

LAPORAN PROYEK PERUBAHAN

STRATEGI PENINGKATAN SISTEM LAYANAN POLRI DENGAN
BERKOLABORASI BERSAMA ISTANSI TERKAIT MELALUI
GERAI INFORMASI CEPAT SURAT TANDA LAPOR
KEHILANGAN (SITULANG) DI WILAYAH SUMATERA UTARA



31

Nama	: GULTOM ROSMAIDA FERIANA,SH., MH
Jabatan	: Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sumatera Utara
Instansi	: KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
Nama Coach	: Dr.Ir.Momon Rivai, M.Sc
Nama Mentor	: Kombes Pol Victor Togi Tambunan,S.H.,S.I.K



Implementasi Proyek Perubahan

**Strategi Peningkatan layanan
Polri Inovasi Gerai Situlang di
Polda Sumut**

Pembentukan Tim Efektif

Tim Efektif dibentuk untuk membantu Project Leader dalam melaksanakan implementasi Proyek Perubahan dengan penunjukan personil berdasarkan Surat Perintah Tugas yang ditandatangani oleh Karo Ops Polda Sumut.

FGD dan Rapat PKS, SOP dan KEP Kapolda Sumut

FGD Stakeholder Internal Polri yang dipimpin oleh Karo Ops Polda Sumut serta Rapat-rapat lanjutan yang dipimpin oleh Project Leader untuk menindaklanjuti penyusunan PKS, SOP dan Kep Kapolda Sumut yang dibantu oleh Bidang Hukum Polda Sumut & Stakeholder Eksternal.

Dukungan Pimpinan dan Stakeholder Eksternal dalam mengimplementasi Proper

Dukungan Pimpinan Kapolda Sumut, para PIU Polda Sumut dan Stakeholder sangat dibutuhkan dalam implementasi Proyek Perubahan.

PKS, SOP dan KEP Kapolda

PKS, SOP dan Kep Kapolda Sumut telah disusun dan selanjutnya diteruskan ke Bidang Kerma Bag Ops Polda Sumut untuk dilakukan harmonisasi dengan Bidkum Polda Sumut.

Sosialisasi Gerai Situlang

Sosialisasi awal kepada para Personil SPKT Jajaran Polda Sumut sebagai informasi awal sebelum PKS, SOP dan Draft Kapolda Sumut diterbitkan dalam rangka kehadiran Gerai Situlang di Wilayah Sumatera Utara.

PKS, SOP dan Kep Kapolda Sumut adalah bentuk Strategi Peningkatan Layanan Polri atas Inovasi Gerai Situlang yang Presisi, yang lebih efektif, efisien, dan transparan, sekaligus memastikan proses Proper berjalan sesuai prosedur di wilayah Sumatera Utara.



LAPORAN PROYEK PERUBAHAN

STRATEGI PENINGKATAN SISTEM LAYANAN POLRI DENGAN BERKOLABORASI BERSAMA ISTANSI TERKAIT MELALUI GERAJ INFORMASI CEPAT SURAT TANDA LAPOR KEHILANGAN (SITULANG) DI WILAYAH SUMATERA UTARA

NAMA : GULTOM ROSMAIDA FERIANA,SH,MH

NDH : 20240707012330

JABATAN : KEPALA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN
TERPADU POLDA SUMATERA UTARA

INSTANSI : KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

COACH : Dr. Ir. MOMON RIVAI, M.Sc

MENTOR : KOMBES POL VICTOR TOGI TAMBUNAN,S.H.,S.I.K

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA REPUBLIK INDONESIA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL TK II ANGKATAN XXXI TAHUN 2024**

PERNYATAAN KOMITMEN
MENGIMPLEMENTASIKAN DAN KEBERLANJUTAN PROYEK
PERUBAHAN PASCA PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL
(PKN II)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Peserta : GULTOM ROSMAIDA FERIANA,SH.,M.H.
NRP : 71020324
Jabatan : Kepala Sentra Pelayanan Terpadu Polda Sumatera Utara
Judul Proyek Perubahan : Strategi Peningkatan Sistem Layanan Polri dengan Kolaborasi bersama Instansi Terkait Melalui Gerai Informasi Cepat Surat Tanda Lapor Kehilangan (SITULANG) di Wilayah Sumatera Utara
Nama Mentor : KOMBES POL VICTOR TOGI TAMBUNAN,S.H.,S.I.K
NRP : 71090438
Jabatan : Kepala Biro Operasi Polda Sumatera Utara
No. Hp Mentor : 0818799301

Dengan ini menyatakan komitmen sebagai berikut :

1. Bahwa proyek perubahan yang merupakan indikator pencapaian hasil Pelatihan Kepemimpinan akan diintegrasikan dalam Sasaran Kinerja Pegawai, sehingga memenuhi keberlanjutan dalam mencapai milestone jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.
2. Bersedia dan sanggup menyelesaikan dan menindaklanjuti target pencapaian milestone proyek perubahan jangka menengah dan jangka panjang karena sejalan dengan visi dan misi Polda Sumut, termasuk dalam penyediaan anggaran program dan kegiatan.
3. Akan melaporkan hasil implementasi proyek perubahan jangka menengah dan jangka panjang kepada penyelenggara pelatihan.

Demikian pernyataan komitmen ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan bersedia untuk dilaksanakan dengan sepenuh tanggung jawab.

Medan, 08 Desember 2024

Mentor,

VICTOR TOGI TAMBUNAN,S.H.,S.I.K
KOMBES.POL NRP 71090438

Peserta,

GULTOM ROSMAIDA FERIANA,SH.,M.H
NDH 20240707012330



PERSETUJUAN MENTOR PROYEK PERUBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Peserta : GULTOM ROSMAIDA FERIANA, S.H., M.H.
NDH : 20240707012330
Jabatan : Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sumatera Utara
Judul Proyek Perubahan : Strategi Peningkatan Sistem Layanan Polri dengan Kolaborasi bersama Instansi terkait melalui Gerai Informasi Cepat Surat Tanda Lapor Kehilangan (SITULANG) di Wilayah Sumatera Utara
Nama Mentor : KOMBES POL VICTOR TOGI TAMBUNAN, S.H., S.I.K.
NRP : 71090438
Jabatan : Kepala Biro Operasi Polda Sumatera Utara
No. Hp Mentor : 0818799301

Dengan ini saya siap dan bersedia untuk menjadi pendamping/mentor peserta yang bersangkutan selama pembelajaran Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II Angkatan VI mulai tanggal 29 Juli sampai dengan 05 Desember 2024

Medan, 03 Desember 2024

Mentor,

VICTOR TOGI TAMBUNAN, S.H., S.I.K
KOMBES POL NRP 71090438

Peserta,

GULTOM ROSMAIDA FERIANA, S.H., M.H
NDH 20240707012330



LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA PESERTA : GULTOM ROSMAIDA FERIANA,S,H.,M,H.
NDH : 20240707012330
INSTANSI : KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

JUDUL PROYEK PERUBAHAN : STRATEGI PENINGKATAN SISTEM LAYANAN POLRI DENGAN BERKOLABORASI BERSAMA INSTANSI TERKAIT MELALUI GERAI INFORMASI CEPAT SURAT TANDA LAPOR KEHILANGAN (SITULANG) DI WILAYAH SUMATERA UTARA

Medan, 03 Desember 2024

Peserta PKN II,

GULTOM ROSMAIDA FERIANA.S.H..M.H.
NDH 20240707012330

Mentor,

Coach,

VICTOR TOGI TAMBUNAN.S.H..S.I.K
KOMBES POL NRP 71090438

Dr. Ir. MOMON RIVAL. M.Sc
NIP.19610323 199303 1 004

LEMBAR PENGESAHAN

TELAH DIPRESENTASIKAN
DALAM SIDANG LAPORAN PROYEK PERUBAHAN PADA HARI SELASA
TANGGAL
DESEMBER
RIBU DUA
EMPAT

Medan, 03 Desember 2024

TIGA
TAHUN DUA
PULUH

MENTOR,



VICTOR TOGI TAMBUNAN.S..H..S.I.K
KOMBES POL NRP 71090438

COACH,

Dr. Ir. MOMON RIVALI. M.Sc
NIP.19610323 199303 1 004

PENGUJI,

H.BUDI GANGAN GUMILAR.S..H..M.Si
PEMBINA NIP 196905201996031005

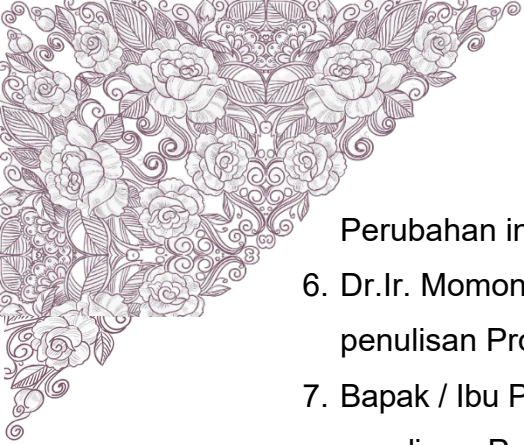
KATA PENGANTAR



Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga Proyek Perubahan dengan judul *“Strategi Peningkatan Sistem Layanan Polri dengan Berkolaborasi bersama Instansi terkait melalui Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SITULANG) di Wilayah Sumatera Utara* ini berhasil diselesaikan, sebagai salah satu syarat tugas akhir penyelesaian Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXXI Tahun 2024 di Pusdikmin Lemdiklat Polri tahun 2024.

Ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Kepala Lembaga Administrasi Negara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXXI Tahun 2024 di Pusdikmin Lemdiklat Polri tahun 2024;
2. Pimpinan Polri khususnya Kapolda Sumut Irjen Pol Whisnu Hermawan Februanto, S.I.K., M.H., selaku Kapolda Sumut yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada penulis untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXXI Tahun 2024 di Pusdikmin Lemdiklat Polri tahun 2024;
3. Wakapolda Sumut Brigjen Pol Rony Samtana, S.I.K., M.T.C.P., yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXXI Tahun 2024 di Pusdikmin Lemdiklat Polri tahun 2024;
4. Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri Kombes Pol Ruli Agus Pramono S.I.K yang telah memberikan bimbingan dan layanan terbaik;
5. Bapak Kombes Victor Togi Tambunan, S., H., S., I., K. Karoops Polda Sumut selaku Mentor atas bimbingan dan arahan dalam penulisan Proyek



Perubahan ini;

6. Dr.Ir. Momon Rivai Msc selaku *Coach* atas bimbingan dan arahan dalam penulisan Proyek Perubahan ini;
7. Bapak / Ibu Penguji/narasumber yang telah memberikan pencerahan pada penulisan Proyek Perubahan ini;
8. Bapak/Ibu Widyaiswara pada Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri dan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran kepada penulis;
9. Suami terkasih dan Keluarga penulis, anak serta orang tua dan teman-teman Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXXI Tahun 2024 Pusdikmin Lemdiklat Polri tahun 2024 yang telah memberikan dukungan terbaik serta doanya;
10. Seluruh staf SPKT Polda Sumut dan Tim Efektif yang telah membantu dan mendukung penulisan Proyek Perubahan ini
11. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungannya untuk proses penulisan Proyek Perubahan ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penelitian proyek perubahan ini masih memiliki beragam kekurangan-kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari para pembaca sekalian. Kami berharap semoga Proyek Perubahan ini bermanfaat bagi pelaksanaan peningkatan produktivitas kerja di instansi Polri dan bagi semua pembaca.

Semoga Tuhan YME membalas semua kebaikan dan melimpahkan karunia dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan Proyek Perubahan ini.

Medan, 03 Desember 2024

Project Leader,

GULTOM ROSMAIDA FERIANA, S.H.,.M.H

30 / PKN II / PUSDIKMIN /202





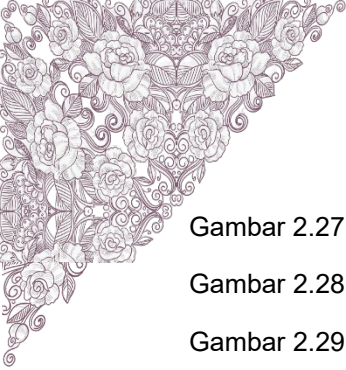
DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 TUJUAN	7
1.2.1 Tujuan Jangka Pendek.....	7
1.2.2 Tujuan Jangka Menengah.....	8
1.2.3. Tujuan Jangka Panjang.....	8
1.3 OUTPUT.....	8
1.3.1 Output Jangka Pendek.....	8
1.3.2 Output Jangka Menengah.....	9
1.3.3 Output Jangka Panjang.....	9
1.4. OUTCOME.....	9
BAB II HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN	10
2.1 CAPAIAN HASIL PERUBAHAN.....	10
2.1.1 Jangka Pendek (Agustus s.d. Nopember 2024)	10
2.1.2 Jangka Menengah.....	29
2.1.3 Jangka Panjang.....	29
2.2 MANFAAT	29
2.2.1 Manfaat Internal	29
2.2.2 Manfaat Eksternal	29
2.2.3 Manfaat Bagi Peserta.....	30
2.3 DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN STRATEGIS.....	31
2.3.1 Membangun Kerja Sama	31
2.3.2 Memanfaatkan Peluang	31
2.3.3 Pemanfaatan Sumber Daya.....	32
2.4 IMPLEMENTASI STRATEGI MARKETING	32
2.4.1 Diseminasi.....	34
2.4.2 Publikasi.....	36
2.5 KEBERLANJUTAN.....	38
2.6. Pemberdayaan Organisasi Pembelajar	39
2.6.1 Pemanfaatan Sumber Daya Organisasi.....	40
2.6.2 Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi	42
2.7 KONTRIBUSI MATA PELATIHAN PILIHAN	48
2.7.1 Diagnosa Organisasi.....	48
2.7.2 Pelayanan Publik.....	49
2.7.3 Membangun Kerja sama Tim dan Integrasi	50
2.8 LESSON LEARNED	51
BAB III PENUTUP	55
3.1 KESIMPULAN	55
3.2 TINDAK LANJUT	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar Grafik 1.1 Struktur Organisasi Polda Tipe A	2
Gambar Grafik 1.2 Ragam Keluhan Masyarakat	2
Gambar Grafik 1.3 Data penerbitan SKTLK thn 2020 - 2023	2
Gambar 1.4 Rekapitulasi Data SKTLK 2020-2023	2
Gambar 2.1 Konsultasi dengan Mentor dan penyusunan rencana kerja	12
Gambar 2.2 Rapat persiapan pembentukan tim efektif	13
Gambar 2.3 Rapat pembentukan tim efektif	13
Gambar 2.4 Surat Perintah Karoops Polda Sumut	14
Gambar 2.5 Asistensi dengan mentor	14
Gambar 2.6 Forum Group Discussion dengan Stakeholders	15
Gambar 2.7. Pernyataan Dukungan Stakeholders Internal	15
Gambar 2.8 Pernyataan Dukungan Stakeholder Eksternal	16
Gambar 2.9 Hasil Konsultasi dengan Kadis Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprov Sumut	16
Gambar 2.10 Hasil Konsultasi dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemko Mdn ...	17
Gambar 2.11 Rapat Persiapan Penyusunan Telaahan	18
Gambar 2.12 Rapat Persiapan Penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut	19
Gambar 2.13. Penyusunan Rancangan Perjanjian Kerja Sama bersama tim efektif	19
Gambar 2.14 Pembahasan Perjanjian Kerja Sama dengan Bagian Hukum Polda Sumut	20
Gambar 2.15 Rapat Finalisasi Perjanjian Kerja Sama	20
Gambar 2.16. Pembahasan Rapat SOP	21
Gambar 2.17. Standar Operasional Prosedur (SOP) Gerai SITULANG	21
Gambar 2.18 Foto Rapat Persiapan Awal Pembahasan Gerai SITULANG	22
Gambar 2.19 Rapat Penyusunan PKS dan SOP	23
Gambar 2.20 Pembahasan dengan bagian Hukum Polda Sumut	24
Gambar 2.21 Finalisasi Perjanjian Kerja Sama dan SOP	24
Gambar 2.22 Rapat penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut	24
Gambar 2.23. Forum Diskusi	25
Gambar 2.24. Rapat Persiapan Sosialisasi	26
Gambar 2.25 Kegiatan Sosialisasi Gerai SITULANG	26
Gambar 2.26 Rencana Strategi Marketing	33



Gambar 2.27 Rapat Kerja Teknis SPKT peluang Launching Gerai SITULANG.....	34
Gambar 2.28 Acara Post Cast di Bidang Humas Polda Sumut	35
Gambar 2.29 Media Promosi melalui IG Polda Sumut dan Media Cetak Koran Lokal.....	35
Gambar 2.30 Testimoni Para Peserta dari masyarakat	36
Gambar 2.31 Struktur Tata Kelola Proyek Perubahan.....	40





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Berita Acara Asistensi	3
Tabel 1.2 Rekapitulasi Nota Dinas Ajuan Parsial	3
Tabel 2.1 Output Kunci (Key Project Deliverables).....	11
Tabel 2.2 Waktu Pelaksanaan Rencana dan Implementasi Milestone.....	11
Tabel 2.3 Milestones Rencana Dan Realisasi Kegiatan	28
Tabel 2.4 Rekan Mitra Kerja	38
Tabel 2.5 Tahapan Kegiatan Jangka Menengah dan Jangka Panjang	39
Tabel 2.6 Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor	44
Tabel 2.7 Rekapitulasi Nilai	45
Tabel 2.8 Kertas Kerja Pengembangan Potensi Diri	46
Tabel 2.9 Kertas Kerja Pengembangan Kompetensi.....	48
Tabel 2.10 Kendala dan Solusi	54

ABSTRAK

Proyek ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem layanan Polri dalam menangani laporan kehilangan di wilayah Sumatera Utara. Fenomena meningkatnya angka laporan kehilangan, baik berupa barang maupun orang, menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan publik. Masyarakat sering menghadapi kendala dalam mengakses informasi dan proses pelaporan yang lambat, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan terhadap institusi kepolisian.

Dengan menghadirkan Gerai Informasi Cepat, proyek ini berfokus pada pengintegrasian berbagai sumber daya dan informasi dari instansi terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta lembaga non-pemerintah. Gerai ini akan menjadi pusat informasi yang memfasilitasi masyarakat dalam melaporkan kehilangan secara langsung, serta memberikan akses informasi mengenai langkah-langkah yang perlu diambil setelah kehilangan. Strategi yang diusulkan meliputi pembentukan tim kerja lintas instansi yang bertugas merancang prosedur operasional standar (SOP) untuk pelayanan laporan kehilangan. Selain itu, pelatihan akan diberikan kepada petugas di lapangan agar mereka mampu memberikan layanan yang lebih responsif dan profesional. Teknologi informasi, seperti aplikasi mobile dan platform digital, akan dimanfaatkan untuk mempercepat proses pengaduan dan pelacakan status laporan.

Kampanye sosialisasi akan dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan ini, melalui berbagai media dan kegiatan komunitas. Diharapkan, dengan adanya kolaborasi ini, waktu tanggap Polri terhadap laporan kehilangan dapat berkurang secara signifikan, serta meningkatkan tingkat keberhasilan dalam penanganan kasus kehilangan.

Proyek ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan layanan Polri, tetapi juga untuk menciptakan model pelayanan publik yang inklusif dan responsif. Dengan mengedepankan kolaborasi, diharapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Melalui pendekatan ini, proyek ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik di masa depan.

Hasil yang diharapkan dari proyek ini meliputi peningkatan kecepatan tanggap Polri terhadap laporan kehilangan, pengurangan angka laporan yang terabaikan, serta peningkatan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Selain itu, proyek ini diharapkan dapat menjadi model bagi upaya peningkatan layanan publik di sektor lainnya, dengan prinsip kolaborasi sebagai kunci keberhasilan. Dengan demikian, diharapkan proyek ini tidak hanya memberikan solusi jangka pendek, tetapi juga mendukung perbaikan sistem layanan kepolisian secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Sistem Layanan Polri, pedoman teknis, GERAJ SITULANG, peningkatan kepuasan masyarakat, kolaborasi instansi

BAB I

PENDAHULUAN

**GERAI
SITULANG**



**SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
POLDA SUMATERA UTARA**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah bagian dari Lembaga Aparatur negara yang diberi wewenang untuk pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum sebagaimana yang diamanahkan oleh Undang-Undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, hal ini sejalan dengan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Dalam amanah Bapak Presiden Prabowo, penekanan pada pentingnya pelayanan publik yang sederhana dan tidak berbelit-belit menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan memberikan pelayanan yang mudah diakses, efisien, dan responsif, kita dapat memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan. Oleh karena itu, upaya untuk menyederhanakan prosedur dan

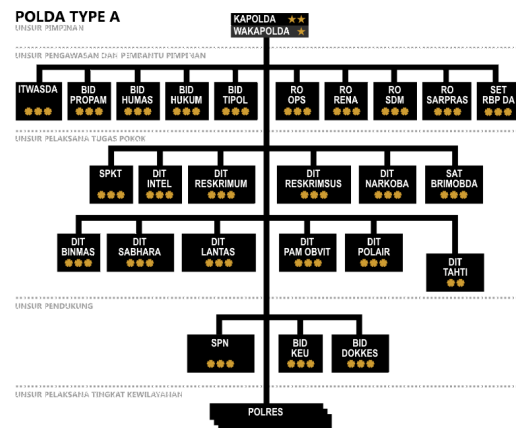
meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan, agar setiap warga negara dapat merasakan manfaat dari kebijakan yang diambil.

Program unggulan Bapak Kapolri, yaitu Presisi (Prediktif, Responsibilitas dan Transparansi berkeadilan) sejalan dengan amanah Bapak Presiden dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pendekatan Presisi, Polri berkomitmen untuk memberikan layanan yang lebih baik dan efektif kepada masyarakat. Dengan demikian, komitmen untuk memberikan pelayanan yang sederhana, efisien, dan akuntabel, yang ditekankan



oleh Bapak Presiden dan Bapak Kapolri, akan membawa dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat dan stabilitas negara.

Program Commander Wish yang diusung oleh Bapak Kapolda Sumut menegaskan pentingnya pelayanan publik yang humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, upaya untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, seperti yang diamanahkan oleh Bapak Presiden dan Bapak Kapolri, menjadi semakin relevan. Pelayanan publik yang baik harus mencakup beberapa aspek, seperti aksesibilitas, kecepatan, dan ketepatan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Di bawah komando Bapak Kapolda, setiap langkah dalam pelayanan public diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang rumit dan menciptakan proses yang lebih transparan, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik. Secara keseluruhan, sinergi antara amanah Bapak Presiden, prinsip Presisi dari Bapak Kapolri, dan Commander Wish dari Bapak Kapolda Sumut menciptakan landasan yang kokoh untuk pelayanan publik yang lebih baik, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari kehadiran dan kerja keras aparat penegak hukum. Hal ini akan menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat terhadap institusi kepolisian.



Gambar/Tabel1.1 : SOTK Polda Sumut
Polda Tipe A

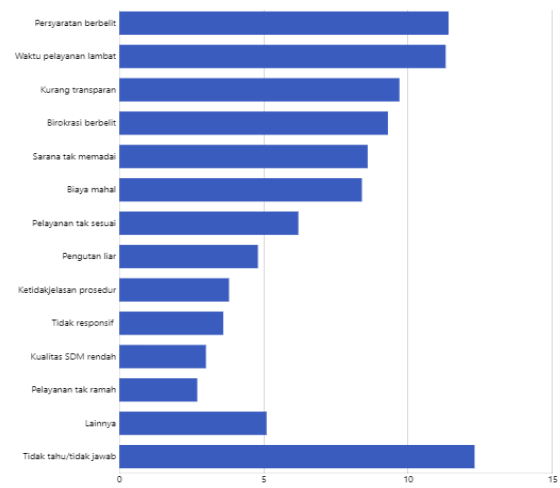
Layanan kepolisian merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat. Di Sumatra Utara, laporan kehilangan menjadi salah satu isu yang sering dihadapi oleh masyarakat. Proses pelaporan yang lambat dan kurangnya informasi yang jelas sering kali mengakibatkan ketidakpuasan publik terhadap layanan Polri. Masih ditemukan bahwa banyak masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses layanan pelaporan kehilangan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara Polri dan instansi terkait, serta minimnya sosialisasi tentang prosedur pelaporan yang efektif. Selain itu, proses pengolahan laporan sering kali memakan waktu yang lama, sehingga menghambat penanganan kasus kehilangan.

Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki sebuah Satuan kerja yang bernama Sentra

Pelayanan Kepolisian terpadu yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan Surat Keterangan Tanda Laporan kehilangan, dimana surat tersebut merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh kepolisian sebagai bukti laporan kehilangan barang atau dokumen penting seperti KTP, SIM, Sertifikat, Paspor dan lain sebagainya. Diwilayah Sumatera Utara permintaan SKTLK cukup tinggi mengingat jumlah penduduk yang besar dan berbagai aktivitas masyarakat yang dinamis. Namun sistem pelayanan yang ada sering kali dihadapkan dengan sejumlah tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, waktu pemrosesan yang lambat dan koordinasi yang kurang efektif antara lembaga terkait.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan SKTLK diperlukan strategi kolaboratif dengan berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan sipil (Dukcapil), Kepolisian, lembaga perbankan dan instansi pelayanan publik lainnya. Beberapa tantangan yang dihadapi dalam sistem pelayanan SKTLK meliputi Kurangnya Integrasi sistem dimana Sistem Pelayanan SKTLK seringkali berdiri sendiri tanpa adanya integrasi dengan sistem dari instansi lain, hal ini menyebabkan proses verifikasi data menjadi lambat dan rawan kesalahan. Ini menghambat proses otomatisasi dan digitalisasi layanan yang

seharusnya mempermudah pengajuan dan pengambilan SKTLK, kemudian Proses Birokrasi yang panjang dimana Pelayanan manual dan proses verifikasi yang berlapis membuat warga harus menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan SKTLK dan tentunya juga dikarenakan kurangnya sosialisasi dan edukasi masyarakat masih banyak yang belum memahami prosedur dan persyaratan dalam pengajuan SKTLK, sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengajuan laporan kehilangan.

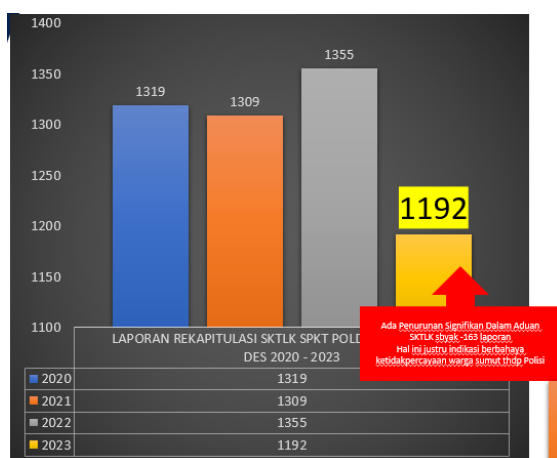


Gambar/Tabel 1.2: Grafik Ragam Keluhan Layanan

Kolaborasi yang efektif dengan berbagai instansi terkait wilayah Sumatera Utara dapat menjadi solusi untuk mengatasi masalah masalah tersebut, diantaranya beberapa strategi kolaborasi yang perlu diterapkan adalah Pengembangan Sistem terpadu dimana Integrasi antara sistem kepolisian dan instansi lain seperti Dukcapil untuk mempercepat proses verifikasi data kependudukan. Sistem digital yang terpadu

akan memudahkan akses informasi secara real-time, kemudian dan tentunya Sosialisasi dengan melakukan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya prosedur yang benar dalam pengajuan SKTLK, serta Kolaborasi dengan Sektor Swasta dengan melibatkan perusahaan perbankan dan asuransi dalam memfasilitasi laporan kehilangan dokumen penting untuk mempermudah proses klaim dan penggantian.

Dengan adanya kolaborasi yang baik antara berbagai pihak diharapkan sistem pelayanan SKTLK di Sumatera Utara dapat berjalan lebih efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar/Tabel 1.3: GrafikJumlah SKTLK Tahun 2020–2023

NO	INTANSI/STAKEHOLDER	2020	2021	2022	2023
1	DISDUKCAPIL SUMUT	309	305	313	332
2	PERBANKAN	492	451	523	330
3	LANTAS POLRI	166	133	173	143
4	BPN SUMUT	90	105	80	86
5	IMIGRASI	20	4	35	69
6	DISDIK SUMUT	46	59	33	42
7	BPJS SUMUT	47	41	3	38
8	DEPAG SUMUT	4	12	5	10
9	DAN LAIN	149	199	160	142
TOTAL		1319	1309	1355	1192

Gambar/Tabel 1. 4: Jumlah SKTLK Tahun 2020–2023

1.2 TUJUAN

Adanya satu sistem Layanan Polri guna menciptakan system Pelayanan Prima di Kepolisian Daerah Sumatra Utara. melalui kolaborasi era antara Polri dengan pemerintah Daerah, kita dapat memastikan bahwa proses pengaduan dan penyelesaian masalah berjalan lebih cepat dan efisien.

1.2.1 Tujuan Jangka Pendek

- Tersusunnya kajian tentang regulasi pedoman teknis penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu khususnya Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan dengan membentuk Tim Efektif;
- Tersedianya regulasi berupa Pedoman Teknis dalam Perjanjian kerja sama antara Polri dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprovsu dan Pemkab di Sumatera Utara;
- Tersedianya Rancangan Keputusan

Kapolda Sumut tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (Situlang) di jajaran Polda Sumut

- d. Tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (Situlang);
- e. Terlaksananya kegiatan sosialisasi tentang mekanisme pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (Situlang) di jajaran Polda Sumatera Utara.
- f. Terbangunnya Sistem Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (Situlang) di Kantor Dinas Dukcapil Kota Medan dan di Polres jajaran Polda Sumut;
- g. Pemberian Reward berupa Piagam Penghargaan Kapolda Sumut kepada Polres yang telah berintegrasi dengan Pemko maupun Pemkab.

1.2.2 Tujuan Jangka Menengah

Adapun tujuan jangka menengah Proyek Perubahan yang dapat tercapai dalam jangka waktu 6 (enam) bulan kedepan adalah sebagai berikut :

- a. Tersusun Keputusan Kapolda Sumut
- b. Terlaksana peningkatan layanan Polri melalui Gerai Situlang di 15 (lima belas) Mal Pelayanan Publik (MPP) di Wilayah Sumatera Utara

- c. Usulan anggaran DIPA Operasional Gerai Situlang di jajaran Polres Sumatera Utara

1.2.3 Tujuan Jangka Panjang

Adapun tujuan jangka panjang Proyek Perubahan yang dapat tercapai dalam jangka waktu 1 (satu) tahun kedepan adalah sebagai berikut :

- a. Terkelolanya akuntabilitas Sistem Layanan Polri Gerai Situlang di Mal Pelayanan Publik sebanyak 29 (dua puluh sembilan) di Wilayah Sumatera Utara sehingga dapat berjalan dengan baik dan optimal.
- b. Tersedia anggaran DIPA Operasional Gerai Situlang di jajaran Polda Sumatera Utara.

1.3. OUTPUT

Adapun mencapai keberhasilan rancangan proyek perubahan ini menghasilkan *output* sebagai berikut :

1.3.1. Output Jangka Pendek.

Dilaksanakan dengan target waktu penyelesaian selama 60 (enam puluh) hari sebagai berikut L.

- a. Terbentuknya Tim Efektif;
- b. Terbentuknya regulasi pedoman teknis Perjanjian Kerja Sama antara Polri dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprov dan Pemkab di Sumatera Utara

- c. Terbentuknya Rancangan Keputusan Kapolda Sumut tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di jajaran Polda Sumut
- a. Terbentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di wilayah Sumatra Utara;
- b. Terlaksananya kegiatan sosialisasi tentang mekanisme pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang).
- c. Terbentuknya nya Sistem Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di Wilayah Sumatra Utara ;
- d. Pemberian Reward berupa Piagam Penghargaan Kapolda Sumut kepada Polres yang telah berintegrasi dengan Pemko maupun Pemkab.

1.3.2 Output Jangka Menengah.

Dilaksanakan dengan target waktu penyelesaian selama 6 (enam) bulan sebagai berikut .

- a. Tersusunnya Keputusan Kapolda Sumut
- b. Terselenggaranya sistem informasi SITULANG di 15 (lima belas) Mal Pelayanan Publik di Wilayah Sumatera Utara;
- c. Usulan anggaran DIPA Operasional Gerai Situlang di jajaran Polda Sumatera Utara.

1.3.3 Output Jangka Panjang.

Dilaksanakan dengan target waktu penyelesaian selama 1 (satu) tahun sebagai berikut :

- a. Terkelolanya akuntabilitas Sistem Layanan Polri Gerai Situlang di Mal Pelayanan Publik sebanyak 29 (dua puluh sembilan) di Wilayah Sumatera Utara sehingga dapat berjalan dengan baik dan optimal.;
- a. Tersedia anggaran DIPA Operasional Gerai Situlang di jajaran Polda Sumatera Utara.

1.4 OUTCOME

Outcome yang diharapkan dari implementasi Proyek Perubahan ini adalah peningkatan Layanan Polri yang berdampak langsung terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Polda Sumut dan jajarannya .

- a. Terbentuknya Tim Efektif;
- b. Terbentuknya regulasi pedoman teknis Perjanjian Kerja sama antara Polri dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprov dan Pemkab di Sumatera Utara
- c. Terbentuknya Rancangan Keputusan Kapolda Sumut tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di jajaran Polda Sumut
- d. Terbentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara

Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di wilayah Sumatera Utara;

- e. Terlaksananya kegiatan Sosialisasi tentang mekanisme pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang);
- f. Terbentuknya Sistem Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di Wilayah Sumatera Utara;
- g. Pemberian Reward berupa Piagam Penghargaan Kapolda Sumut kepada Polres yang berintegrasi dengan Pemko maupun Pemkab di Wilayah Sumatera Utara.

BAB II

HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN



**GERAI
SITULANG**

**SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
POLDA SUMATERA UTARA**

BAB II

HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

2.1 Capaian Hasil Perubahan

Implementasi proyek perubahan dilaksanakan sesuai dengan pentahapan / milestone yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam jangka pendek pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut :

- a. Terbentuknya Tim Efektif;
- b. Terbentuknya regulasi pedoman teknis Perjanjian Kerja sama antara Polri dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprov dan Pemkab di Sumatera Utara
- c. Terbentuknya Rancangan Keputusan Kapolda Sumut tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di jajaran Polda Sumut
- d. Terbentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di wilayah Sumatera Utara;
- e. Terlaksananya kegiatan sosialisasi tentang mekanisme pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang);
- f. Terselenggaranya Sistem Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di Wilayah Sumatera Utara;
- g. Pemberian Reward berupa Piagam Penghargaan Kapolda Sumut kepada Polres yang telah berintegrasi dengan Pemko maupun Pemkab di wilayah Sumatera Utara.

2.1.1 Jangka Pendek (Periode September sd November 2024)

Dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perlu disusun tahapan rencana sebagai berikut

:

No	Output Kunci	Deskripsi
1.	Terbentuknya Tim Efektif	Pembentukan Tim Efektif untuk membantu pelaksanaan perubahan sesuai dengan yang telah direncanakan agar dapat mencapai tujuan secara tepat waktu.
2..	Terbentuknya regulasi pedoman teknis Perjanjian Kerja Sama tersedianya Gerai Informasi Cepat Surat Tanda Lapor Kehilangan (Situlang)	Tersusunnya kajian tentang regulasi pedoman teknis Penyusunan, Pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama antara Polda Sumut dengan Disdukcapil dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemko Tebing dan Pemko Tebing Tinggi
3.	Terbentuknya Rancangan Keputusan Kapolda Sumut tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di jajaran Polda Sumut	Tersusunnya rancangan regulasi berupa Keputusan Kapolda Sumut tentang Pedoman Gerai Situlang di jajaran Polda Sumut
4.	Terbentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di wilayah Sumatra Utara;	Tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) tata cara Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di wilayah Sumatra Utara;
5.	Terlaksananya kegiatan Sosialisasi	Terselenggaranya sosialisasi Gerai Situlang di Jajaran Polda Sumut
6.	Terselenggaranya Sistem Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di Kantor Disdukcapil dan di Polres Tebing Tinggi di Wilayah Sumatra Utara;	Terbangunnya sistem Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di kantor Disdukcapil dan Polres Tebing Tinggi di Polda Sumatra Utara
7.	Pemberian Reward Piagam Penghargaan Kapolda Sumut kepada Polres yang berintegrasi dengan Pemko maupun Pemkab di wilayah Sumatera Utara.	Terselenggaranya pemberian Piagam Penghargaan Kapolda Sumut kepada Polres yang berintegrasi dengan Pemko maupun Pemkab di wilayah Sumatera Utara.

Tabel 2.1. Output Kunci (Key Project Deliverables)

Tabel 2.2 Waktu Pelaksanaan Rencana dan Implementasi Milestone

No	TAHAP UTAMA	WAKTU PELAKSANAAN	
		RENCANA	IMPLEMENTASI
1	Membentuk Tim Efektif	24-26 September 2024	24-26 September 2024
2	Membangun Komitmen Pimpinan dengan Stakeholder	8-12 Oktber 2024	8-12 Oktober 2024
3	Penyusunan Analisa/Kajian Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan SOP	28 Oktober s.d 04 Nopember 2024	28 Oktober s.d 04 Nopember 2024
4.	Penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut	18-22 Nopember 2024	18-22 Nopember 2024
5	Melaksanakan kegiatan Sosialisasi Gerai Situlang	21-29 Oktober 2024	21-29 Oktober 2024
6	Menghadirkan Gerai Situlang Polres di Mal Pelayanan Publik (Kota Tebing Tinggi)	25 oktober s.d 05 Nopember 2024	25 oktober s.d 05 Nopember 2024
7	Memberika reward berupa Piagam Penghargaan	21-22 Nopember 2024	21-22 Nopember 2024

1. Membentuk Tim Efektif

a. Konsultasi dengan Mentor

Konsultasi dengan Mentor dan penusunan rencana kerja. Sebelum membentuk Tim Efektif proyek perubahan, project leader terlebih dahulu melakukan konsultasi dan advokasi secara persuasif kepada Bapak Kepala Biro Operasi Polda Sumut Kombes Pol Victor Togi Tambunan S.H.,S.I.K. selaku mentor untuk memperoleh dukungan dan arahan terkait langkah-langkah konkrit dalam rangka persiapan dan percepatan implementasi proyek perubahan. Mentor menegaskan diperlukan satu Kebijakan Kapolda Sumut untuk mempercepat penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan yang segera dirasakan oleh Masyarakat Sumatera Utara.

Konsultasi dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 September 2024 pukul 09.00 WIB di Kantor Biro Operasi Polda Sumatera Utara. Kegiatan konsultasi tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1. Adapun bukti eviden lengkapnya dapat diunduh pada

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Tu9HX1mZ2ZFy1pZMMcGtRsceVDzs3JsO>



Gambar 2.1 Konsultasi dengan Mentor dan penusunan rencana kerja (24 September 2024)

b. Melaksanakan rapat persiapan pembentukan Tim Efektif proyek perubahan

Proses pembentukan Tim Efektif diawali rapat persiapan pembentukan Tim Efektif dan pembuatan konsep Surat Perintah Tim efektif pada hari Senin, 27 September 2024 pukul 13.00 WIB. Rapat diawali dengan pemaparan oleh Leader Project selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Polda Sumatera Utara terkait proyek perubahan yang berjudul *“Strategi Peningkatan Sistem Layanan Polri dengan Berkolaborasi Bersama instansi terkait melalui GeraJ Informasi Cepat Surat Tanda Lapor Kehilangan (SITULANG)*. kepada seluruh calon tim efektif . Pengambilan topik tersebut didasari dengan analisis permasalahan dengan metode Strength, Weakness, Opportunity dan Threats (SWOT), dimana perlu strategi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat tentang penerbitan surat keterangan tanda lapor kehilangan. ,

yaitu

- Identifikasi stakeholder, libatkan semua pihak yang terkait termasuk organisasi masyarakat;
- Memastikan semua bersama masyarakat berspektif Bersama Lakukan pemetaan proses yang ada, identifikasi langkah-langkah yang memakan waktu, dan catat tantangan yang sering dihadapi masyarakat. Gunakan wawancara atau survei untuk mendapatkan data yang akurat.

Solusi untuk menangani hal tersebut yaitu diperlukannya ancap alur baru yang mengurangi langkah yang tidak perlu. Misalnya, buat satu pintu pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan. Kemudian diperlukan penyesuaian *timeline* agar memperhatikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tahapan-tahapan jadwal kegiatan yang telah ditetapkan/dijadwalkan dan pembuatan Sprint Tim Efektif. Kegiatan ini dapat dilihat pada.



Gambar 2.2. Rapat internal persiapan pembentukan tim efektif
(25 September 2024)

A. Pembentukan Tim Efektif proyek perubahan

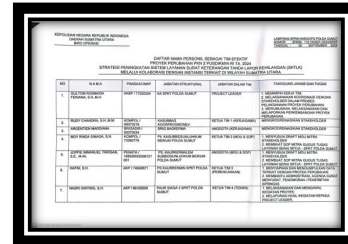
Setelah dilakukan pembahasan sebelumnya mengenai persiapan pembentukan Tim Efektif, dalam rapat pembentukan tim efektif pada hari Rabu, 26 September 2024 pukul 09.00 WIB, ini dibahas mengenai penetapan surat perintah Tim Efektif, Identifikasi stakeholder dalam menetapkan stakeholder yang akan bekerjasama. Rapat diawali dengan pemaparan oleh Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu Polda Sumut dengan menjelaskan susunan keanggotaan tim dan tugasnya sesuai Surat Perintah Nomor : SPRIN/119/IX/KEP./2024 yang ditetapkan pada tanggal 26 September 2024 untuk melaksanakan tugas sebagai Tim Efektif Proyek Perubahan “Strategi Peningkatan system Layanan Polri dengan berkolaborasi Bersama instansi terkait melai Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan di Wilayah Sumatera Utara, yang dapat dilihat pada : https://drive.google.com/drive/folders/1h80wjY_I5qBHhaZraGigXh64u5y7X8rr?hl=ID

Pembahasan selanjutnya mengenai mengenai perumusan fitur atau layanan yang direncanakan yaitu :

- a. Menetapkan tujuan proper spesifik, seperti mengurangi waktu proses penerbitan surat keterangan kehilangan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memperkuat kerjasama
- b. Mengidentifikasi Stakeholder/ instansi yang akan diajak berkolaborasi, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika,

Imigrasi, BPN, Bank Sumut serta lembaga masyarakat.

- c. Model Kolaborasi: Prosedur Standar Operasional Mengembangkan SOP yang jelas dan terukur untuk setiap langkah proses penerbitan surat keterangan, serta peran masing-masing instansi yang terlibat.
- d. Menentukan bentuk kolaborasi yang akan dibangun, misalnya forum koordinasi, penandatanganan nota kesepahaman, atau pembentukan tim inovasi dalam layanan
- e. Merancang inovasi konkret dalam layanan, seperti pembentukan gerai informasi cepat yang dilengkapi teknologi, sistem antrian berbasis aplikasi, atau pelayanan secara mobile.



Gambar 2.3 Surat Perintah Karoops Polda Sumut Dengan Nomor: SPRIN/119/IX/KEP./2024 Tanggal 26 September 2024



Gambar 2.4 Rapat dan pembagian tugas dengan tim efektif (27 September 2024)

2. Membangun Komitmen Dengan Stakeholder

a. Asistensi dengan Mentor

Sebelum pelaksanaan proyek perubahan, *project leader* melaksanakan asistensi

dengan mentor Bapak Karoops Polda Sumatera Utara, untuk mendapatkan dukungan yang optimal dalam melaksanakan Proyek Perubahan “*Strategi Peningkatan Sistem Layanan Polri dengan berkolaborasi bersama instansi terkait melalui Gerau Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan di Wilayah Sumatra Utara*”. Pada proses diskusi dan konsultasi ini, mentor memberikan arahan agar

- 1) Melakukan perincian kegiatan dalam setiap pentahapan dan outputnya,
- 2) Menyajikan ilustrasi akibat jika hal ini tidak dilakukan,
- 3) Menyajikan data yang *riil time* untuk dilakukan intervensi yang tepat sasaran,
- 4) Menyusun produk hukum untuk melaksanakan kegiatan ini secara lintas sektor,
- 5) Meningkatkan kerja sama dan koordinasi dengan perangkat daerah.

Kegiatan ini dapat dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5 Asistensi dengan mentor (30 September 2024)

b. **Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan stakeholders internal**

Dukungan dan komitmen para stakeholder internal diperoleh dengan komunikasi aktif,

persuasif dan argumentatif terkait gagasan dan rencana implementasi proyek perubahan ini. Melalui beberapa kesempatan, *project leader* harus melakukan pemaparan dan menjelaskan urgensi dari proyek perubahan bagi masing-masing stakeholder

Pada tanggal 01 Oktober 2024 di aula Bagian Kerja Sama Biro Operasi Polda Sumatera Utara Project Leader menjadi narasumber terkait pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan dapat dilihat pada Gambar 2.6. Point penting dari kegiatan Dukungan dan komitmen para stakeholder diperoleh dengan melakukan implementasi Gerau Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan tepat waktu sesuai manajemen penganggaran kasnya. Kegiatan ini dimanfaatkan sebagai peluang dalam rangka membangun dukungan komitmen dengan *stakeholders*.



Gambar 2.6 Konsultasi dan Koordinasi dengan stakeholder internal (Kapolda Sumut) (10 Oktober 2024)



Barcode Video Testimoni Karo SDM Polda Sumut

Dukungan dari *stakeholder* promotor (internal Polda Sumatera Utara) diperoleh dari Bapak Kapolda Sumut, Wakapolda Sumut, Irwasda Polda Sumut, Kepala Biro Perencanaan dan Anggaran Umum Polda Sumut, Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut, Kepala Bidang Hukum Polda Sumut. Kegiatan membangun komunikasi untuk memperoleh dukungan dan komitmen ini dilaksanakan secara marathon dari tanggal 1-3 Oktober 2024. Pada prinsipnya semua *stakeholders* internal mendukung dan ingin terlibat serta berkontribusi terhadap peningkatan layanan Polri Gerai Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan di SPKT Polda Sumut, menjadi lebih efektif dan efisien melalui kehadiran Gerai Informasi Cepat Surat Tanda Lapor Kehilangan (Situlang) di beberapa tempat dan proyek perubahan tersebut diharapkan berkelanjutan terus baik jangka menengah maupun jangka Panjang. Salah satu bentuk dukungan dapat dilihat pada Gambar 2.6. Adapun lampiran dukungan stakeholder lainnya dapat diunduh pada : <https://bit.ly/4dtulAI> dan video dukungan dapat diunduh pada : https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1j_v0y6gOriMI3WFqY0oNRsdqKfAgKrMq



Gambar 2.7 Konsultasi dan Koordinasi dengan *stakeholder internal* (Karo Renas dan Karo SDM Polda Sumut)

(1-3 Oktober 2024)



(Tanggal 11 Oktober 2024)



Barcode Video Testimoni Waka Polda Sumut



(Tanggal 14 Oktober 2024)



Gambar 2.8.

Forum Grup Discussion dengan stakeholder
(03 Oktober 2024)



Gambar 2.9.

Pernyataan Dukungan Stakeholders Internal
(10-15 Oktober 2024)

c. Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan stakeholders eksternal

Selain itu, komunikasi dengan stakeholder eksternal (instansi di luar Polda Sumatera Utara) juga dilakukan pada tanggal 7 Oktober 2024, agar implementasi proyek perubahan mendapat dukungan penuh dan dapat berjalan sesuai harapan. Proses membangun dukungan dan komitmen ini dilakukan melalui komunikasi intensif, koordinasi dan konsolidasi untuk beberapa kegiatan yang menjadi output proyek

perubahan dan tidak mengalami kendala. Stakeholder dimaksud adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprovsu, Kepala Dinas Pencatatan Kependudukan dan Catatan Sipil Pemprovsu, Kakanwil Kemenhukham Sumut divisi Imigrasi, Kanwil ATR/BPN Sumut Pertanahan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemko Medan, Kepala DPMPTSP Pemko Medan, DPMPTSP Pemko Tebing Tinggi, Kepala DPMPTSP Pemkab Humbahas. Pada prinsipnya stakeholder eksternal sangat antusias mendukung penuh dengan hadirnya proyek perubahan yang digagas oleh project leader sebagai langkah strategis peningkatan layanan polri surat keterangan tanda lapor kehilangan yang lebih efektif, efisien, tepat sasaran sehingga dampak dari pelayanan publik dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat provinsi Sumatera Utara. Salah satu bentuk komitmen dukungan eksternal dapat dilihat pada Gambar 2.8. Sedangkan Lampiran dukungan stakeholder lainnya dapat diunduh pada : <https://bit.ly/4dtulAI> dan video dukungan dapat diunduh pada : https://drive.google.com/drive/folders/1JQVHMtXmYZkncnUg8yLfSdy_PvYGMMeGU?hl=ID

3. Penyusunan Analisa/Telaahan

- a. Melakukan indentifikasi permasalahan dengan stakeholder dalam penyusunan bahan analisa/kajian/telaahan



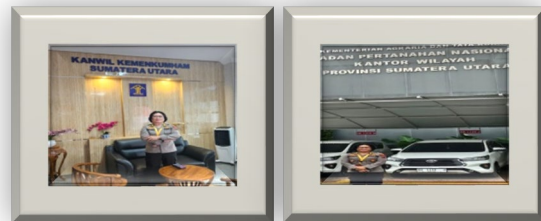
Gambar 2.10. Konsultasi dan koordinasi dengan stakeholder eksternal (Kadis DPMTSP Prov. Sumut dan Kadis DPMTSP Kota Medan, Pemko Tebing Tinggi, Pemkab Humbahas, Pemko Pematang Siantar, Pemkab Asahan dan Pemkab Labuhan Batu) (16- 25 Oktober 2024)

Telah dilakukan diskusi dengan Kadis Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pemprovsumu maupun di Pemko Medan pada hari Senin tanggal 19 Oktober 2024 terkait dengan proyek perubahan yang digagas oleh *project Leader* dalam rangka penyusunan analisa/telaahan/kajian sebagai bahan informasi untuk meningkatkan sistem layanan publik.



Gambar 2.11. Hasil Konsultasi Disdukcapil Pemprovsumu (16 Oktober 2024)

Project leader melakukan visitasi secara tatap muka ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemprovsumu serta Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprovsumu pada tanggal 16 Oktober 2024 hari Selasa pukul 09.00 WIB dalam rangka penggalan informasi tambahan penyusunan analisa/telaahan menerangkan bahwasanya telah terbentuk 6 (enam) Mal Pelayanan Publik di Sumatra Utara, dan belum diketahui apakah telah terintegrasi adanya Gerai Surat Keterangan Tanda Lapor kehilangan.



Gambar 2.12. Hasil Konsultasi Kakanwil Kemenhumkam Sumut (17 Oktober 2024)

Adapun Video testimoni dukungan Proper Eksternal (Kadis DPMPSTSP Kota Tebing Tinggi dan Kadis DPMPSTSP Kota Medan) :



(Tanggal 25 Oktober 2024)

<https://drive.google.com/drive/folders/1uuabp3uB-8TVpcrFsZnDxYutPahtXWyz?hl=ID>



(Tanggal 24 Oktober 2024)

<https://drive.google.com/drive/folders/1kZnUtqBmRHzkXKVvbJwcmwiRqzmmhXGNn?hl=ID>

3. Penyusunan Analisa/Telaahan

- a. Melakukan indentifikasi permasalahan dengan stakeholder dalam penyusunan bahan analisa/kajian/telaahan

Telah dilakukan diskusi dengan Kadis Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pemprov Sumut maupun di Pemko Medan pada hari Jumat tanggal 22 Oktober 2024 terkait dengan proyek perubahan yang digagas oleh *project Leader* dalam rangka penyusunan analisa/ telaahan/kajian sebagai bahan informasi untuk meningkatkan sistem layanan publik.

Project leader melakukan visitasi secara tatap muka ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemprov Sumut serta Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemprov Sumut pada tanggal 22 Oktober 2024 hari Selasa pukul 09.00 WIB dalam rangka penggalian informasi tambahan penyusunan analisa/telaahan menerangkan bahwasanya telah terbentuk 6 (enam) Mal Pelayanan Publik di Sumatera Utara, dan belum diketahui apakah telah terintegrasi adanya Gerai Surat Keterangan Tanda Lapor kehilangan.

- b. Melaksanakan rapat persiapan awal penyusunan analisa/telaahan

Pada tanggal 11 Oktober 2024 hari Jumat jam 10.00 WIB di ruang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sumut, *project leader* melakukan persiapan awal penyusunan analisa/kajian/telaahan terkait regulasi yang akan dibuat. Dalam pembahasan *project leader* melakukan analisa terhadap data yang masuk di kantor Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu dari SPKT sejawatan Polda Sumut. Permasalahan terkait layanan Surat keterangan tanda lapor Kehilangan (SKTLK) di Kepolisian RI kerap muncul dan membutuhkan analisis untuk mengidentifikasi akar masalahnya serta menemukan strategi peningkatan pelayanan. Permasalahan terkait Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (STLK) yang dikeluarkan oleh kepolisian (Polri) dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari prosedur yang tidak efisien, kurangnya transparansi, hingga ketidaknyamanan yang dialami oleh masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap permasalahan ini dan merumuskan strategi peningkatan layanan Polri :

Permasalahan yang Mungkin Terjadi:

1. Prosedur yang Rumit dan Memakan Waktu:
 - o Salah satu masalah yang sering ditemui adalah prosedur pembuatan STLK yang mungkin dirasa rumit, memakan waktu, dan tidak jelas. Proses administrasi yang panjang dan banyaknya dokumen yang diperlukan bisa menyulitkan masyarakat, terutama dalam kondisi darurat.
2. Kurangnya Informasi yang Jelas:
 - o Banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur atau persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan STLK. Kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme pengurusan STLK dan informasi yang tidak terpusat menyebabkan kebingungannya masyarakat.
3. Aksesibilitas Layanan Terbatas:
 - o Layanan untuk pembuatan STLK belum tentu tersedia 24 jam, dan tidak semua polsek atau polres menyediakan fasilitas yang cukup memadai. Hal ini menghambat masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut di luar jam kerja.
4. Potensi Pungutan Liar:
 - o Pada beberapa kasus, munculnya praktek pungutan liar (Pungli) dalam proses pembuatan STLK, yang menambah beban masyarakat dan merusak citra Polri.
5. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi:
 - o Layanan pembuatan STLK yang masih dilakukan secara manual (terutama untuk wilayah-wilayah

tertentu) membuat proses menjadi lebih lambat. Minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi dapat mengurangi efisiensi dan transparansi.



Gambar 2.17. Rapat Persiapan Penyusunan Telaahan (11 Oktober 2024)

4. Penyusunan rancangan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Gerai Situlang

a. Melaksanakan rapat persiapan awal penyusunan naskah Perjanjian Kerja Sama Gerai Situlang

Pada tanggal 28 Oktober 2024 Pukul 09.00 WIB di Lt. II Aula Ruangannya Kerma Bag Ops Polda Sumut yang dapat dilihat pada Gambar 2.17, *project leader* melaksanakan rapat persiapan awal penyusunan Draft Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan para *stakeholder* internal dan Tim Efektif. Dalam pembahasan tersebut, *project leader* menekankan beberapa hal yang menjadi hal penting dalam penyusunan Perjanjian Kerja Sama (PKS) diantaranya adalah pedoman teknis tentang Penyusunan, Pelaksanaan, Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor kehilangan (SITULANG) di wilayah Sumatera Utara.



Gambar 2.18.

Rapat Persiapan Penyusunan Rancangan Perjanjian Kerja Sama dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
(28 Oktober 2024)

b. Melakukan penyusunan Perjanjian Kerja sama (PKS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada Tanggal 28 Oktober 2024 sampai dengan 11 November 2024 *project leader* melakukan penyusunan Perjanjian Kerja Sama Gerai Situlang, *Project Leader* bersama tim efektif menyusun Perjanjian Kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Project leader* sesuai nota dinas Kepala SPKT Polda Sumut tanggal 07 November 2024 mengusulkan rancangan Perjanjian Kerja Sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Daerah kebagian Bidang Hukum Polda Sumut sesuai dengan Nota Dinas Nomor : 911 / XI / 2024 tanggal 08 November 2024 tentang Draft PKS dan SOP ke Bagian Hukum Polda Sumut untuk Perjanjian Kerja Sama tersebut mendapatkan nomer register dan penetapan pada Tahun 2024. Adapun materi yang disusun dalam Perjanjian Kerja Sama tersebut meliputi :

1. Pedoman Teknis Penyusunan PKS SOP;
2. Pedoman Teknis Pelaksanaan Gerai SITULANG di MPP
3. Pedoman Draf Keputusan Kapolda

Adapun eviden kegiatan terlampir dapat diunduh pada :

<https://drive.google.com/drive/folders/1RxRKehBFRUXJbDnyhw2Z37yj5NbDho7q?hl=id>



Gambar 2.19. Penyusunan Rancangan Perjanjian kerja sama bersama tim efektif
(28 Okt -05 November 2024)

c. Pembahasan Draf Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Bagian Hukum Polda Sumut

Pada tanggal 28 Oktober 2024 di aula rapat Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sumut, *project leader* melakukan pembahasan dengan Bagian Hukum Polda Sumut dan Tim efektif terkait rancangan Perjanjian Kerja Sama yang telah disusun yang dapat dilihat pada Gambar 2.15. Ada beberapa revisi yang harus diperbaiki diantaranya :

1. Penulisan judul rancangan Perjanjian Kerja sama;
2. Belum tercantum evaluasi Perjanjian kerja sama ;
3. Pelaksanaan penatausahaan keuangan belum seluruhnya

terakomodir dalam rancangan perbup;

4. Cara pengukuran indikator kinerja pengelolaan keuangan belum ada dalam rancangan perbup;
5. Tim efektif segera melakukan perbaikan.



Gambar 2.20. Pembahasan dengan Bagian Hukum Polda Sumut (28 Oktober 2024)

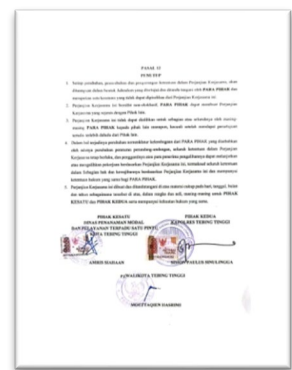
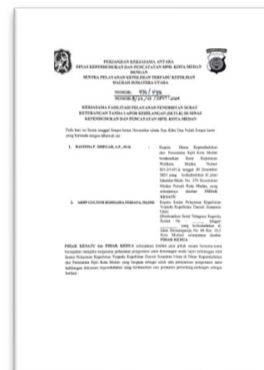
d. Finalisasi Draft Perjanjian Kerja Sama (PKS), Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Hukum Polda Sumut

Telah dilakukan finalisasi Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Bagian Hukum Polda Sumut, Tim Efektif, Project leader dan Inspektorat pada tanggal 14 November 2024 di aula SPKT Polda Sumut Pukul 09.00 WIB yang dapat dilihat pada Gambar 2.16. Dalam pembahasan finalisasi saran dari Bagian Hukum Polda Sumut untuk segera membuat nota dinas permohonan persetujuan pengesahan Draft Keputusan Kapolda Sumut tersebut yang selanjutnya akan dikonsultasikan ke Mabes Polri untuk dilakukan harmonisasi. Dalam proses harmonisasi , project leader harus terus melakukan monitoring sampai dengan persetujuan Keputusan Kapolda Sumut yang dapat dilihat pada :

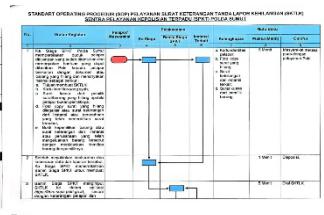
https://drive.google.com/drive/folders/1RxRKe_hBFrUXJbDnyhw2Z37y5j5NbDho7q?hl=ID



Perjanjian Kerja Sama (PKS) SPKT Polda Sumut dengan Dinas Disdukcapil Kota Medan



Perjanjian Kerja Sama SPKT Polres Tebing Tinggi dengan DPMPTSP Kota Tebing Tinggi



Standar Operasional Prosedur (SOP)

Gambar 2.21.

Finalisasi Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Standar Operasional Prosedur (4 November 2024)

5. Melakukan Kegiatan Sosialisasi

a. Melakukan persiapan awal pelaksanaan

kegiatan sosialisasi Gerai Situlang

- Melaksanakan sosialisasi Gerai SITULANG di Polres Tebing Tinggi



Gambar 2.13.

Sosialisasi Gerai Situlang
di Polres Tebing Tinggi
(21 Oktober 2024)



Gambar 2.14.

Sosialisasi Gerai Situlang
di Polres Pematang Siantar
(22 Oktober 2024)



Gambar 2.15.

Sosialisasi Ge di Kantor Kecamatan Medan Amplas



Gambar 2.16.

Sosialisasi Gerai Situlang
di Kantor Kecamatan Medan Johor
(29 Oktober 2024)

- Membagikan brosur terkait Gerai SITULANG di Kantor Disdukcapil Kota Medan



Gambar 2.17.

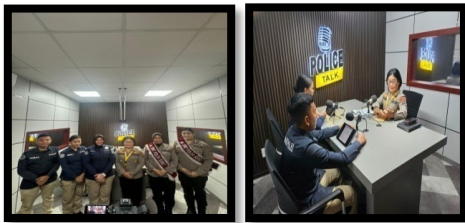
Sosialisasi di Kantor Disdukcapil Kota Medan
(11 November 2024)

Pada tanggal 18 Oktober 2024 *project leader* menghadiri rapat rutin pimpinan bersama Kapolda Sumut. *Project leader* melakukan pemaparan kepada semua kepala perangkat daerah di depan Bapak Kapolda Sumut terkait Pelayanan prima dan evaluasi kegiatan apa saja yang telah dilakukan, Hal yang disampaikan dalam pertemuan tersebut adalah untuk lebih fokus terhadap program dan kegiatan yang

dilaksanakan tepat waktu dan sasaran untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan kehilangan surat, atau dokumen penting lainnya melalui Gerai Situlang. Project leader menghadiri acara tersebut sebagai langkah awal dalam pengenalan proyek perubahan yang telah digagasnya

b. Melaksanakan sosialisasi Gerai Situlang di Podcast Police Talk

Pada tanggal 16 Oktober 2024 pukul 08.00 WIB bertempat di Bidang Humas Polda Sumut yang dihadiri KA SPKT Polda Sumut dan personil Bidang Humas Polda Sumut. Podcast tersebut bernama Police Talk yang ditayangkan pada sosial media Youtube Bidang Humas Polda Sumut.



Gambar 2.25.

Menjadi Narasumber dalam Podcast di Youtube Bid Humas Polda Sumut (16 Oktober 2024)

6. Penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut

a. Melakukan rapat persiapan awal penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut

Project leader melaksanakan persiapan awal penyusunan Draft Keputusan Kapolda Sumut bersama dengan Tim Efektif dan Tim

dari Bidang Hukum Polda Sumut yang dilaksanakan pada tanggal 18-22 November 2024 di Aula SPKT Polda Sumut Pukul 08.30 WIB. Hal tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan legalitas penggunaanya yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Negara. Adapun dalam pembahasan rapat tersebut mengidentifikasi siapa aja aktor yang terlibat dalam pengoperasian Gerai Situlang sehingga berjalan dengan baik.



Gambar 2.22.

Pembahasan Rapat Penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut (18-22 November 2024)

Hal tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan penghargaan dari Kapolda Sumut atas peran aktif Polres berkolaborasi dengan Pemako/Pemkab diwilayah masing – masing untuk berintegrasi melalui kehadiran Gerai SITULANG. Standar Operasional Prosedur mekanisme penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapar Kehilangan. Adapun dalam pembahasan rapat tersebut mengidentifikasi bagaimana mekanisme penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapar Kehilangan dengan cepat, tepat dan transparan, siapa saja yang terlibat dalam pengoperasian **Gerai Situlang** sehingga berjalan dengan baik.

Melakukan penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut

Project leader bersama tim efektif melaksanakan penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda yang dilaksanakan pada tanggal 22 November 2024 di Aula SPKT Polda Sumut. Adapun dalam penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut mengikuti aturan yang berlaku dalam institusi Polri serta sesuai dengan ketentuan hukum dan administrasi yang berlaku di Indonesia, dipastikan ada dasar hukum yang jelas seperti Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara RI, Peraturan Kapolri terkait tata kelola administrasi di lingkungan Polri dan Peraturan lainnya yang relevan dengan pelaksanaan Gerai Situlang di jajaran Polda Sumut. Penyusunan Draf dilakukan oleh bagian hukum Polda Sumatera, dan dikonsultasikan dengan pejabat terkait seperti Kabidkum, Pejabat dibawah Kapolda yang terlibat langsung dalam pelaksanaan keputusan tersebut.



Gambar 2.23. Finalisasi Penyusunan Rancangan Keputusan Kapolda Sumut (22 November 2024)

7. Menjadi Narasumber dalam Rapat Pelayanan Publik (Rakernis SPKT jajaran Polda Sumut)

Selanjutnya pada tanggal 27-28 November 2024 project leader melaksanakan Kegiatan Rakernis di Aula Tribrata Polda Sumut yang dihadiri oleh Polres Jajaran Polda Sumut sekaligus mengadakan kegiatan pemberian Piagam Penghargaan Kapolda Sumut dimana Polres yang telah memiliki Mal Pelayanan Publik (MPP), yaitu : Polres Asahan, Polres Labuhan Batu, Polres Humbang Hasundutan, Polres Pematang Siantar, Polres Tebing Tinggi dan Polrestabes Medan dan mendorong para Kapolres untuk berintegrasi dengan Pemko maupun Pemkabnya. *Project leader* memberikan materi mengenai Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah ada di beberapa wilayah di Sumatera Utara.

Project leader memberikan penekanan juga dalam melakukan pelayanan di Gerai Situlang agar tetap berkolaborasi dengan Instansi terkait yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP)

seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Imigrasi, Perbankan dan Badan Pertanahan Negara. Demikian juga pada saat Asistensi digunakan oleh Project Leader untuk melakukan pengenalan awal proyek perubahan yang telah digagasnya





Gambar 2.24. Menjadi Narasumber dalam Rakernis
SPKT Jajaran Polda Sumut
(21-22 November 2024)

8. Penyusunan Pengusulan Pemberian Reward berikut kriterianya

a. Melakukan rapat persiapan awal penyusunan Kriteria Pemberian Reward Piagam Penghargaan Kapolda Sumut

Project leader melaksanakan persiapan awal penyusunan Kriteria Pemberian Reward Piagam Penghargaan Kapolda Sumut bersama dengan Tim Efektif dan Bidang Hukum Polda Sumut yang dilaksanakan pada tanggal 11 November 2024 di Aula SPKT Polda Sumut Pukul 08.30 WIB.



Gambar 2.22.
Pembahasan Rapat Pemberian Piagam
Penghargaan Kapolda Sumut
(25 November 2024)

Hal tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan penghargaan dari Kapolda Sumut atas peran aktif Polres berkolaborasi dengan Pemako/Pemkab diwilayah masing – masing untuk berintegrasi melalui kehadiran Gerai SITULANG. Standar Operasional Prosedur mekanisme penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan. Adapun dalam pembahasan rapat tersebut mengidentifikasi bagaimana mekanisme penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan dengan cepat, tepat dan transparan, siapa saja yang terlibat dalam pengoperasian **Gerai Situlang** sehingga berjalan dengan baik.

b. Melakukan Pengusulan Pemberian Piagam Penghargaan Kapolda Sumut

Project leader bersama Tim Efektif melaksanakan penyusunan Kriteria dan Pengusulan Pemberian Piagam Penghargaan Kapolda Sumut yang dilaksanakan pada tanggal 15 November 2024 di Aula SPKT Polda Sumut yang dapat dilihat pada Gambar 2.18. Adapun dalam Pengusulan Pemberian Piagam Penghargaan Kapolda Sumut Gerai Situlang memuat bagaimana kriteria pemberian Reward Piagam Penghargaan Kapolda Sumut tersebut yaitu :

- Polres yang telah berperan Aktif melaksanakan Perjanjian Kerja Sama dengan Pemko maupun Pemkab diwilayah masing-masing;*
- Polres yang telah menyediakan dan mengaktifkan Gerai Situlang di Mal Pelayanan Publik;*



Gambar 2.23.

Finalisasi Pengusulan Piagam
Penghargaan Kapolda Sumut

Tabel 2.26 Milestone Rencana dan Realisasi

No	Uraian Kegiatan	TAHUN 2024											
		SEPTEMBER						OKTOBER					
		MINGGU I	MINGGU II	MINGGU III	MINGGU IV	MINGGU V	MINGGU I	MINGGU II	MINGGU III	MINGGU IV	MINGGU V	MINGGU I	MINGGU II
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF												
1	Konsultasi dengan mentor												
2	Melaksanakan rapat penutupan pembentukan Tim Efektif												
3	Pembentukan Tim Efektif Proyek Perubahan												
2	MEMBANGUN KOMITMEN DENGAN STAKEHOLDER												
1	Asistensi dengan Mentor												
2	Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan stakeholder Internal												
3	Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan stakeholder eksternal												
3	PENYUSUNAN ANALISIS/TELAAHAN												
1	Melakukan Identifikasi permasalahan dengan stakeholder dalam penyusunan bahan analisis / telaaan												
2	Melakukan rapat penutupan awal penyusunan analisis/telaahan												
4	PENYUSUNAN DRAF RANCANGAN PERJANJIAN KERJA SAMA (PKS) KEP KAPOLDA SUMUT												
1	Melakukan rapat penutupan awal penyusunan rancangan Perjanjian Kerja Sama Geral Situlang												
2	Melakukan penyusunan Perjanjian Kerja sama (PKS) dan KEP Kapolda Sumut												

No			Urutan Kegiatan	TAHUN 2024																																	
				SEPTEMBER						OKTOBER						NOVEMBER																					
				MINGGU III		MINGGU IV		MINGGU I		MINGGU II		MINGGU III		MINGGU IV		MINGGU V		MINGGU II		MINGGU II		MINGGU II															
			Rencana	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
			Realisasi																																		
4			PENYUSUNAN DRAF RANCANGAN PERJANJIAN KERJA SAMA (PKS) KEP KAPOLDA SUMUT																																		
			Rencana																																		
			PKS dan KEP																																		
3			Kapolda Sumut dengan Bagian Hukum Polda Sumut																																		
			Rencana																																		
			Finalisasi Draft PKS dan KEP Kapolda																																		
4			Sumut dengan Bagian Hukum Polda Sumut																																		
			Realisasi																																		
5			PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SITILANG																																		
			Rencana																																		
			Melakukan rapat persiapan awal penyusunan Standar Operasional Prosed (SOP)																																		
1			Realisasi																																		
			Rencana																																		
			Melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)																																		
2			Realisasi																																		
6			MELAKUKAN KEGIATAN SOSIALISASI																																		
			Rencana																																		
			Melakukan persiapan awal pelaksanaan kegiatan sosialisasi																																		
1			Realisasi																																		
			Rencana																																		
			Melaksanakan sosialisasi Gerai Sitilang di Podcast Police Talk																																		
2			Realisasi																																		

SITULANG yang akan digunakan untuk penerbitan surat keterangan tanda lapor kehilangan di 15 (Lima Belas) Polres sejawaran Polda Sumut;

c. Usulan untuk Anggaran DIPA terkait operasional Gerai SITULANG.

1.2.3 Tujuan Jangka Panjang

Adapun tujuan jangka panjang Proyek Perubahan yang dapat tercapai dalam jangka waktu 1 (satu) tahun kedepan adalah sebagai berikut :

a. Terlaksana sistem informasi SITULANG yang akan digunakan untuk peningkatan pelayanan surat keterangan tanda lapor kehilangan di 29 (dua puluh sembilan) Polres sejawaran Polda Sumut;

b. Tersedia stimulus anggaran pada DIPA yang berasal dari pemerintah pusat maupun Polda Sumut terkait kegiatan Gerai Situlang dalam rangka memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat Sumatera Utara.

2.1 Manfaat

Berikut merupakan manfaat atas pelaksanaan aksi perubahan ini, yaitu :

2.2.1 Manfaat Internal

Manfaat bagi internal adalah adanya Pedoman Perjanjian Kerja Sama, Standar Operasional Prosedur tentang Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda lapor kehilangan (Situlang) antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Medan dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu pintu Pemko Tebing Tinggi dengan Kapolres Tebing Tinggi.

Dengan adanya pedoman perjanjian kerja sama, koordinasi antara pihak Polres dan Pemkab menjadi lebih terstruktur dan jelas. Hal ini dapat memperlancar komunikasi dalam hal pelayanan masyarakat terkait kehilangan barang atau dokumen penting, seperti KTP, kendaraan, atau lainnya. Sinergi antara dua instansi ini mempermudah distribusi informasi dan pengelolaan data secara efektif.

Kehadiran gerai SITULANG di Mal Pelayanan Publik juga membuka peluang untuk penguatan kerjasama antara Polri, pemerintah daerah, dan pihak swasta (dalam hal ini pengelola mal). Ini menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih solid dan sinergis, yang dapat mendukung keberlanjutan program-program pelayanan masyarakat lainnya. Dengan adanya gerai informasi cepat, masyarakat bisa mendapatkan layanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Keberadaan gerai ini akan meningkatkan citra positif kedua instansi (Polres dan Pemkab) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menciptakan suasana yang lebih transparan dan akuntabel. Pedoman yang jelas juga memungkinkan kedua instansi untuk mengelola sumber daya, baik personel, fasilitas, maupun anggaran, dengan lebih optimal. Hal ini penting untuk mendukung kelancaran operasional gerai informasi cepat, agar pelayanan tidak terganggu dan dapat berlangsung dengan baik.

Perjanjian kerja sama ini juga berfungsi untuk memperkuat kemitraan antara Polri dan pemerintah daerah. Hal ini penting dalam rangka

mewujudkan pemerintahan yang lebih inklusif, di mana kedua pihak bekerja sama untuk kepentingan masyarakat luas, serta meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap kedua instansi.

2.2.2 Manfaat Eksternal

Gerai informasi cepat yang dihasilkan dari perjanjian kerja sama ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara lebih mudah dan cepat. Masyarakat yang kehilangan barang atau dokumen penting tidak perlu lagi datang ke kantor polisi secara langsung, yang mungkin jaraknya jauh atau memakan waktu lama. Dengan adanya gerai ini di lokasi yang strategis atau lebih dekat dengan masyarakat, akses pelayanan menjadi lebih efisien. Kehilangan barang atau dokumen yang penting, seperti KTP, kendaraan, atau barang berharga lainnya, sering kali menyebabkan stres dan kebingungan bagi pemiliknya. Dengan adanya gerai informasi cepat, masyarakat dapat merasa lebih diberdayakan dan terbantu dalam mengatasi masalah ini. Masyarakat yang merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan solusi cepat cenderung merasa lebih tenang dan mampu mengatasi situasi darurat tersebut.

2.2.3 Manfaat Bagi Peserta

a. Mengasah Kemampuan Strategic Leadership

Melatih peserta untuk dapat membuat keputusan yang tepat dengan mempertimbangkan berbagai faktor, baik dalam situasi rutin maupun darurat. Dalam konteks pelayanan SKTLK, pemimpin yang memiliki

kemampuan ini dapat mengelola proses pelayanan dengan lebih efektif, memastikan bahwa setiap permohonan ditangani cepat dan sesuai prosedur. Dengan mengambil peran aktif dalam merumuskan regulasi dan Sistem Layanan polri gerai Situlang dan , kemampuan strategic leadership yang melibatkan kemampuan untuk melihat gambaran besar, mengidentifikasi tujuan jangka panjang, dan mengarahkan tim dalam mencapai perubahan yang signifikan dalam pelayanan kepada masyarakat

b. Meningkatkan Hubungan Dengan Stakeholder terkait

Kolaborasi dengan pemerintah daerah memungkinkan penyederhanaan prosedur, serta mempermudah akses bagi warga untuk melaporkan kehilangan barang atau dokumen secara langsung ke instansi terkait. Dengan adanya sistem informasi cepat, laporan kehilangan dapat diproses secara lebih efisien dan cepat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan STLK dalam waktu singkat, yang dapat mempermudah mereka dalam proses administrasi selanjutnya

c. Menumbuhkan Jiwa Kebersamaan

Kemampuan untuk bekerja dalam tim lintas sektor ini akan mengasah keterampilan komunikasi, koordinasi, dan sinergi antara pihak-pihak yang berbeda. Dengan keterlibatan berbagai pihak dalam penyusunan regulasi pengembangan sistem informasi, akan menumbuhkan partisipasi aktif dari semua pihak. Kerja tim yang solid dapat dibangun dan dapat meningkatkan kolaborasi antar stakeholder untuk mencapai tujuan bersama.

d. Meningkatkan Kemampuan Analisis dan Menyusun Solusi Dalam Mengaktualisasikan Management Strategic.

Dalam konteks STLK, peserta pelatihan akan belajar bagaimana menganalisis permasalahan yang muncul terkait dengan laporan kehilangan. Mereka akan dilatih untuk mengidentifikasi masalah secara sistematis, mulai dari penyebab, dampak, hingga faktor-faktor yang mempengaruhi proses laporan. Ini mengasah keterampilan analitis mereka dalam memetakan masalah secara menyeluruh

2.2.2 Deskripsi Proses Kepemimpinan Strategis

Kepemimpinan strategis dapat digambarkan sebagai cara pemimpin di sebuah organisasi menyusun strategi untuk mewujudkan tujuan tertentu. Strategi tersebut harus memetakan langkah-langkah yang harus diambil untuk beralih dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Identifikasi masalah organisasi dan melakukan problem solving dengan mengalokasikan sumber daya yang terbatas adalah bagian dari kompetensi dalam kepemimpinan strategis. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mewujudkan perubahan ke kondisi yang diinginkan, project leader menjalankan beberapa proses kepemimpinan strategis yaitu

2.3.1 Membangun Kerja Sama

Alam penyusunan proyek perubahan ini, project leader membangun kerja sama dengan berbagai pihak baik pihak internal Inspektorat dan Pengawasan Polda Sumut, Biro Perencanaan dan Anggaran Umum Polda Sumut, Biro Sumber Daya Manusia Polda

Sumut, Bidang Hukum Polda Sumut, Bidang Humas Polda Sumut maupun pihak eksternal. Contoh kerja sama dalam penyusunan regulasi dan Standar Operasional Prosedur bekerja sama dengan Disdukcapil dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan tertentu satu Pintu Pemprov dengan Dinas Kominfo untuk memastikan pengintegrasian akan ada. Selain itu, project leader melibatkan Bagian Hukum Polda Sumut untuk mendapatkan masukan terkait isi Perjanjian Kerja Sama dan SOP serta Inspektorat Polda Sumut juga menjadi bagian dari kerja sama ini dengan memberikan masukan terkait isi PKS terkait dengan pengawasan tata kelola sistem layanan di Polda Sumut

Pemerintah Provinsi Sumatra Utara khususnya Dinas Penanaman Modal Pelayanan tertentu satu Pintu dan Disdukcapil juga dilibatkan dalam tata cara pengelolaan data di seluruh wilayah sumatera utara,. Di samping itu, project leader juga berkoordinasi dengan Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi untuk melakukan harmonisasi Keputusan Kapolda ini.

2.3.2 Memanfaatkan Peluang

Sebagai project leader, dalam melaksanakan proyek perubahan, perlu dengan cermat mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang yang ada. Salah satu peluang yang telah dimanfaatkan adalah dalam kegiatan Asistensi ke Polres jajaran Polda Sumut dilanjutkan kegiatan mengunjungi Mal Pelayanan Publik, Memanfaatkan peluang kegiatan asistensi SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polda Sumut ke Polres dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan Polri, terutama dalam konteks Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP

diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan kegiatan asistensi Polda Sumut ke Polres, berbagai upaya peningkatan pelayanan publik di MPP dapat dilakukan secara sinergis. Melalui standarisasi, pemanfaatan teknologi, pelatihan SDM, dan penyuluhan kepada masyarakat, MPP akan menjadi tempat yang efektif dan efisien bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kepolisian yang lebih baik. Selain itu, upaya ini akan mendukung Polri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan, transparansi, dan akuntabilitas. Kegiatan Rapat Kerja Teknis Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu juga dapat menjadi peluang untuk Rapat Kerja Teknis SPKT Sejangaran Polda Sumut adalah forum yang sangat strategis untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di MPP. Dengan melibatkan seluruh jajaran Polres, Rakernis dapat digunakan untuk membahas standarisasi prosedur, pemanfaatan teknologi, peningkatan kapasitas SDM, serta memperkuat koordinasi antarinstansi di MPP. Melalui rakernis yang terstruktur dan partisipatif, Polri dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan ramah, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Kemudian pemanfaatan zoom sebagai media pelaksanaan rapat di hari kerja dapat dilaksanakan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan undangan Pos Cats Police Talk di Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumut juga sebagai Pemanfaatan Podcast Police Talk dalam bidang Humas Polda merupakan strategi yang sangat efektif untuk meningkatkan

pelayanan Polri di Mal Pelayanan Publik (MPP), khususnya dalam konteks kehadiran Gerai SKTLK (Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan). Podcast ini dapat menjadi sarana untuk memperkenalkan, mensosialisasikan, dan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan kepolisian, termasuk proses pembuatan SKTLK yang dapat diakses di MPP.media

2.3.3 Pemanfaatan Sumber Daya

Selama melaksanakan proyek perubahan, pemanfaatan sumber daya organisasi telah dilaksanakan dengan baik oleh project leader. Optimalisasi sumber daya yaitu dengan menggunakan sumber daya manusia yang ada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, sehingga pembiayaan dalam proyek perubahan ini memanfaatkan sumber anggaran yang sudah ada dalam DPA. Tim efektif terbagi menjadi 4 tim kecil yaitu tim analisis, tim penyusun laporan, tim pengolah data dan tim administrasi. sekretariat, berperan melakukan pendokumentasian, publikasi dan tugas administrasi lainnya dalam proyek perubahan. Dengan kepemimpinan yang baik, semua sumber daya ini berkontribusi dalam kelancaran dan kesuksesan implementasi proyek perubahan.

2.3.4 Implementasi Strategi marketing

Strategi marketing dilakukan agar para stakeholder pada akhirnya mendukung proyek perubahan. Strategi marketing ini dimulai dari identifikasi stakeholder, pemetaan dan strategi yang akan dilakukan sehingga para stakeholder akan mendukung dan memberikan kontribusi terhadap proyek perubahan yang akan

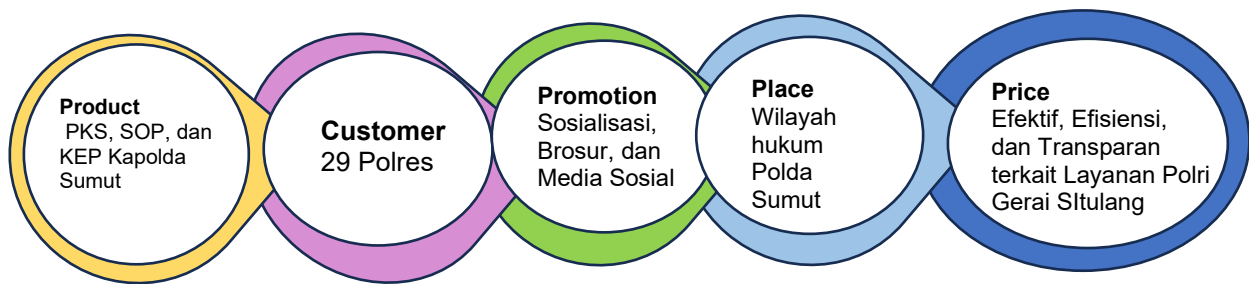
dilakukan. Marketing sektor publik atau pemasaran di lingkungan organisasi pemerintah adalah suatu pendekatan dalam rangka meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh organisasi. Sesuai dengan Kotler & Lee tujuan dan manfaat dari marketing adalah meningkatkan peran, meningkatkan penggunaan layanan, meningkatkan atas yang dihasilkan oleh instansi pemerintah, meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap hukum, meningkatkan kesejahteraan dan keamanan publik.

Formula yang dilakukan dalam penerapan proyek perubahan ini adalah marketing mix 4P. Dengan formula ini diharapkan/diarahkan kepada product yang yang ditargetkan sampai kepada customer melalui price, place dan promotion. Implementasi strategi marketing yang menggabungkan 4P (Product, Price, Place, Promotion) dan 1C (Customer) dalam konteks misi SPKT Polda maupun Polres (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) adalah suatu pendekatan untuk meningkatkan pelayanan publik, memperbaiki citra kepolisian, dan menjangkau masyarakat secara efektif. SPKT Polda dan Polres memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan atau laporan terkait masalah hukum.

Dengan 2 (dua) produk (product) inovasi yaitu adanya regulasi berupa Perjanjian Kerja Sama dan Keputusan Kapolda untuk mengatur tata cara peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara umum (makro) pengguna (customer) produk akhir dari 2 (dua) produk diatas adalah masyarakat di Kabupaten Tebing Tinggi. Adapun secara mikro pengguna dari terealisasinya proyek perubahan ini semua

semua Polres 29 (Dua puluh sembilan) di lingkungan Polda Sumatera Utara. Khusus untuk sistem layanan polri yang terintegrasi di Mal Pelayanan Publik untuk mempermudah kolaborasi antara Pemerintah Daerah dengan Polres dengan hadirnya Gerai SITULANG dengan nama branding yang merupakan singkatan dari Informasi Cepat Surat Keterangan tanda lapor Kehilangan dengan nama.

Secara umum rencana strategi marketing dapat dilihat pada Gambar 2.26.



Gambar 2.26. Rencana Strategi Marketing

2.4.1 Diseminasi

Untuk berhasilnya 2 (dua) produk ini maka perlu diinformasikan kepada para customer melalui promosi (promotion) secara efektif. Media promosi yang digunakan dilakukan melalui sosialisasi, surat edaran dan penyampaian aplikasi yang digunakan melalui media sosial seperti IG, website dan facebook badan. Perlu juga dilakukan sosialisasi langsung kepada para customer melalui FGD dan rapat-rapat lainnya yang dapat dilakukan dengan tempat (place) di badan/dinas terkait seperti di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sumatra Utara dan jajarannya, Penyebarluasan ini juga dapat disampaikan secara langsung ataupun secara jaringan seperti media Zoom.

Biaya (price) yang dimaksudkan dalam strategi marketing proyek perubahan ini adalah nilai efektifitas dan efisiensi atas terlaksananya gagasan inovatif proyek perubahan yang dapat disampaikan kepada masyarakat dan stakeholder terkait yaitu tersedianya layanan polri yang terintegrasi dengan instansi terkait dengan memberikan Reward bagi Polres yang sudah berkolaborasi dengan pemerintah daerah nya masing-masing.

Dalam implementasi meningkatkan pelayanan publik, khususnya terkait dengan pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), proyek perubahan yang berfokus pada **diseminasi** telah dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan kehilangan dokumen penting. Tujuan utama dari strategi ini adalah untuk memperkenalkan dan memudahkan akses layanan kepada masyarakat, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam proses pelaporan kehilangan. Strategi Diseminasi untuk Mempermudah Pengurusan Laporan Kehilangan

a. Penggunaan Media Sosial

Media sosial adalah saluran yang sangat efektif untuk menjangkau audiens yang luas, terutama di kalangan milenial dan generasi Z. Dalam diseminasi proyek perubahan ini, Polri dan instansi terkait akan menggunakan media sosial sebagai sarana untuk menyebarkan informasi secara cepat dan luas.

- **Posting Informasi Prosedur:** Menggunakan platform seperti Instagram, TikTok untuk memposting panduan tentang cara melaporkan kehilangan

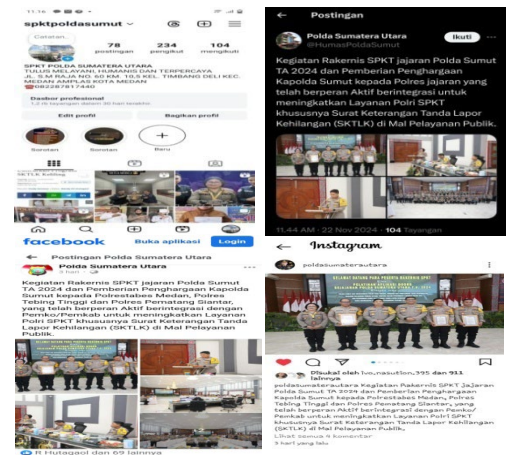
dokumen melalui gerai layanan.

- **Konten Edukasi dan Video Tutorial:** Membuat video tutorial atau infografis yang mudah dipahami, menjelaskan langkah-langkah pengurusan laporan kehilangan, serta manfaat dari menggunakan layanan bersama yang terintegrasi.
- **Penggunaan Hashtag:** Menggunakan hashtag nama branding , seperti ilangan, #GeraiSITULANG#, untuk mempermudah pencarian informasi.

Gambar 2.27 Rapat kerja teknsi SPKT jajaran Polda Sumut



Selain itu, kerjasama juga terjalin dengan media dalam upaya mempublikasikan. Media massa dimanfaatkan sebagai sarana publikasi, dengan kerjasama yang terjalin untuk menyampaikan informasi tentang proyek perubahan kepada masyarakat luas. Masyarakat bisa mengetahui informasi sistem layanan polri. Salah satu diseminasi melalui media massa yang dilakukan adalah melalui media televisi lokal.



Gambar 2.28 Informasi kegiatan SPKT Polda Sumut melalui Media Sosial Twitter, Instagram dan Facebook adalah sarana berbagi informasi yang efektif

Adapun link kegiatan tersebut di atas adalah :

<https://www.instagram.com/p/DCqRsBZPGSw/?igsh=ZW5iOHg4bnUwZzA5>,
<https://www.facebook.com/share/p/19Se2SQPyY/?mibextid=WC7FNe> dan
<https://x.com/humaspoldasumut/status/1859820114461458940?s=46>

Selain itu, kerjasama juga terjalin dengan media dalam upaya mempublikasikan. Mediamassa dimanfaatkan sebagai sarana publikasi, dengan kerjasama yang terjalin untuk menyampaikan informasi tentang proyek perubahan kepada masyarakat luas. Masyarakat bisa mengetahui informasi sistem layanan polri. Salah satu diseminasi melalui media massa yang dilakukan adalah melalui media televisi lokal



Gambar 2.29

Acara Police Talk Show

(14 Oktober 2024)

Badan Keuangan dan Aset Daerah juga memanfaatkan media sosial seperti Instagram dan media cetak melalui Harian Tribun Medan dan Sumut, sebagai sarana untuk mempublikasikan kegiatan sosialisasi terkait upaya peningkatan sistem layanan polri dengan berkolaborasi bersama instansi terkait melalui gerai informasi cepat surat keterangan tanda lapor kehilangan

Melalui diseminasi yang efektif, diharapkan kesadaran dan pemahaman tentang layanan polri khususnya SKTLK yang dapat mempercepat dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Kolaborasi antara Polri dan instansi terkait, penggunaan media sosial, serta pendekatan berbasis teknologi adalah kunci utama untuk memberikan kemudahan dan transparansi kepada masyarakat. Monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan juga penting untuk menjaga kualitas layanan dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 2.30 Publikasi berkolaborasinya SPKT Polda Sumut bersama Disdukcapil Kota Medan yang diterbitkan pada Media Komunikasi Massa (Koran) dan Situs Online Website Tribun Medan

2.4.2 Publikasi

Untuk memastikan keberhasilan strategi peningkatan layanan Polri di Polda Sumut, yang melibatkan perjanjian kerja sama antara pemerintah daerah dan Polres, serta didukung oleh Keputusan Kapolda Sumut, perlu dilakukan publikasi yang efektif baik di lingkungan internal Polda Sumut maupun di luar Polda Sumut. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, dukungan, dan partisipasi baik dari aparat kepolisian, pemerintah daerah, serta masyarakat luas.

Publikasi strategi peningkatan layanan Polri dengan berkolaborasi bersama instansi terkait melalui informasi cepat surat tanda lapor kehilangan (GERAJ SITULANG) yang melibatkan kerja sama antara pemerintah daerah dan Polres harus dilakukan dengan pendekatan yang menyeluruh, baik di lingkungan internal Polres maupun Polda Sumut termasuk di luar Polda Sumut. Dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi baik media sosial, media massa, kerja sama dengan pemerintah daerah, maupun komunikasi

internal diharapkan masyarakat lebih memahami perubahan layanan yang ada dan dapat mengaksesnya dengan lebih mudah, efisien, dan transparan. Monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan juga sangat penting untuk memastikan tujuan dari proyek perubahan ini tercapai dengan optimal.

Melakukan sosialisasi internal melalui rapat koordinasi atau briefing rutin dengan seluruh jajaran di Polda Sumut dan Polres. Ini dapat memastikan bahwa seluruh anggota Polri memahami dan mendukung implementasi perjanjian kerja sama serta strategi peningkatan layanan.



Gambar 2.31.

Pelatihan Workshop dan Penguatan Komunikasi Internal

Workshop dan Pelatihan Mengadakan workshop atau pelatihan tentang cara mengoptimalkan kolaborasi dengan pemerintah daerah dan pihak terkait lainnya. Penguatan Komunikasi Internal Menyediakan saluran komunikasi resmi, seperti buletin internal, email, atau aplikasi intranet untuk menyebarkan informasi terbaru terkait kerja sama dan strategi layanan.

Menyediakan brosur atau materi informasi terkait perubahan layanan di setiap unit kerja (seperti Polres dan SPKT Polda Sumut), untuk memastikan anggota kepolisian tahu langkah-langkah yang perlu diambil dan bagaimana melibatkan masyarakat dalam pengurusan layanan.



Gambar 2.32.

Syarat dan Ketentuan Pengurusan SKTLK, Himbauan dan Contact Call Center pada Brosur SPKT Polda Sumut

Publikasi di Luar Polda Sumut (Eksternal) Media Sosial dan Website Resmi Polda Sumut Pemanfaatan media sosial Instagram, Facebook, Twitter, dan YouTube untuk mempublikasikan strategi peningkatan layanan kepada masyarakat luas. Konten yang bisa diproduksi meliputi:

- Video Sosialisasi: Membuat video singkat yang menjelaskan manfaat kerja sama pemerintah daerah dan Polres, serta bagaimana strategi ini akan memperbaiki pelayanan publik.
- Posting Informasi Prosedur: Menginformasikan kepada masyarakat tentang cara baru dalam mengakses layanan Polri dengan menggunakan platform digital atau layanan gerai.
- Testimoni Pengguna Layanan: Memposting testimoni masyarakat yang telah merasakan manfaat langsung dari perjanjian kerja sama ini.

Setelah implementasi diseminasi dilakukan, penting untuk **memantau dan mengevaluasi** dampaknya, baik di internal Polda Sumut maupun eksternal:

- Survei Kepuasan Masyarakat: Melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui efektivitas dari peningkatan layanan dan publikasi yang telah dilakukan.
- Evaluasi Kinerja Internal: Mengadakan rapat evaluasi untuk mengetahui apakah seluruh anggota Polri di Polda Sumut memahami dan melaksanakan strategi peningkatan layanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Tabel 2.4 Rekan Mitra Kerja



Gambar 2.33

Testimoni Kepuasan Masyarakat Pelayanan di Gerai Situlang

Barcode Video Testimoni Kepuasan Masyarakat



No.	Stakeholders	Peran	Strategi Komunkasi
I Internal			
1	KAPOLDA	Menyetujui, mendukung dan memberikan arahan aksi perubahan terkait , penandatanganan PKS yang telah disusun	Laporan Harian, dan jumlah SKTLK yang diterbitkan
2	WAKAPOLDA	Menyetujui, mendukung dan memberikan arahan aksi perubahan	Laporan Harian, dan jumlah SKTLK yang diterbitkan
3	IRWASDA	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa masukan isi Keputusan Kapolda dalam bidang monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan PKS dan penggunaan sistem informasi.	Koordinasi Langsung
4	KARO RENA	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa masukan isi PKS dalam bidang perencanaan penganggaran dan Sistem Informasi	Koordinasi Langsung
5	KARO SDM	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa penyediaan server dan pengintegrasian Sistem Informasi	Koordinasi Langsung
6	KABIDKUM	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa penyediaan server dan pengintegrasian Sistem Informasi	Koordinasi Langsung
7	KABIDKEU	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa penyediaan server dan pengintegrasian Sistem Informasi	Koordinasi Langsung
8	KABID HUMAS	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa penyediaan server dan pengintegrasian Sistem Informasi	Koordinasi Langsung
9	KABID TIK	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa penyediaan server dan pengintegrasian Sistem Informasi	Koordinasi Langsung
10	KAPOLRES (29 POLRES)	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa penyediaan server dan pengintegrasian Sistem Informasi	Sosialisasi dan Publikasi
11	KA SIAGA SPKT	Menyetujui dan mendukung aksi perubahan berupa penyediaan server dan pengintegrasian Sistem Informasi	Koordinasi langsung

II. Eksternal			
1	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pempovsu	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
2	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemprovsumu	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
3	Kanwil Kemenhukham Sumut	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
4	Kanwil Badan Pertanahan Negara /ATR Sumut	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
5	Bank Sumut	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
6	Kominfo Pemprovsumu	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
7	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
8	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
9	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
10	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemkab Asahan	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
11	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemkab Humbahas	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
12	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemko Pematang Siantar	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi
13	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemkab Labuhan Batu Utara	Mendukung aksi perubahan sebagai perubahan perilaku masyarakat	Sosialisasi dan Publikasi

2.5 KEBERLANJUTAN

Implementasi proyek perubahan ini diharapkan tidak selesai dalam jangka pendek (2 bulan), tetapi harus dapat dilaksanakan dalam bentuk program dan kegiatan tahunan. direncanakan dan dianggarkan untuk beberapa lokus secara bertahap. Tentu masih terdapat kendala dan hambatan dalam pelaksanaan proyekperubahan ini, namun

dapat diatasi dengan daya dan upaya dari segala pihak / *stakeholder* yang ada. Proyek perubahan yang telah dilaksanakan ini tentunya tidak hanya berhenti setelah selesai pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Nasional ini, namun dapat berjalan secara berkelanjutan sebagaimana dijelaskan secara singkat dengan dibawah ini

Tabel 2.5 Tahapan Kegiatan Jangka Menengah dan Jangka Panjang

Pelaksanaan keberlanjutan strategi peningkatan sistem layanan Polri dengan berkolaborasi bersama instansi terkait melalui informasi cepat surat keterangan tanda lapor kehilangan di wilayah Sumatra Utara (GERAI SITULANG), sangat bergantung pada hari

komitmen seluruh stakeholders dan komitmen pimpinan.

2.1 PEMBERDAYAAN PEMBELAJAR

ORGANISASI

Tahapan Kegiatan	Waktu
Jangka Menengah	
<i>Tersusunnya Keputusan Kapolda yang mendukung untuk para Kapolres berintegrasi dengan instansi</i>	Maret 2025 s.d. April 2025
Terbentuknya Sistem Layanan Polri Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan di Mal Pelayanan Publik sebanyak 15 (lima belas) dimana Polres berintegrasi bersama instansi terkait di Pemkab/kota Wilayah Sumatra Utara	Maret 2025 s.d. April 2024
Usulan Anggaran untuk Operasional Gerai SITULANG agar diajukan kepada Biro Rena Polda Sumut	Mei 2025
Jangka Panjang	
Terbentuknya Sistem Layanan Polri Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan di Mal Pelayanan Publik sebanyak 29 (Dua puluh sembilan) dimana seluruh Polres jajaran Polda Sumut berintegrasi bersama instansi terkait di Pemkab/kota Wilayah Sumatra Utara	Maret 2026 s.d. April 2026
Tersedianya Anggaran DIPA untuk operasional SPKT sejajaran Polda Sumut	Januari 2026

aikan secara terus menerus atau menjadi tuntutan bagi setiap organisasi harus memberikan kesempatan bagi anggotanya untuk selalubelajar dan berkembang sehingga dapat memberikan dampak positif bagi organisasi tersebut. Strategi ini adalah pengembangan *learning organization*. *Learning Organization* atau organisasi pembelajar pertama kali dipopulerkan oleh Peter Senge dalam bukunya *The Fifth Discipline* (1990). Menurut Senge, keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam mengembangkan institusinya menjadi organisasi pembelajar. Senge merekomendasikan penggunaan 5 disiplin dalam organisasi pembelajar, yaitu: penguasaan pribadi (*personal mastery*), pembelajaran tim (*team learning*), visi bersama (*shared vision*), model mental (*mental models*), pemikiran sistem (*system thinking*).

Berkaitan dengan pemberdayaan organisasi pembelajar tersebut, maka pada proyek perubahan ini disiplin *personal mastery* dilaksanakan dengan bersama-sama menggali *gap* antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diinginkan, yaitu *personal mastery* bukan hanya berlaku untuk individu secara pribadi, tetapi juga mencakup bagaimana anggota Polri dapat mengelola diri mereka untuk beradaptasi dengan perubahan, meningkatkan kemampuan Komunikasi, dan memperbaiki interaksi dengan masyarakat dalam memberi layanan.

Kemudian *team learning* dilakukan melalui diskusi dan dialog untuk pembelajaran tim berfokus pada cara-cara Polri bekerja secara lebih efektif bersama dengan instansi lainnya seperti Disdukcapil, Imigrasi, perbankan, dan lembaga lainnya yang terkait dengan penggantian dokumen yang hilang. *Shared vision* dilaksanakan dengan menjelaskan kondisi eksisting visi bersama yang jelas dan terintegrasi akan membimbing Polri dan instansi terkait untuk menyediakan layanan SKTLK yang cepat, efisien, dan transparan. Visi ini akan memotivasi seluruh pihak untuk

bekerja lebih baik dalam menangani laporan kehilangan dokumen dan memberikan solusi yang cepat bagi masyarakat yang membutuhkan. *Pentingnya Model Mental dalam Peningkatan Layanan SKTLK, sistem pelayanan publik, seperti layanan SKTLK di Polri, sangat dipengaruhi oleh model mental yang dimiliki oleh individu dan organisasi yang terlibat. Jika model mental ini tidak diperbarui atau disesuaikan dengan kebutuhan dan realitas baru, maka peningkatan layanan bisa terhambat. Oleh karena itu, penting bagi anggota Polri dan instansi terkait untuk memiliki model mental yang mendukung perubahan, kolaborasi, dan orientasi pada pelayanan cepat serta efisien. Model mental yang sudah terinternalisasi dalam setiap instansi akan menentukan seberapa efektif mereka berkolaborasi dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Mental models yang biasanya mendarah daging dalam diri tim akan membuat sulit menerima ide-ide baru, sehingga pada proyek perubahan ini pembaharuan mental models dilakukan dengan memberi kesempatan anggota tim untuk merenungkan asumsi mereka sendiri namun dengan tetap mempelajari dan menghargai perspektif oranglain terkait masalah dan alternatif solusi.*

Terakhir, *system thinking* dilaksanakan dengan Pemikiran sistem mengajak kita untuk melihat sebuah masalah atau fenomena dalam konteks keseluruhan (bukan sebagai elemen yang terpisah), dengan memahami bagaimana elemen-elemen tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Dalam konteks pelayanan publik, seperti layanan SKTLK, pemikiran sistem membantu kita mengidentifikasi seluruh rangkaian proses, dari laporan kehilangan hingga penggantian dokumen, serta bagaimana setiap bagian (Polri, Disdukcapil, Imigrasi, lembaga keuangan) berkontribusi pada hasil akhir.

Pemanfaatan Sumber daya Organisasi

1. Tata Kelola Proyek Perubahan

Tata kelola proyek perubahan ini terdiri dari Project Leader, mentor, coach, dan kelompok kerja dengan struktur dan fungsi sebagaimana gambar berikut:

Gambar 2.31 Struktur Tata Kelola Proyek

Penjelasan tentang tugas-tugas dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a. Sponsor/Mentor : Bapak Kombes Pol Victor Togi Tambunan SH,S.I.K

- 1) Memberikan arahan dan persetujuan terkait jenis perubahan rencana, dan pelaksanaan secara keseluruhan proyek perubahan;
- 2) Memberikan masukan saran dalam mengidentifikasi permasalahan;
- 3) Membantu *project leader* untuk mendapatkan sumber daya dalam pelaksanaan proyek perubahan;
- 4) Membantu *project leader* untuk menyelesaikan permasalahan diluar kewenangan *project leader*.

b. Coach : Bapak Dr. Ir. MOMON RIVALI, M.Sc

- 1) Memastikan *Project Leader* mampu mengaplikasikan esensi setiap mata diklat pada ke dalam pelaksanaan proyek

perubahan;

- 2) Memberikan masukan dalam merancang proyek perubahan serta memastikan penetapan areaperubahan sesuai dengan ruang lingkup bidang kerja dan memberikan kemanfaatan nyata;
- 3) Melakukan monitoring memberikan saran/tanggapan, dan memberimotivasi terhadap perkembangan dan kemajuan rancangan dan implementasi proyek perubahan;
- 4) Melakukan komunikasi dengan mentor/atasan langsung mengenai kegiatan peserta selama pelaksanaan proyek perubahan;
- 5) Melakukan intervensi bila peserta mengalami permasalahan dalam melaksanakan proyek perubahan.

c. Project Leader : AKBP. Gultom Rosmaida Feriana, SH,MH

- 1) Merencanakan,mengkoordinasikan dan berkoordinasi pelaksanaan proyek perubahan;
- 2) Melakukan kerjasama dan berkoordinasi dengan *stakeholders*;
- 3) Memimpin dan melaksanakan proyek perubahan;
- 4) Melaporkan perkembangan proyek kepada mentor dan *coach*.

d. Peran Tim Efektif GERAJ SITULANG

Tim Efektif memiliki peran sbb :

- 1). Koordinator mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
 - a. Koordinasi terkait kebutuhan data- data terhadap kegiatan strategis yang akan diarahkan untukmembangun aplikasi sistem informasi ISUN KATON dan

Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;

- b. Menyampaikan perkembangan terkait penyiapan kegiatan strategis yang akan dilakukan untuk membangun aplikasi sistem informasi ISUN KATON dan Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - c. Koordinator membantu *project leader* untuk melaksanakan dokumentasi dan pengumpulan data;
 - d. Koordinator membantu *project leader* untuk menyusun mekanisme pengendalian dan monitoring dan membantu mensosialisasikannya.
- 2) Tim Pengolah Data mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. Membantu dalam mengidentifikasi data kebutuhan kegiatan untuk aplikasi sistem informasi ISUN KATON dan Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. Mengumpulkan peraturan-peraturan yang relevan untuk mendukung kegiatan sistem informasi ISUN KATON dan Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - c. Membantu melakukan penginputan data;
 - d. Membantu melakukan simulasi dan evaluasi terhadap kegiatan untuk membangun aplikasi sistem informasi ISUN KATON dan Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan,

Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

- 3) Tim Analis mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. Mereview data-data yang telah terkumpul untuk kelayakannya terhadap pelaksanaan kegiatan membangun aplikasi sistem informasi ISUN KATON dan Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. Menyusun metode pendampingan yang efektif untuk membantu pelaksanaan kegiatan membangun aplikasi sistem informasi ISUN KATON dan Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
 - c. Membantu menyiapkan format dokumen yang diperlukan sebagai kelengkapan aplikasi sistem informasi ISUN KATON dan Raperbup tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - d. Membantu *project leader* untuk menyusun mekanisme pengendalian dan monitoring dan membantu mensosialisasikannya.
- 4) Tim Penyusun Laporan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Membantu dalam menyusun rencana kerja;
 - b. Membantu dalam menyusun laporan kegiatan;
 - c. Membantu dalam menyusun draft dokumen Proyek Perubahan.
- 5) Tim Administrasi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Melakukan proses administrasi terkait dengan penyiapan rapat, sosialisasi, internalisasi dan harmonisasi serta dokumentasi pelaksanaan

proyek perubahan;

- b. Melakukan tata kelola persuratan;
- c. Tim administrasi bertugas membantu *project leader* untuk melaksanakan dokumentasi dan pengumpulan data-data dan bukti proyek perubahan.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pendukung proyek perubahan ini akan memanfaatkan infrastruktur yang telah ada di kantor sentra pelayanan kepolisian terpadu.

3. Teknologi

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) yang terintegrasi akan sangat mendukung kelancaran pelaksanaan proyek perubahan ini dalam meningkatkan sistem layanan Polri dengan berkolaborasi bersama instansi terkait melalui informasi cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di wilayah Sumatera Utara. Dengan penerapan teknologi seperti sistem informasi terpadu, aplikasi mobile, cloud computing, analisis data, dan AI, proses pengurusan SKTLK dapat dilakukan lebih cepat, efisien, transparan, dan aman. Kolaborasi antara instansi terkait yang didukung oleh teknologi ini akan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih mudah dalam mengurus dokumen yang hilang.

4. Anggaran

Meskipun secara khusus pelaksanaan proyek perubahan ini belum dianggarkan dalam DIPA namun dalam implementasi kegiatan akan mengoptimalkan anggaran yang beririsan dengan kegiatan rutin dinas seperti kegiatan rapat dan sosialisasi program. Sedangkan untuk output jangka menengah dan panjang, penganggaran kegiatan akan diusulkan pada perubahan anggaran tahun 2024 dan anggaran murni DIPA 2025.

2.6.2 Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi

Pelaksanaan implementasi proyek perubahan didukung pula dengan strategi pengembangan kompetensi yang meliputi pengembangan potensi diri dan pengembangan kompetensi pribadi, tim dan *stakeholders* yang akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan proyek perubahan ini. Pengembangan potensi diri adalah kegiatan pembelajaran yang memfasilitasi peserta untuk mengenali, memetakan dan mengembangkan potensi diri pada aspek kemampuan manajerial yang mendukung pelaksanaan setiap milestone pada proyek perubahan. Mekanisme pemetaan pengembangan potensi diri dilakukan dengan melaksanakan penilaian mandiri atas komponen sikap dan perilaku kepemimpinan.

yaitu integritas, kerjasama dan mengelola perubahan. Hasil penilaian mandiri dan penilaian mentor ini kemudian disusun dalam matriks rekapitulasi untuk kemudian dilakukan penyepakatan hasil pemetaan dan strategi pengembangan kompetensi peserta, sebagaimana tabel berikut :

1. Target Pengembangan Kompetensi

Rekapitulasi nilai gabungan peserta dan mentor dapat dilihat pada tabel 2.5

Tabel 2.6 Rekap Nilai Gabungan
Peserta dan Mentor

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Nilai	Nilai	Kualifikasi
		Peserta	Mentor	Rata - Rata	
Integritas	Tanggung jawab	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Komitmen	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Kedisiplinan	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Kejujuran	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Konsistensi	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Pengambilan Keputusan	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Kerjasama	Kerjasama Internal	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Kerjasama Eksternal	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Komunikasi	9,00	9,00	9,00	Baik
	Fleksibilitas	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Konsistensi	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Komitmen dalam Tim	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	9,00	9,00	9,00	Istimewa
	Adaptabilitas	9,50	9,00	9,25	Istimewa

Selanjutnya, rekapitulasi nilai akhir penilaian

sikap perilaku peserta adalah sebagai berikut :

Tabel 2.7 Rekapitulasi Nilai

	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	9,14	9,05	Istimewa
Mentor	9,00	9,00	9,15	9,05	Istimewa
Nilai Rata – Rata Per Sub Komponen	9,00	9,00	9,15	9,05	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Istimewa	Istimewa	Istimewa	Istimewa	

Keterangan Kualifikasi	
9.00 – 10.00	Istimewa
7.00 – 8.99	Baik
5.00 – 6.99	Cukup
3.00 – 4.99	Kurang
1.00 – 2.99	Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku
9,05
Kualifikasi :
Istimewa

sesuai jadwal sebagaimana tabel berikut :

2. Strategi Pengembangan Kompetensi

Memperhatikan nilai seluruh sub komponen kompetensi dilakukan dengan melaksanakan kegiatan melalui bimbingan dan pendampingan (Mentoring dan coachng) pada setiap tahapan kegiatan (Milestones) yang terukur pada form penilaian mandiri peserta, penilaian mentor dan gabungan hasil akhir sikap perilaku kepemimpinan dengan kualifikasi ISTIMEWA, maka strategi pengembangan dan telah direncanakan

Tabel 2.8 Kertas Kerja Pengembangan Potensi Diri

No.	Komponen / Sub Komponen	Kegiatan Pengembangan Diri Untuk Mendukung Pelaksanaan Proyek Perubahan	Kegiatan/ Tahapan Proyek Perubahan	Waktu Pelaksanaan Kegiatan Pengembangan Diri	
				Rencana	Realisasi
1.	Komponen Integritas, Sub komponen : Konsistensi, yaitu : Memiliki prinsip yang kuat dan tidak mudah terpengaruh oleh faktor internal maupun eksternal dalam rangka penerapan nilai, norma atau kode etik dalam bekerja	Membangun kolaborasi dan jejaring kerjasama serta meyakinkan pemangku kepentingan untuk mendapatkan dukungan gagasan perubahan dengan menerapkan nilai-nilai integritas	Membentuk tim efektif dan membangun dukungan pemangku kepentingan dengan komunikasi, koordinasi dan konsultasi dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal	Minggu II Juli 2024	Realisasi Tuntas 12 Juli 2024
2.	Komponen Kerjasama, Sub Komponen : eksternal, yaitu : Membangun kerjasama atau aliansi yang sinergis dengan pihak eksternal/para pemangku kepentingan dalam rangka pencapaian target kerja organisasi	Melakukan koordinasi yang efektif dengan pemangku kepentingan dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unit kerja untuk mendukung pencapaian target	- Melakukan Pembuatan Analisa/Kajian/ Telaahan GERAJ SITULANG - Pembuatan Draf Perjanjian Kerja Sama GERAJ SITULANG	Minggu III Juli 2024 s.d. Minggu II Agustus 2024	15 – 16 Juli 2024 8 Juli 2024 s.d. 15 Agustus 2024

3.	Komponen Kerjasama, Sub Komponen: komunikasi yaitu : menyampaikan informasi yang bersifat kompleks secara persuasive menggunakan metode tertentu untuk mendorong pemangku kepentingan sepakat pada langkah bersama dengan tujuan meningkatkan kinerja secara keseluruhan	Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	- Konsultasi dengan mentor - Rapat dengan Tim Efektif - Rapat analisa/telaahan - Pembahasan draft PKS dengan Bagian Hukum - Rapat pembahasan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) - Rapat persiapan sosialisasi	Minggu I Juli s.d. Minggu II Agustus 2024	- 5 Juli 2024 - 8 – 10 Juli 2024 - 16 Juli 2024 - 13 – 14 Agustus 2024 - 7 Agustus 2024
.	Komponen Kerjasama, Sub Komponen: Fleksibilitas, yaitu: Menge- tahu keberagaman kepentingan yang ada dalam bekerjasama dengan berbagai pihak dan dapat mensinergitas keberagaman tersebut guna pencapaian target kerja organisasi.	Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati	- Konsultasi dengan mentor - Rapat dengan Tim Efektif - Pembahasan draft PKS dengan Bagian Hukum - Rapat persiapan sosialisasi	Minggu I Juli s.d. Minggu IV Agustus 2024	- 5 Juli 2024 - 8 – 10 Juli 2024 - 13 – 14 Agustus 2024 - 12 Agustus 2024
5.	Komponen Mengelola Perubahan, Sub Komponen : Orientasi Pelayanan Publik, yaitu : mampu memonitoring mengevaluasi memperhitungkan dan mengantisipasi dampak dari isu jangka panjang kesempatan atau kekuatan politik dalam hal pelayanan kebutuhan pemangku	Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku	- Pembahasan draft PKS dengan Bagian Hukum - Melakukan rapat pembahasan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) -	Minggu I – IV Agustus 2024	- 13 – 14 Agustus 2024 - 7 Agustus 2024

	kepentingan yang transparan, objektif dan profesional				
6.	Komponen Mengelola Perubahan, Sub Komponen : Adaptabilitas yaitu memastikan perubahansudah diterapkan secara aktif di lingkup unit kerjanya secara berkala, dengan membuat unit kerja lebih siap dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada naik saat ini maupun kedepannya	Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri	- Pembahasan draft PKS dengan Bagian Hukum	Minggu II – IV Agustus 2024	- 13 – 14 Agustus 2024 - 29 Juli s.d. 21 Agustus 2024
7.	Komponen Mengelola Perubahan, Sub Komponen : Pengembangan diri dan orang lain yaitu menyusun program pengembangan kompetensi SDM dalam jangka panjang, melaksanakan manajemen pembelajaran, memberikan evaluasi dan umpan balik dalam	Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengantarget kerja yang diberikan	- Konsultasi dengan mentor dan penyusunan rencana kerja - Melaksanakan rapat analisa/ telaahan - Pembahasan draft PKS dengan Bagian Hukum - Finalisasi PKS dan pengajuan notadinas dengan Bagian Hukum Polda Sumut	Minggu I Juli s.d. Minggu IV Agustus 2024	- 5 Juli 2024 - 16 Juli 2024 - 13 – 14 Agustus 2024 - 14 – 15 Agustus 2024

	lingkup organisasi yang dipimpinnya		- Melakukan rapat pembahasan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) - Rapat persiapan awal sosialisasi		- 7 Agustus 2024 - 12 Agustus 2024
8.	Komponen Mengelola Perubahan, Sub Komponen : Orientasi pada hasil, yaitu memantau, mengevaluasi hasil kerja unit serta melakukan perbaikan kinerja unit dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada, baik internal dan eksternal agar selaras dengan sasaran strategis instansi	Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyesuaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	- Finalisasi PKS dan pengajuan nota dinas dengan Bagian Hukum Polda Sumut - Melaksanakan sosialisasi	Minggu II - IV Agustus 2024	- 14 - 15 Agustus 2024 - 19 Agustus 2024

Keberhasilan mencapai tujuan pada tim efektif yang mempunyai tanggung jawab dan kemampuan sendiri-sendiri, lebih efektif dan efisien dengan dukungan penuh dari project leader

Tabel 2.9 Kertas Kerja Pengembangan Kompetensi

Yang Terdampak Proper	Perubahan Kompetensi Yang Dibutuhkan	Cara Pengembangannya	Realisasi
Tim Efektif dan Stakeholder Internal	Mampu bekerjasama secara efektif untuk akselerasi implementasi proyek perubahan	Diskusi, FGD, Rapat Koordinasi	100%
Pemerintah Daerah	Memahami, mengerti serta menjadikan Gerai SITULANG sebagai parameter penilaian indikator kualitas peningkatan Layanan Polri yg berintegrasi dgn instansi lain	Koordinasi dan konsultasi secara konsisten melakukan input indikator kualitas pengelolaan keuangan	100%

Media	Mampu memahami konsep inovasi dan mau bekerjasama dengan menyampaikan informasi ke publik	Komunikasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang info strategi peningkatan layanan polri	100%
Masyarakat	Mau terlibat partisipasi secara langsung dalam pembangunan	Dukungan dalam percepatan penyerapan DIPA	100%

Tahapan terakhir dari strategi pengembangan kompetensi ini ketika tim telah menjalani tahap pencapaian tujuan

organisasi maka tim yang sudah dibentuk dapat dibubarkan dengan memberikan apresiasi bagi kerja tim yang telah dilakukan.

2.6. KONTRIBUSI MATA PELATIHAN PILIHAN

2.7.1. Diagnosa Organisasi

Membantu mengidentifikasi akar penyebab masalah, berfokus pada pemahaman mendalam terhadap berbagai elemen dalam organisasi dan bagaimana mereka saling berinteraksi. Prinsip-prinsip utama dalam mata pelajaran ini adalah sistemik, berbasis data, partisipatif, komprehensif, dan berorientasi pada hasil jangka panjang. Ini bisa berkaitan dengan prosedur yang tidak jelas, kurangnya teknologi yang mendukung, atau koordinasi yang kurang antara Polri dan instansi terkait. Berikut adalah beberapa prinsip utama yang sering dijadikan landasan dalam *Diagnosa Organisasi*:

1. Pendekatan Sistem (Systemic Approach)

Prinsip ini berfokus pada pemahaman organisasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai elemen yang saling terkait. Setiap bagian dalam organisasi (struktur, proses, budaya, dan teknologi) mempengaruhi bagian

lainnya. Dalam diagnostik organisasi, penting untuk melihat hubungan dan interaksi antara elemen-elemen ini untuk mengidentifikasi masalah secara menyeluruh dan menemukan solusi yang integrative;

2. Fokus pada Masalah dan Solusi

Prinsip ini menekankan pentingnya mendalami masalah yang dihadapi organisasi, baik itu masalah operasional, struktural, atau budaya. Sebelum mencari solusi, penting untuk benar-benar memahami akar penyebab masalahnya. Proses diagnosa bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dengan akurat, bukan hanya gejalanya, sehingga solusi yang diterapkan bisa efektif dan berkelanjutan;

3. Pendekatan Data-Driven

Keputusan yang diambil dalam *diagnosa organisasi* harus didasarkan pada data dan informasi yang objektif. Pengumpulan data yang relevan, baik melalui survei, wawancara, observasi, atau analisis dokumen, merupakan langkah penting dalam mengidentifikasi masalah dan mengukur efektivitas solusi. Ini membantu memastikan bahwa langkah-langkah yang

diambil didasarkan pada realitas yang ada, bukan asumsi atau opini semata;

4. *Partisipasi Stakeholder*

Dalam proses diagnosa organisasi, melibatkan berbagai pihak atau stakeholder dalam organisasi sangat penting. Ini termasuk manajer, staf, dan pihak eksternal jika diperlukan. Pendekatan partisipatif ini membantu mendapatkan berbagai perspektif dan pemahaman yang lebih luas tentang masalah yang ada, serta meningkatkan akseptabilitas terhadap perubahan yang akan dilakukan;

5. *Pentingnya Budaya Organisasi*

Diagnosa organisasi juga harus mempertimbangkan budaya organisasi yang ada. Budaya ini mencakup nilai-nilai, norma, kebiasaan, dan pola pikir yang ada di dalam organisasi. Mengidentifikasi dan memahami budaya organisasi adalah kunci untuk merancang perubahan yang efektif, karena perubahan yang dilakukan tidak hanya melibatkan struktur atau proses, tetapi juga perubahan dalam cara berpikir dan berperilaku dalam organisasi;

6. *Pendekatan Holistik dan Komprehensif*

Prinsip ini menggarisbawahi pentingnya melihat organisasi secara keseluruhan, bukan hanya fokus pada satu bagian atau aspek saja. Masalah di satu area sering kali berhubungan dengan area lain dalam organisasi. Oleh karena itu, analisis harus mencakup seluruh dimensi organisasi, baik itu struktur, proses, teknologi, maupun sumber daya manusia;

7. *Keberlanjutan Perubahan*

Salah satu prinsip penting dalam *diagnosa organisasi* adalah memastikan bahwa solusi

yang diberikan berkelanjutan. Ini berarti perubahan yang dilakukan harus mampu bertahan dalam jangka panjang dan bukan hanya solusi sementara. Oleh karena itu, penting untuk merancang sistem dan proses yang mendukung perubahan serta memastikan adanya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

8. *Pendekatan Situasional*

Setiap organisasi memiliki konteks dan kebutuhan yang unik. Oleh karena itu, pendekatan diagnosa organisasi harus disesuaikan dengan kondisi spesifik organisasi tersebut. Tidak ada satu solusi yang cocok untuk semua jenis organisasi. Proses diagnosa harus mempertimbangkan faktor-faktor eksternal (seperti perubahan pasar atau kebijakan pemerintah) dan internal (seperti tujuan dan kapasitas organisasi) yang mempengaruhi situasi yang dihadapi;

9. *Tujuan untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi*

Prinsip inti dari diagnosa organisasi adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Proses diagnosa bertujuan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan merancang strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, baik dalam hal proses, struktur, budaya, maupun sumber daya manusia;

10. *Adaptasi terhadap Perubahan Lingkungan*

Organisasi yang tidak mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan, baik itu perubahan teknologi, pasar, atau kebijakan publik, akan kesulitan dalam mempertahankan keberlanjutannya. Oleh karena itu, diagnosa organisasi juga mencakup analisis terhadap kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan mengantisipasi perubahan tersebut.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, kita bisa lebih efektif dalam mendiagnosis masalah dalam organisasi dan merancang solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja serta mendukung perubahan yang berkelanjutan.

2.7.2. Pelayanan Publik

Dalam proyek perubahan ini, *Pelayanan Publik* memberikan landasan teori dan praktik yang mendalam tentang bagaimana merancang, mengelola, dan meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Beberapa aspek penting dalam pelayanan publik adalah elemen-elemen yang mendasari kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Aspek-aspek ini menentukan sejauh mana layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta bagaimana lembaga publik dapat menjaga kepercayaan dan kepuasan publik. Berikut adalah beberapa aspek penting dalam pelayanan publik:

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan adalah salah satu aspek utama dalam pelayanan publik. Kualitas ini mencakup berbagai faktor, termasuk kecepatan, akurasi, keandalan, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Layanan yang berkualitas tinggi berarti memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan publik;

Contoh: Layanan pengurusan dokumen di kantor pemerintah yang cepat dan tanpa prosedur yang rumit.

2. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas berhubungan dengan sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah

mengakses layanan publik. Ini mencakup lokasi fisik, saluran komunikasi (seperti telepon, internet, atau aplikasi), serta jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Layanan publik yang baik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan;

Contoh: Menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi mobile atau website yang bisa diakses oleh masyarakat di mana saja.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi dalam pelayanan publik mengacu pada sejauh mana prosedur, informasi, dan keputusan yang dibuat oleh instansi publik dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat. Transparansi yang baik meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang.

Contoh: Mempublikasikan informasi tentang prosedur pelayanan, biaya yang dibutuhkan, dan waktu proses di website instansi terkait.

4. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah aspek yang mengharuskan instansi publik bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam memberikan layanan. Setiap keputusan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan pihak yang berwenang. Evaluasi dan pengawasan yang transparan juga merupakan bagian dari prinsip akuntabilitas.

Contoh: Menyediakan laporan tahunan atau laporan kinerja yang menunjukkan bagaimana layanan telah dilaksanakan dan sejauh mana tujuan pelayanan publik tercapai.

5. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and*

Effectiveness)

Efisiensi berhubungan dengan penggunaan sumber daya yang optimal untuk memberikan layanan tanpa pemborosan, sedangkan *efektivitas* mengacu pada kemampuan layanan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang baik harus efisien dalam hal waktu, biaya, dan tenaga, serta efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Contoh: Menggunakan sistem digital untuk mempercepat proses pengajuan dokumen dan mengurangi antrian panjang di kantor pemerintahan.

6. *Keadilan (Equity)*

Pelayanan publik harus adil dan tidak diskriminatif, memberikan kesempatan yang sama kepada semua individu tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, ras, agama, atau status lainnya. Keberagaman kebutuhan masyarakat harus diakomodasi dengan adil dalam sistem pelayanan publik.

Contoh: Menyediakan layanan publik yang ramah difabel, seperti fasilitas akses untuk penyandang disabilitas atau layanan informasi dalam bahasa isyarat.

7. *Responsivitas (Responsiveness)*

Responsivitas adalah sejauh mana instansi publik mampu merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan sesuai. Layanan publik yang responsif akan mempercepat penyelesaian masalah masyarakat dan menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga negara.

Contoh: Menyediakan saluran komunikasi untuk menerima keluhan dan memberi solusi yang cepat terkait masalah atau permintaan dari masyarakat.

8. *Kepuasan Masyarakat (Customer Satisfaction)*

Salah satu tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui survei, umpan balik langsung, atau pengamatan terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan yang diperoleh dari layanan yang diberikan.

Contoh: Melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik.

12. *Profesionalisme (Professionalism)*

Profesionalisme dalam pelayanan publik meliputi kompetensi, keterampilan, dan perilaku etis dari pegawai negeri atau staf layanan publik. Profesionalisme menciptakan kepercayaan masyarakat karena layanan yang diberikan dilakukan dengan integritas, pengetahuan yang memadai, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.

Contoh: Memberikan pelatihan rutin kepada petugas layanan publik agar mereka dapat memberikan informasi yang benar dan layanan yang ramah serta berkualitas.

10. *Partisipasi Masyarakat (Public Participation)*

Partisipasi masyarakat adalah aspek yang memastikan bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan terkait layanan publik. Partisipasi ini memungkinkan masyarakat untuk menyuarkan kebutuhan mereka, memberikan masukan, dan

berkontribusi pada perencanaan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik.

Contoh: Menyelenggarakan forum diskusi atau musyawarah desa untuk mendengar aspirasi masyarakat tentang layanan yang ada.

Aspek-aspek ini saling berkaitan dan membentuk fondasi dari pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang transparan, akuntabel, dan adil. Dalam proyek perubahan, seperti peningkatan sistem layanan Polri dengan kolaborasi antar instansi, perhatian terhadap aspek-aspek ini akan memastikan bahwa perubahan yang dilakukan benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

2.7.3. Kerja sama dan Integrasi

Pemahaman tentang bagaimana pentingnya sinergi antar berbagai pihak dalam mencapai tujuan bersama, serta bagaimana integrasi sistem dan kerja sama antar instansi dapat menciptakan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan responsif. Berikut adalah beberapa konsep dan prinsip yang relevan dari mata pelajaran *Kerja Sama dan Integrasi* terkait dengan proyek perubahan ini :

1. Sinergi Antar Instansi Terkait

Salah satu prinsip utama dalam kerja sama dan integrasi adalah menciptakan sinergi antara berbagai instansi atau lembaga yang memiliki tanggung jawab atau peran dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks

proyek perubahan ini, Polri tidak bisa bekerja sendirian dalam menyediakan layanan pengurusan surat keterangan tanda lapor kehilangan. Kolaborasi dengan instansi lain seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Badan Pertanahan Nasional, atau instansi lain yang berhubungan sangat penting untuk memastikan pelayanan yang holistik dan menyeluruh.

Manfaat dalam proyek perubahan:

- Meningkatkan efisiensi dengan mengintegrasikan proses yang melibatkan berbagai instansi dalam satu tempat, seperti di *Sentra Pelayanan Terpadu Kepolisian (SPKT)*.
- Memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lengkap tanpa harus berpindah-pindah ke berbagai instansi.
- Meningkatkan koordinasi antara Polri dan instansi terkait, yang pada gilirannya mempercepat proses pengeluaran surat keterangan tanda lapor kehilangan.

2. Integrasi Sistem Layanan

Integrasi sistem adalah kunci untuk menciptakan pelayanan yang cepat, efisien, dan bebas hambatan. Dalam hal ini, integrasi sistem informasi antara Polri dan instansi terkait akan mempermudah alur pengurusan surat keterangan tanda lapor kehilangan. Misalnya, dengan menggunakan sistem berbasis teknologi, data yang dimasukkan oleh masyarakat dalam laporan kehilangan dapat langsung diakses oleh berbagai instansi yang membutuhkan verifikasi, sehingga

mempercepat proses.

Manfaat dalam proyek perubahan:

- Mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh surat keterangan tanda lapor kehilangan.
- Memastikan data yang diterima oleh Polri dan instansi terkait akurat dan konsisten, mengurangi potensi kesalahan input data.
- Mempermudah komunikasi antara instansi yang terlibat, baik secara langsung maupun melalui sistem berbasis teknologi (e-Government).

3. *Kepemimpinan yang Mengedepankan Kerja Sama*

Kepemimpinan dalam konteks *kerja sama dan integrasi* memainkan peran yang sangat penting. Pemimpin yang memiliki visi untuk mendorong kolaborasi antar instansi, serta mampu menciptakan budaya kerja yang mendukung kerja tim, akan sangat menentukan keberhasilan proyek perubahan ini. Pemimpin harus mengarahkan seluruh pihak yang terlibat untuk bekerja dengan tujuan yang sama, yaitu meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Manfaat dalam proyek perubahan:

- Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk kolaborasi antara berbagai pihak.
- Memastikan bahwa setiap pihak memahami peran dan tanggung jawab masing-masing dalam proses pengurusan surat keterangan tanda lapor kehilangan.

- Menumbuhkan rasa tanggung jawab bersama dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

3. *Evaluasi dan Pengawasan Bersama*

Dalam proyek perubahan yang melibatkan banyak pihak, penting untuk melakukan evaluasi dan pengawasan bersama secara berkala. Hal ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kolaborasi dan integrasi antara Polri dan instansi terkait berjalan dengan baik, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Manfaat dalam proyek perubahan:

- Menilai efektivitas kolaborasi dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses integrasi.
- Menyusun rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan sistem layanan di *Sentra Pelayanan Terpadu Kepolisian*.
- Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Mata pelajaran *Kerja Sama dan Integrasi* memberikan landasan yang kuat untuk merancang dan mengimplementasikan proyek perubahan yang melibatkan kolaborasi antara Polri dan instansi terkait, seperti dalam meningkatkan sistem layanan *gerai informasi cepat* untuk surat keterangan tanda lapor kehilangan di *Sentra Pelayanan Terpadu Kepolisian*. Dengan mengedepankan sinergi antar instansi, integrasi sistem, pengelolaan sumber daya manusia yang

efektif, serta komunikasi yang jelas, proyek ini akan menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

2.8 LESSON LEARNED

Pengalaman baru yang didapat selama memimpin Proyek Perubahan Strategi Peningkatan sistem layanan Polri dengan berkolaborasi bersama Instansi terkait melalui Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (GERAI SITULANG) di wilayah Sumatera Utara, ditambah hasil kegiatan visitasi ke Polresta Sidoarjo Polda Jawa Timur, sehingga menjadi sarana dalam mengasah kemampuan mengendalikan tim, dan mampu menjadi leader yang memberikan motivasi untuk dapat bekerja secara tim dalam rangka menuntaskan proyek perubahan yang telah direncanakan.

Dalam pelaksanaan proyek perubahan ini, beberapa pengalaman berharga yang diperoleh *project leader* dapat disampaikan sebagai berikut :

- Selama kurang lebih 2 (dua) bulan ini, benar-benar tugas yang sangat berat sebagai pemimpin. Bagaimana kami mengkomunikasikan dengan *stakeholder* eksternal yang memiliki kesibukan luar biasa padat perlu persiapan yang matang, data dan fakta harus selalu dipersiapkan;
- Menjadikan inovasi bagian dari *daily life* bagi *project leader* dan tim di organisasi, sebagai bentuk adaptasi terhadap situasi dan kondisi, dimana perubahan sangat cepat dan tidak terduga

dipengaruhi oleh banyak faktor yang sulit dikontrol. Termasuk di dalamnya perkembangan teknologi, informasi dan pesatnya perkembangan media sosial yang harus dapat dikuasai dan dimanfaatkan secara maksimal untuk mempermudah pekerjaan;

- Pemimpin tidak akan bisa bekerja sendiri, pasti memerlukan Tim. Kami merasakan sekali keberadaan Tim Efektif, yang memiliki komitmen kuat dan kemampuan kerjasama yang sangat solid.
- Setiap pekerjaan atau proyek harus memiliki target yang jelas, baik target waktu maupun target pencapaian. Kami sangat terbantu sekali dengan adanya Rencana Kerja Tim Efektif sebagai kontrol untuk mengevaluasi setiap tahapan;
- Kepemimpinan juga terkait dengan bagaimana mengatur waktu (Manajemen Waktu), Waktu untuk berkonsentrasi dalam penyusunan laporan dan pelaksanaan proyek perubahan ini tersitadengan pelaksanaan tugas-tugas kantor pada saat *off campus*. Beberapa kegiatan terpaksa dijadwal ulang namun tetap diupayakan selesai sebelum batas akhir *off campus*;
- Salah satu keberhasilan dari proyek perubahan ini adalah selalu mengevaluasi setiap tahapan dengan menggunakan instrumen matrik persandingan antara rencana dan realisasi; Melaksanakan proyek perubahan ini memberikan pengalaman kepada *project leader* tentang pentingnya organisasi pembelajar (*learning organization*) dimana *project leader* dan tim harus melewati proses belajar yang terus menerus secara mandiri untuk menghadapi hambatan/kendala dalam implementasi proyek perubahan (waktu yang singkat, sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas), untuk bersama-sama mencari jalan keluar demi mencapai tujuan;
- Membangun kerjasama kolaboratif adalah salah satu kunci utama keberhasilan pelaksanaan proyek perubahan ini. Sehingga partisipasi dan

keterlibatan aktif seluruh stakeholder dan anggota tim efektif yang dibangun sejak perencanaan/rancangan proyek perubahan adalah *engine* yang kecepatannya hanya dapat dipacu melalui komunikasi aktif, persuasif, terbuka dan intensif. Pada situasi ini, kemampuan komunikasi dan argumentasi *project leader* menjadi semakin terasah dengan baik.

Selama mengimplementasikan proyek perubahan pada tahapan kegiatan jangka pendek ditemui beberapa hambatan dan kendala yang menyebabkan pelaksanaan proyek perubahan sedikit terlambat. Beberapa kendala yang dihadapi selama melaksanakan tahapan kegiatan jangka pendek adalah :

2.9 KENDALA DAN SOLUSI

Tabel.10 Kendala dan Solusi

No.	Kendala	Solusi
1	Sebagian anggota tim efektif kurang bisa maksimal dalam melaksanakan rencana kerja karena beban kerja yang sangat banyak	Melakukan pembagian tugas yang lebih efektif, kerja sama tim yang kuat dan komunikasi terhadap setiap permasalahan yang ada serta manajemen waktu sehingga tugas tetap dapat diselesaikan
2	Pelaksanaan Gerai Informasi Cepat Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan tidak terdapat di semua Mal Pelayanan Publik, karena kelengkapan sarana dan prasarana keterbatasan pendanaan yang sudah akhir tahun 2024 dan juga dikarenakan keterbatasan personil Polri untuk mengawaki Gerai Situlang belum maksimal karena sedang berlangsung pengamanan Pemilihan Kepala Daerah tahun 2024.	Sebagai alternatif, jika Gerai Situlang di MPP terbatas, masyarakat dapat diarahkan untuk langsung mengurus pengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan di kantor polisi terdekat (Polsek atau Polres). Ini dapat menjadi solusi sementara hingga fasilitas di MPP siap.
3	Dalam pembuatan Keputusan Kapolda memerlukan proses yang lebih lama karena diproses di Mabes Polri sampai mendapat persetujuan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia	Melakukan koordinasi dan komunikasi secara intensif dengan Bagian Hukum Polda Sumut sampai proses persetujuan Keputusan Kapolda disetujui oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia

BAB III

PENUTUP



**GERAI
SITULANG**

**SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
POLDA SUMATERA UTARA**

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Konsep proyek perubahan ini adalah salah satu inovasi komprehensif untuk kemajuan dalam peningkatan strategi layanan Polri yang berkelanjutan. Harapannya implementasi proyek perubahan ini akan berdampak pada peningkatan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan, guna mewujudkan masyarakat Polda Sumut yang maju dan sejahtera.

Berdasarkan implementasi proyek perubahan dalam jangka pendek maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Seluruh tahapan implementasi dan output dalam rencana jangka pendek telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan *milestone* yang direncanakan.
2. Tujuan jangka pendek dalam proyek perubahan ini dapat dicapai seluruhnya dan dilaksanakan sesuai dengan jadwal penyelesaian yang direncanakan.
3. Monitoring dan evaluasi periodik tetap dilakukan agar keberlanjutan pelaksanaan jangka pendek dapat dilanjutkan dengan rencana jangka menengah dan jangka Panjang.
- semua *stakeholder* baik internal maupun eksternal untuk mengoptimalkan kinerja pengelolaan keuangan.
2. Meningkatkan sosialisasi ke seluruh Polres secara massif agar pemahaman strategi peningkatan sistem layanan Polri dengan berkolaborasi dengan instansi terkait di Mal Pelayanan Publik, dapat dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat dan memudahkan implementasi proyek perubahan.
3. Monitoring dan evaluasi secara berkala dan berjenjang .
4. Memberikan *reward* kepada Kepolisian Resort yang berhasil berkolaborasi dengan Pemkab/kota, sehingga memotivasi Polres yang belum sehingga mau berintegrasi dengan selaraskan usulan program dan kegiatan tahunan di dalam dokumen Renja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dengan target jangka menengah dan jangka panjang proyek perubahan ini.

3.2 TINDAK LANJUT

Capaian pelaksanaan proyek perubahan dalam jangka pendek harus dilanjutkan dengan rencana pelaksanaan jangka menengah dan jangka panjang agar tujuan proyek perubahan ini dapat terpenuhi dengan utuh. Berkaitan dengan hal tersebut tindak lanjut yang harus segera dilakukan adalah :

1. Dari hasil *milestone* jangka pendek, harus membuat komitmen untuk melaksanakan *milestone* jangka menengah dan jangka panjang karena itu yang harus dipersiapkan adalah membangun komunikasi yang efektif dengan

DAFTAR PUSTAKA

- Rhenaldi Kasali, 2002. Manajemen Kinerja dan budaya P Kasali Vol. 1 No.1, Makassar: Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
- Moekijath jar(et.al). Manajemn orgaNISASI Pemerintahan. Banten : CVHadiwijdan Fahim
- MENANTI KAUDiahAnisa. 2019. Perencanaan Pembangunan Daerah Suatu pengantar. Depok : PT. Rajagrafindo Persada tndang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2017 tentang Tentang Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perkap) Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Kerja Sama di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia
- Peraturan Bupati tentang Rencana Kerja Pemerintah Kabupaten Cirebon Nomor 31 Tahun 2023 (Berita Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2023
- Gen. Ronald R Fogleman, Kaitan Integritas dan Kepemimpinan, lead.sabda.org; diakses 24 Mei 2023
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran serta Akuntansi dan Pelaporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 472)



LAMPIRAN-LAMPIRAN



**SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
POLDA SUMATERA UTARA**

Lampiran proyek perubahan dapat di Download di Link berikut atau melalui QR berikut.

DATA PENDUKUNG PROPER



Milestone 2



Milestone 3



Dokumen lainnya



Milestone 6



Milestone 9



Infografis



Milestone 7



Milestone 4



Testimoni IKM



**SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
POLDA SUMATERA UTARA**

