

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN
SISTEM PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT
(SIMPELMAS) DILINGKUNGAN POLDA SULTRA



Oleh :

NAMA : SYARIF HAFANDI, S.Kom
NOSIS : 20230207021174

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
ANGKATAN VIII T.A. 2023

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

SISTEM PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT (SIMPELMAS) DILINGKUNGAN POLDA SULTRA

PESERTA PELATIHAN :

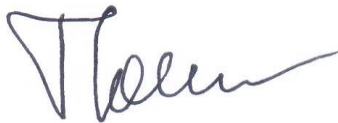
NAMA : SYARIF HAFANDI, S.Kom

NOSIS : 20230207021174

Telah Disetujui Pada Tanggal : Juni 2023

Di Puskmin Lemdiklat Polri Bandung

Coach



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.
PEMBINA 19781128200811001

Mentor



SENI PABESAK, S.H.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 7610113

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

**PENJELASAN COACH
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA**

Nama Peserta Pelatihan : SYARIF HAFANDI, S.Kom
Nosis : 20230207021174

Saya menilai peserta Sangat Mampu/ ~~Mampu/ Kurang Mampu/ Tidak Mampu~~ melaksanakan Laporan Aksi Perubahan dengan penjelasan sebagai berikut :

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

Bandung, Juni 2023

Coach



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.
PEMBINA 19781128200811001

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN COACH

PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Nama Peserta Pelatihan : SYARIF HAFANDI, S.Kom
Nosis : 20230207021174
Instansi : BID TIK POLDA SULTRA
Nama Coach : PEMBINA NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.

N O	JUDUL AKSI PERUBAHAN	MATA PELATI HAN	JALUR PEMBEL AJARAN	HUBUNGAN DENGAN AKSI PERUBAHAN	SUMBER PEMBELAJA RAN
1	2	3	4	5	6
1	SISTEM PENGADUAN LAYAN MASYARAKAT (SIMPELMAS) BID TIK POLDA SULTRA	PEMOG RAMAN OPERA SIONAL KOMPU TER	Webinar	Meningkatkan kemampuan dan terampil dalam operasional sistem komputer, yang sangat menunjang dalam aksi perubahan pembuatan aplikasi SIMPELMAS	Diluar LMS (Glints Expert Class)

Bandung. Juni 2023

COACH



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.
PEMBINA 19781128200811001

**PENJELASAN MENTOR
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA**

Nama Peserta Pelatihan : SYARIF HAFANDI, S.Kom
Nosis : 20230207021174

Saya menilai peserta Sangat Mampu/ ~~Mampu/ Kurang Mampu/ Tidak Mampu~~ melaksanakan Laporan Aksi Perubahan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Memiliki identifikasi masalah menggunakan metode *gap analysis* yang diperkuat dengan data kualitatif dan kuantitatif
2. Memiliki inovasi berupa “Aplikasi Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS)”
3. Memiliki pentahapan atau milestone yang detil dan jelas
4. Memiliki identifikasi stakeholder yang lengkap dan jelas.

Kendari, Juni 2023

MENTOR



SENI PABESAK, S.H.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76101137

ABSTRAKSI

Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) bertujuan untuk membentuk kompetensi kepemimpinan tingkat administrator yaitu kemampuan mengkolaborasikan sumber daya yang ada pada unit kerja dalam rangka meningkatkan kinerja personel dan unit kerja terkait. Salah satu faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik yang professional dan modern adalah dengan meningkatkan kinerja unit organisasi. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi membuat action leader membuat suatu inovasi terkait dengan strategi peningkatan pelayanan masyarakat berbasis aplikasi web di wilayah hukum Polda Sultra. Dimana dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan khususnya di wilayah hukum Polda Sultra dengan lebih cepat, akurat dan efisien, hal tersebut yang melatar belakangi aksi perubahan ini dengan judul "*Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS) di Lingkungan Polda Sultra*".

Sistem pelayanan ini diharapkan mempermudah bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan terhadap pihak kepolisian khususnya di wilayah Hukum Polda Sultra. dapat dilakukan dengan cepat, akurat dan efisien dengan sisitem online.

Kata Kunci : *Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS)
Dilingkungan Polda Sultra.*

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT Yang Maha Kuasa karena atas rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan di lingkungan Polda Sultra. Rencana Aksi Perubahan sebagai salah satu tugas yang harus diselesaikan oleh peserta Diklat Kepemimpinan Adminstrator Angkatan VII dan VIII T.A 2023 dengan Judul “**SISTEM PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT (SIMPELMAS) DI LINGKUNGAN POLDA SULTRA**”

Keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan rencana aksi perubahan ini berkat adanya dukungan dan bimbingan baik secara moril maupun secara materil dari Kasatker/ Mentor, Kassubag, Coach, Staf Bid TIK Polda Sultra, dan rekan-rekan peserta Diklat Kepemimpinan Adminstrator Angkatan VII dan VIII T.A 2023.

Penulis menyadari bahwa rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan di lingkungan Polda Sultra yang dihasilkan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan rencana aksi perubahan yang penulis susun. Akhir kata semoga rencana aksi perubahan yang penulis buat dapat bermanfaat bagi organisasi.

Bandung, Juni 2023
ACTION LEADER



SYARIF HAFANDI, S.Kom
PENATA NIP. 198108052006041001

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Penjelasan Coach	ii
Penjelasan Coach pemilihan mata pelatihan pilihan	iii
Lembar Penjelasan Mentor	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Lampiran-lampiran	vii
Daftar tabel	viii
Daftar gambar	ix
Daftar grafik	x
BAB I PENDAHULUAN	1
a. Latar Belakang	1
1) Deskripsi Umum;	1
2) Tujuan;	10
3) Manfaat	10
b. Inovasi dan Output Aksi Perubahan	12
c. Ruang Lingkup	13
BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN	14
a. Roadmap atau Milestone proyek perubahan	14
1) Kegiatan;	14
2) Waktu pelaksanaan;	17
3) Tahapan rencana aksi perubahan	17
b. Stakeholder aksi perubahan	21
1) Internal;	22
2) Eksternal;	22
3) Peran, pengaruh dan intensitas.	22
c. Strategi Komunikasi	25
BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	30
a. Pemanfaatan Sumber Daya	30
1) Mobilisasi SDM;	30
2) Pengelolaan anggaran;	33
3) Pengelolaan sarana dan prasarana;	34
4) Startegi mengatasi masalah	34
b. Stakeholder	35
1) Dukungan Stakeholder;	35
2) Kuadran Stakeholder setelah aksi perubahan	38
c. Capaian Aksi Perubahan	38

1) Kesesuaian antara milestone dan implementasi;	38
2) Pencapaian hasil aksi perubahan.	41
3) Pelaksanaan strategi pengembangan kompetensi dalam Aksi Perubahan.....	66
4) Keterkaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan	69
BAB IV PENUTUP	71
a. Simpulan;	71
b. Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA	73

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- a. Berita acara penyerahan aksi perubahan;
- b. Pernyataan/dukungan stakeholder;
- c. Output yang dihasilkan;
- d. Pernyataan Keberlanjutan aksi perubahan di tandatangani oleh Kasatker, mentor dan peserta;
- e. Laporan harian dan mingguan / Log Activity
- f. Rencana Aksi Perubahan yang disetujui mentor dan coach

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Daftar Nama Personel Bid TIK.....	6
Tabel 1.2.	Tabel matriks berdasarkan kriteria USG.	8
Tabel 2.1	Waktu Pelaksanaan.....	17
Tabel 2.2	Tahapan Aksi Perubahan	18
Tabel 2.3	Tabel Peran, pengaruh dan intensitas.....	22
Tabel 3.1	Realisasi Anggaran Biaya.....	33
Tabel 3.2	Strategi mengatasi masalah.....	34
Tabel 3.3	Kesesuaian antara <i>Milestone</i> dan <i>Impelemetasi</i>	38
Tabel 3.4	Capaian hasil aksi perubahan.....	40
Tabel 3.5	Rekapitulasi hasil qusioner.....	59
Tabel 3.6	Daftar laporan aduan masuk	64
Tabel 3.7	Strategi pengembangan Kopetensi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Bid TIK Tipe A.....	3
Gambar 1.2. Struktur organisasi Subbidtekinfo	4
Gambar 1.3. Data Laporan masuk Bulan juni 2023.....	5
Gambar 1.4. Perangkat pendukung bid TIK	6
Gambar 1.5. Personel Bid TIK	7
Gambar 2.1. Peta Jaringan Netmap	26
Gambar 3.1. Pembentukan Tim Efektif	41
Gambar 3.2. Koordinasi ke Kabid TIK.....	43
Gambar 3.3. Koordinasi dengan Kasubbidtekinfo	44
Gambar 3.4. Koordinasi dengan Kasubbagemin	44
Gambar 3.5. Koordinasi dengan Ka SPKT	45
Gambar3.6. Koordinasi dengan Kasubbagemin Ditreskrimum.....	46
Gambar 3.7. Koordinasi dengan Kasubbagemin Bidkum.....	46
Gambar 2.8. Aplikasi SIMPELMAS	47
Gambar 3.9. Buku Panduan SIMPELMAS.....	50
Gambar 3.10. SOP Simpelmas.....	51
Gambar 3.11. Sosialisasi Aplikasi SIMPELMAS	52
Gambar 2.12. Penyerahan Produk Aksi Perubahan Ke Kabid TIK.....	54
Gambar 3.13. Penyerahan Produk Aksi Perubahan ke Kasubbidtekinfo.....	43
Gambar 3.14. Kuesioner aplikasi SIMPELMAS.....	56

DAFTAR GERAFIK

Gerafik 3.1. Hasil Quesioner.....	61
-----------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1.	Kuadran Stakeholder	28
Bagan 3.1.	Struktur Tim kerja Aksi Perubahan	30
Bagan 3.2.	Kuadran Stakeholder setelah Aksi Perubahan	37

BAB I PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

1. Deskripsi Umum

Reformasi Birokrasi adalah tuntutan yang dikehendaki oleh masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan aparatur Negara, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dan ketertiban, beberapa program pembaruan di tubuh Polri merupakan bagian dari reformasi birokrasi polri agar kedepannya Polri menjadi sebuah institusi yang baik, bersih, transparan, akuntabel, dan berwibawa. Semakin besarnya tuntutan bagi aparat kepolisian untuk mengedepankan good governance di setiap kinerjanya, dimana masyarakat menuntut adanya kinerja yang transparan dan akuntabel pada lembaga birokrasi.

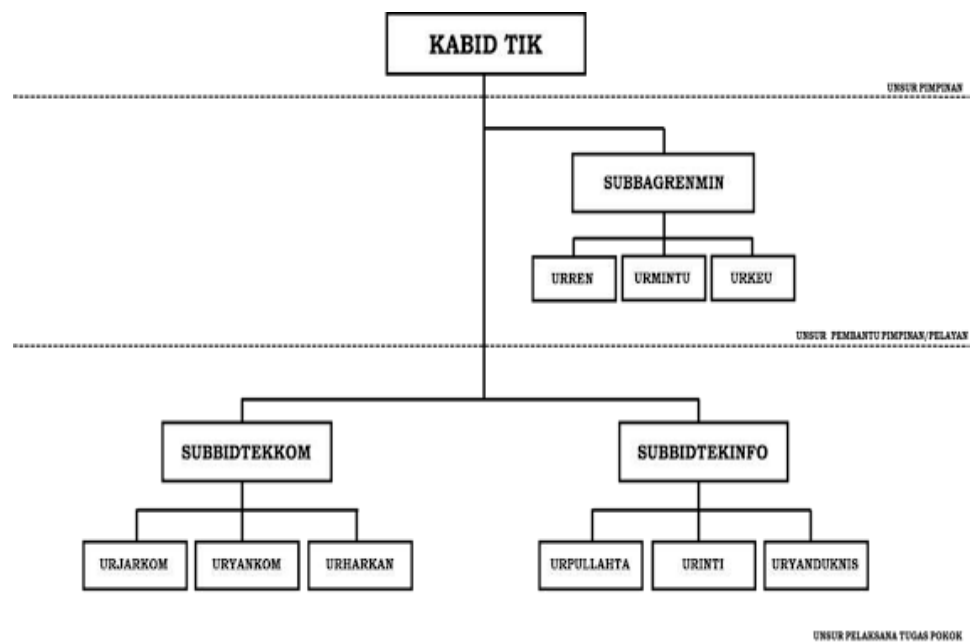
Sesuai dengan lampiran X peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang susunan organisasi dan tata kerja Kepolisian daerah, Bid TIK bertugas menyelenggarakan pembinaan teknologi informasi dan komunikasi ,pengumpulan dan pemngolahan data, serta penyajian informasi kamtibmas, dan pelayanan multimedia.

Dalam melaksanakan tugas Bid TIK menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerjadan anggaran, pengelolaan dan pembinaan manajemen personal, dan logistic, administrasi dan ketatausahaan, serta pengelolaan keuangan;
- b. Pembangunan, pembinaan, pemeliharaan jaringan komunikasi dan pengelolaan data, serta pelayanan telekomunikasi;
- c. Pembinaan penyelenggaraan sistem informasi mengikuti sentralisasi pengumpulan dan pengolahan data, pengamanan system, penyajian informasi dan dikumentasi, serta analisis dan evaluasi;
- d. Pembinaan dan penyelenggaraan pusat system informasi kantibmas, meliputi penyiapan dan penyajian data operasional dan pembinaan; dan
- e. Pemberian bimbingan, bantuan teknis penyelenggaraan TIK pada satuan organisasi di lingkungan Polda;

2) Struktur Organisasi

Gambar 1.1. struktur organisasi Bid TIK tipe A

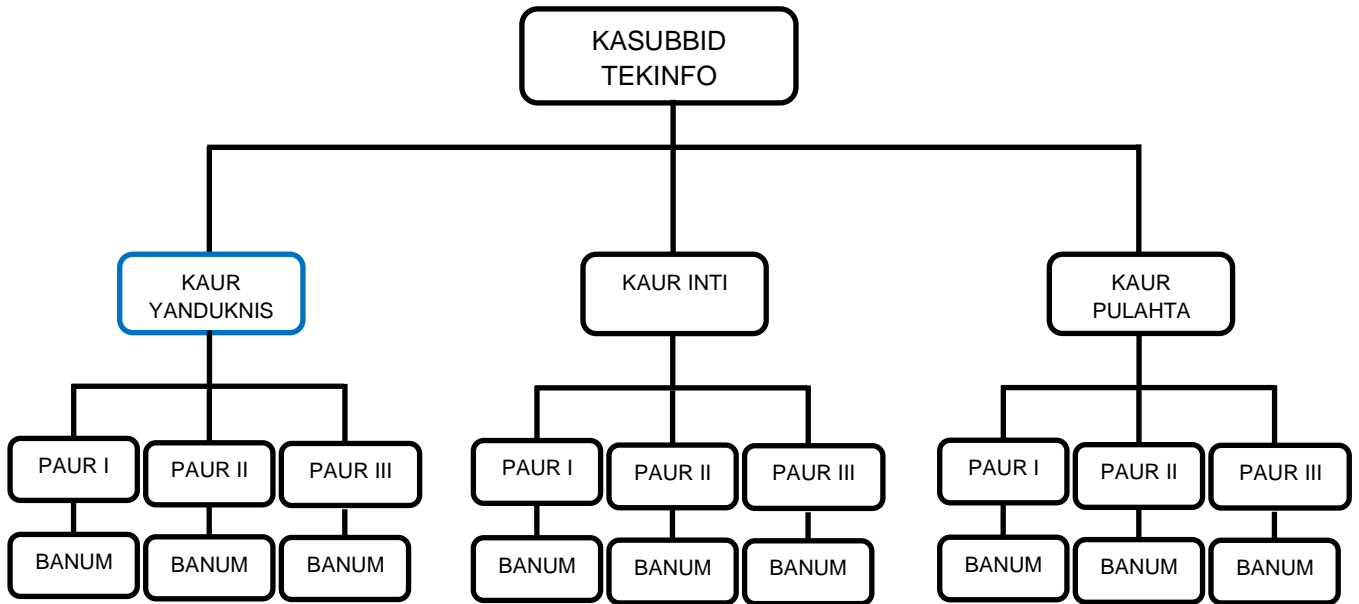


Subbidtekinfo bertugas membina dan menyelenggarakan system dan teknologi informasi yang meliputi pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi kamtibmas dan dokumentasi bidang operasional maupun pembinaan, serta teknologi informasi komunikasi yang berkaitan dengan sarana dan prasarana.

Dalam melaksanakan tugas, subbidtekinfo menyelenggarakan fungsi :

- a. Pembinaan dan pengendalian system dan teknologi informasi dilingkungan polda;
- b. Pembinaan dan penyelenggaraan system pengumpulan dan analisis data guna pengembangan data warehouse dengan memanfaatkan piranti lunak, piranti keras dan program aplikasi, dan keamanan system informasi;
- c. Pembinaan dan penyelenggaraan system penyajian informasi meliputi penyajian informasi dalam bentuk tertulis, audio, video, dan layanan multimedia dengan memanfaatkan piranti lunak, piranti keras, program aplikasi dan keamanan system informasi;
- d. Pembinaan dan pengembangan infrastruktur/saranan dan prasarana, meliputi piranti lunak, piranti keras, pengelolaan situs dan keamanan system informasi termasuk fungsi pemeliharaan dan perbaikannya; dan
- e. Pemberian pelayanan dukungan teknis dan mengembalikan system dan teknologi informasi kepada satfung / satwil.

Gambar 1.2. struktur organisasi Subbidtekinfo



Dalam melaksanakan tugas, subbidtekinfo dibantu oleh :

- a. Urpulahta, bertugas mengelola system informasi untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyajikan dan menyebarkan informasi termasuk penyajian data;
- b. Urinti, bertugas membina dan mngoprasikan infrastruktur teknologininformasi dilingkungan polda;
- c. Uryanduknis, bertugas membina dan mengendalikan manajemen layanan dibidang teknologi informasi di lingkungan Polda.

Secara struktur jabatan, action lider ditempatkan oleh pimpinan sebagai Ps. Kauryanduknis, yang bertugas membina dan mengendalikan manajemen layanan dibidang teknologi informasi dilingkungan Polda Sultra.

- 3) Kondisi saat ini
- a. Masyarakat dalam pengaduannya bersifat manual yaitu
Harus mendatangi SPKT Polda Sultra untuk melaporkan aduannya;

Gambar 1.3. Data laporan masuk bulan Januari 2023

IV. ANALISA DAN EVALUASI

1. Jumlah Pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan laporan / Pengaduan yang ditindak lanjuti dengan pembuatan Laporan Polisi (LP) selama bulan Januari 2023 sebanyak **67 LP**. Hal ini menunjukkan bahwa Polda Sultra menangani rata-rata 2 LP per hari.
2. Jumlah Laporan Polisi (LP) yang di distribusikan kepada Dit Reskrim umum Polda Sultra untuk bulan Januari 2023 sebanyak **34 LP**.
3. Jumlah Laporan Polisi (LP) yang di distribusikan kepada Dit Reskrim Khusus Polda Sultra untuk bulan Januari 2023 sebanyak **12 LP**.
4. Jumlah Laporan Polisi (LP) yang di distribusikan kepada Dit Res Narkoba Polda Sultra untuk bulan Januari 2023 sebanyak **18 LP**.
5. Jumlah Laporan Polisi (LP) yang di distribusikan kepada Dit Lantas Polda Sultra untuk bulan Januari 2023 **Nihil**.

Gambar 1.3. Data laporan masuk bulan Januari 2023

6. Jumlah Laporan Polisi (LP) yang di distribusikan kepada Dit Samapta Polda Sultra untuk bulan Januari 2023 sebanyak **3 LP**.
7. Jumlah Laporan Polisi (LP) yang di distribusikan kepada Dit Polair Polda Sultra untuk bulan Januari 2023 sebanyak **Nihil**
8. Jumlah Pelayanan masyarakat dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) yang dibuat / ditangani oleh SPKT Polda Sultra untuk bulan Januari 2023 sebanyak **67 SKKB**.
9. Pelayanan Penerimaan Laporan / Pengaduan serta pembuatan surat keterangan kehilangan barang / surat penting berjalan dengan lancar dan tidak ada kendala walaupun dengan jumlah personil SPKT yang terbatas.

- b. Untuk di Bid TIK blum ada sarana dan prasarana yang memadai (software dan hardware)

Gambar 1.4. perangkat pendukung Bid TIK



- c. Keterbatasan kemampuan SDM personal Bid TIK yang mumpuni di bidang IT

Tabel 1.1. Daftar nama personel Bid TIK

No	Nama	Dik Um	Dik bang IT
1	H. HENDRIK WIDYANA, SIK	SI KEPOLISIAN	
2	SENI PABESAK, SH	S1 HUKUM	
3	WISYE SUSANE, SE	S1 EKONOMI	
4	SYARIF HAFANDI, S.KOM	S1 KOMPUTER	
5	MUHAMAD IDRIS, S.H	S1 HUKUM	
6	SASONGKO DUMADI	SMA	
7	MUHLISIN	SMA	√
8	JONI MUNAWIR	SMA	
9	NYOMAN SUMAR BAWA	SMA	√

10	ALGHAZALI LA RANTI	SMA	
11	RANDI SAPUTRA	SMK	
12	AHMAD MUHARI	SMK	
13	MUHAMAD REINAL	SMK	
14	SUKAM DANI, S.IKom	SMK	
15	HASLIN	SMK	
16	ZULKIPLI	SMK	
17	ARIF RAHMAN	SMK	
18	KARUNIA DISATRA, S.PDI	S1 AGAMA	
19	SAHARUDDIN	SMK	√
20	AHMAD NAUFAL	SMK	
21	YUSRIL	SMK	
22	ZM AKBAR H	SMK	
23	ARIA KINANSIS	SMK	
24	HASDIR	SMK	
25	SUFRI S	SMK	√
26	FAHMI JALIL	SMK	
27	HERCIS BALONGGA	SMK	
28	IRSAD	SMK	
29	SARDIL	SMK	
30	EVITA	SMK	
31	ZULJALALI WALIKROM	SMK	
32	RESKI MEI	SMK	√
33	TAUFIK HIDAYAT	SMK	
34	JOSUA	SMA	

Gambar 1.5. Personel Bid TIK



1. Kondisi yang di harapkan
 - a. Adanya akses yang memudahkan bagi masyarakat Ketika akan melakukan pengaduan kepada pihak kepolisian khususnya di lingkungan Polda Sultra;
 - b. Adanya sarana dan prasarana pendukung (software dan hardware) di fungsi TIK Polda Sultra yang memadai;
 - c. Personal Bid TIK mampu mengikuti perkembangan teknologi dan informasi dengan baik dan mumpuni dalam bidang IT.

5. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan action leader Terkait informasi dalam pelayanan masyarakat dilingkungan Polda Sultra ada beberapa permasalahan sebagai berikut :

- 1) Dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat untuk sekarang ini masih bersifat manual terutama pelayanan yang bersifat pengaduan dimana masyarakat harus datang langsung ke SPKT Polda Sultra
- 2) Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai (Software dan hardware)
- 3) Keterbatasan kemampuan SDM personal Bid TIK yang mumpuni di bidang IT

Berdasarkan analisa situasi dapat dirumuskan beberapa permasalahan terpilih sebagai prioritas masalah yang akan diberikan perhatian utama dalam upaya pemenuhannya. Penetapan prioritas masalah dilakukan dengan menggunakan Metode USG :

Tabel 1.2. Tabel Matriks Pemecahan Masalah Metode USG

No	Prioritas Masalah	Kriteria			Total	Rangking
		U	S	G		
1.	Belum adanya sarana bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan secara online	5	5	5	15	1

2.	Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai (Software dan hardware)	4	5	3	12	2
3.	Keterbatasan kemampuan SDM personal Bid TIK yang mumpuni di bidang IT	3	4	3	10	3

Keterangan :

Urgency, yaitu dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan.

Seriuosness, yaitu dengan melihat dampak masalah tersebut terhadap produktifitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan, membahayakan sistem atau tidak.

Growth, yaitu tingkat perkembangan masalah apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah.

Dari hasil penentuan bobot melalui metode USG diatas diketahui bahwa masalah pokok yang dominan adalah **“Belum adanya akses secara online bagi masyarakat untuk pengaduan di lingkungan Polda Sultra terkait layanan pengaduan Masyarakat”**, Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara mudah, cepat dan efisien di lingkungan Polda Sultra, diperlukan adanya perubahan/inovasi untuk peningkatan kinerja melalui pembuatan Aplikasi berbasis online sehingga dapat meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Polri Khususnya di Polda Sultra.

Dengan aksi perubahan Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat akan memberikan nilai tambah bagi organisasi dan jika diterapkan dalam oragnisasi Polda Sultra mendapatkan beberapa nilai tambah antara lain :

- a) Efisiensi waktu bagi masyarakat yang akan melakukan melaksanakan aduannya yang sebelumnya bisa 2 jam bisa menjadi 10 menit.
- b) Adanya efisiensi anggaran sebesar Rp 4.000.000,00 melalui pengurangan biaya ATK, yang selama ini dianggarkan setiap tahunnya sebesar Rp 13.680.000,00.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan dan seiring dengan Program Prioritas Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia “Presisi”, yaitu terkait penataan kelembagaan, perubahan teknologi Kepolisian modern di era *Police 4.0* dan mewujudkan pelayanan publik Polri yang terintegrasi maka peserta ingin melakukan Aksi Perubahan dengan judul “SISTEM PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT (SIMPELMAS) DI LINGKUNGAN POLDA SULTRA”.

2. Tujuan

- 1) Tahap *off campus* selama 60 hari

Adapun tujuan yang ingin di capai pada tahap ini adalah :

- a) Terwujudnya simpelmas
 - b) Terbentuknya manual book
 - c) Tersusunya SOP simpelmas
 - d) Tersosialisasinya simpelmas
 - e) Terdistribusinya 10 pengaduan masyarakat ke fungsi terkait
 - f) Meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian Khususnya di lingkungan polda sultra
- 2) Tahap pasca pelatihan
 - a) Maintenance simpelmas
 - b) Monitoring simpelmas

- c) Terdistribusinya 30 pengaduan masyarakat ke fungsi terkait
- d) Tingkat kepuasan masyarakat semakin tinggi terhadap kinerja kepolisian khususnya di polda Sultra.

3. Manfaat

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2015, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 18 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kemenpan RB dan Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Sebagaimana telah dicanangkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 5 Desember 2022 tentang Program Reformasi Birokrasi Tematik. Reformasi Birokrasi Tematik merupakan strategi baru dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 yang memiliki waktu pelaksanaan hingga tahun 2024. Dengan waktu yang terbatas, ditetapkan empat tema pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tematik, yaitu :

- a. pengentasan kemiskinan;
- b. peningkatan investasi;
- c. digitalisasi administrasi pemerintahan;
- d. serta percepatan prioritas aktual presiden.

Pemerintah terus mendorong percepatan digitalisasi birokrasi diberbagai sektor guna memberikan pelayanan masyarakat yang cepat, efektif, dan efisien. Kaitan aksi perubahan ini dengan Reformasi Birokrasi Tematik yaitu adanya kesamaan dengan tema digitalisasi administrasi pemerintahan, Transformasi digital lebih luas dari hanya merubah layanan menjadi *online* namun bagaimana mengintegrasikan seluruh area layanan

sehingga menghasilkan perubahan proses bisnis dan mampu menciptakan “nilai” yang memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Dengan adanya aksi perubahan Sistem pengaduan layanan masyarakat ini sebagai salah satu upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif dan berdaya saing dan mampu mendorong capaian pembangunan nasional, daya saing global dan peningkatan pelayanan publik, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat secara cepat, tepat, profesional, serta bersih dari praktik KKN.

Aksi perubahan ini diharapkan memberi manfaat secara internal maupun secara eksternal, yaitu:

- 1) Manfaat internal
 - a) Dapat meningkatkan kepercayaan Publik terhadap kinerja Kepolisian Khususnya di Polda Sultra;
 - b) Kemudahan bagi personel piket untuk meneruskan laporan ke fungsi terkait tujuan secara digital;
 - c) Respon petugas menindaklanjuti pengaduan secara cepat dan tepat;
 - d) Dan Keakuratan data pelaporan atau aduan karna dapat disertakan dengan foto atau dokumen pendukung
- 2) Manfaat Eksternal

Dengan adanya “ Sistem pengaduan layanan masyarakat (SIMPELMAS) di lingkungan PoldaSultra” maka dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melakukan pengaduan terhadap Kepolisian khususnya di lingkungan Polda Sultra.

b. Inovasi dan *Output* Aksi Perubahan

Berdasarkan hal tersebut diatas, kami membuat Inovasi dan Rencana Aksi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

a) Inovasi

Mewujudkan pelayanan yang memudahkan masyarakat terkait pengaduan ke kepolisian melalui aplikasi Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat berbasis aplikasi dan website di lingkungan Polda Sultra (SIMPELMAS)

b) Output Rencana Aksi

Output yang diharapkan pada rencana aksi ini adalah :

- 1) Terbentuknya tim efektif;
- 2) Terbentuknya Aplikasi SIMPELMAS (Sistem Pengaduan layanan masyarakat);
- 3) Tersusunnya pembuatan manual book Simpelmas;
- 4) Tersusunnya SOP SIMPELMAS
- 5) Tersusunnya Pengusulan implementasi simpelmas ke renja satker;
- 6) Terlegalisasinya surat keputusan Kabid TIK terkait aplikasi Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS).
- 7) Adanya surat pernyataan keberlanjutan penggunaan SIMPELMAS dari Kabid TIK Polda Sultra.

c. Ruang Lingkup

Mengingat keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana penunjang, dan sumber daya manusia, maka fokus ruang lingkup Rencana Aksi Perubahan ini ter fokus pada “Sistem pengaduan layanan Masyarakat (simpelmas) berbasis Aplikasi Web di lingkungan Polda Sultra.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

a. *Roadmap / Milestone Aksi Perubahan.*

1. Kegiatan.

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

a. *Planning* (perencanaan).

Action leader mengawali kegiatan proses pelaksanaan aksi perubahan yang dimulai:

- 1) Melakukan pelaporan kepada pimpinan satuan kerja, yaitu Kabid TIK Selaku Kabid TIK Polda Sultra selaku Sponsor dan Kasubbidtekinfo selaku Mentor;
- 2) Memberikan penjelasan terkait rencana aksi perubahan yang akan dibuat oleh action leader guna meningkatkan kinerja pada organisasi;
- 3) Memberikan gambaran kepada Sponsor maupun Mentor terkait inovasi yang akan dibuat oleh action leader dan menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh action leader;
- 4) Melakukan koordinasi kepada para stakeholder internal maupun eksternal dengan memberikan penjelasan terkait aksi perubahan yang akan dibuat

oleh action leader dan permintaan dukungan guna mewujudkan pelaksanaan aksi perubahan yang akan dibuat oleh action leader.

b. *Organizing* (pengorganisasian):

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

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

c. *Actuating* (Pelaksanaan):

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

- 1) Memerintahkan Tim Efektif untuk menyiapkan bahan-bahan maupun data-data yang dibutuhkan dalam pembuatan aplikasi SIMPELMAS;
- 2) Melakukan koordinasi dengan Tim Efektif dalam pembuatan rancangan aplikasi SIMPELMAS, SOP sekaligus pembuatan buku pedoman tata cara pengoperasian aplikasi SIMPELMAS;

- 3) Penerbitan Keputusan Kasatker terkait penggunaan aplikasi SIMPELMAS sebagai dasar legalitas implementasi aplikasi SIMPELMAS;
- 4) Pengesahan buku pedoman pengoperasian aplikasi SIMPELMAS oleh Kasatker selaku Sponsor;
- 5) Pengesahan SOP Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat oleh kasatker
- 6) Pelaksanaan bintek terhadap personel yang akan mengoperasionalkan SIMPELMAS
- 7) Pelaksanaan sosialisasi dan implementasi aplikasi SIMPELMAS kepada internal polri dan masyarakat dilingkungan Polda Sultra

d. *Controlling* (Monitoring dan evaluasi):

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

- 1) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan aksi perubahan yang dibuat mulai dari tahap perencanaan sampai pelaksanaan dengan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan administrasi;
- 2) Melakukan pengecekan pada setiap tahap-tahap pelaksanaan kegiatan rencana aksi perubahan apakah sudah terlaksana sesuai yang telah ditentukan sebelumnya;
- 3) Melakukan perbaikan-perbaikan administrasi terhadap kegiatan aksi perubahan serta melengkapi seluruh berkas-berkas administrasi dalam proses penyusunan laporan aksi perubahan;

- 4) Melakukan penyusunan dan pembuatan laporan aksi perubahan;
- 5) Pengusulan laporan pelaksanaan aksi perubahan untuk disetujui oleh Mentor dan Coach.

2. Waktu Pelaksanaan.

Waktu pelaksanaan aksi perubahan disusun sesuai dengan kebutuhan kegiatan yang dilaksanakan untuk mewujudkan aksi perubahan, sesuai tabel di bawah yaitu:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan

No	Uraian Kegiatan	Minggu Ke-									Pasca Pelatihan
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	
1	<i>Planning</i> (perencanaan)										
2	<i>Organizing</i> (pengorganisasian)										
3	<i>Actuating</i> (pelaksanaan)										
4	<i>Controlling</i> (evaluasi)										
5	Laporan Aksi Perubahan										

3. Tahapan Rencana Aksi Perubahan.

Milestone merupakan suatu management tools yang sangat berguna dalam perencanaan, skedul, dan pelaporan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan yang akan dilaksanakan sesuai

waktu yang ditentukan. Adapun *Milestone* Aksi Perubahan Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS) guna meningkatkan kinerja pada Satker Bid TIK Polda Sultra , seperti terlihat dalam tabel dibawah ini:

Table 2.2. Pentahapan Pelaksanaan aksi perubahan

NO	TAHAPAN KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
I	PERENCANAAN (<i>PLANNING</i>)		
1	Laporan kepada Mentor dan minta dukungan mentor tentang RAP dan LAP	Minggu I 20 April 2023 (1 Hari)	Persetujuan dan dukungan dari Mentor
2	Konsolidasi dan koordinasi dengan rekan kerja serta <i>stakeholder</i> tentang rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan.	Minggu I 21 April 2023 (1 Hari)	Dukungan dari rekan kerja dan <i>Stakeholder</i>
II	PENGORGANISASIAN (<i>ORGANIZING</i>)		
1	Penyusunan dan penerbitan Sprin tentang Pembentukan Tim Efektif.	Minggu II 24 April 2023 (1 Hari)	Sprin Kabid TIK tentang pembentukan Tim Efektif
2	Rapat kerja dan konsolidasi Tim Efektif untuk pembagian tugas dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan.	Minggu II 25 Mei 2023 (1 Hari)	Rencana Kerja dan tugas Tim Efektif.

NO	TAHAPAN KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
3	Koordinasi dengan Tim IT terkait pembuatan aplikasi.	Minggu II 26 April 2023 (1 Hari)	Pemahaman tim IT dalam implemetasi ke dalam aplikasi
III	PELAKSANAAN (ACTUATING)		
1	Membuat aplikasi SIMPELMAS	Minggu III dan IV 27 April s.d. 13 Mei 2023 (15 Hari)	Aplikasi terbentuk dan dapat diakses secara <i>on-line</i>
2	Pembuatan manual book sistem aplikasi SIMPELMAS	Minggu V 15 s.d 16 Mei 2023 (2 Hari)	Buku panduan/juknis tersusun
3	Uji coba Aplikasi SIMPELMAS dan mengikuti SEMINAR	Minggu V 17 s.d 18 Mei 2023 (2 hari)	Aplikasi SIMPELMAS online
4	Membuat SOP penggunaan aplikasi SIMPELMAS	Minggu V 19 Mei 2023 (1 Hari)	Tersusunnya SOP SIMPELMAS
5	Membuat Legalisasi Surat Keputusan Kabid TIK terkait aplikasi SIMPELMAS, SOP dan sosialisasi hasil seminar ke tim efektif	Minggu VI 22-23 Mei 2023 (2 Hari)	Tersusunnya legalisai SIMPELMAS, SOP, seminar
6	Bimtek aplikasi khusus SIMPELMAS	Minggu VI	Kemampuan personel

NO	TAHAPAN KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
	personel yang mengopratori	24 Mei 2023 (1 Hari)	operator dalam penggunaan aplikasi
7	Sosialisasi aplikasi SIMPELMAS	Minggu VI 25-26 Mei 2023 (2 hari)	Tersosialisakannya SIMPELMAS ke stakeholder internal dan eksternal
8	Mengimplementasikan aplikasi SIMPELMAS pada satker fungsi terkait	Minggu VI s.d VII 27 s.d. 3 Juni 2023 (2 Hari)	Terimplementasinya aplikasi SIMPELMAS kepada Stakeholder
9	pengusulan SIMPELMAS ke giat renja Bid TIK	Minggu VIII 5 Juni 2023 (1 hari)	Teralokasikan anggaran biaya maintenance aplikasi SIMPELMAS
10	Pembuatan surat pernyataan keberlanjutan penggunaan Aplikasi Simpelmas	Minggu VIII 6 Juni 2023 (1 hari)	Tersusunnya surat pernyataan keberlanjutan SIMPELMAS
IV	MONITORING DAN EVALUASI		
1	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi dengan membuat angket kuesioner	Minggu VIII 7 Juni s.d. 9 Juni (3 Hari)	Laporan hasil monitoring dan evaluasi
2	Memperbaiki dan menyelesaikan hasil Monev	Minggu VIII 9 s.d. 10 Juni (2 Hari)	Laporan hasil monitoring dan evaluasi yang tela diperbaiki

NO	TAHAPAN KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
3	Merekap hasil kuesioner yang dibagikan kepada stakeholder	Minggu IX 12 Juni (1 Hari)	Dokumen dan rekapan hasil kuesioner.
4	Menyusun laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dan persetujuan laporan pelaksanaan aksi perubahan oleh mentor dan coach.	Minggu IX 13 s.d. 16 Juni (4 Hari)	Laporan Akhir aksi perubahan
JANGKA MENENGAH			
1	Bimtek aplikasi SIMPELMAS personel TIK , SPKT Satker fungsi	Dilaksanakan 6 (enam) bulan setelah selesainya Diklat	
JANGKA PANJANG			
1	Mengembangkan dan memoderenisasi secara berkelanjutan tentang aplikasi SIMPELMAS di lingkungan Polda Sultra.	Dilaksanakan 1 – 2 tahun setelah selesainya	
2	Aplikasi SIMPELMAS juga dapat tergelar di Polres jajaran Polda Sultra	Diklat	

4. Stakeholder Aksi Perubahan

a. Identifikasi Stakeholder

Identifikasi *stakeholder* yang berperan terhadap Rencana Aksi Perubahan baik *stakeholder* internal maupun *stakeholder*

eksternal serta perannya mendukung aksi perubahan, sebagai berikut :

- 1) *Stakeholder* Internal
 - a) Kabid TIK Polda Sultra
 - b) Kasubbidtekinfo Bid TIK Polda Sultra
 - c) Kasubbidtekkom Bid TIK Polda Sultra
 - d) Kasubbagrenmin Bid TIK polda Sultra
 - e) Tim Efektif
 - f) Operator
- 2) *Stakeholder* eksternal
 - a) Karorena Polda Sultra
 - b) Dirreskrimum Polda Sultra
 - c) Dirreskrimsus Polda Sultra
 - d) Dirresnarkoba Polda sultra
 - e) Kabid Propam Polda Sultra
 - f) Kabidkum Polda Sultra
 - g) Ka SPKT polda Sultra
 - h) Pimpinan PT Telkom Kendari
 - i) Tim IT
 - j) Masyarakat

2. Peran, pengaruh dan intensitas

Untuk mengetahui keterlibatan stakeholder internal maupun eksternal dalam aksi perubahan Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS)) ini dapat digambarkan melalui tabel dan gambar dibawah ini:

Tabel 2.3. Tabel Peran, pengaruh dan intensitas

N O	STAKEHOLDER	POSISI	PENGARUH	NILAI
I.	INTERNAL			
1.	Kabid TIK Polda Sultra Peran: Memberikan dukungan,	Promoter	Sangat Tinggi	9

NO	STAKEHOLDER	POSISI	PENGARUH	NILAI
	arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan			++
2	Kasubbidtekinfo Bid TIK Polda Sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Defender	Sangat Tinggi	8 ++
3	Kasubbidtekkom Bid TIK Polda Sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Defender	Tinggi	7 ++
4	Kasubagrenmin Bid TIK Polda Sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Defender	Tinggi	7 ++
5	Tim Efektif Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Defender	Tinggi	6 ++
6	Operator Peran: Memberikan dukungan, dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Defender	Tinggi	6 ++
II.	EKSTERNAL			
1.	Karorena Polda sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Laten	Tinggi	7 +
2	Dirreskrimum Polda sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Laten	Tinggi	7 +
3	Dirreskrimsus polda Sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Laten	Tinggi	7 +
4	Dirresnarkoba Polda sultra Peran: Memberikan dukungan,	Laten	Tinggi	7 +

N O	STAKEHOLDER	POSISI	PENGARUH	NILAI
	arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan			
5	Kabid Propam Polda Sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Laten	Tinggi	7 +
6	Kabidkum Polda Sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Laten	Tinggi	7 +
7	Ka SPKT Polda Sultra Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Laten	Tinggi	7 +
8	Tim IT Peran: Memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap rencana aksi perubahan	Defender	Tinggi	6 +
9	PT. Telkom Kendari Peran: Tidak memiliki kewenangan dan kurang memiliki kepentingan terhadap aksi perubahan	apatetics	sedang	5 +
10	Masyarakat Peran: Tidak memiliki kewenangan dan kurang memiliki kepentingan terhadap aksi perubahan	apatetics	rendah	2 +

Keterangan:

Jenis Posisi.

Sangat mendukung = +++
Mendukung = ++
Netral = +
Menentang = -

Pengaruh.

Sangat Tinggi = 9 ≤ ...
Tinggi = 6 – 8
Sedang = 3 – 5
Rendah = 1 – 2

Promoter = Pengaruh tinggi kepentingan tinggi.
Defenders = Pengaruh rendah kepentingan tinggi.

Latent = Pengaruh tinggi kepentingan rendah.
Apathetic = Pengaruh rendah kepentingan rendah

c. Strategi Komunikasi.

Strategi komunikasi yang digunakan action leader dalam memperoleh dukungan dari seluruh stakeholder atas aksi perubahan ini adalah dengan metode:

1. Strategi Komunikasi *Deskriptif*.

Action Leader mendeskripsikan/menjelaskan perihal pengertian, mekanisme, manfaat serta tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan aplikasi Sistem Pengaduan layanan Masyarakat (SIMPELMAS) guna meningkatkan kinerja Satker Bid TIK dan Fungsi Terkait Di polda Sultra sehingga para stakeholder dapat mendukung dan menerima manfaat dari pembuatan aplikasi SIMPELMAS.

2. Strategi Komunikasi *Persuasif*.

Action Leader berupaya mempengaruhi kepercayaan, sikap dan perilaku *stakeholder* sehingga dapat mendukung penuh atas aksi perubahan yang dibuat oleh action leader. Sehingga para stakeholder dapat bertindak sesuai dengan yang diharapkan, yakni memiliki pemahaman positif terhadap Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS) guna meningkatkan kinerja Satker Bid TIK dan fungsi terkait Polda Sultra.

3. Strategi Komunikasi *Edukatif*.

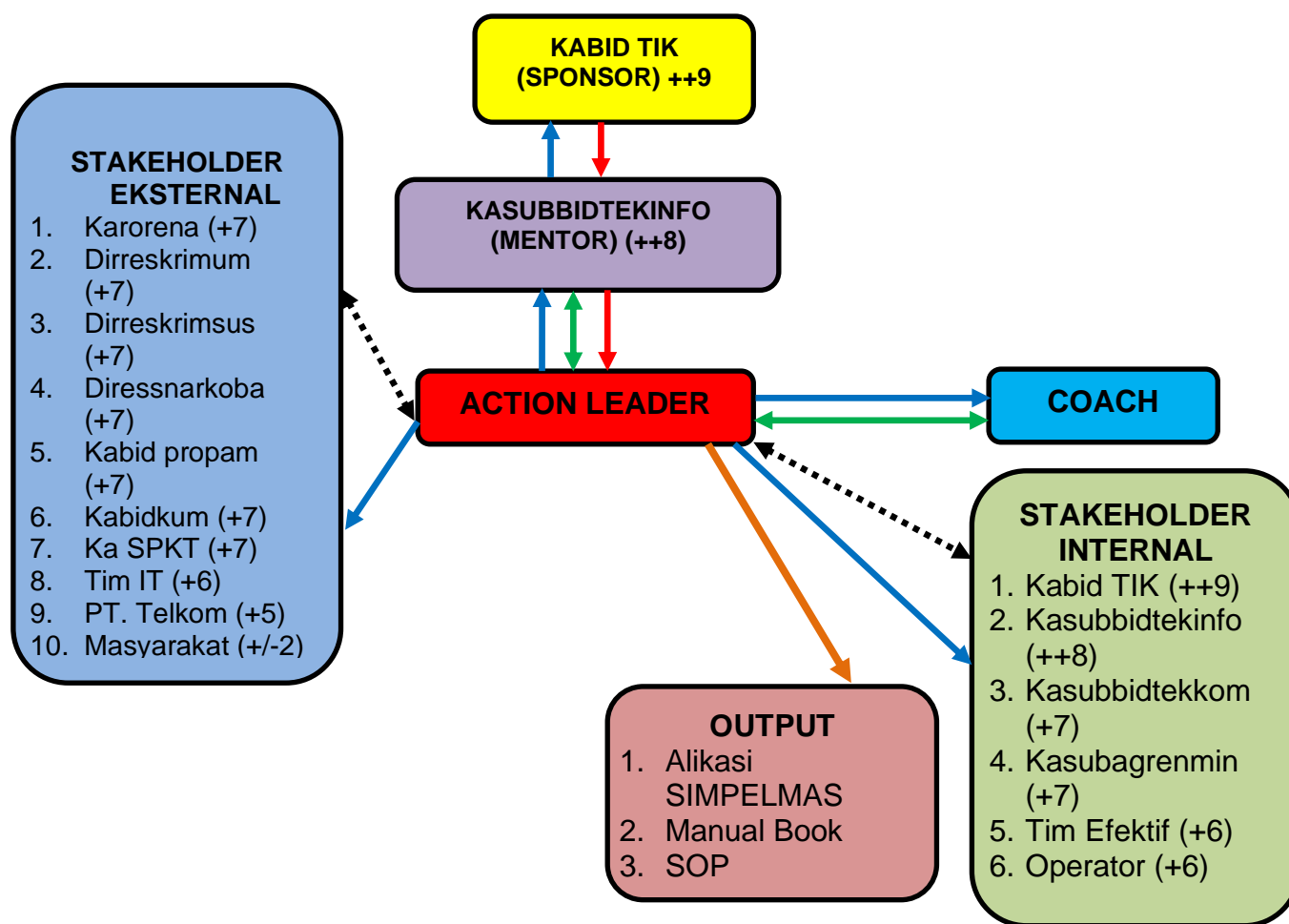
Action Leader berupaya untuk memberikan pemahaman secara teknis implementasi Sistem Pengaduan Layanan masyarakat (SIMPELMAS), sehingga para stakeholder dapat memahami sistem tata kerja dari aplikasi SIMPELMAS yang

sangat bermanfaat bagi organisasi guna meningkatkan kinerja dan pelayanan publik.

a.. Peta Jejaring

Dalam Upaya mensinergikan seluruh potensi kekuatan *stakeholder* dan mengatasi kendala-kendala yang muncul maka perlu dirumuskan strategi dalam melakukan komunikasi.

Gambar 2.1. Peta Jaringan (Net Map)







Keterangan Nilai

Jenis Posisi.	
Sangat mendukung	= +++
Mendukung	= ++
Netral	= +
Menentang	= -

Pengaruh.	
Sangat Tinggi	= 9 ≤ ...
Tinggi	= 6 – 8
Sedang	= 3 – 5
Rendah	= 1 – 2

Keterangan panah:

-  : Laporan/Sosialisasi
-  : Konsolidasi/Koordinasi
-  : Perintah/Instruksi
-  : Konsultasi

- 1) *Action Leader* melakukan laporan dan konsultasi terhadap mentor tentang kegiatan Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan meliputi Rencana Aksi Perubahan, pembentukan tim efektif, keterlibatan *stakeholder* Internal dan Eksternal, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan Rencana Aksi Perubahan tersebut;
- 2) Mentor melaporkan kepada Sponsor (pimpinan) tentang kegiatan Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan oleh *Action Leader*;
- 3) Sponsor kepada *action leader* melalui mentor memberikan persetujuan surat perintah/surat keputusan tentang pembentukan tim efektif (*tim work*) yang telah ditandatangani oleh Pimpinan/Sponsor;
- 4) Mentor dan *action leader* melakukan Rencana Aksi Perubahan Identifikasi keterlibatan *stakeholder* internal dan eksternal, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan;
- 5) *Action Leader* berkoordinasi dengan *stakeholder* Internal dan Eksternal tentang pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan;
- 6) *Action Leader* berkoordinasi dengan tim efektif untuk membuat suatu sistem Pengaduan secara digital sesuai peran fungsi Bid TIK yang dalam pelaksanaannya di bantu oleh subbidtekninfo yang melibatkan Uryanduknis;

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

- 1) **Promoters** memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil atau menggagalkan tergantung dengan sikap *stakeholder* yang mendukung atau menentang
- 2) **Defenders** memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan.
- 3) **Latents** tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik.
- 4) **Apathetics** kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.

BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

a. Pemanfaatan Sumber Daya

Untuk memudahkan keberhasilan aksi perubahan maka dilakukan pengorganisasian terhadap semua sumber daya yang ada, baik pemanfaatan Sumber Daya Manusia, dukungan anggaran dan sarana prasarana yang digunakan, sebagai berikut:

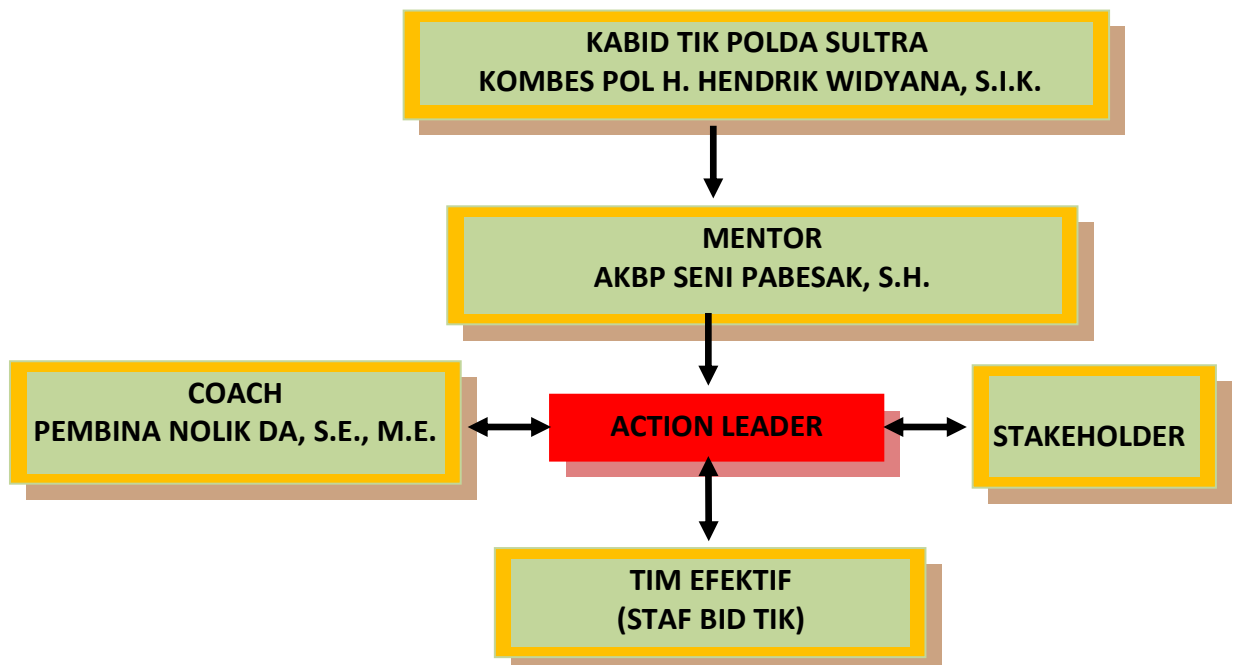
1) Mobilisasi Sumber Daya Manusia

a) Pengorganisasian Sumber Daya Manusia (SDM)

Gambar Struktur Organisasi Aksi Perubahan berikut penjelasan mengenai peran dan tugas organisasi dapat dilihat sebagai berikut :

Bagan 3.1.

Struktur Tim Kerja Aksi Perubahan



Peran dari setiap unit dalam Struktur Tim Kerja Aksi Perubahan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kabid TIK Polda Sultra (Kombes Pol H. Hendrik Widyana, S.I.K.,)
 - 1) Merupakan Atasan tertinggi dari *Action Leader* dalam pelaksanaan tugas sehari-hari;
 - 2) Memberikan legitimasi dan dukungan Rencana Aksi Perubahan;
 - 3) Memfasilitasi dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama proses pelaksanaan Aksi Perubahan;
2. Mentor (AKBP Seni Pabesak, S.H.) Kasubbidtekinfo Bid TIK Polda Sultra
 - (a) Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas *action leader* ;
 - (b) Memberikan dukungan penuh atas keseluruhan aksi perubahan;
 - (c) Memonitor progress pelaksanaan tahap aksi perubahan;
 - (d) Membantu menyelesaikan hambatan yang timbul selama aksi perubahan;
- 3) Coach (Pembina Nolik Dwi Atmono, S.E., M.E. Widyaiswara pada Pusdikmin Lemdiklat Polri, Bandung)
 - 1) Memberikan metodologi, arahan dalam pelaksanaan aksi perubahan;
 - 2) Memonitor seluruh kegiatan melalui konsultasi dengan sarana komunikasi;
 - 3) Memberikan arahan dan masukan, monitoring serta berkoordinasi dengan *Action Leader* terkait aksi perubahan yang dilaksanakan agar mencapai hasil yang maksimal.
- 4) *Action Leader* (Penata Syarif Hafandi, S.Kom.)

- 1) Penanggungjawab terhadap pelaksanaan Rencana aksi Perubahan;
 - 2) Mengkordinir dan memotivasi tim dalam pencapaian kinerja serta menindaklanjuti kemajuan aksi perubahan;
 - 3) Melaporkan dan melakukan diskusi dengan mentor dan *coach* serta menindaklanjuti arahan yang diberikan;
 - 4) Melakukan kerjasama dan koordinasi serta konsultasi dengan *stakeholder* terkait baik internal maupun eksternal;
 - 5) Menyusun Laporan Aksi Perubahan kepada penyelenggara PKA T.A. 2023.
5. Tim Efektif (Personil yang sudah ditunjuk sebagai Tim Efektif sesuai Sprin yang sudah ditetapkan oleh Kabid TIK Polda Sultra)
- 1) Membantu/mendukung *actionleader* untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan pada Rencana Aksi Perubahan agar hasil sesuai dengan harapan;
 - 2) Bertugas dalam pelaksanaan sosialisasi;
 - 3) Bertugas dalam membuat perencanaan, penyertaan partisipasi *Stakeholder*, penyusunan format evaluasi, pelaksanaan evaluasi kegiatan aksi perubahan;
 - 4) Bertugas dalam menyediakan data pendukung dalam aksi perubahan secara umum;
 - 5) Bertugas dalam melaksanakan aksi perubahan;
 - 6) Memberikan *feedback* terhadap kemajuan laporan implementasi aksi perubahan.
1. Tim IT (Rekanan programmer yang bekerja sama dengan action leader untuk membuat aplikasi SIMPELMAS)
- 1) Merancang aplikasi SIMPELMAS Bersama action leader
 - 2) Mendesain aplikasi SIMPELMAS

- 3) Melakukan Ujicoba aplikasi SIMPELMAS Bersama action leader
 - 4) Finalisasi aplikasi SIMPELMAS
2. Operator (personel yang sudah di tunjuk melalui sprin untuk mengoperasionalkan SIMPELMAS
 1. Mengakomodir laporan masuk dari masyarakat melalui aplikasi SIMPELMAS
 2. Mendistribusikan laporan masuk ke satker fungsi terkait yang ada di lingkup Polda Sultra

2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk melaksanakan Aksi Perubahan ini adalah *Swadaya Action Leader* dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1.Pengelolaan Anggaran

No	Jenis Pengeluaran	Volume	Jumlah
1.	Biaya pembuatan Aplikasi	1 buah Aplikasi x Rp. 1.0.000.000.-	Rp. 1.0.000.000.-
2.	Biaya pembuatan <i>manual book</i>	6 buku x Rp. 50.000.-	Rp. 350.000.-
3.	Biaya Pembuatan Roll Banner	2 Spanduk x Rp. 250.000.-	Rp. 500.000.-
4.	Biaya snack rapat	2 sesi x 12 org x Rp. 20.000.-	Rp. 750.000.-
5.	Biaya lain-lain		Rp. 150.000.-
Jumlah			Rp. 11.750.000.-

Terbilang “Sebelas Juta Tujuhratus Limapuluh Ribu Rupiah”

3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk Aksi Perubahan sebagai berikut :

1. Laptop/Komputer
2. Printer
3. Alat Tulis Kantor
4. Ruang rapat/ sosialisasi/ruang virtual
5. Hp Android
6. Kuisisioner untuk pengukuran peningkatan *value*.

Namun semua ini dilakukan dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada diruang kerja Bid TIK Poldasultra.

4. Strategi Mengatasi Masalah

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

Tabel 3.2. Strategi Mengatasi Masalah

No	Kendala/Masalah	Resiko	Strategi
1	Faktor kesibukan dari para <i>Stakeholders</i> di luar jangkauan <i>Action Leader</i>	Perubahan jadwal terjadi	Informasi rutin laporan, adaptasi, konsultasi dan penyesuaian jadwal, laporan dengan fasilitas WA.
2	Anggota Tim Efektif dan Personel Ditpolairud Poldasultra	Gangguan ritme pelaksanaan Aksi	<i>Action leader</i> terjun langsung dalam pelaksanaan beberapa tahapan

	Sultra terlibat dalam Sprin Kegiatan Patroli dan Kegiatan Rutin operasional lainnya.	Perubahan	Aksi Perubahan, penyesuaian jadwal
3	Keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan Aksi perubahan	Implementasi Rencana Aksi Perubahan kurang optimal	Menggunakan Anggaran swadaya

b. Stakeholder

1. Dukungan *Stakeholder*

a. Internal

Stakeholders internal di lingkup internal Bid TIK Polda Sultra. Dukungan *stakeholder* internal dalam bentuk pernyataan dukungan dan kemudahan dalam melaksanakan koordinasi dan konsultasi dalam Implementasi Aksi Perubahan pengolahan dan penyajian data melalui Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS). Konsultasi dan koordinasi dengan *stakeholder internal* dilakukan melalui metode tatap muka langsung dan *whatsapp*. Koordinasi dan konsultasi *stakeholder internal* dimulai dengan Kabid TIK Polda Sultra dan Staf di Bid TIK Polda Sultra.

b. Eksternal

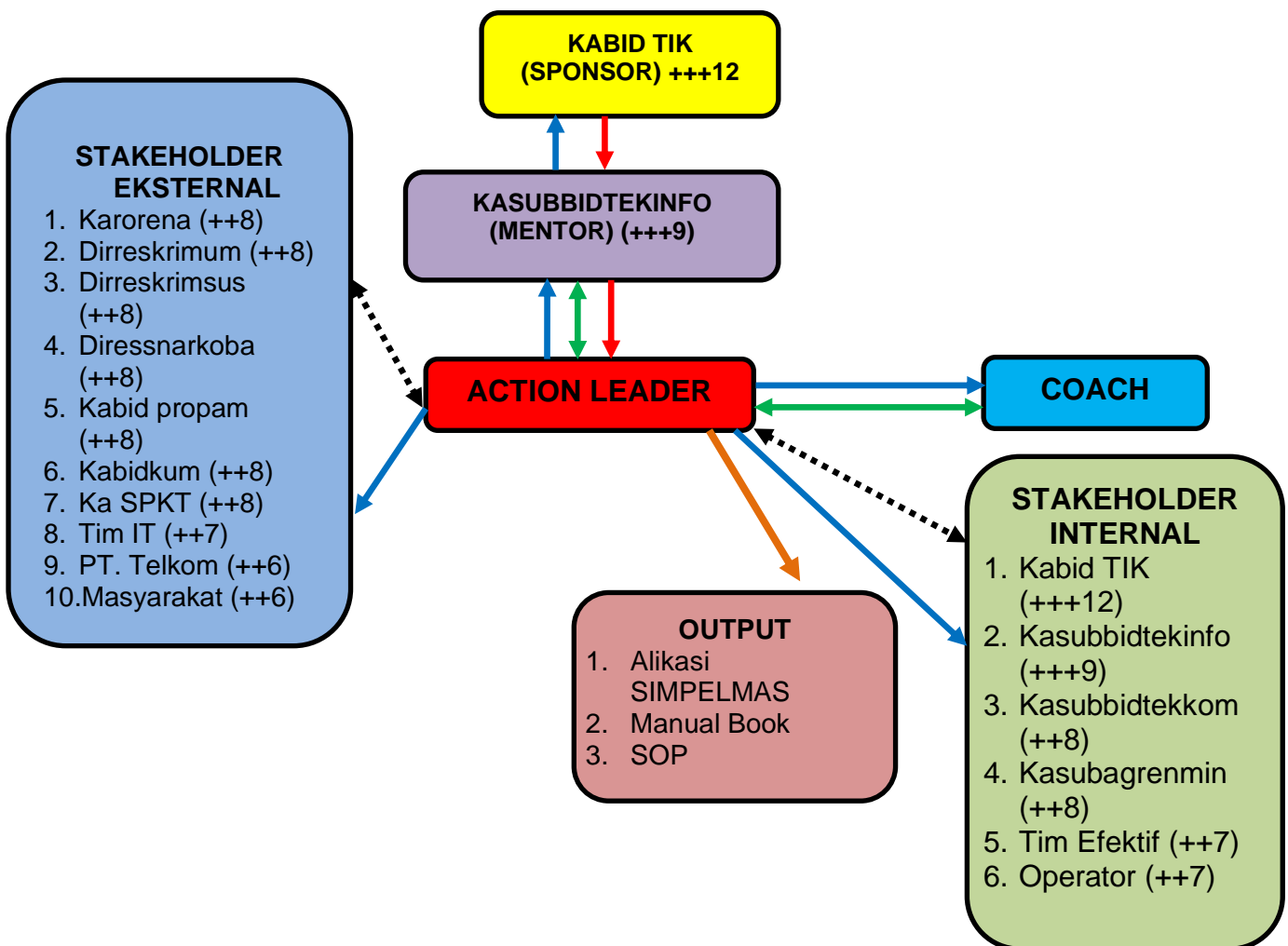
Stakeholder eksternal juga memberikan dukungan penuh terhadap implementasi Aksi Perubahan. Bentuk dukungan dalam bentuk pernyataan dukungan dan

kemudahan dalam melaksanakan koordinasi dengan *stakeholder eksternal*

Koordinasi *stakeholder eksternal* dilakukan kepada Para Ka, Kabag, Kasubbag, Paur dan Bamin/Banum lingkup Satker Fungsi terkait di Polda Sultra.

Peta Stakeholder Setelah Aksi Perubahan
Setelah dilaksanakannya aksi perubahan, dapat kita lihat beberapa perubahan yang terjadi pada kuadran peta jaringan berikut ini:





Gambar 3.1. Peta Jaringan (Net Map) setelah aksi perubahan



Keterangan Nilai

Jenis Posisi.		Pengaruh.	
Sangat mendukung	= +++	Sangat Tinggi	= 9 ≤ ...
Mendukung	= ++	Tinggi	= 6 – 8
Netral	= +	Sedang	= 3 – 5
Menentang	= -	Rendah	= 1 – 2

Keterangan panah:

	: Laporan/Sosialisasi
	: Konsolidasi/Koordinasi
	: Perintah/Instruksi
	: Konsultasi

2. Kuadran Stakeholder setelah Aksi Perubahan

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

- a. **Promoters** memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil atau menggagalkan tergantung dengan sikap *stakeholder* yang mendukung atau menentang.
- b. **Defenders** memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan.
- c. **Latents** tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik.
- d. **Apathetics** kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan

Bagan 3.2. Kuadran *Stakeholder* setelah Aksi Perubahan



bagan diatas menunjukan sesudah aksi perubahan, adanya perubahan Kuadran Stakeholder yaitu perpindahan Dirreskrim, Dirreskrimsus, Dirresnarkoba, Kabid Propam, Kabidkum, Ka SPKT, Kasubidtekkom Bid TIK, Kasubagrenmin Bid TIK dari kuadran Latens ke Promoters serta perpindahan kuadran dari *Aphatetic* ke *Defenders* yaitu PT. Telkom dan masyarakat. Hal ini terjadi selama aksi perubahan terus dilakukan dengan strategi komunikasi berupa koordinasi, pendekatan personal, penjelasan tentang aksi perubahan sehingga akselerasi dukungan dari stakeholder dapat tercapai.

C. Capaian Aksi Perubahan

- 1) Kesesuaian antara milestone dan implementasi.

Tabel 3.3. Kesesuaian Milestone dan Implementasi

NO	URAIAN KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN									KET
		MINGGU KE									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	
Tahap Perencanaan											
1.	Melaksanakan koordinasi dengan mentor dan staf mengenai Rencana Aksi Perubahan;										Sesuai
2.	Melaporkan ke Kasatker hasil rapat koordinasi perencanaan Aksi Perubahan;										Sesuai
3.	Koordinasi dengan Stakeholder Internal dan Eksternal.										Sesuai
Tahap Pengorganisasian											
1.	Menyusun tim efektif Rencana Aksi perubahan dan membuat sprin tim efektif serta menerbitkan surat perintah tim efektif;										Sesuai
2.	Rapat kerja dan konsolidasi tim efektif untuk pembagian tugas dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan										Sesuai
3.	Koordinasi dengan tim IT terkait pembuatan aplikasi SIMPELMAS										Sesuai
Tahap Pelaksanaan											
1.	Membuat aplikasi SIMPELMAS										Sesuai
2.	Pembuatan <i>Manual book</i> /buku panduan penggunaan Aplikasi										Sesuai

KETERANGAN		Milestone
		Implementasi

Dari data table diatas alhamdulillah semua rencana kegiatan yang telah di susun di rancangan aksi perubahan dalam milestone dapat terlaksanan dengan baik dan sesuai waktu yang telah di jadwalkan kalaupun terdapat kendala namun action leader dan tim efektif serta tim IT dapat mngatasinya dengan baik hal ini tercipta karna hubungan baik action leader dengan stakeholder internal dan eksternal.

2) Pencapaian hasil aksi perubahan

Capaian dari implementasi Aksi Perubahan ini merupakan capaian yang dihasilkan dari masing-masing tahapan kegiatan (*milestone*), sebagai berikut :

Tabel 3.4. Pencapaian aksi perubahan

NO	PENCAPAIAN HASIL AKSI PERUBAHAN	TARGET	CAPAIAN
1.	Tersedianya Aplikasi SIMPELMAS	1 (satu) Aplikasi	100 %
2.	Tersusunnya Buku Panduan SIMPELMAS	5 (lima) Buku	100 %
3.	Tersusunnya SOP SIMPELMAS	1 (satu) Buku	100 %

Capaian Aksi Perubahan atas hasil pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Terbentuknya Tim Efektif

Tim Efektif dalam rangka implementasi Aksi Perubahan dapat terbentuk berdasarkan Sprin Kabid TIK Polda Sultra (Sprin terlampir).

Gambar 3.1. Pembentukan Tim Efektif

Sprin Tim Efektif

KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI


SURAT PERINTAH
Nomor: Sprin/ 23 /VI/DIRK.2.5/2023

Perimbangan : bahwa dalam rangka kepentingan dinas, guna mendukung kelancaran pelaksanaan aksi perubahan beserta Pelatihan Kompetensi administrator (PKA)polri T.A. 2023, maka ~~ditentukan~~ dikeluarkan surat perintah.

Dasar : Surat Kapadikmin Lemdiklat Polri Nomor B/218/BB/DIRK.2.5/2023/ Pasdikmin tanggal 13 April 2023 perihal pengantar pelaksanaan implementasi aksi perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKA AnggotaPNS Polri Angkatan VII dan VIII T.A.2023

KORPS KEPOLISIAN PERAIRAN DAN UDARA
DIREKTORAT KEPOLISIAN UDARA

LAMPIRAN SPRIN KABID TIK
NOMOR SPRIN/ 23 /VI/DIRK.2.5/2023
TANGGAL: 28 APRIL

DAFTAR NAMA PERSONEL YANG MELAKSANAKAN TUGAS SEBAGAI TIM EFEKTIF

NO	NAMA	PANGKAT / NRP	JABATAN	REKERANGAN
1	2	3	4	5
1	MUH IDRIS, S.H., M.H	IPDA/78071292	PS. PAUR URUPULAHTA	
2	YUSRI	BRPDA / 00040559	BANJUM BID TIK	
3	SARDIL	BRPDA / 00090670	BAMIN / BID TIK	
4	MUH.IRSYAD	BRPDA/ 01110457	BAMIN BID TIK	



Notulen rapat tim efektif

NOTULEN RAPAT TIM EFEKTIF PROYEK PERUBAHAN PESERTA PKA POLRI T.A. 2023

DASAR :

- Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- Surat Kapusdikmin Lemdiklat poli Nomor B/2111/DIK.2.5/2023/ Pusdikmin tanggal 13 April 2023 perihal pengantar pelaksanaan implementasi aksi perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKA Anggota PNS Poli Angkatan VII dan VIII T.A.2023.

WAKTU DAN TEMPAT

Rapat koordinasi dilaksanakan pada :

- Hari : Rabu
- Tanggal : 26 April 2023
- Pukul : 09.00 WIB s.d selesai
- Tempat : Ruang Subbidteknif Bid TIK Polda Sultra

untuk membantu pelaksanaan rencana aksi perubahan yang telah disepakati.

- **Action Leader** meminta dukungan dari tim efektif dalam pelaksanaan proyek perubahan ini.
- Tahapan pelaksanaan aksi perubahan selama kurang lebih 2 (dua) bulan .
- Menyampaikan permohonan saran masukan dan dukungan kepada para Tim Efektif.
- Tim Efektif menyampaikan Tim efektif siap memberi bantuan serta dukungan untuk kelancaran pelaksanaan proyek perubahan ini.

Rapat koordinasi Bersama Tim Efektif dilaksanakan dengan baik dan berjalan lancar sesuai dengan rencana dan ditutup oleh pimpinan rapat Bapak Kasubbidteknif Bid TIK Polda Sultra (AKBP Seri Pabesak, S.H.).

Kendari, 26 April 2023
PESERTA PKA T.A. 2023



Rapat bersama Tim Efektif

2. Koordinasi dengan Stakeholder Internal

Koordinasi dengan *Stakeholder* Internal dalam rangka Implementasi Aksi Perubahan di Bid TIK Polda Sultra dilakukan dengan baik secara pribadi maupun bersama sama dalam rapat koordinasi dapat berjalan dengan baik dan lancar, ditandai dengan adanya surat dukungan dari *Stakeholder* (Surat dukungan Stakeholder terlampir)

Capaian kegiatan koordinasi dengan *Stakeholder* Internal tercapai 100 %.

Gambar 3.2. Koordinasi ke Kabid TIK



SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN SPONSOR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. HENDRIK WIDYANA, S.I.K.
NRP : 72100377
Pangkat/Golongan : KOMBES POL / IVC
Jabatan : KABID TIK
Satuan Kerja : POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan " Mendukung Penuh " Pelaksanaan Implementasi Aksi Perubahan dengan judul "SIMPELMAS" (Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat) di Lingkungan polda Sultra, serta tindak lanjutnya, yang di laksanakan oleh:

Nama : SYARIF HAFANDI, S.Kom
NIP : 198109052006041001
Pangkat/Golongan : PENATA / III C
Jabatan : PS. KAUR YANDUKNIS
Satuan Kerja : BID TIK POLDA SULTRA

Kendari, April 2023

KABID TIK POLDA SULTRA

H. HENDRIK WIDYANA, S.I.K.
KOMBES POL NRP 72100377

Koordinasi dengan Stakeholder internal (Kabid TIK Polda Sultra)

Dukungan Stakeholder Internal

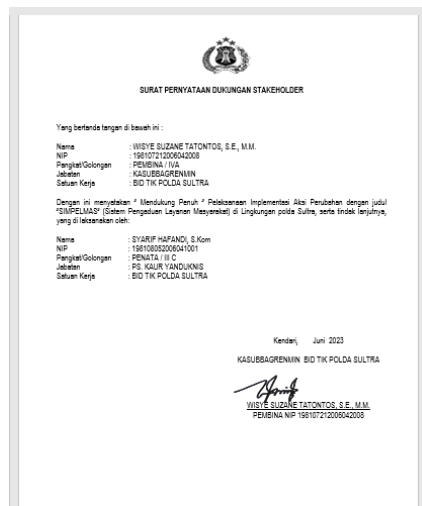
Gambar 3.3. Koordinasi dengan Kasubbidtekinfo Bid TIK



Koordinasi dengan Stakeholder internal (Kasubbidtekinfo)

Dukungan Stakeholder Internal

Gambar. 3.4. koordinasi dengan Kasubagrenmin Bid TIK



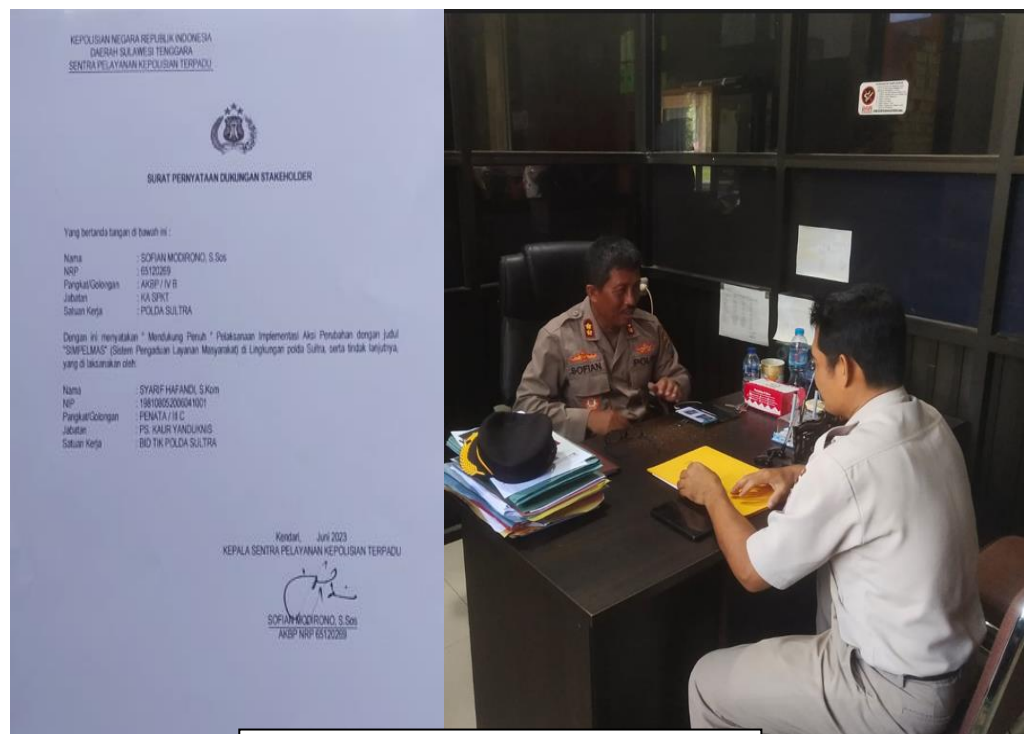
Koordinasi Dengan Kasubbagrenmin Bid TIK Polda Sultra

3. Koordinasi dan konsultasi dengan *Stakeholder Eksternal*

Koordinasi dan konsultasi dengan *Stakeholder Eksternal*, antara lain Karorena, para Dir Satker fungsi terkait, Ka SPKT, Kabidkum, Kabidpropam, Dilingkup Polda Sultra, sehubungan dengan Implementasi Aksi Perubahan, dibuktikan dengan dukungan *Stakeholder Eksternal* (Surat dukungan terlampir)

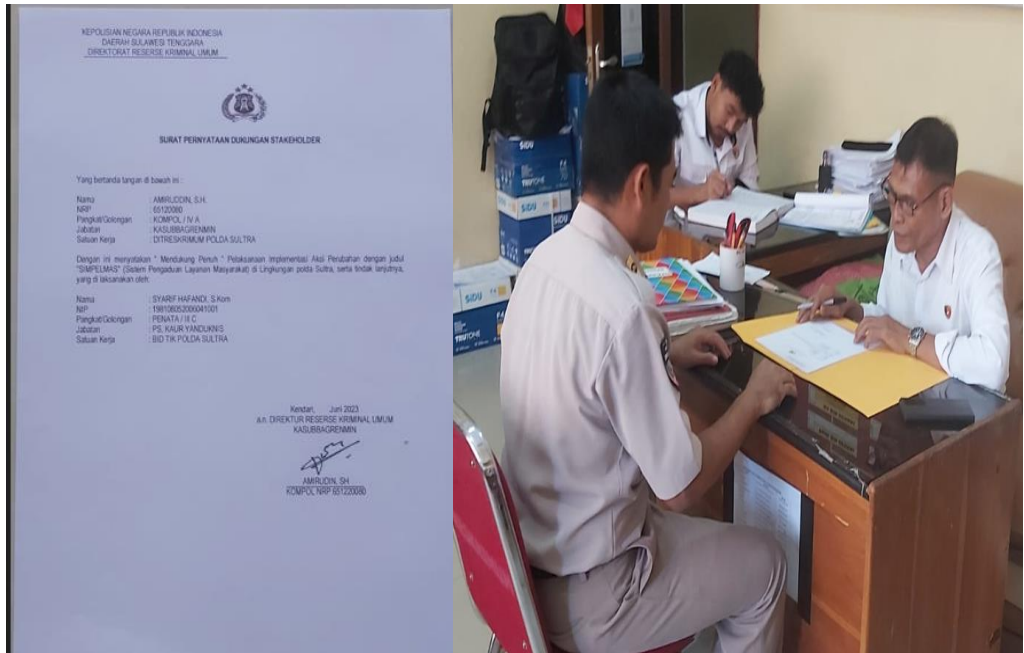
Capaian kegiatan koordinasi dengan *Stakeholder Eksternal* tercapai 100 %

Gambar 3.5. Koordinasi dengan Ka SPKT Polda Sultra



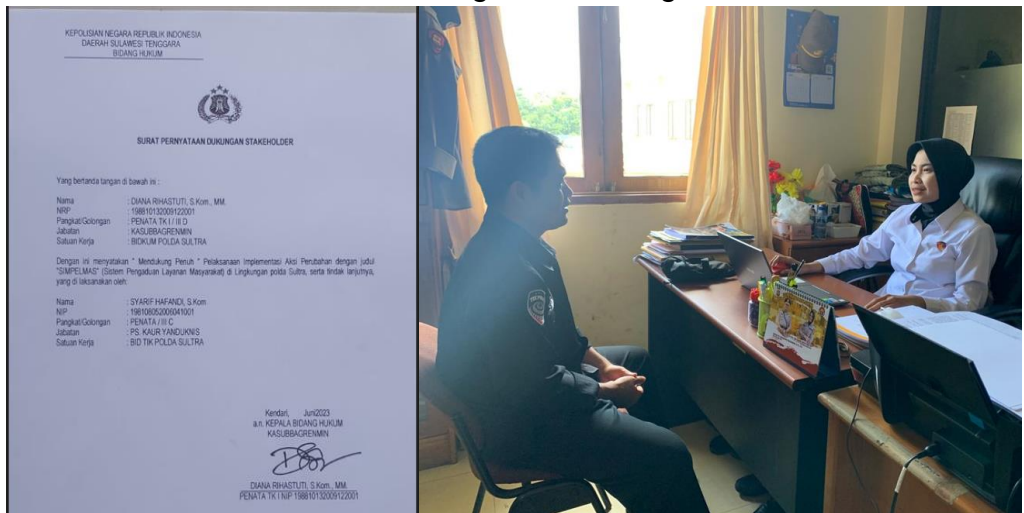
Koordinasi ke Ka SPKT Polda Sultra

Gambar 3.6. Koordinasi dengan Kasubbagrenmin Reskrimum



Koordinasi dengan Kasubbagrenmin
Ditreskrimum Polda Sultra

Gambar 3.7. Koordinasi dengan Kasubbagrenmin Bidkum

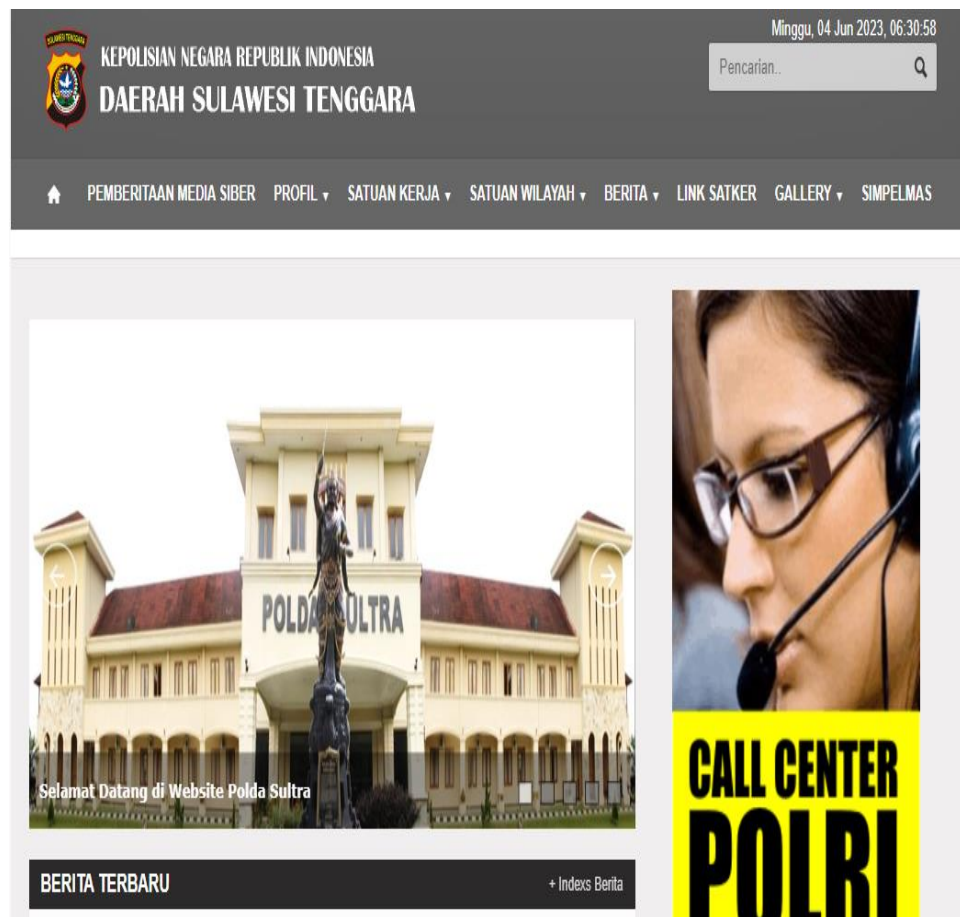


Koordinasi dengan Kasubbagrenmin
Bidang Hukum Polda Sultra

4. pembuatan aplikasi SIMPELMAS dapat terselesaikan dan telah di uji coba dalam pelaksanaannya terdapat beberapa aduan masyarakat yang menggunakan aplikasi SIMPELMAS, aplikasi ini sangat mudah di akses bisa menggunakan Komputer, laptop, Handpone hanya dengan membuka link sultra.polri.go.id maka akan tampil fitur SIMPELMAS kemudian didalamnya terdapat fitur data diri untuk proses terkirimnya aduan secara online, dalam pelaksanaannya aplikasi SIMPELMAS tidak perlu harus di donload sehingga tidak menambah beban memori di handpon namun cukup menuliskan link sultra.polri.go.id

Capaian kegiatan pembuatan Aplikasi “SIMPELMAS” tercapai 100%.

Gambar 3.8. Aplikasi SIMPELMAS



Keolisian Daerah Sulawesi Tengah x SIMPELMAS x +

← → sultra.polri.go.id/pengaduan/

Formulir Pengaduan Masyarakat

Lengkapi Formulir Permohonan Pengaduan Masyarakat Pada Kolom Yang Telah Kami Siapkan Dibawah Ini

Nama Lengkap

Alamat

Alamat Email

No. Telepon

Isi Pengaduan :

Normal B I U

[Kirim](#)


Light Dark

[Cek Status Pengaduan](#)

Type here to search 6:37 AM 6/4/2023

Keolisian Daerah Sulawesi Tengah x Login SIMPELMAS x +

← → sultra.polri.go.id/pengaduan/login.php



Login SIMPELMAS
Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat

Username

Password

[Login](#)

Light Dark

Type here to search 6:40 AM 6/4/2023

Keolisian Daerah Sulawesi Tengah x Admin x +

← → ↻ sultra.polri.go.id/pengaduan/app/admin.php

TIK/SPKT Admin

Selamat Datang, TIK/SPKT

Ini Adalah Dashboard Aplikasi Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS) Polda Sultra.

Tentang Kami

Pengaduan Baru 5

Pengaduan Diterima 9

Pengaduan Ditolak 2

2023 © Polda Sultra Created by Rahmat Rizal

Type here to search 6:49 AM 6/4/2023

Keolisian Daerah Sulawesi Tengah x Admin x +

← → ↻ sultra.polri.go.id/pengaduan/app/admin.php

TIK/SPKT Admin

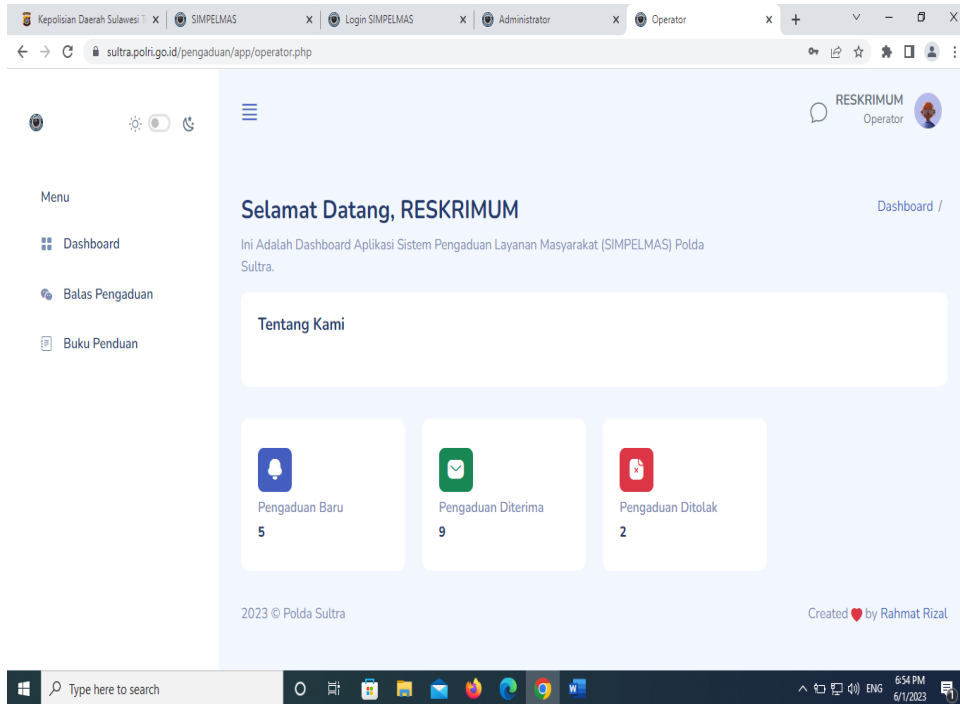
Data Tabel Notifikasi

Aktifitas / Notif Masuk

Tampilkan 10 Data Pencarian: Ketik kata kunci...

No.	Waktu Pengaduan	Nama	Email	Menu
1	Kamis, 25 Mei 2023 Pukul : 21:15:44	zein	evo321@gmail.com	Verifikasi
2	Kamis, 25 Mei 2023 Pukul : 20:58:25	Rivaldi	rival@gmail.com	Verifikasi
3	Selasa, 9 Mei 2023 Pukul : 11:16:45	LA ODE HASMAN GAZO, ST, M. SI	laworoku23@gmail.com	Verifikasi
4	Senin, 8 Mei 2023 Pukul : 23:07:18	Jasmin	pauline_pons98@moneysquad.org	Verifikasi
	Senin, 8 Mei 2023 Pukul :			Verifikasi

Type here to search 6:52 AM 6/4/2023

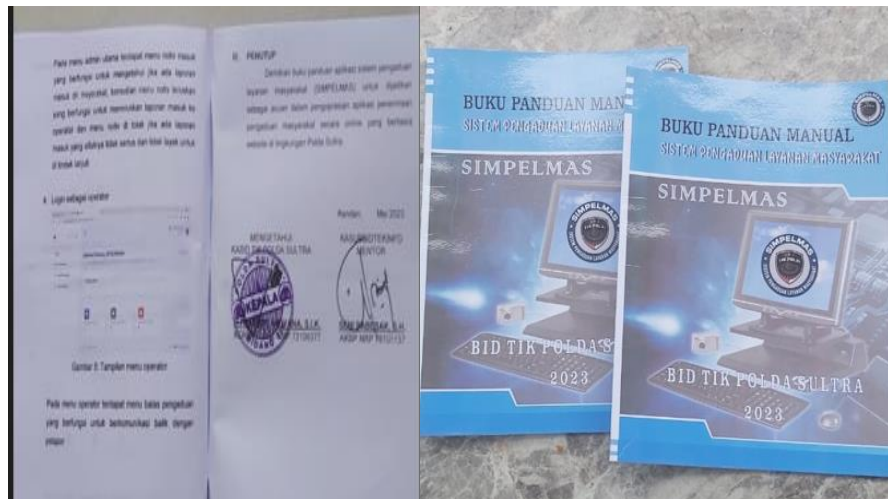


5. Terusunnya Buku Panduan/ *User Manual* penggunaan Aplikasi

Buku Panduan penggunaan aplikasi Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat SIMPELMAS telah selesai disusun dan terlegalisasi kemudian diperbanyak sesuai kebutuhan pengguna (dokumen buku panduan terlampir).

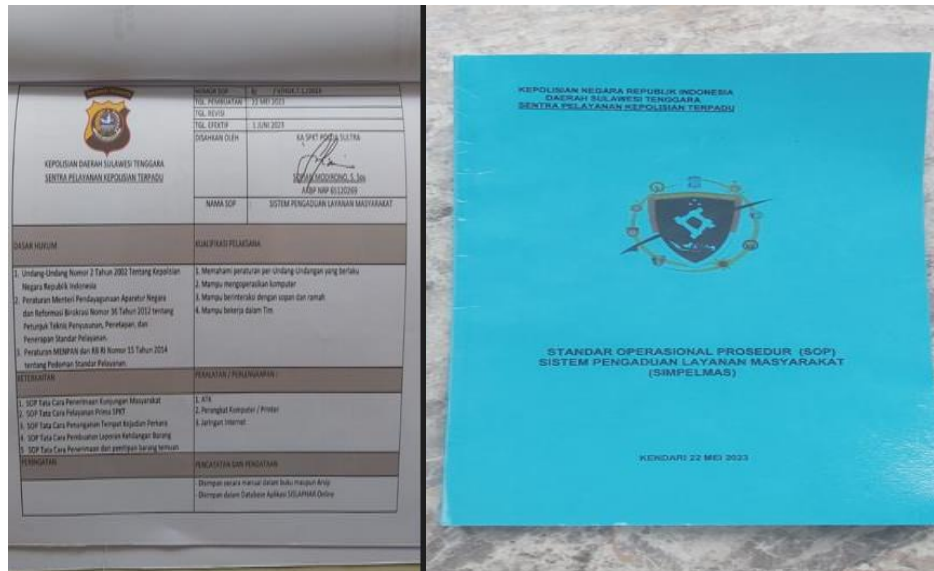
Capaian kegiatan penyusunan buku panduan penggunaan aplikasi tercapai 100%

Gambar 3.9. Buku Panduan SIMPELMAS



6. Tersusunnya SOP Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS) telah di setujui dan terlegalisasi oleh Kasatker, capaian kegiatan 100%

Gambar 3.10. SOP Aplikasi SIMPELMAS



7. Sosialisasi internal (personel bid TIK)

Sosialisasi aplikasi SIMPELMAS oleh action leader ke internal personel Bid TIK Polda Sultra dilaksanakan di lapangan apel mapolda sultra setelah pelaksanaan Apel pagi, kegiatan ini tercapai 100%.

Gambar 3.11. sosialisasi Internal



8. Sosialisasi eksternal (masyarakat)

Sosialisasi Aplikasi sistem pengaduan layanan masyarakat (SIMPELMAS) di laksanakan di kediaman Action leader yaitu dengan mengundang masyarakat melibatkan pemerintah setempat (ketua RT) sekaligus mendemokan cara penggunaan sistem pengaduan layanan masyarakat sehingga dapat memahami dan menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam kegiatan sosialisasi ini masyarakat cukup antusias dan dengan seksama menyimak dan mendengarkan dari setiap penjelasan di sampaikan oleh *action leader*.

Capaian kegiatan sosialisasi terlaksanan dengan baik dilengkapi dengan administrasi berupa absen dan dokumentasi kegiatan terlampir sehingga sosialisasi terhadap masyarakat dapat tercapai 100%

Gambar 3.11. Sosialisasi Aplikasi SIMPELMAS





Sosialisasi aplikasi SIMPELMAS





Sosialisasi aplikasi SIMPELMAS



9. Sosialisasi menggunakan media sosial (youtube)

Action leader mensosialisasikan aksi perubahan Sistem Pengaduan layanan Masyarakat (SIMPELMAS) menggunakan canel Youtube seperti berikut.



11. Implementasi Aplikasi SIMPELMAS

Action leader melaksanakan Implementasi Aksi Perubahan dengan menerapkan sistem pengaduan layanan masyarakat secara online dengan menggunakan aplikasi SIMPELMAS, berikut ini data laporan masuk dari masyarakat tertera di tabel sebagai berikut:

Tabel 3.6.

Daftar laporan pengaduan masuk bulan Juni 2023

Laporan Pengaduan Masyarakat					
Bulan : Juni 2023					
Status : Diteruskan					
No	Tanggal	Nama Pengadu	Telepon	Alamat	Diteruskan
1	Minggu, 4 Juni 2023	Abdul Jalil	+6282302510306	Btn Graha reksa tahap vi	Reskrimsus
2	Minggu, 4 Juni 2023	Tohirin	+6208124242034	Wunduwatu	Reskrimum
3	Minggu, 4 Juni 2023	Risman	+6282347475977	Watubangga	SPKT
4	Rabu, 7 Juni 2023	evo	+6208524072324	baruga	Reskrimum
5	Rabu, 7 Juni 2023	Aan	+6281353227528	Baruga	Reskrimum
6	Kamis, 8 Juni 2023	Fatimah	+6282347475877	Jl. Sangholeo kendari	SPKT
7	Kamis, 8 Juni 2023	Iwan ridwan	+6282347475966	Konda	SPKT
8	Kamis, 8 Juni 2023	Aceng suyadi	+6281247475897	Konawe selatan	SPKT
9	Kamis, 8 Juni 2023	Risman	+6285234620409	Jl. Sangholeo kei. Watubangga baruga kdi	Reskrimum
10	Kamis, 8 Juni 2023	Suparjo	+6281234747567	Kendan sultra	Reskrimum
11	Sabtu, 10 Juni 2023	Sari sundari	+6282347475912	Kendan	SPKT
12	Sabtu, 10 Juni 2023	Dimas ardiansyah	+6281243756812	Andonohu	SPKT

Dari data tabel di atas dapat di jelaskan terdapat laporan masuk dari masyarakat selama bulan juni samapi tanggal 10 juni 2023 terdapat 12 laporan masuk dan terdistribusi ke satker fungsi terkait yaitu 1 laporan di distribusikan ke fungsi reskrimsus, 5 laporan masuk di distribusikan ke fungsi reskrimum dan 6 laporan masuk di distribusikan ke SPKT

12. Tes Penerimaan pengguna (*Acceptance Test*)

Pada tahap akhir Implementasi aplikasi dilakukan *acceptance test* yaitu suatu proses pengujian akhir terhadap pengguna untuk menguji apakah aplikasi yang dikembangkan dapat diterima dengan baik oleh para *Stakeholder* baik internal maupun eksternal. Hal ini bertujuan untuk menilai sejauh mana keberhasilan program mencapai tujuannya. Dalam hal ini evaluasi

dilakukan dengan membagikan Kuesioner Aplikasi SIMPELMAS secara *Online* dengan menggunakan Google Form dengan link <https://forms.gle/Eq4TgSTxHqcmNpPC7> kepada pengguna aplikasi.

Gambar 3.14. Kuesioner



APLIKASI SISTEM PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT (SIMPELMAS)

DALAM RANGKA MENYELESAIKAN TUGAS AKHIR PKA POLRI TAHUN 2023.

BERKENAN BAPAK IBU SELAKU STAKEHOLDER INTERNAL DAN EKSTERNAL DI LINGKUNGAN POLDA SULTRA DAPAT MENGISI GOOGLE FORM DI BAWAH INI, TRIMAKSIH

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

NAMA *

Jawaban Anda

APLIKASI SISTEM PENGADUAN L x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScT71yioxDva-PV5tjL_ziz6BxX-07-XNhMDp_1UOjYhGTW/viewform

NO HP *

Jawaban Anda

PANGKAT/NRP/NIP

Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *

Laki-laki

Perempuan

Aplikasi SIMPELMAS mudah di pahami cara penggunaannya *

Sangat Setuju

Setuju

Type here to search

7:37 AM 6/9/2023

APLIKASI SISTEM PENGADUAN L x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScT71yioxDva-PV5tjL_ziz6BxX-07-XNhMDp_1UOjYhGTW/viewform

Penggunaan aplikasi SIMPELMAS sangat mudah di pelajari dari buku panduan *

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Dengan menggunakan aplikasi SIMPELMAS memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan *

Sangat Setuju

Setuju

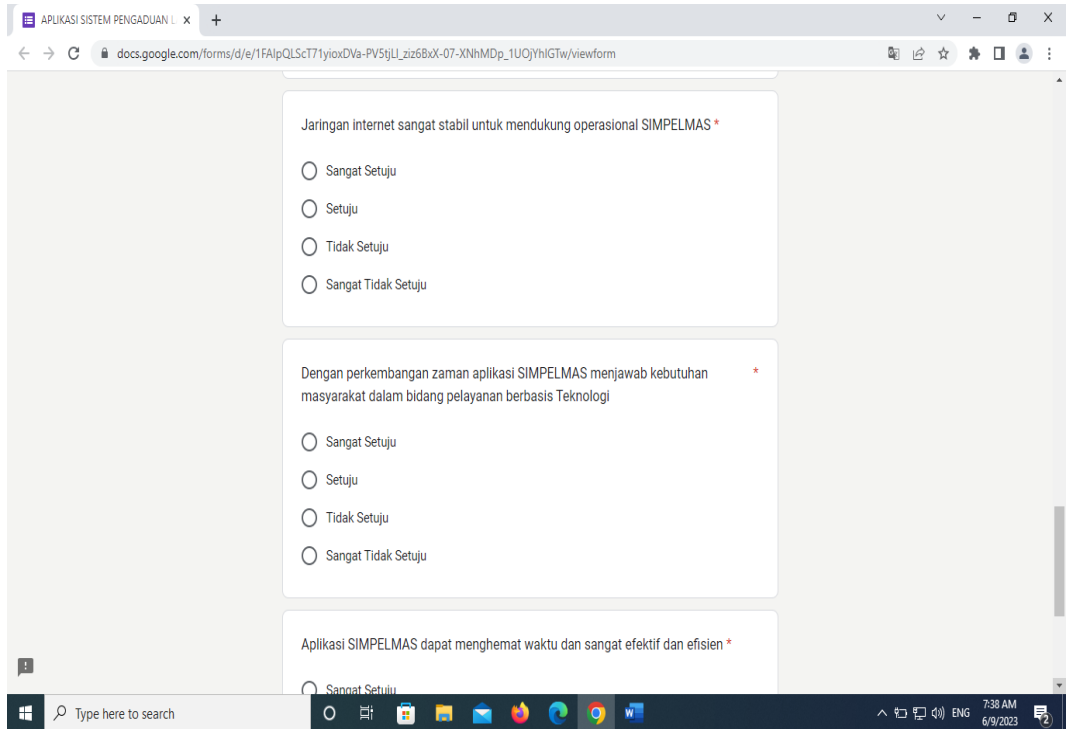
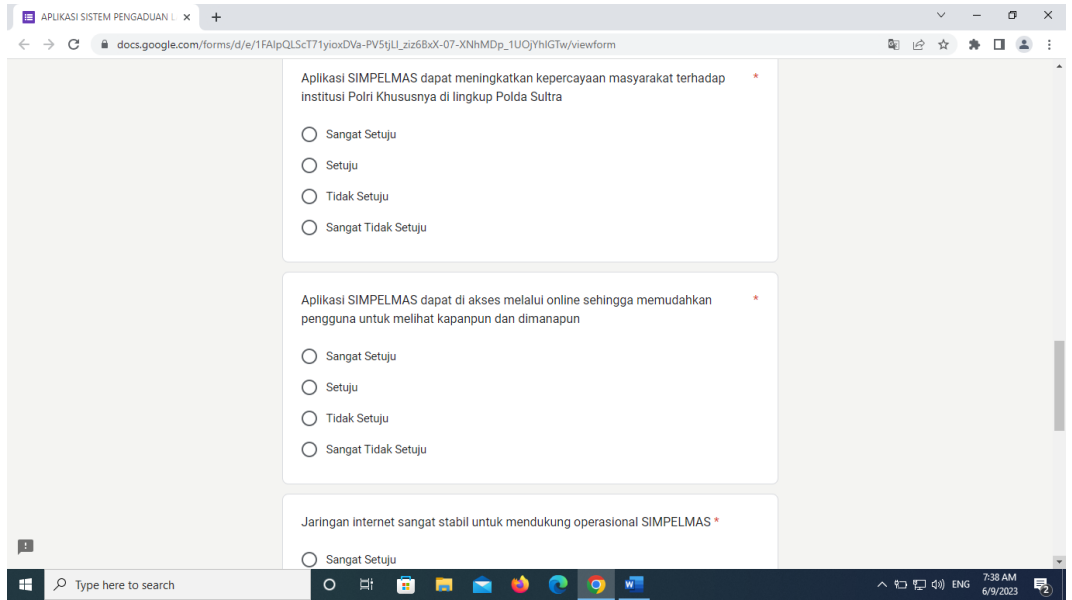
Tidak Setuju

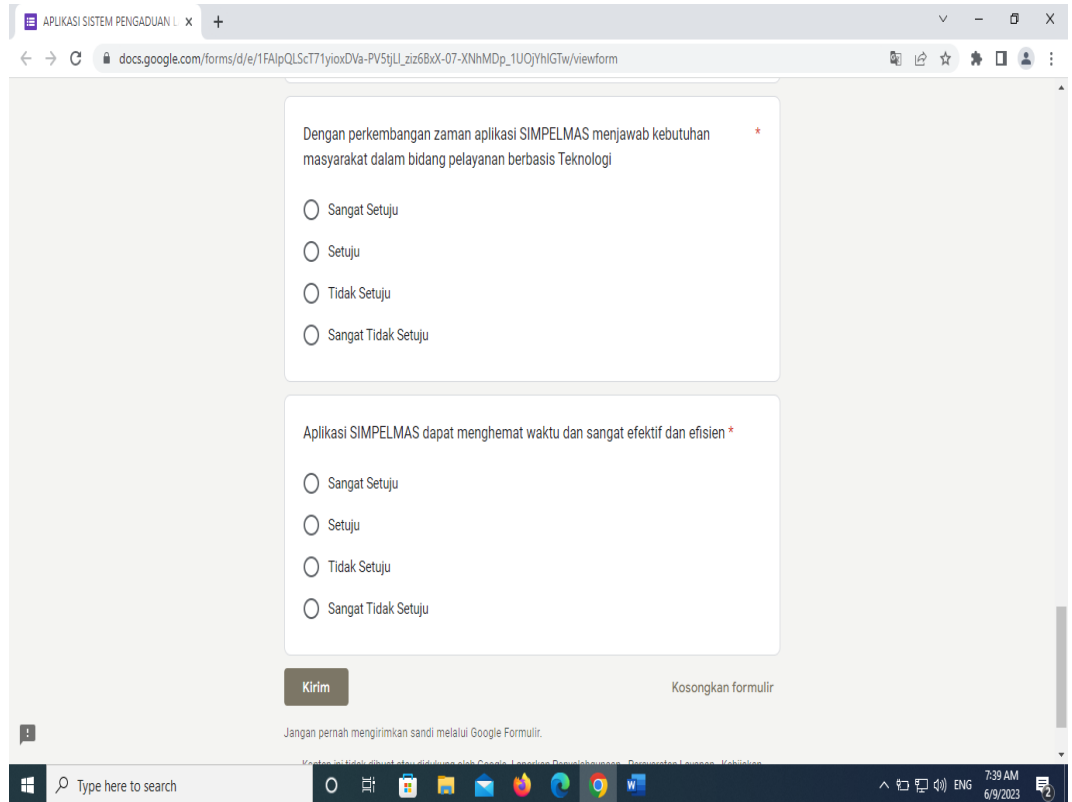
Sangat Tidak Setuju

Aplikasi SIMPELMAS dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri Khususnya di lingkup Polda Sultra *

Type here to search

7:37 AM 6/9/2023





Tabel 3.5.
Rekapitulasi hasil kuesioner

NO	PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN				
		Jawa ban	Sangat setuju %	Setuju %	Tidak setuju %	Sangat tidak setuju %
1.	Aplikasi SIMPELMAS mudah di pahami cara penggunaannya?	171	79,5%	20,5%	—	—
2.	Penggunaan aplikasi SIMPELMAS sangat mudah di pelajari dari buku panduan?	171	80,7%	19,3%	—	—
3.	Dengan menggunakan	171	83%	17%	—	—

	aplikasi SIMPELMAS memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan?					
4.	Aplikasi SIMPELMAS dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri Khususnya di lingkup Polda Sultra?	171	81,3%	18,7%	–	–
5	Aplikasi SIMPELMAS dapat di akses melalui online sehingga memudahkan pengguna untuk melihat kapanpun dan dimanapun?	171	81,3%	18,7%	–	–
6.	Jaringan internet sangat stabil untuk mendukung operasional SIMPELMAS?	171	74,9%	24,6%	–	–
7.	Dengan perkembangan zaman aplikasi SIMPELMAS menjawab kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan berbasis Teknologi?	171	85,4%	14,6%	–	–
8.	Aplikasi SIMPELMAS	171	81,9%	18,1%	–	–

	dapat menghemat waktu dan sangat efektif dan efisien?					
--	---	--	--	--	--	--

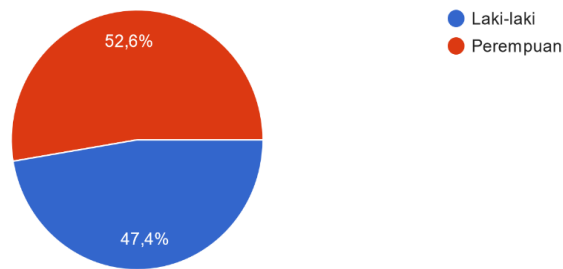
Hasil dari wawancara menggunakan kuesioner dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

Grafik Hasil Kuesioner 3.1

GARAFIK HASIL SURVEI APLIKASI SISTEM PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT (SIMPELMAS)

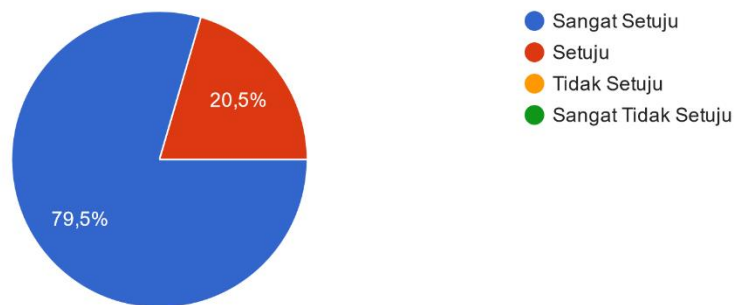
JENIS KELAMIN

171 jawaban



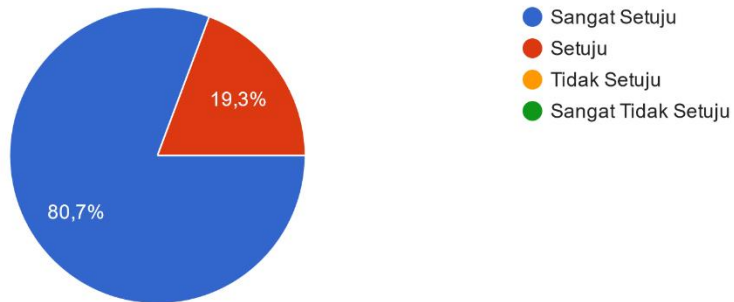
Aplikasi SIMPELMAS mudah di pahami cara penggunaannya

171 jawaban



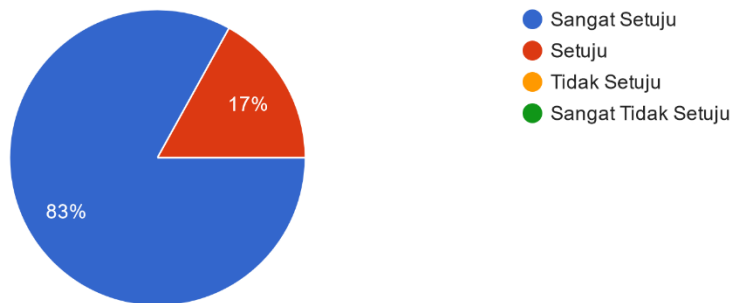
Penggunaan aplikasi SIMPELMAS sangat mudah di pelajari dari buku panduan

171 jawaban



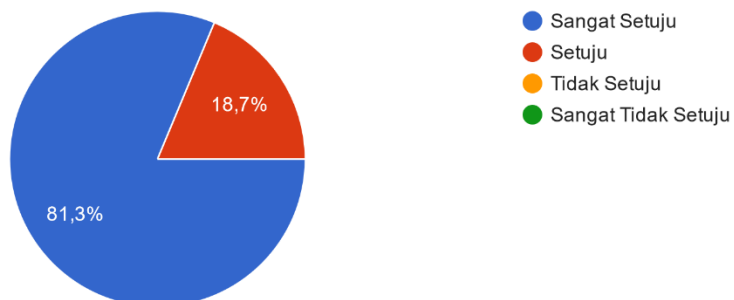
Dengan menggunakan aplikasi SIMPELMAS memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan

171 jawaban



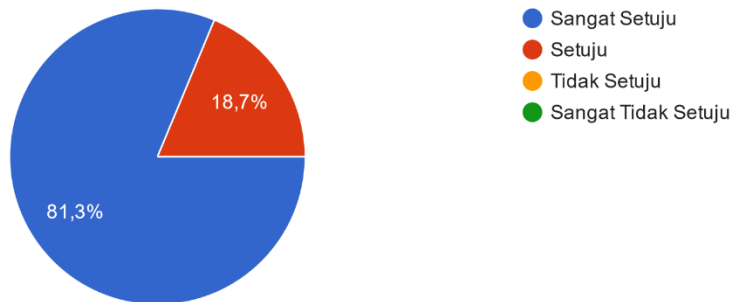
Aplikasi SIMPELMAS dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri Khususnya di lingkup Polda Sultra

171 jawaban



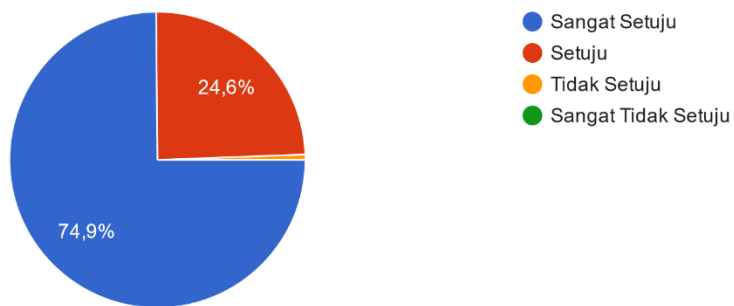
Aplikasi SIMPELMAS dapat di akses melalui online sehingga memudahkan pengguna untuk melihat kapanpun dan dimanapun

171 jawaban



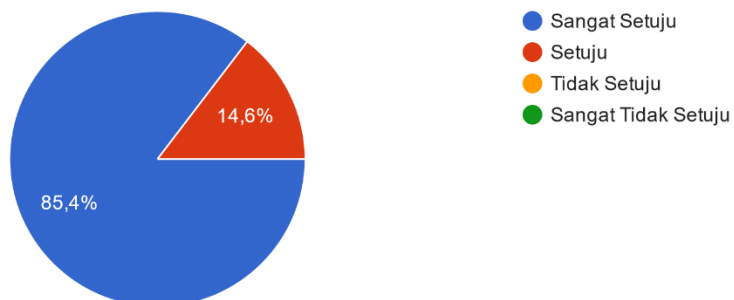
Jaringan internet sangat stabil untuk mendukung operasional SIMPELMAS

171 jawaban



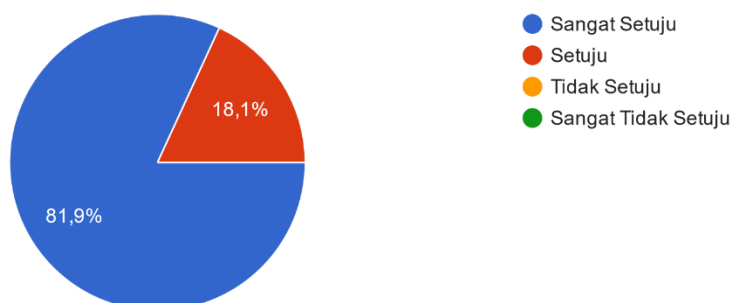
Dengan perkembangan zaman aplikasi SIMPELMAS menjawab kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan berbasis Teknologi

171 jawaban



Aplikasi SIMPELMAS dapat menghemat waktu dan sangat efektif dan efisien

171 jawaban



Dari hasil presentase yang digambarkan melalui grafik diatas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Sistem pengaduan layanan Masyarakat “SIMPELMAS” yang dibuat sangat bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat khususnya di Lingkungan Polda Sultra Polda dalam mewujudkan pelaksanaan peningkatan pelayanan ke masyarakat yang cepat, efisien dan efektif.

3) Pelaksanaan strategi pengembangan kompetensi dalam Aksi Perubahan

a. Pemetaan sikap prilaku

Berdasarkan hasil penilaian dari mentor terhadap proses pengembangan kompetensi *action leader* yang merepresentasikan aspek sikap dan perilaku peserta pelatihan kepemimpinan mencakup 3 (tiga) kompetensi, yaitu:

1) Integritas

Dalam penilaian kompetensi Integritas yang mencakup 6 (enam) sub komponen, antara lain : Tanggung jawab, Komitmen, Kedisiplinan, Kejujuran, Konsistensi, Pengambilan Keputusan Dilematis dengan hasil nilai rata-rata 9,00

2) Kerja Sama

Dalam penilaian kompetensi Kerja Sama yang mencakup 5 (lima) sub komponen, antara lain : Kerjasama Internal, Kerjasama Eksternal, Komunikasi, Fleksibilitas, Komitmen dalam Tim dengan hasil nilai rata-rata 9.00.

3) Mengelola Perubahan

Dalam penilaian kompetensi Mengelola Perubahan yang mencakup 5 (lima) sub komponen, antara lain : Orientasi Pelayanan, Adaptabilitas, Pengembangan diri dan orang lain, Orientasi pada hasil, Inisiatif dengan hasil nilai rata-rata 9,00. Dari hasil ketiga kompetensi tersebut di atas bahwa rata-rata Nilai Sikap Perilaku dari action leader adalah 9,00.

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

Tabel 3.7.

Strategi pengembangan Kopetensi

NO	KEGIATAN	WAKTU	CAPAIAN
1	Action leader mengikuti seminar	Minggu V 17 Mei 2023 (1 Hari)	Terlaksana sesuai RAP
2	Mensosialisasikan hasil seminar kepada tim efektif	Minggu V 23 Mei 2023 (1 Hari)	Terlaksana sesuai RAP
3	Bimtek aplikasi SIMPELMAS	Minggu VI 24 Mei 2023 (1 Hari)	Terlaksana sesuai RAP
4	Mensosialisasikan aplikasi SIMPELMAS ke Masyarakat	Minggu ke-5 25 – 26 Mei 2023 (2 Hari)	Terlaksana sesuai RAP

1. Seminar

Dalam rangka meningkatkan kopetensi action leader mengikuti seminar dengan materi seminar sebagai berikut :

1. Pemograman computer

2. Pemeliharaan dan perawatan Komputer
3. Pengamanan operasional windows



2. Sosialisasi hasil seminar ke tim efektif

Action leader melaksanakan sosialisasi hasil seminar kepada tim efektif, hal ini perlu dilakukan agar meningkatkan kemampuan Sumber daya Manusia Personel Bid TIK di bidang Industri teknologi yang nota bene menjadi tugas pokok personel Bid TIK Polda Sultra.



3. Bimbingan teknis

Action Leader melaksanakan Bimbingan teknis kepada personel yang sudah di tunjuk sebagai admin dan operator hal ini

dianggap perlu guna terciptanya personel yang handal dan mahir dalam mengoperasikan Aplikasi SIMPELMAS .



4. Sosialisasi

Action Leader mensosialisasikan Aplikasi Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS) dan mendemokan cara penggunaan aplikasi tersebut sehingga masyarakat paham dan mudah menggunakan aplikasi SIMPELMAS.



4) Keterkaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan

Untuk mata pelatihan pilihan *action leader* mengikuti seminar secara daring yang diselenggarakan oleh Sever Dell dengan materi

1. Pemograman computer
2. Pemeliharaan dan perawatan Komputer
3. Pengamanan operasional windows

Ada keterkaitan dari materi seminar tersebut yang akan action leader laksanakan ke Tim efektif yaitu tentang pemeliharaan dan perawatan komputer sebagai mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan adalah karena mengingat action leader bertugas di Bid TIK dan mengambil judul aksi perubahan sistem pengaduan layanan masyarakat dimana kegiatan ini membutuhkan pengetahuan tambahan yang di butuhkan oleh tim efektif dan *action leader* guna mendukung kelancaran aksi perubahan.

BAB IV PENUTUP

A. SIMPULAN

Kondisi pelayanan khususnya di bidang pengaduan masyarakat masih bersifat manual dimana masyarakat harus datang ke SPKT Polda untuk menyampaikan laporan aduannya dengan kondisi seperti ini action leader mencoba membuat solusi dengan membuat aplikasi sistem pengaduan secara online sehingga ada alternatif bagi masyarakat jika ingin melaporkan aduannya bisa secara online atau mendatangi langsung ke SPKT Polda. Sehubungan dengan hal tersebut, salah satu upaya/inovasi yang dilakukan *Action Leader* dalam meningkatkan pelayanan di bidang Pengaduan masyarakat adalah mewujudkan sebagai berikut :

1. Sebuah sistem pengaduan layanan masyarakat (SIMPELMAS).;
2. Buku Panduan SIMPELMAS;
3. SOP SIMPELMAS.

Aplikasi SIMPELMAS sangat bermanfaat bagi masyarakat terbukti dengan monitoring dan evaluasi dengan tanya jawab dari 171 responden 83 % sangat setuju dan 17 % setuju dengan di aplikasikannya SIMPELMAS dan di bulan juni terdapat 12 laporan aduan masyarakat. Yang menggunakan aplikasi SIMPELMAS

B. Rekomendasi

Adapun rekomendasi atas Aksi Perubahan Sistem pengaduan layanan masyarakat Bid TIK Polda Sultra sebagai berikut :

1. Agar Sistem pengaduan layanan masyarakat ini dapat terus di gunakan maka di butuhkan suport dari pimpinan untuk mendukung dan membiayai harwat dari aplikasi SIMPELMAS,

2. Personel yang sudah di tunjuk untuk mengawaki aplikasi SIMPELMAS agar bersungguh-sungguh dalam menindaklanjuti setiap laporan yang masuk di aplikasi.
3. Diperlukan adanya perhatian dari pimpinan kepada personel Polri yang memiliki terobosan kreatif dibidang IT dalam mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi yang dibuat dengan cara memberikan dukungan anggaran khusus dan dapat tercantum dalam DIPA setiap Satker sehingga dapat meningkatkan semangat kerja personel.

Bandung, 15 Juni 2023
ACTION LEADER



SYARIF HAFANDI, S.Kom
PENATA NIP. 198108052006041001

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang no tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang -undang no 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Republik Indonesia
3. Peraturan Kapolri nomor 21 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja di Kepolisian Negara Republik Indonesia;
4. Peraturan Kapolri no 14 tahun 2018 tentang struktur organisasi dan tata kerja Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi;
5. Peraturan kapolri nomor 7 tahun 2017 tentang naskah Dinas dan tata persuratan dinas di lingkungan Kepolisian Negara republik Indonesia.
6. Manual book Bid TIK polda Sultra tahun 2023 tentang Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat (SIMPELMAS)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Syarif Hafandi, S.Kom
Tempat tanggal lahir : Bumiraya 5 Agustus 1981
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Kawin
Alamat : Jl. Sanggoleo Kendari

B. DATA PENDIDIKAN

1. SDN Roraya Sakti	Tamat Tahun 1994
2. SMP Harapan Jaya	Tamat Tahun 1997
3. SMA Kartika	Tamat Tahun 2000
4. S1 STMIK Bina Bangsa	Tamat Tahun 2010
5. PIM 4 PUSDIKMIN POLRI	Tamat tahun 2019

C. PNS POLRI Tahun 2006 sampai dengan sekarang

D. HOBBY Olahraga

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggung jawabkan.

Kendari, 15 Juni 2023

Syarif Hafandi, S.Kom

LAMPIRAN-LAMPIRAN