



**LAPORAN IMPLEMENTASI
AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI**

**OPTIMALISASI TINDAK LANJUT PENGADUAN BERKADAR
PENGAWASAN MELALUI LAYANAN PENGADUAN
TERINTEGRASI PADA INSPEKTORAT KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**

Disusun Oleh:

NAMA : ANDYKA FATRA, S,Sos, M.Si
NIP : 198104062007011002
NDH : 08

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR ANGKATAN IV
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN
TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

**OPTIMALISASI TINDAK LANJUT PENGADUAN BERKADAR
PENGAWASAN MELALUI LAYANAN PENGADUAN
TERINTEGRASI PADA INSPEKTORAT KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**

OLEH:

NAMA : ANDYKA FATRA, S.SOS, M.SI
NIP : 198104062007011002
NDH : 08

Telah Disetujui:

Hari/Tanggal :

Oktober 2024

Coach,

Mentor,

H. SENTOT SUPRIYADI, S.Sos., M.Si.
Widyaiswara Ahli Madya
NIP. 19660921 198901 1 001

H.SYAPARUDIN, S.P., M.SI., CGCAE
Inspektur Kabupaten Oki
NIP.196705151987021003

Mengetahui/Menyetujui,

a.n. Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan
Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial,

TRI HARTATI, SE., M.SI.
Pembina / IV.a
NIP. 197212192006042006

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

**OPTIMALISASI TINDAK LANJUT PENGADUAN BERKADAR
PENGAWASAN MELALUI LAYANAN PENGADUAN
TERINTEGRASI PADA INSPEKTORAT KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**

Oleh:

**NAMA : ANDYKA FATRA, S.Sos., M.Si
NIP : 198104062007011002
NDH : 08**

Telah diuji di depan Penguji

Pada Hari Tanggal Oktober 2024

Penguji,

**Prof. Dr. H. M. EDWAR JULIARTHA, S.Sos., M.M
NIP. 19750707 199703 1 003**

**Mengetahui/Menyetujui,
Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan,**

**Prof. Dr. H. M. EDWAR JULIARTHA, S.Sos., M.M
NIP. 19750707 199703 1 003**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IV Tahun 2024 dengan Judul “Optimalisasi Pelaksanaan Tindak Lanjut **Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui Layanan Pengaduan Terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir**” untuk memenuhi salah satu tugas dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan IV Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Sumatera Selatan.

Penyelesaian penulisan laporan aksi perubahan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dari itu saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Pj.Bupati Ogan Komering Ilir Bapak Ir.Asmar Wijaya, M.Si yang telah mengizinkan untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IV Tahun 2024;
2. Pj.Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Bapak Refly MS, S.Sos, M.Si yang telah memberikan arahan, bimbingan dan semangat dalam penyelesaian aksi perubahan ini;
3. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan Bapak Prof. Dr. H. M. Edwar Juliarta, S.Sos., MM yang telah memfasilitasi Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan IV Tahun 2024;
4. Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir, Bapak H.Syaparudin, S.P, M.Si, CGCAE selaku atasan langsung dan Mentor yang telah memberikan dukungan, menyetujui gagasan perubahan, memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan Rancangan Aksi Perubahan;
5. Bapak H.Sentot Supriyadi, S.Sos, M.Si selaku *Coach*/Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, saran dan masukan serta koreksi dalam penyusunan Rancangan Aksi Perubahan;

6. Para Widyaiswara BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan;
7. Para peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan IV Tahun 2024 yang telah memberikan dukungan dan partisipasi aktif dalam penyusunan laporan rancangan aksi perubahan;
8. Seluruh pegawai pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir terutama tim efektif yang telah banyak membantu pelaksanaan aksi perubahan ini.

Penulis berharap semoga aksi perubahan ini memberikan tambahan nilai dan manfaat bagi penulis dan pembaca nantinya, serta bermanfaat bagi institusi penulis untuk bisa memberikan inovasi terbaru yang baik dan berguna dalam peningkatan pelayanan publik khususnya dalam pengelolaan pengaduan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Rancangan Aksi Perubahan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat berharap kritik dan saran untuk kesempurnaan, semoga Aksi Perubahan ini mampu memberikan kontribusi dan inspirasi baru terhadap pengelolaan pengaduan dan pelaksanaan pemeriksaan dengan tujuan tertentu (PDTT) di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir. Semoga Allah SWT memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin

Palembang, Oktober 2024

Penulis,

Andyka Fatra, S.Sos, M.Si
NIP. 198104062007011002
NDH.08

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembaran Persetujuan	ii
Lembaran Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Ringkasan Eksekutif	ix
BAB I. Rancangan Aksi Perubahan	1
A. Pendahuluan	1
1. Latar Belakang	1
1. Gambaran Umum	1
2. Kondisi Saat ini	4
3. Kondisi Yang diharapkan	6
4. Permasalahan atau Kendala yang dihadapi	7
2. Tujuan	8
3. Manfaat	9
4. Ruang Lingkup	15
B. Analisis Masalah	16
1. Profil Kinerja Organisasi	16
2. Analisis Masalah Kinerja Organisasi	23
C. Strategi Pemecahan Masalah	33
1. Trobosan Inovasi	33
2. Milestone Kegiatan	34

3.Sumber Daya	42
4.Manajemen Resiko	55
5.Strategi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan	60
D.Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan&Renstra Pengembangan Potensi Diri	62
 BAB II. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN.....	73
A. Membangun Integritas dan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	73
B. Pengelolaan Budaya Kerja	75
C. Membangun Jejaring dan Kolaborasi	78
D. Strategi Pengembangan Kompetensi	85
 BAB III. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	87
A.Capaian dan Bukti Perbaikan Kinerja Organisasi	87
B. Manfaat Aksi Perubahan	101
C. Implementasi Pengembangan Kompetensi Aksi Perubahan	102
 BAB IV. KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN	103
BAB V. DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN	108
BAB VI. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	111
BAB VII. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI	113
BAB VIII. PENUTUP	116
A.Kesimpulan	116
B.Rekomendasi	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Ogan Komering Ilir	1
Tabel 1.2.	Pembagian pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan tidak berkadar pengawasan	3
Tabel 1.3.	Analisa Efisiensi Aksi Perubahan dalam rangka Tindak Lanjut penanganan pengaduan.	12
Tabel 1.4.	Metode Pertanyaan 5W+1H Rencana Aksi Perubahan	13
Tabel 1.5.	Pegawai ASN Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir berdasarkan Jabatan Tahun 2024	15
Tabel 1.6.	Pegawai Non ASN Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir berdasarkan Jabatan Tahun 2024	18
Tabel 1.7	Analisis Urgency, Seriousness, Growth terkait isu strategis pada Irban Investigasi.	21
Tabel 1.8	Analisis lanjutan hasil USG dengan Metode Astrid	24
Tabel 1.9	Daftar Tindak Lanjut Laporan Pengaduan Agustus s.d Desember 2023.	26
Tabel 1.10	Daftar Tindak Lanjut Laporan Pengaduan Januari s.d Juni 2024	26
Tabel 1.11	Analisis Fishbone penyebab masalah dan alternatif Solusi/ Pemecahan Masalah	28
Tabel 1.12	Milestone/Tahapan Kegiatan jangka Pendek dari tanggal 08 Agustus 2024 s.d 06 Oktober 2024 (Off campus)	34
Tabel 1.13	Milestone/Tahapan Kegiatan jangka menengah (Agustus 2024 s.d Januari 2025)	36
Tabel 1.14	Milestone/Tahapan Kegiatan jangka Panjang (1 s.d 2 tahun)	37
Tabel 1.15	Jadwal kegiatan rancangan aksi perubahan pada jangka pendek	39
Tabel 1.16	Peranan, Hubungan, Kepentingan, Tingkat Pengaruh dan Peranan yang diharapkan dari Stakeholder Internal	40
Tabel 1.17	Peranan, Hubungan, Kepentingan, Tingkat Pengaruh dan Peranan yang diharapkan dari Stakeholder Eksternal	43
Tabel 1.18	Pengaruh Stakeholders pada aksi perubahan.	47

Tabel 1.19 Analisis Manajemen Penganggaran dan Analisis Pelaksanaan Manajemen Risiko Terhadap Gagasan Kreatif yang akan dilakukan Tahap Jangka Pendek	54
Tabel 1.20 Analisis Manajemen Penganggaran dan Analisis Pelaksanaan Manajemen Risiko Terhadap Gagasan Kreatif yang akan dilakukan Tahap Jangka Menengah	55
Tabel 1.21 Analisis Manajemen Penganggaran dan Analisis Pelaksanaan Manajemen Risiko Terhadap Gagasan Kreatif yang akan dilakukan Tahap Jangka Panjang	56
Tabel 1.22 Analisis Kompetensi dan cara pengembangan kompetensi bagi pihak yang terdampak pada aksi perubahan	59
Tabel 1.22 Pemetaan atas sikap perilaku kepemimpinan.....	62
Tabel 1.23 Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Diri	72
Tabel 3.1 Capaian Milestone Jangka Pendek.....	87
Tabel 3.2 Capaian Milestone Jangka Menengah	88
Tabel 3.3 Capaian Milestone Jangka Panjang.....	90
Tabel 4.1 Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Mendukung Penyusunan Aksi Perubahan	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Stuktur Oganisasi Inpektorat Kabupaten OKI	22
Gambar 1.2 Diagram Fishbone Penyebab Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan	27
Gambar 1.3 Analisa Quadran digambarkan dalam bagan kedudukan stakeholder	52
Gambar 1.4. TimEfektif	53
Gambar.1.5.Formulir Potensi dari Diri Peserta	66
Gambar.1.6.Rekapitulasi Nilai Kompetensi Diri Peserta dari Peserta	67
Gambar.1.7.Rekapitulasi Potensi Diri Peserta dari Mentor	68
Gambar.1.8.Rekapitulasi Nilai Kompetensi Diri Peserta dari Mentor	69
Gambar.1.9.Rekapitulasi Nilai Gabungan Kompetensi Diri Peserta dari Peserta dan Mentor	70
Gambar.1.10.Rekapitulasi Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta	71
Gambar 2.1 Buku Tamu Digital Inspektorat Kab.OKI	83
Gambar 2.1 Website Pengaduan Inspektorat Kabupaten OKI saat ini	84
Gambar 2.3 Quadran Stakeholder sebelum aksi perubahan jangka pendek	84
Gambar 2.3 Quadran Stakeholder setelah aksi perubahan jangka pendek	85
Gambar 3.1 Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Pj.Bupati Ogan Komering Ilir dan Pj.Sekretaris Daerah Kabupaten Oga Komering Ilir	97
Gambar 3.2 Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Inspektur Kabupaten OKI	97
Gambar 3.3.Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Kepala BPKAD, Kepala Bappeda Kabupaten Ogan Komering Ilir	98
Gambar 3.4. Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Kepala Kesbangpol dan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir	98
Gambar 3.5 Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke BPKP Perwakilan Povinsi Sumsel dan Inspektur Provinsi Sumatera Selatan	99
Gambar 3.6. Koordinasi dan Permintaan Dukungan Kejaksaan Negeri OKI	99
Gambar 3.7. Sosialisasi Kegiatan Aksi Perubahan di Kecamatan Pampangan dan Kecamatan Tanjung Lubuk	100
Gambar 3.8. Kegiatan Peresmian Layanan Pengaduan Terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir Tanggal 04 Oktober 2024	100

RINGKASAN EKSEKUTIF

“Optimalisasi tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan melalui layanan pengaduan terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”

Oleh: Andyka Fatra, S.Sos., M.Si.

Inspektorat sebagai Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) mempunyai peran assurance dan consulting terhadap tata kelola pemerintah, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan manajemen resiko. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, Inspektorat sebagai APIP dan organisasi perangkat daerah berkewajiban mengelola pengaduan baik yang berkadar pengawasan maupun yang tidak berkadar pengawasan.

Tindaklanjut pengaduan berkadar pengawasan dilaksanakan oleh Inspektur Pembantu Investigasi pada Inspektorat Kabupaten OKI sesuai Pernendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan akan lebih optimal apabila didukung oleh bagian penerimaan pengaduan yang kompeten dan prosedural.

Optimalisasi layanan pengaduan yang terintegrasi dengan layanan konsultasi dan edukasi merupakan langkah awal pengelolaan pengaduan yang lebih cepat, tepat dan efektif dan efisien. Dimulai dengan penerimaan layanan untuk verifikasi awal penerima pengaduan dan layanan lainnya sehingga tindaklanjut pengaduan berkadar pengawasan lebih cepat, tepat, memberikan nilai tambah efisiensi waktu dan biaya karena adanya dukungan komunikasi melalui layanan yang disediakan dalam mendapatkan data, dokumen, informasi yang akurat.

Layanan terintegrasi ini juga akan memberikan ruang pelayanan baru bagi stakeholder yang berkaitan pengaduan, untuk dapat berkoordinasi, berkonsultasi serta menambah pengetahuan melalui layanan edukasi dan konsultasi yang terintegrasi dengan layanan pengaduan, meminimalisir pengaduan yang tidak bertanggungjawab, tidak lengkap dan tidak akurat serta meminimalisir konflik pengaduan sekaligus sebagai sarana pencegahan penyimpangan dan pada akhirnya memberikan respon positif terhadap pelayanan tindaklanjut pengaduan.

kunci: Optimalisasi, Layanan, Pengaduan, Terintegrasi

BAB I

RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

1. Gambaran Umum

Luas wilayah Kabupaten Ogan Komering Ilir, berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.1.1-6117 Tahun 2022 tentang Pemberian dan Pemutakhiran Kode, Data Wilayah Administrasi Pemerintahan, dan Pulau tanggal 9 November 2022 adalah 17.071,333 km², terdiri dari 18 Kecamatan, 314 Desa dan 13 Kelurahan dengan unit pelayanan publik milik pemerintah daerah terdiri dari:

Tabel 1.1. Jumlah Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Ogan Komering Ilir

NO	UNIT PELAYANAN PUBLIK	JUMLAH
1.	Rumah Sakit	2 Rumah Sakit
2.	Puskesmas	33 Puskesmas
3.	Sekolah Dasar	456 Sekolah
4.	Sekolah Menengah Pertama	104 Sekolah
5.	Satuan Kerja Perangkat Daerah	35 SKPD
6.	SKPD Kecamatan	18 Kecamatan
7.	Pemerintahan Kelurahan	13 Kelurahan
8.	Pemerintahan Desa	314 Desa

Sumber : Data perhitungan penulis berdasarkan kondisi 2024

Unit pelayanan publik diatas, merupakan wilayah pembinaan dan pengawasan Inspektorat belum termasuk pelayanan publik yang dikelola oleh swasta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang mengamatkan pada pasal 8 bahwa organisasi penyelenggara pelayan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan sekurang-kurangnya meliputi a.pelaksanaan pelayanan; **b.pengelolaan pengaduan masyarakat;** c.pengelolaan informasi; d.Pengawasan internal; e. penyuluhan kepada masyarakat; dan f. pelayanan konsultasi, **secara eksplisit Instansi Pemerintah termasuk Inspektorat wajib mengelola pengaduan.**

Eksistensi Inspektorat Daerah Kabupaten/Kota diatur pada pasal 5 ayat (1) huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, bertujuan untuk membantu Bupati/Walikota dalam menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan sebagai salah satu perangkat daerah.

Perubahan Peraturan Pemerintah tersebut diatas yang menjadi dasar pembentukan Inspektur Pembantu Investigasi/ Inspektur Pembantu Khusus/ Inspektur Pembantu V pada Inspektorat Kabupaten/Kota yang bertugas **melaksanakan pemeriksaan dengan tujuan tertentu (PDTT), yang salah satu tugasnya penanganan/ Tindak Lanjut pengaduan yang berkadar pengawasan.**

Apabila dihubungkan ketentuan dan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah tentang Perangkat Daerah diatas, terlihat dua fungsi dari Inspektorat yaitu

sebagai **(1).Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik; dan (2).Pengawas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah atau yang dikenal dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).**

Sinergisitas pelayanan *assurance & consulting* Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir terkait tata kelola pemerintahan, manajemen resiko dan kontrol kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan belum optimal karena belum adanya layanan pengaduan yang terintegrasi dengan layanan konsultasi dan edukasi.

Terkait hal tersebut diatas dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, mengamanatkan **Inspektorat:**

1. **Sebagai Perangkat Daerah** yang menerima & mengelola **pengaduan yang tidak berkadar Pengawasan** yang pelaksanaan Tindak Lanjutnya oleh **seluruh unit yang ada di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir;**
2. **Sebagai APIP** yang menindaklanjuti **pengaduan yang berkadar Pengawasan** yang pelaksanaan diTindak Lanjutnya dilakukan oleh **Inspektur Pembantu Investigasi** pada Inspektorat Kabupaten OKI;
3. **Sebagai APIP** yang membantu Bupati dalam hal **pembinaan dan pengawasan** penyelenggaraan pemerintahan daerah termasuk pengelolaan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Pengaduan melalui aplikasi layanan SP4N LAPOR <https://www.lapor.go.id/>, ataupun secara langsung diterima oleh Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir melalui

Pejabat Penghubung/ Sekretaris Inspektorat Kabupaten Ogan Komering.

Berikut ini pembagian Tindak Lanjut pengaduan yang berkadar pengawasan dan pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagai berikut:

Tabel 1.2. Pembagian pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan tidak berkadar pengawasan.

Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan
• Keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik • Kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik • Saran perbaikan pelayanan publik	• Penyalahgunaan jabatan/ wewenang • Pelanggaran Administrasi • Korupsi Kolusi Nepotisme • Pelanggaran Disiplin Pegawai
Pelaksananya Kesekretariatan, Inspektur Pembantu Wilayah, Inspektur Pembantu Investigasi dan Pejabat Fungsional.	Pelaksananya Inspektur Pembantu Investigasi dan Timnya.

Sumber : Penulis berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023

2. Kondisi Saat Ini

Inspektur Pembantu (Irban) Investigasi sesuai struktur organisasi sebagai Eselon III.a tidak mempunyai staf/bawahan namun mempunyai tim kerja yang secara jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) masih kekurangan. Tim kerja Irban Investigasi ditetapkan melalui Surat Keputusan Inspektur yang setiap tahunnya berubah jumlah dan personilnya, karena keterbatasan personal di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir pada Tahun 2024 ini tim kerja yang ada di unit kerja Inspektur Pembantu Investigasi, terdiri dari:

1. 2 orang pejabat fungsional pengawas/auditor madya;
2. 4 orang pejabat fungsional pengawas/auditor muda;
3. 2 orang pejabat fungsional pengawas/auditor pertama;

Selanjutnya berdasarkan data sejak penulis dilantik menjadi Irban Investigasi pada Tahun 2023, Pengaduan yang diterima dan yang dapat diTindak Lanjuti dari Agustus s.d Desember 2023 diluar non pengawasan yang telah sesuai ketentuan/kriteria pengaduan berkadar pengawasan yang dapat diTindak Lanjuti 100% sebanyak 134 laporan pengaduan namun penugasan yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kasus tersebut lebih dari 134 kali penugasan.

Kemudian pada Tahun 2024 sampai dengan bulan Juni 2024 Laporan Pengaduan yang masuk sebanyak 51 laporan pengaduan dengan status penyelesaian pengaduan sebanyak 13 kasus dengan penugasan Tindak Lanjut baik itu klarifikasi maupun pemeriksaan sampai dengan tanggal 31 Juni 2024 sebanyak 71 penugasan, yang tidak menutup kemungkinan akan bertambah.

Penugasan ke lapangan untuk Tindak Lanjut pengaduan yang dilakukan lebih jumlah kasus yang masuk dari 134 kali dikarena dokumen pengaduan yang diterima tidak lengkap dan memerlukan dokumen-dokumen tambahan sehingga dampaknya menimbulkan pembiayaan yang cukup tinggi, belum teriefisiensinya biaya dan waktu penyelesaian pengaduan.

Kemudian kondisi pada saat ini pengaduan yang terima langsung oleh Irban Investigasi melalui pejabat penghubung dari pelapor/pengadu/masyarakat tanpa melalui verifikasi sehingga pada saat pelaksanaan mengalami hambatan karena syarat informasi pengaduan belum terpenuhi, sedangkan pengaduan sudah diterima sehingga penanganan pengaduan memerlukan waktu yang lama (kurang efektif dan efisien) dan dampak lainnya yang pada akhirnya dapat membuat kepercayaan publik menurun, diakibatkan prosedur pengelolaan pengaduan yang belum

jelas, belum dilaksanakan sesuai ketentuan dan belum terintegrasinya layanan pengaduan dengan layanan konsultasi dan edukasi.

3. Kondisi Yang Diharapkan

Kondisi yang diinginkan (*future state*) dari elemen organisasi sebagai respon terhadap hasil analisis lingkungan eksternal organisasi, yaitu:

1. Dalam organisasi adanya petugas khusus pelayanan pengaduan yang berkompetensi, paham akan SOP dan Tindak Lanjut pengaduan dan konsultasi terkait pengaduan;
2. Adanya prasarana dan saran pengaduan yang dapat berfungsi dua arah dan sekaligus dapat berfungsi sebagai sarana konsultasi dan edukasi sehingga pelapor/masyarakat dapat menyalurkan pengaduannya dengan mudah, cepat, murah dan tepat, objek pengaduan dapat mendapatkan edukasi untuk perbaikan tatakelolanya;
3. Tindak Lanjut laporan pengaduan dapat terlaksana dengan cepat termasuk hasil dari klarifikasi/pemeriksaan pengaduan dapat segera dilaksanakan dalam rangka perbaikan tata kelola.
4. Terminimalisirnya dan terverifikasinya laporan pengaduan sehingga dampak dari pengaduan dapat terminimalisir;
5. Pengaduan yang terdistribusi ke Irban Investigasi adalah pengaduan yang mempunyai informasi yang lengkap sehingga Tindak Lanjut penanganannya dapat lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya

6. Kegiatan pelayanan dan tata kelola pemerintahan di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir khususnya pengelolaan pengaduan dapat berjalan lebih baik;
7. Bertambahnya sarana peningkatan kinerja pelaksanaan tugas Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Dengan adanya layanan pengaduan terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir, fungsi Inspektorat sebagai Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) dalam hal perannya sebagai *Assurance & consulting* terhadap tata kelola pemerintahan, manajemen resiko dan kontrol terhadap kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dapat lebih maksimal terlaksana.

Memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisi yang ada dan kondisi yang diharapkan perlu dilakukan aksi perubahan berupa **“Penyediaan Layanan Pegaduan Terintegrasi dengan Konsultasi dan Edukasi di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”**.

4. Permasalahan atau Kendala yang dihadapi

Memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisi yang ada dan kondisi yang diharapkan pada intinya terlatak pada layanan pengaduan yang belum terintegrasi dan belum dipahaminya terkait mekanisme pengelolaan dan penanganan pengaduan secara sistimatis, perlu dilakukan aksi perubahan melalui **“Penyediaan Layanan Pegaduan Terintegrasi dengan Konsultasi dan Edukasi di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”**.

2. TUJUAN

Tujuan di susunnya rancangan aksi perubahan ini meliputi 3 (tiga) tujuan yaitu Jangka Panjang, Jangka Menengah dan Jangka Pendek adalah sebagai berikut:

1. **Jangka Panjang**, yang dilakukan 1 s.d 2 tahun bertujuan untuk: **meminimalisir pengaduan yang tidak bertanggungjawab, meningkatkan efisensi waktu dan biaya terkait tindak lanjut pengaduan melalui integrasi layanan pengaduan dengan layanan konsultasi dan edukasi**”, dengan cara:
 - a. Penerbitan NSPK pedoman penanganan pengaduan;
 - b. Penyediaan layanan saspras layanan pengaduan terintegrasi dengan layanan konsultasi dan edukasi;
 - c. Penyediaan layanan pengaduan alternatif yang familiar;
 - d. Pengintegrasian layanan pengaduan SP4N – LAPOR, Layanan Dukcapil, Layanan data ormas, layanan pemerintah lainnya yang berhubungan;
 - e. Penyediaan data dan dokumen dari Stakeholder terkait pengaduan melalui layanan yang tersedia;
 - f. Penyempurnaan layanan pengaduan terintegrasi secara berkelanjutan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. **Jangka menengah**, dilakukan dalam kurun waktu 6 Bulan (bulan Agustus 2024 sampai Februari 2025) dengan sararan:
 - a. Penerbitan SOP Pengelolaan Pengaduan terintegrasi & pengoptimalisasi layanan yang sudah ada.

1. Untuk Organisasi/ Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir:

- a. Teroptimalisasinya tugas dan fungsi Inspektorat Kabupaten Ogan Komering dalam pengelolaan dan Tindak Lanjut pengaduan;
- b. Teroptimalisasinya tugas dan fungsi Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam melakukan fungsi pembinaan dan pengawasan karena dalam Assurance & consulting (memberikan jaminan dan menjadi mitra bagi perangkat daerah, desa, Aparatur di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir) karena sudah terintegrasi dalam layanan pengaduan terintegrasi;
- c. Tersedianya laporan pengaduan yang memenuhi persyaratan dan berkualitas untuk dapat diTindak Lanjuti;
- d. Adanya efisensi waktu dan biaya dalam pengelolaan dan Tindak Lanjut pengaduan;
- e. Terinventarisirnya laporan pengaduan dengan baik untuk pengambilan kebijakan selanjutnya;
- f. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan yang dilakukan;
- g. Memberikan motivasi dan budaya positif dalam bekerja terutama bagi penerima pengaduan/frontline;
- h. Terbaginya tugas dan wewenang penanganan pengaduan menjadi lebih jelas dan teratur sesuai ketentuan perundang-undangan;
- i. Menjadi sarana komunikasi dengan objek pengaduan, SKPD dan ASN terkait dalam hal perbaikan tatakelola dan untuk kelengkapan dokumen pengaduan;
- j. Sebagai sarana peningkatan kinerja organisasi.

2. Untuk Stakeholder (Pengadu, Objek Pengaduan, SKPD, APH dan APIP lainnya) :

- a. Tersedianya layanan konsultasi bagi pengadu dalam hal penyediaan pengaduan yang berkualitas;
- b. Memberikan jaminan kepada pengadu bahwa pengaduan yang disampaikan benar-benar akurat, dapat dipertanggung-jawabkan dan tidak mempunyai dampak hukum;
- c. Pengadu/pelapor/masyarakat dapat menyampaikan pengaduan ke jalur yang tepat, mudah, murah dan cepat dengan berbagai macam alternatif pelayanan;
- d. Pengadu/pelapor/masyarakat dapat dengan mudah memonitoring Tindak Lanjut pengaduan;
- e. Teredukasinya masyarakat, pelapor dan objek pengaduan terutama terkait standar pengaduan berkualitas dan Tindak Lanjut pengaduan;
- f. Menjadi sarana komunikasi bagi masyarakat pengadu/pelapor/ masyarakat dalam hal Tindak Lanjut pengaduan dan hal-hal lainnya terkait pelayanan publik dan tatakelola pemerintahan;
- g. Menjadi sarana konsultasi dan edukasi bagi objek pengaduan dalam hal peningkatan kinerja, evaluasi dan perbaikan tatakelolanya;
- h. Menjadi sarana komunikasi bagi APH dan APIP lainnya dalam hal Tindak Lanjut pelimpahan pengaduan;

3. Untuk Pemerintah Daerah (Bupati Ogan Komering Ilir/Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir/Pengambil kebijakan lainnya):

- a. Menjadi sarana informasi dan bahan dalam hal pengambilan kebijakan pengaduan atau yang berkaitan dengan objek pengaduan;

- b. Memberikan dampak positif terkait pelayanan yang dilakukan pemerintahan daerah;
- c. Meningkatnya kepercayaan dan indeks kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah;
- d. Menjadi sarana penyelamatan/pemulihan asset dan keuangan negara/ daerah;
- e. Menjadi sarana dan bahan perbaikan pelayanan untuk mewujudkan akuntabilitas tata kelola pemerintahan;
- f. Terlaksananya amanat perundang-undangan untuk pengintegrasian layanan pengaduan dengan SP4N Lapor;
- g. Mendukung terwujudnya Visi Kabupaten Ogan Komering Ilir dan Misi yang pertama yaitu mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa;

4. Untuk Project Leader /Inspektur Pembantu Investigasi;

- a. Mempermudah Tindak Lanjut pengaduan dan meningkatnya kinerja project leader dan timnya;
- b. Mempermudah komunikasi dengan pelapor/ pengadu/ masyarakat dan objek terlapor sehingga informasi, data & dokumen dapat relevan, kompeten, cukup dan memadai (rekocuma) serta lebih mudah didapat dan dipenuhi;
- c. Efisiensi biaya dan waktu Tindak Lanjut penanganan pengaduan;
- d. Terminalisirnya pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan dan tidak bertanggungjawab;
- e. Terminalisirnya konflik dengan pelapor/pengadu /masyarakat dan objek terlapor;

- f. Terealisasinya aksi perubahan ditempat kerja sebagai syarat kelulusan mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator Provinsi Sumatera Selatan.
- g. Mempermudah Tindak Lanjut pengaduan dan meningkatnya kinerja project leader dan timnya;
- h. Mempermudah komunikasi dengan pelapor/ pengadu/ masyarakat dan objek terlapor sehingga informasi, data & dokumen dapat relevan, kompeten, cukup dan memadai (rekocuma) serta lebih mudah didapat dan dipenuhi;

5. Untuk nilai efisiensi yang didapat dari aksi perubahan dalam pelaksanaan Tindak Lanjut penanganan pengaduan

Efisiensi secara umum dapat menjadi sarana penyelamatan/ pemulihan asset dan keuangan negara/ daerah yang apabila layanan pengaduan terintegrasi dilaksanakan dan pengaduan dengan cepat dan tepat diTindak Lanjuti, namun secara perhitungan matematika apabila dilihat dari dua sisi yaitu Sisi Penyelenggara dan Sisi Pengguna Layanan penghematan dapat terjadi minimal 50% dari biaya yang digunakan dengan analisa sebagai berikut:

Tabel 1.3 Analisa Efisiensi Aksi Perubahan dalam rangka pelaksanaan Tindak Lanjut penanganan pengaduan.

NO	UNSUR	URAIAN
1.	Inspektorat Kab.OKI	Penghematan biaya pengawasan: - Apabila Informasi Pengaduan tidak lengkap, Tim Pengawas/Pemeriksa melakukan beberapa kali tahapan pengawasan (pemenuhan informasi pengawasan, pemenuhan dokumen pendukung, klarifikasi dan Tindak Lanjut selanjutnya) dengan asumsi

NO	UNSUR	URAIAN
		pelaksanaan tugas minimal 4 orang anggota Tim dengan 3 hari penugasan untuk 4 kali pengawasan (4 orang x 3 hari x 4 kali x Rp150.000,00 = Rp7.200.000,00); - Apabila Informasi pengaduan lengkap, cukup 1 atau 2 kali penugasan (4 orang x 3 hari x 2 kali x Rp150.000,00 = Rp3.600.000,00); - Efisiensinya paling sedikit yang didapatkan Rp3.600.000,00 perkasus atau sekitar 50% apabila layanan pengaduan terintegrasi dilaksanakan; - Perhitungan tersebut diatas diluar biaya transportasi dan akomodasi.
2.	Pelapor/ Pengadu/ Masyarakat	Penghematan biaya pengawasan: - Apabila Informasi Pengaduan tidak lengkap, pelapor/pengadu/Masyarakat dapat beberapa kali datang untuk pemenuhan kelengkapan pengaduan dengan asumsi biaya transport kedatangan untuk penyampaian pengaduan jarak yang paling jauh dengan biaya perairan dan darat (2 kali x Rp500.000,00 =Rp1.000.000,00); - Apabila Informasi pengaduan lengkap atau menggunakan alternatif layanan, cukup 1 kali atau tidak sama sekali datang ke Inspektorat (1 kali x Rp500.000,00 =Rp500.000,00); - Efisiensinya paling sedikit yang didapatkan Rp500.000,00 perkasus atau sekitar 50% apabila layanan pengaduan terintegrasi dilaksanakan; - Apabila menggunakan alternatif layanan pengaduan terintegrasi dapat menekan biaya lebih kurang 75% karena hanya menggunakan kuota internet; - Perhitungan tersebut diatas diluar biaya akomodasi.

4. RUANG LINGKUP

Adapun analisis terhadap ruang Lingkup pelaksanaan aksi perubahan **“Penyediaan Layanan Pegaduan Terintegrasi dengan Konsultasi dan Edukasi di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”** didefinisikan berdasarkan metode analisis 5W + 1H sebagai berikut :

Tabel 1.4. Metode Pertanyaan 5W+1H Rencana Aksi Perubahan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	What ? Apa yang akan dilakukan ?	Penyediaan layanan pengaduan terintegrasi dengan konsultasi dan edukasi.
2.	Who ? Siapa yang melakukan ?	Inspektur Pembantu Investigasi, bekerjasama dengan Sekretaris dan Inspektur Pemantu Wilayah I s.d IV yang melibatkan jabatan fungsional PPUPD dan Auditor.
3.	When ? Kapan dilakukan?	Jangka Pendeknya (2 bulan) mulai Agustus s.d September 2024, Jangka menengahnya (6 bulan) Agustus 2024 s.d Januari 2025 dan Jangka Panjangnya 1 s.d 2 tahun terhitung sejak Agustus 2024 dan akan diadakan monitoring, evaluasi dan perbaikan sesuai dengan ataran dan kondisi.
4.	Where ? Dimana dilakukan ?	Aksi perubahan dilakukan di Kantor Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir.
5.	Why ? Mengapa dilakukan ?	Untuk meminimalisir permasalahan pengaduan, untuk efisiensi waktu dan biaya serta untuk mengoptimalkan pengelolaan pengaduan.
6.	How ? Bagaimana melakukannya?	Pelaksanaan dilakukan dengan menyusun SOP, Pedoman penyediaan layanan pengaduan yang terintegrasi dengan konsultasi dan edukasi, penyediaan sarana pengaduan terintegrasi dan optimalisasi sumber daya manusia dan wewenang yang dimiliki dan layanan yang tersedia bekerjasama dengan SKPD terkait, APH & APIP lainnya

Sumber: Teori Komunikasi Harold Laswel 1984 yang diolah penulis

B. ANALISIS MASALAH

1. PROFIL KINERJA ORGANISASI

1. Profil Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir

Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir merupakan salah satu perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam pembinaan dan pengawasan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh Perangkat Daerah. Inspektorat sebagai Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) mempunyai peran sebagai *Assurance & consulting* terhadap tata kelola pemerintahan, manajemen resiko dan kontrol terhadap kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

Eksistensi Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir diatur lagi pada pasal 5 Ayat (1) huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas serta Tata Kerja pada Inspektorat Daerah Kabupaten sebagaimana diubah menjadi Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 62 Tahun 2019 dengan susunan organisasi terdiri dari:

- 1) Inspektur
- 2) Sekretariat, terdiri dari:
 - a) Subbag Perencanaan
 - b) Subbag Evaluasi dan Pelaporan
 - c) Subbag Administrasi dan Umum

- 3) Inspektur Pembantu terdiri dari :
 - a) Inspektur Pembantu Wilayah I
 - b) Inspektur Pembantu Wilayah II
 - c) Inspektur Pembantu Wilayah I
 - d) Inspektur Pembantu Wilayah II
 - e) Inspektur Pembantu Investigasi
- 4) Jabatan fungsional terdiri dari :
 - a) Pejabat Pengawas Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD)
 - b) Auditor

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Inspektorat Daerah, Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia sebanyak 57 (lima puluh tujuh) pegawai ASN dan 26 (Dua puluh enam) Pegawai Non ASN terdiri dari:

Tabel 1.5 Pegawai ASN Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir berdasarkan Jabatan Tahun 2024

NO		NAMA	JABATAN	KETERANGAN (Gol/Jenis Kelamin/Status Jabatan)
A.		JABATAN STRUKTURAL		
1	1	H. Syaparudin, SP, M.Si.,CGCAE	Inspektur	IV.b/Laki-Laki/Defenitif
2	2	Darmadi, SP, M.Si	Sekretaris	IV.a/Laki-Laki/Defenitif
3	3	Levina Afriliana, S.STP, M.Si	Inspektur Pembantu Wilayah I	IV.a/Perempuan/Plh
4	4	Fransiscus H.M Ambarita, SE	Inspektur Pembantu Wilayah II	IV.b/Laki-Laki/Defenitif
5	5	Edy Haryanto, SE, MM	Inspektur Pembantu Wilayah III	IV.b/Laki-Laki/Defenitif
6	6	Dian Yuti Rolanda, S.STP, MM	Inspektur Pembantu Wilayah IV	IV.a/Perempuan/Defenitif
7	7	Andyka Fatra, S.Sos, M.Si	Inspektur Pembantu Bidang Investigasi	IV.a/Laki-Laki/Defenitif

NO		NAMA	JABATAN	KETERANGAN (Gol/Jenis Kelamin/Status Jabatan)
8	8	Inke Mari, S.K.M	Kasubbag Administrasi dan Umum	III.d/Perempuan/Defenitif
9	9	Amari Arie, SE	Kasubbag Perencanaan	III.d/Laki-Laki/Defenitif
10	10	Septri Diyanti, S.ST.,M.Kes	Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan	III.d/Perempuan/Defenitif
B.		JABATAN FUNGSIONAL AUDITOR		
11	1	H. Bungsu Anas, S.IP, MM	Auditor Madya	IV.c/Laki-Laki/Defenitif
12	2	Orin Iswandi, S.Sos, M.Si	Auditor Madya	IV.b/Laki-Laki/Defenitif
13	3	Levina Afriliana, S.STP, M.Si	Auditor Madya	IV.a/Perempuan/Defenitif
14	4	Adam, SE, M.Si	Auditor Muda	III.d/Laki-Laki/Defenitif
15	5	Luly Rahayu, SH, MH	Auditor Muda	III.d/Perempuan/Defenitif
16	6	Nanda Pratama, SH, M.M	Auditor Muda	III.d/Laki-Laki/Defenitif
17	7	Singa Nusantara, SE	Auditor Muda	III.d/Laki-Laki/Defenitif
18	8	Rendico Permana, SH, MH	Auditor Muda	III.d/Laki-Laki/Defenitif
19	9	Wulandari Nurnaningsih, SH	Auditor Muda	III.d/Perempuan/Defenitif
20	10	Hansen Handiko, ST	Auditor Muda	III.d/Laki-Laki/Defenitif
21	11	Kristop, S.IP	Auditor Muda	III.c/Laki-Laki/Defenitif
22	12	Ari Tri Anggulasi, SE, MM	Auditor Muda	III.b/Perempuan/Defenitif
23	13	Dewi Yuniarti, SE	Auditor Muda	III.b/Perempuan/Defenitif
24	14	Abdul Hamid Indra Putra, SE., MM	Auditor Pertama	III.d/Laki-Laki/Defenitif
25	15	Juliadi, SE, M.Si	Auditor Pertama	III.b/Laki-Laki/Defenitif
26	16	Iswadi, SE, M.Pd	Auditor Pertama	III.b/Laki-Laki/Defenitif
27	17	Licat Patra Jaya, S.Kom	Auditor Pertama	III.a/Laki-Laki/Defenitif
28	18	Yullyani Utami Putri, S.T.	Auditor Pertama	III.a/Perempuan/Defenitif
29	19	Ardi Kurniawan, S.T.	Auditor Pertama	III.a/Laki-Laki/Defenitif

NO		NAMA	JABATAN	KETERANGAN (Gol/Jenis Kelamin/Status Jabatan)
30	20	Yutika, S.T.	Auditor Pertama	III.a/Perempuan/ Defenitif
31	21	Yessi Eka Pratiwi, S.T.	Auditor Pertama	III.a/Perempuan/ Defenitif
32	22	Litra Yuvita, S.T.	Auditor Pertama	III.a/Perempuan/ Defenitif
33	23	Farida, A.MKL	Auditor Terampil	III.b/Perempuan/ Defenitif
C.		JABATAN FUNGSIONAL PPUPD		
34	1	Hajar, S.Sos, M.Si	PPUPD Madya	IV.c/Laki-Laki/ Defenitif
35	2	H. Z. Aripnani, S.Pd, M.Si	PPUPD Madya	IV.c/Laki-Laki/ Defenitif
36	3	Hermayani, SKM., M.Kes	PPUPD Madya	IV.b/Perempuan/ Defenitif
37	4	Yulianriani, SKM	PPUPD Madya	IV.b/Perempuan/ Defenitif
38	5	Adi Candra, ST	PPUPD Muda	III.d/Laki-Laki/ Defenitif
39	6	Kurnia Hawati, SE	PPUPD Muda	III.d/Perempuan/ Defenitif
40	7	Ibrahim, SE	PPUPD Muda	III.d/Laki-Laki/ Defenitif
41	8	Indra Gunawan, S.Pi., M.H	PPUPD Muda	III.d/Laki-Laki/ Defenitif
42	9	Dharfriharty Idhiarny, ST	PPUPD Muda	III.d/Perempuan/ Defenitif
43	10	Sumarlin, S.T., M.Pd	PPUPD Muda	III.d/Laki-Laki/ Defenitif
44	11	Obriyansyah, SS	PPUPD Pertama	III.c/Laki-Laki/ Defenitif
45	12	Rian Hidayat, SE	PPUPD Pertama	III.a/Laki-Laki/ Defenitif
46	13	Putri Mediana, S.I.P.	PPUPD Pertama	III.a/Perempuan/ Defenitif
47	14	Dwi Atmaja Bagus Rahmanto, S.I.P.	PPUPD Pertama	III.a/Laki-Laki/ Defenitif
48	15	Muhamad Reza Farizky, S.I.P.	PPUPD Pertama	III.a/Laki-Laki/ Defenitif
49	16	Digo Pratama, S.A.P	PPUPD Pertama	III.a/Laki-Laki/ Defenitif
50	17	M.Reza Mahendra, S.Tr.IP	PPUPD Pertama	III.a/Laki-Laki/ Defenitif
C.		JABATAN FUNGSIONAL UMUM		
51	1	Isweldi, SH.,M.Si	Analisis Monitoring Evaluasi dan Pelaporan	IV.b/Laki-Laki/ Defenitif

NO		NAMA	JABATAN	KETERANGAN (Gol/Jenis Kelamin/Status Jabatan)
52	2	Yusuf Hendra, S.STP	Analisis Rencana Program dan Kegiatan	IV.a/Laki-Laki/Defenitif
53	3	Hasmi Okdioka, S.Ak	Bendahara	III.a/Laki-Laki/Defenitif
54	4	Eka Verolisa, S.Sos	Analisis Kinerja	III.c/Perempuan/Defenitif
55	5	Muhammad Denin, SE	Pengelola Bahan Perencanaan	III.d/Laki-Laki/Defenitif
56	6	Ami Tri Angsana, Am.Keb	Pengelola Kepegawaian	III.b/Perempuan/Defenitif
57	7	Triani Oktaria, A. Md	Arsiparis Terampil	VII/Perempuan/PPPK
58	8	Idawati, A. Md	Pranata Komputer Terampil	VII/Perempuan/PPPK

Sumber Data: Inspektorat Kabupaten OKI periode September 2024

Tabel 1.6 Pegawai Non ASN Inspektorat Daerah Kabupaten OKI Menurut Jenis Kelamin dan Golongan Tahun 2024

Unit	Pria	Wanita	Jumlah
Kesekretariatan	9	8	17
Bidang Irban Wilayah I	-	1	1
Bidang Irban Wilayah II	-	1	1
Bidang Irban Wilayah III	1	-	1
Bidang Irban Wilayah IV	-	3	3
Bidang Irban Keinvestigasi	2	2	4

Sumber Data: Inspektorat Kabupaten OKI periode September 2024

Irban Investigasi sesuai struktur organisasi sebagai Eselon III.a tidak mempunyai staf/bawahan namun mempunyai tim kerja yang secara jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) masih kekurangan. Tim kerja Irban Investigasi ditetapkan melalui Surat Keputusan Inspektur yang setiap tahunnya berubah jumlah dan personilnya, karena keterbatasan personal di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir pada Tahun 2024 sesuai dengan

Surat Keputusan Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor: 800/03/KEP/ITKAB/2024 Tanggal 02 Januari 2024 tentang Pembagian Wilayah Pengawasan dan Penetapan Jabatan Fungsional Auditor dan PPUPD Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir, tim kerja yang ada di unit kerja Irban Investigasi, terdiri dari 5 orang Auditor dan 3 orang PPUPD meliputi:

- a) 2 orang pejabat fungsional pengawas/auditor madya;
- b) 4 orang pejabat fungsional pengawas/auditor muda;
- c) 2 orang pejabat fungsional pengawas/auditor pertama;

2. Tugas, Fungsi & Struktur Organisasi

Visi Pembangunan Jangka menengah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir tahun 2019-2024 yang hendak dicapai dalam tahapan pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah **“Terwujudnya Masyarakat Ogan Komering Ilir yang lebih Maju, Mandiri, Sejahtera berlandaskan Iman dan Taqwa”**. Dari penjabaran visi tersebut maka Inspektorat Daerah untuk lima tahun kedepan diharapkan akan mampu mewujudkan peningkatan kualitas aparatur dan kelembagaan pemerintahan sehingga mampu memberikan pelayanan prima, dengan prinsip transparan, dan akuntabel.

Untuk mencapai Visi Kabupaten Ogan Komering Ilir tahun 2019-2024 “Terwujudnya Masyarakat Ogan Komering Ilir yang lebih Maju, Mandiri, Sejahtera berlandaskan Iman dan Taqwa”, maka dirumuskan 6 misi pembangunan sebagai berikut :

1. **Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa;**
2. Melanjutkan pembangunan infrastruktur , sarana dan prasarana;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan Kesehatan;
4. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi;
5. Mewujudkan penataan ruang yang ramah lingkungan;

6. Menciptakan kehidupan sosial-budaya masyarakat yang relegius, tertib, aman dan nyaman.

Berdasarkan visi, misi, dan tugas dan fungsi pelayanan, maka Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir mempunyai peran dalam mewujudkan visi di atas melalui misi ke satu, **“Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa”**.

Tata kelola pemerintahan yang baik berarti tata kelola pemerintahan yang mencerminkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan partisipatif salah satunya dalam hal pengelolaan pengaduan.

Peran Inspektorat Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Paragraf 3 Pembinaan dan Pengawasan oleh Kepala Daerah, dari pasal 17 sampai dengan pasal 19 menyebutkan bahwa Pembinaan dan Pengawasan oleh Kepala Daerah dibantu oleh Inspektorat Daerah yang dilaksanakan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pengorganisasian, pelaksanaan, pelaporan, evaluasi, dan pertanggungjawaban penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

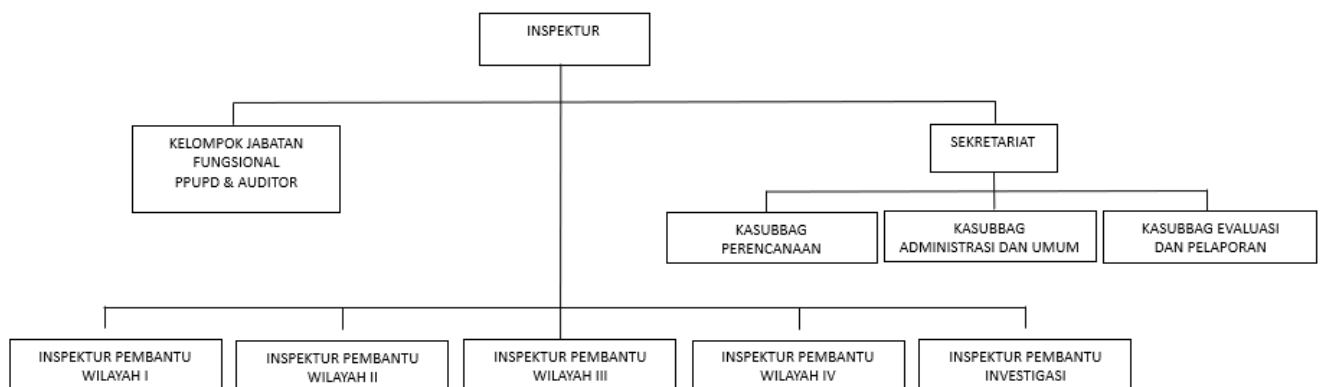
Selanjutnya secara khusus Inspektur Pembantu Investigasi bertugas membantu Inspektur **melaksanakan tugas pemeriksaan dengan tujuan tertentu (PDTT)** yang diatur lebih lanjut dengan Keputusan Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir, meliputi **Pengkoordinasian dan Pengkoordiniran Tugas** untuk:

1. Pelaksanaan Audit Ketaatan;
2. Pelaksanaan Probitiy Audit;

3. **Penanganan Pengaduan (Klarifikasi, Investigasi & Penghitungan Kerugian Keuangan Negara/Daerah);**
4. Kopsurgah (KooRdinasi, Supervisi dan Pencegahan)/MCP (Monitoring Center of Prevention) Korupsi;
5. Pelaksanaan UPG (Unit Pengendalian Gratifikasi);
6. Kelompok Kerja Yustisi pada Satuan Petugas - Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saberpungli).

Adapun Struktur Organisasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagaimana gambar bagan struktur di bawah ini:

Gambar 1.1. Bagan Stuktur Organisasi Inpektorat Kabupaten OKI.



2. ANALISIS MASALAH KINERJA ORGANISASI

1. DIAGNOSA PERMASALAHAN ORGANISASI

Hasil diagnosa isu/permasalahan yang ada pada unit kerja Inspektur Pembantu Investigasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir, dengan menggunakan Tabel Analisis Urgency, Seriousness, Growth (USG) sebagai berikut:

Tabel 1.7 *Analisis Urgency, Seriousness, Growth terkait isu strategis pada Irban Investigasi.*

No.	ISU / MASALAH	METODE USG			TO TAL	PE RING KAT
		U	S	G		
1.	Belum Proaktifnya SKPD dalam kegiatan probity audit ke Inspektorat.	3	3	2	08	8
2.	Masih belum optimalnya pelaksanaan ketaatan terhadap NSPK dan SPM oleh SKPD terkait.	4	4	4	12	4
3.	Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan.	5	5	5	15	1
4.	Belum adanya monitoring terkait Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Non Pengawasan.	4	5	5	14	2
5.	Belum optimalnya kegiatan Pencegahan dan penindakan Sapu Bersih Pungutan Liar secara terpadu	3	4	4	11	5
6.	Masih lambatnya kegiatan untuk pencegahan korupsi yang dilakukan oleh SKPD terkait	4	4	5	13	3
7.	Masih kurangnya kesadaran PNS untuk melaporkan setiap pemberian/gratifikasi yang diterimanya ke UPG.	3	4	3	11	6
8.	Belum optimalnya pemanfaatan pengaduan ke SP4N-Lapor.	3	3	3	09	7

Keterangan :

Berdasarkan Skala Likert 1-5

5 = Sangat Besar 2 = Kecil

4 = Besar

1 = Sangat Kecil

3 = Sedang

Dari hasil analisis table Metode Urgency, Seriousness, Growth (USG) di atas, maka diperoleh Isu/ Masalah yang menjadi isu prioritas untuk ditangani, yaitu **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”** dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Urgency (U)/Mendesak

- a. Merupakan substansi pada pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan Masyarakat;

- b. Merupakan bagian dari Indikator Kinerja Organisasi;
- c. Dapat menimbulkan konflik kepentingan;
- d. Dapat menurunkan kualitas pelayanan publik;
- e. Dapat menurunkan citra organisasi/pemerintah daerah;

2. Seriousness (S)/Serius

- a. Dapat mengakibatkan akuntabilitas kinerja menjadi rendah;
- b. Dapat menimbulkan potensi kerugian negara/daerah, berkurangnya nilai asset;
- c. Dapat menjadi bahan perhatian bagi Aparat Penegak Hukum (APH), Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan bahkan dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK);

3. Growth (G)/Berkembang dan meluas dampaknya

- a. Akan semakin bertambahnya potensi kerugian negara/daerah;
- b. Semakin sulitnya pengendalian dampak dan resiko hukum bagi aparatur/SKPD/ Desa yang menjadi objek pengaduan.

Berdasarkan Analisis Lingkungan Eksternal bahwa **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”**, disebabkan permasalahan yang terjadi pada unit kerja Irban Investigasi, diantaranya yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM)
 1. Belum adanya petugas khusus penerima laporan pengaduan di Inspektorat;
 2. Kurangnya pemahaman unit kerja terkait prosedur pengawasan dan pengelolaan pengaduan.
- b. Sarana Prasarana
 1. Belum adanya ruangan khusus dan layanan khusus terkait penerimaan pengaduan, konsultasi pengaduan & edukasi;
 2. Belum optimalnya penggunaan sarana layanan pengaduan oleh masyarakat, pelapor (masih lebih sering menggunakan saluran sosial media yang tidak resmi)
- c. Pelaksanaan Tugas
 1. Masih banyaknya laporan pengaduan yang mempunyai unsur kepentingan pribadi pelapor yang apabila ditolak menimbulkan konflik;
 2. **Belum optimal/maksimalnya pengelolaan pengaduan;**
 3. Belum lengkapnya dokumen dan/atau informasi pengaduan serta tidak memenuhi kriteria pengaduan
 4. Belum maksimalnya penerapan standar penanganan pengaduan dan belum adanya integrasi penanganan pengaduan.

Dari 8 penyebab masalah tersebut dilanjutkan dianalisa dengan **model ASTRID (Aktual, Spesifik, Transformasi, Relevan, Inovatif, Dapat Dilaksanakan)**, dengan nilai sebagai berikut:

Tabel 1.8 Analisis lanjutan hasil USG dengan Metode Astrid.

NO	MASALAH	ISU STRATEGIS						JML (100)	RNK
		A (15)	S (10)	T (15)	R (15)	I (20)	D (30)		
1.	Belum adanya petugas khusus penerima laporan pengaduan.	10	10	12	12	20	22	85	6
2.	Kurangnya pemahaman prosedur pengawasan dan pengelolaan pengaduan.	10	10	12	12	20	27	87	5
3.	Belum adanya ruangan dan layanan khusus pengaduan yang terintegrasi dengan konsultasi & edukasi.	10	10	15	12	20	30	92	2
4.	Belum optimalnya penggunaan sarana layanan pengaduan	10	10	12	12	20	30	90	3
5.	Masih adanya aporan pengaduan berunsur kepentingan .	10	10	10	10	20	20	80	8
6.	Belum optimal/ maksimalnya pengelolaan pengaduan.	15	10	15	15	20	30	100	1
7.	Belum lengkapnya dokumen dan / atau informasi pengaduan	10	10	12	11	20	22	85	7
8.	Belum maksimalnya penerapan standar penganggaran pengaduan	10	10	10	12	20	27	87	4

Berdasarkan analisa lanjutan diatas penyebab **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”** dikarenakan **“Belum optimal/ maksimalnya pengelolaan pengaduan”** yang merupakan prioritas/isu strategis yang harus ditangani.

Selanjutnya berdasarkan data yang ada terkait pengaduan berkadar pengawasan yang diterima dan yang dapat diTindak Lanjuti Periode Agustus s.d Desember 2023 dan Periode Januari s.d Juni 2024 karena telah sesuai ketentuan/kriteria pengaduan yang dapat diTindak Lanjuti, yaitu:

Tabel 1.9 Daftar Tindak Lanjut Laporan Pengaduan periode Agustus sampai dengan Desember 2023.

No	Uraian	Jumlah Laporan Pengaduan & Tindak Lanjut		
		Agustus s.d Desember 2023		
		Lapdu	TL	Persentase
(1)	Lapdu Langsung ke Inspektorat	24	24	100%
(2)	Lapdu Limpahan APH/APIP/lainnya	104	104	100%
(3)	Lapdu Disiplin/Kepegawaian	6	6	100%
	Jumlah	134	134	100%

Sumber Data: Unit Investigasi - Inspektorat Kabupaten OKI Tahun 2023

Tabel 1.10 Daftar Tindak Lanjut Laporan Pengaduan periode Januari s.d Juni 2024.

No	Bulan	Jumlah Laporan Pengaduan & Tindak Lanjut		
		Januari s.d Juni 2024		
		Laporan Pengaduan	Pelaksanaan Klarifikasi/ Pemeriksaan	Kasus yang selesai
(1)	Januari 2024	12	12	4
(2)	Februari 2024	14	14	8
(3)	Maret 2024	14	14	1
(4)	April 2024	2	2	0
(5)	Mei 2024	6	6	0
(6)	Juni 2024	4	4	0
	Jumlah	51	51	13

Sumber Data: Unit Investigasi - Inspektorat Kabupaten OKI Tahun 2024

Tindak Lanjut untuk kelengkapan informasi, kelengkapan dokumen/data pendukung, klarifikasi dan pemeriksaan laporan pengaduan pada Periode Agustus s.d Desember 2024 diatas lebih dari 134 kali penugasan ke lapangan.

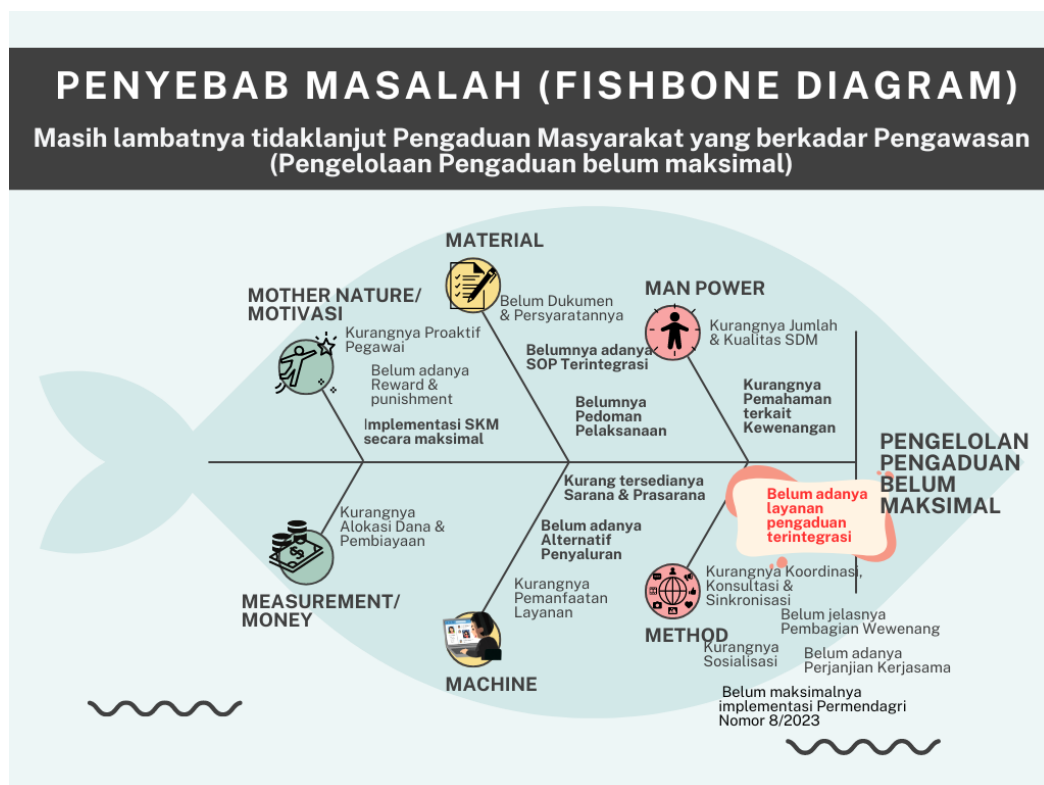
Selanjutnya untuk Periode Januari s.d 31 Juni 2024 untuk Tindak Lanjut 51 kasus lebih dari 71 penugasan kelapangan dengan output/hasil pengawasan sebanyak 13 kasus yang terselesaikan.

Tindak Lanjut pengaduan tersebut dapat dikategorikan belum optimal/belum efektif dari segi waktu maupun biaya, hal ini disebabkan karena berkas pengaduan yang diterima tidak lengkap dan belum sesuai standar pengaduan yang disebabkan “Belum optimal/ maksimalnya pengelolaan pengaduan.

2. IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

Hasil dari pemilihan Isu/ masalah yang akan diprioritaskan untuk diselesaikan berdasarkan hasil analisa USG yaitu **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”**. karena **“Pengelolaan pengaduan belum optimal/maksimal”** dianalisa kembali untuk mencari faktor-faktor penyebab dari isu/permasalahan tersebut melalui metode analisis FISHBONE.

Gambar 1.2 Diagram Fishbone Penyebab Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan



Berdasarkan diagram fishbone tersebut di atas, terlihat bahwa penyebab utama yaitu **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”**. karena **“Pengelolaan pengaduan belum optimal”** disebabkan **“Belum adanya layanan pengaduan terintegrasi”** yang mempunyai hubungan dengan seluruh lini aspek masalah.

Selanjutnya analisa fishbone penyebab masalah dan alternatif Solusi/pemecahan sebagaimana table tersebut dibawah ini:

Tabel 1.11 Analisis Fishbone penyebab masalah dan alternatif Solusi/ Pemecahan Masalah

NO	KATAGORI 6 M	MASALAH	ALTERNATIF/SOLUSI
1.	Man/ Personal	- Kurangnya Jumlah dan Kualitas SDM - Kurangnya pemahaman atas kewenangan dalam pengelola pengaduan.	- Memberdayakan Tenagadari Irban lain. - Melakukan sosialisasi & bimbingan teknis.
2.	Measureme nt/ Money/ Pembiayaan	- Belum ada alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasana pengaduan yang terintegrasi dengan kegiatan konsultasi dan edukasi.	- Menyusun alokasi perencanaan dan penganggaran disampaikan kepada Sub Bagian Perencanaan;
3.	Material/ Alat & Dokumen	- Belum lengkapnya syarat dan dokumen pengaduan pada saat diterima oleh Sekretariat karena petugas, pengadu/ masyarakat belum paham terkait prosedur & syarat pengaduan. - Belum adanya SOP Penanganan Pengaduan yang terintegrasi - Belum adanya Pedoman Petunjuk Penanganan Pengaduan	- Membuat tim khusus konsultasi dan edukasi dari Irban investigasi untuk membantu petugas sekretariat; - Melakukan koordinasi dan dan konsultasi terkait SOP dan Buku Pedoman kepada pihak yang kompeten.

NO	KATAGORI 6 M	MASALAH	ALTERNATIF/SOLUSI
4.	Methode/ Mekanisme/ Cara	- Belum ada layanan pengaduan yang terintegrasi dengan layanan konsultasi dan edukasi - Kurang Koordinasi dan sinkronisasi. - Belum diaturnya pembagian wewenang secara tepat & jelas - Belum adanya Perjanjian Kejasama dengan stakeholder terkait pengaduan. - Kurangnya sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan; - Belum maksimalnya implementasi Permendagri Nomor 8/2023;	- Mengkoordinasikan penyediaan sarana & prasarana pengaduan terintegrasi - Melakukan pemetaan penanganan pengaduan bersama sekretariat dan Irban Wilayah lainnya; - Memfasilitasi penerbitan Surat Keputusan terkait wewenang penanganan pengaduan - Membentuk Tim Kerja dan pembagian tugas. - Membuat Perjanjian Kerjasama - Melakukan Sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan. - Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan.
5.	Machine/ Prasarana & Media	- Kurangnya tersedianya sarana dan Prasarana; - Belum adanya alternatif penyaluran pengaduan yang tepat; - Pemanfaatan sarana pengaduan yang ada belum maksimal.	- Mengkoordinasikan penyediaan sarana & prasarana pengaduan terintegrasi. - Membuat saluran pengaduan dan mempublikasikannya. - Mensosialisasikan penggunaan SP4N-Lapor.
6.	Mother Nature/ Motivasi/ Kemauan/Ke inginan	- Kurang Proaktif Pegawai terkait motivasi untuk melaksanakan tugas penanganan pengaduan. - Belum ada reward & punishment - Belum optimalnya sarana survei kepuasan masyarakat	- Menyediakan sarana survei kepuasan masyarakat. - Mengkoordinasikan pola Kerja berbasis Kinerja yang berpedoman pada SOP dan Pedoman yang telah disusun serta regulasi yang ada - Mengkoordinasikan sistem Reward dan Punishment bagi para pegawai

3. DAMPAK PERMASALAHAN

Setelah dianalisa faktor penyebab **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”**. karena **“Pengelolaan pengaduan belum optimal”** yang disebabkan **“Belum adanya layanan pengaduan terintegrasi”** jika tidak segera diatasi dengan aksi perubahan akan berdampak pada:

1. Akan menurunkan citra unit kerja/organisasi/pemerintah daerah dalam hal pengelolaan pengaduan;
2. Akan menurunkan kepercayaan publik terhadap unit kerja/organisasi/pemerintah daerah;
3. Akan lambatnya perbaiki kinerja dan permasalahan di objek pengaduan;
4. Akan timbulnya konflik antara pengadu/masyarakat, objek pengaduan dan pihak APIP;
5. Akan terus bertambahnya biaya penanganan pengaduan;
6. Akan berpotensi berkurang atau hilangnya barang bukti dan dokumen terkait pengaduan;
7. Akan bertambahnya potensi kerugian negara/daerah.

Memperhatikan Methode Analisa Masalah dan Dampak yang terjadi dapat diambil Kesimpulan bahwa:

1. Permasalahan **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”** dikarenakan **“Belum optimal/ maksimalnya pengelolaan pengaduan”**;
2. **“Pengelolaan pengaduan belum optimal/maksimal”** disebabkan **“Belum adanya layanan pengaduan terintegrasi”** yang mempunyai hubungan dengan seluruh lini aspek masalah.

3. Berdasarkan masalah penyebab dan rencana solusi maka diangkat judul Rancangan Aksi Perubahan dengan judul **“Optimalisasi Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui Layanan Pengaduan Terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”**;
4. Pengangkatan Rencana/Rancangan Aksi Perubahan dengan pertimbangan rencana/perencanaan yang akan dilaksanakan telah **SMARTER** (Spesific / Spesifik, Measurable/Terukur, Achievable / Dapat dicapai, Relevant / Sesuai, Time-Bound / Mempunyai batas waktu, Evaluate / Dapat dievaluasi, Rejust / Dapat diatur kembali)

C. STRATEGI PEMECAHAN MASALAH

1. TROBOSAN INOVASI

Inovasi merupakan upaya mengubah ide kreatif menjadi produk atau metode kerja, mengandung unsur kebaharuan, kebermanfaatan, keberkelanjutan, mudah dievaluasi serta dapat kompatibel dengan sistem/metode lain yang dapat berupa program, gerakan, metode, atau strategi, mengubah permasalahan **“Masih lambatnya tidaklanjut Pengaduan Masyarakat yang berkadar Pengawasan”**. karena **“Pengelolaan pengaduan belum optimal”** yang disebabkan **“Belum adanya layanan pengaduan terintegrasi”** dengan **“Penyediaan Layanan Pengaduan Terintegrasi dengan konsultasi dan edukasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”** yang dapat menjadi solusi untuk menjawab semua penyebab masalah tersebut.

Dalam rangka mewujudkan keefektifan dan Keefisienan Tindak Lanjut pengaduan adalah dengan melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terintegrasi, Pedoman Penanganan Pengaduan sebagai Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK), Pembagian tugas dan wewenang

hingga penyediaan sarana prasarana pengaduan sampai dengan alternatif layanan pengaduan. Terobosan atau Inovasi yang dilakukan sesuai dengan periode waktu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

2. MILESTONE KEGIATAN

Milestone adalah progres perencanaan yang memungkinkan semua tim melihat dan menentukan prioritas yang dapat membantu memotivasi penyelesaian rencana kegiatan. Milestone merupakan elemen penting dalam rancangan aksi perubahan yang membantu untuk merencanakan, melaksanakan, dan memantau kemajuan program.

Milestone digunakan dalam schedule (jadwal) untuk tujuan: tanda memulai tahapan penting dalam pekerjaan, tanda berakhirnya tahapan penting dalam pekerjaan, tanda deadline pekerjaan, dan tanda keputusan penting yang dibuat dalam pekerjaan.

Kegiatan adalah tugas-tugas kecil dan terukur yang harus diselesaikan untuk mencapai tujuan Rencana Aksi Kegiatan. Kegiatan biasanya memiliki jangka waktu yang singkat dan dapat dikerjakan oleh satu orang atau tim kecil.

Kegiatan dan Milestone sangat berguna dalam aksi perubahan. Hal tersebut dikarenakan, akan membuat aksi perubahan yang memiliki tujuan dan hasil yang jelas, memiliki tanggal waktu yang terukur dan tingkat pencapaian kemajuan.

Untuk melaksanakan inovasi tersebut, tahapan kegiatan akan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. **Jangka pendek**, dilakukan pada kurun waktu off-campus (60 hari / 2 bulan), meliputi:
 - a. Membangun komunikasi dan persamaan persepsi dengan mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan pada unit kerja Irban Investigasi pada

Inspektorat Kabupaten OKI;

- b. Persiapan (membentuk tim kerja dan melaksanakan rapat efektif);
- c. Penyusunan alur pengelolaan pengaduan terintegrasi dan inventarisir sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan;
- d. Sosialisasi dan koordinasi dengan stakeholder Internal dan eksternal terkait alur pengelolaan pengaduan;
- e. Penyusunan Draft Standard Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan terintegrasi;
- f. Penerapan/ujicoba alur penanganan pengaduan dan Standard Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan terintegrasi.

2. Jangka menengah, dilakukan dalam kurun waktu 6 Bulan (bulan Agustus 2024 sampai Februari 2025) meliputi:

- a. Tersedianya Standard Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan terintegrasi;
- b. Penyusunan Petugas Pelaksana Pengelolaan Pengaduan dan pembagian wewenang pengelolaan pengaduan;
- c. Pembangunan komitmen pelaksanaan kegiatan aksi perubahan;
- d. Penyusunan Draft Pedoman Penanganan Pengaduan sebagai Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) Pengelolaan Pengaduan;
- e. Penyiapan alat/tools kertas kerja pembantu penanganan pengaduan terintegrasi;
- f. Sosialisasi mekanisme pelaksanaan pengelolaan pengaduan terintegrasi;

3. Jangka Panjang, dilakukan 1 s.d 2 tahun, meliputi:

- a. Tersedianya Pedoman Penanganan Pengaduan dan alat/tools penanganan pengaduan sebagai NSPK Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi;
- b. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan pengaduan terintegrasi;
- c. Tersedianya layanan penerimaan pengaduan alternatif sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan;
- d. Tersedianya data/dokumen dari stakeholder terkait pengelolaan pengaduan;
- e. Pemanfaatan dan pengintegrasian layanan pengaduan dengan SP4N Lapor;
- f. Tersedianya laporan pengaduan sesuai ketentuan yang dapat diTindak Lanjuti;
- g. Menyediakan layanan Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal pengelolaan pengaduan terintegrasi;

Selanjutnya milestone/tahapan jangka pendek, menengah dan panjang disusun dalam kegiatan dan waktu serta diukur dalam output hasil dengan uraian sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 1.12 *Milestone/Tahapan Kegiatan jangka Pendek dari tanggal 090 Agustus 2024 s.d 06 Oktober 2024 (Off campus)*

NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Membangun komunikasi dan persamaan persepsi dengan mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan	• Membuat Kerangka Acuan Kerja (KAK) • Membuat slide rancangan aksi perubahan • Meminta petunjuk dan arahan	Minggu I s.d II Agustus 2024	• KAK • Slide • Lembar dukungan • Dokumentasi
2.	Persiapan (membentuk tim kerja dan melaksanakan rapat efektif);	• Membuat Draf SK Tim Efektif dan Tugasnya; • Membuat undangan;	Minggu II s.d III Agustus 2024	• Draft SK • Undangan Rapat • Bahan rapat

NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
		• Menyiapkan materi rapat. • Memimpin rapat dengan Tim efektif • Pelaksanaan Rapat Pembentukan; • Pembentukan Tim Efektif; • Penanda Tanganan SK Tim Effektif		• Daftar hadir • Notulen rapat • SK Tim Efektif • Dokumentasi/
3.	Penyusunan alur pengelolaan pengaduan terintegrasi dan inventarisir sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan;	• Membuat Draft Alur Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi;. • Memimpin rapat dengan Tim efektif; • Penanda Tanganan SK Alur Pengelolaan Pengaduan; • Menyiapkan materi rapat;.	Minggu III s.d IV Agustus 2024	• Undangan • Draft Alur • Notulen rapat • SK Alur • Dokumentasi
4.	Sosialisasi dan Koordinasi dengan stakeholder Internal;	• Membuat bahan sosialisasi; • Melakukan koordinasi dan sosialisasi; • Melakukan Sosialisasi & Koordinasi Intern	Minggu I s.d II September 2024	• Bahan Sosialisasi • Laporan • Dokumentasi
5.	Sosialisasi dan Koordinasi dengan stakeholder Eksternal;	• Membuat bahan sosialisasi; • Melakukan koordinasi dan sosialisasi; • Melakukan Sosialisasi di Sosial Media. • Melakukan Sosialisasi, Koordinasi dan Konsultasi dengan Stakeholder terkait	Minggu I s.d II September 2024	• Bahan Sosialisasi • Laporan • Link Sosialisasi di Sosial Media • Dokumentasi
6.	Penyusunan Draf Standard Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan terintegrasi;	• Membuat Draft SOP • Membuat Undangan Rapat; • Rapat pembahasan SOP; • Menginventarisir	Minggu II s.d IV September 2024	• Draft SOP • Undangan Rapat • Bahan Sosialisasi • Daftar hadir • Materi

NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
		dan Pemetaan Resiko; - Menginventarisir sarana prasarana - Melakukan sosialisasi dan sinkronisasi pelaksanaan SOP; - Koordinasi dengan KemenpanRB/Itjen Mendagri.		Sosialisasi, Dokumentasi
7.	Penerapan/ ujicoba alur penanganan pengaduan dan SOP Pengelolaan Pengaduan terintegrasi	- Membuat Undangan Rapat; - Sosialisasi alur dan SOP Pengaduan Terintegrasi; - Penugasan Petugas Layanan	Minggu II s.d IV September 2024	- Undangan Rapat - Bahan Sosialisasi - Daftar hadir - Materi Sosialisasi, - Surat Tugas - Dokumentasi

Tabel 1.13 Milestone/Tahapan Kegiatan jangka menengah (Agustus 2024 s.d Januari 2025)

NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Tersedianya Standard Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan terintegrasi;	- Penetapan SOP - Uji Operasional SOP - Persamaan Persepsi antara Pejabat Penghubung dan Pelaksana - Monitoring dan Evaluasi Kegiatan	Oktober 2024	- SK SOP - Nota Kepahaman - Lembaran hasil monitoring dan evaluasi kegiatan - Dokumentasi
2.	Penyusunan Surat Keputusan Petugas Pelaksana Pengelolaan Pengaduan dan pembagian wewenang pengelolaan pengaduan;	- Penyusunan Draf Surat Keputusan Petugas dan Wewenang; - Koordinasi dengan Pengelola SP4N-Lapor - Rapat Pembahasan Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi	Oktober s.d November 2024	- Draft SK - Surat Tugas Koordinasi - Laporan Hasil Koordinasi - Undangan - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi

NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
3.	Pembangunan komitmen pelaksanaan kegiatan aksi perubahan;	• Pembuatan Draft Komitmen Bersama di Intern dalam melaksanakan Kegiatan Penanganan Pengaduan Terintegrasi • Pembuatan Draft Nota Kesepahaman antara Inspektorat dengan Stakeholder terkait; • Koordinasi, Konsultasi dan Sinkronisasi Draft Kesepahaman; • Penandatanganan Kesepahaman	Oktober s.d November 2024	• Draft,Nota Kesepahaman • Surat permintaan audiensi • Notulen • Nota Kesepahaman • Dokumentasi
4.	Penyusunan Draft Pedoman Penanganan Pengaduan sebagai Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi.	• Penyusunan Draft Pedoman • Koordinasi dengan Pengelola SP4N-Lapor • Rapat Pembahasan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi	November s.d Desember 2024	• Draft Pedoman • Surat Tugas Koordinasi • Laporan Hasil Koordinasi • Undangan • Daftar Hadir • Notulen Rapat • Dokumentasi
5.	Penyiapan alat/tools kertas kerja pembantu penanganan pengaduan terintegrasi	• Penyiapan alat/tool lembaran dokumen kertas kerja pengelolaan pengaduan; • Sosialisasi tool/alat dengan petugas pengelola pengaduan.	Desember 2024 s.d Januari 2025	• Lembaran Kertas Kerja • Dokumentasi
6.	Sosialisasi mekanisme pelaksanaan pengelolaan pengaduan terintegrasi	• Pembuatan media informasi penanganan pengaduan terintegrasi; • Monitoring dan Evaluasi Kegiatan	Januari 2025	• Media Informasi • Lembaran Monev • Laporan Kegiatan • Dokumentasi

Tabel 1.14 Milestone/Tahapan Kegiatan jangka Panjang (1 s.d 2 tahun)

NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Tersedianya Pedoman Penanganan Pengaduan dan alat/tools penanganan pengaduan sebagai Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi	• Penetapan Pedoman Penanganan Pengaduan Terintegrasi. • Sosialisasi & Implementasi Pelaksanaan Pedoman	Januari s.d Desember 2024	• Keputusan Penetapan Pedoman • Bahan Sosialisasi • Dokumentasi
2.	Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan pengaduan terintegrasi;	• Tersedianya sarana & prasarana khusus pengelolaan pengaduan • Peningkatan Kompetensi Petugas dan Pengelola Pengaduan	Januari s.d Desember 2024	• Sarana dan Prasarana Pengaduan • Jadwal diklat terkait pengelolaan pengaduan • Dokumentasi
3.	Tersedianya layanan penerimaan pengaduan alternatif sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan;	• Penyempurnaan layanan Pengaduan di Website Inspektorat; • Peningkatan sosial media dalam sosialisasi dan penyaluran link pengaduan	Januari s.d Desember 2024	• Surat untuk Koordinasi • Koordinasi dan Konsultasi dengan Dinas Kominfo Kab.OKI • Layanan di Website • Halaman Sosialisasi di Sosial Media • Dokumentasi
4.	Tersedianya data/dokumen dari stakeholder terkait pengelolaan pengaduan;	• Koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab.OKI; • Koodinasi dengan stakeholder penyedia data kelembagaan masyarakat	Januari s.d Desember 2024	• Surat Tugas Koordinasi • Laporan Hasil Koordinasi • Dokumentasi

NO	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
5.	Pemanfaatan dan pengintegrasian layanan pengaduan dengan SP4N Lapor'	• Koordinasi dan Konsultasi ke Kemen PANRB; • Koordinasi dan Konsultasi ke Itjen Mendagri • Koordinasi dan Konsultasi ke Dinas Kominfo Kabupaten OKI • Penintegrasian semua layanan pengaduan ke link SP4N-Lapor.	Januari s.d Desember 2024	• Surat Tugas • Laporan Hasil Koordinasi
6.	Tersedianya laporan pengaduan sesuai ketentuan yang dapat segera diTindak Lanjuti;	• Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan • Melakukan koordinasi, konsultasi & sinkronisasi ke stakeholder terkait.	Januari 2024 s.d Agustus 2025	• Laporan hasil monitoring dan evaluasi • Laporan Hasil Koordinasi, Konsultasi dan Sinkronisasi. • Dokumentasi
7.	Menyediakan layanan Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal pengelolaan pengaduan terintegrasi;	• Menyediakan layanan survey kepuasan penanganan pengaduan secara online maupun offline. • Menginventarisir hasil survey sebagai bahan kebijakan selanjutnya	Januari 2024 s.d Agustus 2025	• Pembuatan Tool Survey • Dokumen Hasil Survey • Dokumentasi

Khusus milestone/tahapan jangka pendek diatur secara dituangkan dalam jadwal kegiatan rancangan aksi perubahan jangka pendek dibawah ini:

Tabel 1.15 Jadwal kegiatan rancangan aksi perubahan pada jangka pendek

NO	URAIAN	AGUSTUS				SEPTEMBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Membangun komunikasi dan persamaan persepsi dengan mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan pada unit kerja Irban Investigasi.								
2	Persiapan (membentuk tim kerja dan melaksanakan rapat efektif).								
3	Penyusunan alur pengelolaan pengaduan terintegrasi dan inventarisir sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan.								
4	Sosialisasi dan Koordinasi dengan stakeholder Internal dan eksternal								
5	Penyusunan Draf SOP Pengelolaan Pengaduan terintegrasi.								
6	Penerapan/ujicoba alur penanganan pengaduan dan SOP Pengelolaan Pengaduan terintegrasi								

3. SUMBER DAYA

1. STAKEHOLDER AKSI PERUBAHAN

Pemetaan stakeholder adalah sebuah proses untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memetakan pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap suatu proyek, program, atau kebijakan. Stakeholder dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi yang dapat memengaruhi atau dipengaruhi oleh keberhasilan atau kegagalan suatu proyek, program, kebijakan atau aksi

Stakeholder dalam aksi perubahan ini terdapat 2 (dua) *Stakeholder* internal dan *Stakeholder eksternal*, yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Stakeholder Internal

Tabel 1.16 Peranan, Hubungan, Kepentingan, Tingkat Pengaruh dan Peranan yang diharapkan dari Stakeholder Internal

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
1.	Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai pengambil kebijakan dalam pengambilan keputusan, memberikan saran dan dukungan terhadap kegiatan aksi perubahan; - Hubungan Kerja sebagai pembina/mentor sekaligus memberi arahan dukungan aksi perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana mewujudkan visi dan misi organisasi; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dari kebijakan, sarana, prasarana hingga pelaksanaan.
2.	Sekretaris Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai penerima dokumen pengaduan/bagian awal pelaksanaan aksi perubahan, sebagai pengendali kebijakan kesekretariatan di Inspektorat Kab.OKI ; ; - Hubungan Kerja sebagai pejabat penghubung materi/dokumen yang menjadi sumber aksi perubahan dari pelapor/pengadu/Masyarakat sebelum diteruskan ke Irban Investigasi/Pelaksana Aksi Perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana peningkatan kinerja pelayanan kesekretariatan; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan awal aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta bersedia bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan.
3.	Kasubag Perencanaan pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai penyusun/penghimpun rencana kegiatan dan pembiayaan aksi perubahan ; - Hubungan Kerja sebagai bagian dari kesekretariatan yang dapat menjadi bagian pejabat penghubung pengaduan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana peningkatan kinerjanya; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan awal aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta bersedia bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan.

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
4.	Kasubag Evaluasi & Pelaporan pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai penghimpun hasil dari aksi perubahan terutama terkait Tindak Lanjut penanganan pengaduan ; - Hubungan Kerja sebagai bagian dari kesekretariatan yang dapat menjadi bagian pejabat penghubung pengaduan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana peningkatan kinerjanya; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan awal aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta bersedia bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan.
5.	Kasubag Administrasi Umum pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai mengagendakan dan menginventarisir pengaduan yang masuk sebagai bahan aksi perubahan; - Hubungan Kerja sebagai bagian dari kesekretariatan yang dapat menjadi bagian pejabat penghubung pengaduan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana peningkatan kinerjanya; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan awal aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta bersedia bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan.
6.	Inspektur Pembantu Wilayah I s.d IV pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai penanggung jawab wilayah kerja pengawasan sesuai dengan kewenangan yang menjadi objek pengaduan/ sumber pengelolaan aksi perubahan; - Hubungan Kerja sebagai pelaksana kebijakan pengawasan assurance dan consulting dalam pengaduan non pengawasan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana peningkatan kinerjanya; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan awal aksi perubahan; - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta bersedia bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan dan sekaligus bersama menjadi tim pengelolaan pengaduan terintegrasi.
7.	JF-PPUPD & AUDITOR pada Inspektorat Kabupaten Ogan	- Peranan sebagai bagian dari aparatur pengawasan yang turut serta dalam pengelolaan pengaduan terintegrasi/pengelolaan aksi perubahan;

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
	Komerling Ilir	- Hubungan Kerja sebagai pelaksana kebijakan pengawasan assurance dan consulting dalam pengaduan non pengawasan maupun non pengawasan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana peningkatan kinerjanya; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan awal aksi perubahan; - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta bersedia bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan dan sekaligus bersama menjadi tim pengelolaan pengaduan terintegrasi pada bagian konsultasi dan edukasi.
8.	Staf ASN & Non ASN sebagai Tim Administasi dan Pelaksana Kegiatan pada Inspektorat Kabupaten OKI	- Peranan sebagai bagian dari unit kerja yang melakukan pengawasan dan membantu petugas pengelola pengaduan/aksi perubahan sesuai peranannya; - Hubungan Kerja sebagai bagian dari kesekretariatan yang dapat menjadi bagian pejabat penghubung pengaduan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana peningkatan kinerjanya; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta bersedia bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan.

b. Stakeholder Eksternal

Tabel 1.17 Peranan, Hubungan, Kepentingan, Tingkat Pengaruh dan Peranan yang diharapkan dari Stakeholder Eksternal

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
1.	Kemenpan RB dan/atau Itjen Mendagri.	- Peranan sebagai pengambil kebijakan dalam pengambilan pengelolaan pengaduan di SP4N Lapor; - Hubungan Kerja sebagai pengelola SP4N Lapor di pusat; - Kepentingan Stakeholder : optimalisasi pengaduan terpusat menggunakan SP4N Lapor; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
		Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan serta memberikan solusi penintegrasian layanan pengaduan dengan SP4N Lapor.
2.	Bupati Ogan Komering Ilir dan Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai pengambil kebijakan dalam pengambilan keputusan, memberikan saran dan dukungan terhadap kegiatan aksi perubahan dan semua kebijakan di organisasi perangkat daerah, Tim TAPD; - Hubungan Kerja sebagai atasan pembina/mentor sekaligus dapat menjadi pengarah aksi perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana mewujudkan visi dan misi Kabupaten OKI; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dari kebijakan, sarana, prasarana hingga pelaksanaan.
3.	Dewan Permusyawaratan Daerah (DPRD) Kabupaten OKI	- Peranan sebagai bagian dari penyelenggara Pemerintah Daerah yang mempunyai fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan seluruh kegiatan pemerintahan di daerah.; - Hubungan Kerja sebagai mitra kerja pemerintah daerah dalam penyusunan kebijakan termasuk pengelolaan pengaduan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dari kebijakan hingga pelaksanaan.
4.	APH (Polres OKI dan Kejaksaan Negeri OKI), APIP lainnya (BPKP Perwakilan Provinsi Sumsel, Inspektorat Provinsi Sumsel)	- Peranan sebagai mitra dalam penanganan pengaduan (objek aksi perubahan) dan dapat menjadi pengambil kebijakan terhadap hasil pengaduan yang dilaporkan atau yang dilimpahkannya ke Inspektorat Kabupaten OKI; - Hubungan Kerja sebagai mitra kerja dan sekaligus dapat memberi arahan dan dukungan aksi perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana bagian dari pemantauan Tindak Lanjut pengaduan yang dilimpahkan; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
		aksi perubahan dan dapat membuat menjalin kerjasama dalam hal peningkatan pengelolaan pengaduan yang merupakan inti dari aksi perubahan.
5.	Kepala Bappeda Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai SKPD yang dapat menjadi objek pengaduan, bagian dari Wilayah Binwas Inspektorat dan sebagai perencana kegiatan dan pengalokasian anggaran aksi perubahan dan kegiatan-kegiatan lainnya, Tim TAPD; - Hubungan Kerja sebagai mitra kerja dari Inspektorat dan sekaligus dapat memberi arahan dan dukungan aksi perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana dukungan terhadap pelayanan prima di Kabupaten Ogan Komering Ilir; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dan dapat menjalin kerjasama dalam hal perencanaan dan penganggaran Tindak Lanjut dari aksi perubahan.
6.	Kepala BPKAD Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai SKPD yang dapat menjadi objek pengaduan, bagian dari Wilayah Binwas Inspektorat dan sebagai pengelola keuangan kegiatan yang ada di Kabupaten OKI, Tim TAPD; - Hubungan Kerja sebagai mitra kerja dari Inspektorat dan sekaligus dapat memberi arahan dan dukungan aksi perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana dukungan terhadap pelayanan prima di Kabupaten Ogan Komering Ilir; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dan dapat menjalin kerjasama dalam hal pencairan aksi alokasi anggaran yang pendukung aksi perubahan.
7.	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai penyedia informasi data kependudukan objek pengaduan, pelapor/pengadu yang merupakan inti dari aksi perubahan dan dapat menjadi objek pengaduan; - Hubungan Kerja sebagai mitra kerja dari Inspektorat dan sekaligus dapat memberi masukan dan dukungan aksi perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana dukungan terhadap pelayanan prima di Kabupaten OKI;

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
		- Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan; - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dan dapat menjalin kerjasama dalam hal pelaksanaan aksi perubahan dengan memfasilitasi pemanfaatan data kependudukan.
8.	Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir	- Peranan sebagai sebagai pengelola pengaduan di Kabupaten Ogan Komering Ilir sesuai dengan ketentuan SP4N-Lapor dan dapat menjadi objek pengaduan; - Hubungan Kerja sebagai mitra kerja dari Inspektorat dan sekaligus dapat memberi masukan, arahan, Tindak Lanjut pengaduan melalui SP4N-Lapor; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana dukungan terhadap pelayanan prima di Kabupaten Ogan Komering Ilir; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan; - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dan dapat menjalin kerjasama dalam hal pelaksanaan aksi perubahan dengan memfasilitasi pengintegrasian SP4N-Lapor.
9.	SKPD, ASN & Pemerintah Desa di Kabupaten OKI yang dapat menjadi Objek Pengaduan atau Objek Pembinaan dan Pengawasan	- Peranan sebagai penyedia data, dokumen dan informasi terkait laporan pengaduan yang merupakan inti dari aksi perubahan dan dapat menjadi objek pengaduan; - Hubungan Kerja sebagai mitra kerja dari Inspektorat dan sekaligus dapat memberi masukan dan dukungan aksi perubahan; - Kepentingan Stakeholder : dapat menjadikan aksi perubahan sebagai sarana dukungan terhadap pelayanan prima di Kabupaten Ogan Komering Ilir; - Tingkat Pengaruh sangat berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan. - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dan dapat menjalin kerjasama dalam hal pelaksanaan aksi perubahan;
10.	Kanwil Kemenkumham Provinsi Sumatera Selatan/ Badan Kesbangpol Provinsi/ Kabupaten	- Peranan sebagai sebagai penyedia informasi data Lembaga Swadaya Masyarakat/Organisasi Masyarakat yang dapat menjadi pelapor/pengadu yang merupakan inti dari aksi perubahan; - Hubungan Kerja sebagai lembaga pemerintah penyedia layanan dan informasi hukum, lembaga dan perizinan hukum lainnya dan dapat memberi masukan dan dukungan aksi perubahan;

NO	STAKEHOLDER	URAIAN
		- Kepentingan Stakeholder : dapat menjadi bagian kinerja pelayanan yang diberikan Kanwil Kemenkumham Provinsi Sumsel' - Tingkat Pengaruh berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan; - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dan dapat menjalin kerjasama dalam hal penyediaan dan pemanfaatan data Lembaga/Organisasi Masyarakat.
11.	LSM, Wartawan dan Masyarakat sebagai Pelapor dan Objek Edukasi	- Peranan sebagai sumber pengaduan masyarakat dan penerima layanan pengaduan; - Hubungan Kerja sebagai sosial kontrol pelayanan dari SKPD dan dapat menjadi sumber informasi perbaikan sistem; - Kepentingan Stakeholder : memperoleh informasi dan Tindak Lanjut pengaduan cepat, tepat dan efektif; - Tingkat Pengaruh berpengaruh pelaksanaan aksi perubahan; - Peran yang diharapkan/Kepentingan untuk Aksi Perubahan sebagai mendukung dan mensupport aksi perubahan dan dapat menjalin kerjasama dalam hal kelengkapan dokumen pengaduan dan informasi yang lengkap dan akurat sesuai dengan ketentuan.

Selanjutnya dilakukan analisis terhadap pengaruh dan kepentingan daristakeholders agar dapat ditentukan posisi mereka sebagai berikut :

Tabel 1.18 Pengaruh Stakehollders pada aksi perubahan.

No	Stakeholder	Pengaruh	Kepentingan	Kategori
1	Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promotor
2	Sekretaris Inspektorat Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promotor
3	Kasubag Perencanaan pada Inspektorat Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promotor
4	Kasubag Evaluasi & Pelaporan pada Inspektorat Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promotor
5	Kasubag Administrasi Umum pada Inspektorat Kab. OKI	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promotor

No	Stakeholder	Pengaruh	Kepentingan	Kategori
6	Inspektur Pembantu Wilayah I s.d IV pada Inspektorat Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promotor
7	JF-PPUPD & AUDITOR pada Inspektorat Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Rendah (-)	Defenders
8	Staf ASN & Non ASN sebagai Tim Administasi dan Pelaksana Kegiatan pada Inspektorat Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Rendah (-)	Defenders
9	Kemenpan RB dan/atau Itjen Kemendagri	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
10	Bupati Ogan Komering Ilir dan Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
11	DPRD Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
12	BPK Perwakilan Sumsel , APH (Polres OKI dan Kejaksaan Negeri OKI), APIP lainnya (BPKP Perwakilan Provinsi Sumsel, Inspektorat Provinsi dan Itjen Kementerian lainnya)	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
13	Kepala Bappeda Kabupaten Ogan Komering Ilir	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
14	Kepala BPKAD Kabupaten Ogan Komering Ilir	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
15	Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
16	Kepala Dinas Kominfo Kabupaten OKI	Tinggi (+)	Rendah (-)	Latents
17	SKPD, ASN & Pemerintah Desa di Kabupaten OKI yang menjadi Objek Pengaduan atau Objek Pembinaan dan Pengawasan	Tinggi (+)	Rendah (-)	Defenders
18	Kanwil Kemenkumham Provinsi Sumatera Selatan/ Badan Kesbangpol Provinsi/ Kabupaten	Rendah (-)	Rendah (-)	Apathetics
19	LSM, Wartawan dan Masyarakat sebagai Pelapor dan Objek Edukasi	Rendah (-)	Rendah (-)	Apathetics

Dari tabel diatas, dilakukan analisis terhadap pengaruh dan kepentingan dari stakeholders agar dapat ditentukan posisi sesuai kategori dengan memperhatikan/ menganalisis keterlibatan partisipasi aktif stakeholder. Polanya dengan menempatkan masing-masing stakeholder ke dalam salah satu kuadran dengan mempertimbangkan ciri-ciri keempat Kelompok Stakeholder sebagai berikut:

1. Promoters (Pendukung) yang berada pada posisi kuadran kanan atas memiliki kepentingan besar terhadap aksi perubahan dan juga kekuatan aktif untuk membantu membuatnya berhasil (atau menggagalkannya).
2. Defenders (Pembela) yang berada pada posisi kuadran kanan bawah memiliki kepentingan pribadi bisa saja tinggi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi aksi perubahan.
3. Latents (Tersembunyi) yang berada pada posisi kuadran kiri atas, tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam program, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi aksi perubahan jika mereka menjadi tertarik.
4. Apathetics (Tidak peduli) yang berada pada posisi kuadran kiri bawah, kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya aksi perubahan, tidak aktif untuk mendukung atau menentang.

Gambar 1.3 Analisa Quadran digambarkan dalam bagan kedudukan stakeholder

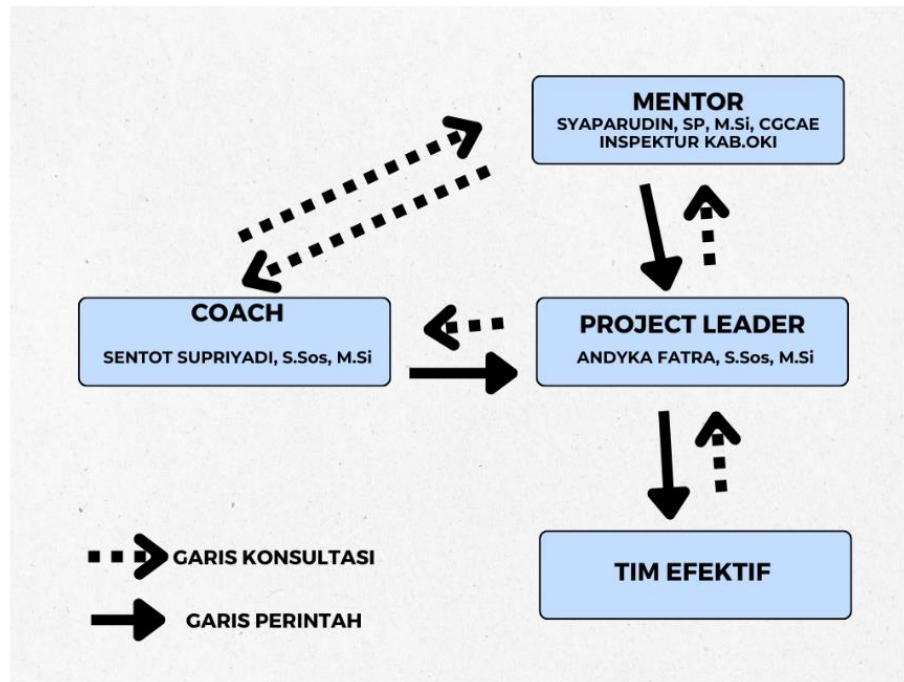


2. TIM AKSI PERUBAHAN

Dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan ini diperlu Tim Pendukung yang akan bekerjasama, berkoordinasi dan bersinergi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun Tim Pendukung Aksi Perubahan yaitu :

a. Tata Kelola Aksi Perubaan

Untuk melaksanakan tahapan dalam pelaksanaan aksi perubahan, maka project leader membentuk tim efektif yang akan membantu pelaksanaan dan rencana kegiatan yang telah disusun.



Gambar 1.4. Tim Efektif

Agar dalam melaksanakan tugas dan koordinasi tim kerja ini efektif, peran masing – masing personil Tim Efektif adalah sebagai berikut :

1) Mentor

Mentor merupakan atasan dari Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IV Tahun 2024 yakni :

Nama : H.SYAPARUDIN, SP, M.Si, CGCAE

Jabatan : Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir

Tugas :

- Memberikan arahan terkait jenis perubahan, rencana, dan pelaksanaan secara keseluruhan aksi perubahan;
- Membantu project leader untuk mendapatkan sumber daya dalam pelaksanaan aksi perubahan;
- Membantu project leader untuk menyelesaikan permasalahan diluar kewenangan project leader.

2) Coach

Coach merupakan Widyaiswara pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang ditunjuk sebagai pembimbing dalam merencanakan dan melaksanakan aksi perubahan, yakni :

Nama : H.Sentot Supriyadi, S.Sos., M.Si

Jabatan : Widyaiswara Ahli Utama

Tugas :

- Memberikan bimbingan tentang jenis perubahan yang akan dilakukan oleh project leader;
- Membimbing dan memantau serta memberikan arahan tentang pelaksanaan aksi perubahan.

3) Project Leader

Project Leader adalah penyusun sendiri selaku Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IV Tahun 2024 sebagai penggerak aksi perubahan ini, yakni :

Nama : Andyka Fatra, S.Sos, M.Si

Jabatan : Inspektur Pembantu Investigasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir

Tugas :

- Merencanakan, mengkomunikasikan dan melakukan koordinasi mengenai pelaksanaan aksi perubahan;
- Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan stakeholders;
- Memimpin dan melaksanakan aksi perubahan;

- Melaporkan perkembangan aksi perubahan kepada mentor & coach.

b. Tim Efektif

Tim Efektif merupakan para pelaksana kegiatan aksi perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan IV Tahun 2024 dengan judul **“Penyediaan Sarana dan Prasarana Layanan Pengaduan Terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”**.

Tugas :

- Bertugas membantu project leader untuk menyiapkan data dan administrasi aksi perubahan;
- Membantu pelaksanaan sosialisasi kegiatan aksi perubahan;
- Menjadi bagian pelaksana atau pengelola aksi perubahan;
- Menyediakan dan menghimpun dokumen-dokumen aksi perubahan beserta bukti pendukungnya.

4. MANAJEMEN RESIKO

1. ANALISA PERLAKSANAAN MANAJEMEN RESIKO

Manajemen risiko adalah suatu pendekatan terstruktur/metodologi dalam mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman; suatu rangkaian aktivitas manusia termasuk penilaian risiko, pengembangan strategi untuk mengelolanya dan mitigasi risiko dengan menggunakan pemberdayaan/ pengelolaan sumberdaya.

Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir sudah Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) merumuskan pendekatan manajemen risiko dan kegiatan pengendalian

atas risiko yang diperlukan untuk memperkecil risiko” dalam upaya meningkatkan akuntabilitas tata kelola pemerintah yang mengarah pada clean and good governance”.

Berdasarkan PP No. 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah SPIP adalah “Proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi” melalui :

1. Kegiatan yang efektif dan efisien, seluruh kegiatan sudah dipetakan resiko dan dampaknya sehingga dapat meminimalisir permasalahan;
2. Keandalan pelaporan keuangan, setiap pelaporan dan pertanggungjawaban yang dilaksanakan dengan memperhatikan keakuntabilitasan;
3. Pengamanan aset negara, Setiap sarana dan prasarana yang digunakan diinventarisir, sehingga dapat jelas keberadaannya;
4. Ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, Setiap tindakan yang dilakukan setelah dimitigasi resikonya dilakukan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Dalam penerapannya di Inspektorat telah menerapkan lima komponen pengendalian integral yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan pengendalian yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Analisa Penilaian Resiko terkait Rencana Aksi Perubahan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.19 Analisis Manajemen Penganggaran dan Analisis Pelaksanaan Manajemen Risiko Terhadap Gagasan Kreatif yang akan dilakukan Tahap Jangka Pendek

NO	GAGASAN KREATIF	MANAJEMEN ANGGARAN	MANAJEMEN RISIKO
1	Persamaan Persepsi	Anggaran Rutin Rapat & ATK	Adanya perbedaan wewenang & peran pada masing-masing dalam unit kerja dan unit terkait dimitigasi dengan rapat persamaan persamaan persepsi dalam aksi perubahan.
2	Pembentukan Tim	Anggaran Rutin ATK & Sosialisasi	Belum paham dan belum mengertinya akan tugas dan peran dalam tim efektif untuk aksi perubahan sehingga perlu dimitigasi dengan penegasan tugas dan peranan tim di dalam Surat Keputusan Inspektur.
3	Penyusunan Alur Pengelolaan Pengaduan	Anggaran Rutin Rapat & ATK	Belum pahamnya tim efektif akan alur pengelolaan pengaduan sehingga alur yang dibuat tidak sesuai dengan ketentuan dimitigasi dengan rapat pemberian arahan kepada tim terkait alur pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan.
4.	Draft SOP Pengelolaan Pengaduan terintegrasi.	Anggaran Rutin ATK & Rapat Sosialisasi	SOP yang belum sesuai dengan fungsi dan peran dari masing-masing unit kerja mitigasinya rapat terkait SOP terintegrasi.

Tabel 1.20 Analisis Manajemen Penganggaran dan Analisis Pelaksanaan Manajemen Risiko Terhadap Gagasan Kreatif yang akan dilakukan Tahap Jangka Menengah

NO	GAGASAN KREATIF	MANAJEMEN ANGGARAN	MANAJEMEN RISIKO
1	Penyusunan Petugas Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi	Anggaran Rutin Rapat & ATK	Adanya perbedaan wewenang & peran pada masing-masing dalam unit kerja dimitigasi dengan penerbitan Keputusan Inspektur Kabupaten OKI terkait peranan masing-masing dalam pengelolaan pengaduan terintegrasi.
2	Ditetapkannya SOP Pengaduan Terintegrasi.	Anggaran Rutin Rapat, Sosialisasi & ATK	Adanya kepentingan masing-masing unit untuk pemanfaatan perannya dalam pengaduan terintegrasi dimitigasi dengan Penetapan SOP melalui Keputusan Inspektur dan dilakukan sosialisasi.

NO	GAGASAN KREATIF	MANAJEMEN ANGGARAN	MANAJEMEN RISIKO
3	Penunjukan Petugas Pengelolaan Pengaduan	Anggaran Rutin Rapat & ATK	Tidak bersedianya petugas pengaduan ikut serta dalam pengelolaan pengaduan karena tugas dan kegiatannya dimitigasi dengan penerbitan Surat Keputusan Inspektur.
4.	Pembangunan Komitmen Tim Efektif dan Petugas pelaksanaan Aksi Perubahan	Anggaran Rutin ATK & Rapat Sosialisasi	Adanya perbedaan wewenang & peran pada masing-masing dalam unit kerja dimitigasi dengan pengeluaran komitmen bersama terkait aksi perubahan
5.	Penyusunan Draft Pedoman Penanganan Pengaduan	Anggaran Rutin ATK & Rapat Sosialisasi	Adanya ketidak sesuaian pedoman dengan ketentuan yang berlaku dimitigasi dengan melakukan koordinasi dan konsultasi dengan intern dan ekstern
6.	Penyiapan Tool & Sosialisasi pengelolaan pengaduan terintegrasi	Anggaran Rutin ATK & Rapat Sosialisasi	Adanya ketidak sesuaian tool dan kebutuhan petugas dalam melayani pengaduan dimitigasi melakukan koordinasi, konsultasi dan sinkronisasi dengan petugas yang ada.
7.	Monitoring dan evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan terintegrasi;	Anggaran Rutin ATK & Rapat Sosialisasi	Adanya ketidak sesuaian pelaksanaan dengan ketentuan dimitigasi lembaran evaluasi pelaksanaan

Tabel 1.21 Analisis Manajemen Penganggaran dan Analisis Pelaksanaan Manajemen Risiko Terhadap Gagasan Kreatif yang akan dilakukan Tahap Jangka Panjang

NO	GAGASAN KREATIF	MANAJEMEN ANGGARAN	MANAJEMEN RISIKO
1	Disahkannya Pedoman Penanganan Pengaduan dan toolnya	Anggaran Rutin Rapat & ATK	Terhambatnya penetapan pedoman karena belum pahamnya pimpinan dan pengambil kebijakan dimitigasi dengan memberikan penjelasan secara terbuka dalam focus diskusi group.
2	Adanya sarana dan prasarana pelayanan pengaduan terintegrasi	Anggaran Rutin setelah APBD Perubahan 2024.	Terhambatnya penyediaan sarana & prasarana karena belum adanya anggaran dimitigasi sarana & prasarana yang ada.
3	Adanya layanan penerimaan	Anggaran Rutin	Adanya ancaman sosial media yang tidak dapat diprediksi dimitigasi

NO	GAGASAN KREATIF	MANAJEMEN ANGGARAN	MANAJEMEN RISIKO
	pengaduan alternatif		penunjukan petugas khusus pelayanan melalui sosial media dan penegasan jadwal pemberian pelayanan.
4.	Tersedianya data/dokumen dari stakeholder terkait pengelolaan pengaduan	Anggaran Rutin	Ketidak bersediaan stakeholder terkait untuk memberikan data pendukung dimitigasi dengan melakukan audiensi dengan stakeholder terkait seperti Disdukcapil dan Kemenkumham
5.	Termanfaat & Terintegrasinya layanan pengaduan SP4N Lapor	Anggaran Rutin & Perjalanan Dinas	Sulitnya penintegrasian layanan yang ada dengan SP4N Lapor dimitigasi dengan melakukan koordinasi ke Kementerian yang berhubungan dengan pengelolaan SP4N lapor.
6.	Tersedianya laporan pengaduan yang sesuai dengan NSKP dan dapat segera diTindak Lanjuti.	Anggaran Rutin	Adanya ancaman dari pelapor/ pengadu/ masyarakat yang menyampaikan pengaduan dimitigasi dengan pembuatan stand benner untuk media sosialisasi dan sosialisasi ke semua pengaduan di sosial media.
7.	Menyediakan layanan Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal pengelolaan pengaduan terintegrasi.	Anggaran Rutin	Ketidakbersediaan responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dimitigasi dengan pemberian hadiah langsung setelah pengisian survey

2. PENYUSUNAN STRATEGI MEMBANGUN BUDAYA RESIKO DI UNIT KERJA

Penyusunan strategi membangun budaya resiko di Unit Kerja Irban Investigasi dilakukan bila dikaitkan dengan rencana aksi perubahan yaitu: “Membangun Sistem Layanan Pengaduan Terintegrasi di Unit Kerja Inspektur Pembantu Investigasi Inspektorat Kabupaten OKI”, adalah dengan cara:

- 1) Mengidentifikasi dan memantau risiko; *apabila kegiatan aksi perubahan itu dilaksanakan mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan;*

- 2) Identifikasi langkah dan tindakan yang diperlukan untuk mengurangi risiko sampai tingkat yang dapat diterima; *Memitigasi resiko kemudian Menyusun Langkah dan Tindakan apabila resiko itu terjadi sehingga dampak dari resiko dapat terminimalisir;*
- 3) membangun struktur implementasi yang tepat bagi unit kerja; *Menyusun petugas/tim efektif pelaksana kegiatan yang didalamnya terdapat petugas yang bertugas menganalisa resiko dan dampaknya;*

Sebelum dilaksanakan proses kegiatan strategis dan operasional unit kerja dalam sebuah sistem maka membangun budaya resiko merupakan hal yang terpenting dari gaya kepemimpinan, Teknik dan cara pengambilan Keputusan dan kompetensi yang dimiliki harus dikuatkan melalui:

1. Penegakan integritas dan etika di unit kerja;
2. Komitmen terhadap peningkatan kompetensi;
3. Kepemimpinan yang kondusif;
4. Struktur/Tim yang terbentuk sesuai kebutuhan;
5. Pendelegasian tugas, wewenang dan tanggung jawab dilakukan secara tepat;
6. Penyusunan dan penerapan kebijakan yang sehat dan memperhatikan kompetensi;
7. Peningkatan peran masing-masing anggota tim;
8. Melakukan hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan intern maupun ektern.

5. STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DALAM AKSI PERUBAHAN

Memperhatikan pelaksanaan 4 (empat) inovasi pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat, Permukiman dan Pertamanan Kota Batam pada saat kunjungan studi lapangan

pelayanan publik di Kota Batam pada tanggal 31 Juli sampai dengan 02 Agustus 2024, yang meliputi:

- 1) Pengelolaan Rumah Susun Sewa (Rusunawa) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hunian dan lingkungan kehidupan keluarga/masyarakat berpenghasilan rendah (MBR);
- 2) Kebun Raya Kota Batam (Batam Botanic Garden) untuk keperluan koleksi, penelitian, konservasi dan juga berfungsi sebagai sarana wisata dan pendidikan bagi pengunjung;
- 3) Pengelolaan pemakaman yang merupakan layanan yang berisi: Integrasi data pemakaman secara realtime, Alternatif layanan pemakaman bagi Masyarakat dan Sarana informasi tentang pemakaman di Kota Batam;
- 4) Layanan insidental yang merupakan layanan pohon tumbang dan rawan tumbang 24 yang diatur melalui Standar Operasional Perosedur (SOP) dalam rangka memberikan pelayanan secara optimal atas aduan dari Masyarakat yang dilakukan secara bersama (terintegrasi) dengan stakeholder terkait lainnya.

Berdasarkan hasil studi lapangan, terdapat beberapa hal yang diperoleh terkait Key success Factors suatu aksi perubahan yang dilakukan yakni komitmen pimpinan, kolaborasi antar dengan stakeholder terkait yang harmonis, ketersediaan sarana prasarana, SDM yang kreatif dan inovatif, dan selalu menjaga motivasi dan optimisme serta selalu memonitoring dan mengevaluasi kegiatan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adopsi sebuah inovasi atau perubahan memiliki konsekuensi munculnya kebutuhan kompetensi baru yang harus dikuasai siapapun yang terdampak atas inovasi tersebut. Pada bagian ini dijelaskan kebutuhan pengembangan kompetensi bagi pegawai pada unit kerja

dimana perubahan dilakukan atau stakeholders yang terdampak atas aksi perubahan sebagai berikut:

Tabel 1.22 Analisis Kompetensi dan cara pengembangan kompetensi bagi pihak yang terdampak pada aksi perubahan

No	Pihak Terdampak	Kompetensi yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi
1.	Sekretariat pada Inspektorat Kab.KI	Paham akan prosedur penerimaan pengaduan terintegrasi	Sosialisasi standar operasional dan prosedur
2.	Irban Wilayah dan pejabat fungsional pada Inspektorat Kab.OKI	Paham akan prosedur Tindak Lanjut pengaduan terintegrasi	Sosialisasi standar operasional dan prosedur
3.	Pelapor/Pengadu/ Masyarakat	Paham akan prosedur Tindak Lanjut pengaduan terintegrasi	Sosialisasi standar operasional dan prosedur
4.	APH & APIP Lainnya	Paham akan prosedur Tindak Lanjut pengaduan terintegrasi	Sosialisasi standar operasional dan prosedur
5.	SKPD, Pemerintah Desa & ASN sebagai Objek Pengaduan	Paham akan prosedur Tindak Lanjut pengaduan terintegrasi	Sosialisasi standar operasional dan prosedur

D. PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN RENSTRA PEMBANGUNAN POTENSI DIRI

1. HASIL PEMETAAN

Pengembangan potensi diri pada hakikatnya adalah upaya dari setiap individu dalam mengembangkan potensi, baik secara individu maupun kelompok melalui latihan- latihan. Potensi tersebut merupakan daya atau kekuatan baik yang sudah teraktualisasi tetapi belum optimal maupun belum teraktualiasasi. Potensial (potential) dicirikan dengan adanya potensi, memiliki kemampuan laten untuk melakukan sesuatu atau untuk bertindak laku dengan cara tertentu, khususnya dengan cara yang mencakup laten atau bakat pembawaan atau inteligensi

Manfaat pengembangan potensi diri dalam pengertian ini ditujukan pada pengembangan personal dalam mendukung kepemimpinan adaptif yang mampu berperan sebagai agen perubahan dalam unit organisasinya.

Pengenalan diri adalah salah satu cara untuk mengenal potensi-potensi diri anda. Dengan mengenal potensi akan diketahui potensi positif dan potensi negatif, di samping itu dapat juga mengetahui apakah saudara telah mencapai perkembangan diri secara optimal atau menjadi pribadi yang sukses dan mantap. Dalam artian, memperoleh pengetahuan tentang totalitas diri yang tepat dengan menyadari kekuatan dan kelemahan masing-masing. Pertanyaannya adalah, bagaimanakah cara mengenal diri sendiri. Pada pelaksanaan aksi perubahan ini pengenalan diri sendiri dapat dilakukan melalui mengenal secara individual dan feedback orang lain dalam hal ini mentor aksi perubahan pelatihan kepemimpinan administrator. Lebih lanjut teknik mengenal diri sendiri adalah sebagai berikut:

A. Penilaian Sendiri

Mengapa pengenalan diri bisa dilakukan secara individu ? Karena Anda lah yang paling mengetahui diri anda sendiri. Asal dilakukan dengan mendengarkan suara hati yang paling dalam dan dilakukan secara jujur. Berikut ini anda diminta merenungkan diri anda sendiri dan menuangkan potensi-potensi yang ada pada diri anda sendiri yang terkait dengan peran anda sebagai agen perubahan.

Jika Anda telah mampu merumuskan berbagai potensi diri, baik yang positif maupun negatif. Berarti anda memiliki kecenderungan telah mengenal diri anda sendiri. Apakah pengenalan diri seperti ini dinyatakan valid? Tentunya Anda perlu menggunakan teknik lain untuk melakukan

pengenalan potensi diri anda. Salah satu di antaranya adalah menggunakan feedback.

B. Pengenalan Potensi Diri melalui Orang Lain.

Pernahkan anda mendengar staf atau atasan anda memberikan penilaian terhadap penampilan ataukah perilaku anda seperti tersebut di atas. Senangkah anda mendapat penilaian tersebut. Penilaian dari orang lain tersebutlah yang disebut dengan "Feedback". Teknik Feedback merupakan salah satu teknik untuk mengenal diri melalui orang lain baik disengaja maupun tidak disengaja. Kegiatan yang dilakukan dengan meminta umpan balik (feedback) dari orang lain mengenai potensi (baik yang positif maupun yang negatif dari orang lain).

Dalam hal pelaksanaan aksi perubahan ini penilaian akan dilakukan oleh mentor aksi perubahan pelatihan kepemimpinan administrator.

C. Komponen Penilaian Pengembangan Potensi Diri

a) Integritas

Konsisten berperilaku selaras dengan nilai, norma dan/atau etika organisasi, dan jujur dalam hubungan dengan manajemen, rekan kerja, bawahan langsung, dan pemangku kepentingan, menciptakan budaya etika tinggi, bertanggungjawab atas tindakan atau keputusan beserta risiko yang menyertainya.

b) Kerjasama

Kemampuan menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas, dan mengoptimalkan segala sumber daya untuk mencapai tujuan strategis organisasi.

c) **Pengelolaan Perubahan**

Kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan situasi yang baru atau berubah dan tidak bergantung secara berlebihan pada metode dan proses lama, mengambil tindakan untuk mendukung dan melaksanakan inisiatif perubahan, memimpin usaha perubahan, mengambil tanggungjawab pribadi untuk memastikan perubahan berhasil diimplementasikan secara efektif.

Pemetaan atas sikap perilaku kepemimpinan peserta dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 5.1 Pemetaan atas sikap perilaku kepemimpinan

Aspek	Perilaku
Integritas	Memastikan tim keinvestigasian bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan aturan organisasi dalam segala situasi dan kondisi.
	Memiliki komitmen dalam penyelesaian tugas
	Memastikan tim keinvestigasian memberikan informasi yang dapat dipercaya dan sesuai aturan yang berlaku
Kerjasama	Menguraikan informasi pengelolaan pengaduan bisa memahami dan melaksanakan sesuai arahan.
	Melakukan kolaborasi dengan internal organisasi dalam rangka untuk meningkatkan pemeriksaan dengan tujuan tertentu.
	membangun jejaring dengan pemangku kepentingan eksternal dalam peningkatan kerja sama



Gambar.1.5. Formulir Potensi dari Diri Peserta

FORMULIR PESERTA

Nama : ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si
NIP : 198104062007011002
Jabatan : INSPEKTUR PEMBANTU INVESTIGASI
Instansi : INSPEKTORAT KABUPATEN OKI
Program :

Komponen	Sub Komponen		SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1	Memastikan anggota/anak buah yang dipimpin bertindak sesuai dengan nilai, norma dan aturan organisasi dalam segala situasi dan kondisi	8
	2	Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	9
	3	Memastikan anggota/anak buah yang dipimpin memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang mereka emban sesuai tenggat waktu yang ada kerja yang berlaku dalam organisasi.	8
	4	Memastikan anggota/anak buah yang dipimpin memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/pihak lain sesuai etika organisasi	9
	5	Memberikan apresiasi dan teguran kepada anggota/anak buah yang dipimpin agar bertindak selaras dengan nilai, norma dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi	9
	6	Memberikan argumentasi dengan disertai pemahamannya atas ketentuan yang berlaku di organisasi termasuk konsekuensinya, dalam memastikan anggota/anak buah yang dipimpin menegakkan ketentuan lain	8
	JUMLAH		8,50
KERJASAMA	7	Bekerjasama dalam tim dalam memecahkan masalah dan selalu memberikan Solusi.	9
	8	Membangun aliansi dengan pemangku kepentingan untuk pencapaian target kerja.	8
	9	Membangun komunikasi dengan internal dan eksternal dalam Upaya peningkatan kinerja organisasi	8
	10	Saat melaksanakan tugas berusaha mencari Solusi dengan pemecahan masalah secara fleksibel dan tidak terburu-buru	8
	11	Mengutamakan pengambilan Keputusan berdasarkan Keputusan Bersama dari anggota tim	8
	JUMLAH		8,20
MENGELOLA PERUBAHAN	12	Memberikan motivasi dan contoh dalam memberikan pelayanan dan orientasi pelayanan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	13	Melakukan adaptasi setiap perubahan yang dibutuhkan oleh unit kerja	8
	14	Selalu bekerja dengan semangat dan meningkatkan kualitas bekerja dengan mengikuti pelatihan dan juga mendorong anggota tim bekerja dan meningkatkan profesionalisme kerja	8
	15	Bekerja untuk menghasilkan hasil yang maksimal dan meningkatkan kinerja organisasi	8
	16	Memberikan inisiatif dalam memberikan Solusi efektif dari permasalahan yang ada	9
	JUMLAH		8,20

Kayuagung, 28 Juni 2024

Peserta,

ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si
NIP.198104062007011002



Gambar.1.6.Rekapitulasi Nilai Kompetensi Diri Peserta dari Peserta

REKAP NILASI PESERTA

Nama : ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si
NIP : 198104062007011002
Jabatan : INSPEKTUR PEMBANTU INVESTIGASI
Instansi : INSPEKTORAT KABUPATEN OKI
Program :

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	Baik
	Komitmen	9	Istimewa
	Kedisiplinan	8	Baik
	Kejujuran	9	Istimewa
	Konsistensi	9	Istimewa
	Pengambilan Keputusan	8	Baik
	Rata-Rata	8,50	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	9	Istimewa
	Kerjasama Eksternal	8	Baik
	Komunikasi	8	Baik
	Fleksibilitas	8	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	Baik
	Rata-Rata	8,20	Baik
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	8	Baik
	Adaptabilitas	8	Baik
	Pengembangan diri dan orang lain	8	Baik
	Orientasi pada hasil	8	Baik
	Inisiatif	9	Istimewa
	Rata-Rata	8,20	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,30	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa
7-8.99 Baik
5-6.99 Cukup
3-4.99 Kurang
1-2.99 Sangat Kurang

Kayuagung, 28 Juni 2024

Peserta,

ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si
NIP.198104062007011002



Gambar.1.7.Rekapitulasi Potensi Diri Peserta dari Mentor

FORMULIR MENTOR

Nama Peserta	: ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si	Nama Mentor	: SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP	: 198104062007011002	NIP	: 196705151987021003
Jabatan	: INSPEKTUR PEMBANTU INVESTIGASI	Jabatan	: INSPEKTUR
Instansi	: INSPEKTORAT KABUPATEN OKI	Instansi	: INSPEKTORAT KABUPATEN OKI
Program	:		

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Memastikan anggota/anak buah yang dipimpin bertindak sesuai dengan nilai, norma dan aturan organisasi dalam segala situasi dan kondisi	9
	2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3 Memastikan anggota/anak buah yang dipimpin memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang mereka emban sesuai tenggat waktu yang ada kerja yang berlaku dalam organisasi.	9
	4 Memastikan anggota/anak buah yang dipimpin memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/pihak lain sesuai etika organisasi	9
	5 Memberikan apresiasi dan teguran kepada anggota/anak buah yang dipimpin agar bertindak selaras dengan nilai, norma dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi	8
	6 Memberikan argumentasi dengan disertai pemahamannya atas ketentuan yang berlaku di organisasi termasuk konsekuensinya, dalam memastikan anggota/anak	8
	JUMLAH	8,50
KERJASAMA	7 Bekerjasama dalam tim dalam memecahkan masalah dan selalu memberikan Solusi.	8
	8 Membangun aliansi dengan pemangku kepentingan untuk pencapaian target kerja.	8
	9 Membangun komunikasi dengan internal dan eksternal dalam Upaya peningkatan kinerja organisasi	8
	10 Saat melaksanakan tugas berusaha mencari Solusi dengan pemecahan masalah secara fleksibel dan tidak terburu-buru	9
	11 Mengutamakan pengambilan Keputusan berdasarkan Keputusan Bersama dari anggota tim	8
	JUMLAH	8,20
MENGELOLA PERUBAHAN	12 Memberikan motivasi dan contoh dalam memberikan pelayanan dan orientasi pelayanan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	13 Melakukan adaptasi setiap perubahan yang dibutuhkan oleh unit kerja	7
	14 Selalu bekerja dengan semangat dan meningkatkan kualitas bekerja dengan mengikuti pelatihan dan juga mendorong anggota tim bekerja dan meningkatkan profesionalisme kerja	8
	15 Bekerja untuk menghasilkan hasil yang maksimal dan meningkatkan kinerja organisasi	8
	16 Memberikan inisiatif dalam memberikan Solusi efektif dari permasalahan yang ada	9
	JUMLAH	8,00

Kayuagung, 28 Juni 2024

Mentor,

SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP.196705151987021003

Gambar.1.8.Rekapitulasi Nilai Kompetensi Diri Peserta dari Mentor

REKAP NILAI MENTOR			
Nama Peserta	: ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si	Nama Mentor	: SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP	: 198104062007011002	NIP:	: 196705151987021003
Jabatan	: INSPEKTUR PEMBANTU INVESTIGASI	Jabatan	: INSPEKTUR
Instansi	: INSPEKTORAT KABUPATEN OKI	Instansi	: INSPEKTORAT KABUPATEN OKI
Program	:		

Komponen	Sub Komponen	Nilai	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9	Istimewa
	Komitmen	8	Baik
	Kedisplinan	9	Istimewa
	Kejujuran	9	Istimewa
	Konsistensi	8	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	8	Baik
	Rata-Rata	7,29	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	8	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	Baik
	Komunikasi	8	Baik
	Fleksibilitas	9	Istimewa
	Komitmen dalam Tim	8	Baik
	Rata-Rata	8,20	Baik
	Orientasi Pelayanan	8	Baik
Mengelola Perubahan	Adaptabilitas	7	Baik
	Pengembangan diri dan orang lain	8	Baik
	Orientasi pada hasil	8	Baik
	Inisiatif	9	Istimewa
	Rata-Rata	8,00	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		7,83	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

Kayuagung, 28 Juni 2024

Mentor,

SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP.196705151987021003



Gambar.1.9.Rekapitulasi Nilai Gabungan Kompetensi Diri Peserta dari Peserta dan Mentor

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR

Nama : ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si Nama Mentor : SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP : 198104062007011002 NIP: : 196705151987021003
Jabatan : INSPEKTUR PEMBANTU INVESTIGASI Jabatan : INSPEKTUR
Instansi : INSPEKTORAT KABUPATEN OKI Instansi : INSPEKTORAT KABUPATEN OKI
Program :

Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	9	8,70	Baik
	Komitmen	9	8	8,30	Baik
	Kedisiplinan	8	9	8,70	Baik
	Kejujuran	9	9	9,00	Istimewa
	Konsistensi	9	8	8,30	Baik
	Pengambilan Keputusan	8	8	8,00	Baik
	Rata-Rata	8,50	8,50	8,50	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	9	8	8,30	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8	8	8,00	Baik
	Fleksibilitas	8	9	8,70	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	8	8,00	Baik
	Rata-Rata	8,20	8,20	8,20	Baik
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	8	8	8,00	Baik
	Adaptabilitas	8	7	7,30	Baik
	Pengembangan orang lain	8	8	8,00	Baik
	Orientasi pada hasil	8	8	8,00	Baik
	Inisiatif	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	8,20	8,00	8,06	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,30	8,23	8,25	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa
7-8.99 Baik
5-6.99 Cukup
3-4.99 Kurang
1-2.99 Sangat Kurang

Kayuagung, 28 Juni 2024

Mentor,

SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP.196705151987021003



Gambar.1.10.Rekapitulasi Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta : ANDYKA FATRA, S.Sos, M.Si Nama Mentor : SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP : 198104062007011002 NIP: : 196705151987021003
Jabatan : INSPEKTUR PEMBANTU INVESTIGASI Jabatan : INSPEKTUR
Instansi : INSPEKTORAT KABUPATEN OKI Instansi : INSPEKTORAT KABUPATEN OKI
Program :

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub Komponen
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	
Peserta	8,50	8,20	8,20	8,30	Baik
Mentor	8,50	8,20	8,00	8,23	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,50	8,20	8,08	8,25	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa
7-8.99 Baik
5-6.99 Cukup
3-4.99 Kurang
1-2.99 Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku
8,25
Kualifikasi: Baik

REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:

Istimewa	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi
Baik	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam menduduki jabatan pimpinan pengawas
Cukup	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas
Kurang	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas
Sangat Kurang	

Kayuagung, 28 Juni 2024

Mentor,

SYAPARUDIN, S.P, M.Si, CGCAE
NIP.196705151987021003

2. RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Rencana Strategi Pengembangan potensi diri yang telah dilakukan pada table dibawah ini :

Tabel 1.23.Strategi Pengembangan Potensi Diri

No	Komp onen/ sub Komp onen	Kegiatan Pengembangan Potensi Diri untuk Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan	Kegiatan / Tahapan Aksi Perubahan	Waktu Pelaksanaan		Hasil
				Rencana	Realisasi	
1.	Integritas	a. Tanggung jawab b. Komitmen c. Kedisiplinan d. Kejujuran e. Konsistensi f. Pengambilan Keputusan Dilematis	Dikembangkan pada setiap proses pelaksanaan Aksi Perubahan	Agustus s.d September 2024	Agustus s.d September 2024	Sesuai Standar Kompetensi
2.	Kerjasama	a. Kerjasama Internal b. Kerjasama Eksternal Komunikasi c. Fleksibilitas d. Komitmen dalam Tim	Dikembangkan pada setiap proses pelaksanaan Aksi Perubahan			Sesuai Standar Kompetensi
3.	Pengelolaan Perubahan	a. Orientasi Pelayanan b. Adaptabilitas c. Pengembangan Diri dan Orang Lain d. Orientasi pada Hasil e. Inisiatif	Dikembangkan pada setiap proses pelaksanaan Aksi Perubahan			Sesuai Standar Kompetensi

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Dengan demikian, Strategi Pengembangan Potensi Diri dari aksi perubahan pada pelatihan kepemimpinan administrator ini dapat akan ditingkatkan selama pelaksanaan aksi perubahan baik dalam jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. MEMBANGUN INTEGRITAS DAN AKUNTABILITAS KINERJA ORGANISASI

Integritas merupakan suatu bagian dari pandangan yang bisa dipercayai dan sikap jujur seseorang dalam menjelaskan kepercayaan pada konteks berorganisasi. Integritas juga bagian dari inti utama dalam etika, tetapi sebenarnya integritas tidak selalu menyangkut perihal otonomi setiap individu dan kebersamaan seseorang, tetapi lebih menyangkut loyalitas, kerjasama, dapat dipercaya serta keserasian. Integritas adalah sebuah konstruk psikologis yang dinamis, melekat pada setiap kehidupan manusia. Objektivisme integritas dalam etika sering dianggap seperti loyalitas kepada prinsip dan nilai yang sangat rasional. Peran kepemimpinan dalam membangun integritas kinerja organisasi dapat ditopang oleh lima hal pokok, yaitu:

- a. Etika Kepemimpinan. yang terdiri dari memimpin dengan contoh, menetapkan harapan yang jelas, mengaplikasikan nilai-nilai organisasi, membuat keputusan yang dipercaya, komunikasi yang baik dengan bawahan, menilai bawahan, dan mengembangkan keterampilan dalam memimpin.
- b. Manajemen dan pengawasan aktif menggunakan alat manajemen yang tersedia, melakukan proses pengawalan kerja bawahan, evaluasi kinerja bawahan, memeriksa pengaduan. Mengidentifikasi potensi masalah, menumbuhkan perkembangan pembelajaran yang berkelanjutan, siap sedia untuk mengarahkan bawahan,
- c. Pemilihan orang yang tepat mempromosikan kode etik, menerapkan nilai-nilai organisasi, mendidik bawahan tentang tanggung jawab etika, praktik pengambilan keputusan etis,

- mengidentifikasi role model, belajar dari kesalahan, bertindak preventif, dan memberikan penghargaan atas kinerja bawahan.
- d. Proses yang efektif konsultasi bersama bawahan, penilaian risiko perilaku, memonitor kecenderungan, memperkuat kebijakan, monitor kepatuhan, melakukan audit, melibatkan dukungan, menyertakan etika dan integritas, penggunaan scenario
 - e. Pelaporan yang professional berbagi tanggung jawab, mendorong pelaporan yang professional, mengaktifkan pelaporan, mengetahui tanggung jawab, menciptakan budaya pelaporan yang aman, memantau Kesehatan dan keselamatan, dukungan bawahan, mencari umpan balik, dan melakukan review penanganan pengaduan.

Akuntabilitas merupakan sebuah konsep yang tidak asing di dalam organisasi pelayanan publik, di mana selalu menjadi sorotan publik dalam pelaksanaannya. Akuntabilitas sendiri banyak memiliki istilah mengaudit, melaksanakan tanggung jawab, memberikan pertanggungjawaban atas laporan kinerja, menjawab permasalahan publik dari perilaku ataupun suatu kegiatan yang dijalankan, terbuka bagi pemeriksaan peradilan, bagian dari sanksi dan juga sebagai bagian dari penghargaan.

Pada sektor publik, para pakar administrator membagi akuntabilitas menjadi beberapa tipe, diantaranya:

- a. Managerial accountability, akuntabilitas yang ditunjukkan kepada pemimpin yang lebih tinggi dalam suatu organisasi. Managerial Accountability memiliki beberapa acuan dalam pelaksanaannya yang dijadikan model dalam pelaksanaannya, di antaranya ketepatan waktu, peningkatan produktivitas, pengendalian biaya,

dan kepastian pelaksanaan program dilaksanakan berdasar integritas pelaksana sesuai dengan peraturan-peraturan pemerintah yang terkait.

- b. Financial accountability, akuntabilitas kepada institusi yang menyediakan atau memberikan anggaran kepada institusi yang bersangkutan. Akuntabilitas keuangan dilihat dari beberapa faktor untuk menjalankan pelaksanaannya, antara lain memuat hal seperti bernilai ekonomis, efisien dalam penganggaran, efektif dalam membuat kebijakan terkait keuangan dan tidak ada kebocoran dana atau korupsi.
- c. Public accountability, akuntabilitas yang ditunjukkan kepada warga Negara atau masyarakat.

Prinsip akuntabilitas publik terdiri dari dua komponen, yaitu

- (a) kemampuan menjawab permasalahan yang timbul di dalam masyarakat sekitar,
- (b) Konsekuensi yang mungkin timbul akibat suhu perpolitikan yang ada.

Sub indikator kemampuan menjawab merupakan hal-hal yang menyangkut pada unsur responsibilitas atau respon aparatur, yaitu kejelasan tuntutan bagi aparatur guna menjawab hal-hal apapun secara periodik dari pertanyaan terkait dengan bagaimana mereka (para apartur) menggunakan kapasitas wewenangnya, dan juga kemana sumber apapun telah didapat digunakan, serta capaian dari sumber daya tersebut.

B. PENGELOLAAN BUDAYA KERJA

Budaya telah menjadi konsep penting dalam memahami masyarakat dan kelompok manusia untuk waktu yang lama. Budaya, dalam arti antropologi dan sejarah, adalah inti dari kelompok atau masyarakat tertentu, apa yang berbeda mengenai cara para

anggotanya saling berinteraksi dengan orang dari luarlingkungan dan bagaimana mereka menyelesaikan apa yang dikerjakannya. Sebenarnya budaya organisasi yang kuat, diakui secara luas sering kali disebutkan sebagai alasan suksesnya organisasi. Sejumlah organisasi menanamkan budaya tertentu seperti upacara, penghargaan, gaya dekoratif, dan berbagai bentuk simbolis lain dari komunikasi yang merupakan sifat budaya perusahaan yang menjadi pedoman tindakan anggota organisasi. Hal-hal yang seyogyanya dilakukan seorang pemimpin adalah mengubah budaya untuk mendorong perubahan organisasi. Namun mengubah budaya bukanlah perkara yang mudah karena memerlukan pengukuran budaya organisasi dalam hubungannya dengan perubahan organisasi. Tahapan proses pembentukan budaya organisasi dimulai dari penyusunan nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi.

Kemudian diinternalisasikan melalui sosialisasi yang meliputi komunikasi, internalisasi dan implementasi setiap anggota organisasi melalui pembentukan change agent. Serta penyusunan sistim dan prosedur untuk menjaga dan memelihara kesinambungan. Oleh karenanya, untuk membangun budaya organisasi diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menetapkan Visi dan Misi Organisasi. Visi dan misi organisasi ini akan mengarahkan organisasi dalam menjalankan bisnisnya, sehingga dibutuhkan analisis yang mendalam agar dapat menjadi branding organisasi.
- b. Mensosialisasikan Visi dan Misi.
- c. Setelah visi dan misi ditetapkan langkah selanjutnya adalah sosialisasi kepada seluruh elemen organisasi agar mengetahui, memahami, menginternalisasi dan mengimplementasikan mengenai visi dan misi organisasi.

- d. Menetapkan Budaya Kerja. Budaya kerja sebagai suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuasaan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu organisasi. Kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Oleh karena itu, memahami dan mengimplementasikan budaya kerja merupakan tugas berat yang harus dilakukan secara utuh dan menyeluruh karena menyangkut proses pembangunan karakter, sikap, dan perilaku manusia.
- e. Mengimplementasikan Budaya Kerja secara Konsisten. Setiap budaya kerja yang sudah ditetapkan wajib diimplementasikan dalam praktik kerja sehari-hari di dalam maupun di luar organisasi. Fungsinya adalah agar masing-masing anggota organisasi terlatih untuk menjalankan budaya kerja yang sudah ditetapkan.
- f. Mengukur Implementasi Budaya Kerja. Pengukuran implementasi budaya kerja ini untuk mengetahui hasil yang sudah dicapai dari penerapan budaya kerja secara periodik. Sehingga akan terbentuk sebuah proses sistem kerja yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan berjangka waktu.
- g. Memberikan Reward dan Punishment. Pemberian reward dan punishment terhadap anggota organisasi yang sudah ataupun belum menjalankan budaya kerja sangat dibutuhkan agar anggota organisasi tetap bersemangat mengimplementasikan budaya kerja.

C. MEMBANGUN JEJARING DAN KOLABORASI

Membangun jejaring kerja (kemitraan) pada hakekatnya adalah sebuah proses membangun komunikasi atau hubungan, berbagi ide, informasi dan sumber daya atas dasar saling percaya (trust) dan saling menguntungkan diantara pihak-pihak yang bermitra yang dituangkan dalam bentuk nota kesepahaman atau kesepakatan guna mencapai kesuksesan bersama yang lebih besar. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dalam membangun Jejaring Kerja (kemitraan) yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan partisipasi stakeholder; Salah satu tujuan membangun Jejaring Kerja (kemitraan) adalah membangun kesadaran stakeholder terhadap eksistensi organisasi tersebut, menumbuhkan minat dan meningkatkan partisipasi stakeholder dalam pengembangan organisasi. Stakeholder disini memiliki arti luas tidak hanya pelanggan tetapi termasuk juga pengguna, dinas terkait.
- b. Peningkatan mutu dan relevansi; dinamika perubahan/perkembangan informasi sangat tinggi. Untuk itu, organisasi dituntut untuk terus melakukan inovasi, peningkatan mutu dan relevansi program yang dibuatnya sesuai kebutuhan. Untuk itu, membangun Jejaring Kerja (kemitraan) diperlukan guna merancang program yang inovatif, meningkatkan mutu layanan dan relevansi program dengan kebutuhan. Langkah-langkah membangun jejaring kerja dan kolaborasi dalam organisasi dapat dilakukan dengan mengikuti Langkah- langkah sebagai berikut:
 - 1) Pemetaan. Setiap organisasi perlu melakukan pemetaan tentang lembaga/organisasi yang bisa diajak melakukan perubahan baik di wilayah sekitarnya maupun jangkauan yang lebih luas. Adapun pemetaan didasarkan karakteristik dan kebutuhan setiap organisasi. Stakeholders dapat

- melibatkan stakeholder internal maupun eksternal.
- 2) Menggali dan mengumpulkan informasi. Setelah dilakukan pemetaan maka langkah selanjutnya adalah menggali informasi tentang tujuan organisasi, ruang lingkup pekerjaan (bidang garapan), visi misi dan lain sebagainya. Informasi ini berguna untuk menjajagi kemungkinan membangun jaringan dan kemitraan. Pengumpulan informasi dapat dilakukan dengan pendekatan personal, Rapat koordinasi dan penelusuran ke kelompok kesenian dan pihak ketiga.
 - 3) Menganalisis informasi Berdasarkan data dan fakta yang sudah dianalisa selanjutnya kita menetapkan mana pihak-pihak yang perlu ditindaklanjuti untuk pendampingan kegiatan implementasi aksi perubahan optimalisasi atraksi seni budaya melalui koordinasi dan kerjasama pihak ketiga yang relevan dengan permasalahan dan kebutuhan yang dihadapi.
 - 4) Penjajagan kegiatan. Menindak lanjuti hasil analisis data dan informasi, perlu dilakukan penjajagan lebih mendalam dan intens dengan pihak-pihak yang memungkinkan diajak melaksanakan kegiatan. Penjajagan dapat dilakukan dengan cara melakukan audiensi atau presentasi tentang optimalisasi atraksi seni budaya melalui koordinasi dan kerjasama pihak ketiga kepada kelompok kesenian dan pihak ketiga yang akan melaksanakan kegiatan ini.
 - 5) Penyusunan rencana kegiatan. Jika beberapa pihak sepakat untuk melaksanakan kegiatan ini maka langkah selanjutnya adalah penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan. Dalam perencanaan harus melibatkan pihak-pihak yang akan melaksanakan sehingga semua aspirasi dan kepentingan setiap pihak dapat terwakili.

- 6) Membuat kesepakatan Pihak-pihak yang melaksanakan kegiatan untuk merumuskan peran dan tanggungjawab masing-masing pihak pada kegiatan yang akan dilakukan bersama yang dituangkan dalam penggalangan komitmen.
- 7) Penandatanganan penggalangan komitmen dirumuskan selanjutnya ditandatangani oleh pihak-pihak yang bertanggungjawab terhadap keberlangsungan optimalisasi atraksi seni budaya. Pelaksanaan kegiatan tahap ini adalah merupakan tahap implementasi dari rencana implementasi yang sudah disusun bersama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tanggungjawab dan peran masing-masing pihak.
- 8) Monitoring dan evaluasi. Selama pelaksanaan kegiatan kejasama ini perlu dilakukan monitoring dan evaluasi. Tujuan monitoring adalah memantau perkembangan pelaksanaan kegiatan sehingga dapat dicegah terjadinya penyimpangan (deviasi) dari tujuan yang ingin dicapai. Di samping itu juga segala permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan kegiatan dapat dicarikan solusinya. Hasil monitoring dapat dijadikan dasar untuk melakukan evaluasi. Perlu dilakukan evaluasi bersama antar pihak yang bertanggungjawab untuk mengetahui kegiatan mana yang belum bisa berjalan sesuai rencana dan mana yang sudah, tujuan mana yang sudah tercapai dan mana yang belum, masalah/ kelemahan apa yang menghambat pencapaian tujuan dan penyebabnya.
- 9) Perbaikan hasil evaluasi oleh pihak-pihak yang bertanggungjawab akan dipakai sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengambilan keputusan selanjutnya.

- 10) Perencanaan selanjutnya. Jika pihak-pihak yang bertanggungjawab terhadap keberlangsungan atraksi seni budaya memandang penting untuk melanjutkan kegiatan, maka mereka perlu merencanakan kembali kegiatan yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya. Perencanaan selanjutnya perlu mempertimbangkan hasil evaluasi dan refleksi sebelumnya.

Budaya kinerja adalah persepsi tentang nilai dan lingkungan yang melahirkan makna dan pandangan hidup yang mempengaruhi sikap dan tingkah laku (Buku PPMKIP, LAN). Budaya terkait dengan kebiasaan, sedangkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Budaya kinerja sangat sulit diubah, bahkan hanya sekedar untuk disesuaikan, lantaran sudah mengakar dalam organisasi yang mengatur perilaku setiap orang. Hal ini dikarenakan budaya kinerja tidak hanya sebatas kebiasaan tetapi dipandang sebagai suatu falsafah atau nilai-nilai pedoman yang telah diterima dan dianggap benar oleh sebagian besar orang dalam organisasi.

Ada empat macam fungsi budaya kinerja yang sangat penting dalam membawa organisasi menuju sukses. Pertama, identitas organisasi (simbol dan harapan), sehingga anggota organisasi merasa bangga terhadap organisasinya dan pihak eksternal menaruh respek. Kedua, kestabilan organisasi sehingga secara internal seluruh karyawan merasa tenang dan yakin, demikian pula pihak eksternal yang berkepentingan. Ketiga, alat pendorong organisasi, sehingga mampu menjadi dasar dan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi. Keempat, komitmen organisasi sehingga mampu sebagai katalisator dalam membentuk komitmen untuk pelaksanaan berbagai ide atau suatu rencana strategis.

Dalam pengelolaan budaya kinerja yang lebih adaptif, sebagai pemimpin, kemampuan pengelolaan budaya kinerja yang adaptif merupakan hal yang sangat penting dikarenakan organisasi tidak akan mampu berdiri sendiri dalam mewujudkan tujuan tanpa dukungan dan partisipasi semua pihak terkait. Kesulitan dalam mewujudkan budaya kinerja adaptif merupakan suatu tantangan cukup besar terlebih pada era digital saat ini, dimana masih banyak para pemangku kepentingan yang berada pada zona nyaman, dengan pola dan mekanisme manual konvensional. Padahal perkembangan kemajuan teknologi informasi yang begitu masif tidak akan memberi ruang bagi metode lama yang makin ketinggalan zaman. Digitalisasi tata kelola pemerintahan sebagai bagian revolusi industri 4.0 memberikan ruang gerak sebesar-besarnya pada pemanfaatan teknologi informasi berbasis digital.

Dalam rangka penguatan budaya kinerja ASN dalam pengelolaan ASN menuju pemerintahan berkelas dunia, diterbitkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 20 tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara. Core Values ASN BERAKHLAK yaitu sebagai berikut :

- a. Berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;
- b. Akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan;
- c. Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;
- d. Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;
- e. Loyal; yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara ;
- f. Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan;
- g. Kolaboratif, yaitu membangun Kerjasama yang sinergis.

Sebagaimana yang diuraikan diatas, sebelum sebelumnya pengelolaan pengaduan belum optimal, masih lambat dan kurang efektif maka setelah adanya integrasi layanan pengaduan dengan layanan konsultasi dan edukasi memberikan ruang baru dalam rangka membangun komunikasi dengan seluruh komponen baik itu dari pihak pengadu maupun subjek/objek pengaduan, hingga data, dokumen, fakta dan regulasi dapat mudah dijelaskan. Pada akhirnya meminimalisir pengaduan yang tidak bertanggung jawab, tidak sesuai ketentuan dan meminimalisir konflik yang diakibatkan dari pengaduan yang disampaikan.

Pada saat ini sudah dibuat alat bantu berupa aplikasi sederhana dari Dinas Kominfo sebagai bentuk dukungan aksi perubahan yaitu buku tamu digital untuk pemverikasi dan memvalidasi identitas, maksud dan tujuan personal/organisasi yang akan menerima layanan melalui buku tamu digital

<https://tamu.itkab.kaboki.go.id/>

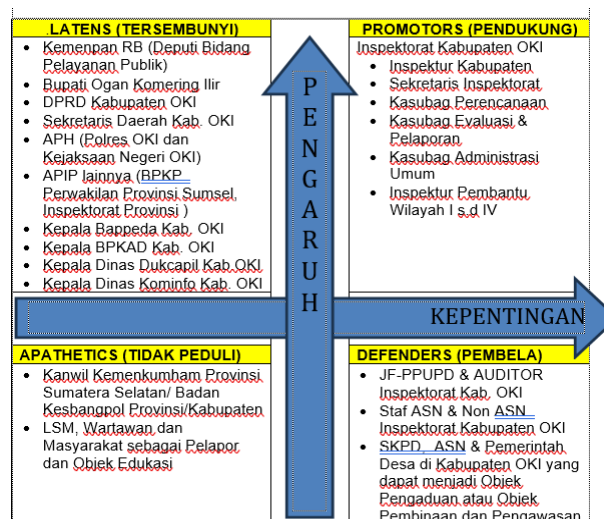
Gambar 2.1 Buku Tamu Digital Inspektorat Kab.OKI

Untuk layanan pengaduan secara online melalui aplikasi sederhana yang akan dikembangkan atau menyempurnakan dari layanan yang sudah pada <https://inspektorat.kaboki.go.id/pengaduan> dalam proses pengerjaan pada jangka menengah sebagai wujud digitalisi mempermudah pelayanan.

Gambar 2.1 Website Pengaduan Inspektorat Kabupaten OKI saat ini

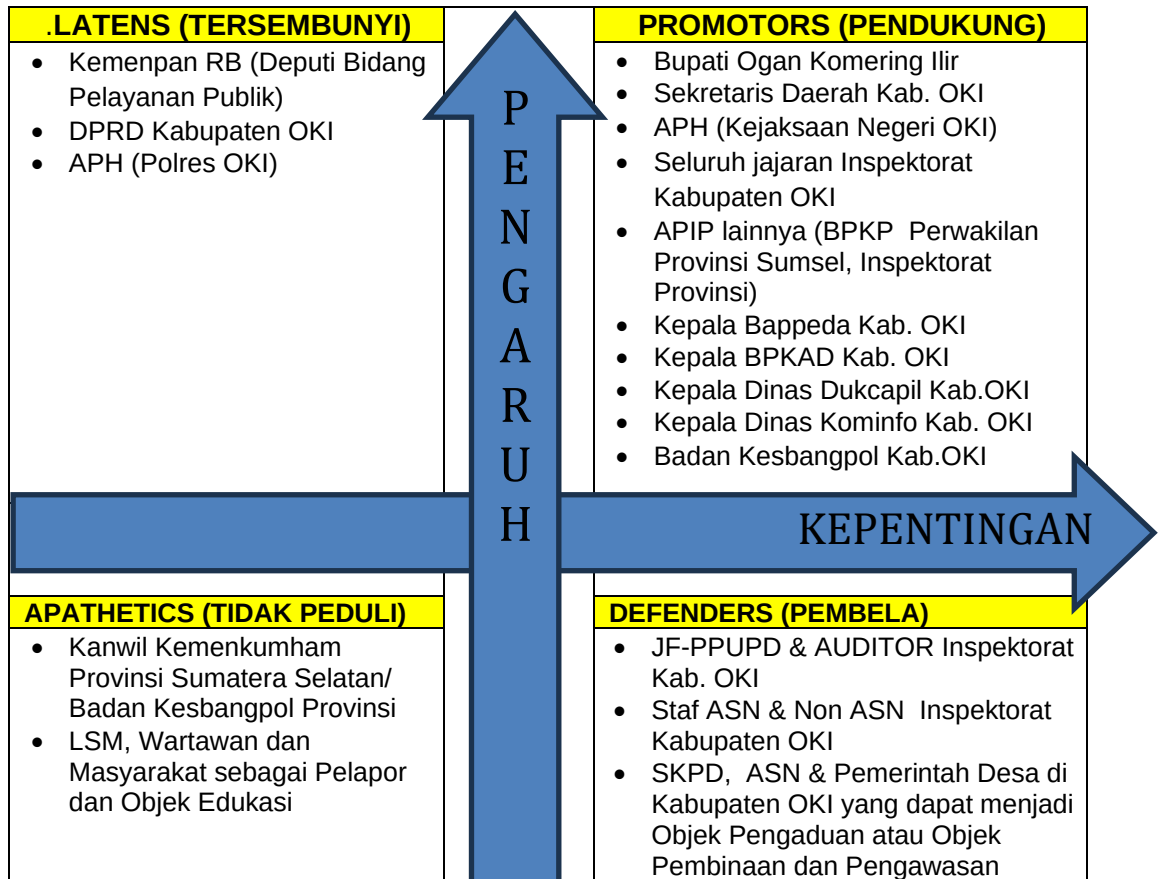
Dalam upaya penyempurnaan layanan secara offline maupun online di Inspektorat Kabupaten OKI, dengan budaya kinerja, komitmen dan kinerja yang tinggi dari seluruh pegawai, Tim Efektif dan stakeholder terkait yang mendukung penuh tahapan implementasi, diharapkan aksi perubahan ini dapat selesai tepat waktu dan dapat segera diimplementasikan dan dapat merasakan manfaatnya sesuai dengan tahapan milestone yang disusun.

Analisa Quadran Stakeholder sebelum aksi perubahan jangka pendek digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Quadran Stakeholder sebelum aksi perubahan jangka pendek

Setelah Sosialisasi pada jangka pendek posisi dukungan berubah sesuai dengan dokumen dukungan dan akan diteruskan untuk mendapatkan dukungan lainnya pada jangka menengah dan panjang sebagai berikut:



D. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Sebagaimana diketahui bahwa sejak bergulirnya reformasi, Pemerintah terus memperbaiki/ menyempurnakan peraturan di bidang kepegawaian ditegaskan :

- 1) Setiap pegawai ASN memiliki hak dan kesempatan untuk pengembangan kompetensi, antara lain melalui pendidikan dan pelatihan (diklat), kursus, seminar, dan penataran.
- 2) Dalam pengembangan kompetensi setiap Instansi Pemerintah wajib menyusun rencana pengembangan kompetensi tahunan yang tertuang dalam rencana kerja anggaran tahunan instansi masing- masing. Terselenggaranya pemerintahan yang baik (good governance) merupakan cita-cita dari negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan seperti itu dilandasi oleh tegaknya prinsip-

prinsip seperti supremasi hukum, profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi, baik dalam pengelolaan kebijakan maupun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat dilakukan secara prima (excellent services), yaitu transparan, berkualitas, efisien, demokratis dan berkeadilan.

Sumber daya aparatur yang berkualitas merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan negara serta pemerintah kepada masyarakat. Dan agar setiap upaya pembinaan kearah peningkatan kualitas aparatur pemerintah mencapai sasaran dan menjadi relevan dalam menjawab tuntutan reformasi pada pencapaian standar kompetensi baik bagi aparatur pemangku jabatan struktural, fungsional maupun staf/pegawai non- jabatan maka diperluakn strategi dalam pencapaian tersebut.

Upaya yang dilakukan dalam strategi pengembangan kompetensi project leader adalah belajar mandiri, coaching, mentoring dengan cara membaca buku manajemen kepemimpinan, Buku-buku teknis terkait upaya optimalisasi seni budaya secara non klasikal yang relevan dan dilaksanakan dalam mendukung aksi perubahan. Hal ini akan membawa peningkatan terhadap kinerja pegawai apabila dilakukan secara terencana dan berkesinambungan.

BAB III

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. CAPAIAN DAN BUKTI PERBAIKAN KINERJA ORGANISASI

Aksi perubahan yang direncanakan sampai pada bulan Oktober 2024 pada rangkaian optimalisasi tindaklanjut pengaduan berkadar pengawasan melalui layanan pengaduan terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir dari proses persiapan hingga pelaksanaan kegiatan ini dapat dirinci sebagai berikut :

Tabel 3.1 Capaian Milestone/Tahapan Kegiatan jangka Pendek dari tanggal 09 Agustus 2024 s.d 06 Oktober 2024 (Off campus)

Selesai: (✓) / Dalam Proses / Tidak dapat terlaksana : (✗)

NO	MILESTONE JANGKA PENDEK (09 Agst s.d 06 Okt 2024)	KEGIATAN YANG TELAH DILAKUKAN	KET
1.	Membangun komunikasi dan persamaan persepsi dengan mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan	❖ Membuat Berita Acara Kesepakatan dengan Inspektur berisi kegiatan yang akan dilakukan, dukungan dana (anggaran) dan Langkah-langkah yang akan dilakukan yang menggambarkan kondisi sebelum dan yang diharapkan (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓
2.	Persiapan (membentuk tim kerja dan melaksanakan rapat efektif);	❖ Melakukan pembentukan tim efektif untuk mendukung kegiatan aksi perubahan ❖ Penerbitan Keputusan Inspektur Kabupaten OKI terkait Tim Efektif pelaksana dan pendukung aksi perubahan. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓ ✓
3.	Penyusunan alur pengelolaan pengaduan terintegrasi dan inventarisir sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan;	❖ Penyampaian Nota Persetujuan dari Projek Leader yang merupakan hasil dari Tim Efektif terkiat: 1. draf alur pengelolaan pengaduan terintegrasi; 2. inventarisir sarana dan prasarana penunjang kegiatan jangka pendek, menengah, panjang dan kelanjutannya. ke Inspektur untuk mendapat persetujuan; (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓ ✓
4.	Sosialisasi dan Koordinasi dengan stakeholder Internal;	❖ Pernyataan bersama berupa dukungan dari Tim Stakeholder internal terkait (Irban, Kasubbag dan Perwakilan Fungsional) terkait dukungan aksi perubahan (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓

NO	MILESTONE JANGKA PENDEK (09 Agst s.d 06 Okt 2024)	KEGIATAN YANG TELAH DILAKUKAN	KET
5.	Sosialisasi dan Koordinasi dengan stakeholder Eksternal;	❖ Pernyataan dukungan dari Tim Stakeholder eksternal terkait (Bupati, Sekda, SKPD, APIP lainnya, Kecamatan, Desa & APH) terkait dukungan aksi perubahan (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓
6.	Penyusunan Draf Standard Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan terintegrasi;	❖ Penyusunan Draf SOP Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi dari Penerimaan Layanan Pengaduan Terintegrasi – Layanan Konsultasi – Layanan Edukasi – Layanan Informasi & Tindaklanjut Pengaduan (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓
7.	Penerapan/ujicoba alur penanganan pengaduan dan SOP Pengelolaan Pengaduan terintegrasi	❖ Penyusunan laporan penerimaan pengaduan dan keberhasilan tindaklanjutnya dari bulan Januari s.d September 2024 (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓

Tabel 3.2 Capaian Milestone/Tahapan Kegiatan jangka menengah dari tanggal (Agustus 2024 s.d Januari 2025)

Selesai: (✓) / Dalam Proses / Tidak dapat terlaksana : (✗)

NO	MILESTONE JANGKA MENENGAH (Agst 2024 s.d Jan 2025)	KEGIATAN YANG TELAH DILAKUKAN	KET
1.	Tersedianya Standard Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan terintegrasi;	❖ Penerbitan Surat Keputusan Inspektur terkait SOP Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓
2.	Penyusunan Surat Keputusan Petugas Pelaksana Pengelolaan Pengaduan dan pembagian wewenang pengelolaan pengaduan;	❖ Penerbitan Surat Keputusan Inspektur terkait Petugas Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi termasuk tugas dan wewenangnya meliputi: - Bagian Penerimaan Layanan Pengaduan (Penanggungjawab: Sekretaris, Koordinator: Kasubbag Umum, Petugas : Pegawai pada unit kerja tersebut); - Bagian Konsultasi dan Edukasi (Penanggungjawab: Sekretaris & Irban, Koordinator: Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) Ahli Madya pada unit kerja tersebut, Petugas : JFT pada unit kerja tersebut); - Bagian Informasi dan Tindaklanjut Pengaduan (Penanggungjawab: Irban Investigasi, Koordinator: JFT Ahli Madya pada unit kerja Keinvestigasian, Petugas : JFT pada unit kerja Keinvestigasian); (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓

NO	MILESTONE JANGKA MENENGAH (Agst 2024 s.d Jan 2025)	KEGIATAN YANG TELAH DILAKUKAN	KET
3.	Pembangunan komitmen pelaksanaan kegiatan aksi perubahan;	❖ Pembuatan komitmen kesepakatan bersama antara Pelaksana Kegiatan Layanan Pengaduan Terintegrasi berisi batasan Tugas masing-masing dalam pelaksanaan aksi perubahan sesuai dengan Surat Keputusan Inspektur. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	Dalam Proses
4.	Penyusunan Draft Pedoman Penanganan Pengaduan sebagai Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi.	❖ Penyusunan Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi sebagai perdoman pelaksanaan layanan. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	Dalam Proses
5.	Penyiapan alat/tools kertas kerja pembantu penanganan pengaduan terintegrasi	❖ Penyusunan tool/alat administrasi pembantu penanganan pengaduan dari format penerimaan layanan, program kerja, kertas kerja, berita acara, pelaporan dan administrasi lainnya) (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	Dalam Proses
6.	Sosialisasi mekanisme pelaksanaan pengelolaan pengaduan terintegrasi	❖ Pembuatan Layanan dan Saluran Terintegrasi Kotak Layanan Terintegrasi: e-mail : lpt.itkab.oki@gmail.com Web : https://inspektorat.kaboki.go.id cs/wa : +62831-302-12505 https://wa.me/6283130212505  Saluran Layanan Terintegrasi (Assurance & Consulting / Pengaduan, Konsultasi & Edukasi) di WhatsApp:  https://whatsapp.com/channel/0029VaowE3oElah0CTtR9N0L ❖ Koordinasi dan konsultasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.OKI terkait pengupdatean layanan pengaduan pada portal https://inspektorat.kaboki.go.id/pengaduan ❖ Sosialisasi penerapan layanan pengaduan online dan offline (tatap muka langsung) setelah system rampung. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓ ✓ Dalam Proses

**Milestone/Tahapan Kegiatan jangka Panjang (1 s.d 2 tahun)
(Agustus 2024 s.d Agustus 2026)**

**Tabel 3.3 Capaian Milestone/Tahapan Kegiatan jangka panjang dari tanggal
(Agustus 2024 s.d Agustus 2026)**

Selesai: (✓) / Dalam Proses / Tidak dapat terlaksana : (✗)

NO	MILESTONE JANGKA MENENGAH (Agst 2024 s.d Jan 2026)	KEGIATAN YANG TELAH DILAKUKAN	KET
1.	Tersedianya Pedoman Penanganan Pengaduan dan alat/ tools penanganan pengaduan sebagai Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi	❖ Penerbitan / penetapan NSPK dan format administrasi baku penanganan pengaduan terintegrasi. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	Dalam Proses
2.	Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan pengaduan terintegrasi;	❖ Terencananya Rencana Anggaran Tahun 2025 untuk penyediaan ruangan permanen, mobiler, sarana dan prasarana serta administrasi layanan pengaduan terintegrasi. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	Dalam Proses telah direncanakan pada tahun 2025 dst
3.	Tersedianya layanan penerimaan pengaduan alternatif sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan;	❖ Penyediaan Kotak Layanan Terintegrasi dan petugas melalui: e-mail : lpt.itkab.oki@gmail.com cs/wa : +62831-302-12505 https://wa.me/6283130212505  ❖ Penyediaan layanan pada media sosial yang mengarah pada layanan penerimaan pengaduan yang mudah dan murah. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓ Dalam Proses
4.	Tersedianya data/ dokumen dari stakeholder terkait pengelolaan pengaduan;	❖ Permintaan pemanfaatan data kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab.OKI. (telah disampaikan permohonan Kerjasama) ❖ Permintaan data kelembagaan di Badan Kesbangpol Kab.OKI (telah diberikan data ormas updating) https://bit.ly/DATAORMASKESBANGPOLOKI (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	✓ ✓
5.	Pemanfaatan dan pengintegrasian layanan pengaduan dengan SP4N Lapor'	❖ Melakukan koordinasi dengan KemenpanRB terkait pengintegrasian layanan pengaduan Inspektorat OKI dengan SP4N Lapor. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	

NO	MILESTONE JANGKA MENENGAH (Agst 2024 s.d Jan 2026)	KEGIATAN YANG TELAH DILAKUKAN	KET
6.	Tersedianya laporan pengaduan sesuai ketentuan yang dapat segera di tindak lanjuti;	❖ Tersosialisasinya layanan pengaduan kemasyarakat; ❖ Diterimanya pengaduan yang sesuai prosedur dan adanya efisiensi penanganan pengaduan; ❖ Berkurangnya pengaduan yang tidak valid dan tidak bertanggungjawab. (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	
7.	Menyediakan layanan Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal pengelolaan pengaduan terintegrasi;	❖ Penyediaan layanan Survei Kepuasan Masyarakat terkait layanan terintegrasi setelah system rampung. ❖ Koordinasi dan Konsultasi serta perbaikan sistem yang dilaksanakan (Dilengkapi dengan dokumen pendukung)	

Eviden dari Kegiatan yang dilakukan dapat kami sampaikan sebagai berikut:

1. Lembaran Dukungan dari Stakeholder

Link :

https://drive.google.com/file/d/1n7FTo_O6PyXNO9PI_hncTp5xAi5NK5b4/view?usp=drive_link



2. Dokumen Surat Keputusan Pembentukan Tim Effektif Aksi Perubahan

Link :

https://drive.google.com/file/d/1PF1_JUNFBRrkHlosMY1GNHCjF4cvS1MT/view?usp=drive_link



3. Koordinasi dengan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan terkait rencana pemanfaatan data organisasi kemasyarakatan

Link :

https://drive.google.com/file/d/1K-aSpexqfTOt2f5UjeV0j9h_WV6F9xq3/view?usp=drive_link



4. Pengajuan Persetujuan Aksi Perubahan dari Peserta PKA (Inspektur Pembantu Investigasi pada Inspektorat Kabupaten OKI) ke Mentor (Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir) terkait milestone kegiatan dan sarana prasaran penjunjang yang dibutuhkan

Link :

https://drive.google.com/file/d/10paCFe3Rm3P2ZCkiWJhun4ri0WpYvjjk/view?usp=drive_link



5. Berita Acara Kesepakatan Dukungan dari Mentor (Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir) terkait sasaran pada setiap milestone kegiatan, dukungan pembiayaan dari Tahun 2024 sampai dengan 2025 dan tujuan yang menjadi target aksi perubahan sebagai wujud dukungan keberlanjutan kegiatan aksi perubahan.

Link:

https://drive.google.com/file/d/1iem-qUeoVr2lpINDXtqtAKubDeLJTosj/view?usp=drive_link



6. Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan dan Data Ormas ke Dinas Dukcapil Kabupaten OKI, Badan Kebangpol Kabupaten dan Provinsi Sumatera Selatan

Link:

https://drive.google.com/file/d/1baA7DN2339ECnfSOonVTWiSo09AWLI4B1/view?usp=drive_link



7. Penerbitan Surat Keputusan Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir terkait Petugas Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Terintegarsi

Link:

https://drive.google.com/file/d/1GuQPuS1a8_IQrh3RSgJXQ1P3qgHplHBU/view?usp=drive_link



8. Penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan dan lembaran form verifikasi, tanda terima dan telaah staf sebagai kelengkapan tugas

Link:

https://drive.google.com/file/d/1YINaQM_H3eRjvy6YBDEE2hl_9qcCXZZw/view?usp=drive_link



9. Dukungan dari Internal Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir terkait aksi perubahan

Link:

https://drive.google.com/file/d/1X-0Mn-fzlgBCW2AdL66emsRhza3AI_St/view?usp=drive_link



10. Dukungan dari Bidang Layanan e-Government pada Dinas Kominfo Kabupaten OKI untuk mendigitalisasi layanan dan membantu publikasi pelayanan secara online sebagai wujud dukungan keberlanjutan kegiatan aksi perubahan

Link :

https://drive.google.com/file/d/11opA4mQMghk9XJ7CVTAkZ89o2-0Vg_ed/view?usp=drive_link



11. Laporan Peserta kepada Mentor terkait Aplikasi Buku Tamu Digital yang difasilitasi oleh Dinas Kominfo Kabupaten OKI sebagai bagian penerimaan dari Layanan Pengaduan Terintegrasi

Link:

https://drive.google.com/file/d/1ibuFmFXNzBSKPTBviQtlAPVF18EvBuNL/view?usp=drive_link



Link Buku Tamu secara Online:

<https://tamu.itkab.kaboki.go.id/>



12. Penerbitan Surat Keputusan Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir terkait alur pengelolaan pengaduan

Link:

https://drive.google.com/file/d/1k03EJw1WXkDOrkDruOUbPCzacIIILvD6c/view?usp=drive_link



13. Penyusunan Dokumen Evaluasi Kinerja yang menyampaikan bahwa kegiatan aksi perubahan telah dilaporkan melalui aplikasi <https://kinerja.bkn.go.id/login>

Link:

https://drive.google.com/file/d/1UB6L9ZWEHC9_KpeQuCPe_pj1273DaEaq/view?usp=drive_link



14. Penyampaian Laporan Aksi Perubahan Jangka Pendek dari Peserta ke Mentor (Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir) dan Laporan Hasil ujicoba bahwa pengangan pengaduan telah selesai 100% untuk pengaduan sampai dengan bulan September 2024.

Link:

https://drive.google.com/file/d/1x_DlbZjtzH50vh07PDytfvG8K60epbqJ/view?usp=drive_link



15. Dukungan Pembiayaan untuk Kegiatan melalui APBD Tahun 2024 dan 2025

Link :

https://drive.google.com/file/d/1wFvnHhNJ9Z9UfS7YTrEdMRoVSJ49ESxV/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/1eOjHpHrmpPA3YbNwI2AbUTvRJMMyg7c_s/view?usp=drive_link



16. Form Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap layanan

Link :

https://drive.google.com/file/d/1xhmlPGVfXUR4sqAzqMjKmWi7STUbcwHe/view?usp=drive_link



Bukti Photo-Photo Kegiatan:

Gambar 3.1 Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Pj.Bupati Ogan Komering Ilir dan Pj.Sekretaris Daerah Kabupaten Oga Komering Ilir



Gambar 3.2 Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Inspektur Kabupaten OKI



Gambar 3.3. Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Kepala BPKAD, Kepala Bappeda Kabupaten Ogan Komering Ilir



Gambar 3.4. Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke Kepala Kesbangpol dan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir



Gambar 3.5 Koordinasi dan Permintaan Dukungan ke BPKP Perwakilan Povinsi Sumsel dan Inspektur Provinsi Sumatera Selatan



Gambar 3.6. Koordinasi dan Permintaan Dukungan Kejaksaan Negeri OKI



Gambar 3.7. Sosialisasi Kegiatan Aksi Perubahan di Kecamatan Pampangan dan Kecamatan Tanjung Lubuk



Gambar 3.8. Kegiatan Peresmian Layanan Pengaduan Terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir Tanggal 04 Oktober 2024





B. MANFAAT AKSI PERUBAHAN

Adapun manfaat aksi perubahan dari **“Penyediaan Layanan Pegaduan Terintegrasi dengan Konsultasi dan Edukasi di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”** secara singkat pada intinya:

1. Tersedianya layanan pengaduan yang mudah, murah, akuntabel dan efektif, yang diterintegrasi dengan layanan konsultasi, edukasi, teroptimalisasinya penggunaan SP4N-Lapor dan layanan terkait lainnya untuk menunjang optimalisasi Tindak Lanjut pengaduan yang murah, cepat dan akuntabel, efektif, efisien waktu dan biaya
2. Menjadi sarana untuk memotifasi peningkatan kinerja organisasi karena didalamnya ada layanan yang menjadi tugas pokok APIP yaitu assurance dan consulting;

3. Memberikan fasilitas baru stakeholder terkait yang menyampaikan pengaduan ataupun subjek/objek pengaduan karena dapat langsung berkoordinasi dan berkonsultasi melalui layanan pengaduan terintegrasi dengan konsultasi dan edukasi sesuai permasalahan dengan penanggung jawab wilayah kerja;
4. Memberikan dampak positif ke organisasi bahwa pelayanan pengaduan dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan;
5. Meminimalisir pengaduan yang tidak bertanggung jawab dan konflik pengaduan karena sudah diberikan penjelasan pada saat konsultasi dan edukasi dengan petugas;
6. Mempermudah mendapatkan informasi, data & dokumen yang relevan, kompeten, cukup dan memadai/material sebagai bahan pertimbangan untuk tindak lanjut;

C. IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI AKSI PERUBAHAN

Dari strategi pengembangan potensi diri yang telah diidentifikasi pada rancangan aksi perubahan yaitu masih kurangnya kemampuan *project leader* dalam bekerjasama dan mengelola perubahan, ternyata hal tersebut dapat diatasi dengan mengasah kemampuan dengan cara mempelajari pola komunikasi atau pola persuasi efektif dalam rangka menarik pihak luar organisasi untuk menggunakan atau mengakui kualitas layanan yang diberikan sehingga terbangun minat kerjasama seperti membangun Perjanjian Kerja Sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sedangkan pengembangan kompetensi bagi pihak yang terdampak aksi perubahan dilakukan dengan cara memberikan sosialisasi sosialisasi kepada pelaksana kegiatan dan stakeholder terkait pada jangka pendek ke Kepala Desa di Kecamatan Pampangan dan Kecamatan Tanjung Lubuk.

BAB IV

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Dalam rangka mengimplementasikan aksi perubahan *project leader* mengadopsi beberapa mata pelatihan pilihan sebagai pendukung dalam pelaksanaan aksi perubahan tersebut, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Manajemen Kinerja

Optimalisasi Layanan Pengaduan Terintegrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tindaklanjut pengaduan khususnya yang berkadar pengawasan agar lebih cepat, tepat, efektif dan efisiensi waktu dan biaya. Pelayanan yang dimulai dengan penerimaan layanan yang jelas akan memberikan kejelasan terhadap tindaklanjut permasalahan yang disampaikan, disamping itu juga aksi perubahan ini mengintegrasikan tugas utama APIP sebagai *assurance* dan *consulting*, dimana penerimaan pengaduan diintegrasikan dengan layanan konsultasi dan edukasi terhadap masyarakat/sumber pengaduan, objek pengaduan dan pihak-pihak yang berhubungan dengan pengaduan. Optimalisasi ini mendukung proses manajemen kinerja dari proses perencanaan/penerimaan laporan/penerimaan tamu, pelaksanaan/ tindak lanjut serta memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan dan pelaporan lebih lanjut.

2. Organisasi Digital

Optimalisasi Layanan Pengaduan Terintegrasi merupakan implementasi dari prinsip-prinsip organisasi digital, khususnya dalam konteks penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan data yang lebih baik, dan peningkatan kualitas pelayanan. Dimana digitalisasi yang digunakan meliputi:

- a. Pembuatan aplikasi tamu/ penerimaan layanan online <https://tamu.itkab.kaboki.go.id/> yang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKI untuk mendukung penerimaan layanan terutama pengaduan agar lebih cepat dan jelas (sudah dibuat pada jangka pendek);
- b. Penyempurnaan aplikasi pengaduan yang telah ada pada portal website Inspektorat Ogan Komering Ilir <https://inspektorat.kaboki.go.id/pengaduan> dalam proses pengerjaan sebagai milestone jangka menengah (dalam proses pengerjaan dan telah dialokasikan anggarannya pada Anggaran Perubahan Tahun 2024);
- c. Mensosialisasikan penggunaan layanan pengaduan terintegrasi yang ada dengan membuat dan mengoptimalkan:
 1. Kontak Layanan Terintegrasi:
 - a. e-mail : lpt.itkab.oki@gmail.com
 - b. Web : <https://inspektorat.kaboki.go.id>
 - c. Kontak person/service pelayanan melalui Aplikasi Whatsapp: +62831-302-12505/ <https://wa.me/6283130212505> pada saat jam kerja.
 2. Kontak Layanan Pengaduan:
 - a. Website Inspektorat Ogan Komering Ilir yaitu melalui <https://inspektorat.kaboki.go.id/pengaduan>
 - b. Website Pengaduan Nasional melalui <https://www.lapor.go.id>
 - c. SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)
 - d. Bisa mengunduh aplikasi mobile Android dan iOS untuk Aplikasi SP4N Lapor

3. Hubungan Kelembagaan

Dalam keseluruhan proses, hubungan kelembagaan yang kuat dan koordinasi antar instansi menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan ataupun visi dan misi yang ingin dicapai. Untuk optimalisasi tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan melalui layanan terintegrasi ini sudah dikoordinasikan dan dikonsultasikan dengan pihak intern dan ekstern yang pada prinsipnya mendukung aksi perubahan.

Seluruh matapelajaran diklat mendukung aksi perubahan, terkait sertifikat yang telah diambil dalam pembelajaran untuk aksi perubahan yang diimplementasikan yaitu Self Resilience, Digital Skill dan Berpikir Kritis, dengan link sertifikat dibawah ini:

- https://drive.google.com/file/d/1uYUqnrHITUQ5TpLDMRCHh5hbg_eTyT-y7/view?usp=drive_link
- https://drive.google.com/file/d/1hr97T5zLvw09HUm100mDghkyPoS9notM/view?usp=drive_link
- https://drive.google.com/file/d/1DeBtgIW32oa4E09hBb6M5q1P3aQ-g0_I/view?usp=drive_link

Pemanfaatan mata pelatihan pilihan dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan tersebut dapat dilihat pada table berikut :

Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Mendukung Penyusunan Aksi Perubahan

Nama Peserta : Andyka Fatra, S.Sos, M.Si
NDH : 08
Instansi : Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir

No.	Judul Proyek/ Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan Dengan Aksi Perubahan	Bukti	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6	7
1.	Optimalisasi Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui Layanan Pengaduan Terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir.	Manajemen Kinerja	Melakukan identifikasi setiap kegiatan yang akan dilakukan merupakan kegiatan yang ada tindak lanjutnya (dilakukan berkesinambungan) dan menghasilkan output yang baik, yang berdampak pada peningkatan kapasitas pegawai, serta memberikan outcome yang bermanfaat dan berkelanjutan bagi masyarakat.	Gagasan Optimalisasi Layanan Pengaduan Terintegrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tindak lanjut pengaduan khususnya yang berkadar pengawasan agar lebih cepat, tepat, efektif dan efisiensi waktu dan biaya. Pelayanan penerimaan pengaduan diintegrasikan dengan layanan konsultasi dan edukasi yang mendukung proses manajemen kinerja untuk pengambilan keputusan dan pelaporan lebih lanjut.	- Pembukaan Layanan Pengaduan Terintegrasi - Penyediaan aplikasi buku tamu - Penyediaan Sarana Pelayanan Terintegrasi	Modul Kepemimpinan Administrator Manajemen Kinerja dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia LAN RI)
2.		Organisasi Digital	Untuk memperluas wawasan, project leader mencari referensi tambahan yang relevan dengan materi dari daftar pustaka atau sumber lainnya.	Mata pelatihan organisasi digital sering menekankan pentingnya transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan data yang lebih baik, dan peningkatan kualitas pelayanan memungkinkan integrasi data secara digital, yang selaras dengan materi	Pembuatan aplikasi tamu/ penerimaan layanan online https://tamu.itkab.kaboki.go.id/ Mensosialisasikan penggunaan layanan pengaduan terintegrasi	Modul Kepemimpinan Administrator Organisasi Digital dari Lembaga Administrasi Negara Republik

No.	Judul Proyek/ Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan Dengan Aksi Perubahan	Bukti	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6	7
				organisasi digital dalam hal penerapan sistem berbasis teknologi untuk mengelola dan memutakhirkan data secara otomatis. Ini membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akuntabilitas.		Indonesia LAN RI)
3.		Hubungan Kelembagaan	Sebagai APIP yang berfungsi sebagai assurance dan konsultasi memiliki peran dalam menjamin tata kelola, kepatuhan dan resiko penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan. Kerjasama antar-dinas dan lembaga terkait di daerah sangat penting untuk mendukung kelancaran integrasi layanan pengaduan terintegrasi.	Dinas Dukcapil Kabupaten OKI mempunyai akses data kependudukan, Badan Kesbangpol mempunyai data kelembagaan/ormas yang terdaftar yang dapat digunakan untuk validasi dan verifikasi pengadu. Aparat Penegak Hukum (APH) khususnya kejaksaan yang mempunyai peran dalam hal tindak lanjut pengaduan yang berindikasi merugikan keuangan negara dan pelimpahan kasus yang menjadi kewenangan masing-masing.	Permohonan izin akses data kependudukan ke Dinas Dukcapil Kabupaten OKI dan surat dukungan Kebangpol Kabupaten OKI dan Dukungan APH	Modul Kepemimpinan Administrator Hubungan Kelembagaan dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia LAN RI)

BAB V

DESEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

A. Penerapan Strategi Komunikasi

Metode diseminasi adalah proses penyebaran informasi, pengetahuan, atau hasil penelitian kepada target audiens dengan tujuan memperluas pemahaman atau penerapan informasi tersebut. Dalam konteks aksi perubahan ini diperlukan metode desiminasi yang mudah digunakan dalam rangka aktualisasi seperti melakukan sosialisasi kepada Pemerintah Desa, Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Masyarakat. Pada tahap tujuan jangka pendek ini project leader hanya mampu melakukannya di dua kecamatan yaitu Kecamatan Pempangan dan Kecamatan Tanjung Lubuk.

Sosialisasi yang dilakukan sebagai wujud pemberitahuan bahwa Inspektorat pada saat menerima pengaduan juga memberikan layanan konsultasi dan edukasi sehingga apa yang menjadi permasalahan pengaduan dapat selesai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan juga sekaligus dapat menjadi bahan perbaikan kedepan sesuai dengan fungsi Inspektorat sebagai assurance dan konsulting.

B. Keberhasilan Mendapatkan Dukungan Adopsi / Replikasi Aksi Perubahan

Keberhasilan mendapatkan dukungan dari hasil aksi perubahan kinerja organisasi ini dapat diambil pembelajaran sebagai berikut:

1. Dari pelaksanaan aksi perubahan dalam jangka pendek ini, Project leader belajar cara memimpin sebuah tim supaya dapat bekerja dengan maksimal sesuai dengan target waktu yang direncanakan.
2. Project leader juga belajar menetapkan strategi-strategi untuk memobilisir stakeholder, yaitu dengan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan tim efektif dan pihak -pihak lain, Cara mengatasi kendala dengan terus menerus, melakukan koordinasi dan komunikasi yang efektif. sehingga dapat memberikan dukungan terhadap pelaksanaan aksi perubahan ini.

3. Dalam Rancangan aksi dan implementasi hasil pelaksanaan aksi perubahan, terdapat beberapa kegiatan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan rencana awal, maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa untuk melaksanakan sebuah aksi perubahan dengan hasil yang maksimal dan terukur, diperlukan sebuah perencanaan yang baik dan matang. Selain itu, juga sangat dibutuhkan adanya kerjasama dan komunikasi yang baik dalam tim untuk mengatasi kendala dan masalah yang terjadi.

Mengingat pentingnya layanan pengaduan terintegrasi dengan konsultasi dan edukasi ini sebagai upaya untuk mengoptimalkan tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan, maka aksi perubahan ini juga mendapatkan dukungan dari beberapa pihak diantaranya :

1. Bupati Ogan Komering Ilir
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir
3. Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir
4. Kepala BPKAD Kabupaten Ogan Komering Ilir
5. Kepala BAPPEDA Kabupaten Ogan Komering Ilir
6. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir
7. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Ogan Komering Ilir
8. Kepala Dinas PMD Kabupaten Ogan Komering Ilir
9. Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir
10. Camat Sirah Pulau Padang
11. Camat Tanjung Lubuk
12. Camat Pampangan
13. Forum Kades Kecamatan Pampangan yang diwakili oleh Kepala Desa Keman Kec. Pampangan
14. Forum Kades Kecamatan Pampangan yang diwakili oleh Kepala Desa Tanjung Harapan Kec. Tanjung Lubuk

15. Lurah Tanjung Lubuk
16. Inspektur Daerah Provinsi Sumatera Selatan
17. Korwas Bidang Investigasi I Pada Bpkp Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan
18. Kepala Kejaksaan Negeri Ogan Komering Ilir
19. Kepala Seksi Tindak Pidana Khusus Kejaksaan Negeri OKI
20. Kepala Seksi Perdata Dan Tata Usaha Negara Kejaksaan Negeri OKI

Dalam rangka mempublikasikan dan mensosialisasikan aksi perubahan ini, project leader juga menggunakan media sosial berupa saluran di WhatsApp yang merupakan saluran Layanan Terintegrasi (Assurance & Consulting / Pengaduan, Konsultasi & Edukasi) sebagai bagian dari publikasi layanan yang dilakukan.
<https://whatsapp.com/channel/0029VaowE3oElah0CTtR9N0L>

Saluran Layanan Terintegrasi (Assurance & Consulting) ini adalah Pelayanan Pengaduan Terintegrasi dengan Konsultasi & Edukasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir.

BAB VI

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

A. Target Capaian Jangka Menengah

Dalam rangka mewujudkan capaian tujuan jangka menengah pada aksi perubahan berupa layanan pengaduan terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir, terkait pembuatan Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi sebagai perdoman pelaksanaan layanan, Penyusunan tool/alat administrasi pembantu penanganan pengaduan dari format penerimaan layanan, program kerja, kertas kerja, berita acara, pelaporan dan administrasi lainnya dan penyempurnaan layanan yang telah ada melalui website telah didukung dana dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Perubahan Tahun 2024 pada:

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pengawasan dengan Tujuan Tertentu Tahun 2024 (Kode Kegiatan 6.01.02.2.02) berupa Jasa Konsultasi Pengembangan Aplikasi Sederhana dan kegiatan operasional pengelolaan pengaduan;
2. Kegiatan Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor (Kode Kegiatan 6.01.01.2.06.0002) untuk kelengkapan sarana dan prasarana.

B. Target Capaian Jangka Panjang

Target capaian tujuan jangka panjang pada aksi perubahan ini adalah menyediakan sarana dan prasarana, penyempurnaan dan pengintegrasian layanan dengan layanan SP4N Lapor, Layanan Dukcapil dan Data-Data Ormas. Untuk kelanjutan kegiatan pada Tahun 2025 telah dialokasikan:

17. Pengadaan sarana dan prasarana ruangan melalui Sub Kegiatan Pengadaan Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya (Kode Sub Kegiatan 6.01.01.2.07.0009);
18. Penyempurnaan layanan dan penintegrasian layanan dengan layanan terkait seperti Layanan Dukcapil, Layanan SPAN Lapor dan Data Ormas yang ada di Kesbangpol telah dialiokasikan pada kegiatan Kegiatan

Penyelenggaraan Pengawasan dengan Tujuan Tertentu Tahun 2025 (Kode Kegiatan 6.01.02.2.02) berupa Jasa Konsultasi Pengembangan Aplikasi Sederhana dan operasional kegiatan;

Membangun kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam rangka integrasi sistem untuk mengakses data kependudukan untuk akses data pengadu dan objek pengaduan telah disampaikan permohonan kepada pemanfaatan data kependudukan dan telah diterima oleh dalam proses ke Direktorat Jenderal Kependudukan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Pada saat ini masih dalam posisi menunggu persetujuan sebelum dibuat perjanjian Kerjasama pada jangka panjang, Kemudian data organisasi masyarakat se Provinsi Sumatera Selatan telah disampaikan ke Badan Kesatuan Bangsa & Politik Provinsi Sumatera Selatan menunggu kiriman data sedangkan untuk data ormas dalam Kabupaten Ogan Komering Ilir telah diterima dari Badan Kesatuan Bangsa & Politik Kabupaten Ogan Komering Ilir melalui link <https://bit.ly/DATAORMASKESBANGPOLOKI>

BAB VII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Pelaksanaan pengembangan potensi diri dalam mengelola perubahan dan bekerja sama melibatkan beberapa langkah kunci yang berfokus pada peningkatan keterampilan project leader serta kemampuan kolaborasi dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja. Berikut adalah penjelasan langkah-langkah yang dapat dilakukan:

1. Kesadaran Diri (Self-awareness)

Berdasarkan prinsip-prinsip psikologi perkembangan (developmental psychology) dan teori self-awareness yang diperkenalkan oleh psikolog seperti Daniel Goleman dalam Emotional Intelligence Langkah awal pengembangan potensi diri dimulai dengan mengenal kekuatan, kelemahan, dan potensi diri. Ini termasuk melakukan evaluasi diri secara jujur, seperti melalui tes kepribadian atau masukan dari rekan kerja. Menyadari pola perilaku dalam situasi perubahan dan cara merespons tantangan adalah bagian penting dari proses ini.

2. Pembelajaran Berkelanjutan

Banyak literatur tentang manajemen stres dan resiliency di lingkungan kerja, seperti karya Carol Dweck tentang *Growth Mindset*, dan pendekatan *mindfulness* terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan, seminar, atau kursus online. Pengembangan kompetensi baru dapat membantu project leader lebih adaptif terhadap perubahan. Penting untuk mengasah keterampilan kepemimpinan, komunikasi, dan pemecahan masalah yang relevan dengan dinamika organisasi yang terus berubah.

3. Pengembangan Ketahanan (Resilience)

Prinsip-prinsip kolaborasi tim yang sering diajarkan dalam pelatihan kepemimpinan dan manajemen organisasi, seperti konsep *team dynamics* dan *effective communication* membangun ketahanan mental dan emosional untuk menghadapi tekanan atau ketidakpastian saat terjadi perubahan. Ini bisa dilakukan dengan mempraktikkan mindfulness, manajemen stres, dan pengembangan pola pikir positif. Ketahanan penting untuk tetap produktif dan efektif saat perubahan

terjadi, serta untuk memberikan dukungan kepada tim yang mungkin menghadapi tantangan serupa.

4. Keterampilan Kolaborasi

Teori perubahan klasik seperti teori perubahan Kurt Lewin (unfreezing, changing, refreezing) yang banyak diadopsi dalam manajemen perubahan organisasi dalam bekerja sama, keterampilan interpersonal seperti komunikasi yang efektif, kemampuan mendengarkan, empati, dan fleksibilitas sangat dibutuhkan. Membangun jaringan kerja yang kuat dan saling mendukung, serta berkontribusi dalam tim dengan keterbukaan terhadap ide-ide baru akan meningkatkan kualitas kerja sama. Menjadi mediator atau fasilitator yang baik dalam situasi konflik juga merupakan bagian dari keterampilan kolaboratif.

5. Pengelolaan Perubahan

Untuk mengelola perubahan dengan baik, diperlukan pemahaman akan proses perubahan (misalnya teori perubahan, seperti teori Lewin tentang unfreezing, changing, dan refreezing). Mampu mengomunikasikan visi perubahan secara jelas dan efektif kepada rekan kerja serta mendukung implementasi perubahan dengan pendekatan yang inklusif dan partisipatif.

6. Fleksibilitas dan Adaptasi

Didasarkan pada teori adaptasi dalam organisasi, yang menekankan pentingnya agility (kelincahan) dan fleksibilitas dalam menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang cepat berubah, pengembangan potensi diri juga mencakup kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan. Ini bisa dilakukan dengan memupuk mindset pertumbuhan (growth mindset) yang mendorong project leader untuk melihat tantangan sebagai peluang untuk belajar dan berkembang. Kesiapan menghadapi perubahan memudahkan seseorang berkolaborasi dengan tim dalam situasi yang dinamis.

7. Umpan Balik dan Refleksi

Menerima dan memberikan umpan balik secara konstruktif merupakan bagian penting dalam bekerja sama dan pengembangan diri. Umpan balik membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, sementara refleksi diri memungkinkan pemahaman yang lebih dalam terhadap pengalaman kerja.

Refleksi diri secara berkala akan membantu dalam memahami sejauh mana seseorang sudah berkembang dan bagaimana strategi pengelolaan perubahan dan kolaborasi yang lebih efektif dapat diterapkan.

Pelaksanaan langkah-langkah ini secara konsisten akan membantu *project leader* menjadi lebih baik dalam mengelola perubahan dan bekerja sama secara efektif dalam tim.

BAB VIII

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik bahwa Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir bahwa salah satu kewajiban dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya sekurang-kurangnya ada pengelolaan pengaduan masyarakat.

Inspektur Pembantu Investigasi dibentuk sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 dan Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 62 Tahun 2019 bertugas melakukan Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu (PDTT) yang salah satu tugasnya adalah penanganan/tindaklanjut pengaduan yang berkadar pengawasan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah mengamanatkan Inspektorat sebagai:

1. Perangkat Daerah yang menerima & mengelola pengaduan yang tidak berkadar Pengawasan yang pelaksanaan tindak lanjutnya oleh seluruh unit yang ada di Inspektorat (Fungsi pelayanan publik seperti organisasi perangkat daerah lainnya);
2. APIP yang menindaklanjuti pengaduan yang berkadar Pengawasan yang pelaksanaan diTindak lanjutnya dilakukan oleh Inspektur Pembantu Investigasi (Fungsi pelayanan publik khusus tindak lanjut laporan pengaduan pengawasan);
3. APIP yang membantu Bupati dalam hal pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah termasuk pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah (Fungs Pembinaan dan Pengawasan ke Pemerintahan Daerah

termasuk Pengawasan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah).

Secara umum peranan Inspektorat sebagai Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) adalah melakukan assurance dan consulting terhadap tata kelola pemerintah, kontrol kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan manajemen resiko, khusus dalam mengelola pengaduan dibagi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan terkait penyampaian keluhan, kritik dan saran kepada Inspektorat dan perangkat daerah lainnya, dilaksanakan oleh seluruh unit kerja di Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir termasuk unit kerja bidang keinvestigasian;
2. Pengaduan berkadar pengawasan terkait penyalahgunaan jabatan, penyalahgunaan wewenang, pelanggaran administrasi, korupsi, kolusi dan nepotisme serta pelanggaran disiplin, dilaksanakan oleh unit kerja Inspektur Pembantu Investigasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Dalam tindak lanjut pengelolaan pengaduan berkadar pengawasan, Inspektur Pembantu Investigasi dan timnya masih mengalami hambatan karena masih lambatnya tindak lanjut pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tersebut yang disebabkan belum optimalnya pengelolaan pengaduan yang dimulai dari penerimaan pengaduan yang belum terverifikasi sesuai ketentuan. Hal yang menjadi penyebab permasalahan pengelolaan pengaduan yang belum maksimal adalah belum optimal dan terintegrasinya layanan assurance dan consulting yang diberikan oleh seluruh unit yang ada di Inspektorat khususnya penerimaan pengaduan pada salah satu unit kerja yang dikelola oleh unit sub bagian administrasi dan umum. Verifikasi terkait penerimaan layanan, identitas penerima layanan, maksud, tujuan dan kelengkapan administrasi lainnya belum maksimal dilaksanakan.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut Inspektur Pembantu Investigasi berkoordinasi dengan mentor dan coach menyusun aksi perubahan “Optimalisasi tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan melalui layanan pengaduan terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”, dikarenakan aksi ini dinilai:

- (a) memberi nilai tambah bagi organisasi dan stakeholders
 - ✓ Bagi Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan adanya layanan pengaduan yang terintegrasi dimulai dari penerimaan layanan tertib dan teratur. maka akan dapat menghasilkan administrasi yang tertib sehingga tindak lanjut dapat terlaksana lebih baik. Khusus untuk penerimaan layanan pengaduan, pengaduan akan terverifikasi kelengkapannya sehingga ada kejelasan laporan tersebut.
 - ✓ Bagi stakeholder yang menjadi objek pengaduan khusus adanya ruang untuk klarifikasi, konsultasi, koordinasi bahkan adanya ruang edukasi dalam rangka penyelesaian pengaduan dan perbaikan tata Kelolah kedepan;
 - ✓ Bagi pengaduh akan ada rasa percaya dan merasakan kehadiran pemerintah karena pelayanan tidak hanya menerima pengaduan tapi diberikan ruang edukasi terhadap subjek dan objek yang menjadi permasalahan.

- (b) memiliki unsur kebaruan.

Aksi perubahan ini adalah hal yang baru, karena tersusun system dari penerimaan layanan, penerimaan layanan dan verifikasi dokumen pengaduan, terstrukturnya petugas dan tempat pelayanan.

- (c) bisa direplikasi,

Aksi perubahan ini dapat diterapkan, dilaksanakan oleh berbagai pihak bahkan dapat dimodifikasi pelaksanaannya dengan sistem digital.

- (d) dapat diterapkan secara berkelanjutan,

Aksi perubahan ini dapat diterapkan dan dikembangkan sesuai perubahan kondisi, regulasi dan teknologi serta dapat dilanjutkan dengan pengintegrasian layanan pemerintahan lainnya seperti layanan dukcapil, layanan data ormas, layanan SP4N Lapor dan layanan yang berhubungan dengan pengaduan lainnya.

- (e) sesuai dengan nilai-nilai organisasi.

Aksi perubahan ini sesuai dengan tugas pokok dan nilai-nilai yang diterapkan diorganisasi. Mulai dari peranan organisasi sebagai assurance dan consulting, peranan dan wewenang unit-unit kerja yang menjunjung tinggi pelayanan prima yang menjunjung komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, kompeten, berintegritas dan akuntabel.

Disamping itu juga Aksi ini dinilai **SMARTER** karena Layanan yang diberikan telah **Spesific**/spesifik yaitu pelayanan pengaduan yang terintegrasi dengan konsultasi dan edukasi yang jelas sesuai dengan 5 W (*What, Why, Who, Where, When*) , **Measurable**/terukur, tujuan dapat diukur dengan milestone sehingga dapat mengevaluasi tujuan aksi tersebut, **Achievable** / Dapat dicapai dengan sumber daya yang ada di Inspektorat Kabupaten OKI melalui kompetensi dalam waktu yang telah ditetapkan, **Relevant** / sesuai antara tujuan jangka pendek, menengah dan panjang serta ketentuan perundang-undangan, **Time-Bound** /mempunyai batas waktu target/tujuan yang ingin dicapai melalui sesuai milestone dan tujuan, **Evaluate** / dapat dievaluasi keberhasilannya sehingga dapat disesuaikan langkah-langkah baru untuk mencapai tujuan dan **Rejust** / Dapat diatur kembali dengan ketentuan dan kondisi yang ada sehingga dapat lebih bermanfaat dan berkelanjutan.

Aksi perubahan ini telah disampaikan ke Internal dan eksternal Organisasi dan telah mendapat dukungan dari stakeholder terkait untuk keberlanjutan aksi dan telah rumuskan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Menata kembali alur dan prosedur penerimaan pengaduan sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
2. Mengintegrasikan layanan pengaduan dengan layanan konsultasi dan edukasi;
3. Melengkapi sarana dan prasarana pendukung pengelolaan pengaduan mulai dari tempat dan petugas layanan pengaduan dan saluran melalui Whatsapp, email, mengoptimalkan website yang ada serta menyediakan kontak layanan pengaduan;
4. Melakukan sosialisasi terkait pengelolaan penanganan pengaduan ke Internal dan Eksternal;
5. Menyusun Pedoman Pengelolaan Pengaduan sebagai Norma Standar Prosedur dan Kriteria serta membuat tool/alat administrasi pembantu penerimaan dan verifikasi pengaduan;
6. Penyempurnaan layanan pengaduan melalui website yang telah ada diupdate sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan menjadi target kami jangka panjang, yang akan kami integrasikan lebih lanjut dengan layanan kependudukan di Dukcapil, Layanan SP4N Lapor, Layanan data ormas yang didahului kerjasama dengan instansi pengelola layanan tersebut dibantu oleh Dinas Kominfo Kabupaten OKI.

Dalam pelaksanaan jangka pendek selama 2 bulan ini (09 Agustus sampai dengan 04 Oktober 2024), aksi perubahan yang kami susun telah berhasil kami capai adalah:

- Tersedianya layanan terintegrasi antara penerimaan layanan, layanan pengaduan, layanan konsultasi dan layanan edukasi;

- Tersedianya aplikasi penerimaan layanan/ aplikasi tamu untuk verifikasi awal kedatangan, maksud dan tujuan penerima layanan sebagai kunci tindak lanjut terutama terkait pengaduan;
- Tersusunnya prosedur dan alur pengelolaan pengaduan dengan tujuan agar pengaduan yang masuk dapat cepat dikomunikasikan;
- Penyediaan layanan kontak pengaduan dan saluran integrasi untuk edukasi dan informasi pengaduan.

❖ Penyediaan Kotak Layanan Terintegrasi:

e-mail : lpt.itkab.oki@gmail.com

Web : <https://inspektorat.kaboki.go.id>

cs/wa : +62831-302-12505

<https://wa.me/6283130212505>



❖ Penyediaan Saluran Layanan Terintegrasi (Assurance & Consulting / Pengaduan, Konsultasi & Edukasi) di WhatsApp:



<https://whatsapp.com/channel/0029VaowE3oElah0CTtR9N0L>

- Layanan Pengaduan Terintegrasi ini diresmikan oleh Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ilir yang diwakili oleh Sekretaris Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir pada tanggal 04 Oktober 2024, namun telah diujicoba sebelum persemian dan dinyatakan berjalan dengan baik dan efektif.

Perubahan atau dampak dari aksi perubahan “Optimalisasi tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan melalui layanan pengaduan terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir” ini diantaranya:

- Tindaklanjut pengaduan berkadar pengawasan lebih optimal, dapat lebih cepat, tepat, efisiensi waktu dan biaya dalam penanganan pengaduan karena data dan informasi yang diperoleh lebih mudah dan akurat disebabkan adanya kontak layanan terintegrasi;
- Adanya sarana untuk memotifasi peningkatan kinerja organisasi karena didalamnya ada layanan yang menjadi tugas pokok APIP yaitu assurance dan consulting;
- Memberikan nuansa baru bagi stakeholder terkait disamping yang bersangkutan menindaklanjuti pengaduan, mereka dapat langsung berkoordinasi dan berkonsultasi sesuai permasalahan dengan penanggung jawab wilayah kerja;
- Memberikan dampak positif kepada Masyarakat bahwa pelayanan pengaduan dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan;
- Meminimalisir pengaduan dan konflik karena sudah diberikan penjelasan pada saat konsultasi dan edukasi dengan petugas;
- Pada akhirnya dengan adanya edukasi dan konsultasi akan dapat;
- Mempermudah mendapatkan informasi, data & dokumen yang relevan, kompeten, cukup dan memadai/material sebagai bahan pertimbangan untuk tindaklanjut.

Untuk keberlangsungan aksi perubahan telah ada komitmen dukungan dari pimpinan yang dibuktikan dengan alokasi pembiayaan kegiatan pada tahun 2024 dan tahun 2025 dan dukungan penuh dari Dinas Komunikasi dan Informatika untuk membantu mendigitalisasi sistem pengelolaan pengaduan dan pengintegrasian dengan layanan pemerintahan lainnya.

B. REKOMENDASI

Rekomendasi dari aksi perubahan “Optimalisasi tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan melalui layanan pengaduan terintegrasi pada Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir”, direkomendasikan kepada Pemerintah Daerah Khususnya Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ilir, sebagai berikut:

1. Kerjasama dan Integrasi Layanan

Agar melakukan percepatan penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU), terkait pemanfaatan data kependudukan, data organisasi masyarakat, pengintegrasian layanan SP4N Lapor dan layanan-layanan lain berhubungan dengan pengaduan sehingga dapat diakses secara online dan realtime untuk mempermudah verifikasi dan validasi pengaduan.

2. Pembangunan layanan berbasis aplikasi Android

Agar membangun aplikasi berbasis android yang familiar dengan masyarakat akan lebih mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan, melakukan koordinasi dan mendapatkan edukasi sehingga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperbaiki tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Termasuk aplikasi untuk pemeriksaan bagi pengawas sehingga dapat mempermudah, mempercepat dan mengakurasi pemeriksaan yang dilaksanakan.

3. **Sosialisasi dan Edukasi**

Memperbanyak Sosialisasi dan edukasi secara online maupun offline, termasuk melalui sosial media sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan dan kecerdasan pada akhirnya akan menjadi bagian pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik.

4. **Pengembangan SDM dan Infrastruktur**

Mengalokasikan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) APIP secara maksimal dan berkelanjutan karena mempunyai peranan yang penting dalam pelaksanaan tugas assurance dan controlling dalam tatakelolah pemerintahan, manajemen resiko dan kepatuhan. Kemudian menyediakan infrastruktur sarana dan prasarana yang memadai dalam rangka pemberian pelayanan publik.

5. **Pemantauan dan Evaluasi Berkala**

Melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap implementasi aksi perubahan agar dapat mengidentifikasi permasalahan dan menyesuaikan aksi perubahan dengan kondisi yang terjadi dan regulasi terbaru sehingga tujuan dari aksi perubahan dapat terus tercapai pada setiap tahunnya.

Aksi perubahan ini memberikan berkontribusi terhadap percepatan tindak lanjut pengaduan, menjadi sarana pencegahan penyimpangan dan memberikan kepercayaan publik bahwa pemerintah hadir dan melindungi serta melaksanakan tugas untuk tindak lanjut pengaduan sesuai prosedur dan ketentuan.

Selanjutnya *project leader* mohon saran dan masukan yang membangun dari semua pihak sebagai bahan koreksi / evaluasi dan perbaikan demi terlaksananya rencana aksi perubahan ini secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah*
- Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah*
- Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas serta Tata Kerja pada Inspektorat Daerah Kabupaten OKI*
- Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas serta Tata Kerja pada Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir*