



## **LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

### **LAYANAN KUNJUNGAN MASYARAKAT TERINTEGRASI MELALUI APLIKASI E-KALENDER BERBASIS WEBSITE HUMAS DAN PENGELOLAAN MUSEUM SETJEN DPR RI (INTEGRASI SI EKA)**

**Disusun oleh:**

**Nama : WIRYAWAN NARENDROPUTRO**  
**NIP : 198408062009121004**  
**Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS  
ANGKATAN IV  
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI  
2021**



## **LEMBAR PENGESAHAN RANCANGAN AKSI PERUBAHAN**

### **LAYANAN KUNJUNGAN MASYARAKAT TERINTEGRASI MELALUI APLIKASI E-KALENDER BERBASIS WEBSITE HUMAS DAN PENGELOLAAN MUSEUM SETJEN DPR RI (INTEGRASI SI EKA)**

**Disusun oleh:**

**Nama : WIRYAWAN NARENDROPUTRO**  
**NIP : 198408062009121004**  
**Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI**

Menyetujui  
Mentor,



**Minarni, SH**

Menyetujui  
Coach,



**Dr. Haryanto, M.Pd**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Aksi Perubahan yang berjudul “Layanan Kunjungan Masyarakat yang terintegrasi Aplikasi E-Kalender berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum”. Dan Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak:

1. Bapak Indra Iskandar, Sekretaris Jenderal DPR RI;
2. Ibu Damayanti, Deputi Bidang Persidangan;
3. Bapak Suratna, Kepala Biro Protokol dan Humas;
4. Ibu Minarni, Kepala Bagian Humas dan Pengelolaan Museum selaku mentor yang telah memberi dukungan penuh, arahan dan semangat, sehingga Aksi Perubahan ini dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan;
5. Bapak Haryanto selaku *coach* penulis yang memberi saran dan masukan dalam penulisan Aksi Perubahan ini;
6. Mu'ammil Rokhily dan Meitryanti, terimakasih kalian telah menjadi partner terbaik;
7. Tim efektif, kalian teamwork yang luar biasa;
8. Rekan – Rekan Merah Putih, para peserta PKP angkatan 2 yang telah bersama – sama dengan penulis untuk menjalani suka duka selama proses Aksi Perubahan.

Semoga Allah SWT membalas atas kebaikan seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Dan penulis menyadari bahwa aksi perubahan ini jauh dari kesempurnaan namun besar harapan agar aksi perubahan ini dapat bermanfaat bagi organisasi.

Jakarta, November 2021



**Wiryawan Narendroputro**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	<b>DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN</b>	
	A. Membangun Integritas.....	5
	B. Pengelolaan Budaya Pelayanan.....	8
	C. Pengelolaan Tim.....	11
<b>BAB II</b>	<b>DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN</b>	
	A. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan.....	20
	B. Manfaat Aksi Perubahan.....	48
<b>BAB III</b>	<b>KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN</b>	
	Tindak lanjut kegiatan jangka pendek dengan menetapkan target capaian jangka menengah dan jangka panjang.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	54
	B. Rekomendasi.....	55
<b>LAMPIRAN</b>		56

## **BAB I**

### **DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN**

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

Integritas adalah suatu bentuk kejujuran yang diimplementasikan secara nyata dalam tindakan sehari-hari. Nilai-nilai integritas sangat penting untuk diterapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, agar semua orang di dalamnya bisa saling percaya dan pada akhirnya bisa lebih cepat untuk mencapai tujuan bersama. Jika nilai-nilai integritas tidak dijalankan, maka kerjasama tim yang dilakukan akan menjadi lebih sulit akibat tidak terbangunnya kepercayaan yang komprehensif di antara mereka.

Dalam memimpin aksi perubahan Integrasi Si-EKA Humas (Integrasi Sistem E-Kalender dalam Website Humas) Ketua Tim wajib menjalankan nilai-nilai integritas, karena dialah yang akan dipandang orang lain terlebih dahulu, dijadikan contoh dan teladan terutama bagi bawahannya. Integritas ini juga penting bagi *image* si pemimpin itu sendiri. Karena di saat pemimpin menerapkan nilai-nilai integritas, ia akan diterima sekaligus dipercaya oleh bawahannya sebagai sosok panutan. Ia akan bisa mempengaruhi orang lain karena ketegasan dan keselarasannya atas pikiran dan perkataan. Hal yang berbeda terjadi jika di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, para pemimpinnya tidak dipercaya bahkan tidak mendapat respek dari bawahannya. Mereka akan berjalan sendiri-sendiri tanpa mengikuti arahan dari pimpinannya. Organisasi tersebut akan menjadi kacau dan tidak bisa mencapai tujuan dengan baik. Itulah yang akan terjadi jika pemimpin tidak menanamkan nilai-nilai integritas.

Sebagai upaya untuk menerapkan integritas sebagai project leader pada saat pelaksanaan Aksi Perubahan yaitu pada kegiatan:

1. Membangun Tim efektif

Untuk mendukung aksi perubahan dalam pengembangan aplikasi SI-EKA, Pejabat Pengawas membentuk sebuah Tim Efektif, tujuannya agar dapat diimplementasikan sesuai dengan Tujuan Jangka Pendek yaitu dalam jangka waktu 2 bulan. Oleh karena itu penulis benar-benar memilih dan menempatkan tim efektif sesuai dengan peran dan keahliannya masing-masing terutama untuk memberikan dukungan implementasi SI-EKA. Pada rapat pertama pembentukan tim efektif, penulis harus menunjukkan komitmen sebagai seorang pemimpin yang berintegrasi dan memiliki komitmen akan tujuan utama tim. Pertama, penulis hadir tepat waktu dalam menghadiri rapat, sehingga terlihat komitmen penulis sebagai pemimpin yang menghargai waktu. Pada rapat tersebut, penulis menjelaskan maksud dari aksi perubahan secara jelas dan santun kepada seluruh anggota tim efektif. Ada beberapa masukan dari anggota tim efektif mengenai pengembangan rencana pembuatan aplikasi, penulis sebagai Pejabat Pengawas mendengarkan, dan berkomunikasi secara efektif dengan anggota tim mengenai bagaimana menjadikan aplikasi ini tepat guna. Seluruh saran dan masukan dari anggota tim merupakan salah satu bentuk kerja sama awal dalam penyusunan aksi perubahan.

Dan sebagai Pejabat Pengawas membagi tugas dan kewenangan dalam merealisasikan aksi perubahan kepada seluruh anggota tim dan dengan mempertimbangkan seluruh masukan dan saran dari anggota tim saat rapat sepakat untuk mengedepankan kesetaraan

dalam pekerjaan sehingga aksi perubahan ini dapat disusun secara maksimal.

Pada saat rapat dengan Tim efektif juga mengingatkan kepada Tim efektif untuk melakukan administrasi dengan baik seperti membuat undangan rapat, membuat laporan singkat dari hasil rapat secara cepat yang sesuai dengan aturan tata naskah yang berlaku.

## 2. Merumuskan Kajian Substansi Penyusunan Aplikasi

Dalam merumuskan kajian substansi sebagai Pejabat Pengawas harus mempunyai komitmen untuk dapat menyusun aksi perubahan ini sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memilih referensi yang valid. Dan juga mengimplementasikan kepemimpinan yang melayani yaitu tidak hanya memberikan penugasan tapi ikut juga secara aktif memberikan masukan, saran dan pendapat dan sebagai Pejabat Pengawas juga menjelaskan secara rinci tujuan dari aksi perubahan ini dibuat sehingga bisa bersama-sama menyusunnya agar hasil dapat dicapai secara maksimal.

## 3. Membangun Aplikasi

Pada saat melakukan perancangan design, pembuatan dan finalisasi aplikasi sebagai Pejabat Pengawas menekankan komitmen untuk selalu memiliki kinerja yang baik agar output yaitu Layanan Kunjungan Masyarakat dapat dicapai secara maksimal.

#### 4. Ujicoba Aplikasi

Sebagai Pejabat Pengawas pada saat melakukan ujicoba penulis akan mengedepankan kerja cermat dan disiplin; agar aplikasi yang dihasilkan dapat digunakan oleh *user*.

Senantiasa memberikan tempat/posisi yang proporsional pada Tim Kerja/stakeholder teknis yang menguasai aplikasi dengan mahir untuk bekerja sesuai keahliannya masing-masing. Dan penulis secara aktif memberikan dukungan ketersediaan sarana dan prasara, memberikan semangat dan dukungan moral.

Dan juga tidak cenderung untuk memberikan informasi sosialisasi hanya pada satu pihak, tapi semua stakeholder terkait diundang untuk memberikan masukan pada kegiatan ujicoba ini, agar semua orang memiliki kedudukan yang sama.

#### 5. Sosialisasi

Sosialisasi Layanan Kunjungan Masyarakat yang terintegrasi Aplikasi E-Kalender berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum dilakukan melalui pemberitahuan di media sosial yang dimiliki oleh Bagian Humas dan Pengelolaan Museum, yakni media sosial Edukasi Parlemen, Museum dan PPID DPR RI.

### **B. PENGELOLAAN BUDAYA PELAYANAN (PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI)**

Sebelum adanya aplikasi e-kalender pengintegrasian ke dalam website Humas, permohonan layanan kunjungan tamu masyarakat masih bersifat manual, walaupun permohonan layanan kunjungan



masyarakat sudah dapat dilakukan melalui aplikasi Silugas (Layanan Penyaluran Delegasi Masyarakat) yang dapat diakses melalui <http://pdm.dpr.go.id> akan tetapi masyarakat masih sulit mengakses dikarenakan aplikasi tersebut tidak terintegrasi dengan website kedewanan maupun aplikasi lainnya. Selain itu, aplikasi Silugas ini belum tersosialisasi secara maksimal, maka masyarakat masih melakukan permohonan secara manual dimana surat disposisi permohonan diterima oleh Bagian Humas dan Pengelolaan Museum, petugas administrasi mencatatkan ke dalam buku pendaftaran secara manual. Pencatatan tersebut meliputi hari kunjungan, waktu, jumlah peserta, jumlah pendamping dan tujuan kunjungan yang dituliskan ke buku catatan dan whiteboard.

Adapun sering kali kunjungan masyarakat bersifat mendadak / tidak terjadwal, maka pelayanan kunjungan tidak maksimal dikarenakan masyarakat tidak mengetahui agenda kedewanan dan aspirasi kepada dewan tidak dapat diteruskan. Selain itu, pemberian tugas kepada staf pelaksana dilakukan secara manual, dimana sering kali terjadi pembagian tugas yang tidak merata.

Maka berkaitan dengan upaya melaksanakan aksi perubahan kinerja Pelayanan Publik melalui aplikasi Integrasi Si-EKA maka perlu ditumbuh kembangkan budaya pelayanan public khususnya di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum. Hal ini dimaksudkan agar aksi perubahan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, sehingga kinerja pelayanan publik pada Bagian Humas dan Pengelolaan Museum dapat tercapai secara optimal.

Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk menumbuh kembangkan budaya pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan pada Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor: 1770/SEKJEN/2020,

yakni Pelayanan PRIMA (Professional, Ramah, Integritas, Mudah dan Amanah), sebagai berikut:

1. Professional

Memberikan pelayanan secara professional sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan.

2. Ramah

Dalam memberikan pelayanan harus mengedepankan sifat empati, ikhlas, sopan dan santun.

3. Integritas

Memberikan pelayanan secara bermutu, adil, jujur, tanpa membedakan status, ras dan kelompok.

4. Mudah

Memberikan pelayanan secara mudah, modern, efektif dan efisien.

5. Amanah

Mampu melaksanakan tanggungjawab yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dan dalam rangka mendukung visi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) yaitu menjadikan Parlemen Modern untuk mewujudkan Parlemen yang efektif, efisien, profesional dan memanfaatkan teknologi, penulis menerapkan budaya pelayanan yang inovatif dan adaptif dalam melaksanakan aksi perubahan dengan membangun aplikasi e-kalender dengan mengintegrasikan aplikasi layanan kunjungan masyarakat yakni Silugas dengan layanan kunjungan edukasi publik dan museum ke dalam website humas.

Dengan adanya inovasi layanan kunjungan masyarakat yang terintegrasi melalui aplikasi e-kalender berbasis website dapat **memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akurat yang dapat diakses dimana saja dan**

**kapan saja** serta memberikan sistem pembagian tugas kepada staf pelaksana untuk pendampingan penerimaan tamu masyarakat secara adil dengan mengedepankan profesionalitas dan integritas.

### **C. PENGELOLAAN TIM EFEKTIF**

Kemampuan sebuah organisasi dalam membangun tim kerja yang efektif tentunya akan menentukan kemampuan organisasi tersebut dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuannya. Bagi organisasi sektor publik, memberikan pelayanan yang prima adalah tugas sekaligus tujuan organisasi. Sangat diyakini bahwa tugas pelayanan publik merupakan pekerjaan yang kompleks dengan beragam tantangan. Pekerjaan kompleks ini tentu tidak mungkin dikerjakan tanpa menggunakan tim yang solid dan efektif.

Konsep tim efektif dalam pelayanan, *A team is a small number of people with complementary skills who are committed to a common purpose, performance goals, and approach for which they are mutually accountable. (Katzenbach and Smith, 1993).* Secara singkat, dapat kita ambil pengertian dari tim adalah sekumpulan orang yang memiliki keterampilan yang saling melengkapi dan memiliki komitmen untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan suatu proses kerja bersama dimana mereka saling bertanggung jawab satu sama lain.

Jika dikaitkan dengan kata efektif, maka tim efektif dapat diartikan sebagai tim yang berhasil mencapai tujuannya (*teams that are able to achieve their purpose*). Dalam sebuah tim efektif, seluruh komponen tim bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing yang ditujukan semata-mata untuk meraih tujuan tim, yang merupakan tujuan bersama. Rasa memiliki/taking ownership terhadap tujuan tim harus tertanam pada setiap

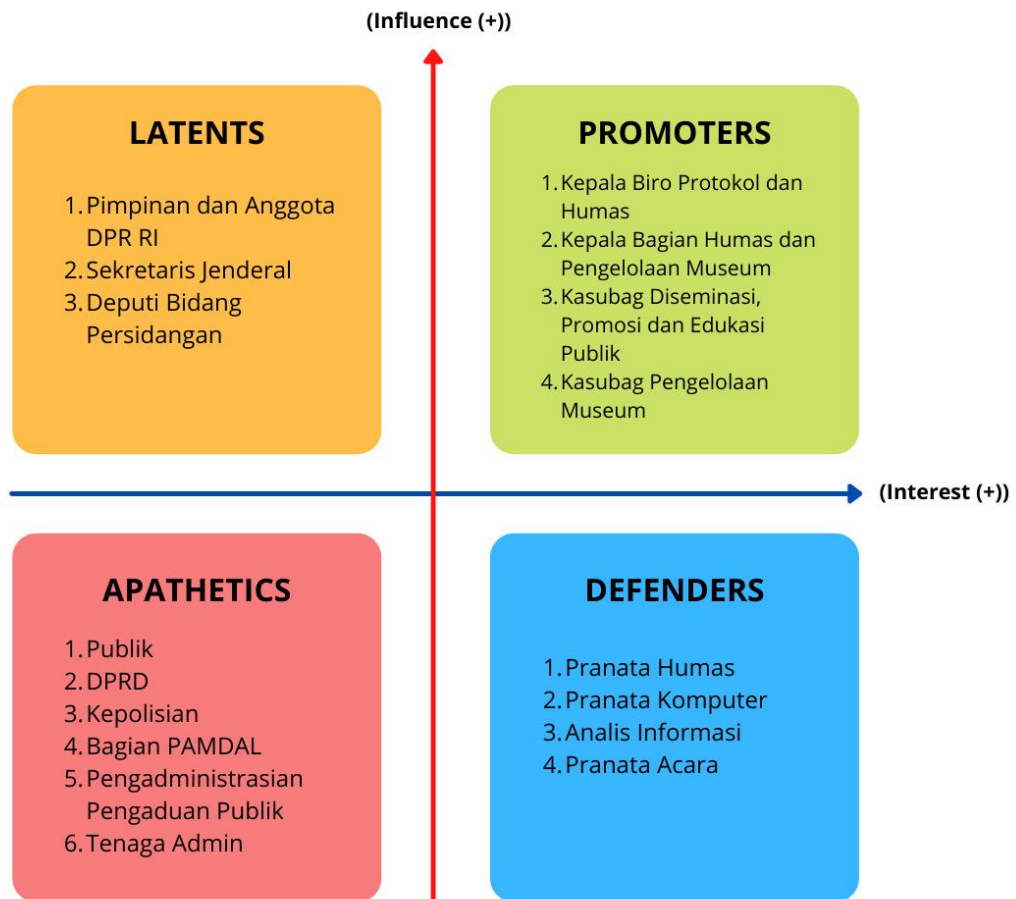
anggota sehingga lahirlah apa yang disebut sebagai tanggung jawab dan kerelaan untuk berkorban dalam mencapai tujuan bersama tersebut. Pentingnya keberadaan tim efektif adalah mempercepat tercapainya tujuan, menambah kreativitas dalam penyelesaian masalah dan meningkatnya kualitas penyelesaian masalah.

No	Kegiatan	Peran
1	Melaporkan kepada atasan langsung tentang rencana aksi perubahan guna memperoleh masukan dan dukungan	Project Leader memberikan informasi yang jelas mengenai aksi perubahan yang akan dilakukan kepada mentor
2	Membentuk tim efektif	Project leader menentukan dan memilih orang-orang yang akan menjadi tim efektif seperti: atasan langsung sebagai mentor, rekan sesama Kasubag, pranata humas, tenaga administrasi, pranata komputer, bagian hukum, analis informasi, pengolah data
3	Mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam pembuatan aplikasi SI EKA	Project leader berkoordinasi dengan tim dalam mengumpulkan data apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatann aplikasi SI EKA

4	Merancang aplikasi SI EKA yang berbasis website Humas	Project leader Bersama pranata komputer berkoordinasi dalam perancangan aplikasi e-kalender yang berbasis website Humas
5	Mengintegrasikan aplikasi SI EKA yang berbasis website dengan Sub bagian lainnya di Humas	Project leader berkoordinasi dengan Sub Bagian lainnya di Humas dalam pengintegrasian e-kalender yang berbasis website Humas
6	Analisis, dan desain struktur data dan database aplikasi layanan SI EKA	Project leader mengkoordinasi analisis dan desain struktur data Aplikasi layanan SI EKA
7	Pembangunan aplikasi layanan SI EKA	Project leader Bersama tim teknis yaitu pranata komputer berkoordinasi dalam pembangunan aplikasi layanan SI EKA
8	Implementasi aplikasi layanan SI EKA	Project leader mengimplementasikan aplikasi layanan SI EKA
9	Sosialisasi aplikasi layanan SI EKA	Project leader bersama tim mensosialisasikan aplikasi layanan SI EKA kepada para stakeholder internal

		seperti Sekjen, Deputi, dan Kepala Biro di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI
10	Evaluasi dan pelaporan	Project leader melakukan evaluasi sekaligus menyusun laporan berdasarkan hasil sosialisasi aplikasi layanan SI EKA

Selanjutnya, selain membentuk tim efektif dan memastikan tim efektif berkerja sesuai koridornya, maka diperlukan juga dukungan dari *stakeholder* baik internal maupun *stakeholder* eksternal, termasuk *stakeholder promoters, latens, defenders* dan *apathetic*. Para *stakeholder* ini memiliki peranan penting dalam pembangunan aplikasi Si-EKA ini, sehingga perlu dilibatkan yaitu dengan mengkomunikasikan tujuan yang hendak dicapai dari pembangunan aplikasi Si-EKA ini.



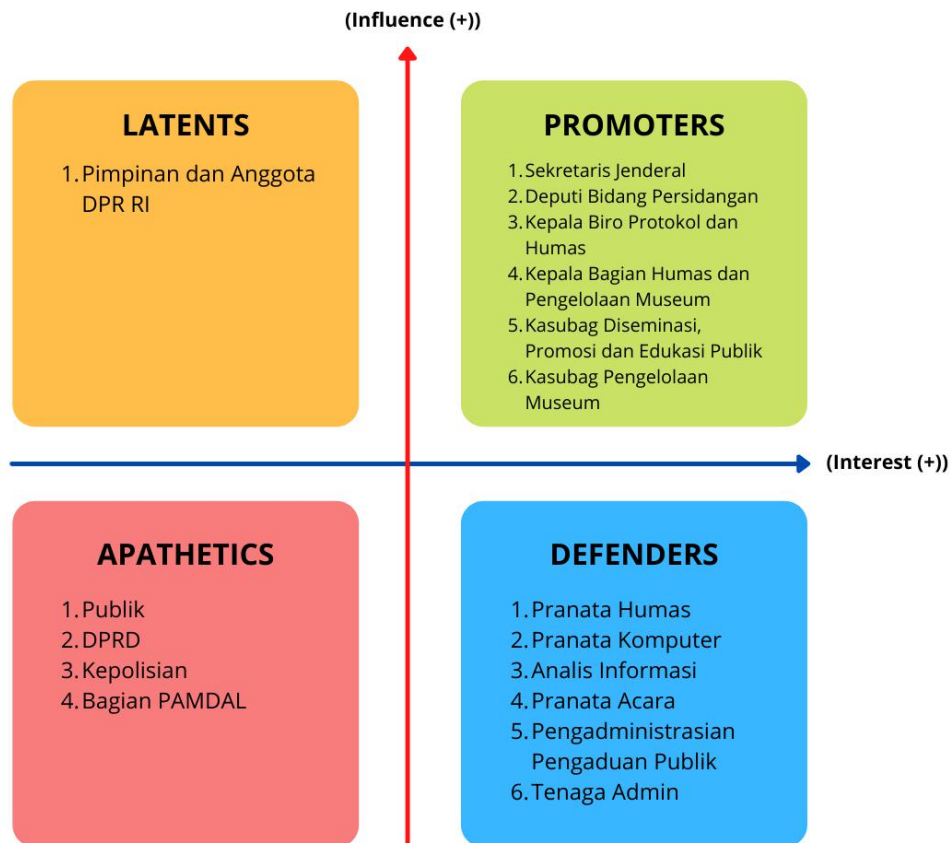
Untuk menghadapi setiap jenis stakeholders di atas, maka akan digunakan strategi komunikasi sebagai berikut:

Kelompok Stakeholders	Strategi Komunikasi
<b>Promoters</b>	<p>Strategi komunikasi yang digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan dukungan dan minat promoters terhadap rencana aksi perubahan (<i>manage closely strategy</i>) diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan informasi mengenai rencana aksi dan menjelaskan manfaatnya;</li> <li>b. Selalu melibatkan dalam pengambilan keputusan;</li> </ol>

	c. strategi komunikasi yang diterapkan lebih bersifat informatif dan konsultatif.
<b>Latents</b>	<p>Strategi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan minat <i>stakeholders</i> terhadap rencana aksi perubahan yaitu dengan <i>keep satisfied strategy</i> diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan informasi mengenai rencana aksi dan menjelaskan manfaatnya;</li> <li>b. Meyakinkan akan pentingnya rencana aksi ini bagi kepentingan organisasi;</li> <li>c. Melakukan sosialisasi dengan menunjukan bagaimana rencana aksi ini memiliki efek dalam memberikan layanan kunjungan masyarakat yang optimal;</li> <li>d. Strategi komunikasi persuasive yang baik agar dapat positif mendukung pelaksanaan rencana aksi.</li> </ul>
<b>Defenders</b>	<p>Strategi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan pengaruh <i>stakeholders</i> agar mendukung rencana aksi perubahan yaitu dengan <i>keep informed strategy</i> melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjaga motivasi kerja serta perubahan pola bekerja;</li> <li>b. Komunikasi secara intensif terkait informasi/ perkembangan terbaru;</li> <li>c. Melibatkan mereka dalam pembahasan rencana aksi perubahan.</li> </ul>
<b>Apathetics</b>	<p>Strategi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan minat <i>stakeholders</i> terhadap rencana aksi perubahan melalui <i>minimal effort strategy</i>, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan informasi mengenai rencana aksi dan menjelaskan manfaatnya;</li> <li>b. Memberikan apresiasi untuk hasil pekerjaannya;</li> <li>c. Mengingatkan tentang pencapaian dari hasil rencana aksi.</li> </ul>



Dari strategi komunikasi diatas, maka terjadi pergeseran stakeholders pada aksi perubahan Integrasi Si-EKA ini pada bagan dibawah ini:



Dapat terlihat pada bagan diatas bahwa terdapat adanya pergeseran stakeholders pada aksi perubahan Si-EKA, yaitu *stakeholders latens* yang memiliki pengaruhnya besar namun kepentingannya terhadap rencana aksi perubahan rendah mengalami pergeseran, yakni yang semula terdiri dari Pimpinan dan Anggota DPR RI, Sekretaris Jenderal DPR RI dan Deputi Bidang Persidangan menjadi hanya terdiri dari Pimpinan dan Anggota DPR RI. Hal ini dikarenakan Sekretaris Jenderal DPR RI dan Deputi Bidang Persidangan memberikan dukungan terhadap aksi perubahan ini dengan memberikan masukan tentang pembangunan aplikasi. Untuk selanjutnya penulis melakukan strategi komunikasi untuk meningkatkan minat *stakeholders promoters*

Sekretaris Jenderal DPR RI dan Deputi Bidang Persidangan dengan melakukan *manage closely strategy*, yaitu salah satunya memberikan informasi mengenai rencana aksi dan menjelaskan manfaat bagi kepentingan organisasi serta melibatkan dalam pengambilan keputusan.

Dan terdapat pergeseran juga pada *stakeholders apathetics* ke *defenders* setelah dilakukan strategi komunikasi *minimal effort strategy*, yaitu Staf Pelaksana Pengadministrasian Pengaduan Publik dan Tenaga Admin. Keberadaan Aplikasi Si-EKA ini memberikan manfaat langsung kepada Staf Pelaksana Pengadministrasian Pengaduan Publik dan Tenaga Admin, dimana aplikasi ini memudahkan dalam pengelolaan data pelayanan kunjungan secara efektif, efisien dan akurat.

Adapun stakeholders yang tidak mengalami pergeseran dikarenakan pada saat dilaksanakan sosialisasi rancangan aksi perubahan, stakeholders tersebut telah menentukan posisinya secara komitmen seperti halnya pada stakeholders promoters yang terdiri dari Kepala Biro Protokol dan Humas, Kepala Bagian Humas dan Pengelolaan Museum, Kasubag Promosi Diseminasi dan Edukasi Publik dan Kasubag Pengelolaan Museum telah mendukung atas aksi perubahan ini dengan memberikan dukungan adanya kolaborasi diantara subbagian di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum untuk terciptanya sistem layanan kunjungan terpadu berbasis website guna mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan kunjungan, baik untuk kunjungan masyarakat, kunjungan edukasi parlemen dan kunjungan museum.

Begitu juga yang terjadi pada *stakeholders defenders* yang terdiri dari Pranata Humas, Analis Informasi dan Pranata Acara, dimana pada

stakeholder defenders ini juga telah memberikan dukungan awal pada saat rancangan aksi perubahan dikarenakan aplikasi Si-EKA ini memberikan manfaat langsung terhadap penugasan dalam pendampingan tamu kunjungan. Sedangkan pada stakeholders Pranata Komputer telah menunggu sejak lama untuk adanya aksi perubahan seperti ini terkait layanan kunjungan ke DPR RI, oleh karena itu, pada saat meminta dukungan kepada Pranata Komputer dalam pembangunan Si-EKA, Pranata Komputer berkomitmen untuk mendukung secara penuh dengan bentuk pembuatan aplikasi yang sangat baik, memudahkan dan berkelanjutan. Maka hubungan kerjasama dengan Pranata Komputer terkait Aplikasi Si-EKA ini tidak berhenti hingga Jangka Pendek, melainkan akan terus ditingkatkan hingga Jangka Panjang agar tercipta layanan kunjungan berbasis teknologi yang optimal, mudah, efektif, efisien dan akurat.

## BAB II

### DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

#### A. CAPAIAN DALAM PERBAIKAN SISTEM PELAYANAN

Pelaksanaan aksi perubahan terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu jangka pendek, menengah dan panjang, dari setiap tahapan tersebut tergambar capaian disetiap tahapan begitupula dengan *output* yang hendak dicapai di setiap kegiatan. Untuk capaian dalam perbaikan sistem pelayanan di Jangka Pendek adalah tersedianya Website Humas dan Pengelolaan Museum dan Aplikasi E-Kalender dengan melalui beberapa tahapan dan *time scedule* dibawah ini:

NO	MILESTONE	WAKTU PELAKSANAAN		OUTPUT
		RENCANA	REALISASI	
MILESTONE JANGKA PENDEK				
1.	Dukungan Atasan Langsung	Minggu ke IV September	Minggu IV September	Rekomendasi Aksi Perubahan
2.	Pembentukan Tim Efektif	Minggu ke IV September	Minggu IV September	Surat Tugas terkait dengan Susunan Tim Efektif, Pembagian Tugas Tim Efektif dan kesimpulan (lapsing) dan Dokumentasi hasil penyamaan persepsi
3.	Pernyataan dukungan dari Stakeholder	Minggu I- III Bulan Oktober	Minggu I – III bulan oktober	surat pernyataan dukungan stakeholder terkait dukungan proyek perubahan
4.	Menganalisis perancangan kebutuhan system	Minggu II Bulan Oktober	Minggu I Bulan Oktober	Surat Undangan, dan Laporan Singkat hasil rapat

	aplikasi			
5.	Membangun Sistem Aplikasi	<b>Minggu II Bulan Oktober</b>	<b>Minggu II-III Bulan Oktober</b>	Konsep tampilan website dan aplikasi e-kalender
6.	Uji coba Layanan Kunjungan Masyarakat yang terintegrasi e-Kalender berbasis website	<b>Minggu IV Bulan Oktober</b>	<b>Minggu I Bulan November</b>	Melakukan ujicoba layanan kunjungan dengan tim administrasi
7.	Membuat manual book Si E-Ka	<b>Minggu IV Bulan Oktober</b>	<b>Minggu I Bulan November</b>	Buku Panduan penggunaan website dan aplikasi
8.	Sosialisasi Internal dan Bimbingan Teknis Aplikasi E-Kalender Berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum	<b>Minggu IV Bulan Oktober</b>	<b>Minggu I Bulan November</b>	Pelaksanaan Sosialisasi dan Bimtek kepada Seluruh Pegawai Bagian Humas dan Pengelolaan Museum
9.	Penyusunan SK Aplikasi E-Kalender Berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum	<b>Minggu I Bulan November</b>	<b>Minggu II Bulan November</b>	Draft Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI
10.	Sosialisasi Layanan Kunjungan Masyarakat yang terintegrasi e-Kalender berbasis website melalui media sosial Bagian Humas dan Pengelolaan Museum	<b>Minggu II Bulan November</b>	<b>Minggu III Bulan November</b>	Poster Layanan Kunjungan Museum, Kunjungan Masyarakat dan Layanan Edukasi Publik

11.	Evaluasi Penggunaan Layanan Kunjungan Museum yang terintegrasi e-Kalender berbasis website	<b>Minggu III Bulan November</b>	<b>Minggu IV Bulan November</b>	Laporan singkat hasil rapat evaluasi dengan Tim Efektif
-----	--	--	---	---

Dari tabel diatas dapat dijelaskan tahapan yang telah dilakukan oleh project leader dan capaian yang diperoleh dalam setiap tahapan kegiatan yaitu sebagai berikut:

1. Melapor Kepada Atasan Langsung Tentang Tahapan Aksi Perubahan yaitu **Layanan Kunjungan Masyarakat Terintegrasi Melalui Aplikasi E-Kalender Berbasis Website Humas Dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal DPR RI (Integrasi Si EKA)** pada tanggal 22 September 2021

Langkah pertama yang dilakukan setelah melakukan presentasi rancangan aksi perubahan adalah melaporkan tentang tahapan aksi perubahan “Integrasi Si-EKA” kepada atasan langsung selaku mentor yaitu Kepala Bagian Humas dan Pengelolaan Museum, guna memperoleh masukan dan dukungan atas pelaksanaan aksi perubahan tersebut. Dalam pertemuan tersebut, mentor sangat mendukung pembuatan Aplikasi Intergrasi Si-EKA, dikarenakan aplikasi ini sangat ditunggu oleh Bagian Humas dan Pengelolaan Museum untuk mempermudah layanan penerimaan kunjungan yang terpadu. Selain itu, Bagian Humas dan Pengelolaan Museum saat sebelum adanya aksi perubahan ini belum memiliki website resmi. Adapun informasi layanan kunjungan ke DPR RI masih berdiri sendiri, dimana layanan kunjungan masyarakat yang sebelumnya dinamakan Penyaluran Delegasi Masyarakat memiliki

aplikasi tersendiri yaitu Silugas, dan informasi layanan edukasi parlemen masih bersifat statis di website DPR RI sedangkan informasi layanan museum juga hanya tersedia aplikasi virtual tour museum.

Maka dengan adanya Aplikasi Integrasi Si-EKA ini, mentor mengharapkan layanan kunjungan dapat diakses melalui satu pintu terpadu yang mempermudah masyarakat untuk berkunjung ke DPR RI, khususnya menyampaikan aspirasi kepada Dewan pada layanan kunjungan masyarakat.

Pada kesempatan tersebut, mentor juga memberikan saran agar aksi perubahan ini dapat dilaksanakan sebaik-baiknya dengan perencanaan dan perancangan yang matang sehingga dapat diimplementasikan dalam waktu yang singkat untuk segera dimanfaatkan kepada masyarakat dan stakeholders internal DPR RI. Hal lainnya, mentor menyampaikan bahwa inovasi ini tidak berhenti sampai pada jangka pendek, tetapi harus menjadi pemicu untuk inovasi berikutnya.



Output yang berupa rekomendasi dari mentor pada tahapan pelaporan aksi perubahan sebagai berikut:

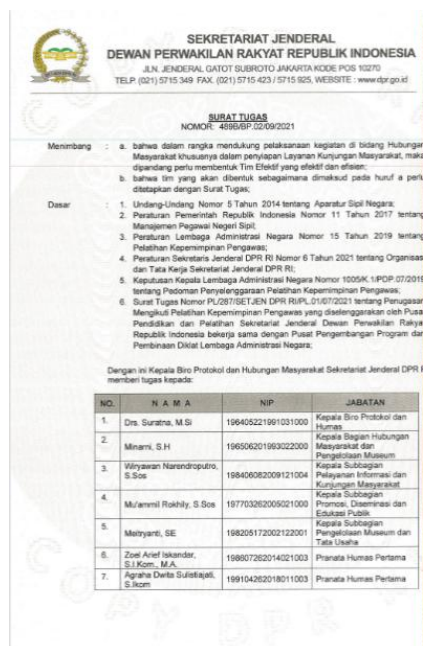
- a. Mendukung penuh aksi perubahan Kepala Sub Bagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat dengan judul **Layanan Kunjungan Masyarakat Terintegrasi Melalui Aplikasi E-Kalender Berbasis Website Humas Dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal DPR RI (Integrasi Si EKA)**;
- b. Aksi perubahan ini diharapkan dapat diimplementasikan dengan memperhatikan aspek kolaborasi, konsistensi, pemantauan tahapan pelaksanaan dan keberlanjutan;
- c. Menyetujui pembentukan Tim Efektif untuk implementasi Integrasi Si-EKA;
- d. Produk aplikasi layanan kunjungan yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan kunjungan untuk menyampaikan aspirasi ke DPR RI dan juga memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan



pembagian tugas kepada Pranata Humas dan Analis Informasi secara proporsional;

- e. Target sasaran jangka pendek, menengah dan panjang aksi perubahan tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Sasaran Kinerja Pegawai.

## 2. Membentuk Tim Efektif pada tanggal 24 September 2021

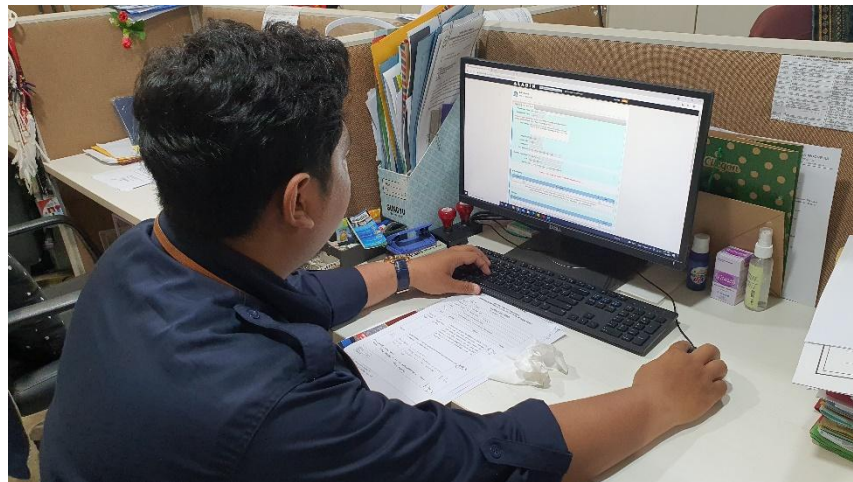


Pembentukan tim efektif ini melibatkan unsur Sub Bagian Promosi Diseminasi dan Edukasi Publik, Sub Bagian Pengelolaan Museum, Pranata Humas, Pranata Komputer, Analis Informasi, Pranata Acara, PPNASN PPID, PPNASN PDM dan PPNASN Design Grafis. Tugas tim efektif dibagi menjadi tim integrasi, tim teknologi informasi, tim kerja teknis, tim

kerja administrasi. Tim efektif disusun pada tanggal 24 September 2021 dan Surat Tugas Tim Efektif ditandatangani oleh Kepala Biro Protokol dan Humas. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah:

a. Membuat Surat Undangan Rapat

Rapat pertama tim efektif dijadwalkan pada tanggal 25 September 2021, pukul 09.00 WIB di Ruang Rapat Bagian Humas dan Pengelolaan Museum. Tahapan penyusunan Surat Undangan Rapat dimulai pada penyusunan konsep surat undangan pada tanggal 24 September 2021 yang disusun oleh tim kerja administrasi dan dikoreksi oleh project leader yang selanjutnya ditandatangani oleh project leader. Undangan tersebut mengundang tim efektif pertama yang terdiri dari tim integrasi, tim kerja teknis dan tim kerja administrasi.

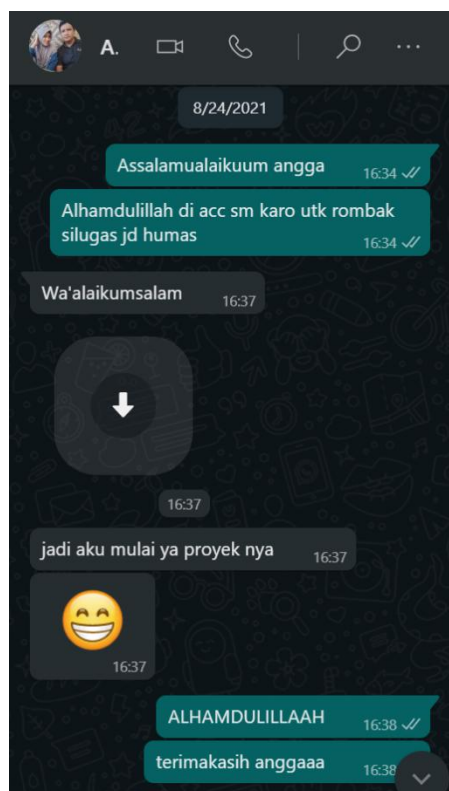


b. Rapat Tim Efektif

Rapat pertama tim efektif dilaksanakan pada tanggal 25 September 2021 secara virtual, pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 11.30 WIB. Rapat ini membahas mengenai pembentukan dan pembagian tugas tim efektif.



### c. Koordinasi dengan Tim Teknologi Informasi



Koordinasi awal yang dilakukan project leader adalah mendapatkan dukungan dari tim teknologi informasi dalam pembuatan aplikasi Integrasi Si-EKA. Di masa pandemi saat ini, project leader sangat memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan koordinasi dengan tim teknologi informasi, salah satunya melalui layanan whatsapp dan googledocs. Walaupun padatnya jadwal

tim teknologi informasi, project leader melakukan koordinasi bersifat intensif agar aksi perubahan yang diciptakan dapat selesai dengan tepat waktu.

### 3. Pernyataan Dukungan dari Stakeholder

Setelah mendapatkan dukungan dan arahan dari mentor kemudian membentuk tim efektif, project leader meminta dukungan kepada stakeholder yakni: Sekretaris Jenderal DPR RI, Deputi Bidang Persidangan dan Biro Protokol dan Humas agar aksi perubahan yang dilakukan sesuai dengan rencana dan bermanfaat bagi organisasi. Sekretaris Jenderal DPR RI sangat mendukung aksi perubahan kolaborasi dari ketiga subbagian di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum dikarenakan ketiga subbagian ini memiliki kemiripan tugas dan fungsi, maka dengan adanya aplikasi ini diharapkan masyarakat mendapatkan kemudahan untuk melakukan kunjungan ke DPR RI sesuai dengan visi DPR RI, yakni menjadikan Parlemen Modern. Selain itu, Kepala Biro Protokol dan Humas menambahkan bahwa adanya aplikasi ini juga memperlihatkan kepada masyarakat bahwa saat ini DPR RI terbuka lebar dalam menerima aspirasi publik sebagai bentuk demokrasi.



#### 4. Menyusun Rencana Kegiatan Layanan Kunjungan Masyarakat

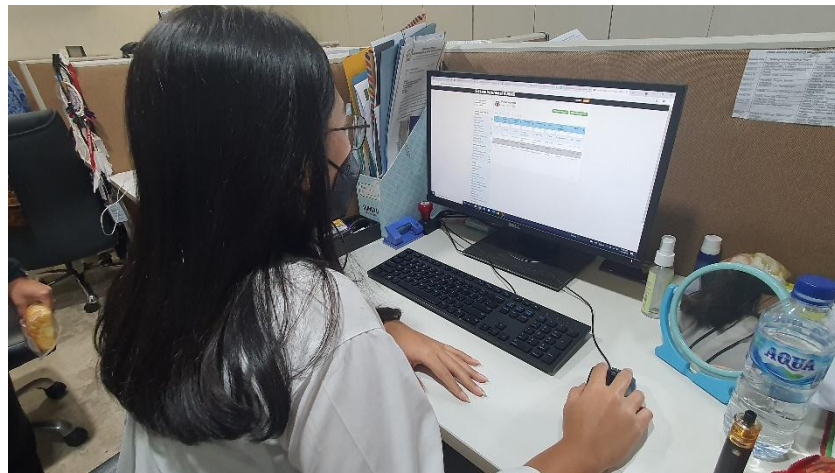
Tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah penyusunan rencana kegiatan. Dalam tahapan ini juga dilakukan kembali rapat tim efektif untuk menyepakati rencana kegiatan penyusunan aplikasi Integrasi Si-EKA. Rapat tim efektif kedua ini dilakukan pada minggu ke-2 bulan Oktober, yakni tanggal 4 Oktober 2021 pada pukul 09.00 WIB. Setelah melaksanakan rapat tim efektif pertama



dan mendapatkan dukungan dari tim teknologi informasi, maka selanjutnya pembahasan rencana kerja dan pengumpulan informasi mengenai layanan kunjungan masyarakat. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:

a. Membuat Surat Undangan Rapat

Rapat kedua tim efektif dijadwalkan untuk dilaksanakan pada tanggal 4 Oktober 2021 pukul 09.00 WIB, maka pada tanggal 30 September 2021 surat undangan disusun oleh tim kerja administrasi dan dikoreksi oleh project leader yang selanjutnya ditandatangani oleh project leader. Dalam rapat kedua ini, project leader mengundang tim integrasi, tim teknologi informasi, tim kerja teknis dan tim kerja administrasi.



b. Rapat Tim Efektif

Rapat tim efektif kedua kali direncanakan melibatkan seluruh anggota tim efektif yang terdiri dari tim integrasi, tim teknologi informasi, tim kerja teknis, tim kerja administrasi dan tim teknologi informasi. Rapat ini dilaksanakan pada tanggal 4 Oktober 2021 pukul 09.00 WIB secara virtual. Rapat ini membahas mengenai rencana kerja dengan jangka waktu dan

pengumpulan informasi mengenai ketiga layanan yang akan dilakukan kolaborasi, yakni layanan kunjungan masyarakat, kunjungan edukasi parlemen dan kunjungan museum. Dalam rapat ini, project leader menjelaskan mengenai rencana adanya kolaborasi layanan yang akan di integrasikan dalam sebuah aplikasi, maka project leader meminta kepada tim kerja teknis dan tim kerja administrasi untuk menyediakan data dan informasi yang sekiranya dapat dilakukan kolaborasi dan juga project leader meminta kepada tim integrasi untuk menyediakan data dan informasi dari setiap sub bagian yang dapat dilakukan kolaborasi layanan. Maka dari hasil rapat kali ini, seluruh anggota tim menyetujui untuk menyediakan data dukung untuk pembuatan aplikasi Integrasi Si-EKA dan data tersebut akan disampaikan kepada tim teknologi informasi untuk diterjemahkan kedalam bentuk aplikasi.





**CATATAN**

**LAYANAN KUNJUNGAN WEBSITE**

KUNJUNGAN EDUKASI PUBLIK – KUNJUNGAN MUSEUM

PROGRESS STATUS EDUKASI PUBLIK - MUSEUM :

- PROSES ADMINISTRASI
- PERUBAHAN TANGGAL KUNJUNGAN
- SELESAI
- KETERANGAN : ISIAN

BANTUAN HUMAS (WHATSAPP)

- LAYANAN KUNJUNGAN MASYARAKAT
- LAYANAN MUSEUM
- LAYANAN EDUKASI PUBLIK

*Tidak ada nomornya*

JUMLAH EDUKASI PUBLIK – MAKSIMAL 250 ORANG

JENIS DELEGASI UNTUK EDUKASI PUBLIK (SEKOLAH/UNIVERSITAS/ORGANISASI/INSTANSI) – PERSEORANGAN DIHAPUS

*Tidak bisa dipisah*

PENAMBAHAN FITUR PERGANTIAN PETUGAS

FITUR "PERHAL YANG DISAMPAIKAN" UNTUK KUNJUNGAN EDUKASI PARLEMEN DITIDAKKAN

JADWAL KEGIATAN – TITLE DIGANTI JADWAL KUNJUNGAN DAN DITAMBAH JADWAL MUSEUM DAN EDUKASI PARLEMEN

KOLOM JADWAL KUNJUNGAN:

- NAMA / INSTANSI
- JENIS KUNJUNGAN
- TUJUAN
- PERHAL
- TANGGAL DITERIMA

KALAU ISIAN TIDAK SESUAI FORMAT JANGAN PENGISIAN FORM SECARA ULANG (DARI AWAL) DAN TIDAK MASUK KE ADMIN

*Kasih contoh flownya atau ship screenshotnya*

FORM PERMOHONAN BISA DI PRINT PDF UTK DIAJUKAN DISPOSISI PIMPINAN / UNIT KERJA LAIN

*Tidak ada templatnya, jadi masih belum bisa*



### c. Menyusun Laporan Singkat Rapat

Setelah rapat tim efektif selesai dilaksanakan, anggota tim efektif kemudian menyusun ke dalam laporan singkat rapat dari hasil catatan rapat. Laporan singkat ini berisi tentang hasil rapat, yaitu rencana kerja tim efektif;

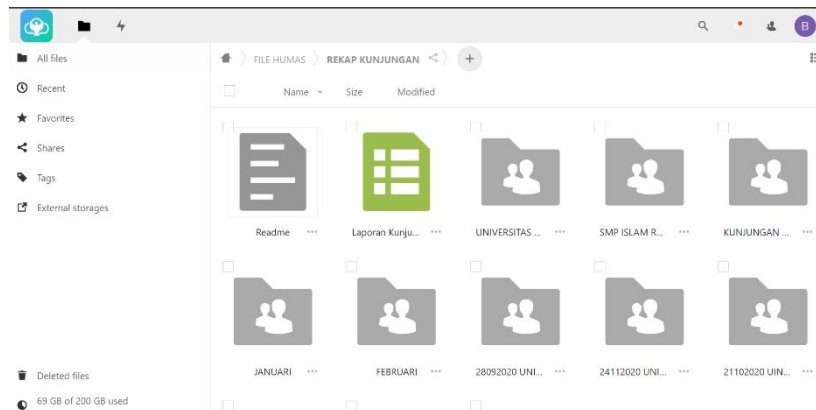
pengumpulan data dan informasi mengenai layanan kunjungan masyarakat, layanan edukas parlemen dan layanan museum; dan rencana pembuatan aplikasi Integrasi Si-EKA yang akan dikerjakan oleh tim teknologi informasi. Laporan singkat ini disusun oleh tim kerja teknis dan ditandatangani oleh project leader.



d. Pengumpulan data dan informasi tentang Layanan Kunjungan Masyarakat

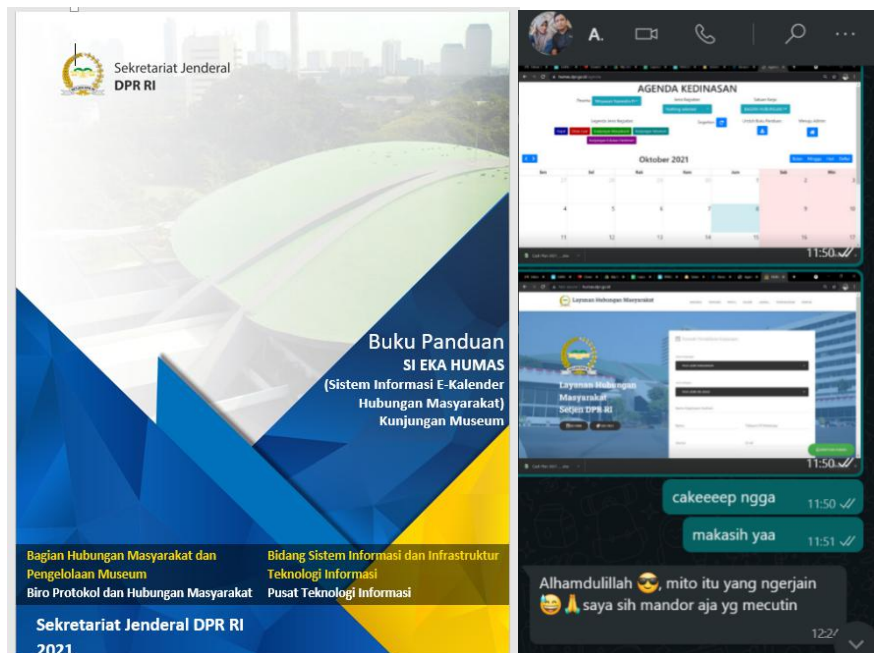
Berdasarkan dari hasil rapat tim efektif pada tanggal 4 Oktober 2021 telah disepakati bahwa tim kerja teknis dan tim kerja administrasi ditugaskan untuk mengumpulkan data dan informasi terkait layanan kunjungan masyarakat sebagai bahan pembuatan aplikasi Integrasi Si-EKA yang terdiri dari dasar hukum layanan kunjungan masyarakat, struktur organisasi, form permohonan kunjungan, materi aplikasi silugas, dokumentasi kunjungan masyarakat. Seluruh data dan informasi layanan kunjungan masyarakat di upload ke cloud system untuk memudahkan pencarian data saat penginputan ke aplikasi Integrasi Si-EKA.





## 5. Membangun Sistem Aplikasi

Tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah pembangunan aplikasi Integrasi Si-EKA. Aplikasi ini adalah sistem permohonan pengajuan layanan kunjungan ke DPR RI yang melalui e-kalender berbasis website. Aplikasi ini diperuntukan kepada masyarakat luas yang ingin berkunjung ke DPR RI dengan tujuan untuk mendapatkan edukasi tentang DPR RI, menyampaikan aspirasi kepada Pimpinan / Anggota DPR RI dan berkunjung ke museum DPR RI melalui <http://humas.dpr.go.id> . Sedangkan aplikasi ini juga diperuntukan kepada Pejabat dan Staf Bagian Humas dan Pengelolaan Museum dalam penjadwalan pendampingan kunjungan dengan mengakses portal karyawan dengan alamat situs <http://portal.dpr.go.id>. Tim teknologi informasi merupakan tim yang mengerjakan pembuatan aplikasi tersebut. Aplikasi Integrasi Si-EKA memiliki tampilan sebagai berikut:



← → 🔒 Not secure | humas.dpr.go.id 🔍 ☆ 🔄 Update

**HUMAS** BERANDA TENTANG PROFIL REFERENSI TOUR MUSEUM KONTAK

**Layanan Hubungan Masyarakat Setjen DPR RI**

📄 ISI FORM 📄 CEK TIKET 📄 CEK KE TERSEMAAN KUNJUNGAN

**Formulir Pendaftaran Kunjungan**

Jenis Kunjungan  
 PILIH JENIS KUNJUNGAN

Jenis Delegasi  
 PILIH JENIS DELEGASI

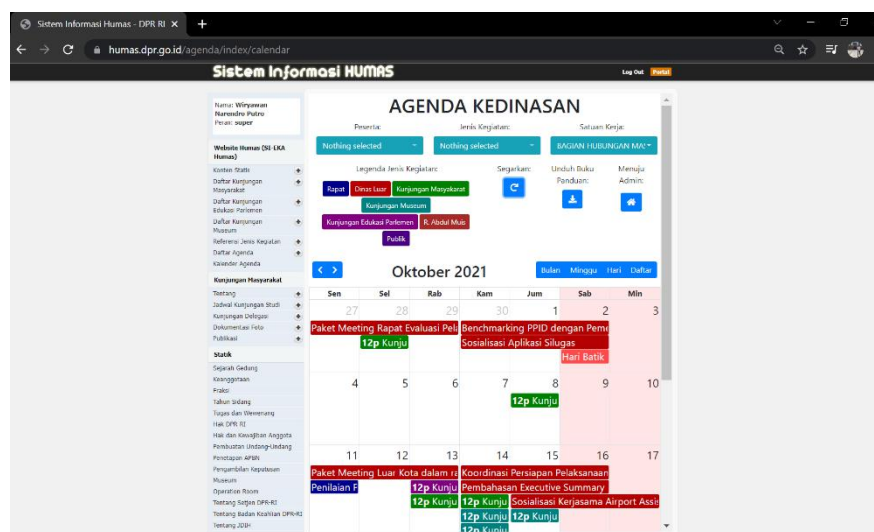
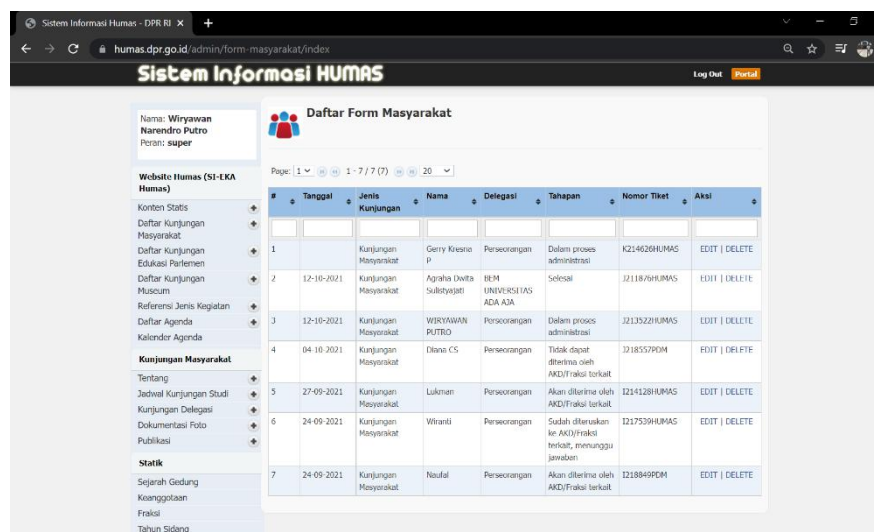
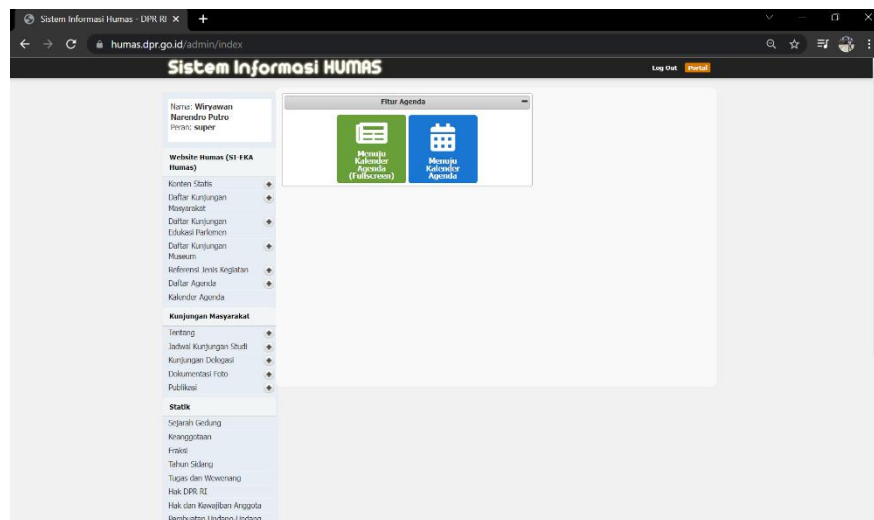
Tanggal Kunjungan

Nama Organisasi/Instansi

Nama \_\_\_\_\_ Telepon/HP/Whatsapp \_\_\_\_\_

Alamat \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**BANTUAN HUMAS**



## 6. Uji Coba Layanan Kunjungan Masyarakat melalui Aplikasi Integrasi Si-EKA

Pada tanggal 1 November 2021 dilakukan tahapan selanjutnya, yaitu uji coba layanan kunjungan masyarakat melalui aplikasi Integrasi Si-EKA dengan tim efektif. Tujuan dilaksanakannya uji coba ini untuk memastikan sistem aplikasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana kerja, agar pada saat aplikasi ini di sosialisasikan dan mulai digunakan oleh masyarakat, maka aplikasi ini sudah dapat berjalan dengan optimal.



Adapun beberapa catatan dari tim efektif pada saat melakukan uji coba aplikasi. Catatan tersebut disampaikan kepada tim teknologi informasi untuk dilakukan perbaikan dan penyempurnaan. Pada tahapan ini, project leader dan tim teknologi informasi melakukan komunikasi secara intensif. Setelah tim teknologi informasi menyempurnakan dari hasil catatan uji coba tim efektif, project leader mulai merencanakan untuk melaksanakan bimbingan

teknis kepada seluruh pegawai Bagian Humas dan Pengelolaan Museum.



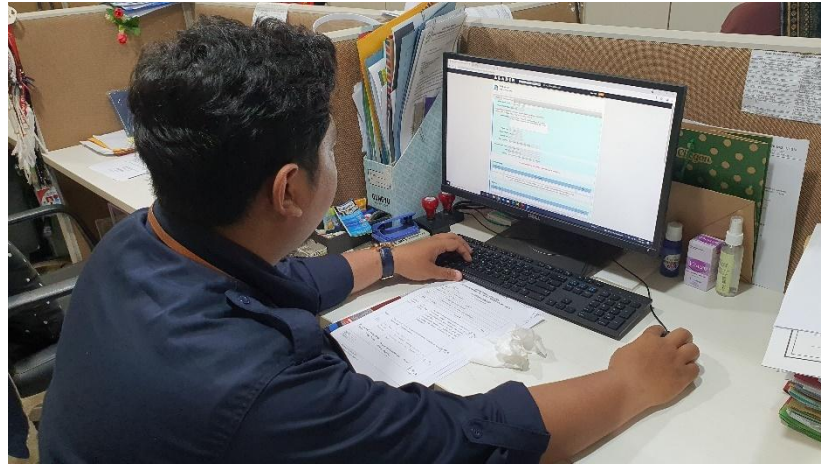
#### 7. Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Aplikasi Integrasi Si-EKA

Setelah dilakukan uji coba aplikasi, Project Leader mengundang seluruh Pejabat dan Staf Bagian Humas dan Pengelolaan Museum untuk melakukan bimbingan teknis penggunaan aplikasi Integrasi Si-EKA pada tanggal 16 November 2021. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah:

##### a. Menyusun Undangan Rapat

Rapat bimbingan teknis di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum dijadwalkan pada tanggal 8 November 2021, pukul 11.00 WIB. Maka pada tanggal 4 November 2021, surat undangan disusun oleh tim kerja administrasi dan dikoreksi oleh project leader yang selanjutnya ditandatangani oleh project leader.

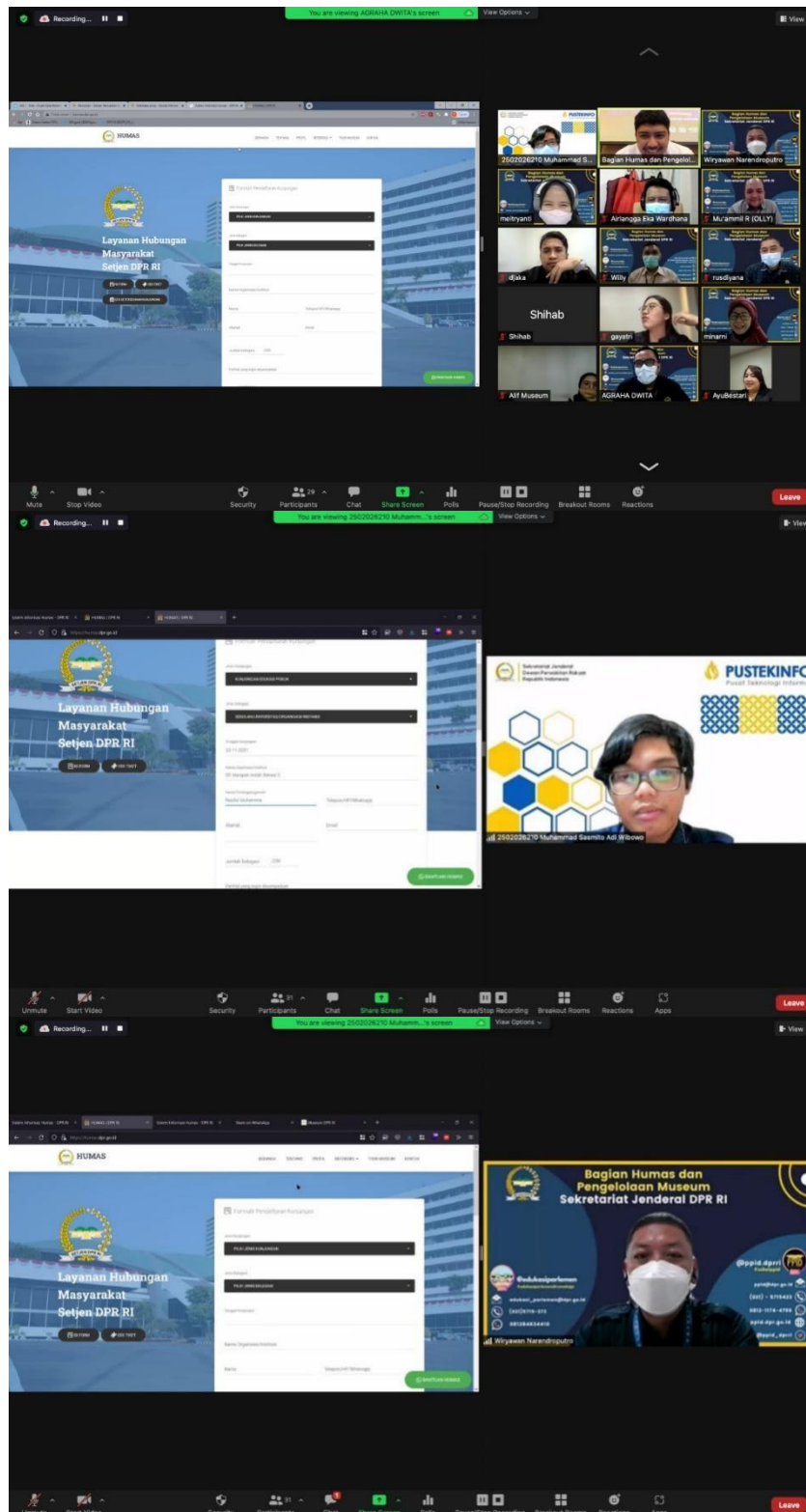




b. Rapat Bimbingan Teknis

Rapat Bimbingan Teknis dilaksanakan secara virtual pada tanggal 8 November 2021, pukul 11.00 WIB dan berakhir pada pukul 13.00 WIB. Rapat dihadiri oleh Kabag, Para Kasubag, Para Pranata Humas, Para Pamong Budaya, Para Staf Pelaksana dan Para PPNASN dilingkungan Bagian Humas dan Pengelolaan Museum. Rapat bimbingan teknis ini dilakukan untuk mengenalkan dan menjelaskan penggunaan aplikasi ini kepada seluruh peserta rapat.

Pada saat penutupan Bimbingan Teknis, mentor menyampaikan arahnya kepada para admin aplikasi untuk memulai penggunaan aplikasi Si-EKA dan melakukan pendampingan kepada masyarakat untuk mulai menggunakan aplikasi Si-EKA melalui website [humas.dpr.go.id](https://humas.dpr.go.id) untuk melakukan permohonan kunjungan. Selain itu, mentor juga meminta kepada seluruh staf di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum untuk mulai menggunakan aplikasi Si-EKA dalam penjadwalan kegiatan di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum.

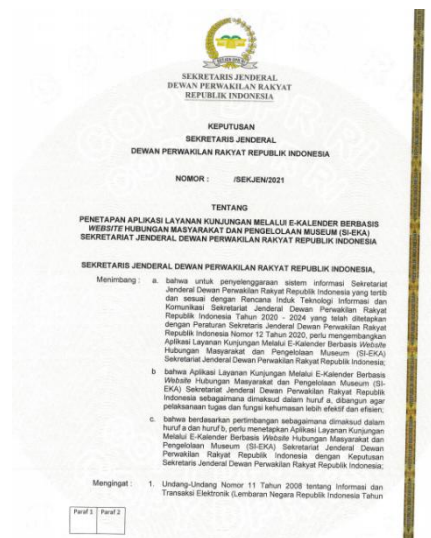
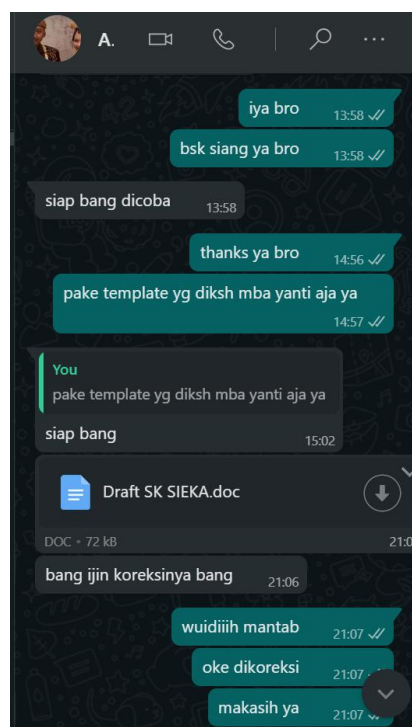




## 8. Mengesahkan Aplikasi E-Kalender berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government, maka project leader menyusun Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Aplikasi Integrasi Si-EKA untuk legalitas aplikasi pada tanggal 10 November 2021. Adapun tahapan penetapan SK sebagai berikut:

- Menyusun Konsep Surat Keputusan



Project leader menugaskan tim kerja teknis untuk menyusun draf SK sesuai dengan tata

naskah Sekretariat Jenderal DPR RI, setelah menyusun draf SK, project leader mengirimkan ke Bagian Pertimbangan dan Dokumentasi Informasi Hukum (PDIH) untuk mendapatkan koreksian kemudian diteruskan kepada Kepala Biro Protokol dan Humas dan Kepala Biro Hukum dan Pengaduan

Masyarakat untuk mendapatkan persetujuan yang diteruskan kepada Sekretaris Jenderal DPR RI untuk ditetapkan.

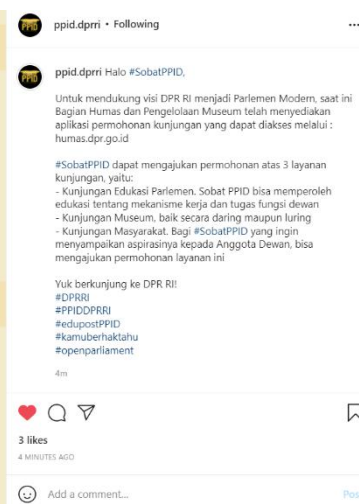
9. Sosialisasi Layanan Kunjungan Masyarakat yang terintegrasi Aplikasi E-Kalender berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum



Setelah aplikasi ditetapkan, project leader dan tim kerja teknis melakukan kolaborasi dengan Subbagian PDEP dan Subbagian Museum untuk melakukan sosialisasi kepada publik melalui media sosial Bagian Humas dan Pengelolaan

Museum yang terdiri dari instagram @edukasiparlemen, @ppid.dprri dan @museumdprri pada tanggal 19 November 2021.





## 10. Evaluasi Jangka Pendek Layanan Kunjungan Masyarakat yang terintegrasi Aplikasi E-Kalender berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum

Setelah dilakukan sosialisasi, tahapan akhir selanjutnya adalah evaluasi. Tujuan dilaksanakan evaluasi ini agar aksi perubahan yang telah dilaksanakan sesuai dengan rencana dan dapat disempurnakan di rencana jangka menengah dan jangka panjang. Adapun tahapan evaluasi sebagai berikut:

a. Surat Undangan Rapat Evaluasi

Rapat evaluasi dijadwalkan pada tanggal 22 November 2021, pukul 09.00 WIB di Ruang Rapat Bagian Humas dan Pengelolaan Museum. Tahapan penyusunan Surat Undangan Rapat dimulai pada penyusunan konsep surat undangan pada tanggal 19 November 2021 yang disusun oleh tim kerja administrasi dan dikoreksi oleh project leader yang selanjutnya ditandatangani oleh project leader. Undangan tersebut mengundang seluruh anggota tim efektif.

b. Rapat Evaluasi



Rapat Evaluasi dilaksanakan pada tanggal 22 November 2021 pukul 09.00 WIB di Ruang Rapat Bagian Humas dan Pengelolaan Museum yang dihadiri oleh tim kerja teknis dan tim kerja administrasi, adapun tim teknologi informasi hadir secara daring. Dari hasil evaluasi terdapat beberapa catatan untuk dilakukan penyempurnaan sebagai berikut:

- Isian form untuk layanan kunjungan edukasi dan museum terdapat pembatasan untuk kunjungan fisik sebanyak 200 orang per kunjungan dan tidak dibatasi untuk kunjungan virtual;

- Menu tentang dan profil dijadikan satu ke dalam satu sub menu, kemudian sub menu jadwal dijadikan menu di halaman depan;
- Masih terdapat bugs/error system saat penginputan di halaman backend admin;
- Isian form di bagian admin dapat di print untuk dijadikan laporan/disposisi kepada atasan.

Dari hasil rapat evaluasi ini, tim efektif sepakat untuk menyampaikan catatan diatas untuk disampaikan kepada tim teknologi informasi agar disempurnakan.

Dari setiap tahapan jangka pendek yang telah dilakukan diatas, terlihat jelas aplikasi Integrasi Si-EKA dapat mengatasi kondisi saat ini menjadi kondisi yang diharapkan sebagai berikut:

#### 1. Proses

Perubahan proses tindak lanjut dari yang manual menjadi dilakukan secara online di *stakeholder*. Perubahan proses ini untuk menjawab tuntutan pelayanan di masa pandemi, yang meminimalisir perpindahan dokumen fisik yang dapat menjadi media penyebaran pandemi dan mempermudah proses permohonan kunjungan dari rumah/*work from home* serta terhubungnya antar stakeholder terkait, sehingga menghindari miskomunikasi.

#### 2. Metode

Metode yang semula dilakukan permohonan secara manual dan tersebar menjadi beberapa file menjadi dikelola terpusat dalam Aplikasi. Sehingga database permohonan layanan kunjungan tersimpan dengan baik.

### 3. Keamanan Data

Data dan dokumen yang hanya dapat diakses oleh *stakeholder* terkait melalui portal.dpr.go.id yang terikat dengan akun pribadi masing-masing *stakeholder*. Selain itu, Data terjaga privasinya, dan dokumen yang dihasilkan tidak dapat disalahgunakan oleh pihak lain selain itu data tidak hilang karena tersimpan dalam aplikasi.

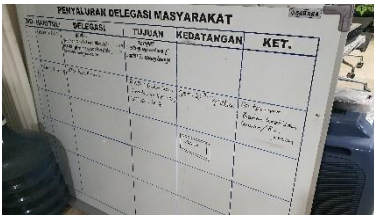
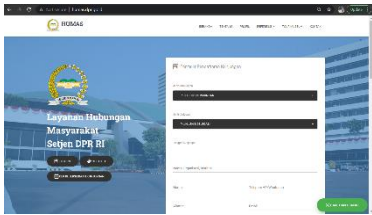
### 4. Waktu

Waktu permohonan layanan kunjungan menjadi mudah, efektif dan efisien.

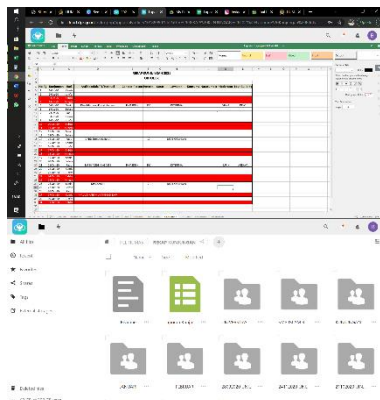

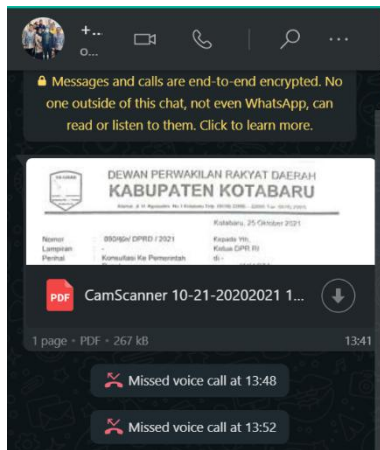

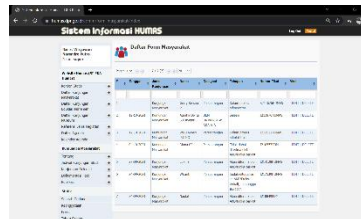
### 5. Sumber Daya yang digunakan.

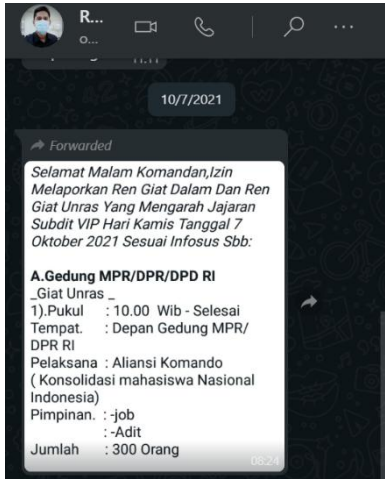
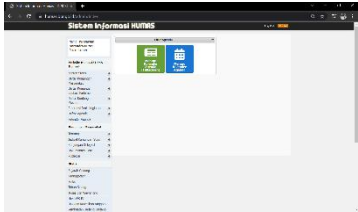
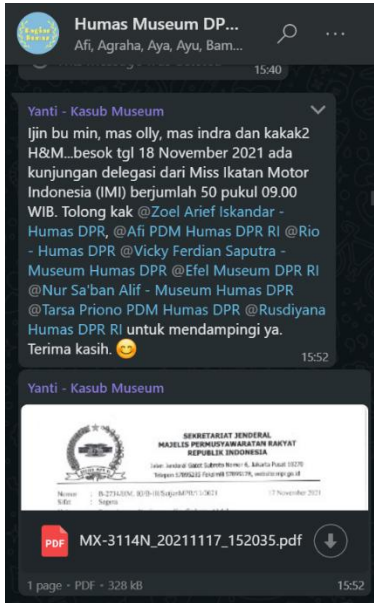
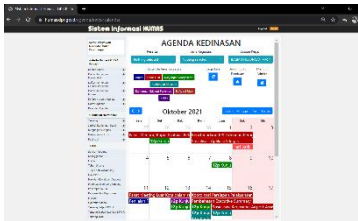
Semula membutuhkan sumber daya yang banyak dan pembagian tugas menjadi tidak merata, menjadi tidak membutuhkan banyak sumber daya karena permohonan layanan dilakukan secara sistem dan satu pintu serta pembagian tugas menjadi merata dikarenakan terlihat jelas beban kerja untuk masing-masing pegawai.

Untuk lebih jelas tentang gambaran kondisi sebelum ada aplikasi integrasi Si-EKA dengan sesudah ada aplikasi Si-EKA dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

No	Capaian	Sebelum	Sesudah
1.	Proses	<p>Pencatatan menggunakan cloud, whiteboard dan excel.</p> 	<p>Bisa diakses dengan mudah melalui Portal DPR RI</p> 



			 <table><thead><tr><th>No</th><th>Nama / Instansi</th><th>Jenis Kunjungan</th><th>Tujuan</th><th>Waktu</th><th>Tanggal</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Stakeholder (KAB. SLE)</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>08.00 - 10.00</td><td>10.10.2021</td></tr><tr><td>2</td><td>Stakeholder (KAB. SLE)</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>08.00 - 10.00</td><td>11.10.2021</td></tr><tr><td>3</td><td>Stakeholder (KAB. SLE)</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>08.00 - 10.00</td><td>12.10.2021</td></tr><tr><td>4</td><td>Stakeholder (KAB. SLE)</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>08.00 - 10.00</td><td>13.10.2021</td></tr><tr><td>5</td><td>Stakeholder (KAB. SLE)</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>Kunjungan Rutin</td><td>08.00 - 10.00</td><td>14.10.2021</td></tr></tbody></table>	No	Nama / Instansi	Jenis Kunjungan	Tujuan	Waktu	Tanggal	1	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	10.10.2021	2	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	11.10.2021	3	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	12.10.2021	4	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	13.10.2021	5	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	14.10.2021
No	Nama / Instansi	Jenis Kunjungan	Tujuan	Waktu	Tanggal																																		
1	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	10.10.2021																																		
2	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	11.10.2021																																		
3	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	12.10.2021																																		
4	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	13.10.2021																																		
5	Stakeholder (KAB. SLE)	Kunjungan Rutin	Kunjungan Rutin	08.00 - 10.00	14.10.2021																																		
		<p><i>Stakeholder</i> mengirimkan permohonannya melalui surat fisik dan whatsapp. Maka stakeholder harus senantiasa menanyakan kepada admin untuk updating info penerimaan.</p> 	<p>Dapat dilihat di aplikasi Si-EKA setiap saat dengan menginput nomor tiket permohonan</p> 																																				
2.	Metode	<p>Metode yang semula dilakukan secara manual dan tersebar menjadi beberapa file</p> <p>Whatsapp, file di PC dan Cloud</p>	<p>Terkelola menjadi terpusat dalam aplikasi</p> 																																				
3.	Keamanan data	<p>Data stakeholder dikirim melalui surat dan <i>whatsapp</i> bisa tercecer</p>	<p>Data di upload ke aplikasi maka data pribadi akan terjaga</p>																																				

		<p>atau hilang</p> 	<p>karena data berada pada sistem keamanan server dpr.go.id.</p> 
4.	Waktu	<p>Waktu korespondensi layanan sering lama, karena terbatas hari kerja</p>	<p>Langsung bisa lakukan permohonan melalui aplikasi Si-EKA di Website Humas</p>
5.	Sumber Daya	<p>Pembagian tugas kepada Pegawai tidak merata dikarenakan tidak memiliki matriks pendampingan layanan kunjungan</p> 	<p>Pada Aplikasi Si-EKA akan terlihat jelas jadwal pada setiap masing-masing pegawai dan diharapkan pembagian tugasnya merata agar efektif</p> 



## **B. MANFAAT AKSI PERUBAHAN**

Dengan adanya aksi perubahan ini, dapat memberikan manfaat bagi peserta, unit kerja dan stakeholders, yaitu sebagai berikut:

### **1. Peserta**

- Menjadi pemimpin yang terbuka terhadap inovasi dalam peningkatan kinerja yang lebih berkualitas;
- Dapat memantau dan memberikan beban tugas kepada pegawai Subbagian IPKM secara merata dan efektif;
- Dapat memudahkan pengawasan terkait permohonan layanan kunjungan masyarakat dimana saja dan kapan saja;
- Menjadi pemimpin pengawas yang melayani dan mampu melihat masalah yang terjadi dalam pekerjaan dan mencari solusi bersama dengan tim efektif serta membangun jejaring kerja.

### **2. Organisasi**

- Meningkatkan kinerja organisasi terkait layanan Kunjungan Masyarakat untuk menyerap aspirasi masyarakat;
- Meningkatkan kepercayaan public kepada DPR RI
- Meningkatkan kinerja Bagian Humas dan Pengelolaan Museum dalam hal memberikan layanan penerimaan dan penyaluran kunjungan masyarakat;
- Pemberian fasilitas pembagian tugas penerimaan dan penyaluran kunjungan masyarakat lebih efektif dan efisien;
- Tersedianya Data Base layanan kunjungan masyarakat secara digital dan akurat.

### 3. Stakeholder

- Memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan kunjungan untuk menyampaikan aspirasi kepada Dewan dan Sekretariat Jenderal DPR RI secara mudah, cepat, efektif, efisien, akuntabel dan transparan;
- Meningkatkan kinerja organisasi dalam pelaksanaan fungsi Dewan, yakni pengawasan dengan menyerap aspirasi masyarakat;

### **BAB III**

#### **KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN**

Mengintegrasikan Layanan Kunjungan Masyarakat Melalui Aplikasi E-Kalender Berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum (Integrasi Si EKA) tidak hanya pada tahapan kegiatan di jangka pendek, melainkan terus berkembang sesuai kebutuhan *stakeholder* dan organisasi, hal ini dapat dilakukan pada jangka menengah dan jangka panjang.

Salah satu upaya dalam keberlanjutan pengembangan aplikasi ini adalah dukungan dari para *stakeholder*, terutama dukungan dari Kepala Biro Protokol dan Humas dan mentor yang berkomitmen untuk menjadikan website ini sebagai salah satu penerapan Reformasi Birokrasi khususnya pada Area-8 Pelayanan Publik, dikarenakan website ini sebagai sarana layanan penyaluran aspirasi yang dapat langsung berinteraksi antara kesekjenan selaku *supporting system* dewan dengan masyarakat sesuai dengan tugas fungsi pada Subbagian IPKM sebagaimana tercantum dalam Perjanjian Kinerja project leader.

Dalam Jangka Menengah diharapkan dapat terwujudnya penyajian data dan informasi layanan kunjungan masyarakat secara cepat dan akurat, pada masa tersebut, project leader bersama tim efektif akan menambahkan fitur pada *back-end system* seperti data laporan permohonan kunjungan masyarakat dan fitur survei kepuasan layanan pada website yang dapat langsung diinput oleh masyarakat sebagai rekomendasi perbaikan layanan. Kedua fitur ini diharapkan dapat dijalankan secara *realtime*, agar dapat memudahkan monitoring dan evaluasi internal.

Sedangkan pada Jangka Panjang, project leader mengharapkan aplikasi Si-EKA ini akan menjadi aplikasi yang optimal, efektif dan efisien dengan

tujuan memudahkan masyarakat dalam menyalurkan aspirasinya ke dewan. Dengan demikian, maka aplikasi Si-EKA ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik kepada DPR RI, khususnya Sekretariat Jenderal DPR RI.

Maka project leader optimis jika website dan aplikasi ini akan terus berkembang dan berkelanjutan, karena kebutuhan dari para *stakeholder* internal maupun eksternal terhadap aplikasi ini dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi saat ini dan yang akan datang dengan tahapan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan							Output	PJ
		2021		2022						
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei		
Jangka Menengah										
Terwujudnya data dan informasi layanan kunjungan masyarakat secara cepat dan akurat										
1	Penetapan SK Aplikasi Integrasi Si-EKA									
	<ul style="list-style-type: none"><li>Penetapan SK Aplikasi Integrasi Si-EKA</li></ul>								SK Aplikasi Integrasi Si-EKA	Project Leader
2	Pengembangan dan Penambahan Firtur									
	<ul style="list-style-type: none"><li>Rekap Data Kunjungan</li></ul>								Tersedia Data Kunjungan secara realtime	Tim Pustekinfo
3	Evaluasi pencapaian tujuan jangka menengah									
	<ul style="list-style-type: none"><li>Rapat internal Bagian</li></ul>								Dokumenta si dan hasil evaluasi	Project Leader

	Humas dan Pengelolaan Museum							pencapaian tujuan jangka menengah	
<b>Jangka Panjang</b> <b>Terwujudnya aplikasi yang optimal, efektif dan efisien dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam menyalurkan aspirasinya kepada Dewan</b>									
<b>4</b>	<b>Penggunaan aplikasi minimal 90% kegiatan layanan kunjungan masyarakat</b>								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan sosialisasi Integrasi Si-EKA</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi melalui Media Sosial Bagian Humas dan Pengelolaan Museum</li> <li>• Sosialisasi kepada Stakeholders</li> </ul>	Project Leader
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan Aplikasi Integrasi Si-EKA berbasis Android</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya layanan Aplikasi Integrasi Si-EKA berbasis Android</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Project Leader</li> <li>• Tim Pustekinfo</li> </ul>

5	Tersedianya Survey Kepuasan Masyarakat									
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengembangan Fitur Survey Layanan Masyarakat</li></ul>							<ul style="list-style-type: none"><li>• Tersedianya fitur Survey layanan yang dapat diisi oleh masyarakat secara realtime</li></ul>	Tim Pustekinfo	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat</li></ul>							<ul style="list-style-type: none"><li>• Terlaksananya dan terdokumentasi Survey Kepuasan Masyarakat</li></ul>	Project Leader	
6	Evaluasi pencapaian tujuan jangka panjang									
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapat internal Bagian Humas dan Pengelolaan Museum</li></ul>							<ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumentasi dan hasil evaluasi pencapaian tujuan jangka panjang</li></ul>	Project Leader	

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Aksi Perubahan Layanan Kunjungan Masyarakat terintegrasi melalui Aplikasi E-Kalender Berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal DPR RI (Integrasi Si-EKA) telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan kegiatan yang telah direncanakan sesuai kebutuhan stakeholders saat ini, yakni mempermudah stakeholders internal dalam menjalankan pekerjaannya dan juga mempermudah stakeholders eksternal dalam melakukan permohonan layanan kunjungan masyarakat.

Aplikasi ini telah menjawab atas permasalahan prioritas yang terjadi saat ini di Subbagian IPKM yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses permohonan kunjungan masyarakat dilakukan secara manual bertransformasi ke digital, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mengajukan permohonan dimana saja dan kapan saja;
2. Pembagian tugas kepada Pranata Humas, Analis Informasi dan Staf Pelaksana yang semula dilaksanakan secara manual dan beban pekerjaan yang tumpang tindih, saat ini penugasan pendampingan layanan kunjungan dapat dilaksanakan secara digital, adil dan akuntabel;
3. Sistem Permohonan Penyaluran Delegasi Masyarakat (Silugas) yang semula adalah aplikasi website yang berdiri sendiri, saat ini telah berintegrasi dengan Aplikasi Si-EKA berbasis website Humas dan Pengelolaan Museum; dan

4. Adanya Aplikasi ini, maka data base kunjungan masyarakat saat ini menjadi akurat dan dapat dijadikan bahan monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.

## **B. REKOMENDASI**







Tersedianya Aplikasi Si-EKA rencana yang ditetapkan di jangka pendek, namun masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki di masa mendatang di jangka waktu menengah dan seterusnya, meskipun kebermanfaatan kini sudah dirasakan oleh *stakeholder* internal dan eksternal. Terkait dengan hal tersebut, rekomendasi yang dapat dilakukan antara lain, sebagai berikut:

1. Melakukan penambahan fitur-fitur dalam rangka monitoring dan evaluasi, yakni:
  - a. Fitur kritik dan saran (*feedback*) yang diisi oleh pengunjung;
  - b. Fitur survey layanan yang diisi oleh pengunjung;
  - c. Fitur rekapitulasi jumlah kunjungan yang disajikan secara realtime.
2. Mengembangkan aplikasi Integrasi Si-EKA ke platform berbasis android untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mengajukan permohonan kunjungan dengan genggam di mana saja dan kapan saja.







## BAB V

### LAMPIRAN

No.	JUDUL LAMPIRAN	LAMPIRAN
1.	Konsep Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI	  <a href="https://qrco.de/bcZGsP">https://qrco.de/bcZGsP</a>
2.	Surat Tugas Nomor: 489B/BP.02/09/2021 tanggal 24 September 2021 tentang Pembentukan Tim Efektif Pembuatan Layanan Kunjungan Masyarakat Terintegrasi Melalui Aplikasi E-Kalender Berbasis Website Humas dan Pengelolaan Museum Setjen DPR RI (Intergrasi Si-EKA)	  <a href="https://qrco.de/bcZGtP">https://qrco.de/bcZGtP</a>
3.	Surat – Surat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Undangan dan Laporan Singkat Tim Efektif tanggal 24 September 2021</li> <li>• Surat Undangan dan Laporan Singkat Tim Efektif tanggal 4 Oktober 2021</li> <li>• Surat Undangan Bimbingan Teknis dan Laporan Singkat tanggal 16 November 2021</li> <li>• Surat Undangan Evaluasi dan Laporan Singkat tanggal 22 November 2021</li> </ul>	  <a href="https://qrco.de/bcZH1k">https://qrco.de/bcZH1k</a>

4.	<p>Pernyataan Dukungan Aksi Perubahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekretaris Jenderal DPR RI</li> <li>• Deputi Bidang Persidangan</li> <li>• Kepala Biro Protokol dan Humas</li> <li>• Kepala Biro SDMA</li> <li>• Kepala Bagian Humas dan Pengelolaan Museum</li> </ul>	  <a href="https://qrco.de/bcZH2O">https://qrco.de/bcZH2O</a>
5.	Buku Panduan Aplikasi Integrasi Si-EKA	  <a href="https://qrco.de/bcZH2k">https://qrco.de/bcZH2k</a>
6.	Kartu Kendali Proses Pembimbingan Aksi Perubahan	  <a href="https://qrco.de/bcZH37">https://qrco.de/bcZH37</a>
7.	Galeri Foto Kegiatan Aksi Perubahan	  <a href="https://qrco.de/bcZH3k">https://qrco.de/bcZH3k</a>

8.	Testimonial	  <a data-bbox="970 584 1302 618" href="https://qrco.de/bcZdOD">https://qrco.de/bcZdOD</a>
9.	Rancangan Aksi Perubahan	  <a data-bbox="970 958 1302 992" href="https://qrco.de/bcaNP3">https://qrco.de/bcaNP3</a>