



## **LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

### **SIDUMAS**

### **SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT**

**Disusun Oleh:**

**Nama : RONY SUHARSO, S.E., M.S.i.**  
**NIP : 197309252008011001**  
**Instansi : Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah**  
**Republik Indonesia**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS**  
**ANGKATAN IV**  
**SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT**  
**REPUBLIK INDONESIA**  
**2021**



## LEMBAR PENGESAHAN AKSI PERUBAHAN

### SIDUMAS SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT

Disusun Oleh:

Nama : RONY SUHARSO, S.E., M.S.i  
NIP : 197309252008011001  
Instansi : Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah  
Republik Indonesia

Menyetujui,

Mentor,

RIZA SARI, S.AB  
NIP. 196410011988022001

Coach,

MID RAHMALIA, S.E., M.Si.  
NIP. 197001151994012001



**SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
REPUBLIK INDONESIA**  
Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 6 Senayan Jakarta 10270

**SURAT PERNYATAAN**

1. Peserta Pelatihan

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rony Suharso  
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha, Bagian Sekretariat Badan Akuntabilitas Publik (BAP), Biro Persidangan II  
Instansi : Sekretariat Jenderal DPD RI

adalah peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IV Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2021.

2. Pejabat Pembina Kepegawaian / Pejabat yang ditunjuk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lalu Niqman Zahir, S.Sos., M.Si.  
Jabatan : Deputi Bidang Administrasi  
Instansi : Sekretariat Jenderal DPD RI

Menyatakan bahwa Aksi Perubahan Pelayanan Publik peserta PKP Angkatan IV Tahun 2021 merupakan produk pembelajaran individual yang menjadi salah satu indikator pencapaian hasil pelatihan. Aksi Perubahan Pelayanan Publik ini akan diimplementasikan di instansi kami dalam milestone jangka menengah yaitu **29 November 2021 sampai dengan 31 Maret 2022** dan jangka panjang mulai **1 April 2022 sampai dengan 31 Desember 2022**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala konsekuensinya.

Mengetahui,

Pejabat Pembina Kepegawaian



Jakarta, November 2021

Peserta,

Rony Suharso

NIP. 197309252008011001

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Aksi Perubahan .....	ii
Surat Pernyataan .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vi
Daftar Lampiran .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Bab I. Deskripsi Proses Kepentingan .....	1
A. Membangun Integritas .....	1
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan .....	3
C. Pengelolaan Tim .....	8
Bab II. Deskripsi Hasil Kepemimpinan .....	12
A. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan Publik .....	12
B. Manfaat Aksi Perubahan .....	24
Bab III. Keberlanjutan Aksi Perubahan .....	25
Bab IV. Penutup .....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pendekatan <i>core values</i> BerAKHLAK dalam area perubahan SIDUMAS.....	4
Tabel 2.	Identifikasi <i>Stakeholders</i> .....	9
Tabel 3.	Analisis (Pemetaan) <i>Stakeholders</i> .....	9
Tabel 4.	Pergeseran <i>Stakeholders</i> .....	11
Tabel 5.	Tahapan Kegiatan .....	12
Tabel 6.	Kriteria Pembanding .....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Rapat Tim Efektif .....	13
Gambar 2.	Tim Efektif SET. BAP DPD RI.....	13
Gambar 3.	Surat Tugas Tim Efektif .....	14
Gambar 4.	Dukungan Ketua BAP DPD RI.....	15
Gambar 5.	Dukungan Sekretaris Jenderal DPD RI .....	15
Gambar 6.	Dukungan Deputi Persidangan DPD RI .....	15
Gambar 7.	Dukungan Ibu Kepala Biro Persidangan II DPD RI.....	16
Gambar 8.	Dukungan Ibu Kepala Biro Persidangan II DPD RI.....	17
Gambar 9.	Dukungan Ibu Kepala Bagian Sekretariat BAP DPD RI / Mentor.....	16
Gambar 10.	Tim IT BPSI.....	18
Gambar 11.	Tim IT BPSI.....	18
Gambar 12.	Menu Aplikasi SIDUMAS .....	19
Gambar 13.	Tim IP BPSI.....	20
Gambar 14.	Uji Coba (Pre-Sosialisasi).....	20
Gambar 15.	Data Pengadu telah terinput pada Aplikasi SIDUMAS.....	21
Gambar 16.	Detail Pengaduan.....	22
Gambar 17.	Detail Pengaduan.....	23
Gambar 18.	Detail Pengaduan.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Tugas Tim Efektif .....	28
Lampiran II	Undangan Rapat Tim Efektif .....	31
Lampiran III	Daftar Hadir Tim Efektif .....	32
Lampiran IV	Kesimpulan Coffee Morning Tim Efektif .....	33
Lampiran V	Surat Pernyataan Dukungan Ketua BAP DPD RI .....	36
Lampiran VI	Surat Pernyataan Dukungan Deputi Bidang Persidangan DPD RI.....	37
Lampiran VII	Surat Pernyataan Dukungan Deputi Bidang Administrasi DPD RI.....	38
Lampiran VIII	Surat Pernyataan Dukungan Kepala Biro Persidangan II DPD RI.....	39
Lampiran IX	Proses Monitoring.....	40
Lampiran X	Coaching.....	41
Lampiran XI	Coaching Kelompok 3.....	43

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan ini yang merupakan salah satu Program Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2021.

Laporan Aksi Perubahan ini berjudul Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) bagi *stakeholders* Badan Akuntabilitas Publik (BAP) yang merupakan penunjang alat kelengkapan DPD RI, tempat penulis bertugas sejak 2019.

BAP sendiri merupakan penunjang alat kelengkapan DPD RI mempunyai tugas pokok melakukan penelaahan dan menindaklanjuti hasil pemeriksaan BPK yang berindikasi kerugian negara yang disampaikan kepada DPD, dan menampung, menindaklanjuti atas pengaduan masyarakat yang masalahnya berkaitan dengan kepentingan daerah, meliputi korupsi, dan malaadministrasi dan pelayanan publik. Oleh karena itu, BAP masih memerlukan banyak dukungan dari berbagai pihak untuk memantapkan kinerjanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada. Semoga melalui Laporan Aksi Perubahan ini dapat memberikan kontribusi bagi BAP dalam menjalankan kinerjanya.

Akhirul kalam, Laporan Aksi Perubahan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya pandangan, pendapat dan saran untuk penyempurnaan Laporan Aksi Perubahan ini sehingga nantinya dapat menjadi sebuah Laporan Aksi Perubahan yang komprehensif.

Jakarta, September 2021

Rony Suharso

## **BAB I**

### **DESKRIPSI PROSES KEPENTINGAN**

#### **A. MEMBANGUN INTEGRITAS**

Demi terwujudnya aksi perubahan "Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS)" maka perlu melakukan serangkaian kegiatan dengan tahapan sebagai berikut:

##### **1. Membangun Tim Efektif**

Tahap Pembentukan Tim Efektif dilakukan rapat bersama seluruh internal Bagian Sekretariat BAP pada tanggal 22 September 2021, penulis sebagai pemimpin Aksi Perubahan dibawah arahan Kepala Bagian Sekretariat BAP (sebagai mentor) membagikan peran, tugas dan tanggungjawab masing-masing anggota tim tanpa membedakan (non-diskriminatif) yang dituangkan dalam bentuk Surat Tugas Kepala Biro Persidangan II Sekretariat Jenderal DPD RI Nomor KP.12.03/627A/DPD RI/IX/2021 Tanggal 22 September 2021 sebagai acuan dan dasar pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan "Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) agar dapat berjalan dengan baik.

Penulis melaksanakan kegiatan berusaha untuk memulai rapat tepat waktu sebagai bagian dari budaya disiplin. Untuk menumbuhkan suasana nyaman, rapat dilaksanakan *outdoor* sekaligus *coffee morning*. Penulis kemudian mengawali rapat dengan membahas hasil survey kecil yang telah dibuat sebelumnya agar tim dapat melihat apa kelemahan yang harus diperbaiki dan berusaha meningkatkan kinerja bersama tim. Setelah penulis menjelaskan latar belakang dan permasalahan yang ada sampai akhirnya memutuskan untuk membuat aksi perubahan ini, Penulis menghargai komunikasi dengan memberi kesempatan kepada tim untuk memberikan masukan, pandangan, dan pendapat atas rencana yang telah disusun agar tim saling bekerjasama. Setelah membahas mengenai tugas dan peran masing-masing tim, penulis menggerakan tim untuk bekerjasama mendapatkan dukungan *stakeholders* yang berada di kuadran *defenders*, *lattens* dan *apapetics* menuju ke kuadran *promoters*.

Penulis sebagai *Leader Act* meminta tim untuk tetap akuntabel dalam melakukan semua kegiatan dengan menyusun laporan singkat berupa notulen atau catatan rapat, mengumpulkan bukti kehadiran rapat, dan kompilasi foto-foto atau video pada semua kegiatan aksi perubahan dan menjunjung tinggi integritas dalam membuat laporan yang jujur dan sesuai hasil yang sebenarnya tanpa memanipulasi data atau merekayasa laporan. Dalam membangun aplikasi SIDUMAS penulis tetap berkomunikasi dengan tim

teknis terkait kendala dan batas waktu pembuatan aplikasi, beberapa kendala ditemukan dan dicarikan solusi yang terbaik untuk keuntungan semua pihak (*win win solution*).

2. Mengumpulkan data dan referensi dalam rangka pembangunan aplikasi.

Setelah terbentuknya Tim Efektif, maka kegiatan selanjutnya adalah mengumpulkan data dan referensi dalam rangka pembangunan aplikasi. Data utama yang diperlukan sebagai acuan (dasar hukum) adalah Peraturan DPD RI sesuai Tatip DPD RI No.2 Tahun 2019 Pasal 121 yaitu melakukan penelaahan dan menindaklanjuti hasil pemeriksaan BPK yang berindikasi kerugian negara yang disampaikan kepada DPD, menampung dan menindaklanjuti atas pengaduan masyarakat yang masalahnya berkaitan dengan kepentingan daerah, meliputi: korupsi; dan malaadministrasi dan pelayanan publik. Sementara hasil rapat tim efektif tanggal 22 September 2021 dan referensi awal maka diperoleh gagasan perubahan untuk membangun SIDUMAS yang berbasis *website*.

3. Membangun aplikasi (tahap awal)

Tim Efektif kemudian membangun aplikasi SIDUMAS yang berbasis *website* dengan menyusun menu untuk pengadu yang harus diisi oleh pengadu (*stakeholders*) yang akan memenyampaikan pengaduannya. Pengadu (*stakeholders*) wajib untuk memenuhi (mengisi menu) sebagaimana tahapan dalam menyampaikan pengaduan diantaranya, yaitu:

a. identitas pengadu

- Nama Lengkap Pengadu
- NIK
- Nomor kontak yang dapat dihubungi
- Alamat Pengadu
- Pekerjaan Pengadu

b. Menyampaikan Uraian Pengaduan

c. Menyampaikan laporan berkas dalam bentuk scan melalui link *google drive*.

4. Membangun aplikasi (tahap lanjutan);

Selanjutnya Tim Efektif membangun aplikasi SIDUMAS Kegiatan ini membangun aplikasi ini merupakan kegiatan teknis yang dilakukan berupa:

- a. Membuat *web hosting* untuk layanan penyimpanan *file website*, *database*, juga *email* agar dapat *website* diakses melalui internet;
- b. *Input data menu* ke dalam aplikasi SIDUMAS dan

- c. Bentuk dasar aplikasi SIDUMAS
- 5. Melakukan uji coba (pre-sosialisasi);

Aplikasi SIDUMAS yang berbasis website telah dibuat maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji coba (pre-sosialisasi) dengan mencoba mengisi data pengaduan (contoh kasus) dan membuka ruang diskusi untuk memberikan masukan dan tambahan menu pada aplikasi SIDUMAS sebelum disosialisasikan.

- 6. Sosialisasi

Sosialisasi SIDUMAS dibuat secara informal dan internal untuk mengetahui apakah aplikasi SIDUMAS dapat beroperasional dan mengetahui kekurangan agar nantinya dapat dipahami oleh semua *stakeholders* yang akan menggunakan aplikasi SIDUMAS. Setelah aplikasi ini diuji coba, ruang diskusi dibuka untuk menampung dan menerima saran dari semua pihak sebagai bahan masukan penulis untuk pengembangan SIDUMAS kedepan.

## **B. PENGELOLAAN BUDAYA PELAYANAN**

Dalam rangka penguatan budaya kerja sebagai salah satu strategi transformasi pengelolaan ASN menuju pemerintahan berkelas dunia (world class government) serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 tentang nilai dasar dan Pasal 5 tentang kode etik dan kode perilaku dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara diperlukan keseragaman nilai-nilai dasar ASN. Sehingga pada tanggal 27 Juli 2021 Presiden Republik Indonesia telah meluncurkan core values (nilai-nilai dasar) ASN BerAKHLAK dan employer branding ASN "Bangga Melayani Bangsa". Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini disampaikan bahwa:

- 1. *Core values* yang harus diterapkan oleh seluruh ASN di instansi pemerintah adalah BerAKHLAK;
- 2. *Employer Branding* ASN adalah Bangga Melayani Bangsa;
- 3. *Core values* ASN BerAKHLAK sebagaimana dimaksud pada angka 1 adalah sebagai berikut:
  - Berorientasi Pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;
  - Akuntabel, yaitu bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan;
  - Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;

- Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;
- Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara;
- Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan;
- Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis.

Pendekatan *core values* BerAKHLAK dalam kegiatan area perubahan SIDUMAS dapat teridentifikasi melalui tabel 1, sebagai berikut:

**Tabel. 1**

**Pendekatan *core values* BerAKHLAK dalam kegiatan area perubahan SIDUMAS**

<b>No.</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>BUDAYA KERJA</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	Membangun Tim Efektif	Pelayanan	pelayanan yang optimal pada semua pihak yang terlibat dalam Tim efektif, baik dalam memberikan informasi, menjelaskan sesuatu maupun dalam kegiatan lainnya
		Akuntabel	Bertanggung jawab kepada Tim Efektif
		Kompeten	Memahami kemampuan masing-masing Tim Efektif
		Harmonis	Membangun Tim dengan harmonis
		Loyal	Pengabdian kepada Tim Efektif
		Adaptif	Mampu untuk menyesuaikan terhadap pandangan dan pendapat Tim.
		Kolaboratif	Mensinergikan keseluruhan kemampuan Tim Efektif.
2.	Mengumpulkan data dan referensi dalam rangka pembangunan aplikasi	Pelayanan	<i>Be Acroactive</i> yaitu kreatif dalam mencari sumber-sumber referensi yang akan menjadi <i>role model</i> dalam penyusunan aplikasi. Tidak hanya mengadakan peraturan perundangan yang ada, tapi juga mencari <i>best practise</i> unit kerjare model

No.	KEGIATAN	BUDAYA KERJA	KETERANGAN
			penggunaan aplikasi yang sejenis.
		Akuntabel	Bertanggung jawab penuh dalam pengumpulan data dan referensi
		Kompeten	Memahami kemampuan masing-masing dalam pengumpulan data dan referensi
		Harmonis	Memberikan arah/instruksi yang jelas dalam pengumpulan data dan referensi.
		Loyal	Ikut aktif dalam pengumpulan data dan referensi
		Adaptif	Penyesuaian yang cepat terhadap perubahan data dan referensi
		Kolaboratif	Mensinergikan kegiatan pengumpulan data dan referensi
3.	Membangun aplikasi (tahap awal)	Pelayanan	Upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya dilakukan dengan menggunakan teknologi, sehingga dalam AP ini penggunaan teknologi melalui pengembangan aplikasi melakukan suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan masyarakat pada semua <i>stakeholders</i> .
		Akuntabel	Mendahulukan skala prioritas kegiatan yang harus dilakukan sesuai dengan tahapan yang yang disusun. Diharapkan dengan hal tersebut maka pekerjaan dapat selesai tepat waktu.
		Kompeten	Memahami kemampuan spesifik terhadap membangun aplikasi
		Harmonis	Memberikan arah/instruksi yang jelas dalam membangun aplikasi.
		Loyal	Ikut aktif dalam membangun aplikasi
		Adaptif	Penyesuaian yang cepat terhadap perubahan atau masalah yang dihadapi
		Kolaboratif	Mensinergikan semua sumber daya dalam membangun aplikasi

No.	KEGIATAN	BUDAYA KERJA	KETERANGAN
4.	Melakukan uji coba (pre-sosialisasi)	Pelayanan	memberi contoh untuk selalu bertindak dengan penuh inisiatif, inovatif dan responsif.
		Akuntabel	membangun budaya pada saat akan mengambil suatu keputusan penting dalam tahapan ujicoba ini salah satunya dengan memutuskan suatu dal berdasarkan pada prinsip keahlian.
		Kompeten	Penulis selalu memberikan dorongan dan motivasi agar tim kerja dan stakeholder dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi/revolusi industri 4.0. Kemampuan untuk memiliki pengetahuan IT merupakan hal mutlak yang harus selalu dilakukan.
		Harmonis	Memberikan arah/instruksi yang jelas dalam melakukan uji coba.
		Loyal	Ikut aktif dalam uji coba
		Adaptif	Jika terdapat <i>error</i> atau hambatan di lapangan akan selalu berinisiasi mencari solusi yang inovatif dan responsif, agar ujicoba dapat berjalan dengan baik.
5.	Membangun aplikasi (tahap lanjutan)	Pelayanan	Upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya dilakukan dengan menggunakan teknologi, sehingga dalam AP ini penggunaan teknologi melalui pengembangan aplikasi melakukan suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pada semua stakeholders.
		Akuntabel	Mendahulukan skala prioritas kegiatan yang harus dilakukan sesuai dengan tahapan yang yang disusun. Diharapkan dengan hal tersebut maka pekerjaan dapat selesai tepat waktu.
		Kompeten	Memahami kemampuan spesifik terhadap membangun aplikasi

No.	KEGIATAN	BUDAYA KERJA	KETERANGAN
		Harmonis	Memberikan arah/instruksi yang jelas dalam membangun aplikasi.
		Loyal	Ikut aktif dalam membangun aplikasi
		Adaptif	Penyesuaian yang cepat terhadap perubahan atau masalah yang dihadapi
		Kolaboratif	Mensinergikan kegiatan sumber daya dalam membangun aplikasi
6.	Sosialisasi	Pelayanan	memberi contoh untuk selalu bertindak dengan penuh inisiatif, inovatif dan responsif.
		Akuntabel	membangun budaya pada saat akan mengambil suatu keputusan penting dalam tahapan ujicoba ini salah satunya dengan memutuskan suatu hal berdasarkan pada prinsip keahlian.
		Kompeten	Penulis selalu memberikan dorongan dan motivasi agar tim kerja dan <i>stakeholders</i> dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi Kemampuan untuk memiliki pengetahuan IT merupakan hal mutlak yang harus selalu dilakukan.
		Harmonis	Memberikan arah/instruksi yang jelas dalam melakukan sosialisasi.
		Loyal	Ikut aktif dalam sosialisasi.
		Adaptif	Jika terdapat <i>error</i> atau hambatan di lapangan akan selalu berinisiasi mencari solusi yang inovatif dan responsif, agar ujicoba dapat berjalan dengan baik.
		Kolaboratif	Mensinergikan semua sumber daya dalam sosialisasi.

## C. PENGELOLAAN TIM

Tim Kerja dalam suatu rancangan aksi perubahan adalah penentu keberhasilan aksi perubahan, oleh karenanya seorang *leader act* diharuskan terlebih dahulu merancang pembentukan tim yang selanjutnya disebut membangun Tim Kerja Efektif. yaitu Efektif dalam melakukan perubahan hal-hal yang diperhatikan dalam membangun Tim Kerja Efektif adalah mengenal dan mengetahui setiap anggota tim dengan mengelola dan merespon emosi diri sendiri dan emosi anggota lainnya selama berinteraksi sebagai tim, sehingga emosi tim terlihat lebih cerdas dan lebih percaya diri dengan kepemimpinan aksi perubahan.

Penting dilakukan karena Tim Kerja Efektif akan berhadapan dengan *stakeholders*nya atau mitra kerja. Setiap anggota tim efektif mempunyai nilai kesadaran bahwa “teamwork” dan “network” menjadi hal penting untuk dibangun dalam melakukan perubahan. Dan Tim Kerja Efektif mampu mengelola potensi dukungan dan konflik — asumsi dan resiko — yang terjadi dalam implementasi aksi perubahan. Membangun Tim Kerja Efektif adalah membangun kolaborasi antara anggota dengan anggota lainnya dan mitra kerja (*stakeholders*) dengan berbagai akibat dan manfaat dari implementasi aksi perubahan yang akan dilakukan. Cara Mengelola Tim Kerja Dalam Aksi Perubahan adalah dengan:

1. Mempertahankan Komunikasi yang Baik
2. Membangun Hubungan Kerja yang Positif.
3. Menghargai Pekerjaan Tim.
4. Menjadi Diri Sendiri.
5. Mengambil Keputusan Terbaik.
6. Mendelegasikan Tugas Kepada Orang yang Tepat.
7. Mengatasi Konflik dengan memberikan solusi yang menguntungkan bagi semua pihak (*win win solution*).
8. *Leader Act* Berikan Contoh yang Baik bagi tim.
9. Menumbuhkan rasa persaudaraan dan kekeluargaan dalam Tim.

Berdasarkan cara pengelolaan Tim tersebut, penyusunan aksi perubahan "Sistem Pengaduan Masyarakat" ini hanya akan terwujud selain dengan dukungan penuh dari seluruh anggota tim efektif melainkan juga berkolaborasi dengan seluruh *stakeholders* di unit kerja dalam lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI. Identifikasi *stakeholders* dapat dilihat melalui table 2 sebagai berikut.

**Tabel 2.**  
**Identifikasi Stakeholder**

<b>STAKEHOLDERS</b>	
<b>INTERNAL</b>	<b>EKSTERNAL</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan DPD RI;</li> <li>2. Pimpinan dan Anggota BAP DPD</li> <li>3. Sekretaris Jenderal DPD RI;</li> <li>4. Deputi Persidangan;</li> <li>5. Kepala Biro Persidangan II;</li> <li>6. Set. BAP;</li> <li>7. Tenaga Ahli BAP;</li> <li>8. Bagian – bagian teknis yang mendukung BAP</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintah Provinsi;</li> <li>2. Pemerintah Kota;</li> <li>3. Pemerintah Kabupaten;</li> <li>4. Instansi Terkait Daerah;</li> <li>5. Masyarakat</li> </ol>

Setelah dilakukan identifikasi *stakeholders* kemudian dilakukan analisis menurut besarnya pengaruh dan minat kepada aksi perubahan yang akan dilakukan dan dapat digambarkan pada tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Analisis (Pemetaan) Stakeholders**

<b>LATENTS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pimpinan dan Anggota BAP RI</li> <li>- Pimpinan dan Anggota DPD RI</li> <li>- Sekretaris Jenderal DPD</li> <li>- Deputi Persidangan DPD</li> </ul>	<b>PROMOTERS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Bagian BAP</li> <li>- Kepala Biro Persidangan II</li> </ul>
<b>APATHETICS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Masyarakat</li> <li>- Pemerintah Provinsi</li> <li>- Pemerintah Kota</li> <li>- Pemerintah Kabupaten</li> <li>- Instansi Terkait Daerah</li> </ul>	<b>DEFENDERS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Subbagian Rapat BAP</li> <li>- Analis Persidangan BAP</li> <li>- Staf IT BPSI</li> <li>- Tenaga Ahli BAP</li> </ul>

Dalam pelaksanaan aksi perubahan, dukungan dari seluruh *stakeholders* terkait sangat dibutuhkan. Dukungan ini harus diperoleh selama masa implementasi (*off campus*) di jangka pendek (2 bulan). Berdasarkan hasil implementasi yang telah

dilaksanakan, telah diperoleh dukungan dari seluruh *stakeholders* terkait baik internal maupun eksternal. Dengan adanya dukungan tersebut tentunya berhasil menggeser kuadran kepentingan dan pengaruh para pihak. Hasil akhir yang diperoleh adalah seluruh *stakeholders* telah berpindah dari kuadran *Latent* (pengaruh tinggi, kepentingan rendah), *Defender* (pengaruh rendah, kepentingan tinggi) telah menjadi Promoter (pengaruh tinggi, kepentingan tinggi), sementara kuadran *Appathetics* (pengaruh rendah, kepentingan rendah) yang merupakan *stakeholders* eksternal telah menjadi *Defender* (pengaruh rendah, kepentingan tinggi).

Hal ini tidak lepas dari strategi komunikasi yang telah dilaksanakan sesuai dengan kuadran *Stakeholders* masing-masing:

1. Untuk Stakeholders pada kuadran Promotors, strategi yang digunakan adalah manage closely, yaitu dengan tetap menjaga kedekatan dengan stakeholders dengan menunjukkan urgensi aplikasi SIDUMAS serta memberikan ide dan masukan lebih kreatif dan inovatif agar rancangan aksi perubahan ini semakin diminati;
2. Untuk Stakeholders pada kuadran Defender, strategi yang digunakan adalah keep informed, yaitu dengan memberikan masukan dan informasi yang baik betapa pentingnya aplikasi SIDUMAS ini sebagai salah satu upaya untuk mendukung Peraturan DPD RI sesuai Tatip DPD RI No.2 Tahun 2019 Pasal 121 yaitu melakukan penelaahan dan menindaklanjuti hasil pemeriksaan BPK yang berindikasi kerugian negara yang disampaikan kepada DPD, menampung dan menindaklanjuti atas pengaduan masyarakat yang masalahnya berkaitan dengan kepentingan daerah, meliputi: korupsi; dan malaadministrasi dan pelayanan publik.
3. Untuk kuadran Latents, strategi komunikasi yang digunakan adalah Keep Satisfied, yaitu setidaknya dengan tupoksi yang dimiliki tetap mendukung setiap upaya dan langkah Sekretariat BAP untuk mewujudkan aplikasi SIDUMAS.
4. Sedangkan pada kuadran Aphatetics akan digunakan strategi minimal effort, yaitu meyakinkan stakeholders di kuadran ini bahwa dengan kehadiran aplikasi SIDUMAS ini tidak akan mengganggu kenyamanan mereka dalam menyampaikan pengaduan kepada BAP.

Selanjutnya berdasarkan hal tersebut, dapat disimak mengenai pergeseran stakeholders sebagaimana digambarkan pada tabel 4.

**Tabel 4.**  
**Pergeseran Stakeholder**

<b>LATENTS</b>	<b>PROMOTERS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pimpinan dan Anggota BAP RI</b></li> <li>- <b>Pimpinan dan Anggota DPD RI</b></li> <li>- <b>Sekretaris Jenderal DPD</b></li> <li>- <b>Deputi Persidangan</b></li> <li>- <b>Kepala Bagian BAP</b></li> <li>- <b>Kepala Biro Persidangan II</b></li> <li>- <b>Kepala Subbagian Rapat BAP</b></li> <li>- <b>Analis Persidangan BAP</b></li> <li>- <b>Staf IT BPSI</b></li> <li>- <b>Tenaga Ahli BAP</b></li> <li>- <b>Masyarakat</b></li> <li>- <b>Pemerintah Provinsi</b></li> <li>- <b>Pemerintah Kota</b></li> <li>- <b>Pemerintah Kabupaten</b></li> <li>- <b>Instansi Terkait Daerah</b></li> </ul>
<b>APATHETICS</b>	<b>DEFENDERS</b>

## BAB II

### DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

#### A. CAPAIAN DALAM PERBAIKAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK

Secara garis besar capaian dalam perbaikan sistem pelayanan publik dapat dilihat dalam tabel tahapan kegiatan sebagai berikut:

**Tabel. 5**  
**Tahapan Kegiatan**

Jangka	Tujuan	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Waktu
<b>Pendek</b>	Terwujudnya sistem informasi pengaduan masyarakat yang berbasis website melalui pembuatan aplikasi SIDUMAS	Membangun Tim Efektif;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Undangan Rapat;</li> <li>- Rapat koordinasi pembagian tugas Tim efektif;</li> <li>- Pembuatan Surat Penugasan Tim Efektif;</li> <li>- Meminta dukungan Stakeholders.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undangan dan daftar hadir rapat;</li> <li>- Kesimpulan Rapat;</li> <li>- Surat Tugas Tim Efektif.</li> </ul>	22 September 2021 s.d. 1 Oktober 2021
		Mengumpulkan data dan referensi dalam rangka pembangunan aplikasi;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Benchmarking/Literasi</i> melalui internet;</li> <li>- Rapat dengan Tim Efektif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data pengaduan masyarakat Terekam dalam sistem</li> </ul>	22 September 2021 s.d. 1 Oktober 2021
		Membangun aplikasi (tahap awal);	Input Data Source pada <i>Aplikasi SIDUMAS</i>	Bentuk awal SIDUMAS	22 September 2021 s.d. 1 Oktober 2021
		Melakukan uji coba (pre-sosialisasi);	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat undangan rapat pre-sosialisasi;</li> <li>- Membuat bahan tayang untuk pre-sosialisasi;</li> <li>- Menyiapkan ruang rapat dan keperluan lainnya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bahan sosialisasi;</li> <li>- Undangan dan daftar hadir; dan</li> <li>- Kesimpulan rapat.</li> </ul>	22 September 2021 – 1 Oktober 2021
		Membangun aplikasi (tahap lanjutan);	Input Data SIDUMAS	SIDUMAS	4 – 22 Oktober 2021
		Sosialisasi	Sosialisasi kepada stakeholders BAP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekaman percakapan dengan stakeholder.</li> </ul>	25 Oktober 2021 s.d. 20 November 2021.
<b>Menengah</b>	Terwujudnya sistem informasi yang terintegrasi dengan website DPD RI	Mengembangkan aplikasi;	Pengintegrasian dengan website DPD RI	Link SIDUMAS dalam website DPD RI	Desember 2021
		Evaluasi SIDUMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiapkan form survey melalui <i>google form</i>; dan</li> <li>- Survey evaluasi.</li> </ul>	Laporan Singkat Hasil Survey	Desember 2021 s.d. Maret 2022.

Jangka	Tujuan	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Waktu
<b>Panjang</b>	Terwujudnya sistem informasi yang terintegrasi dengan website Pusat Kajian dan Anggaran ( PUSKADARAN) DPD	Pengintegrasian dengan website Pusat Kajian dan Anggaran ( PUSKADARAN) DPD	- Perencanaan integrasi aplikasi; - Membangun aplikasi (terintegrasi)	- Penambahan fitur; dan - Aplikasi yang terintegrasi.	April 2022 s.d. Desember 2022

Secara rinci tahapan kegiatan dalam perbaikan sistem pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Membangun Tim Efektif

- Membuat Undangan Rapat.

Menyusun draft undangan dilakukan pada tanggal 22 September 2021 oleh Tim Administasi. Setelah menyusun draft tersebut Penulis selaku *project leader* mengoreksi surat, dan dikembalikan pada Tim Administrasi untuk dprint dan ditandatangi oleh Pejabat berwenang dan kemudian disebarluaskan pada Calon Tim Efektif.

- Rapat koordinasi pembagian tugas Tim efektif.

Rapat dilakukan tanggal 22 September 2021 di Ruang Rapat Sriwijaya dengan agenda rapat pembentukan dan pembagian tugas tim efektif. Rapat dihadiri oleh IT BPSI dan Set. BAP DPD RI.



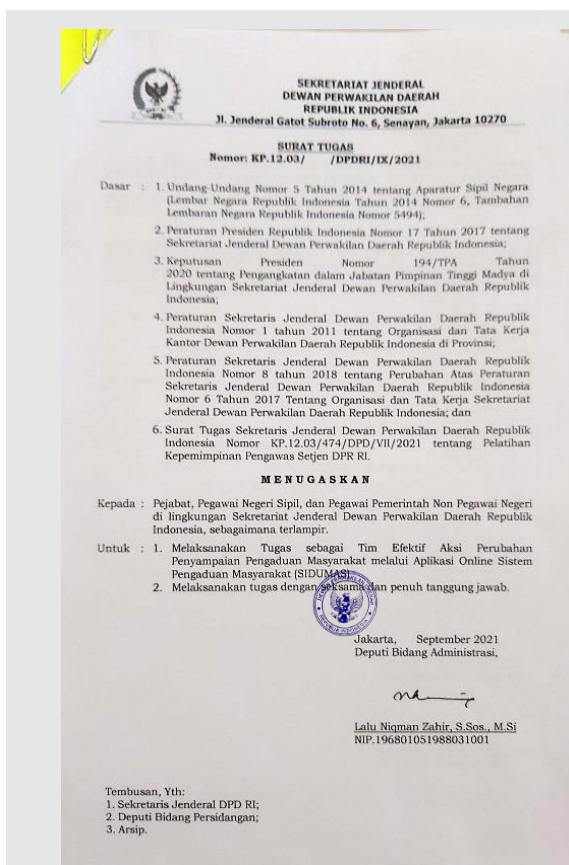
Gambar 1.  
Rapat Tim Efektif tanggal 22 September 2021



**Gambar 2**  
**TIM EFEKTIF SET. BAP DPD RI**

- **Pembuatan Surat Penugasan Tim Efektif.**

**Surat Tugas Tim Efektif telah disusun dan ditandatangani oleh Deputi Bidang Administrasi pada tanggal 22 September 2021 melalui 22 September 2021.**



**Gambar 3**  
**Surat Tugas Tim Efektif**

- Meminta dukungan *Stakeholders*.

Dukungan *Stakeholders* diperoleh melalui bentuk surat dukungan sebagaimana dalam lampiran yang dibuktikan dalam foto.



Gambar 4  
Dukungan Ketua BAP DPD RI



Gambar 5  
Dukungan Sekretaris Jenderal DPD RI  
Dr. Rahman Hadi, M.Si.



**Gambar 6**  
Dukungan Ibu Deputi Bidang Persidangan DPD RI



**Gambar 7**  
Dukungan Ibu Kepala Biro Persidangan II DPD RI



Gambar 8  
Dukungan Ibu Kepala Biro Persidangan II DPD RI



Gambar 9  
Dukungan Ibu Kepala Bagian Sekretariat BAP DPD RI / Mentor

2. Mengumpulkan data dan referensi dalam rangka pembangunan aplikasi. *Benchmarking/Literasi* melalui internet langsung dilakukan setelah rapat Tim Efektif pada tanggal 22 September 2021. Dimana sesuai hasil *benchmarking* maka akan dibangun aplikasi tahap awal kerangka aplikasi SIDUMAS.



Gambar 10  
Tim IT BPSI

3. Membangun aplikasi (tahap awal).

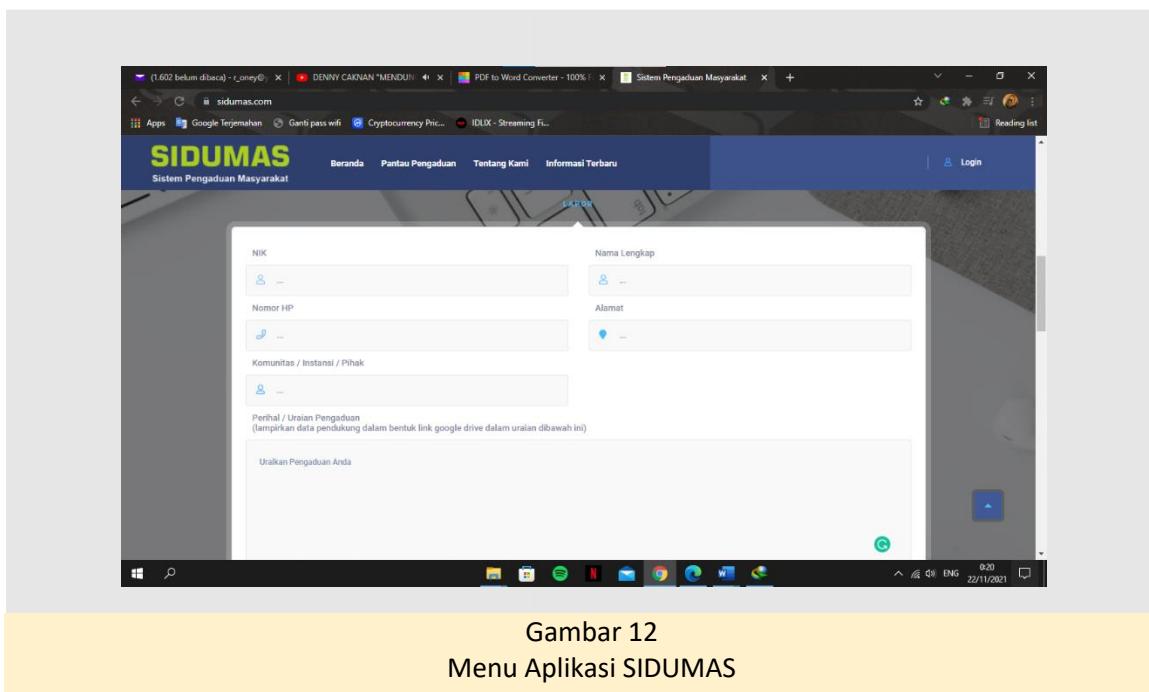
Input Data Source pada *aplikasi SIDUMAS* dilakukan pada tanggal 22 September 2021.



Gambar 11  
Tim IT BPSI

Tim Efektif kemudian membangun aplikasi SIDUMAS yang berbasis *website* dengan menyusun menu yang harus diisi oleh pengadu (*stakeholders*) yang berencana menyampaikan pengaduan kepada BAP DPD. Pengadu (*stakeholders*) wajib untuk mengisi menu aplikasi sebagai persyaratan penyampaian pengaduan, yaitu:

- a. Identitas pengadu;
  - NIK
  - Nama Lengkap
  - Nomor kontak yang dapat dihubungi
  - Alamat
  - Komunitas/instansi/Pihak
- b. Tema pengaduan (berindikasi kerugian negara, masalahnya berkaitan dengan kepentingan daerah, korupsi, dan malaadministrasi dan pelayanan publik.)
- c. uraian hal yang menjadi dasar permohonan;



4. Melakukan uji coba (pre-sosialisasi)

Tahap uji coba (pre-sosialisasi), tahap uji coba (pre-sosialisasi) dilakukan dari tanggal 22 September 2021 – 1 Oktober 2021.



Gambar 13  
Tim IT BPSI

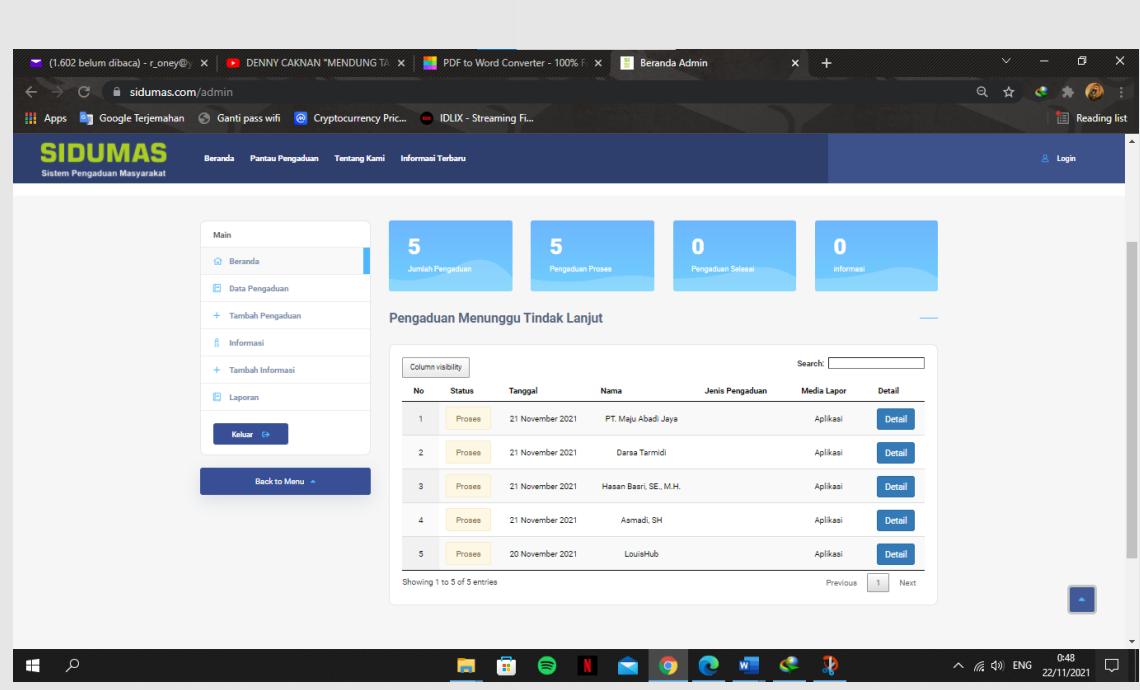


Gambar 14  
Uji Coba (pre-sosialisasi)

Uji coba dilakukan dengan tujuan mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat tidak sebatas dengan penyampaian pengaduan secara online, melihat progress tindaklanjut melalui website SIDUMAS tetapi dapat memberikan kepastian bagi *stakeholders* berupa tiket/bukti saat *stakeholders* menginput permohonan pengaduan. Hal ini sebenarnya merupakan masukan penguji yang telah penulis catat dalam Seminar Rancangan Aksi Perubahan pada tanggal 20 September 2021.

## 5. Membangun aplikasi (tahap lanjutan).

Input Data pengaduan SIDUMAS dilakukan pada tanggal 4 – 22 Oktober 2022.

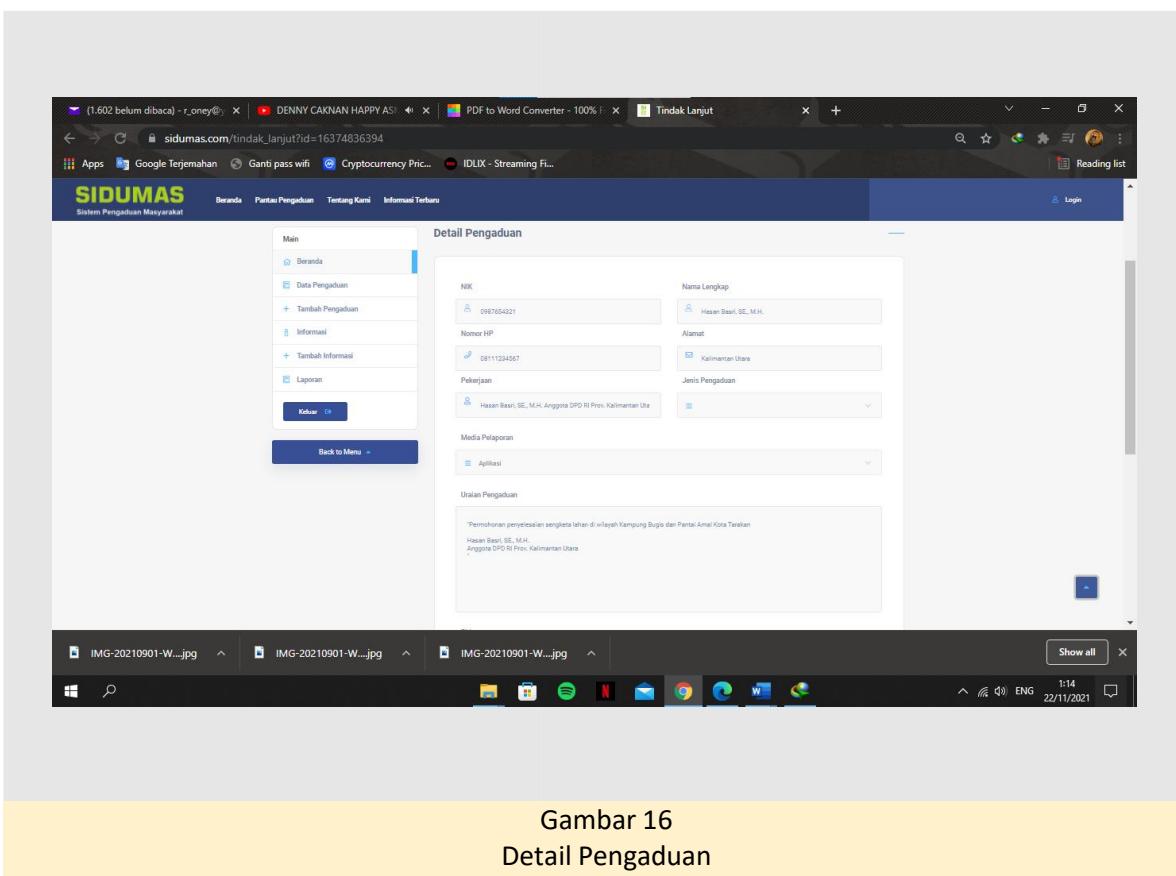


The screenshot shows the SIDUMAS Admin Dashboard. The top navigation bar includes links for Beranda, Pantau Pengaduan, Tentang Kami, Informasi Terbaru, and Login. The main content area features a sidebar with 'Main' navigation options: Beranda, Data Pengaduan, Tambah Pengaduan, Informasi, Tambah Informasi, Laporan, and Keluar. The main content area displays four blue boxes with statistics: 'Jumlah Pengaduan' (5), 'Pengaduan Proses' (5), 'Pengaduan Selesai' (0), and 'Informasi' (0). Below this is a section titled 'Pengaduan Menunggu Tindak Lanjut' (Pending Follow-up Cases) with a table showing 5 entries. The table columns are: No, Status, Tanggal, Nama, Jenis Pengaduan, Media Lapor, and Detail. The entries are:

No	Status	Tanggal	Nama	Jenis Pengaduan	Media Lapor	Detail
1	Proses	21 November 2021	PT. Maju Abadi Jaya	Aplikasi	<a href="#">Detail</a>	
2	Proses	21 November 2021	Darsa Tarmidi	Aplikasi	<a href="#">Detail</a>	
3	Proses	21 November 2021	Hasan Basri, SE, M.H.	Aplikasi	<a href="#">Detail</a>	
4	Proses	21 November 2021	Aamadi, SH	Aplikasi	<a href="#">Detail</a>	
5	Proses	20 November 2021	LouisHub	Aplikasi	<a href="#">Detail</a>	

At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 5 of 5 entries' and has 'Previous' and 'Next' buttons. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various icons and system status.

**Gambar 15**  
Data Pengaduan telah terinput pada Aplikasi SIDUMAS



Gambar 16  
Detail Pengaduan

Berdasarkan masukan yang telah ditampung pada tahap pre-sosialisasi, agar dapat memberikan kepastian bagi stakeholders berupa tiket/bukti saat stakeholders menginput permohonan pengaduan. Tim Efektif kemudian menindaklanjuti dengan melakukan perbaikan dan pengembangan pada aplikasi SIDUMAS. Pada tahap ini, kegiatan yang dilaksanakan adalah membangun aplikasi yang secara rinci dilakukan berupa:

- a. Membuat web hosting untuk layanan penyimpanan file website, database, juga email agar dapat website diakses melalui internet;
- b. Menyampaikan berkas dalam bentuk file disampaikan melalui link google drive.

Rentang waktu Input Data SIDUMAS dilakukan pada tanggal 4 – 22 Oktober 2021

## 6. Sosialisasi

Sosialisasi SIDUMAS dilakukan pada tanggal 25 Oktober 2021 s.d. 20 November 2021. Sosialisasi kepada stakeholder dilakukan penulis secara acak melalui telepon, dengan aplikasi SIDUMAS dan kemudahan yang akan dirasakan pengadu mendapat respon dan tanggapan yang baik dan mendukung aplikasi SIDUMAS. Dengan hadirnya aplikasi SIDUMAS sangatlah tepat disaat kebutuhan dan peningkatan pelayanan terhadap

masarakat. Pengadu yang dipilih penulis yaitu pengadu masyarakat KOPPAD Borneo dari provinsi Kalimantan Timur dan pengadu Paguyuban Pegawai Exs. Merpati (PPEM), sebagaimana bukti dalam terlampiran.

Hasil rekaman sosialisasi penulis dengan pengadu, yaitu:

1. Rekaman masyarakat KOPPAD Borneo, provinsi Kalimantan Timur



2. Paguyuban Pegawai Exs. Merpati (PPEM) Jakarta



Berdasarkan capaian kinerja tersebut, maka dapat dipetakan manfaat area perubahan melalui kriteria pembanding sebagai berikut:

**Table 6**  
**Kriteria Pembanding**

<b>Kriteria Pembanding</b>	<b>Sebelum AP</b>	<b>Sesudah AP</b>	<b>Evidence</b>
Teknologi pendukung atas kerja BAP	Belum ada aplikasi pendukung	Sudah ada aplikasi pendukung	<a href="http://sidumas.com">http://sidumas.com</a>
Akses penyampaian pengaduan dapat dilakukan dengan menginput pada aplikasi SIDUMAS	Konvensional, dengan menggunakan jasa pos, Email dan datang langsung ke DPD	Online	<a href="http://sidumas.com">http://sidumas.com</a>
Pengadu dapat melihat langsung proses	Manual (melalui telepon atau e-mail)	Online	Melalui aplikasi SIDUMAS,

Kriteria Pembanding	Sebelum AP	Sesudah AP	Evidence
perkembangan pelaporan			<i>stakeholders</i> akan mendapatkan tiket atas bukti telah menyampaikan berkas pengaduan dan dapat mengecek perkembangannya melalui aplikasi SIDUMAS
Sekretariat BAP dalam mengakses berkas pengaduan	Harus dari ruang kerja dan mengambil dari berkas fisik pada box penyimpanan file pengaduan.	Dapat diakses dari mana saja, kapan saja dan dimana saja.	Menggunakan aplikasi SIDUMAS.

## B. MANFAAT AKSI PERUBAHAN

Penyusunan aksi perubahan dengan judul " Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS)" yang lebih efektif, efisien transparan dan akuntabel dapat memberikan manfaat terutama bagi:

### 1. Anggota DPD RI

Memberikan kemudahan dalam mengakses pengaduan masyarakat terutama masyarakat yang berasal dari wilayah provinsi sesuai dengan asal daerah pemilihan masing-masing.

### 2. Unit Kerja dan Organisasi

Sebagai wujud nyata dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal DPD RI sebagai *supporting system* dalam memberikan dukungan teknis, administratif, dan keahlian sehingga diharapkan mampu meningkatkan kinerja DPD RI secara kelembagaan.

### 3. Stakeholders

- Kemudahan bagi stakeholders dalam mengakses dan menginput pengaduan yang disampaikan ke BAP DPD RI;
- Kemudahan bagi stakeholders dalam melihat progress mulai proses pendataan, kelengkapan berkas, penelaahan oleh tenaga ahli sampai proses tindaklanjut terhadap pengaduan.

### **BAB III**

#### **KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN**

Melalui Ketua BAP DPD RI maupun Pimpinan Kesekjenan mendukung sepenuhnya aksi perubahan yang disusun, sebuah aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dengan tujuan untuk meningkatkannya pelayanan terhadap masyarakat (*stakeholders*) dalam menerima dan informasi terkait tindaklanjut pengaduan, Aplikasi SIDUMAS adalah sebuah inovasi dan kebutuhan bagi BAP terutama untuk melayani masyarakat (*stakeholders*) sesuai dengan berjalannya waktu dan teknologi informasi. Secara berkala sangatlah perlu dilakukan pengembangan dan penyempurnaan melalui sistem dan menu guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung tugas dan fungsi BAP DPD sesuai dengan Peraturan DPD RI Tatip DPD RI No.2 Tahun 2019 Pasal 121 yaitu melakukan penelaahan dan menindaklanjuti hasil pemeriksaan BPK yang berindikasi kerugian negara yang disampaikan kepada DPD, menampung dan menindaklanjuti atas pengaduan masyarakat yang masalahnya berkaitan dengan kepentingan daerah, meliputi: korupsi; dan malaadministrasi dan pelayanan publik.

Sosialisasi yang akan dilakukan kedepannya dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yaitu melalui Anggota DPD RI dari setiap daerah pilihan setiap provinsi. Setiap provinsi terdiri dari 4 (empat) Anggota nantinya akan menjadi salah satu agenda sosialisasi disaat masa reses, dan melalui setiap kantor perwakilan DPD RI disetiap provinsi, selanjutnya dengan memanfaatkan Kerjasama dengan media pemberitaan lokal untuk mensisoalisasikan aplikasi pengaduan masyarakat yang berbasis website yang bernama SIDUMAS.

Untuk menguatkan aplikasi SIDUMAS dukungan dan masukan dari Deputi Persidangan DPD RI, Kepala Biro Persidangan II dan Kepala Bagian BAP yang juga menjadi Mentor dalam Aksi Perubahan ini begitu besar dukungan yang diberikan:

- a. Deputi Persidangan yaitu :
  - SIDUMAS agar dapat memberikan dukungan yang diberikan oleh sekretariat BAP sebagai alat kelengkapan.
  - Pengembangan harus terus dilakukan guna meningkatkan pelayanan terhadap public.
  - Optimalisasi pelayanan berbasis website kepada Anggota DPD RI.
- b. Kepala Biro Persidangan II yaitu:
  - Harus mengikuti dinamika perkembangan menggunakan sistem yang memanfaatkan jaringan internet.
  - Pengembangan dan pengawasan harus selalu dilakukan.
  - Perlu dilakukan studi banding dengan instansi lain untuk menambah masukan.
- c. Kepala Biro Organisasi keanggotaan dan Kepegawaian, yaitu;

- Mendapatkan apresiasi atas aksi perubahan dan mendukung sepenuhnya untuk pengembangan selanjutnya.
  - Inovasi dan kreativitas dalam unit kerja sangat diperlukan.
- d. Kepala Bagian Sekretariat BAP, yaitu:
- Kehati hatian dan penyusunan aksi perubahan harus selalu dijaga.
  - Pengembangan dan terintegrasi dengan website DPD untuk jangka menengah dan Panjang.
  - Sangat mendukung aksi perubahan yang berbasis website karena merupakan sebuah kenutuhan dalam unit kerja.

Untuk keberlanjutan aksi perubahan SIDUMAS di jangka menengah dan jangka panjang, *act leader* telah membuat pernyataan yang ditandatangani oleh *act leader* mengetahui Deputi Bidang Administrasi bahwa aksi ini akan dimasukan dalam Sasaran Kinerja Pegawai mulai tahun 2022 dalam bentuk kegiatan pengaduan masyarakat sesuai dengan Peraturan DPD Tatip DPD RI No.2 Tahun 2019 Pasal 121 Hal ini merupakan komitmen penulis dalam keseriusan mengembangkan dan menyempurnakan Aplikasi SIDUMAS di masyarakat bahkan akan menjadi sebuah jembatan agar terwujud pelayanan yang Efektif, Efisien, Transparan dan Akuntabel.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) ini mampu menginisiasi bentuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat tidak hanya dengan melalui penyampaian lewat jasa pos, email dan datang langsung ke DPD, tetapi lebih pada pemanfaatan teknologi online yang berbasis website yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel baik bagi stakeholder maupun untuk BAP sendiri.
2. SIDUMAS menjadi solusi dengan segala keterbatasan dan kendala yang dihadapi namun mampu memberikan yang terbaik sebagai wujud peningkatan pelayanan terhadap masyarakat serta kepada Pimpinan dan Anggota BAP secara khusus, dan Anggota DPD secara umum. Selain itu, peningkatan pelayanan masyarakat juga kepada Pimpinan Organisasi ke-Sekretariatan Jenderal DPD RI dengan memanfaatkan sumber daya yang ada serta menggali potensi yang telah dimiliki oleh Sekretariat BAP dengan membuka ruang inovasi dan ide-ide kreatifitas yang seluas-luasnya.

#### **B. Rekomendasi**

1. Dukungan dan komitmen Pimpinan Lembaga dan Pimpinan Organisasi Sekretariat Jenderal DPD RI sangat diperlukan agar aksi perubahan ini dapat terus berlanjut dan dapat ditularkan kepada Sekretariat DPD lainnya sebagai wujud peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, Sekretariat BAP termasuk juga sebagai wujud akuntabilitas kerja Pimpinan DPD RI kepada masyarakat.
2. Aksi perubahan SIDUMAS dalam bentuk aplikasi ini dapat menjadi model pemanfaatan teknologi informasi yang berguna secara optimal bagi *stakeholder* maupun internal BAP. Oleh karena itu, kedepannya perlu dilakukan pengembangan secara berkelanjutan terhadap aplikasi sehingga aplikasi SIDUMAS dapat lebih komprehensif.

## **LAMPIRAN**

# LAMPIRAN I

## SURAT TUGAS TIM EFEKTIF



SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
REPUBLIK INDONESIA  
Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 6, Senayan, Jakarta 10270

### SURAT TUGAS

Nomor: KP.12.03/ /DPDRI/IX/2021

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia;
  3. Keputusan Presiden Nomor 194/TPA Tahun 2020 tentang Pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia;
  4. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia di Provinsi;
  5. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia; dan
  6. Surat Tugas Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Nomor KP.12.03/474/DPD/VII/2021 tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Setjen DPR RI.

### MENUGASKAN

Kepada : Pejabat, Pegawai Negeri Sipil, dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, sebagaimana terlampir.

Untuk :

1. Melaksanakan Tugas sebagai Tim Efektif Aksi Perubahan Penyampaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Online Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS)
2. Melaksanakan tugas dengan seksama dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, September 2021  
Deputi Bidang Administrasi,



Tembusan, Yth:

1. Sekretaris Jenderal DPD RI;
2. Deputi Bidang Persidangan;
3. Arsip.

Lampiran Surat Tugas  
Nomor : KP.12.03/ /DPDRI/IX/2021  
Tanggal : September 2021

**PEJABAT, PEGAWAI NEGERI SIPIL, DAN PEGAWAI PEMERINTAH NON PEGAWAI NEGERI DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL DPD RI YANG DITUGASKAN SEBAGAI TIM EFektif AKSI PERUBAHAN PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI ONLINE SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT (SIDUMAS)**

No.	Nama	NIP	Jabatan
1	Dra. MESRANIAN, M.Dev.Plg	196407101992032000	Kepala Biro Persidangan II
2	RIZA SARI	196410011988022001	Kepala Bagian Set. BAP DPD RI
3	RONY SUHARSO	197309252008011001	Kepala Subbagian Tata Usaha Set. BAP DPD RI
4	DIYAH TRI IRAWATI	198101172009112001	Kepala Subbagian Rapat Set. BAP DPD RI
5	BOTIK ANGGUNMEGA	197801142007012003	Analisis Risiko Keuangan Negara, Subbag. Rapat Set. BAP DPD RI
6	NINA MARLINA	197903012007012002	Analisa Tata Usaha, Subbag. Tata Usaha Set. BAP DPD RI
7	RADEN AYU YUNITA WULANDARI	198006212011012006	Analisa Perencanaan Anggaran, Subbag. Tata Usaha Set. BAP DPD RI
8	ADE ZAHROH FAUZIAH		Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
9	MOCH. ERIC ROFINDA		Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
10	AHADIAT AMAN	198310152015031002	Pranata Komputer Ahli Pratama Set. PBSI

Jakarta, September 2021  
Deputi Bidang Administrasi,



**LAMPIRAN II**  
**UNDANGAN RAPAT TIM EFEKTIF**





SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
REPUBLIK INDONESIA  
Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 6 Senayan Jakarta 10270

Nomor : PE.00/ /Set/IX/2021

Jakarta, September 2021

Lampiran : -

Perihal : Undangan Tim Efektif

Kepada Yth.

1. Riza Sari, S.AB.
2. Diyah Tri Irawati, S.IP., MTr.,AP
3. Botik Anggunmega, SE., M.Si.
4. Nina Marlina, A.Md.
5. Yunita Ayu Wulandari, S.Sos.
6. Ade Zahra
7. Erik Gofinda
8. Ahadiat Arnan, S.Kom.

di

Tempat

Dalam rangka menyusun Aplikasi Aksi Perubahan, bersama ini dengan hormat kami mengundang Yth. Bapak/Ibu/Saudara Anggota Tim Efektif untuk dapat hadir pada kegiatan dimaksud yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 22 September 2021  
Pukul : 07.00 – 08.30 WIB  
Tempat : Jantung Sehat Komplek MPR/DPR/DPD RI  
Agenda :  
- Pembentukan Tim Efektif;  
- *Brainstorming* awal;  
- Persiapan membangun aplikasi; dan  
- Lain-lain.

Mengingat pentingnya pertemuan dimaksud, kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu/Saudara tepat pada waktunya.

Demikian atas kehadirannya, kami sampaikan terima kasih.

Kasubbag. Tata Usaha Set. BAP

Rony Suharso, SE., M.Si.  
NIP. 197309252008011001

Tembusan Yth.:

1. Sekretaris Jenderal DPD RI;
2. Deputi Bidang Persidangan; dan
3. Kepala Biro Persidangan I.

### LAMPIRAN III

### DAFTAR HADIR TIM EFEKTIF



DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
SEKRETARIAT JENDERAL

#### DAFTAR HADIR PESERTA TIM EFEKTIF

Hari/Tanggal : Rabu, 22 September 2021  
Pukul : 07.00 – 08.30 WIB  
Tempat : Jantung Sehat Komplek MPR/DPR/DPD RI  
Agenda : - Pembentukan Tim Efektif;  
- *Brainstorming* awal;  
- Persiapan membangun aplikasi; dan  
- Lain-lain.

No.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	<b>Riza Sari, S.AB.</b>	Kepala Bagian Set. BAP, Biro Persidangan II (Mentor)	
2.	<b>Diyah Tri Irawati, S.IP., MTr.,AP</b>	Kepala Subbagian Rapat, Bagian Set. BAP, Biro Persidangan II	
3.	<b>Rony Suharso, SE., M.Si.</b>	Kepala Subbagian Tata Usaha Set. BAP, Biro Persidangan II	
4.	<b>Botik Anggunmega, SE., M.Si.</b>	Staf Rapat, Bagian Set. BAP, Biro Persidangan II	
5.	<b>Nina Marlina, A.Md.</b>	Staf Tata Usaha, Subbag. Rapat, Bagian Set. BULD, Biro Persidangan I	
6.	<b>Yunita Ayu Wulandari, S.Sos.</b>	Staf Tata Usaha, Subbag. Tata Usaha, Bagian Set. BULD, Biro Persidangan I	
7.	<b>Ade Zahra</b>	PPNPN	
8.	<b>Erik Gofinda</b>	PPNPN	
9.	<b>Ahadiat Arnan, S.Kom.</b>	Pranata Komputer Ahli Ahli Pertama, Kelompok Jabatan Fungsional, Biro Sistem Informasi dan Dokumentasi (ditempatkan pada Bagian Pengelolaan Sistem Informasi)	

## **LAMPIRAN IV** **KESIMPULAN COFFEE MORNING TIM EFEKTIF**



DEWAN  
PERWAKILAN  
DAERAH REPUBLIK  
INDONESIA

### **KESIMPULAN**

#### **KEGIATAN *COFFEE MORNING* TIM EFEKTIF**

**22 September 2021**

---

Kegiatan *Coffee Morning* yang dilaksanakan pada hari Rabu, tanggal 22 September 2021 bertempat di Jantung Sehat Komplek MPR/DPR/DPD RI dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Salah satu tahapan kegiatan dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) adalah melaksanakan Aksi Perubahan. Dengan kegiatan Aksi perubahan ini diharapkan Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat memberikan kontribusi kepada bangsa, dan organisasinya melalui kepemimpinan yang melayani serta meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik.
2. Aksi perubahan ini memiliki tujuan sebagai berikut:
  - Membentuk karakter dan sikap perilaku kepemimpinan yang melayani;
  - Meningkatkan kompetensi pemimpin pengawas yang dapat berpikir kreatif dan berkomunikasi asertif;
  - Sebagai aktualisasi kepemimpinan dalam penerapan inovasi di unit kerja;
  - Memberikan kontribusi kepada organisasi untuk melakukan perubahan dan memberikan solusi dalam menjawab tantangan pekerjaan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan publik.
3. Aksi Perubahan ini memiliki manfaat:
  - Bagi PesertaAksi perubahan yang ditawarkan diharapkan dapat mengatasi

hambatan- hambatan pelayanan publik khususnya terkait pemanfaatan teknologi.

- Bagi Organisasi

Aksi perubahan yang ditawarkan diharapkan dapat memberikan manfaat peningkatan kinerja organisasi dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan tugas dan fungsi.

- Bagi *Stakeholders*

Aksi perubahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi *stakeholders* sebagai berikut:

- a. Terwujudnya kemudahan bagi *stakeholders* dalam mengakses dan menginput pengaduan masyarakat kepada BAP DPD RI;
- b. Terwujudnya kemudahan bagi stakeholder dalam melihat progress tindaklanjut atas pengaduan kepada BAP DPD RI; dan
- c. Terwujudnya pemanfaatan peningkatan pelayanan yang berbasis website bagi stakeholder

4. Bagian Sekretariat BAP menyelenggarakan fungsi:

- Kemudahan bagi seKretariat dalam penyiapan bahan koordinasi di bidang penyiapan kegiatan rapat/persidangan dan pengambilan putusan, penyusunan catatan rapat dan laporan singkat serta penyiapan bahan/materi persidangan BAP;
- Kemudahan penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Bagian Sekretariat BAP;
- Kemudahan dalam pelaksanaan urusan ketatausahaan dan anggaran serta kerumahtanggaan di lingkungan Bagian Sekretariat BAP ; dan

5. Subbagian rapat mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi, perumusan kebijakan, dan pelaksanaan dukungan penyiapan kegiatan rapat/persidangan dan pengambilan putusan, penyusunan catatan rapat dan laporan singkat, serta penyiapan bahan/materi persidangan yang menjadi lingkup tugas BAP.

6. Pelayanan BAP perlu ditingkatkan karena:
  - Belum terbangunnya sistem informasi pengaduan masyarakat bagi *stakeholders* BAP;
  - Pengelolaan data pengaduan *stakeholders*, dan
7. Gagasan perubahan yang diusulkan adalah perlunya Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat bagi *stakeholders* BAP yang berbasis website melalui sebuah Sistem Informasi yang bernama Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS)
8. Segera mewujudkan aksi perubahan untuk mengatasi permasalahan dan meningkatkan pelayanan masyarakat;
9. Sehubungan dengan hal tersebut, maka Tim Efektif akan langsung menyusun format aplikasi SIDUMAS.

---

## LAMPIRAN V

### SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN KETUA BAP DPD RI



**SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
REPUBLIK INDONESIA**

Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 6 Benyamin Jakarta 10270

#### **SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN**

Dengan ini Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ir. H. BAMBANG SUTRISNO, MM.  
**Jabatan** : KETUA BAP DPD RI  
**Instansi** : DEWAN PERWAKILAN DAERAH REPUBLIK INDONESIA

Menyatakan Mendukung Kegiatan Aksi Perubahan Sdr. Rony Suharso, Jabatan Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI dengan judul " Sistem Pengaduan Masyarakat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI (SIDUMAS)"

Demikian Surat Pernyataan Dukungan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Oktober 2021  
Yang Menyatakan Dukungan,

  
**H. BAMBANG SUTRISNO, MM.**  
KETUA BAP DPD RI

**LAMPIRAN VI**  
**SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN**  
**DEPUTI BIDANG PERSIDANGAN DPD RI**



**SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
REPUBLIK INDONESIA**

Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 6 Senayan Jakarta 10270

**SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN**

Dengan ini Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ir. Sefti Ramsiyati, MM.  
**Jabatan** : Deputi Bidang Persidangan  
**Instansi** : Sekretariat Jenderal DPD RI

Menyatakan mendukung Kegiatan Aksi Perubahan Sdr. Rony Suharso, Jabatan Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI dengan judul **“ Sistem Pengaduan Masyarakat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI (SIDUMAS)”**

Demikian Surat Pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Oktober 2021  
Yang Menyatakan Dukungan,



**LAMPIRAN VII**  
**SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN**  
**DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI DPD RI**



**SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
REPUBLIK INDONESIA**

Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 6 Senayan Jakarta 10270

**SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN**

Dengan ini Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Lalu Niqman Zahir, S.Sos., M.Si.  
**Jabatan** : Deputi Bidang Administrasi  
**Instansi** : Sekretariat Jenderal DPD RI

Menyatakan mendukung Kegiatan Aksi Perubahan Sdr. Rony Suharso, Jabatan Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI dengan judul “ **Sistem Pengaduan Masyarakat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI (SIDUMAS)**”

Demikian Surat Pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Okttober 2021  
Yang Menyatakan Dukungan,

  
**Lalu Niqman Zahir, S.Sos., M.Si.**  
NRP 196801051988031001

**LAMPIRAN VIII**  
**SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN**  
**KEPALA BIRO PERSIDANGAN II DPD RI**



**SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN DAERAH  
REPUBLIK INDONESIA**  
Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 6 Scennyan Jakarta 10270

**SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN**

Dengan ini Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. MESRANIAN, M.Dev.Plg.  
Jabatan : Kepala Biro Persidangan II  
Instansi : Sekretariat Jenderal DPD RI

Menyatakan mendukung Kegiatan Aksi Perubahan Sdr. Rony Suharso, Jabatan Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI dengan judul **“ Sistem Pengaduan Masyarakat Badan Akuntabilitas Publik DPD RI (SIDUMAS)”**

Demikian Surat Pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Oktober 2021  
Yang Menyatakan Dukungan,



## LAMPIRAN IX PROSES MENTORING

### KARTU KENDALI KEGIATAN MENTORING PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS TAHUN 2021

Nama Peserta : Rony Suharso

Nama Coach : Riza Sari

NIP : 197309252008011001

Instansi : Sekretariat Jenderal DPD RI

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Mentor*
1	21 September 2021	Persiapan Pembentukan Tim Efektif, pembangunan awal aplikasi dan pre-sosialisasi	Fisik	Agar dipersiapkan sebaik-baiknya dan mencatat serta menyesuaikan dengan rancangan	
2	5 Oktober 2021	Evaluasi kegiatan pre-sosialisasi	Fisik	Perlu membangun aplikasi (tahap lanjutan) menjadi SIDUMAS.COM	
3	25 Oktober 2021	Persiapan Sosialisasi	Fisik	Agar dipersiapkan sebaik baiknya menyiapkan bahan yang diperlukan dan dapat dilanjutkan dalam laporan Area Perubahan	

## LAMPIRAN X

### COACHING KARTU KENDALI PROSES PEMBIMBINGAN ANTARA PESERTA DENGAN COACH PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS TAHUN 2021

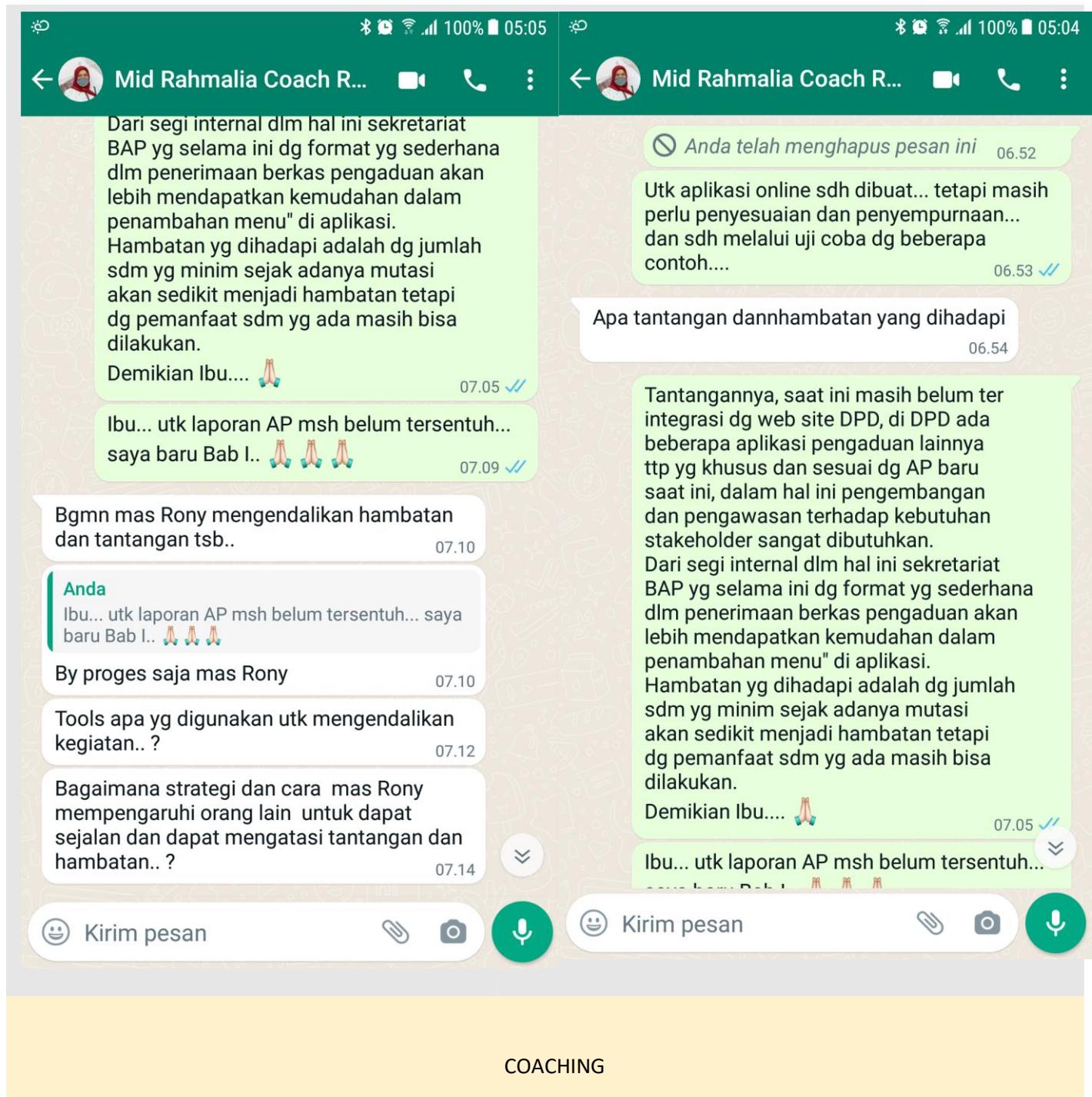
Nama Peserta : Rony Suharso  
 NIP : 197309252008011001  
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPD RI

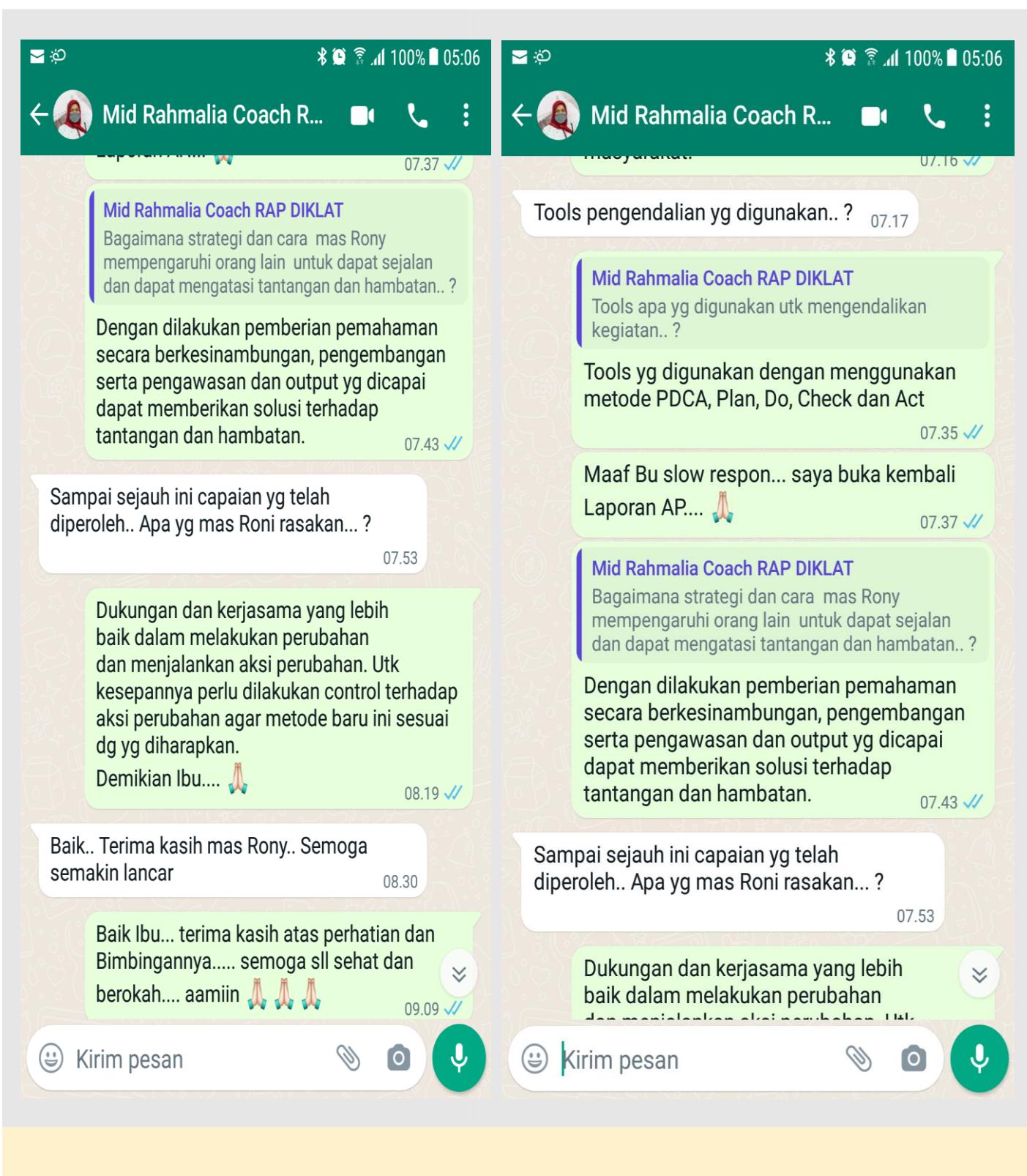
Nama Coach: Mid Rahmalia, S.T., M.E.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach*
1	17 Okt 2021 Pukul 19.30	Pembahasan Bab I: Deskripsi Proses Kepemimpinan a. membangun integritas b. pengelolaan budaya pelayanan c. pengelolaan Tim	Virtual melalui <i>zoom meeting</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjalankan kepemimpinan dalam Tim Efektif</li> <li>- Memperhatikan Tahapan dalam menyusun aksi perubahan</li> <li>- Mengimplementasikan dalam aksi perubahan</li> <li>- Tahapan jangka pendek sesuai dengan time line</li> </ul>	
2	13 Nov. 2021 Pukul 06.45	1. Bagaiman Progres penyusunan AP 2. Tantangan dan Hambatan yang dihadapi 3. Bagaimana mengendalikan hambatan dan tantangan 4. Tools apa yang digunakan dalam mengendalikan kegiatan. 5. Sejauh mana capaian yang telah diperoleh 6. Apa yang telah dirasakan oleh penulis 7. Bagaimana strategi mempengaruhi orang lain untuk dapat sejalan dan mengatasi tantangan dan hambatan.	whatsapp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tantangannya saat ini masih belum terintegrasi dengan website DPD, dalam hal ini</li> <li>- Pengembangan dan pengawasan terhadap kebutuhan stakeholder sangat dibutuhkan</li> <li>- Dari segi internal sekretariat BAP yang selama ini masih dengan menggunakan metode konvensional dalam penerimaan pengaduan masyarakat.</li> <li>- Dengah metode aplikasi SIDUMAS akan banyak kemudahan begitu juga akan dirasakan stakeholder/masyarakat.</li> <li>- Pengembangan dan penyempurnaan akan dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan masyarakat seiring dengan berjalannya waktu.</li> <li>- Pengendalian dalam tantangan AP naplikasi online terkait pengaduan masyarakat dengan dukungan tenaga IT BPSI masalah jangka pendek bisa terselesaikan.</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengembangan menu dan sistem menjadi sebuah kewajiban</li> <li>- Tools yang digunakan PDCA, Plan, Do, Check, dan Act.</li> <li>- Dengan memberikan pemahaman dan pendekatan yang secara berkesinambungan serta pengawasan dapat memberikan dan meyelesaikan permasalahan yang terjadi.</li> </ul>	
	22 Nov. 2021 Pukul 08.30	Penyusunan, tantangan dan hambatan evaluasi penyusuna laporan aksi perubahan	virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan laporan aksi perubahan tantangan dan hambatan pasti akan terjadi, komunikasi dan pendekatan terhadap tim efektif sangat diperlukan, pemberian pemahaman dan diskusi adalah menyamakan pemahaman bagi tim efektif akan membangun sebuah motivasi bagi tim efektif. berkomunikasi dengan bagian-bagian terkait yang menjadi bagian dari tim efektif sangat membantu dalam penyusunan aplikasi SIDUMAS. Aplikasi SIDUMAS masih jauh dari kata sempurna, kedepannya harus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan seiring dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan kemajuan teknologi informasi. Aplikasi SIDUMAS adalah sebuah kebutuhan dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terutama berkaitan dengan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada BAP.</li> </ul> 	

## LAMPIRAN XI COACHING KELOMPOK 3





COACHING



COACHING

**PENULIS MENGUCAPKAN TERIMA KASIH KEPADA:**

**MENTOR**

**Yth. Ibu RIZA SARI**



**COACH**

**Yth. Mid Rahmalia, S.E., M.Si.**



**TIM EFEKTIF SET. BAP dan IT BPSI**

