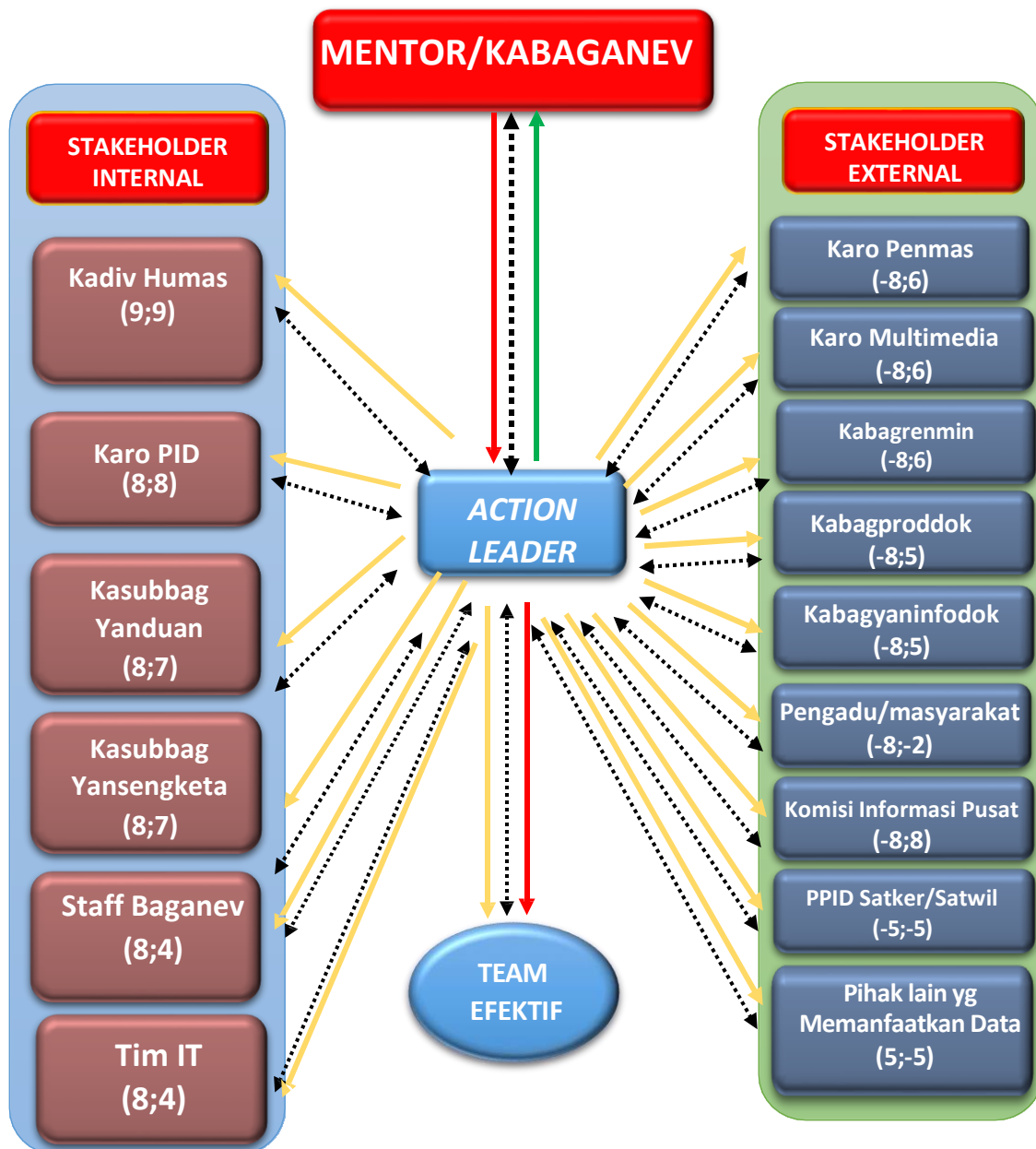
Y = Sumbu Pengaruh *stakeholder*, makin besar nilai pengaruhnya, maka makin tinggi towernya

X = Sumbu Interest/Peran/Kewenangan *stakeholder*

4. Peta Jejaring

Dalam merencanakan aksi perubahan, perlu mengenal terlebih dahulu siapa saja *stakeholder* yang berkepentingan terhadap perubahan, oleh karena itu perlu dibuat suatu peta jaringan atau *net map* yang bertujuan memetakan *stakeholder* yang terkait dengan perubahan tersebut. Apabila dipetakan dalam

net map, maka *stakeholder* yang terlibat dalam aksi perubahan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 10. Peta jejaring

Keterangan :

- = Perintah
- = Laporan
- ⋯→ = Sosialisasi
- = Koordinasi

Keterangan deskripsi :

- + : Mendukung
- +/- : Netral
- : Tidak mendukung

Pengaruh *stakeholder*

1 – 2 : Rendah	6 – 8 : Tinggi
3 – 5 : Sedang	≥ 9 : Tinggi Sekali

Keterangan deskripsi:

1) *Action leader*

Melaporkan dan berkonsultasi kepada mentor tentang kegiatan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN yang akan dilaksanakan meliputi LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN, pembentukan tim efektif, keterlibatan *stakeholder* internal dan eksternal, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN tersebut.

2) Sponsor

Mengeluarkan surat perintah tentang pembentukan tim efektif untuk melaksanakan kegiatan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN yang akan dilaksanakan.

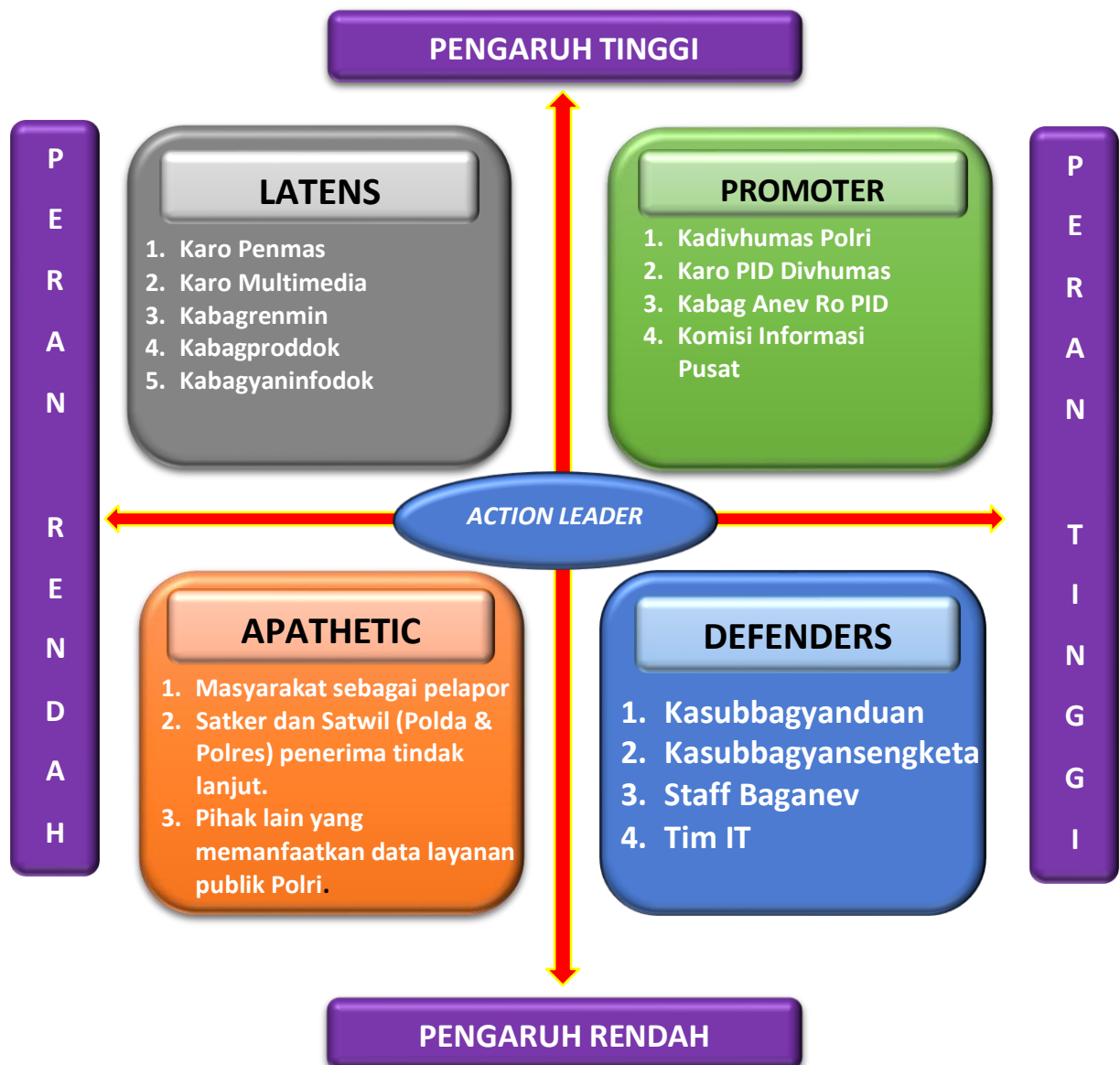
3) *Action leader* dan tim efektif

- a. Melakukan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN, identifikasi keterlibatan *stakeholder internal* dan *eksternal*, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN.
- b. *Action leader* berkoordinasi dengan *stakeholder eksternal* tentang pelaksanaan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN.
- c. *Action leader* berkoordinasi dengan *stakeholder internal* tentang pelaksanaan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN.
- d. *Action leader* berkoordinasi dengan tim efektif.
- e. *Action leader* mensosialisasikan hasil LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN kepada *stakeholder internal* dan *eksternal*.
- f. *Action leader* melaporkan kepada sponsor, mentor dan *coach* mengenai hasil kegiatan yang dilakukan dalam pelaksanaan LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN.

5. Kwadran Stakeholder

Seluruh *stakeholder* tersebut apabila di petakan dalam kuadran analisis

stakeholder, maka akan tampak seperti pada gambar berikut:



Gambar - 11 Kwadran Stakeholder

Keterangan :

Promoters : *Stakeholder* pada kuadran ini merupakan *stakeholder* 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 mendengar-kan mereka dan menjalin komunikasi dengan baik serta menjaga agar mereka tetap mengikuti perkembangan issue aksi perubahan.

Defenders : *Stakeholder* pada kuadran ini adalah *stakeholder* 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 : *Stakeholder* pada kuadran ini merupakan *stakeholder* 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 : *Stakeholder* pada kuadran ini memiliki tingkat *kepentingan* dan pengaruh mendukung aksi perubahannya sangat rendah.

C. STRATEGI KOMUNIKASI

Untuk memaksimalkan tercapainya tujuan aksi perubahan maka *action leader* akan menerapkan beberapa strategi komunikasi dan teknik komunikasi dalam menjalin hubungan dengan *stakeholder*, sebagai berikut:

1. Strategi dalam menjalin hubungan dengan *Stakeholder*

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

a. **Redundancy (Repetition).**

Mempengaruhi khalayak dengan mengulangi pesan kepada *stakeholder* dengan teknik *redundancy* atau *repetition*. *Action leader* memberikan informasi kepada *stakeholder* tentang penggunaan inovasi secara teratur sehingga *stakeholder* tertarik untuk menggunakannya karena mereka tahu dan merasakan manfaatnya (selalu promosi terkait penggunaan inovasi).

b. **Canalizing.**

Teknik kanalisasi adalah memahami dan mempelajari pengaruh kelompok terhadap individu atau pemangku kepentingan. Untuk memastikan keberhasilan implementasi perubahan, pemangku kepentingan harus memastikan bahwa inovasi ini sudah sesuai dengan nilai-nilai dan standar pemangku kepentingan dengan melakukan analisis kebutuhan pemangku kepentingan dengan tepat. (melakukan analisis kebutuhan *stakeholder* agar inovasi tepat sasaran).

c. **Informatif.**

Teknik informatif adalah jenis isi pesan yang bertujuan untuk mempengaruhi pemangku kepentingan dengan memberikan

penjelasan. Untuk menyampaikan inovasi yang akan kita lakukan, para pemimpin aksi dapat mengadakan pertemuan secara langsung atau menggunakan media luring. Ini memungkinkan para pemimpin aksi untuk menyampaikan apa yang sebenarnya tentang fakta, data, dan pendapat. Ini memungkinkan para *stakeholder* untuk bertanya langsung dan memahami maksud dan tujuan perubahan, serta memahami keuntungan yang akan dirasakan jika perubahan berjalan dengan baik, sosialisasi langsung maupun secara daring action leader membuat WA group khusus tim efektif.

d. *Persuasif.*

Persuasif berarti membujuk orang lain. Dalam situasi ini, pemangku kepentingan dihalangi baik pikiran maupun perasaannya. Strategi ini digunakan untuk membuat pemangku kepentingan ingin berpartisipasi secara aktif dalam pelaksanaan aksi perubahan dan memberikan dukungan sepenuhnya untuk mencapai hasil yang optimal. Untuk mencapai hal ini, pendekatan komunikasi formal maupun informal digunakan. Ini akan membuat orang yakin untuk mendukung pemimpin aksi. (kampanye aksi perubahan).

e. *Edukatif.*

Salah satu cara untuk mempengaruhi pemangku kepentingan dari pernyataan umum yang dilontarkan adalah dengan menggunakan teknik edukatif; ini dapat dimanifestasikan dalam bentuk pesan yang mengandung pendapat, fakta, dan pengalaman. Untuk memberitahu *stakeholder* tentang pentingnya inovasi, *action leaders* harus memberi tahu mereka bagaimana menggunakannya. Sumber pendidikan yang mendukung aksi perubahan termasuk buku, internet, dan webinar, dan hasilnya didistribusikan kepada pihak berwenang.



f. **Koersif.**




Teknik *koersif* memaksa *stakeholder*. Teknik *koersif* ini biasanya ditunjukkan dalam bentuk peraturan dan perintah. Ini dilakukan dengan membuat aturan yang memaksa inovasi untuk terus digunakan. (dapat dibuatkan surat perintah dan keputusan penggunaan inovasi).

2. **Strategi dalam menjalin hubungan dengan Stakeholder**

- a. **Key Player/KP (Promoters):** Komunikasi yang konsisten dan tetap berkomitmen walaupun situasi berubah; komunikasi langsung, harus dapat merespons pertanyaan secara langsung; harus dimonitor terus menerus; Komunikasi yang memungkinkan *stakeholder* dapat bertanya kapanpun dan dapat menyediakan jawaban ; Memahami masalah yang timbul dan dapat memberi respon dengan cepat.
- b. **Defendents Stakeholders adalah Keep Informed/KI:** Susun Strategi komunikasi bersama dengan *stakeholder* ini (*When, What Means, Why, Who*); Gunakan software manajemen yang memberikan laporan; Laporkan status proyek ringkas dan rinci.
- c. **Latent Stakeholders adalah Keep Satisfied/KS,** *Stakeholder* dalam kategori ini bisa jadi pengaruh yang kuat, tetapi karena mereka berpotensi memiliki kepentingan rendah, kita perlu menemukan saluran digital yang sesuai untuk menargetkan pesan mereka.
- d. **Apethetics Stakeholders adalah Minimal Effort/ME:** Mengelola hubungan pasif, tidak perlu mencari mereka, Tetap sopan dan bersikap sewajarnya ketika bertemu Gunakan metode *push communication* – tidak ada interaksi kecuali diminta.

Tabel Teknik Komunikasi

Kategori	Stakeholder	Strategi Kegiatan/Komunikasi	Dokumentasi
Manage Closely (Promoter)	Kadivhumas Polri (Sponsor Utama), Karo PID (Sponsor), Kabag Anev (Mentor)	Rapat koordinasi rutin membahas progres milestone; Monitoring langsung oleh Kadivhumas (8 Sept 2025) terkait input surat dan evaluasi fitur WhatsApp; Monitoring langsung oleh Karo PID (9 Sept 2025) terkait integrasi laporan otomatis dengan e-Laporan; Laporan mingguan kepada sponsor & mentor (setiap Sabtu).	
Keep Informed (Defender)	Kabag Yaninfo (Biro PID), Kabag Proddok (Biro PID), Kasubbag Yanduan, Operator penerima pengaduan, Staf Bag Anev	Sosialisasi internal aplikasi E-Yandumas (Minggu ke-6); Bimbingan Teknis (Bimtek) operator (Minggu ke-6); Koordinasi pembuatan modul input, feedback, dashboard (Minggu ke-3 & 4); Evaluasi staf setelah uji coba aplikasi (Minggu ke-6).	

<p>Keep Satisfied (Latent)</p>	<p>Satker terkait (fungsi teknis penerima disposisi aduan), Satwil Polri penerima aspirasi unjuk rasa</p>	<p>Penerusan aduan ke satker via E-Office (Minggu ke-8, 11 Sept 2025); Pencatatan feedback progres dari satker (Minggu ke-8, 12 Sept 2025); Koordinasi evaluasi efektivitas tindak lanjut.</p>	
<p>Minimal Effort (Apathetic)</p>	<p>Masyarakat pengadu/pelapor individu, Perwakilan unjuk rasa, Pemohon informasi (mahasiswa)</p>	<p>Sosialisasi penggunaan aplikasi & tracking (Minggu ke-8, 10 Sept 2025 – pengaduan unras); Implementasi input arsip lama pengaduan (Minggu 7–8); Pemberian tiket aduan digital & akses tracking; Rencana pengembangan notifikasi otomatis via WhatsApp.</p>	 

BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

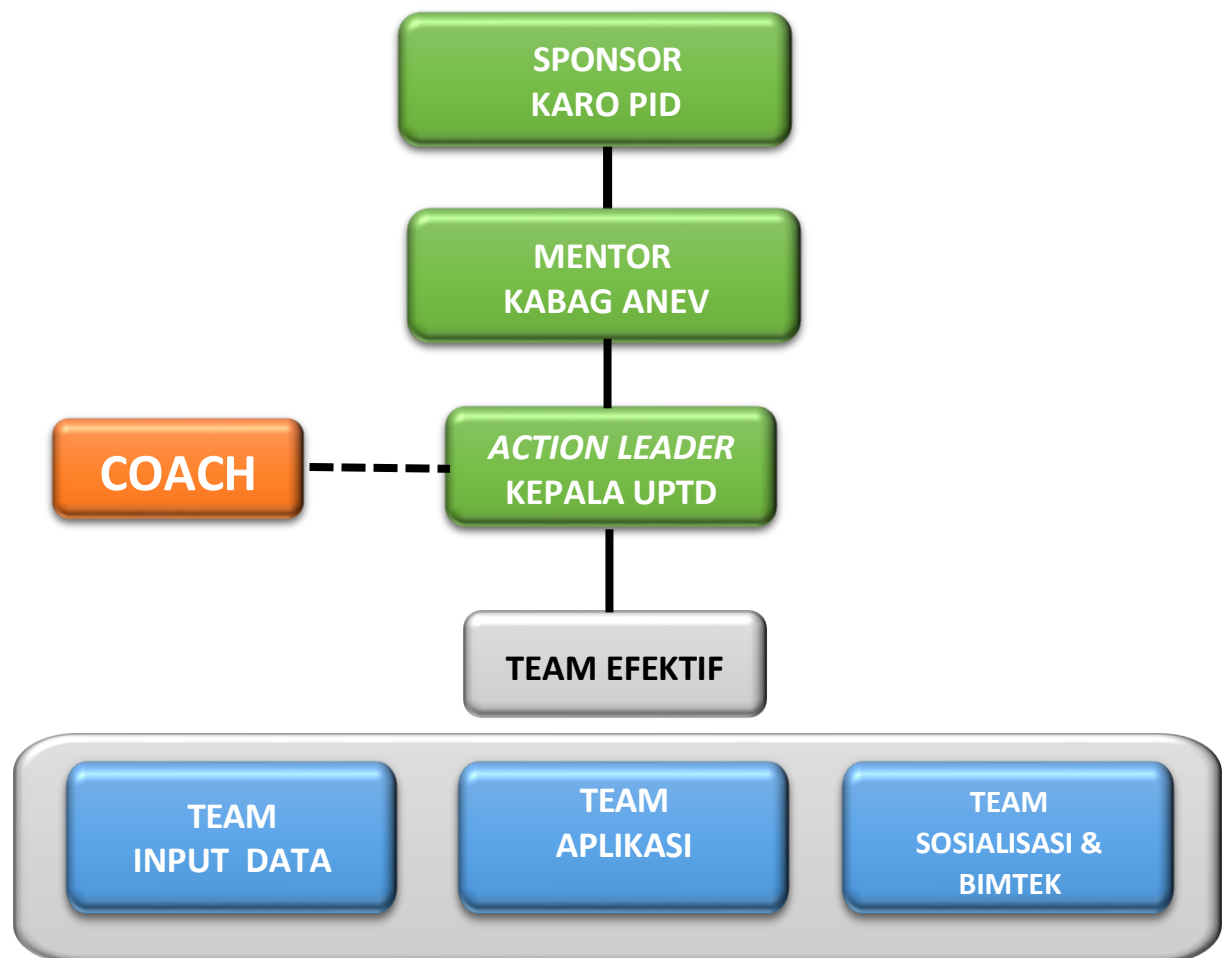
A. Pemanfaatan Sumber Daya

1. Mobilisasi SDM

Dalam pelaksanaan aksi perubahan, *action leader* membutuhkan tim efektif yang mendukung dalam setiap tahap kegiatan. Dalam sebuah tim efektif, seluruh komponen tim bekerja dengan sungguh- sungguh sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing untuk meraih tujuan tim yang merupakan tujuan bersama. Adapun daftar susunan tim efektif sebagai berikut :

Tabel 6 Tata kelola Sumber Daya Manusia

NO	NAMA	PANGKAT/NRP	JABATAN	
			STRUKTURAL	TIM EFEKTIF
1.	TJAHYONO SAPUTRO	BRIGJEN POLISI	KARO PID	SPONSOR
2.	HARRY GOLDENHARDT S, S.I.K., M.Si.	KOMBES POL/ 71010252	Pih. KABAGANEV	MENTOR
3.	SAEFULOH, S.H., M.S.I.	PENATA/ 198212242005011002	PAMIN YANDUAN BAG ANEV	ACTION LEADER
4.	WAHYU HIDAYAT	PENDA I/ 197609172002121005	BHAYANGKARA ADMINISTRASI PENYELIA RO PID DIVHUMAS POLRI	TIM SOSIALISASI & BIMTEK
5.	ARI SETYAWAN PRATIKNO	PENDA I/ 197701261998031005	BANUM SUBBAGYANSEN GKETA BAGANEV RO PID	TIM INPUT DATA
6.	SATRIA BAGAS WICAKSU	BRIPDA/ 03051121	BHAYANGKARA ADMINISTRASI PELAKSANA RO PID	TIM INPUT DATA
7.	MOHAMAD IMAM FAHMINUDIN	BRIPDA/ 01010562	BHAYANGKARA ADMINISTRASI PELAKSANA RO PID	TIM APLIKASI



Gambar - 12. Struktur organisasi tata kelola sumber daya manusia aksi perubahan

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

1. **Sponsor: BRIGJEN POL. TJAHYONO SAPUTRO SELAKU KARO PID DIVHUMAS POLRI**
 - a. Memberikan otorisasi kepada peserta untuk menyusun Rencana Aksi Perubahan;
 - b. Memberikan masukan penyempurnaan terhadap Aksi Perubahan;
 - c. Memastikan Aksi Perubahan tersebut membantu peningkatan kinerja organisasi;
 - d. Menjadi sumber inspirasi bagi peserta dalam

penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan.

2. Mentor : HARRY GOLDENHARDT S, S.I.K., M.Si.

(Pih. KABAGANEV)

- a. Memberikan dukungan strategis dan arahan atas seluruh program Aksi Perubahan;
- b. Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas pemimpin perubahan secara profesional serta berperan sebagai inspirator;
- c. Memberikan dukungan penuh kepada pemimpin perubahan dalam melaksanakan Aksi Perubahan;
- d. Membantu pemimpin perubahan dalam memetakan agenda rencana aksi yang akan dilaksanakan;
- e. Menjelaskan kontrak penyelesaian tugas dan memfasilitasi pemimpin perubahan dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama pelaksanaan Aksi Perubahan.

3. Coach : PEMBINA AYU APRILIA PUTRI, S.Pd., M.M.

- a. Memberikan metodologi, arahan secara teoritis, membuat perencanaan serta pelaporan, mengarahkan tim untuk lebih bersinergi dalam pelaksanaan aksi perubahan
- b. Menjadi konselor selama proses menyusun aksi perubahan;
- c. Memastikan kemampuan peserta diklat dalam Menyusun Laporan Hasil Aksi Perubahan dan telah menetapkan area perubahan yang menjadi aksi perubahan.
- d. Memberikan motivasi kepada *Action Leader*;
- e. Memberikan arahan dan masukan, serta monitoring Action leader terkait aksi perubahan yang

dilaksanakan agar mencapai hasil yang maksimal.

- f. Melakukan diskusi dan memberikan masukan serta bimbingan dalam menyusun dan melaksanakan Aksi Perubahan;
- g. Memastikan Action leader telah menetapkan area perubahan yang akan menjadi Hasil Aksi Perubahan;
- h. Melakukan monitoring terhadap Action leader dalam mengkomunikasikan Aksi Perubahannya kepada atasannya langsung;
- i. Memberikan arahan bila Action leader mengalami masalah;

4. Action Leader: SAEFULOH, S.H., M.S.I.

(PAMIN YANDUAN BAGANEV RO PID)

- a. Melaporkan temuan masalah dan rumusan inovasi kepada mentor.
- b. melakukan komunikasi dengan staf di kantor untuk kesediaan menjadi tim efektif pada Aksi Perubahan;
- c. Merumuskan program kegiatan yang akan dilakukan dalam menangani masalah;
- d. Mempersiapkan (dokumen, instrumen, waktu) yang diperlukan dengan baik terkait Laporan Hasil Aksi Perubahan sebelum bertemu mentor dan coach;
- e. Berprakarsa melakukan diskusi secara aktif dengan mentor dan coach serta mengikuti arahan dan masukan;
- f. Menggalang kerja sama dan kesepakatan dengan *stakeholders* baik *eksternal* maupun *internal*;
- g. Melaksanakan tahapan Aksi Perubahan;
- h. Membuat laporan pelaksanaan Hasil Aksi Perubahan kepada penyelenggara.

5. Tim Efektif Aplikasi: BRIPDA MOHAMAD IMAM

FAHMINUDIN

- a. Menyusun alur fungsional aplikasi E-YANDUMAS agar selaras dengan kebutuhan proses mediasi pengaduan;
- b. Melakukan uji coba fitur-fitur sistem (ticketing, notifikasi, monitoring status pengaduan, dan integrasi ke E-Office dan E-Laporan);
- c. Bekerja sama dengan tim pengembang Portal Humas Polri untuk memastikan integrasi sistem berjalan mulus dan stabil.
- d. Membuat buku manual, video tutorial serta video tahapan implementasi aksi perubahan

6. Tim Efektif Sosialisasi : PENATA TK.I WAHYU HIDAYAT

- a. Menyusun materi dan menyelenggarakan kegiatan sosialisasi kepada personel Divhumas Polri;
- b. Memberikan bimbingan teknis terkait penggunaan aplikasi E-YANDUMAS;
- c. Mengompilasi umpan balik (feedback) dari peserta untuk evaluasi pengembangan lanjutan.

7. Tim Efektif Input Data: PENDA TK. I ARI SETYAWAN PRATIKNO dan BRIPDA SATTRIA BAGAS WICAKSU

- a. Mengumpulkan dan menginput data pengaduan dari berbagai kanal seperti email, surat, tatap muka, dan media sosial ke dalam aplikasi E-YANDUMAS;
- b. Menyesuaikan data agar dapat ditampilkan secara real-time dan terstruktur di dashboard pimpinan;
- c. Menjamin akurasi dan kelengkapan basis data sebagai bagian dari sistem pengawasan publik.

2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran pelaksanaan aksi perubahan ini dilakukan secara mandiri dan dukungan DIPA Divhumas Polri terutama dalam pembuatan **Aplikasi E-Yandumas** karena merupakan penambahan fitur dalam portal **Humas** yang anggarannya sudah dialokasikan dalam **DIPA T.A. 2025**, dengan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) sebagai berikut :

Tabel - 7 Anggaran swadaya action leader

NO	URAIAN	ANGGARAN SWADAYA			
		RINCIAN PERHITUNGAN			JUMLAH(Rp)
		VOL	SATUAN	HARGA SATUAN	
1	Sosialisasi dan Rapat :				
	Snack Sosialisasi (20 orang x 1 giat)	20	Box	50,000	1,000,000
	Snack rapat koordinasi tim efektif (10 orang x 4 giat)	40	Box	25,000	1,000,000
2	Pencetakan dan Penggandaan Buku Panduan dan Laporan	20	Buku	50,000	1.000,000
3	Pembuatan Aplikasi E-Yandumas pada fitur digitalisasi laporan Portal HumasPolri	1	Paket	100,000,000	100,000,000
	Total				103,000,000,-

Sehingga total anggaran yang digunakan untuk aksi perubahan adalah sebesar **Rp. 103,000,000,-**

3. Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan diperlukan sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam aksi perubahan ini yang dapat mempermudah proses pelaksanaan Aksi Perubahan. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Aksi Perubahan ini antara lain :

1. ruang rapat
2. ruangan kerja
3. laptop
4. komputer

5. printer
6. jaringan internet
7. proyektor
8. *smartphone*.
9. Kamera

4. Strategi Mengatasi Masalah

Dalam Aksi Perubahan yang dilakukan ada resiko yang muncul, diantaranya yaitu adanya hambatan dan kendala dalam pelaksanaannya. Maka dari itu dilakukan pengelolaan atau manajemen atas resiko yang muncul dengan cara yang sistematis dan terukur. Adapun manajemen resiko yang dilakukan dapat diuraikan pada tabel dibawah ini, yaitu

Tabel 11. 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 proaktif dalam pelaksanaan aksi perubahan karena disibukkan dengan tugas tambahan lain di organisasi	Kegiatan tahapan aksi perubahan akan terhambat dan tertunda	Mengadakan pertemuan rutin baik secara langsung maupun melalui zoom serta dibuatkan wa group untuk komunikasi sehari-hari
c.	Belum terbiasanya <i>stakeholder</i> dalam penggunaan Aplikasi E-Yandumas	<i>Stakeholder</i> melakukan kesalahan dalam pengolahan data Jaringan Irigasi	Melakukan sosialisasi, bimbingan teknis penggunaan fitur Aplikasi E-Yandumas ulang.
d.	Aplikasi Aplikasi E-Yandumas tidak selesai tepat waktu	Hasil aksi perubahan tidak dapat dipaparkan kepada tim penguji sesuai waktu yang ditentukan	Menyusun jadwal proses pembuatan Aplikasi e-Anev Lekdikbangspes Bersama tim efektif
e.	Penolakan pegawai terhadap penambahan fitur Aplikasi E-Yandumas pada Portal Humas	Penggunaan Aplikasi E-Yandumas tidak berjalan atau pengolahan data tertunda	Melakukan sosialisasi sistem regulasi dan kebijakan penambahan fitur Aplikasi E-Yandumas pada Portal Humas

B. STAKEHOLDER

1. Dukungan Stakeholders

a. Internal

Stakeholder internal yang dimaksud adalah Kadivhumas Polri selaku Sponsor Utama, Karo Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PID) selaku Sponsor, Kabag Anev selaku Mentor, Kabag Yaninfo Biro PID, Kabag Proddok Biro PID, Kasubbag Yanduan, serta para staf Bag Anev, operator penerima pengaduan, dan tim IT Portal Humas Polri.

Mereka memberikan dukungan penuh kepada Action Leader dalam implementasi aksi perubahan “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi E-Yandumas”. Bentuk dukungan yang diberikan antara lain berupa bimbingan, arahan, masukan teknis, serta partisipasi langsung dalam uji coba, bimbingan teknis, sosialisasi, dan monitoring jalannya aplikasi.

Stakeholder internal juga memberikan saran dan evaluasi agar aplikasi E-Yandumas dapat terus disempurnakan, seperti penambahan fitur notifikasi WhatsApp, integrasi laporan otomatis dengan E-Laporan, hingga perekaman video/audio pengaduan. Dukungan ini menjadi fondasi penting dalam memastikan bahwa aksi perubahan tidak hanya berjalan sesuai milestone, tetapi juga mampu menghasilkan inovasi yang berkelanjutan, bermanfaat bagi organisasi, dan memberi nilai tambah bagi masyarakat sebagai penerima layanan.



MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LAHYUCHO SAPUTRO
Pangkat/NRP : BRIGADJER ANDRIL POLRI
Jabatan : KARO PID
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Panitia Yanduan Subbagandan Bagonev Ro PID Ditumas Polri selaku peserta Pelatihan Kependidikan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /19821224200011002
Jabatan : PAMN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Ditumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

KARO PID DIWILKAS POLRI

LAHYUCHO SAPUTRO
BRIGADJER ANDRIL POLRI

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HARRY GULDEH-ARSI S., S.I.K., M.S.
Pangkat/NRP : KOMJES POLRI 010202
Jabatan : KASABAG ANEV RO PID
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Panitia Yanduan Subbagandan Bagonev Ro PID Ditumas Polri selaku peserta Pelatihan Kependidikan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAFFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /19871224200011002
Jabatan : PAMN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Ditumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

KASABAG ANEV RO PID

HARRY GULDEH-ARSI S., S.I.K., M.S.
KOMJES POLRI 010202

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYARIFAH ARTHA, S.E.
Pangkat/NRP : PENATA I NP : 19780542011012001
Jabatan : PAM N YANSENKETA BAG ANEV
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Panitia Yanduan Subbagandan Bagonev Ro PID Ditumas Polri selaku peserta Pelatihan Kependidikan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /19821224200011002
Jabatan : PAMN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Ditumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

PAMN YANSENKETA BAG ANEV

SYARIFAH ARTHA, S.E.
PENATA I NP : 19780542011012001

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WAWUYU HIDAYAT
Pangkat/NRP : PENATA I/19780817200210105
Jabatan : BKHAYANDUAN ADM. PENYELIA BAG ANEV
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Panitia Yanduan Subbagandan Bagonev Ro PID Ditumas Polri selaku peserta Pelatihan Kependidikan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /19821224200011002
Jabatan : PAMN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Ditumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

BKHAYANDUAN ADM. PENYELIA BAG ANEV

WAWUYU HIDAYAT
PENATA I NP : 19780817200210105

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SATRIA BAGAS WICKAKSU
Pangkat/NRP : BRPDA 03061121
Jabatan : BANJAM BAG ANEV
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Panitia Yanduan Subbagandan Bagonev Ro PID Ditumas Polri selaku peserta Pelatihan Kependidikan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /19821224200011002
Jabatan : PAMN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIWILKAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Ditumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

BANJAM BAG ANEV

SATRIA BAGAS WICKAKSU
BRPDA NRP 03061121

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOHAMAD IMAM FAHMIJUN
Pangkat/NIP : BRPDA0101062
Jabatan : BANUM BAG ANEV
Kecamatan : DIVRUMAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Pamin Yanduan Subbaganduan Baganev Ro PID Duhumas Poli selaku peserta Pelatihan Kepertinpaan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAIFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NIP : PENATA/1982124200011002
Jabatan : PAMIN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIVRUMAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Duhumas Poli Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

BANUM BAG ANEV

MOHAMAD IMAM FAHMIJUN
BRPDA NIP 0101062

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANI SETYANAN PRATIKO
Pangkat/NIP : PENDA/197701261990011005
Jabatan : BANUM SUBBAGYANSENKETA
Kecamatan : DIVRUMAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Pamin Yanduan Subbaganduan Baganev Ro PID Duhumas Poli selaku peserta Pelatihan Kepertinpaan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAIFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NIP : PENATA/1982124200011002
Jabatan : PAMIN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIVRUMAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Duhumas Poli Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

BANUM SUBBAGYANSENKETA

ANI SETYANAN PRATIKNO
PENDA NIP 197701261990011005

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SATRIA BAGAS WICAKSU
Pangkat/NIP : BRPDA03001121
Jabatan : BANUM BAG ANEV
Kecamatan : DIVRUMAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Pamin Yanduan Subbaganduan Baganev Ro PID Duhumas Poli selaku peserta Pelatihan Kepertinpaan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAIFULOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NIP : PENATA/1982124200011002
Jabatan : PAMIN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kecamatan : DIVRUMAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Duhumas Poli Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

BANUM BAG ANEV

SATRIA BAGAS WICAKSU
BRPDA NIP 03001121

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MCHAMAD IMAM FAHMUNJUH
Pangkat/NRP : BR/POA/010652
Jabatan : BANUM BAG ANEV
Kesatuan : DIVHUMAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Pamin Yanduan Subbagyanduan Baganev Ro PID Divkumas Polri selaku peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAEFULLOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /198212242005011002
Jabatan : PAMIN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kesatuan : DIVHUMAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divkumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

BANUM BAG ANEV


MCHAMAD IMAM FAHMUNJUH
BR/POA NRP 010652

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TOMMY ADITYA
Pangkat/NRP : BR/PTU/0120504
Jabatan : URTU BIRU PENMAS
Kesatuan : DIVHUMAS POLRI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan sepenuhnya kepada Pamin Yanduan Subbagyanduan Baganev Ro PID Divkumas Polri selaku peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, yaitu:

Nama : SAEFULLOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /198212242005011002
Jabatan : PAMIN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kesatuan : DIVHUMAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divkumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

URTU BIRU PENMAS


TOMMY ADITYA
BR/PTU NRP 0120504

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARISWAN
Pekerjaan : WIRASWASTA
Alamat : JL. PERNIAGAAN STABAT LANGKAT, SUMATRA UTARA

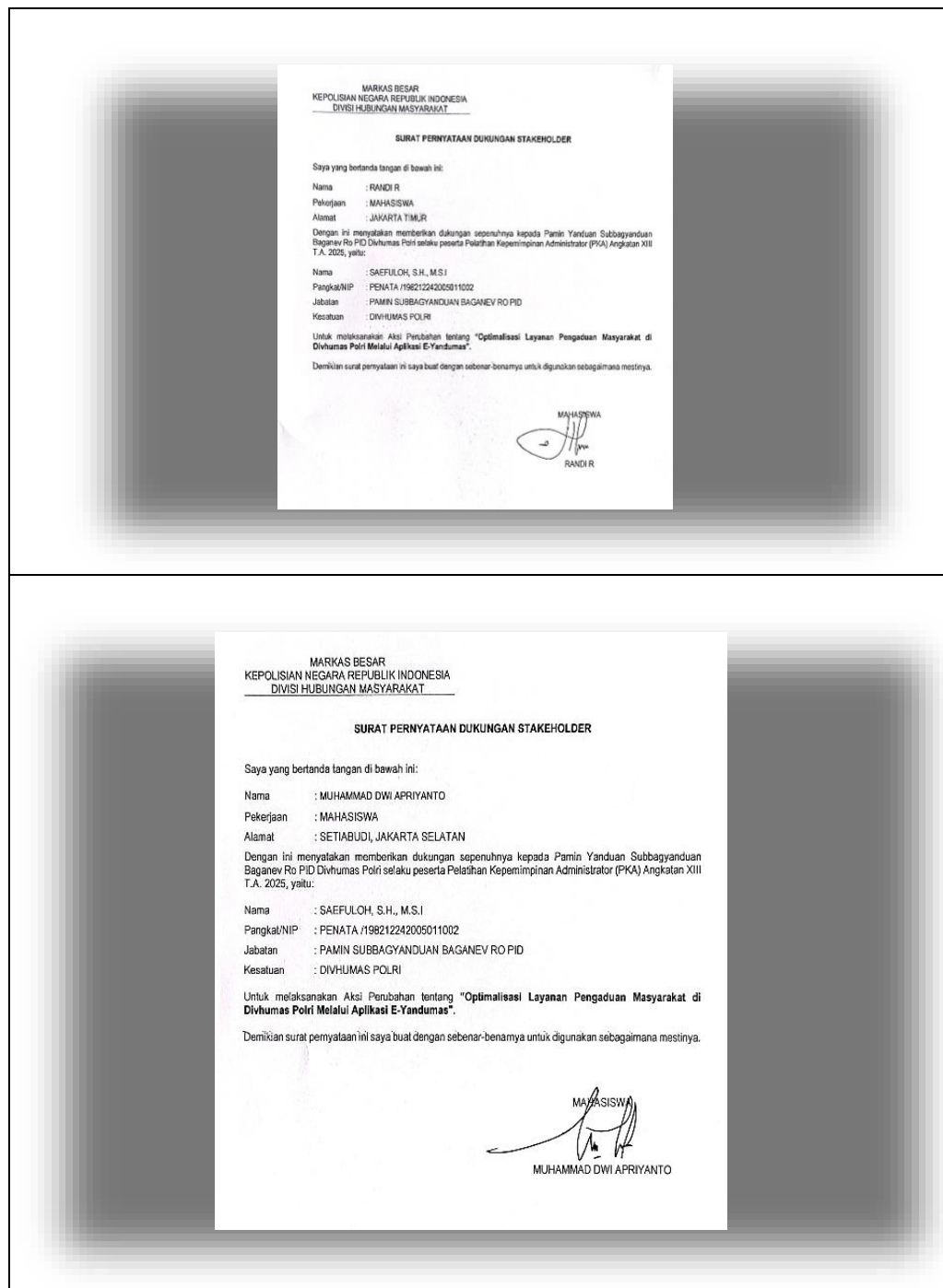
Nama : SAEFULLOH, S.H., M.S.I
Pangkat/NRP : PENATA /198212242005011002
Jabatan : PAMIN SUBBAGYANDUAN BAGANEV RO PID
Kesatuan : DIVHUMAS POLRI

Untuk melaksanakan Aksi Perubahan tentang "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divkumas Polri Melalui Aplikasi E-Yandumas".

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

MASYARAKAT

ARISWAN



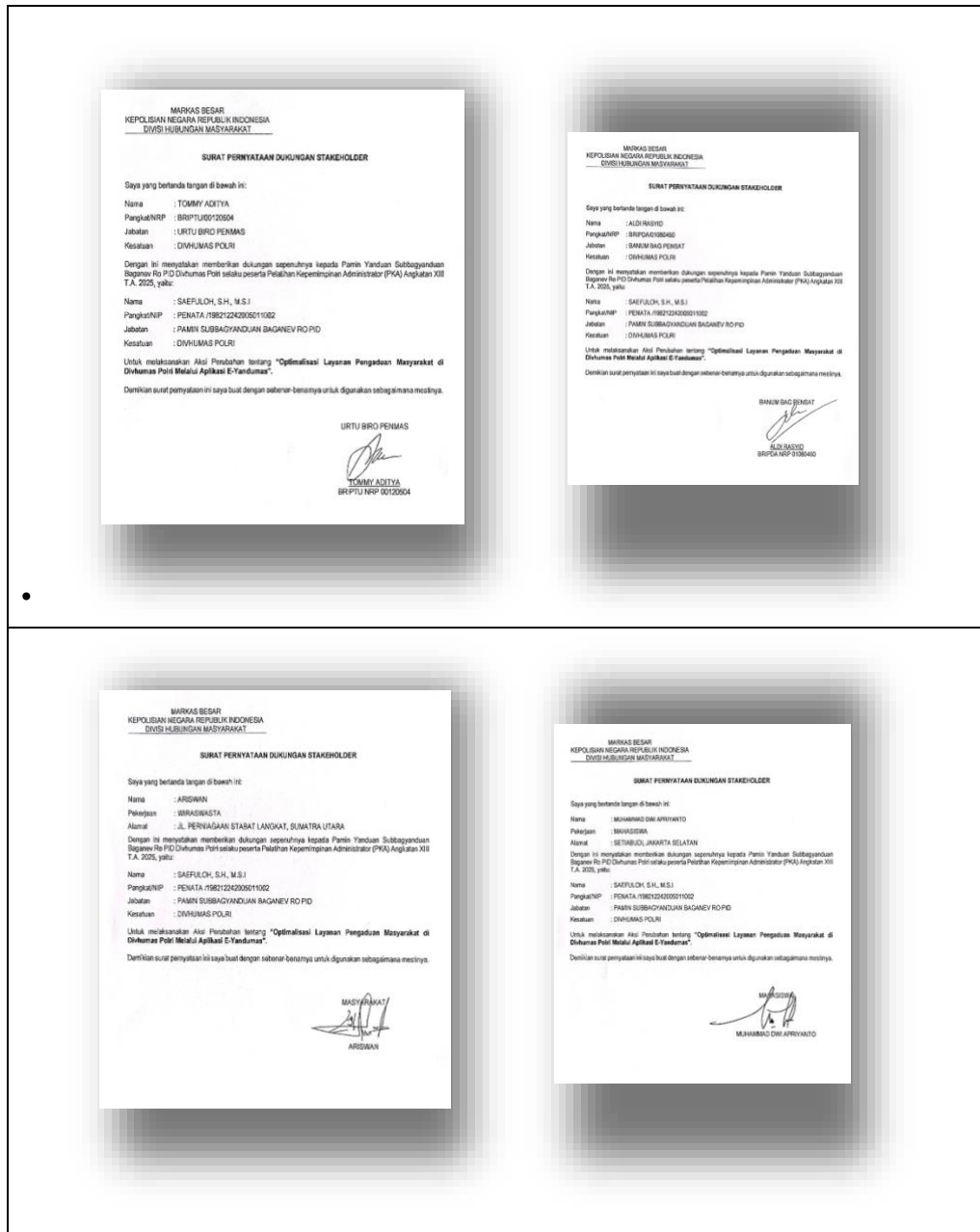
Gambar 3.2 Surat Dukungan *Stakeholder Internal*

b. Eksternal

Stakeholder eksternal juga memberikan dukungan aktif terhadap implementasi aksi perubahan. Dukungan tersebut datang dari Satker teknis Polri penerima disposisi pengaduan, Satwil Polri yang menjadi lokasi penyampaian aspirasi masyarakat, masyarakat pengadu/pelapor individu, perwakilan unjuk rasa (unras) yang menyampaikan aspirasi di Mabes Polri, serta pemohon informasi publik seperti kalangan mahasiswa dan organisasi masyarakat sipil.

Dukungan diberikan dengan cara berpartisipasi langsung dalam implementasi aksi perubahan, baik melalui penyampaian pengaduan menggunakan Aplikasi E-Yandumas, uji coba sistem tracking, maupun memberikan masukan terkait fitur aplikasi. Mereka juga menunjukkan dukungan formal melalui kemudahan koordinasi, partisipasi dalam sosialisasi, serta dukungan administrasi berupa surat pernyataan dukungan stakeholder eksternal.

Kehadiran stakeholder eksternal ini menjadi sangat penting karena menunjukkan bahwa inovasi E-Yandumas diterima dengan baik, mampu menjawab kebutuhan masyarakat, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan pengaduan publik di Divhumas Polri.



Gambar 3.3 Surat Dukungan Stakeholder Eksternal

2. Identitas Stakeholder setelah aksi perubahan

Kuadran Stakeholder setelah aksi perubahan dapat dilihat perubahannya di bawah ini, setelah dilakukan implementasi Aksi Perubahan selama 60 HK.

Tabel 9. Identitas stakeholder

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTER	LATENS	DEFENDERS	APATHETICS	
A	INTERNAL									
1	Kadivhumas Polri				√	(10;10)				Informatif
2	Karo PID Divhumas			√		(10;10)				Informatif
3	Kabag Anev Biro PID			√		(10;9)				Informatif
4	Kasubbag Yanduan Bag Anev			√				(9;5)		Informatif
5	Kasubbag Yansengketa Bag Anev			√				(9;5)		Informatif
6	Tim Baganev Biro PID	√		√				(9;5)		Direktif
7	Tim IT/Programmer Portal Humas Polri	√		√				(9;5)		Direktif
B	EXTERNAL									
1	Karo Penmas Divhumas			√		(10;10)				Informatif
2	Karo Multimedia			√		(10;10)				Informatif
3	Kabagrenmin Divhumas			√		(10;9)				Informatif
4	Kabag Proddok Biro PID			√		(10;9)				Persuasif
5	Kabag Yaninfodok Biro			√		(10;9)				Persuasif
6	Masyarakat sebagai pelapor aspirasi dan pengaduan			√				(9;5)		Redundancy
7	Komisi Informasi Pusat			√				(9;9)		Informatif
8	Satker dan Satwil (Polda/Polres) penerima tindak lanjut			√				(9;6)		Redundancy
9	Pihak lain yang memanfaatkan data layanan publik Polri			√				(9;5)		Redundancy

Keterangan :

c. Jenis Stakeholders

- 1) Primer : *Stakeholders* yang menerima dampak secara langsung;
- 2) Sekunder : *Stakeholders* yang tidak menerima dampak langsung;
- 3) Utama : *Stakeholders* yang bisa mempengaruhi pihak lain dan mereka yang punya kepentingan dengan hasil upaya.

d. Kelompok Stakeholders

- 1) *Promoters* : kepentingan tinggi, kekuatan tinggi;
- 2) *Defenders* : kepentingan tinggi, kekuatan rendah;
- 3) *Latents* : kepentingan rendah, kekuatan tinggi;

4) *Apathetics* : kepentingan rendah, kekuatan rendah.

e. Pemetaan posisi dari setiap Stakeholder:

4) Positif (+) : Cukup Mendukung / Mendukung / Sangat mendukung;

5) Negatif (-) : Menentang;

6) Positif/ Negatif (+/-) : Netral.

f. Penetapan Pengaruh Stakeholder, maka besar pengaruh, maka makin tinggi towernya

5) Rendah : 1 – 2 ;

6) Sedang : 3 – 5 ;

7) Tinggi : 6 – 8 ;

8) Sangat tinggi : $9 \leq \dots$ (promoter).

Y = Sumbu Pengaruh *stakeholder*, makin besar nilai pengaruhnya, maka makin tinggi towernya

X = Sumbu Interest/Peran/Kewenangan *stakeholder*

Perubahan dalam identifikasi stakeholder sebelum dan sesudah pelaksanaan aksi perubahan menunjukkan adanya pergeseran dalam tingkat kepentingan (interest) dan pengaruh (influence). Strategi komunikasi yang diterapkan juga mengalami penyesuaian agar lebih efektif berinteraksi dengan stakeholder, sesuai dengan dinamika dan tingkat keterlibatan yang berkembang sepanjang implementasi aksi perubahan.

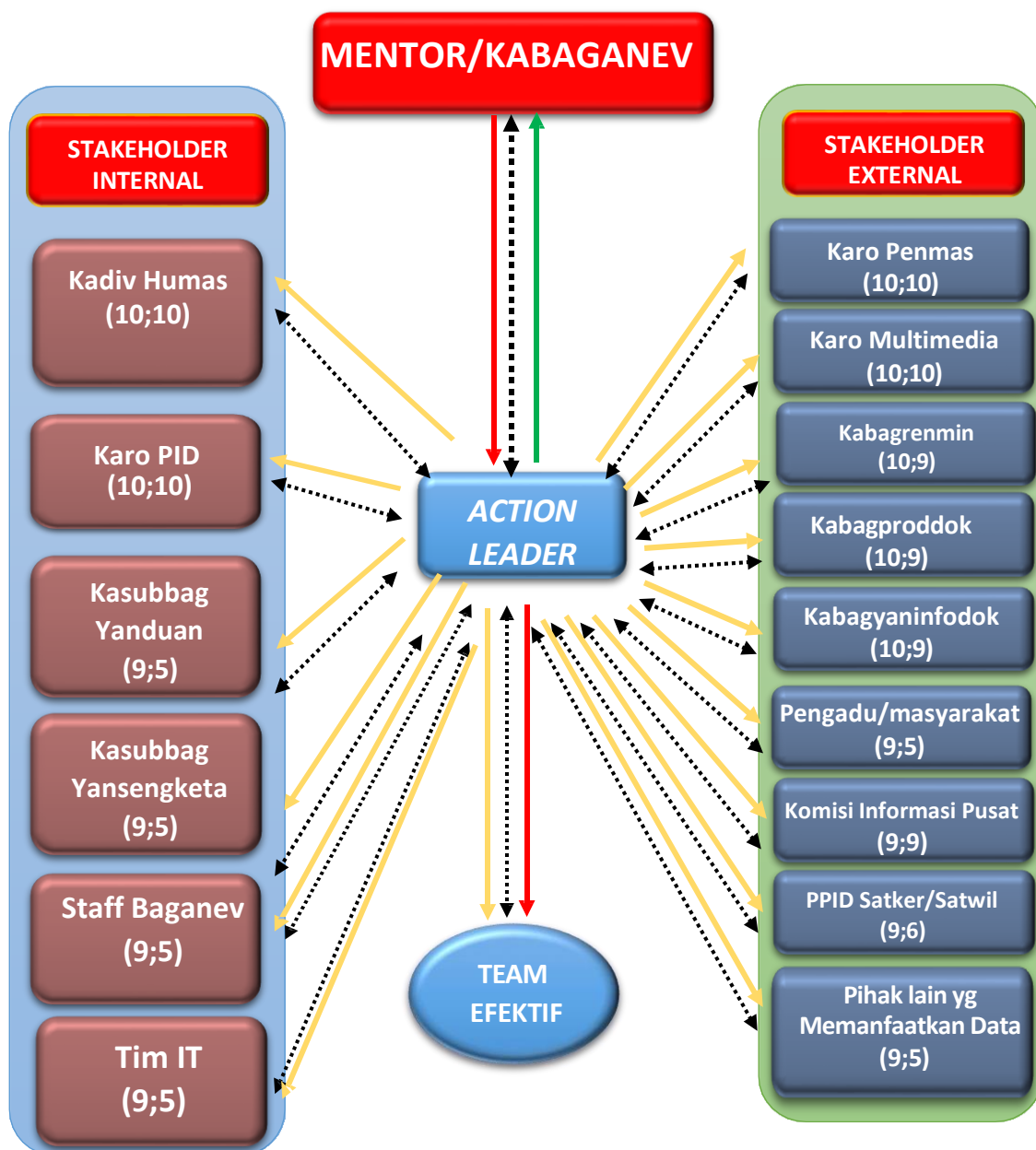
Sebelum pelaksanaan aksi perubahan, stakeholder diidentifikasi dalam dua kategori utama, yaitu internal dan eksternal. Mereka kemudian dipetakan dalam klasifikasi promoter, latent, defender, dan apathetic sesuai dengan kepentingan dan pengaruh yang dimilikinya. Strategi komunikasi difokuskan pada pola informatif dan persuasif untuk kelompok yang berpengaruh tinggi, serta canalizing bagi kelompok yang pengaruhnya rendah. Setelah implementasi aksi perubahan melalui pengembangan Aplikasi E-Yandumas, terjadi peningkatan signifikan dalam keterlibatan stakeholder eksternal maupun internal.

a) Stakeholder internal utama seperti Kadivhumas, Karo PID, dan Kabag Anev semakin menegaskan posisinya sebagai promoter, dengan kepentingan dan pengaruh yang sangat tinggi (skor 10;10).

- b) Stakeholder internal pendukung seperti Kasubbag Yanduan, Kasubbag Yansengketa, serta tim Bag Anev dan Tim IT Portal Humas meningkat perannya sebagai defender dan direktif, karena terlibat langsung dalam proses teknis aplikasi.
- c) Stakeholder eksternal seperti Karo Penmas, Karo Multimedia, Kabagrenmin, Kabag Proddok, dan Kabag Yaninfodok menunjukkan peningkatan kepentingan dan pengaruh. Mereka kini tidak hanya berperan informatif, tetapi juga memberi dukungan strategis berupa koordinasi, evaluasi, dan penguatan integrasi aplikasi dengan sistem lain di Divhumas Polri.
- d) Masyarakat sebagai pelapor dan pengadu, Satker/Satwil penerima tindak lanjut, serta pihak pemanfaat data publik juga semakin diakui perannya. Mereka sebelumnya berada pada kategori apathetic atau latent, namun kini bergeser menjadi kelompok redundancy yang memiliki kepentingan lebih tinggi dalam memastikan aduan mereka ditangani secara transparan.

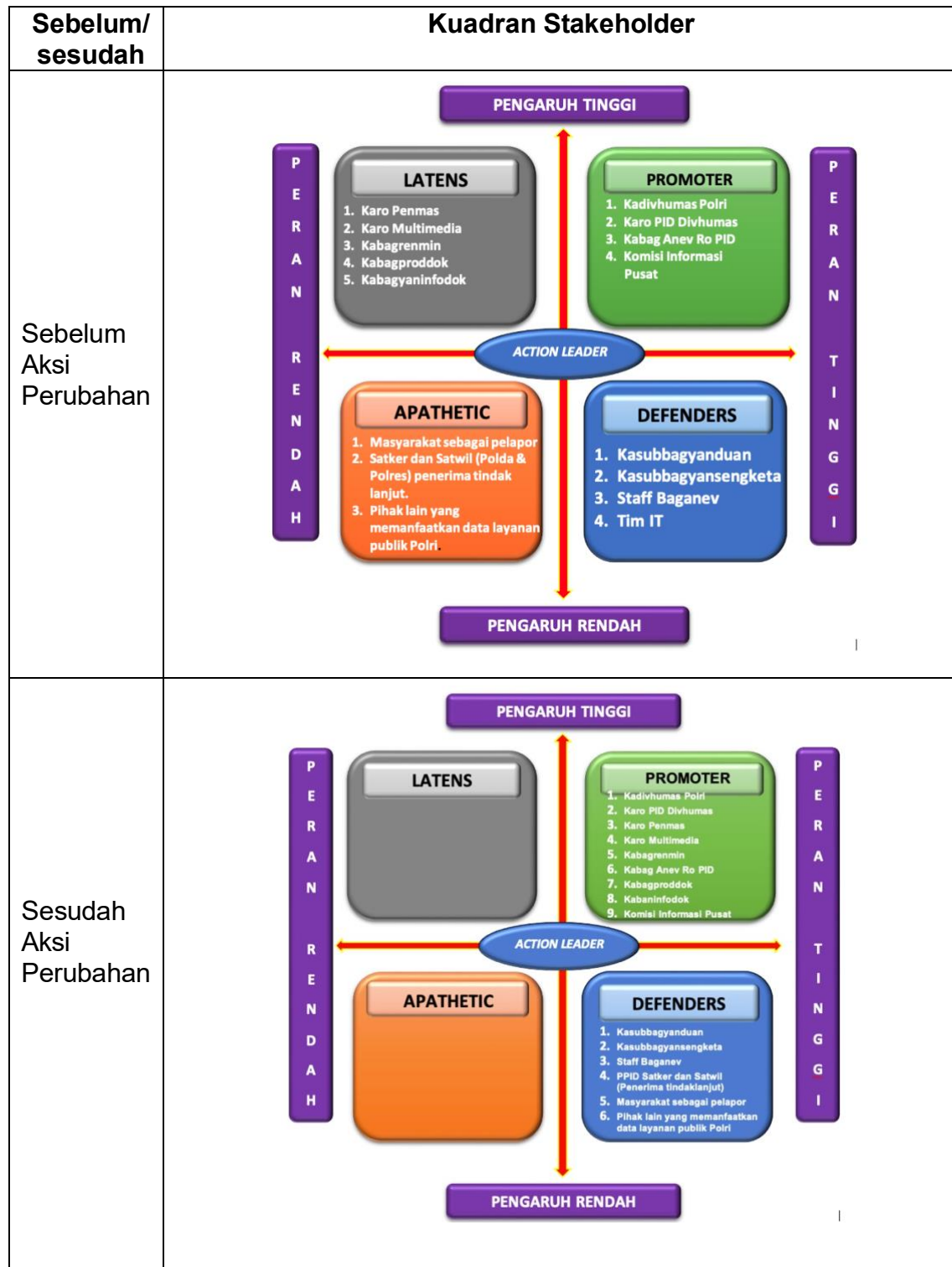
Perubahan ini mencerminkan bahwa aksi perubahan tidak hanya mengoptimalkan mekanisme internal, tetapi juga berhasil menggeser pola keterlibatan stakeholder eksternal dari pasif menjadi lebih aktif. Strategi komunikasi pun disesuaikan dengan kombinasi informatif, persuasif, direktif, dan redundancy agar setiap stakeholder mendapatkan ruang sesuai perannya. Dengan demikian, implementasi E-Yandumas membuktikan adanya peningkatan partisipasi, kepentingan, dan pengaruh stakeholder yang berkontribusi langsung terhadap keberhasilan aksi perubahan, sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas Divhumas Polri dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat.

Net Map dalam merencanakan aksi perubahan dan setelah dilakukan aksi perubahan dapat dilihat pada *Net Map* di bawah ini, dimana ada perubahan yang terjadi setelah dilakukan aksi perubahan terkait dengan aplikasi E-Yandumas. *Net Map* dalam aksi perubahan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 13. Peta jejaring

Pada *Kuadran stakeholder* dimana ada perubahan yang terjadi setelah dilakukan aksi perubahan terkait dengan aplikasi E-Yandumas. *Kuadran stakeholder* dalam aksi perubahan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar - 14 Kwadran Stakeholder

B. Capaian Aksi Perubahan

61

1. Kesesuaian antara milestone dan implementasi

NO.	KEGIATAN	WAKTU	EVIDENCE	KEGIATAN	WAKTU	CAPAIAN		
I.	TAHAP OFF CAMPUS 60 HARI							
A.	Planning (Perencanaan)							
1.	Laporan kepada sponsor selaku mentor tentang hasil seminar rancangan aksi perubahan serta pelaksanaan laboratorium kepemimpinan (<i>off campus</i>) selama 60 hari serta melaporkan rencana tindak lanjut seminar rancangan aksi perubahan serta berkonsultasi dengan mentor untuk rencana pembentukan tim efektif	Minggu ke-1	Selasa, 22 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Notulen hasil koordinasi	Laporan kepada sponsor selaku mentor tentang hasil seminar rancangan aksi perubahan serta pelaksanaan laboratorium kepemimpinan (<i>off campus</i>) selama 60 hari serta melaporkan rencana tindak lanjut seminar rancangan aksi perubahan serta berkonsultasi dengan mentor untuk rencana pembentukan tim efektif	Minggu ke-1	Selasa, 22 Juli 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
2.	Penyusunan, pengajuan dan penandatanganan draft sprin tim efektif berikut pertelaan tugas masing-masing tim efektif kepada mentor untuk meminta petunjuk lebih lanjut.	Minggu ke-1	Rabu, 23 Juli 2025 (1 hari)	sprin tim efektif	Penyusunan, pengajuan dan penandatanganan draft sprin tim efektif berikut pertelaan tugas masing-masing tim efektif kepada mentor untuk meminta petunjuk lebih lanjut.	Minggu ke-1	Rabu, 23 Juli 2025 (1 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal

NO.	KEGIATAN	WAKTU		EVIDENCE	KEGIATAN	WAKTU		CAPAIAN
3.	Membuat surat undangan rapat tim efektif	Minggu ke-1	Kamis, 24 Juli 2025 (1 hari)	ND Surat undangan Oleh <i>action leader</i>	Membuat surat undangan rapat tim efektif	Minggu ke-1	Kamis, 24 Juli 2025 (1 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
B.	Organizing (Pengorganisasian)							
1.	Melakukan rapat awal (ke-1) dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas.	Minggu ke-1	Jumat, 25 Juli 2025 (1 hari)	Dokumentasi Notulen Daftar hadir Undangan	Melakukan rapat awal (ke-1) dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas.	Minggu ke-1	Jumat, 25 Juli 2025 (1 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
2.	Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder Internal</i>	Minggu ke-1	Sabtu, 26 Juli 2025 (1 Hari)	Notulen hasil koordinasi	Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder Internal</i>	Minggu ke-1	Sabtu, 26 Juli 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
3.	Pengumpulan data oleh tim efektif	Minggu ke-2	Senin, 28 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi Data	Pengumpulan data oleh tim efektif	Minggu ke-2	Senin, 28 Juli 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
4.	Koordinasi dengan Programmer terkait konsep awal aplikasi	Minggu ke-2	Selasa, 29 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Notulensi	Koordinasi dengan Programmer terkait konsep awal aplikasi	Minggu ke-2	Selasa, 29 Juli 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
5.	Membuat konsep awal alur proses aplikasi pelaporan	Minggu ke-2	Rabu, 30 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi Notulen	Membuat konsep awal alur proses aplikasi pelaporan	Minggu ke-2	Rabu, 30 Juli 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal

NO.	KEGIATAN	WAKTU		EVIDENCE	KEGIATAN	WAKTU		CAPAIAN
C.	Actuating (Pelaksanaan)							
1.	Rapat ke-2 koordinasi kebijakan dari pimpinan dan tim efektif pembuatan <i>fitur</i> dengan programmer Portal Humas	Minggu ke-2	Kamis, 31 Juli 2025 (1 Hari)	Dokumentasi (Undangan, Materi, Absensi, Notulen)	Rapat ke-2 koordinasi kebijakan dari pimpinan dan tim efektif pembuatan <i>fitur</i> dengan programmer	Minggu ke-2	Kamis, 31 Juli 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
2.	Rapat ke-3 koordinasi sponsor dan tim efektif tindaklanjut rapat ke-2 pematapan aplikasi E-Yandumas dengan programmer Portal Humas	Minggu ke-2	Jumat, 1 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi UMAN (Undangan, Materi, Absensi, Notulen)	Rapat ke-3 koordinasi sponsor dan tim efektif tindaklanjut rapat ke-2 pematapan fitur dengan programmer	Minggu ke-2	Jumat, 1 Agustus 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
3.	Rapat ke-4 koordinasi khusus dengan tim IT dan programmer rencana pembuatan fitur aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-2	Sabtu, 2 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi UMAN (Undangan, Materi, Absensi, Notulen)	Rapat ke-4 koordinasi khusus dengan tim IT dan programmer rencana pembuatan fitur	Minggu ke-2	Sabtu, 2 Agustus 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
4.	Pembuatan aplikasi E-Yandumas oleh programmer, Action leader bertindak sebagai konsultan terutama dalam membimbing programmer mengenai flow bisnis proses layanan	Minggu ke 3-4	Senin-Sabtu, 4- 9 Agust 2025 (6 Hari)	Dokumentasi progress pembuatan aplikasi	Dokumentasi progress pembuatan aplikasi, Flowchart, log activity coding	Minggu ke 3-4	Senin-Sabtu, 4- 9 Agust 2025 (6 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
5.	Pemeriksaan bersama tim efektif untuk data-data yang akan diinput di aplikasi	Minggu ke-4	Rabu 13 Agust 2025 1 Hari	Dokumentasi, notulensi	Pemeriksaan bersama tim efektif untuk data-data yang akan diinput di aplikasi	Minggu ke-4	Rabu 13 Agust 2025 1 Hari	Tercapai 100% sesuai Jadwal

NO.	KEGI ATAN	WAKTU		EVIDENCE	KEGI ATAN	WAKTU		CAPAIAN
6.	Mendampingi tim efektif melakukan input data pengaduan masyarakat Divhumas Polri	Minggu ke-3	Senin, 11 Agustus 2025	Dokumentasi, notulensi, data- data	Mendampingi tim efektif melakukan input data pengaduan masyarakat Divhumas Polri	Minggu ke-3	Senin, 11 Agustus 2025	Tercapai 100% sesuai Jadwal
7.	Koordinasi dengan Tim Portal Humas	Minggu ke-4	Selasa-Kamis 12-14 Agustus 2025 (3 hari)	Dokumentasi, notulensi, data- data	Koordinasi dengan Tim Portal Humas	Minggu ke-4	Selasa-Kamis 12-14 Agustus 2025 (3 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
8.	Penyusunan konsep rencana pelaksanaan sosialisasi	Minggu ke-4	Jumat, 15 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, draft surat undangan, draft materi sosialisasi.	Penyusunan konsep rencana pelaksanaan sosialisasi	Minggu ke-4	Jumat, 15 Agustus 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
9.	Melakukan pengecekan progres pembuatan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-4	Sabtu, 16 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi Notulen	Melakukan pengecekan progres pembuatan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-4	Sabtu, 16 Agustus 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
10.	Uji coba Aplikasi E-Yandumas oleh <i>action leader</i> untuk melihat kesesuaian antara rencana awal dengan aplikasi yang telah di buat.	Minggu ke 5	Senin, 18 Agustus 2025 (1 hari)	Dokumentasi	Uji coba Aplikasi E-Yandumas oleh <i>action leader</i> untuk melihat kesesuaian antara rencana awal dengan aplikasi yang telah di buat.	Minggu ke 5	Senin, 18 Agustus 2025 (1 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal

NO.	KEGI ATAN	WAKTU		EVIDENCE	KEGI ATAN	WAKTU		CAPAIAN
11.	Melakukan penyesuaian data Aplikasi E-Yandumas dengan Data pengaduan masyarakat real	Minggu ke 5	Selasa-Kamis, 19-21 Agustus 2025	Dokumentasi	Melakukan penyesuaian data Aplikasi E-Yandumas dengan Data pengaduan masyarakat real	Minggu ke 5	Selasa-Kamis, 19-21 Agustus 2025	Tercapai 100% sesuai Jadwal
12.	Penyusunan draft buku manual, SOP, dan video tutorial penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 5	Jumat-Sabtu 22-23 Agustus ,2025 (3 hari)	Dokumentasi Draft buku manual, SPO, Video tutorial penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Penyusunan draft buku manual, SOP, dan video tutorial penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 5	Jumat-Sabtu 22-23 Agustus ,2025 (3 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
13.	Pengesahan buku manual, SOP tentang penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-6	Senin, 25 Agustus 2025	Dokumenta si SOP, buku manual, surat koordinasi	Pengesahan buku manual, SOP tentang penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-6	Senin, 25 Agustus 2025	Tercapai 100% sesuai Jadwal
14.	Persiapan sosialisasi	Minggu ke-6	Selasa, 26 Agustus 2025 (1 hari)	Dokumentasi	Persiapan sosialisasi	Minggu ke-6	Selasa, 26 Agustus 2025 (1 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
15.	Sosialisasi Aplikasi E-Yandumas kepada stakeholder internal	Minggu ke-6	Rabu, 27 Agustus 2025	Dokumentasi materi sosialisasi.	Sosialisasi Aplikasi E-Yandumas kepada stakeholder internal	Minggu ke-6	Rabu, 27 Agustus 2025	Tercapai 100% sesuai Jadwal
16.	Bimtek operator	Minggu ke-6	Kamis, 28 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, daftar hadir, materi bimtek.	Bimtek operator	Minggu ke-6	Kamis, 28 Agustus 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal

NO.	KEGIATAN	WAKTU		EVIDENCE	KEGIATAN	WAKTU		CAPAIAN
17.	Penyusunan dokumentasi laporan bimtek operator	Minggu ke-6	Jumat, 29 Agustus 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, laporan bimtek.	Penyusunan dokumentasi laporan bimtek operator	Minggu ke-6	Jumat, 29 Agustus 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
18.	Implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Sabtu 30 Agustus-September-Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Dokumentasi, lembar pengamatan, dan data	Implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Sabtu 30 Agustus-September-Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
D.	Controlling (Pengawasan, Evaluasi, dan Pelaporan)							
1.	Kegiatan monitoring implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Senin, 1 September-Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Dokumentasi lembar monitoring	Kegiatan monitoring implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Senin, 1 September-Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
2.	Pembuatan instrument evaluasi terhadap implementasi penggunaan <i>e-Anev Lekdikbangspes</i>	Minggu ke-8	Senin, 15 September 2025 (1 Hari)	Instrument evaluasi	Pembuatan instrument evaluasi terhadap implementasi penggunaan <i>e-Anev Lekdikbangspes</i>	Minggu ke-8	Senin, 15 September 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
3.	Melakukan evaluasi implementasi penggunaan <i>e-Anev Lekdikbangspes</i>	Minggu ke-9	Selasa, 16 September 2025 (1 Hari)	Dokumentasi dan laporan hasil evaluasi	Melakukan evaluasi implementasi penggunaan <i>e-Anev Lekdikbangspes</i>	Minggu ke-9	Selasa, 16 September 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
4.	Kegiatan monitoring implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Senin, 1 September-Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Dokumentasi lembar monitoring	Kegiatan monitoring implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke 7-8	Senin, 1 September-Sabtu 14 September 2025 (14 hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal

NO.	KEGIATAN	WAKTU		EVIDENCE	KEGIATAN	WAKTU		CAPAIAN
5.	Pembuatan instrument evaluasi terhadap implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-8	Senin, 15 September 2025 (1 Hari)	Instrument evaluasi	Pembuatan instrument evaluasi terhadap implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas	Minggu ke-8	Senin, 15 September 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
6.	Melakukan pengolahan data hasil monitoring dan evaluasi selama proses pendampingan	Minggu ke-9	Selasa, 16 September 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Hasil monitoring dan evalausai	Melakukan pengolahan data hasil monitoring dan evaluasi	Minggu ke-9	Selasa, 16 September 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
7.	Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	Minggu ke-9	Rabu, 17 September 2025 (1 Hari)	Berita Acara penyerahan aksi perubahan	Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan	Minggu ke-9	Rabu, 17 September 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
8.	Melakukan penyerahan aksi perubahan dan pembuatan surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.	Minggu ke-9	Kamis 18 September 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.	Melakukan penyerahan aksi perubahan dan pembuatan surat pernyataan keberlangsungan aksi perubahan.	Minggu ke-9	Kamis 18 September 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
9.	Pembuatan laporan dan pembuatan paparan untuk hasil aksi perubahan	Minggu ke-9	Jumat, 19 September 2025 (1 Hari)	Dokumentasi, Laporan dan Paparan (PPT)	Pembuatan laporan dan pembuatan paparan untuk hasil aksi perubahan	Minggu ke-9	Jumat, 19 September 2025 (1 Hari)	Tercapai 100% sesuai Jadwal
II.	JANGKA WAKTU PASCA PELATIHAN							
1	Jangka Menengah							
1.	Optimalisasi berkelanjutan pemanfaatan Aplikasi E-Yandumas dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat di Biro PID Divhumas Polri;	Dilaksanakan 6 Bulan setelah selesainya Diklat (Bulan September 2025-Februari 2026)		Lembar monitoring berkala	Optimalisasi berkelanjutan pemanfaatan Aplikasi E-Yandumas dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat di Biro PID Divhumas Polri;	Dilaksanakan 6 Bulan setelah selesainya Diklat (Bulan September 2025-		

2.	Penyempurnaan dan penyesuaian fitur berdasarkan masukan dari pengguna internal untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas aplikasi.		Lembar monitoring berkala	Penyempurnaan dan penyesuaian fitur berdasarkan masukan dari pengguna internal untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas aplikasi.	Februari 2026)	
III	Jangka Panjang					
1.	Penambahan fitur <i>analytic intelligence</i> data dan analisis tren pengaduan dari dashboard E-Yandumas sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan strategis dalam pelayanan informasi publik dengan <i>intelligence</i>	Februari 2026- Juli 2027	Surat permohonan penambahan fitur <i>analytic intelligence</i>	Penambahan fitur <i>analytic intelligence</i> data dan analisis tren pengaduan dari dashboard E-Yandumas sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan strategis dalam pelayanan informasi publik dengan <i>intelligence</i>	Februari 2026- Juli 2027	

- 2) Pencapaian hasil perubahan terhadap rencana perubahan
- a. Perencanaan (Planning)

Tahap Perencanaan dilaksanakan setelah seminar Rencana Aksi Perubahan dari tanggal 22 Juli 2025 sampai dengan tanggal 26 Juli 2025, dalam tahapan perencanaan aksi perubahan, action leader melakukan koordinasi atau pelaporan dengan Sponsor/Mentor dan mulai merencanakan konsep awal aksi perubahan aplikasi E-Yandumas berkoordinasi dengan stakeholder Internal.



Koordinasi dengan Mentor



Koordinasi dengan Stakeholder Internal


Kemudian, action leader melakukan pengumpulan data-data yang diperlukan untuk aksi perubahan, oleh karena aksi perubahan action leader berupa optimalisasi layanan pengaduan masyarakat secara elektronik dengan Aplikasi E-YANDUMAS. Action leader mempersiapkan administrasi pendukung kegiatan sosialisasi awal aksi perubahan kepada stakeholder internal yang dibuktikan dengan adanya dokumentasi rapat koordinasi awal, daftar hadir stakeholder internal dan calon tim efektif. Kegiatan pada tahap perencanaan ini dapat terlaksana dengan progress 100%.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Pada tahap pengorganisasian, dilaksanakan kegiatan dari tanggal 25 Juli sampai dengan 30 Juli 2025 yaitu pembentukan tim efektif serta penyerahan surat tugas untuk mendukung aksi perubahan, serta pelaksanaan rapat koordinasi dengan tim efektif, Stakeholder Eksternal dan Internal dalam rangka meminta dukungan melalui Form dukungan. Kegiatan pada tahap pengorganisasian ini dapat terlaksana dengan progress 100%.

- 1) Pembentukan tim efektif Merupakan kegiatan membentuk tim efektif yang akan mendukung Action Leader dalam tahap implementasi aksi perubahan yang ditetapkan dalam bentuk Surat Perintah Nomor: Sprin/1451/VI/HUM.3.4.5/2025 tanggal 28 Juli 2025 tentang Tim efektif Aksi Perubahan Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divhumas Melalui Aplikasi E-YANDUMAS yang dilaksanakan oleh Siswa PKA Gel.I T.A. 2025 a.n. Saefuloh S.H., M.S.I.

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT



SURAT PERINTAH
 Nomor: Sprin/491/VII/HUM.3.4.5/2025

Pertimbangan : bahwa dalam rangka tahap Implementasi aksi perubahan kinerja organisasi Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Gel. I. T.A. 2025, maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah.

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 2. Peraturan Kepala LAN RI Nomor 6 Tahun 2022 tentang perubahan atas peraturan LAN Nomor 5 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;
 3. Keputusan Kapolri Nomor: KEP/2100/XII/2024 tanggal 19 Desember 2024 tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Polri T.A. 2025;
 4. Surat Republik Indonesia Nomor Negara Kepolisian Kepala B/9788/V/DIK 2.5/2025./SSDM tanggal 16 Mei 2025 perihal pemanggilan peserta pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) T.A. 2025

DIPERINTAHKAN

Kepada : NAMA, PANGKAT/NRP/NIP DAN JABATAN SEBAGAIMANA TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT INI.

Untuk : 1. disamping melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari-hari, ditunjuk sebagai tim efektif terhadap peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Gel. I. T.A. 2025 atas nama Saefulloh, S.H., M.Si.
 2. melaksanakan perintah ini dengan saksama dan penuh rasa tanggung jawab;
 3. melaporkan hasil kegiatan tersebut kepada Kadivhumas Polri;

4. melaksanakan

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

LAMPIRAN SPRIN DIVHUMAS POLRI
 NOMOR : SPRIN/491/VII/SIP.1.1/2025/Divhumas
 TANGGAL : 28 JULI 2025

DAFTAR NAMA TIM EFEKTIF PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) POLRI GEL. I. T.A. 2025 ATAS NAMA SAEFULLOH, S.H., M.Si.

No	Nama	Pangkat/NIP	Jabatan	
			Struktural	Tim Efektif
1	TJAHYONO SAPUTRO	BRIGJEN POLISI	KARO PID	SPONSOR
2	HARRY GOLDENHARDT S, S.I.K., M.Si.	KOMBES POL/71010252	PLH. KABAGANEV	MENTOR
3	SAEFULOH, S.H., M.S.I.	PENATAJ 198212242005011002	FAMIN YANDUJAN BAG ANEV	ACTION LEADER
4	WAHYU HIDAYAT	PENDA IV 197609172002121005	BHAYANGKARA ADMINISTRASI PENYELIARO PID DIVHUMAS POLRI	TIM SOSIALISASI & BIMTEK
5	ARI SETYAWAN PRATIKN0	PENDA IV 197701261998031005	BANJUM SUBBAGYANSENGKETA BAGANEV RO PID	TIM INPUT DATA
6	SATRIA BAGAS WICAKSU	BRIPDA/03051121	BHAYANGKARA ADMINISTRASI PELAKSANA RO PID	TIM INPUT DATA
7	MOHAMAD IMAM FAHMINDJIN	BRIPDA/01010562	BHAYANGKARA ADMINISTRASI PELAKSANA RO PID	TIM APLIKASI

Dikeluarkan di : Jakarta
 Pada tanggal : 28 Juli 2025
 a.n. KEPALA DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT POLRI
 KARO PID

 TJAHYONO SAPUTRO
 BRIGADIR JENDERAL POLISI

Surat Perintah Tim Efektif dan Mentor



Rapat pembentukan Tim efektif

- 2) Pembagian tugas Tim Efektif dan rapat Koordinasi Tim Efektif Setelah disetujui mentor, maka action leader memimpin rapat koordinasi tim efektif untuk mensosialisasikan tugas pada tim efektif guna mendukung terlaksananya aksi perubahan, selain dengan tim efektif, action leader juga terus melakukan koordinasi dengan programmer



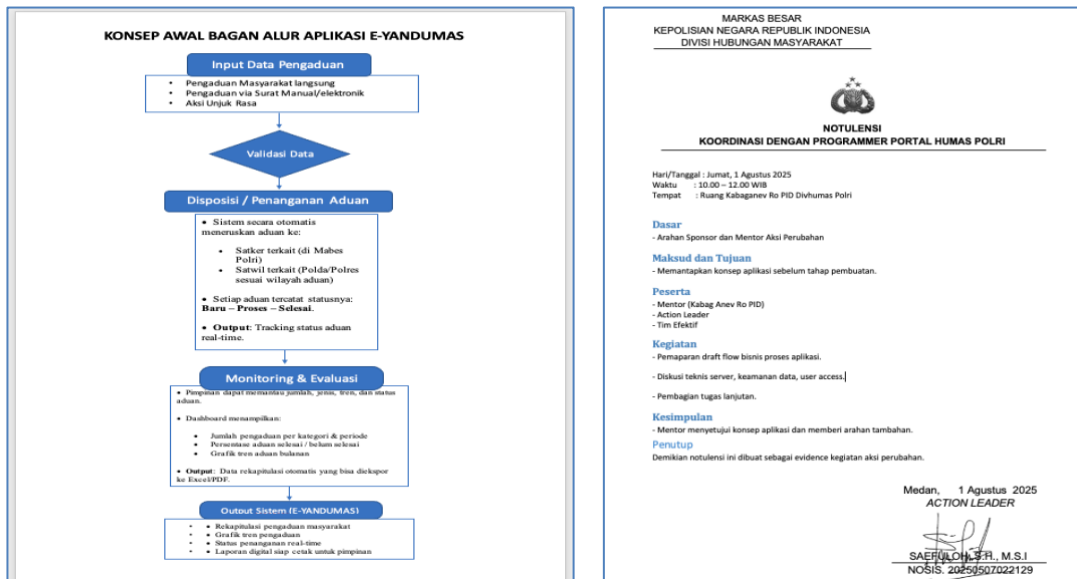
Gambar 12. Pengorganisasian Tim Efektif

c. Pelaksanaan (Actuating)

Tahap pelaksanaan dimulai pada tanggal 31 Juli 2025 sampai dengan 14 September 2025. Tahap pelaksanaan ini mulai dari tahapan pembuatan aplikasi, uji coba penggunaan aplikasi, revisi aplikasi, pelaksanaan sosialisasi, bimtek, Pemanfaatan dan monitoring penggunaan aplikasi E-YANDUMAS. Kegiatan pada tahap implementasi ini dapat terlaksana dengan progress 100%.

- 1) Tahapan pembuatan aplikasi E-YANDUMAS Pada tahapan ini action Leader Bersama Tim Efektif Aplikasi dan Programmer melakukan komunikasi intens yang insentif untuk perencanaan pembuatan aplikasi mulai dari komunikasi flowcart dan fitur dan filed yang akan dibuat.





Gambar 13. Komunikasi dengan Programmer dan Tim Efektif

Tahapan proses pembuatan aplikasi langsung memulai proses research sampai dengan pelaporan. Ini dilakukan untuk mencari tahu seperti apa umumnya tampilan dan sistem aplikasi yang akan dibuat saat ini, dengan Tidak hanya melihat dari segi aplikasi, tren penggunaan tools juga perlu di teliti. Bukan hanya soal tools agar sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan agar Pengelola laporan dapat digunakan sesuai harapan. Pada tahapan ini action leader selain berkoordinasi dengan tim efektif juga berkonsultasi ke Tim pengadaan Portal Humas sebagai leading sektor pembuatan Portal Humas secara keseluruhan.



Gambar 13. Tampilan Aplikasi E-YANDUMAS

- 2) Uji coba penggunaan Aplikasi E-YANDUMAS dalam proses pengembangan melalui fase uji coba dan dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus 2025 dengan hasil Aplikasi mampu memproses pengaduan dengan lancar, menampilkan nomor tiket secara otomatis, serta menampilkan rekapitulasi pada dashboard. Mentor mencatat adanya kebutuhan untuk memperbaiki tata letak grafik agar lebih mudah dipahami. Selain itu, diusulkan penambahan kolom No NIK pengadu serta penertaan No NRP dan NIP secara otomatis di kolom tandatangan petugas layanan.



Gambar 15 Uji Coba Aplikasi E-YANDUMAS


3) Pelaksanaan menyusun draft buku panduan berdasarkan hasil perancangan aplikasi, serta referensi buku panduan layanan serupa. Draft panduan kemudian dibahas bersama Mentor dan Sponsor (Karo PID) untuk memastikan kelengkapan isi, kejelasan bahasa, dan kesesuaian dengan SOP Divhumas. Buku panduan disahkan sebagai dokumen resmi Divhumas



Gambar Penyusunan dan Pengesahan Buku Panduan

- 3) Pelaksanaan Bimtek Operator Aplikasi E-Yandumas. Setelah melakukan uji coba, selanjutnya dilakukan Bimtek Aplikasi E-YANDUMAS kepada stakeholder internal yang dilaksanakan pada Tanggal 28 Agustus 2025.



<p style="text-align: center;">MARKAS BESAR KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT</p> <p style="text-align: center;"> NOTULENSI KEGIATAN BIMBINGAN TEKNIS (BIMTEK) APLIKASI E-YANDUMAS</p> <p>1. Dasar</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Kapolri Nomor : B/9786/VI/DIK.2.5/2025/SSDM tanggal 16 Mei 2025 hal pemanggilan peserta untuk mengikuti Pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) T.A. 2025; Surat Kapusdikmin Lemdiklat Polri Nomor : B/343/VI/DIK.2.5/2025/Pusdikmin tanggal 11 Juli 2025 hal tahap Implementasi aksi perubahan kinerja organisasi Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Gal. 1, T.A. 2025. Surat Perintah Nama Tim Efektif Aksi Perubahan PKA Polri Angkatan XIII T.A. 2025 di Divhumas Polri. <p>2. Maksud Dan Tujuan</p> <ol style="list-style-type: none"> Maksud Untuk memberikan pembekalan teknis kepada operator dan staf internal Divhumas Polri mengenai penggunaan aplikasi E-Yandumas. Tujuan <ol style="list-style-type: none"> Memberikan pemahaman mendalam mengenai fitur utama aplikasi. Melatih operator agar mampu melakukan input pengaduan, disposisi, monitoring, dan tracking aduan. Memastikan kesiapan personel dalam mengoperasikan aplikasi secara optimal setelah implementasi. <p>3. Pelaksanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> Waktu dan Tempat Hari / Tanggal : Kamis, 28 Agustus 2025 Waktu : 09.00 WIB – 11.30 WIB Tempat : Ruang Pelayanan Pengaduan Divhumas Polri 	<p style="text-align: center;">2</p> <ol style="list-style-type: none"> Peserta : <ul style="list-style-type: none"> Action Leader (Saefuloh, S.H., M.S.I) Mentor (Kabag Anev Divhumas Polri) Kasubbagayudhan Baganev Divhumas Polri Staf Bag Anev Divhumas Operator penerima pengaduan masyarakat Perwakilan tim IT Portal Humas <p>4. Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pembukaan kegiatan oleh Action Leader. Penyampaian materi mengenai latar belakang pengembangan aplikasi E-Yandumas. Penjelasan teknis fitur aplikasi, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> Cara login operator, Input form pengaduan secara elektronik, Cetak Form aduan untuk bukti kepada pengadu, Proses pembuatan surat elektronik untuk teruskan aduan ke sateker/satwil terkait Monitoring dashboard penginan, Tracking aduan oleh pelapor. Simulasi penggunaan aplikasi oleh peserta dengan data contoh. Diskusi dan tanya jawab terkait kendala teknis dan prosedur penggunaan. Penjelasan mekanisme keamanan data dan backup sistem oleh tim IT. <p>5. Kesimpulan</p> <ol style="list-style-type: none"> Peserta Bimtek telah memahami fungsi dan tata cara penggunaan aplikasi E-Yandumas. Operator dinyatakan siap mengoperasikan aplikasi dalam pelaksanaan tugas harian. Mentor menekankan agar dilakukan pemantauan rutin terhadap kelancaran aplikasi pasca implementasi. <p>6. Penutup Demikian notulensi kegiatan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Bimtek aplikasi E-Yandumas. Dengan terlaksananya kegiatan ini,</p>
---	--

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

ABSENSI
BIMBINGAN TEKNIS (BIMTEK) APLIKASI E-YANDUMAS
JAKARTA-KAMIS, 28 AGUSTUS 2025

NO	PANGKAT / NAMA	JABATAN	TTD
1	BJP TJH-yoni S	Kasub PID	
2	Kep. Komang Suparna	Kasub Yandumas	
3	WABSI PRANIRA	Bag Yandumas	
4	DUDUS	Bag Protokol	
5	Pardiwi	Kasub Bantel	
6	Palmarto Sipi	Ko Bire	
7	Henny Gidari	Bag Humas	
8	Nawang Zamal	Kasub Yandumas	
9	Surya Teja	Paur Dalgar	
10	Ahmad Sams	Kasub Humas	
11	Dwi Prabayu Nikentari	Bag Yandumas	

Gambar 16. Evidence Bimtek

4) Penggunaan Aplikasi E-Yandumas.

Pemanfaatan aplikasi E-Yandumas Mulai dari tanggal 31 Agustus sampai dengan 16 September 2025 telah diuji kepada stakeholder eksternal dengan rincian kegiatan Sebagai berikut:

- a) Rapat bersama tim efektif untuk Persiapan Sosialisasi aplikasi E-Yandumas pada tanggal 31 Agustus 2025;



- b) Membuat ND undangan Rapat Sosialisasi aplikasi E.Anev Yandumas pada tanggal 01 September 2025;
- c) Sosialisasi aplikasi E-Yandumas pada tanggal 02 September 2025;
- d) Kegiatan monitoring implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas) pada tanggal 1 September sampai dengan tanggal 14 September 2025;
- e) Programmer melakukan perbaikan dan penyempurnaan aplikasi pada tanggal 10 September 2025 dan 17 September 2025;
- f) Kemudian action leader selama implementasi melakukan monitoring dan aplikasi berjalan sangat baik, namun masih terdapat perubahan-perubahan pada field-field yang terdapat pada system penginputan, dan dan user administrator, disempurnakan agar lebih mempermudah petugas.
- g) Sebanyak 55 berkas pengaduan berhasil dimasukan melalui aplikasi E-Yandumas selam Tahun 2004-2025.

Data Pengaduan Msyarakat untuk Periodik Bulan Agustus - September 2025

Tanggal	Nomor	Nama Pelapor	Nama Penerima	Status	Actions
2025-09-17	2/IX/2025/E-YANDUMAS/BAG ANEV	SURADI	ANDRA ANGGASARI MAHENDRI, S.I.K	BARU	
2025-09-10	1/IX/2025/E-YANDUMAS/BAG ANEV	ARISWAN	SAEFULOH, S.H., M.S.I.	BARU	
2025-09-04	__/XII/2025/BAG ANEV	Randi R	ANDRA ANGGASARI MAHENDRI, S.I.K.	BARU	
2025-09-02	__/V/2025/BAG ANEV	Ahmad andi	ANDRA ANGGASARI MAHENDRI, S.I.K.	BARU	
2025-09-02	__/VIII/2025/ BAG ANEV	Uung priagung	ANDRA ANGGASARI MAHENDRI, S.I.K.	PROSES	
2025-08-28	__/IV/2025/BAG ANEV	Susi susanti	SAEFULOH, S.H, M.S.I.	BARU	
2025-08-28	__/VII/2025/BAG ANEV	ABDUL ROSYAD, S.Pd.	SAEFULOH, S.H, M.S.I.	DITERUSKAN	
2025-08-28	__/VIII/2025/BAG ANEV	Zahmatullah	ANDRA ANGGASARI MAHENDRI, S.I.K.	BARU	
2025-08-14	__/VIII/2025/ BAG ANEV	Hasrullah	ANDRA ANGGASARI MAHENDRI, S.I.K.	BARU	
2025-08-01	__/II/2025/ BAG ANEV	Muhammad dwi apriyanto	ANDRA ANGGASARI MAHENDRI, S.I.K.	BARU	



Gambar 19 Rekapitulasi Implementasi Pengaduan Masyarakat melalui E-Yandumas

- 5) Buku Panduan dan Video Aksi Perubahan E.Anev Lekdikbangspes. Buku panduan disusun untuk mempermudah user/pengguna dalam menggunakan Aplikasi E-Yandumas.



Gambar 17. Buku Panduan Aplikasi E-Yandumas

- 6) Serah Terima Aksi Perubahan dan Pernyataan berkelanjutan Aksi Perubahan. Action Leader melakukan serah terima aksi perubahan dalam rangka untuk menyerahkan Inovasi berupa Aplikasi E-Anev Lekdikbangspes pada tanggal September 2025.



MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

**BERITA ACARA SERAH TERIMA
AKSI PERUBAHAN OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DIVHUMAS
POLRI MELALUI APLIKASI E-YANDUMAS**

Dalam rangka pelaksanaan implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan XII T.A. 2025, pada hari Senin tanggal Lima Belas bulan September tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima (12-9-2025) bertempat di Ruang Kerja Karo PID Divhumas Polri, saya yang bertandatangan di bawah ini:

- Nama : SAEFULLOH, S.H., M.S.I.
Pangkat/NIP : PENATA /198212242005011002
Jabatan : PAMIN SUBBAGYANDUAN BAG ANEV RO PID
Satker : DIVHUMAS POLRI
Selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**
- Nama : TIAHYONO SAPUTRO
Pangkat/NIP: BRIGADIR JENDERAL POLISI
Jabatan : KARO PID
Satker : DIVHUMAS POLRI
Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

Bahwa PIHAK PERTAMA telah menyerahkan kepada PIHAK KEDUA dokumen terkait Aksi Perubahan di tempat kerja berupa:

- Buku Panduan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik (E-Yandumas);
- Dokumen Surat Keputusan Kepala Biro Pengeloaan Informasi dan Dokumentasi (PID) Nomor: Kep/100/2025/HUM.3.2025 tanggal 1 September 2025 tentang Pemberlakuan Penggunaan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik Melalui E-YANDUMAS di Lingkungan Divisi Humas Polri.


Demikian Berita Acara Serah Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya, untuk digunakan yang menerima, menyerahkan dan menyaksikan serah terima dan penyimpanan dokumen tersebut dengan membubuhkan tanda tangannya di bawah ini.

Yang Menyerahkan
PAMIN SUBBAGYANDUAN BAG ANEV

SAEFULLOH, S.H., M.S.I.
PENATA NIP 198212242005011002

Yang Menerima
KARO PID DIVHUMAS POLRI

TIAHYONO SAPUTRO
BRIGADIR JENDERAL POLISI

SAK
KABAGANAY RO PID

HARRY GOLDEHROT, S. S.I.K., M.S.
KOMBIK POL NRP 71010252

Gambar 18. Berita Acara Penyerahan Aplikasi

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT



**KEPUTUSAN KEPALA BIRO PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI
NOMOR: KEP/ 10 /IX/HUM.3/2025**

tentang

**PEMBERLAKUAN PENGGUNAAN
SISTEM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK
MELALUI E-YANDUMAS DI LINGKUNGAN DIVISI HUMAS POLRI**

KEPALA BIRO PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

Menimbang : bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat di Divisi Humas Polri, maka dipandang perlu menetapkan keputusan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah;

Memperhatikan : 1. Kebijakan/perimbangan pimpinan dan kepentingan Biro Pengeloaan Informasi dan Dokumentasi Divisi Humas Polri;
2. Surat Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri Nomor: B/343/V/WDK.2.5/2025/Pusdikmin tanggal 11 Juli 2025 perihal tahap implementasi aksi perubahan kinerja organisasi pelatihan kepemimpinan administrator (PKA) Polri gelombang I TA 2025.

MEMUTUSKAN

2 **KEPUTUSAN KARO PID DIVHUMAS POLRI
NOMOR: KEP/ 10 /IX/HUM.3/2025
TANGGAL: 1 SEPTEMBER 2025**

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BIRO PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI TENTANG PEMBERLAKUAN PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK MELALUI E-YANDUMAS DI LINGKUNGAN DIVISI HUMAS POLRI.**

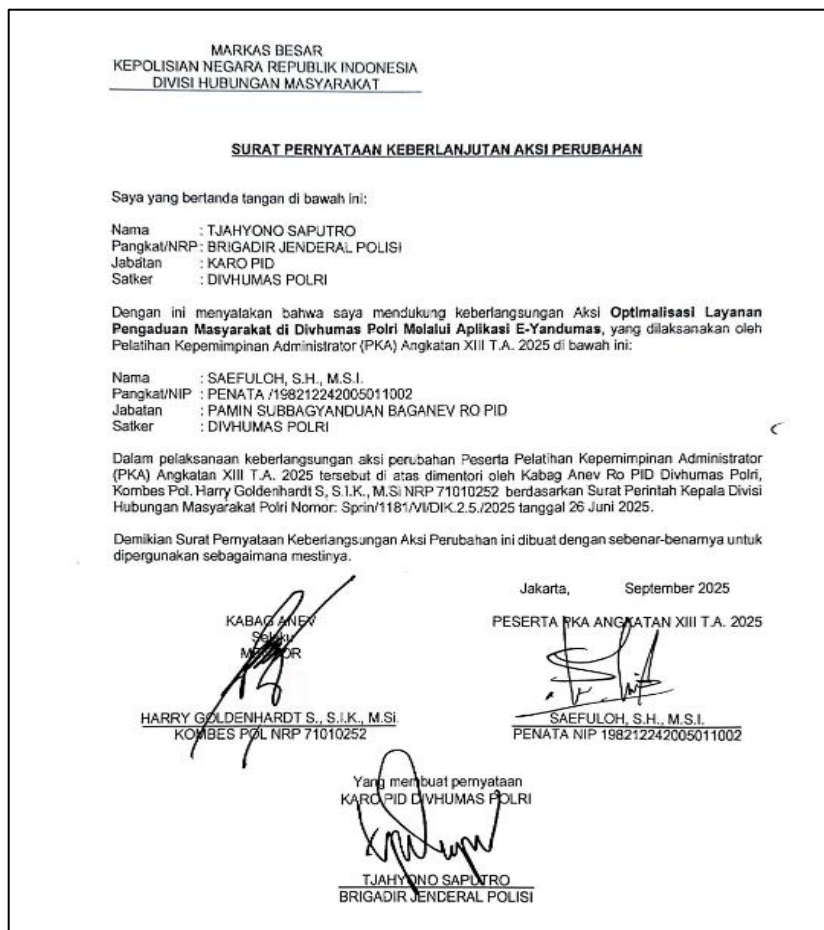
- pemberlakuan penggunaan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat secara elektronik sebagaimana tercantum dalam keputusan ini;
- hal-hal yang berhubungan dengan perkembangan keadaan yang memerlukan pengaturan lebih lanjut akan diatur dalam keputusan tersendiri;
- keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Jakarta
pada tanggal: 1 September 2025

KEPALA BIRO PENGELOLAAN INFORMASI
DAN DOKUMENTASI DIVHUMAS POLRI
SAKLU
KARO PID POLRI

TIAHYONO SAPUTRO
BRIGADIR JENDERAL POLISI



Gambar 18. KEP Pemberlakuan Aplikasi



Gambar 18. Surat Pernyataan Keberlangsungan Aplikasi

Tabel 10 Desiminasi Aksi Perubahan

No	waktu	Jenis kegiatan	asaran	Chanel Sosmed	Screenshot tampilan media desiminasi	Ket
1.	14 September 2025	Flyer	Umum	Instagram		300 View 49 like

No	waktu	Jenis kegiatan	asaran	Chanel Sosmed	Screenshot tampilan media desiminasi	Ket
2.	19 Sept 2025	Sosialisasi	Umum	Youtube		120 View 80 like
3.	16 Sept 2025	Soasialisasi	Kontak wa	Status wa		View 120

d. Monitoring atau Evaluasi (Controlling)

- 1) Monitoring dilakukan selama kegiatan implementasi penggunaan Aplikasi E-Yandumas berlangsung mulai tanggal 26 Agustus 2025 sampai dengan 13 September 2025 untuk memantau dinamika penggunaan Aplikasi E-Yandumas sebagai berikut :

Tabel 11. Monitoring Implementasi Aplikasi E-YANDUMAS

NO	WAKTU	KEGIATAN	HASIL MONITORING	TINDAK LANJUT	KET
1.	26-8-2025	Uji coba aplikasi oleh Action Leader & Mentor	Aplikasi berjalan sesuai rencana, fitur utama berfungsi baik	Perbaikan minor pada tampilan dashboard sesuai masukan mentor	Selesai
2.	27-8-2025	Pengesahan Buku Panduan Aplikasi E-Yandumas	Buku panduan dinyatakan lengkap dan disahkan	Distribusi buku panduan ke operator dan staf	Selesai
3.	28-8-2025	Bimtek penggunaan aplikasi E-Yandumas	Operator dapat menggunakan aplikasi dengan baik setelah pelatihan	Pendampingan lanjutan oleh Action Leader jika ada kendala teknis	Selesai
4.	29-8-2025	Sosialisasi aplikasi E-Yandumas kepada stakeholder internal	Stakeholder memahami manfaat aplikasi, dukungan penuh diberikan	Masukan integrasi dengan aplikasi lain ditindaklanjuti	Proses
5.	2-9-2025	Implementasi pembuatan akun operator & uji login	Seluruh akun berhasil dibuat dan diuji, staf bisa login	Pendampingan staf untuk membiasakan penggunaan menu aplikasi	Selesai
6.	3-9-2025	Input data pengaduan aspirasi Unras (arsip lama)	Data arsip lama berhasil diinput, terdokumentasi digital	Lakukan verifikasi ulang data agar akurat	Selesai
7.	4-9-2025	Input data pengaduan masyarakat perorangan (arsip lama)	Data individu berhasil diinput, dapat diakses via aplikasi	Cek kelengkapan data dan konsistensi entry	Selesai
8.	8-9-2025	Input pengaduan masyarakat via	Input berjalan baik, Kadivhumas beri evaluasi fitur	Rencana pengembangan fitur WhatsApp	Selesai

NO	WAKTU	KEGIATAN	HASIL MONITORING	TINDAK LANJUT	KET
		surat + Monitoring Kadivhumas	WhatsApp notifikasi progres	otomatis	
9.	9-9-2025	Input lanjutan data surat + Monitoring Karo PID	Data surat terinput, Karo PID evaluasi integrasi dengan e-laporan	Integrasi otomatis laporan dengan E-Laporan disiapkan	Selesai
10.	10-9-2025	Pelayanan pengaduan Unras + Sosialisasi tracking	Pengadu puas, bisa pantau progres via aplikasi	Sosialisasi tracking diperluas ke masyarakat lain	Selesai
11.	11-9-2025	Pembuatan surat terusan melalui integrasi e-office	Surat terusan berhasil dibuat digital, alur lebih cepat	Evaluasi integrasi agar lebih stabil	Selesai
12.	12-9-2025	Input feedback progres dari satker terkait	Feedback terekam di aplikasi, transparansi meningkat	Monitoring konsistensi input feedback	Selesai
13.	13-9-2025	Input progres penanganan aduan agar bisa ditracking masyarakat	Progres terbaru dapat diakses real-time oleh pengadu	Pendampingan operator untuk update rutin progres	Selesai

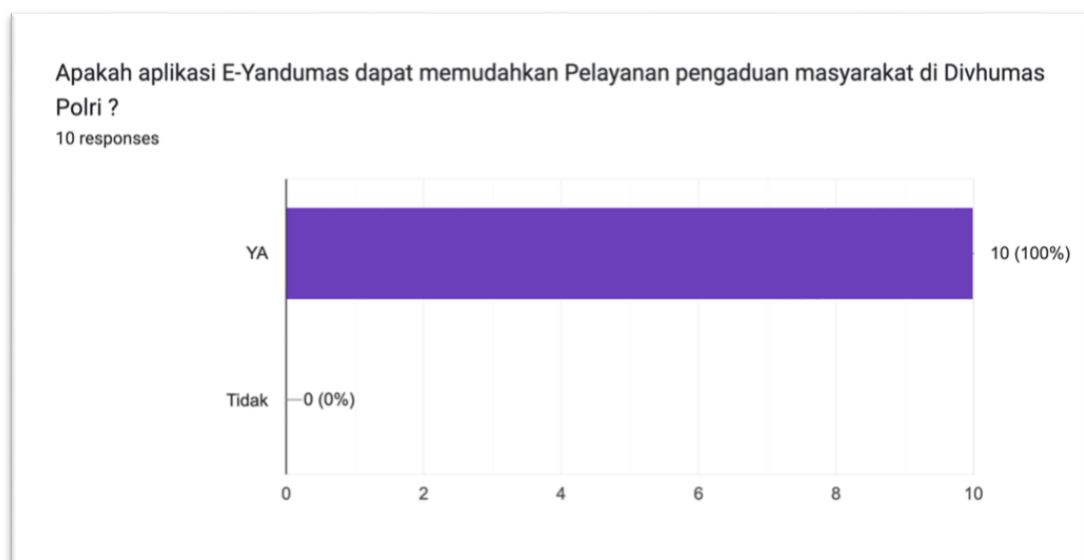
- 2) Evaluasi Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui manfaat dan aksi perubahan yang dilaksanakan pada tanggal 15 September 2025, action leader, mengadakan wawancara terhadap operator dengan 10 (sepuluh) pertanyaan dan saran untuk pengembangan aplikasi berikut ini isi dari wawancara, kuisisioner dapat diakses melalui link :

<https://forms.gle/4xEGsznkikvGbocg7>

Tabel 12. Evaluasi kuesioner menggunakan wawancara.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		JAWABAN KESIMPULAN (10 RESPONDEN)	KET
		YA	TIDAK		
1.	Apakah aplikasi E-Yandumas dapat memudahkan Pelayanan pengaduan masyarakat di Divhumas Polri ?	10	0	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi dapat memudahkan pelayanan pengaduan masyarakat	
2.	Apakah aplikasi E-Yandumas memberikan informasi yang mudah dipahami ?	8	2	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi memberikan informasi yg mudah dipahami	
3	Apakah aplikasi E-Yandumas mudah digunakan ?	9	2	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi mudah digunakan	
4	Apakah aplikasi E-Yandumas memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan Pelayanan pengaduan masyarakat di Divhumas Polri ?	10	0	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Yandumas memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengaduan masyarakat	
6	Apakah aplikasi E-Yandumas memudahkan dalam tracking proses pengaduan yang dilayangkan ?	9	1	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Yandumas memudahkan dalam tracking pengaduan masyarakat?	
7	Apakah aplikasi E-Yandumas dapat membantu dalam Menampung Aspirasi operator Baganev Ro PID Divhumas Polri ?	9	1	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Yandumas dapat membantu	

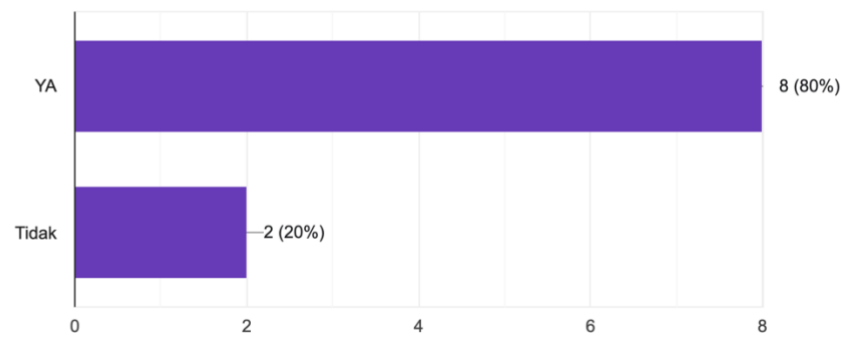
				dalam Menampung Aspirasi operator Baganev Divhumas	
8	Apakah aplikasi E-Yandumas dapat memudahkan proses input maupun pengolahan data ?	9	1	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Yandumas dapat memudahkan proses input maupun pengolahan data	
9	Apakah aplikasi E-Yandumas yang digunakan menghasilkan data yang dibutuhkan oleh Divhumas Polri ?	9	1	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Yandumas yang digunakan menghasilkan data yang dibutuhkan oleh Divhumas.	
10	Apakah aplikasi E-Yandumas membantu dalam pengawasan penanganan aduan masyarakat di Divhumas Polri ?	8	2	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Yandumas membantu dalam pengawasan	





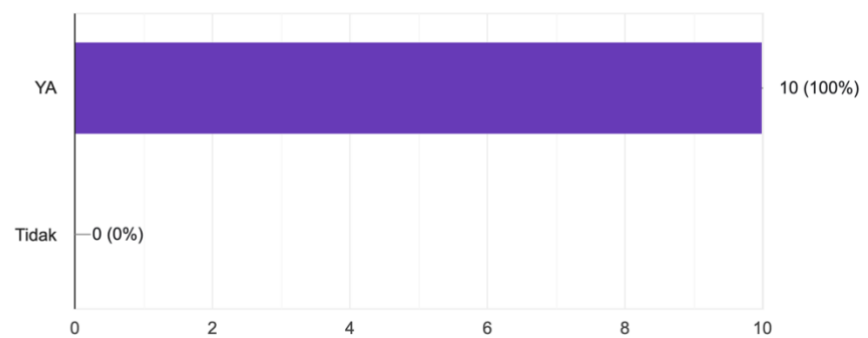
Apakah aplikasi E-Yandumas mudah digunakan ?

10 responses



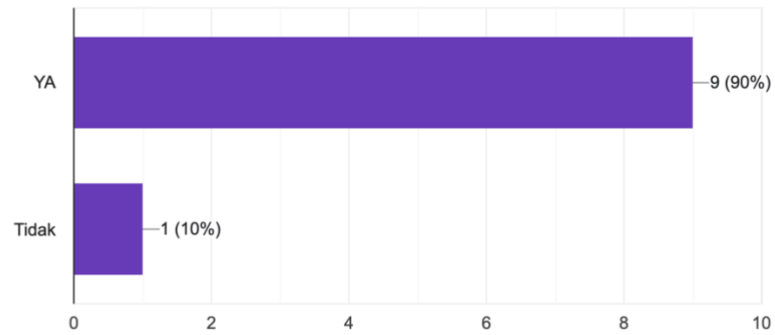
Apakah aplikasi E-Yandumas memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan Pelayanan pengaduan masyarakat di Divhumas Polri ?

10 responses



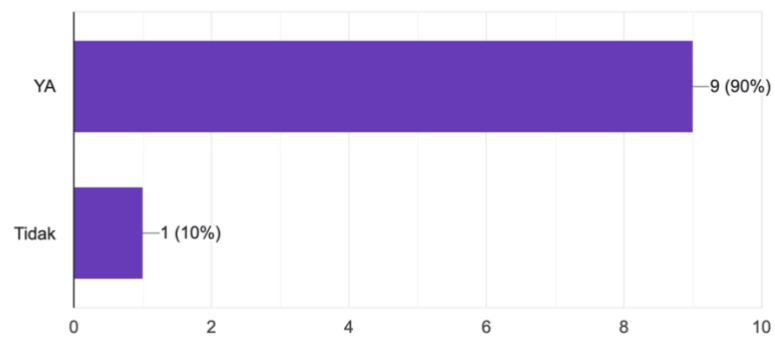
Apakah aplikasi E-Yandumas memudahkan dalam tracking proses pengaduan yang dilayangkan ?

10 responses



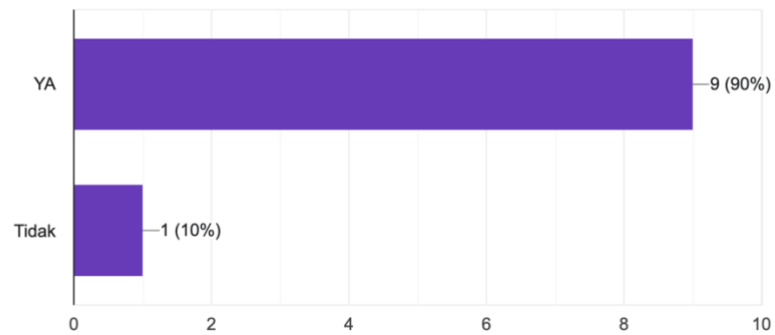
Apakah aplikasi E-Yandumas dapat membantu dalam Menampung Aspirasi operator Baganev Ro PID Divhumas Polri ?

10 responses



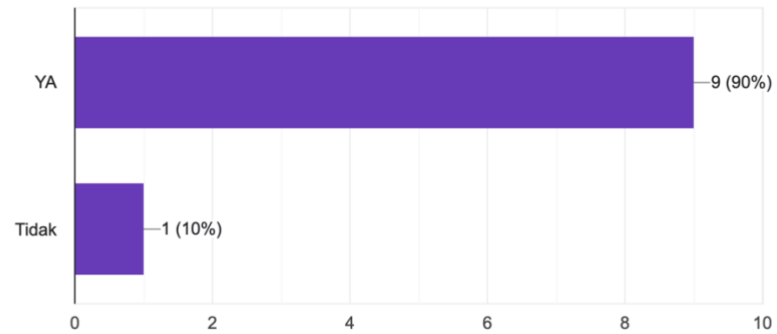
Apakah aplikasi E-Yandumas dapat memudahkan proses input maupun pengolahan data ?

10 responses



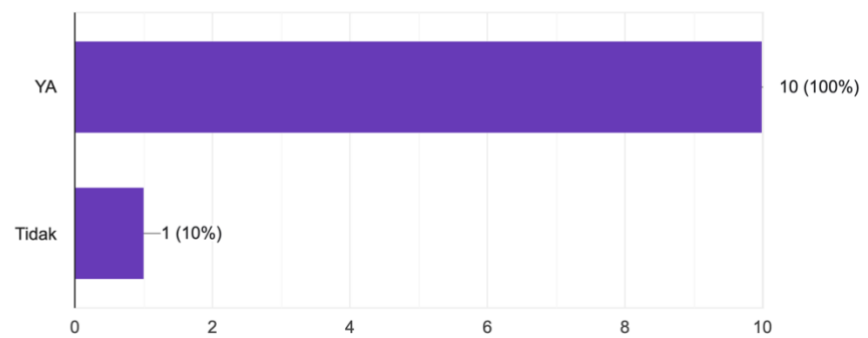
Apakah aplikasi E-Yandumas yang digunakan menghasilkan data yang dibutuhkan oleh Divhumas Polri ?

10 responses



Apakah aplikasi E-Yandumas yang digunakan menghasilkan data yang dibutuhkan oleh Divhumas Polri ?

10 responses



Gambar 16.Hasi Data Evaluasi E-Yandumas

Perbedaan sebelum dan sesudah aksi perubahan

Tabel 13. Perbedaan Sebelum dan Sesudah Aksi Perubahan

NO.	KETERANGAN	
	SEBELUM	SESUDAH
1	Pengelolaan aduan masyarakat dilakukan manual menggunakan formulir tulis tangan dan WhatsApp. Arsip tidak seragam, sulit ditelusuri, dan rawan tercecer.	Aduan masuk melalui sistem ticketing berbasis web, terdigitalisasi, seragam, mudah dilacak, dapat diakses kembali, dan terdokumentasi dengan baik.
2	Pimpinan tidak dapat memantau jumlah, status, atau progres laporan secara cepat. Rekapitulasi dilakukan manual sehingga lambat dan tidak menyeluruh.	Tersedia dashboard rekapitulasi real-time yang menampilkan jumlah, status, progres, dan tren pengaduan untuk monitoring kinerja layanan publik.
3	Setiap laporan pengaduan dicetak, difotokopi, diarsipkan fisik, dan dilaporkan manual: - Kertas & print: 5 hlm x 120 laporan = 600 lembar → Rp300.000 - Biaya ATK lain: Rp300.000 - Transport laporan ke pimpinan/satker (kurir internal): Rp25.000 x 120 = Rp3.000.000 Total estimasi biaya operasional per tahun: ± Rp3.600.000	Dengan E-Yandumas, seluruh arsip dan laporan terekam secara digital. Kebutuhan ATK, kertas, cetak, dan transportasi dihilangkan. Efisiensi biaya tahunan: Rp0,- (penghematan Rp3.600.000 per tahun).
4	Masyarakat tidak mengetahui progres aduan yang disampaikan, sering merasa tidak ditindaklanjuti.	Masyarakat dapat memantau status aduan secara langsung melalui sistem E-Yandumas, dengan rencana pengembangan notifikasi otomatis via WhatsApp sebagai bentuk transparansi dan responsifitas layanan.

3) Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi dalam aksi perubahan

Berdasarkan hasil penilaian dari peserta dan mentor terhadap proses pengembangan kompetensi yang merepresentasikan aspek sikap dan perilaku peserta pelatihan kepemimpinan mencakup 3 (tiga) komponen kompetensi, sebagai berikut :

a) Penilaian Sikap Perilaku


Berdasarkan rekap hasil penilaian diri peserta dan mentor terhadap proses pengembangan kompetensi yang merepresentasikan aspek sikap dan perilaku peserta pelatihan kepemimpinan, sebagai berikut:


REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	: SAEFULOH, S.H., M.S.I.		Nama Mentor	: KOMBES POL HARRY GOLDENHARDT. S, S.I.K., M.Si.	
NRP	: 198212242005011002		NIP:	: 71010252	
Jabatan	: PAMIN YANDUAN BAGANEV RO PID		Jabatan	: Pih KABAG ANEV RO PID DIVHUMAS	
Instansi	: POLRI		Instansi	: POLRI	
Program	: PKA				
	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub
Peserta	8,50	8,20	8,40	8,37	Baik
Mentor	8,50	8,60	8,40	8,50	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,50	8,48	8,40	8,46	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9.00-10	Istimewa		8,46		
7-8.99	Baik		Kualifikasi:		
5-6.99	Cukup		Baik		
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

Gambar 21. Rekap nilai awal sikap perilaku

Tabel 14. Pengembangan Kompetensi diri

NO	KEGIATAN	WAKTU	URAIAN
1.	Webiner <i>Hypno Public Speaking</i>	28 Juli 2025 Melalui zoom	<p>Webinar terkait <i>Hypno Public Speaking</i> , <i>Action leader</i> mendapatkan keterampilan yang sangat penting dalam berbagai bidang kehidupan, mulai dari dunia pendidikan, pekerjaan, organisasi, hingga kepemimpinan. Namun, tidak sedikit orang yang merasa cemas, takut, atau bahkan panik ketika harus tampil di depan publik. Di sinilah <i>Hypno Public Speaking</i> menjadi solusi. <i>Hypno Public Speaking</i> adalah teknik berbicara di depan umum yang menggabungkan ilmu komunikasi, psikologi, dan hipnosis untuk mengelola rasa takut, meningkatkan rasa percaya diri, serta membangun kedekatan emosional dengan audiens secara efektif. Teknik ini bukan tentang “menghipnotis” orang secara mistis, melainkan menggunakan <i>suggestion</i> atau sugesti positif kepada diri sendiri (<i>autosugesti</i>) dan kepada audiens, dengan pendekatan komunikasi bawah sadar (<i>subconscious communication</i>). <i>Hypno Public Speaking</i> adalah Menghilangkan rasa gugup dan takut saat tampil, Meningkatkan kepercayaan diri</p>

			 <p>dan kendali diri di depan audiens, Membantu pembicara menyampaikan pesan secara lebih menyentuh dan efektif, Mengaktifkan komunikasi bawah sadar untuk membangun pengaruh dan kedekatan dan Meningkatkan kemampuan persuasi dalam menyampaikan ide atau gagasan. Hypno Public Speaking sangat dibutuhkan action leader dalam menangani pengaduan masyarakat sehingga agar pesan yang disampaikan bisa diterima dengan lebih mendalam dan menyentuh emosi yang membuat pengaduan.</p>
	<p>Webiner kepemimpinan struktural <i>leadership and communication skill</i></p>	<p>27 Juli 2025</p>	<p>kepemimpinan struktural <i>leadership and communication skill</i> menekankan pentingnya kemampuan seorang pemimpin dalam mengelola, memotivasi, serta mengarahkan anggota tim melalui komunikasi yang efektif. Seorang pemimpin dituntut tidak hanya mampu mengambil keputusan, tetapi juga memastikan pesan, instruksi, maupun kebijakan dapat dipahami secara jelas, cepat, dan tepat sasaran. Di lingkungan Divhumas Polri khususnya pada Yandumas, kemampuan kepemimpinan dan komunikasi yang baik menjadi</p>

			<p>penopang keberhasilan pelaksanaan tugas kehumasan.</p> 
2.	<p>pelatihan kepemimpinan struktural <i>The Power of You</i></p>	<p>2 Agustus 2025</p>	<p>Materi pelatihan kepemimpinan struktural <i>The Power of You</i> berfokus pada penguatan kesadaran diri, potensi individu, dan daya pengaruh personal yang dimiliki oleh setiap pemimpin. Konsep ini menekankan bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh kemampuan personal pemimpin untuk memberdayakan dirinya dan memberi energi positif bagi orang lain. Pemimpin yang memahami <i>The Power of You</i> mampu menginspirasi, memotivasi, dan menyalurkan kekuatan pribadi untuk mendorong perubahan.</p> <p>Dalam konteks Pelayanan Kehumasan, konsep ini sangat relevan khususnya Yandumas karena pemimpin yang sadar akan kekuatan dirinya akan mampu menginisiasi inovasi digital sebagai wujud kontribusi nyata terhadap organisasi.</p>



nir	: 190212242000011002	nir	: 11010202		
Jabatan	: PAMIN YANDUAN BAGANEV RO PID	Jabatan	: Pih KABAG ANEV RO PID DIVHUMAS		
Instansi	: POLRI	Instansi	: POLRI		
Program	: PKA				
Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Mentor	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Istimewa	Istimewa	Istimewa	Istimewa	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9,00-10	Istimewa	9,00			
7-8,99	Baik				
5-6,99	Cukup				
3-4,99	Kurang				
1-2,99	Sangat Kurang	Kualifikasi: Istimewa			

Gambar 22. Rekap nilai akhir sikap perilaku

Nilai akhir 9,00 diraih dengan kualifikasi istimewa berdasarkan penilaian sikap perilaku terhadap diri sendiri. Oleh karena itu, rekomendasi mengenai pengembangan diri didasarkan pada kegiatan yang terukur pada saat peserta melakukan perubahan perilaku, dengan bimbingan dan dukungan, sebagai persiapan pengayaan sikap perilaku untuk jabatan pimpinan yang lebih tinggi sehingga harus dibekali dengan pengayaan untuk mengembangkan potensi individu yang dimiliki.

b. Pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan


Selain mengembangkan kompetensi diri sendiri, action leader juga mengembangkan kompetensi stakeholder terkait agar inovasi dapat terlaksana harmonis dan berkelanjutan, berikut ini merupakan upaya yang telah dilakukan oleh action leader untuk mengembangkan kompetensi stakeholder, sebagai berikut:

Tabel 15. Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

NO	STAKEHOLDER	KEBUTUHAN KOMPETENSI	KEGIATAN
a.	Stakeholder eksternal	Kemampuan menggunakan Aplikasi E-Yandumas untuk mengetahui dan membuka laporan hasil seleksi Dikbangspes Polri.	Sosialisasi kebijakan penggunaan Aplikasi E-Yandumas kepada eksternal
b.	Stakeholder internal	1) Kemampuan menggunakan fitur. 2) kemampuan untuk menyampaikan informasi terkait fitur.	Sosialisasi dan Briefing kepada Stakeholder internal.
c.	Stakeholder internal (operator)	1) Maintenance penggunaan sistem informasi 2) Pengolahan data Pengaduan Masyarakat. 3) Penyajian laporan hasil pengolahan data di aplikasi.	Bimtek selama 1 hari dan pendampingan pada saat implementasi aksi perubahan

4) Keterkaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan

Tabel 16. Keterkaitan Mata Kuliah Pilihan dengan Aksi Perubahan

NO	KEGIATAN	WAKTU	URAIAN
	Pembelajaran online melalui ASN Berpijar.	9 September 2025	<p>Program pembelajaran Berfikir kritis dapat memberikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Keterampilan, secara spesifik meningkatkan keterampilan kognitif dan non-kognitif ASN, termasuk kemampuan analisis dan evaluasi yang merupakan inti dari berpikir kritis. 2. Peningkatan kemampuan untuk menyusun kebijakan dan membuat keputusan yang lebih tepat berdasarkan analisis yang mendalam terhadap masalah yang kompleks. 3. Inovasi Berkelanjutan dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. 4. Pengembangan Soft Skill Lainnya, memperkaya soft skill penting lainnya seperti komunikasi efektif dan kepemimpinan, yang mendukung implementasi berpikir kritis dalam kerja tim. 

NO	KEGIATAN	WAKTU	URAIAN
	Pelatihan : Mengaktifkan Transformasi Digital di Sektor Pemerintahan (4 JP)	9 september 2025	<p>Pelatihan struktural kepemimpinan- Keterampilan Digital (Digital skill) dalam penyusunan kebijakan. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, transformasi digital telah menjadi kebutuhan yang mendesak bagi banyak sektor, termasuk pemerintahan. Digitalisasi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam layanan publik. tetapi juga untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Transformasi digital dalam pemerintahan bukan hanya sekedar perubahan teknologi, tetapi juga perubahan paradigma dalam cara pemerintahan berfungsi dan berinteraksi dengan masyarakat. Jika dilakukan dengan baik, e government memiliki potensi untuk membawa pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih berkualitas di masa depan.</p>  <p>Dari pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terkait dengan transformasi digital dalam rangka peningkatan kualitas SDM dalam hal ini Masyarakat dalam kaitannya dengan pemanfaatan Aplikasi.</p>

NO	KEGIATAN	WAKTU	URAIAN
			<p>Pelatihan Struktural Kepemimpinan materi Resiliensi diri (Self Resilience)</p> <p>Mendapatkan kemampuan dinamis untuk mengatasi stres dan kesulitan secara adaptif, mempertahankan fungsi psikologis dan fisik, serta bangkit kembali dari kegagalan untuk mencapai tujuan. Belajar untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan diri, mengenali situasi stres, dan menerapkan strategi seperti fleksibilitas kognitif dan membangun hubungan sosial untuk membangun ketahanan diri dalam peran kepemimpinan.</p>  <p>The certificate is titled 'SERTIFIKAT' and is issued to 'SAEFULOH'. It certifies the completion of the 'Pelatihan Struktural Kepemimpinan - Resiliensi Diri (Self Resilience) (2 JP)' on 'Jakarta, 9 September 2023'. The certificate is signed by 'Erna Irawati' and includes a QR code.</p>

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terlaksananya aksi perubahan “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Divhumas Polri melalui Aplikasi E-Yandumas” berhasil sesuai milestone dengan dukungan penuh dari sponsor, mentor, coach, tim efektif, serta stakeholder internal maupun eksternal.
2. Implementasi E-Yandumas mentransformasikan pola kerja manual menjadi sistem digital yang lebih profesional, transparan, akuntabel, dan real-time.
3. Nilai tambah bagi organisasi yang dicapai antara lain:
 - Efisiensi biaya operasional dengan penghematan ± Rp3,6 juta per tahun.
 - Tertib administrasi arsip digital yang mudah ditelusuri.
 - Meningkatnya kepercayaan publik melalui fitur *tracking* aduan.
 - Tersedianya data valid dan dashboard real-time untuk pimpinan.
4. Dampak terhadap stakeholder: meningkatnya keterlibatan stakeholder internal (Kadivhumas, Karo PID, Kabag Anev, tim teknis) serta eksternal (masyarakat, satker/satwil, Komisi Informasi) dalam implementasi layanan pengaduan digital.
5. Aksi perubahan ini mendukung percepatan Reformasi Birokrasi Tematik (RBT), khususnya digitalisasi layanan publik dan penerapan prinsip good governance.

B. Rekomendasi

1. Agar aplikasi E-Yandumas tetap berjalan dan berkembang, perlu dukungan kelembagaan dan kebijakan melalui SK Kadivhumas/Kapolri sebagai sistem resmi layanan pengaduan masyarakat Polri.
2. Diperlukan dukungan anggaran berkelanjutan melalui DIPA Divhumas Polri untuk pemeliharaan server, keamanan data, dan pengembangan fitur, serta peningkatan infrastruktur teknologi.
3. Pengembangan fitur lanjutan yang direkomendasikan:
 - Notifikasi otomatis progres aduan melalui WhatsApp/email.
 - Integrasi penuh dengan e-Office, e-Laporan, dan sistem Polri lainnya.
 - Analytic Intelligence Dashboard untuk analisis tren pengaduan.
 - Fitur multimedia (video/audio) pada proses pengaduan.
4. Peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan tentang penggunaan aplikasi, data governance, dan literasi digital.
5. Perluasan sosialisasi aplikasi E-Yandumas ke seluruh satker/satwil Polri dan masyarakat luas melalui media sosial, website resmi, dan kampanye publik.
6. Monitoring dan evaluasi berkala (triwulan dan tahunan) untuk menilai efektivitas aplikasi, dengan melibatkan feedback masyarakat dan stakeholder eksternal.

Bandung, September 2025

ACTION LEADER



SAEFULOH, S.H., M.S.I
NOSIS. 20250507022129

VI. DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;

Keputusan Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 6 tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan

Keputusan Kepala LAN RI Nomor : 1/K.1.PDP.07/2023 Tanggal 2 Januari 2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan

Keputusan Kepala LAN RI Nomor : 2/K.1.PDP.07/2023 Tanggal 2 Januari 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan

Peraturan Kapolri No 16 Tahun 2010 Tentang Tatacara Layanan Informasi Publik di Lingkungan Polri

Peraturan Kadivhumas Polri No. 1 Tahun 2024 Tentang SOP Di Divhumas Polri

Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri, 2024. LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN Ahmad Affandi S.Kom. "Sistem Penempatan Dikbangum Polri Yang Terintegrasi Pada Bagmutjab Robinkar SSDM Polri", Bandung.

Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri, 2024. LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN Widya Astuti, S.T., MPSDA." Optimalisasi Aplikasi BIGDATA Melalui Penambahan Fitur Sistem Informasi Jaringan Irigasi (SI-JAGA) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung", Bandung.