

LAPORAN AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI

**“PENYUSUNAN STANDAR BAKU DAN MUTU (SOP) LAYANAN SERTA
PEMANFAATAN FITUR SITI PADA APLIKASI E-OFFICE LKPP UNTUK
MEWUJUDKAN LAYANAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN
KERUMAHTANGGAAN LKPP YANG RESPONSIF DAN TUNTAS (LAPOR RT)”
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAN BARANG/JASA PEMERINTAH**



**Disusun Oleh:
Tito Sulistyo
NIP. 198202082010121001
NDH: 37**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
ANGKATAN X**

**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
PUSAT PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN
CIAWI-BOGOR
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN
FORM PERSETUJUAN MENTOR
PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
ANGKATAN X TAHUN 2025**

Nama Peserta	:	TITO SULISTYO, S.E., M.E., MPMPA.
NDH	:	37
Instansi	:	LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
Nama Mentor	:	DR. HERMAWAN, S.E., M.M.
NIP	:	197407201995021001
Jabatan	:	KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM
Gagasan Perubahan	:	Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT) di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

*)Mengetahui
Atasan Langsung,

Disetujui oleh :
Mentor,

.....
NIP.

DR. HERMAWAN, S.E., M.M.
NIP. 197407201995021001

*)ditandatangani jika Atasan langsung bukan sebagai Mentor

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI

Judul : **“Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT)” di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah**

Nama : Tito Sulistyono

NIP : 198202082010121001

Jabatan : Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol

Unit Kerja : **Biro Hubungan Masyarakat dan Umum, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah**

Telah diuji di depan Tim Penguji pada hari Selasa, tanggal 9 Desember 2025

Mentor

Coach

DR. HERMAWAN, S.E., M.M.
NIP. 197407201995021001

IRFAN ARIFDARMA, S.Sos., M.M.
NIP. 197305091998031001

Penguji

ISWARAYUDA BAYU AGUTAMA, S.T., M.Eng.
NIP. 198108282009121001

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi *e-Office* LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT) di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Aksi Perubahan ini disusun sebagai bentuk tindak lanjut atas rekomendasi Inspektorat terhadap hasil audit layanan kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Umum, khususnya pada aspek Layanan Kerumahtanggaan. Permasalahan yang dihadapi meliputi belum optimalnya standar mutu baku layanan, keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi, serta rendahnya ketuntasan dalam penanganan keluhan. Oleh karena itu, melalui aksi perubahan ini diharapkan terwujud sistem layanan internal yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan capaian milestones yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan: 1) Target tujuan jangka pendek telah dapat terpenuhi 100%, yaitu terwujudnya 4 SOP Layanan Kerumahtanggaan serta pemanfaatn fitur SITI pada aplikasi *e-Office* sebagai *Single Gateway* pengaduan/permohonan layanan kerumahtanggaan yang terdiri dari sepuluh kegiatan utama; 2) Target jangka menengah berupa Integrasi Data BMN telah dapat dilakukan pada rentang waktu jangka pendek, sehingga secara keseluruhan terdapat 11 kegiatan berhasil diimplementasikan; 3) Dukungan dan komitmen keberlanjutan aksi perubahan ditunjukkan dengan Video testimoni oleh Kepala LKPP yang dapat diakses melalui Instagram @bhu.lkpp; 4) Tujuan jangka menengah dan Panjang adalah melakukan *continuous improvement* terhadap SOP dan juga fitur SITI pada aplikasi *e-Office*.

Kata Kunci: Layanan Kerumahtanggaan; SOP; Sistem Informasi Tiketing; Integrasi

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Aksi Perubahan Kinerja Organisasi yang berjudul “Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITl pada Aplikasi *e-Office* LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT)”.

Laporan ini disusun sebagai bentuk tindak lanjut atas rekomendasi Inspektorat terhadap hasil audit layanan kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Umum, khususnya pada aspek Layanan Kerumahtanggaan. Permasalahan yang dihadapi meliputi belum optimalnya standar mutu baku layanan, keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi, serta rendahnya ketuntasan dalam penanganan keluhan. Oleh karena itu, melalui aksi perubahan ini diharapkan terwujud sistem layanan internal yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis memperoleh dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hermawan, S.E., M.M., selaku Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum yang telah memberi ijin kepada penulis untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan PKA Angkatan X dan juga sebagai mentor yang terus memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada penulis;
2. Bapak Irfan Arifdarma, S.Sos., M.M., selaku Coach, yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, serta masukan konstruktif dalam perumusan gagasan aksi perubahan.
3. Rekan-rekan Tim Kerja Aksi Perubahan, yang telah bekerja sama, berdedikasi, dan berkontribusi aktif dalam pengumpulan data, penyusunan standar, serta pengembangan solusi.
4. Seluruh pihak terkait, baik internal maupun eksternal LKPP, yang telah mendukung melalui diskusi, masukan, maupun kerjasama yang erat.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat

memberikan manfaat nyata, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan kerumahtanggaan LKPP, sekaligus menjadi kontribusi kecil dalam mendukung tercapainya visi Indonesia Emas 2045 melalui birokrasi yang profesional, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Ciawi, 9 Desember 2025

Penulis,

Tito Sulisty
198202082010121001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 TUJUAN.....	3
1.3 MANFAAT	4
1.4 POTENSI MANFAAT KONVERSI KE NOMINAL	5
1.5 RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN	5
BAB II. ANALISA MASALAH.....	6
2.1 PROFIL KINERJA ORGANISASI	6
2.2. ANALISA MASALAH KINERJA ORGANISASI	11
A. TOOLS ANALISIS PERMASALAHAN KINERJA ORGANISASI DAN SOLUSI.....	11
B. IDENTIFIKASI ISU.....	11
C. PENENTUAN ISU PRIORITAS	13
D. ANALISIS PENYEBAB MASALAH	14
2.3. STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	16
A. KONDISI IDEAL YANG DIHARAPKAN.....	16
B. IDENTIFIKASI ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH	16
C. PENENTUAN SOLUSI PRIORITAS.....	24
D. ANGGARAN	25
E. TEROBOSAN ATAU INOVASI.....	25
F. LESSON LEARNT STUDI LAPANGAN	27
G. TAHAPAN PERUBAHAN/MILESTONES	30
H. SUMBER DAYA (PETA DAN PEMANFAATAN)	32
I. MANAJEMEN RISIKO	37
J. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM AKSI PERUBAHAN	42
K. PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI.....	42
L. KEBUTUHAN MATA PELATIHAN PILIHAN	44
BAB III. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	45
3.1. MEMBANGUN INTEGRITAS DAN AKUNTABILITAS KINERJA ORGANISASI	45
3.2. PENGELOLAAN BUDAYA KERJA DAN NILAI-NILAI ORGANISASI	47
3.3. PENGELOLAAN TIM (MEMBANGUN JEJARING DAN KOLABORASI).....	51

3.4	PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI	53
BAB IV.	DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN KINERJA ORGANISASI	55
4.1.	CAPAIAN DAN PERBAIKAN KINERJA ORGANISASI	55
4.2.	MANFAAT AKSI PERUBAHAN	73
4.3.	IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN POTENSI DIRI DALAM AKSI PERUBAHAN	74
BAB V.	DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN	88
BAB VI.	KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	91
BAB VI.	PENUTUP	93
	DAFTAR PUSTAKA	95
	LAMPIRAN	96
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP /BIOGRAFI PENULIS	105

DAFTAR TABEL

Table 1 POTENSI MANFAAT (RP) GAGASAN PERUBAHAN	5
Table 2 POTENSI MANFAAT (WAKTU) GAGASAN PERUBAHAN	5
Table 3 GAP ANALYSIS.....	12
Table 4 SKORING USG	13
Table 5 HASIL ANALISIS USG.....	14
Table 6 GAP ANALISIS ISU PRIORITAS	16
Table 7 HASIL ANALISIS IFAS	21
Table 8 HASIL ANALISIS EFAS.....	21
Table 9 ANALISIS MC. NAMARA	24
Table 10 PEMENUHAN KRITERIA INOVASI	27
Table 11 LESSON LEARNT STULA.....	29
Table 12 TAHAPAN KEGIATAN/MILESTONES AKSI PERUBAHAN.....	32
Table 13 PEMETAAN PERAN STAKEHOLDERS	34
Table 14 KLASIFIKASI STAKEHOLDERS	35
Table 15 IDENTIFIKASI/DAFTAR RISIKO	41
Table 16 STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI	42
Table 17 CAPAIAN AKSI PERUBAHAN.....	56
Table 18 SOP EKSISTING	62
Table 19 DRAFT SOP.....	62
Table 20 CAPAIAN PERBAIKAN KINERJA ORGANISASI.....	73
Table 21 IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI	76
Table 22 IDENTIFIKASI/DAFTAR RISIKO PASCA IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	ASTA CITA 2025-2029	1
Gambar 2	STRUKTUR ORGANISASI BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM.....	7
Gambar 3	SASARAN KEGIATAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM	8
Gambar 4	TARGET KINERJA LAYANAN KERUMAHTANGGAAN	9
Gambar 5	PERKEMBANGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN.....	9
Gambar 6	REKAPITULASI KELUHAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN	10
Gambar 7	ANALISIS PESTEL	11
Gambar 8	TAHAPAN PROSES ANALISIS PERMASALAHAN KINERJA ORGANISASI.....	12
Gambar 9	FISHBONE DIAGRAM ISIGAWA	15
Gambar 10	SKEMA KUADRAN SWOT	17
Gambar 11	ANALISIS SWOT.....	18
Gambar 12	DIAGRAM KUADRAN POSISI IFAS-EFAS	23
Gambar 13	BUSINESS MODEL CANVAS.....	27
Gambar 14	STRUKTUR TIM KERJA EFEKTIF	32
Gambar 15	POWER - INTEREST STAKEHOLDERS MAP	36
Gambar 16	LEVEL RISIKO	38
Gambar 17	MATRIKS ANALISIS RISIKO	39
Gambar 18	PENILAIAN SIKAP PERILAKU.....	43
Gambar 19	PEMANFAATAN SHAREPOINT MS. OFFICE COLLABORATION	48
Gambar 20	VIDEO PANDUAN DIPOSTING PADA AKUN IG RESMI DAN DIPUTAR PADA SETIAP TV MEDIA YANG TERDAPAT DI LKPP	48
Gambar 21	ALUR PENGADUAN/PERMOHONAN DIBUAT SEDERHANA	49
Gambar 22	LOGBOOK MONEV LAYANAN SITI.....	50
Gambar 23	JEJARING KERJA <i>STAKEHOLDERS</i>	51
Gambar 24	PETA <i>STAKEHOLDERS</i> SEBELUM DAN SESUDAH AKSI PERUBAHAN	52
Gambar 25	NOTULENSI KONSULTASI DENGAN MENTOR	58
Gambar 26	SURAT TUGAS TIM KERJA EFEKTIF.....	59
Gambar 27	FLOWCHART PENGEMBANGAN SITI PADA E-OFFICE	65
Gambar 28	INTEGRASI DATA BMN KE DALAM FITUR SITI.....	66
Gambar 29	USER GUIDE DAN VIDEO TUTORIAL	68
Gambar 30	SOSIALISASI FITUR SITI.....	70
Gambar 31	UNDANGAN SOSIALISASI FITUR SITI.....	71
Gambar 32	EVALUASI AWAL PEMANFAATN SITI	72
Gambar 33	PENILAIAN SIKAP PERILAKU SETELAH AKSI PERUBAHAN	77
Gambar 34	SURAT TUGAS SELAKU PLH. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM	78
Gambar 35	SERTIFIKAT PELATIHAN 1	80
Gambar 36	SERTIFIKAT PELATIHAN 2	82
Gambar 37	SERTIFIKAT PELATIHAN 3	83
Gambar 38	LEVEL RISIKO	84
Gambar 39	MATRIKS ANALISIS RISIKO	84
Gambar 40	BANNER SOSIALISASI	88
Gambar 41	VIDEO TUTORIAL @BHU.LKPP.....	89
Gambar 42	VIDEO DUKUNGAN KEPALA LKPP @BHU.LKPP.....	90
Gambar 43	VIDEO DUKUNGAN KEPALA LKPP UNTUK KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	92

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemerintah melalui Kabinet Merah Putih berupaya untuk mewujudkan tujuan nasional melalui visi tahun 2025-2029, yaitu “Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045”. Dalam mewujudkan visi tersebut berfokus pada 8 Misi yang disebut Asta Cita, yaitu: (1) Memperkokoh ideologi Pancasila, Demokrasi, dan Hak Asasi Manusia (HAM); (2) Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi kreatif, ekonomi hijau, dan ekonomi biru; (3) Meningkatkan lapangan kerja yang berkualitas, mendorong kewirausahaan, mengembangkan industri kreatif, dan melanjutkan pengembangan infrastruktur; (4) Memperkuat pembangunan sumber daya manusia (SDM), sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas; (5) Melanjutkan hilirisasi dan industrialisasi untuk meningkatkan nilai tambah di dalam negeri; (6) Membangun dari desa dan dari bawah untuk pemerataan ekonomi dan pemberantasan kemiskinan; (7) Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi dan narkoba; dan (8) Memperkuat penyelarasan kehidupan yang harmonis dengan lingkungan, alam, dan budaya, serta peningkatan toleransi antarumat beragama untuk mencapai masyarakat yang adil dan Makmur



Gambar 1 ASTA CITA 2025-2029

Berdasarkan Peraturan Lembaga Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan komunikasi, kerja sama antar lembaga, pengelolaan barang milik negara, pengadaan barang/jasa, rumah tangga, arsip, dokumentasi, perpustakaan, persuratan, protokol, tata usaha pimpinan, serta ketatausahaan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum menyelenggarakan fungsi: (1) pengelolaan hubungan masyarakat, komunikasi publik, layanan informasi, publikasi, dokumentasi, dan perpustakaan; (2) koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik; (3) koordinasi dan penyusunan dokumen kerja sama dan hubungan antar lembaga; (4) pelaksanaan urusan pengelolaan barang milik negara, pengadaan barang/jasa, dan rumah tangga; (5) pelaksanaan urusan arsip, persuratan, protokol, tata usaha pimpinan; dan (6) pelaksanaan evaluasi dan penyusunan pelaporan, serta pelaksanaan urusan ketatausahaan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum. Dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi serta potensi, Bagian Rumah Tangga dan Protokol menyelenggarakan fungsi, diantaranya menyiapkan pelaksanaan urusan rumah tangga dan menyiapkan pelaksanaan evaluasi serta penyusunan pelaporan rumah tangga untuk mewujudkan dan mendukung Sasaran Kegiatan Biro Masyarakat dan Umum, yaitu “Meningkatnya Kualitas dan Akuntabilitas Pelayanan Umum Internal”.

Sebagai salah bagian dari satu instansi pemerintah maka semua pelaksanaan kegiatan dan kinerja yang dicapai Bagian Rumah Tangga dan Protokol harus dapat dipertanggungjawabkan dan dicapai secara efektif, efisien dan transparan. Sebagaimana yang diamanatkan presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi RI No. 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata cara Rivi Atas Laporan Kinerja.

Berdasarkan hasil Rekomendasi Inspektorat atas Audit Layanan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Tahun 2024 atas pelaksanaan Renstra 2020-2024, belum terdapatnya Indikator Sasaran Kegiatan yang mendukung kinerja layanan kerumahtanggan, serta belum dilaksanakannya layanan kerumahtanggan

yang sesuai dengan standard mutu baku. Oleh karena itu, pada Renstra 2025-2029, layanan kerumahtanggaan telah memiliki indikator kinerja tersendiri berupa indeks kepuasan pegawai atas layanan kerumahtanggaan dengan target kinerja “sangat memuaskan” untuk mendukung terwujudnya sasaran kegiatan Biro Masyarakat dan Umum, yaitu “Meningkatnya Kualitas dan Akuntabilitas Pelayanan Umum Internal”.

Layanan kerumahtanggaan mencakup berbagai aspek administratif dan logistik, mulai dari pengelolaan sarana prasarana, pemeliharaan gedung, layanan perkantoran, hingga dukungan operasional lainnya. Keberhasilan layanan kerumahtanggaan yang responsif dan tuntas menjadi salah satu faktor penentu efektivitas kerja pegawai, sehingga berdampak pada kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Sebagai Bagian yang menyelenggarakan Layanan Kerumahtanggaan, Bagian Rumah Tangga dan Protokol memerlukan tata kelola yang baik serta transparan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi hal penting dalam tata kelola untuk menyediakan pelayanan publik dan layanan informasi yang tepat guna, cepat, dan praktis. Aksi perubahan ini mengidentifikasi permasalahan sebagai tindak lanjut atas hasil Rekomendasi Inspektorat atas Audit Layanan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Tahun 2024 atas pelaksanaan Renstra 2020-2024 untuk meningkatkan kepuasan pegawai atas Layanan Kerumahtanggaan. Perbaikan tata kelola, meliputi aspek administrasi, penggunaan teknologi informasi, perbaikan proses bisnis dan standardisasi, serta kapabilitas sumber daya manusia, menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Layanan Kerumahtanggaan. Berdasarkan hal tersebut, gagasan aksi perubahan yang disusun adalah Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITl pada Aplikasi *e-Office* LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT).

1.2 TUJUAN

Tujuan utama Aksi Perubahan adalah meningkatnya kualitas layanan kerumahtanggaan yang responsif dan tuntas dengan berdasarkan standar mutu baku (SOP) yang akan mendorong peningkatan indeks kepuasan pegawai atas layanan kerumahtanggaan LKPP.

Pencapaian tujuan utama dilakukan secara bertahap melalui rincian tujuan yang akan dicapai berdasarkan waktu pentahapan kegiatan, sebagai berikut:

A. TUJUAN JANGKA PENDEK

- Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan kerumahtanggaan
- Sosialisasi awal pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi *e-Office* LKPP
- Peningkatan respon terhadap keluhan pegawai dalam 1x24 jam

B. TUJUAN JANGKA MENENGAH

- Implementasi penuh SOP layanan kerumahtanggaan di seluruh unit
- Optimalisasi pemanfaatan fitur SITI sebagai kanal utama layanan
- Meningkatkan indeks kepuasan pegawai dari tahun sebelumnya

C. TUJUAN JANGKA PANJANG

- Integrasi Data hasil Survey BMN 2025 dalam fitur SITI pada *e-Office*
- Terbangunnya budaya layanan kerumahtanggaan yang responsif, tuntas, dan berorientasi kualitas

1.3 MANFAAT

Adapun manfaat/dampak positif dari penyusunan Aksi Perubahan sebagai berikut:

- Manfaat Internal
 - 1) Meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan kerumahtanggaan
 - 2) Meningkatkan kepuasan dan produktivitas pegawai LKPP
 - 3) Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi internal
- Manfaat eksternal
 - 1) Memberikan contoh praktik baik tata kelola layanan internal bagi instansi pemerintah lain
 - 2) Meningkatkan citra positif LKPP sebagai lembaga yang akuntabel
 - 3) Mendukung pencapaian visi Indonesia Emas 2045 melalui birokrasi yang modern dan efisien.

1.4 POTENSI MANFAAT KONVERSI KE NOMINAL

Gagasan Aksi Perubahan tentang Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITi pada Aplikasi *e-Office* LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT) ini diperkirakan akan memberikan manfaat terhadap efisiensi biaya dan waktu. Salah satu manfaat Gagasan Aksi Perubahan ini adalah sebagai sumber data/informasi dan evidence-based dalam standar pelaksanaan layanan kerumahtanggaan.

Analisis dalam perencanaan penganggaran, pelaksanaan layanan kerumahtanggaan, pemanfaatan fitur SITi pada aplikasi *e-Office*, serta monitoring dan evaluasi akan mengefisienkan penyelenggaraan layanan kerumahtanggaan yang diberikan. Perhitungan potensi manfaat tersebut dapat tergambar sebagai berikut:

No	Rincian Kegiatan	Anggaran dalam setahun (Rp)	Potensi Manfaat (Rp)
1	Pembuatan Aplikasi Baru	100.000.000	100.000.000
2	Konsultan Penyusunan SOP	100.000.000	100.000.000
2	Biaya Rapat	50.000.000	50.000.000
	JUMLAH		250.000.000

Table 1 POTENSI MANFAAT (RP) GAGASAN PERUBAHAN

No	Rincian Kegiatan	Waktu dalam kegiatan	Potensi Manfaat (Rp)
1	Respon Pengaduan/Penyampaian Keluhan	Tidak dapat dipastikan	1x24 Jam
2	Tenggang waktu Penyelesaian Keluhan	Tidak dapat dipastikan	1x24 Jam
	JUMLAH		1x24 Jam

Table 2 POTENSI MANFAAT (WAKTU) GAGASAN PERUBAHAN

1.5 RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN

Kegiatan Aksi Perubahan ini dilaksanakan di Biro Hubungan Umum dan Masyarakat LKPP dan dibatasi pada pelaksanaan kegiatan pelatihan, serta Implementasi Aksi Perubahan akan dilaksanakan mulai tanggal 7 Oktober sampai dengan 10 Desember 2025.

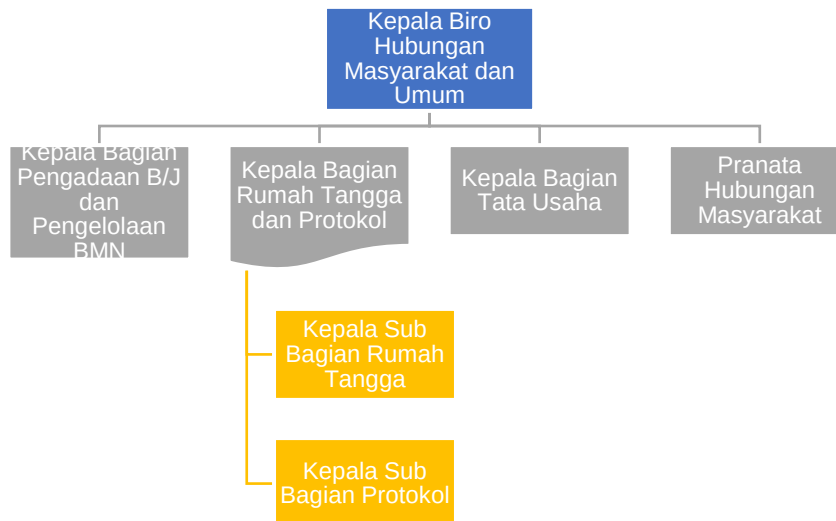
BAB II. ANALISA MASALAH

2.1 PROFIL KINERJA ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Lembaga Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan komunikasi, kerja sama antar lembaga, pengelolaan barang milik negara, pengadaan barang/jasa, rumah tangga, arsip, dokumentasi, perpustakaan, persuratan, protokol, tata usaha pimpinan, serta ketatausahaan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum menyelenggarakan fungsi:

1. Pengelolaan hubungan masyarakat, komunikasi publik, layanan informasi, publikasi, dokumentasi, dan perpustakaan;
2. Koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Koordinasi dan penyusunan dokumen kerja sama dan hubungan antar lembaga;
4. Pelaksanaan urusan pengelolaan barang milik negara, pengadaan barang/jasa, dan rumah tangga;
5. Pelaksanaan urusan arsip, persuratan, protokol, tata usaha pimpinan; dan
6. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan pelaporan, serta pelaksanaan urusan ketatausahaan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum.

Struktur Organisasi Biro Hubungan Masyarakat dan Umum terdiri dari: Bagian Pengadaan Barang/Jasa, Bagian Tata Usaha, Bagian Rumah Tangga dan Protokol, serta Pranata Hubungan Masyarakat, seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 2 STRUKTUR ORGANISASI BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM

Bagian Rumah Tangga dan Protokol berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga dan protokol. Struktur organisasi Bagian Rumah Tangga terdiri dari 2 (dua) subbagian yang terdiri dari Subbagian Rumah Tangga dan Subbagian Protokol. Dalam melaksanakan tugas, Bagian Rumah Tangga dan Protokol menyelenggarakan fungsi, diantaranya penyiapan pelaksanaan urusan rumah tangga dan penyiapan pelaksanaan evaluasi dan penyusunan pelaporan rumah tangga.

Berdasarkan Rencana Kerja Strategis Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 2025-2029, maka dapat diketahui bahwa Sasaran Program 7 yang diampu oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Umum adalah Sasaran Kegiatan 7.4 dan 7.5 seperti tertuang pada Gambar 3.

Sasaran Program 7 : Meningkatnya efektivitas penerapan tata kelola internal LKPP		
IKSP 7.1 : Persentase Efektivitas Tata Kelola Internal IKSP 7.2 : Nilai AKIP IKSP 7.3 : Opini BPK		
Sasaran Kegiatan 7.4 : Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas	Sasaran Kegiatan 7.5 : Meningkatnya kualitas dan akuntabilitas pelayanan umum internal	Sasaran Kegiatan 7.6 : Terwujudnya Layanan Data yang Informatif
IKSK : Indeks Pelayanan Publik	IKSK : Hasil pengawasan kearsipan	IKSK : Nilai Indeks Pembangunan Statistik
IKSK : Pelayanan Publik Berbasis HAM	IKSK : Indeks tata kelola pengadaan	IKSK : Persentase Pemenuhan Data Prioritas
IKSK : Indeks keterbukaan informasi publik	IKSK : Indeks layanan penyelenggaraan ketatausahaan	
	IKSK : Indeks layanan keprotokolan	
	IKSK : Indeks Kepuasan Pegawai Atas Layanan Kerumahtanggaan	
	IKSK : Indeks pengelolaan aset	

Gambar 3 SASARAN KEGIATAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM

Berdasarkan hasil Rekomendasi Inspektorat atas Audit Layanan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Tahun 2024 atas pelaksanaan Renstra 2020-2024 LKPP, dapat diketahui bahwa:

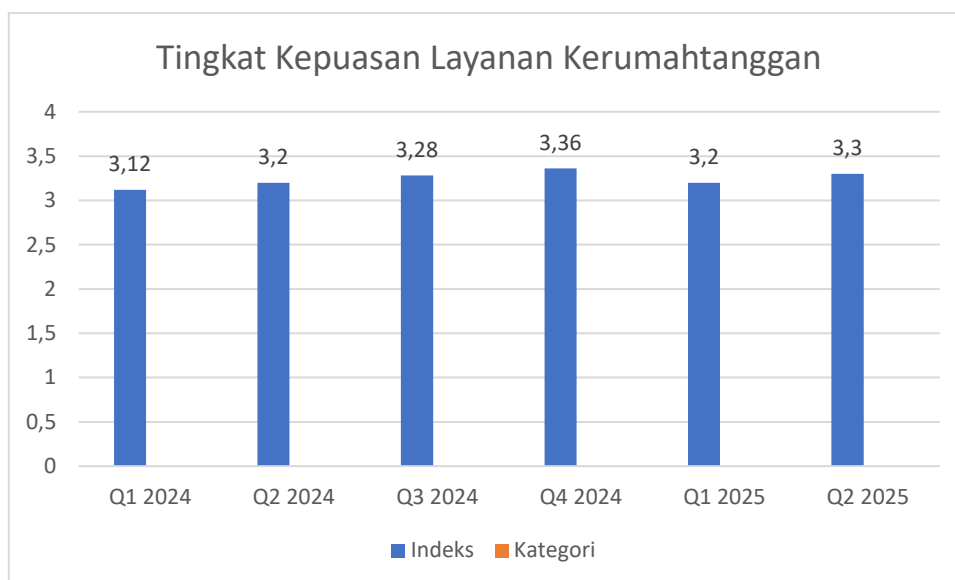
1. Belum terdapat Indikator Kinerja tersendiri yang Mendukung Kinerja Layanan Kerumahtanggaan.
2. Layanan Kerumahtanggaan belum dilaksanakan sesuai dengan standar mutu baku (SOP).
3. Layanan Kerumahtanggaan yang ada belum memanfaatkan aplikasi e-Office dalam menunjang pelayanan penanganan keluhan di LKPP.

Dalam Rencana Kerja Strategis Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 2025-2029, Bagian Rumah Tangga Protokol yang salah satu urusannya adalah Penyiapan pelaksanaan urusan rumah tangga dan penyiapan pelaksanaan evaluasi, serta penyusunan pelaporan rumah tangga, telah memiliki indikator kinerja tersendiri yaitu “indeks kepuasan pegawai atas layanan kerumahtanggaan” dengan target memuaskan.

	Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas						
	Indeks Pelayanan Publik		Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
	Predikat Pelayanan Publik Berbasis HAM		Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia
	Indeks keterbukaan informasi publik		Menuju Informatif	Menuju Informatif	Informatif	Informatif	Informatif
	Meningkatnya kualitas dan akuntabilitas pelayanan umum internal						
	Hasil pengawasan kearsipan		Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan
	Indeks tata kelola pengadaan		Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
	Indeks layanan penyelenggaraan ketatausahaan		Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
	Indeks layanan keprotokolan		Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
	Indeks Kepuasan Pegawai Atas Layanan Kerumahtanggaan		Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan
	Indeks pengelolaan aset		3,35	3,4	3,45	3,5	3,55

Gambar 4 TARGET KINERJA LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

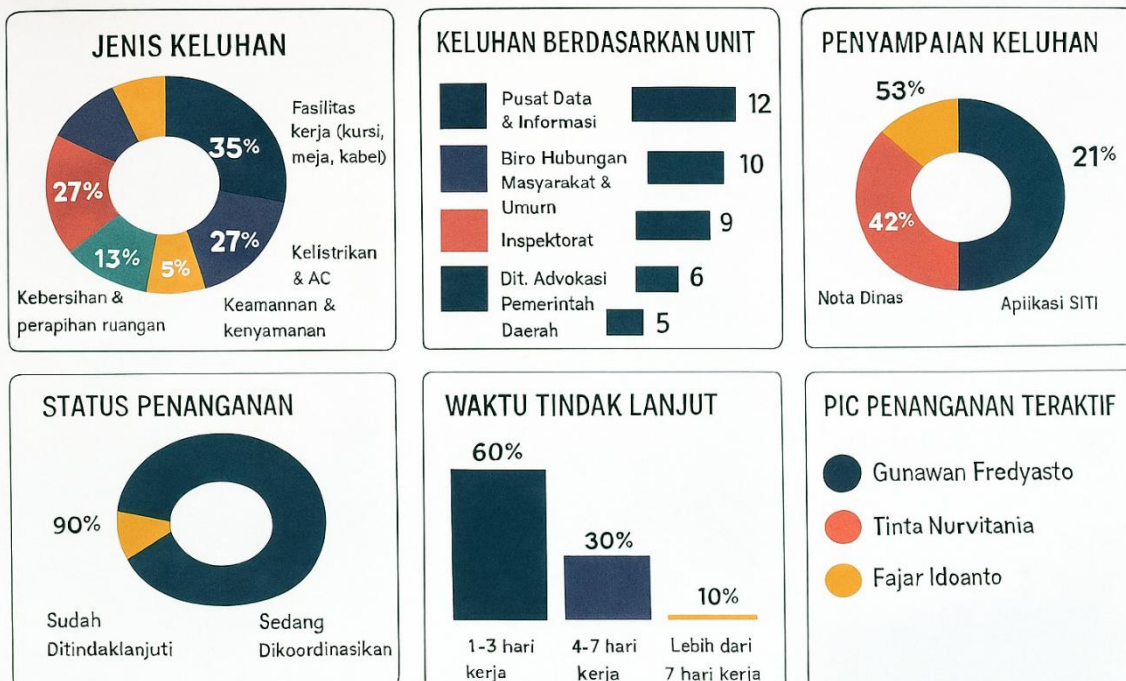
Indeks Kepuasan Pegawai atas Layanan Kerumahtanggaan



Gambar 5 PERKEMBANGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

Dari Gambar 2 di atas dapat terlihat bahwa Dalam periode Q1 2024 hingga Q2 2025, tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan kerumahtanggaan menunjukkan tren yang konsisten berada pada kategori “Sangat Memuaskan”. Meskipun pada periode Tahun 2024 (Q1 sampai dengan Q4) indeks tersebut tidak dapat merepresentasikan kinerja dari Bagian Rumah Tangga dan Protokol karena belum adanya Indeks Penilaian Kinerja tersendiri. Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa layanan kerumahtanggaan telah berhasil mempertahankan kualitasnya di mata pegawai. Peningkatan bertahap dari Q1 2024 hingga Q4 2024 menunjukkan adanya perbaikan sistematis, sementara fluktuasi kecil di tahun 2025 tetap berada dalam rentang yang sangat memuaskan.

ANALISIS REKAP PENANGANAN KELUHAN 2025



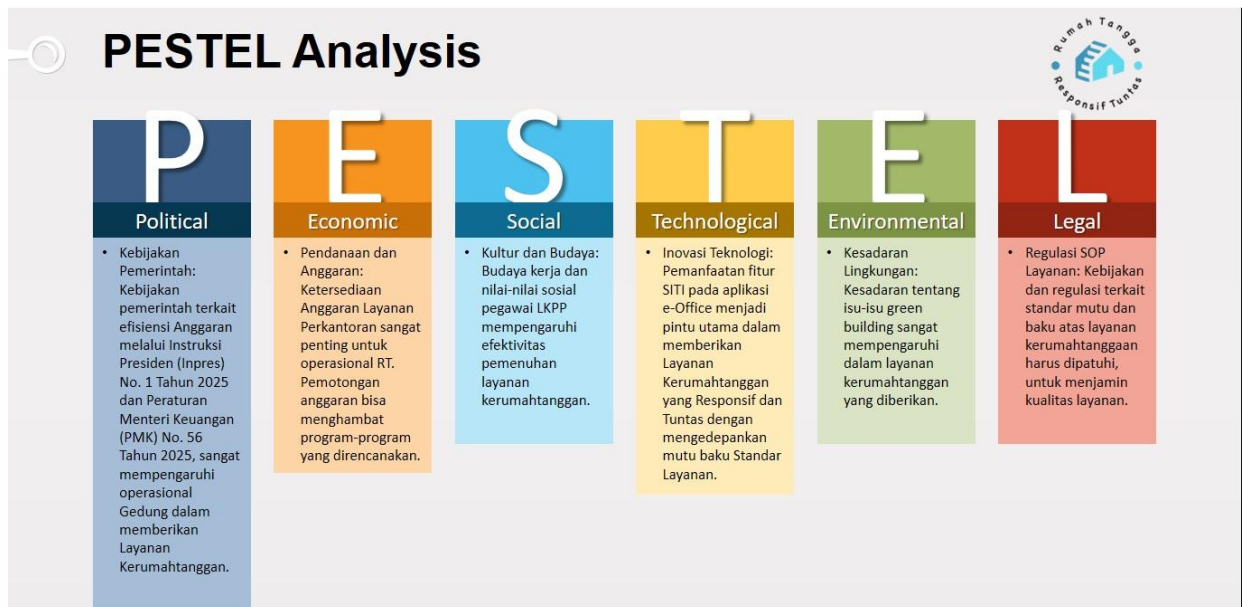
Gambar 6 REKAPITULASI KELUHAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

Sepanjang tahun 2025, data penanganan keluhan belum dapat dikatakan telah memenuhi standar mutu baku yang diharapkan, hal ini dapat terlihat dari belum jelasnya penyelesaian keluhan tersebut baik dari segi waktu maupun hasilnya. Penanganan keluhan hanya bersifat responsif saja namun belum menggambarkan ketuntasan dari keluhan yang disampaikan. Selain itu, keluhan yang masuk juga masih di dominasi sebesar 53 persen melalui media selain menggunakan fitur SITI pada aplikasi *e-Office*.

2.2. ANALISA MASALAH KINERJA ORGANISASI

A. TOOLS ANALISIS PERMASALAHAN KINERJA ORGANISASI DAN SOLUSI

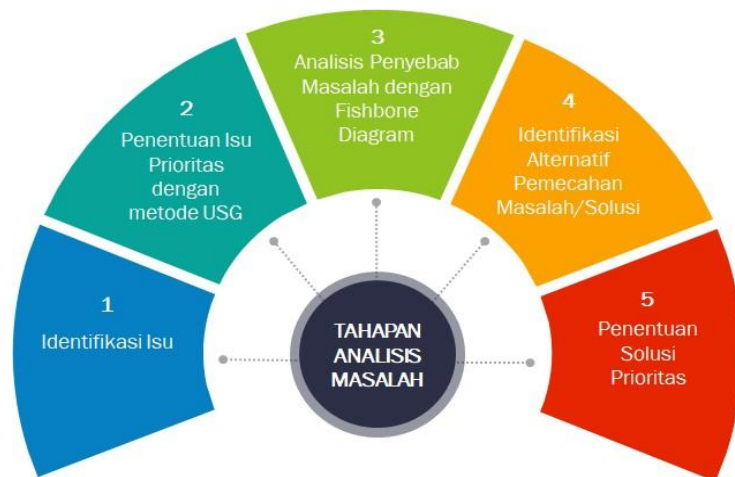
Analisis PESTEL memberikan gambaran komprehensif tentang berbagai faktor eksternal yang mempengaruhi Bagian Rumah Tangga dan Protokol. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor ini membantu dalam perencanaan strategis dan pengambilan keputusan yang lebih baik untuk memastikan Bagian Rumah Tangga dan Protokol dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal dan tetap relevan dalam menyediakan Layanan Kerumahtanggaan yang responsif dan tuntas.



Gambar 7 ANALISIS PESTEL

B. IDENTIFIKASI ISU

Proses Analisis Permasalahan Kinerja, dimulai dari tahapan Identifikasi Isu sampai dengan Penentuan Prioritas Pemecahan Masalah yang secara umum dijelaskan pada gambar di bawah ini:



Gambar 8 TAHAPAN PROSES ANALISIS PERMASALAHAN KINERJA ORGANISASI

Isu	Kondisi Awal:	Gap:	Kondisi yang Diharapkan
Belum Terukur dengan baiknya Indikator Kinerja Layanan Kerumahtanggaan	Indikator Kinerja Layanan Kerumahtanggaan belum menjadi penilaian tersendiri pada Renstra 2020-2024.	Sulit melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja layanan kerumahtanggaan.	Indikator Kinerja Layanan Kerumahtanggaan menjadi penilaian tersendiri pada Renstra 2025-2029.
Belum Optimalnya Standar Mutu Baku Layanan Kerumahtanggaan	- SOP Layanan Kerumahtanggaan masih bersifat umum. - Ada beberapa Layanan yang belum memiliki SOP.	- Sulit mengukur kualitas Layanan Kerumahtanggaan. - Tidak ada standar waktu penyelesaian Layanan Kerumahtanggaan.	Tersedianya Standar Layanan Kerumahtanggaan berdasarkan jenis Layanan yang sesuai dengan Mutu Baku.
Belum Optimalnya Proses Pelaporan Keluhan atas Layanan Kerumahtanggaan	- Belum ada kanal satu pintu yang dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan/permintaan Layanan Kerumahtanggaan. - Pemanfaatan fitur Aplikasi <i>e-Office</i> belum dimaksimalkan.	- Suit memastikan apakah permintaan/keluhan terhadap layanan sudah terselesaikan. - Pegawai bingung menyampaikan keluhan/permintaan atas Layanan Kerumahtanggaan.	Satu kanal Pengaduan atas keluhan dan permintaan Layanan Kerumahtanggaan dengan mengoptimalkan fitur <i>e-Office</i>.
Belum Optimalnya Pengelolaan Ruang Rapat di LKPP	- Ruang Rapat yang tersedia di LKPP terbatas. - Pemanfaatan fitur Aplikasi <i>e-Office</i> belum dimaksimalkan.	- Unit Organisasi merasa memiliki ruang rapat yang seharusnya digunakan secara bersama. - Koordinasi lintas Unit Organisasi yang kurang baik.	Satu kanal atas permintaan Layanan Ruang Rapat dengan mengoptimalkan fitur <i>e-Office</i>.
Belum Optimalnya Administrasi untuk Permintaan Layanan di LKPP	Koordinasi lintas unit organisasi dalam permintaan layanan kurang berjalan baik.	- Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar unit organisasi dalam proses permintaan layanan. - Tidak adanya SOP yang mengatur.	Tersedianya SOP atas Permintaan Layanan.

Table 3 GAP ANALYSIS

C. PENENTUAN ISU PRIORITAS

Guna menentukan isu prioritas, penulis melakukan analisis dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Metode USG merupakan salah satu metode skoring untuk menyusun urutan isu prioritas yang harus diselesaikan dengan memperhatikan urgensi dari masalah, keseriusan masalah yang dihadapi, serta kemungkinan berkembangnya masalah tersebut semakin besar. Setiap komponen analisis USG dapat diuraikan sebagai berikut:

- Urgency** menggambarkan seberapa mendesak isu perlu ditangani dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu.
- Seriousness** menggambarkan seberapa serius isu perlu dibahas dan akibat yang timbul jika terjadi penundaan pemecahan masalah.
- Growth** menggambarkan kemungkinan isu menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk atau dapat menimbulkan isu-isu yang lainnya kalau tidak dicarikan solusi dengan segera.

Dengan metode skoring, analisis dilakukan dengan membuat tabel matriks prioritas dengan bobot skoring 1-5 dengan keterangan di bawah ini:

Skor	Urgent	Serious	Growth
5	Sangat Urgent	Sangat Serius	Sangat Berkembang
4	Urgent	Serius	Berkembang
3	Cukup Urgent	Cukup Serius	Cukup Berkembang
2	Agak Urgent	Agak Serius	Agak Berkembang
1	Tidak Urgent	Tidak serius	Tidak berkembang

Table 4 SKORING USG

Berdasarkan ketentuan tersebut, hasil analisis penentuan isu prioritas dengan metode USG dapat disampaikan sebagai berikut:

NO	Masalah	Urgent	Serious	Growth	Total	Peringkat
1	2	3	4	5	6	7
1	Belum Terukur dengan baiknya Indikator Kinerja Layanan Kerumahtanggan	5	5	4	14	2

NO	Masalah	Urgent	Serious	Growth	Total	Peringkat
1	2	3	4	5	6	7
2	Belum Optimalnya Standar Mutu Baku Layanan Kerumahtanggaan	5	5	5	15	1
3	Belum Optimalnya Proses Pelaporan Keluhan atas Layanan Kerumahtanggaan	5	5	4	14	2
4	Belum Optimalnya Pengelolaan Ruang Rapat di LKPP	5	3	4	12	4
5	Belum Optimalnya Administrasi untuk Permintaan Layanan di LKPP	5	5	3	13	3

Table 5 HASIL ANALISIS USG

Berdasarkan hasil analisis USG pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa Belum Optimalnya Standar Mutu Baku Layanan Kerumahtanggaan merupakan isu yang memiliki skor paling tinggi (Ranking I). Dengan demikian, Belum optimalnya Standar Mutu Baku (SOP) Layanan Kerumahtanggaan di LKPP merupakan isu prioritas yang perlu dicarikan strategi penanganannya melalui aksi perubahan.

- **Belum optimalnya Stadar Mutu Baku Layanan Kerumahtanggaan:**

Urgent: Kurangnya optimalisasi Mutu Baku Standar Layanan Kerumahtanggaan perlu segera diperbaiki untuk memastikan Layanan Kerumahtanggaan memenuhi standar layanan yang diperlukan.

Serious: Tidak tersedianya standar mutu baku layanan akan menyebabkan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tidak dapat dilakukan atas layanan yang diberikan.

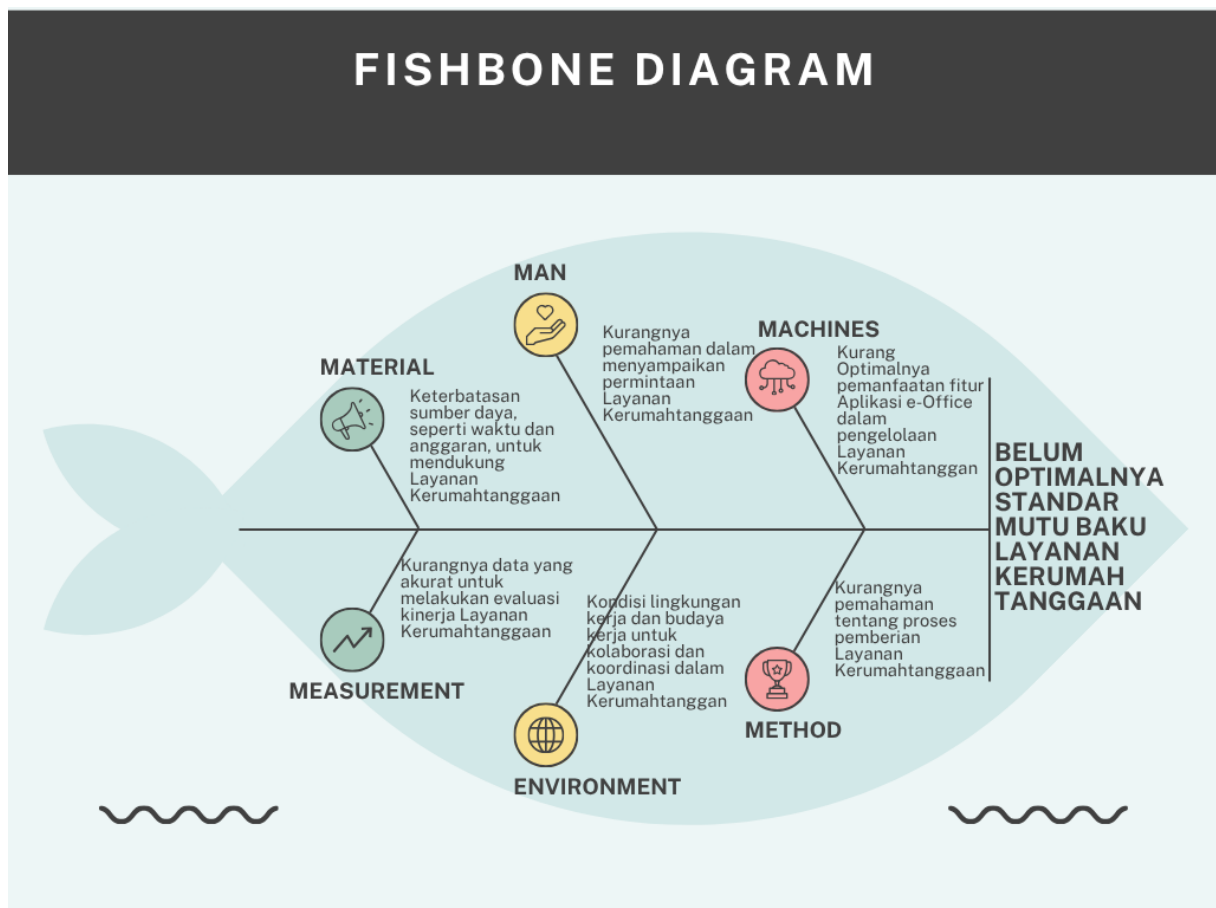
Growth: Meningkatkan optimalisasi pelaksanaan mutu baku Standar Layanan Kerumahtanggaan dan melakukan evaluasi serta perbaikan secara berkelanjutan dapat membantu meningkatkan kinerja Layanan Kerumahtanggaan.

D. ANALISIS PENYEBAB MASALAH

Untuk mengetahui akar penyebab masalah dilakukan analisis dengan menggunakan metode *fishbone diagram*. *Fishbone diagram* adalah metode yang diperkenalkan oleh Profesor Kaoru Ishikawa dari Jepang pada tahun 1968 untuk

membantu memecahkan suatu masalah pada setiap lapisan hingga potensi akar penyebab (*cause*) yang berkontribusi pada efeknya (*effect*). Seperti namanya, diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) adalah gambar serangkaian tulang ikan, dimana bagian kepala ikan berisi dengan hal yang dipengaruhi oleh berbagai penyebab yang nantinya ditulis di bagian tulang ikan. Bagian tulang ikan terdiri dari 6 (enam) unsur, 5M+1E yaitu: *Man*, *Material*, *Methods*, *Machines*, *Measurement*, dan *Environment*.

Hasil analisis penyebab masalah Belum optimalnya Mutu Baku Standar Layanan Kerumahtanggaan dengan metode *diagram fishbone Isikawa* dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 9 FISHBONE DIAGRAM ISIGAWA

2.3. STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

A. KONDISI IDEAL YANG DIHARAPKAN

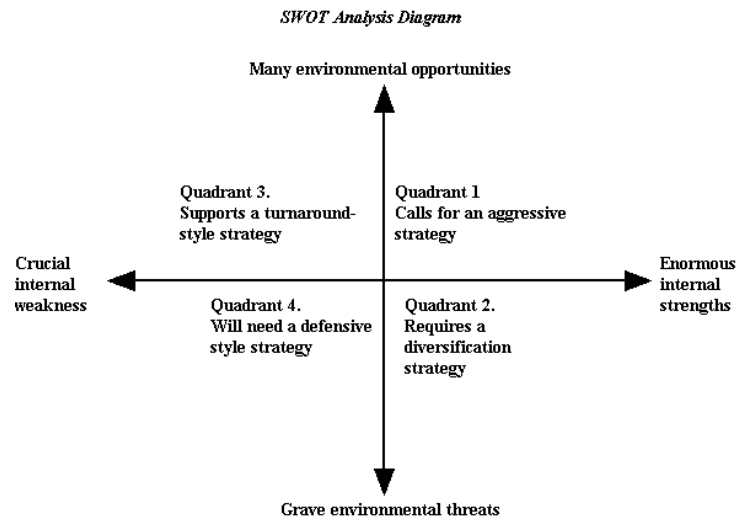
Kondisi ideal yang diharapkan adalah Tersedianya Standar Layanan Kerumahtanggaan berdasarkan jenis Layanan yang sesuai dengan Mutu Baku, di mana setiap Layanan Kerumahtanggaan yang diberikan akan memiliki kejelasan dalam hal waktu dan kualitas atas pelaksanaannya. Pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi *e-Office* yang optimal memungkinkan manajemen permintaan/keluhan dikelola secara real-time, sehingga tindak lanjut atas permintaan tersebut bisa dapat segera ditindaklanjuti. Sistem monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan. Permintaan layanan juga akan terdokumentasi dengan baik dan terorganisir, sehingga memudahkan dalam mengevaluasi kinerja layanan. Selain itu, budaya kerjasama yang solid dan sinergis antar unit organisasi akan terbangun untuk memastikan Layanan Kerumahtanggaan yang Responsif dan Tuntas.

Isu	Kondisi Awal:	Gap:	Kondisi yang Diharapkan
1	2	3	4
Belum Optimalnya Mutu Baku Standar Layanan Kerumahtanggaan	• SOP Layanan Kerumahtanggaan masih bersifat umum. • Ada beberapa Layanan yang belum memiliki SOP.	• Sulit mengukur kualitas Layanan Kerumahtanggaan. • Tidak ada standar waktu penyelesaian Layanan Kerumahtanggaan.	• Tersedianya Standar Layanan Kerumahtanggaan berdasarkan jenis Layanan yang sesuai dengan Mutu Baku.

Table 6 GAP ANALISIS ISU PRIORITAS

B. IDENTIFIKASI ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan akar-akar penyebab masalah pada Diagram *Fishbone* di atas, selanjutnya dilakukan analisis SWOT untuk mendapatkan alternatif pemecahan masalah. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan Kekuatan (*Strength*) dan Peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan Kelemahan (*Weakness*) dan Ancaman (*Threats*). Analisis SWOT membandingkan antara faktor internal (S-W) dan faktor eksternal (O-T).



Gambar 10 SKEMA KUADRAN SWOT

Tahapan Analisis SWOT, sebagai berikut:

- 1) Tahap evaluasi faktor eksternal dan internal dengan mengidentifikasi faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.
- 2) Melakukan analisis matriks internal dan eksternal dengan melakukan skoring di tiap faktor.
- 3) Tahap pengambilan keputusan untuk menentukan strategi terbaik.

Tahapan pertama diidentifikasi faktor-faktor sebagai berikut:

Analisis SWOT:

Strengths:

- Berbagai jenis Layanan Kerumahtanggaan tetap berjalan.
- Pengalaman dalam pemberian Layanan Kerumahtanggaan dengan mengoptimalkan Sumber Daya yang terbatas.
- Potensi pengembangan dan penyusunan SOP yang sesuai untuk setiap jenis Layanan.

Weaknesses:

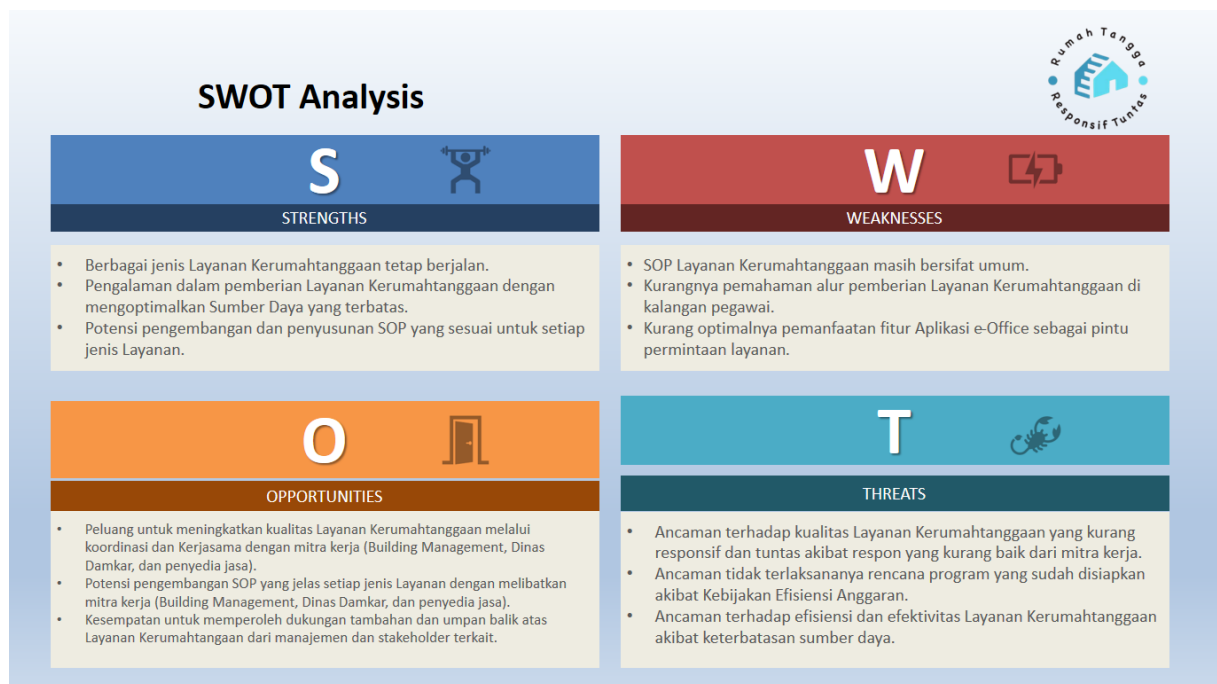
- SOP Layanan Kerumahtanggaan masih bersifat umum.
- Kurangnya pemahaman alur pemberian Layanan Kerumahtanggaan di kalangan pegawai.
- Kurang optimalnya pemanfaatan fitur Aplikasi *e-Office* sebagai pintu permintaan layanan.

Opportunities:

- Peluang untuk meningkatkan kualitas Layanan Kerumahtanggaan melalui koordinasi dan Kerjasama dengan mitra kerja (Building Management, Dinas Damkar, dan penyedia jasa).
- Potensi pengembangan SOP yang jelas setiap jenis Layanan dengan melibatkan mitra kerja (Building Management, Dinas Damkar, dan penyedia jasa).
- Kesempatan untuk memperoleh dukungan tambahan dan umpan balik atas Layanan Kerumahtanggaan dari manajemen dan stakeholder terkait.

Threats:

- Ancaman terhadap kualitas Layanan Kerumahtanggaan yang kurang responsif dan tuntas akibat respon yang kurang baik dari mitra kerja.
- Ancaman tidak terlaksananya rencana program yang sudah disiapkan akibat Kebijakan Efisiensi Anggaran.
- Ancaman terhadap efisiensi dan efektivitas Layanan Kerumahtanggaan akibat keterbatasan sumber daya.



Gambar 11 ANALISIS SWOT

Matriks Strategi SWOT (SO, WO, ST, WT)

Berdasarkan kombinasi SWOT, strategi yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

SO Strategies

- Mengembangkan SOP yang sesuai untuk setiap jenis Layanan Kerumahtanggaan untuk memastikan kualitas layanan dengan dukungan mitra.
- Optimalkan pemberian Layanan Kerumahtanggaan dengan mengoptimalkan Sumber Daya yang terbatas dengan berkolaborasi bersama mitra.

WO Strategies

- Melakukan Sosialisasi pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi *e-Office* kepada seluruh seluruh pegawai terhadap Layanan Kerumahtanggaan.
- Pengembangan fitur SITI pada Aplikasi *e-Office* sebagai pintu utama permintaan Layanan Kerumahtanggaan.

ST Strategies

- Mengurangi ancaman terhadap kualitas layanan dengan simulasi implementasi SOP bersama mitra kerja.
- Minimalkan risiko ancaman dengan pembagian Tugas bersama mitra untuk memaksimalkan keterbatasan sumber daya dalam menyelenggarakan Layanan Kerumahtanggaan.

WT Strategies

- Minimalkan risiko ketergantungan mitra dengan pembagian Tugas dan fungsi untuk memaksimalkan keterbatasan sumber daya dalam menyelenggarakan Layanan Kerumahtanggaan.
- Pembentukan Tim Kerja dari setiap layanan untuk mengatasi keterbatasan sumber daya internal.

Metode IFAS (Internal Strategic Factors Analysis Summary) dan EFAS (External Strategic Factors Analysis Summary) digunakan untuk mendalami, mengukur, dan memprioritaskan faktor-faktor yang diidentifikasi dalam analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). IFAS fokus pada faktor internal organisasi (kekuatan dan kelemahan), sedangkan EFAS fokus pada faktor eksternal (peluang dan ancaman). Hasil dari kedua matriks ini kemudian

digunakan untuk membantu menyusun strategi yang lebih akurat dan terarah dengan memetakan posisi organisasi dalam diagram SWOT.

Penggunaan IFAS

1. Identifikasi Faktor Internal: Menentukan faktor-faktor kekuatan dan kelemahan internal organisasi.
2. Pembobotan: Memberikan bobot (skala 1-4) pada setiap faktor berdasarkan pengaruhnya. Bobot yang lebih tinggi diberikan untuk faktor yang lebih penting.
3. Rating: Memberikan peringkat (rating) pada setiap faktor berdasarkan seberapa besar pengaruhnya terhadap tujuan organisasi.
4. Perhitungan Skor: Menjumlahkan semua faktor internal untuk mendapatkan skor total IFAS.

Penggunaan EFAS

1. Identifikasi Faktor Eksternal: Menentukan faktor-faktor peluang dan ancaman eksternal terhadap organisasi.
2. Pembobotan: Memberikan bobot (skala 1-4 atau 1-5) pada setiap faktor berdasarkan tingkat kepentingannya.
3. Rating: Memberikan peringkat (rating) pada setiap faktor untuk mengukur dampaknya.
4. Perhitungan Skor: Menjumlahkan semua faktor eksternal untuk mendapatkan skor total EFAS.

Manfaat dalam Analisis SWOT

- Pengukuran Kuantitatif: IFAS dan EFAS memberikan dasar kuantitatif untuk memprioritaskan faktor-faktor strategis, bukan hanya daftar kualitatif.
- Penyusunan Strategi yang Lebih Baik: Dengan skor IFAS dan EFAS, organisasi dapat memetakan posisinya di diagram SWOT untuk menentukan strategi yang paling tepat.
- Memahami Posisi Strategis: Skor dari IFAS dan EFAS menunjukkan apakah organisasi berada dalam posisi yang menguntungkan (kekuatan besar dan peluang besar) atau dalam situasi yang menantang.
- Pengambilan Keputusan yang Terarah:

Hasil analisis ini membantu organisasi mengambil keputusan yang lebih informatif dan strategis untuk meraih kemajuan maksimal.

Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Strengths			1.90
Berbagai jenis Layanan Kerumahtanggaan tetap berjalan	0.15	3	0.45
Pengalaman dalam pemberian Layanan dengan mengoptimalkan Sumber Daya	0.15	3	0.45
Potensi pengembangan dan penyusunan SOP yang sesuai untuk setiap jenis Layanan	0.25	4	1.00
Weaknesses			0.75
SOP Layanan Kerumahtanggaan masih bersifat umum	0.15	2	0.30
Kurangnya pemahaman alur pemberian Layanan Kerumahtanggaan di kalangan pegawai	0.15	2	0.30
Kurang optimalnya pemanfaatan fitur Aplikasi <i>e-Office</i> sebagai pintu permintaan layanan	0.15	1	0.15
Total IFAS	1.00		2.65
Sumbu X (IFAS) = Total Strengths – Total Weaknesses			1.15

Table 7 HASIL ANALISIS IFAS

Matriks EFAS (External Factor Analysis Summary)

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Opportunities			2.05
Peningkatan kualitas layanan melalui kerjasama	0.20	3	0.60
Potensi SOP jelas dengan mitra kerja	0.25	4	1.00
Dukungan tambahan & umpan balik stakeholder	0.15	3	0.45
Threats			0.80
Respon mitra kerja kurang baik	0.15	2	0.30
Kebijakan efisiensi anggaran	0.15	2	0.30
Keterbatasan sumber daya	0.10	2	0.20
Total EFAS	1.00		2.85
Sumbu Y (EFAS) = Total Opportunities – Total Threats			1.25

Table 8 HASIL ANALISIS EFAS

Keterangan Pemberian Bobot

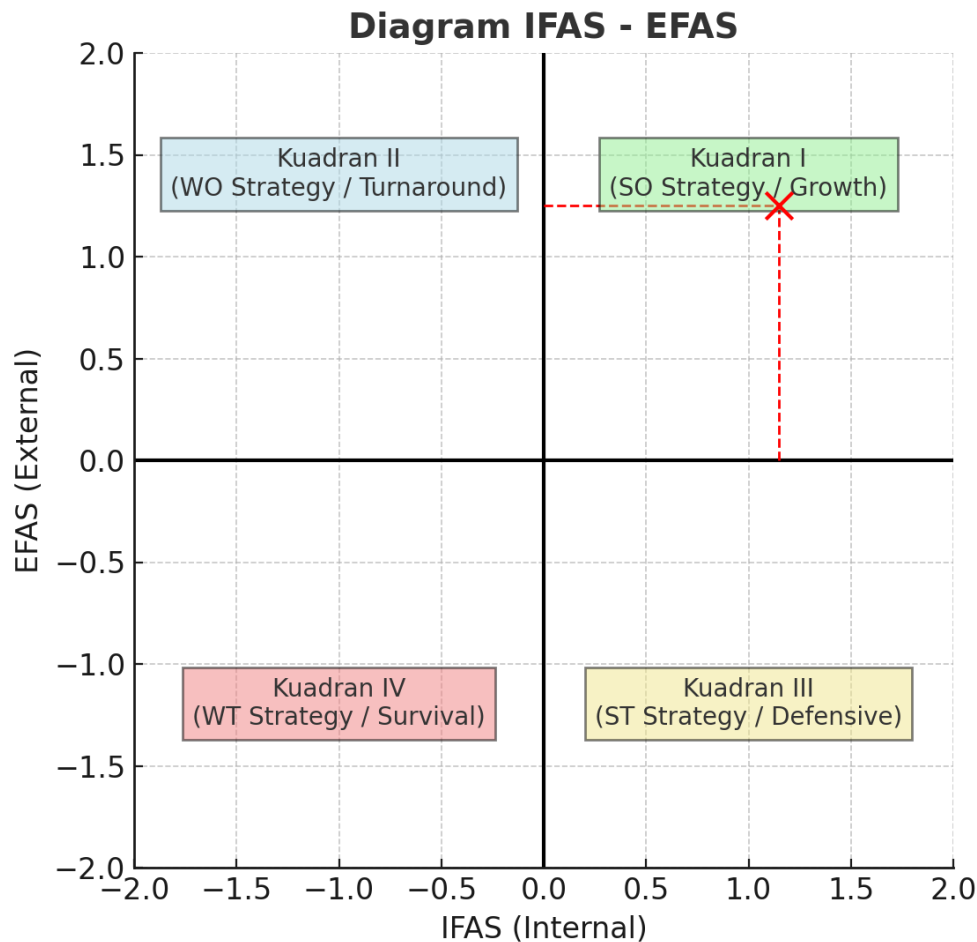
- Bobot menunjukkan tingkat kepentingan dari setiap faktor (Strength, Weakness, Opportunity, Threat). Bobot diberikan dalam rentang 0.0 hingga 1.0, dengan total keseluruhan faktor internal atau eksternal berjumlah 1. Semakin besar bobot, semakin penting faktor tersebut dalam memengaruhi organisasi.
- Pemberian pembobotan dilakukan dengan menggunakan justifikasi dari penulis dengan memanfaatkan pengalaman selama bertugas di Bagian Layanan Rumah Tangga dan Protokol.

Keterangan Pemberian Rating

- Strength (Kekuatan): Rating 4 = sangat kuat, 3 = cukup kuat, 2 = lemah, 1 = tidak signifikan.
- Weakness (Kelemahan): Rating 4 = kelemahan sangat kecil, 3 = kelemahan kecil, 2 = kelemahan cukup besar, 1 = kelemahan utama.
- Opportunity (Peluang): Rating 4 = peluang sangat besar, 3 = peluang cukup besar, 2 = peluang kecil, 1 = tidak ada peluang.
- Threat (Ancaman): Rating 4 = ancaman sangat kecil, 3 = ancaman kecil, 2 = ancaman cukup besar, 1 = ancaman utama
- Penentuan Rating dilakukan dengan menggunakan justifikasi dari penulis dengan memanfaatkan pengalaman selama bertugas di Bagian Layanan Rumah Tangga dan Protokol

Keterangan Pemberian Skor

- Skor diperoleh dengan mengalikan bobot dengan rating. Jumlah total skor IFAS dan EFAS menunjukkan posisi organisasi pada diagram kuadran SWOT.



Gambar 12 DIAGRAM KUADRAN POSISI IFAS-EFAS

Berdasarkan hasil analisis IFAS dan EFAS, posisi organisasi berada pada Kuadran I (Growth Strategy – SO). Hal ini menunjukkan bahwa organisasi cukup kuat secara internal dan memiliki banyak peluang eksternal. Oleh karena itu, solusi terbaik adalah mengoptimalkan kekuatan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal. Analisis ini menggambarkan bahwa LKPP, khususnya Bagian Rumah Tangga dan Protokol, perlu memfokuskan strategi pada pengembangan **Standar Operasional Prosedur (SOP)**, **optimalisasi pemanfaatan aplikasi e-Office**, **serta memperkuat koordinasi dengan mitra kerja eksternal**. Dengan memanfaatkan kekuatan internal seperti pengalaman dalam pengelolaan layanan dan potensi penyusunan SOP, serta peluang eksternal berupa dukungan stakeholder dan potensi kerjasama, organisasi dapat mencapai peningkatan kualitas layanan yang responsif dan tuntas.

C. PENENTUAN SOLUSI PRIORITAS

Penentuan solusi prioritas adalah proses memilih solusi terbaik untuk mengatasi masalah yang paling penting dan mendesak. Langkah-langkahnya meliputi Penentuan Isu Prioritas, Analisis Penyebab Masalah, Identifikasi Alternatif Pemecahan Masalah/Solusi, dan Penentuan Solusi Prioritas. Solusi dipilih berdasarkan dampak, dan urgensi dengan tujuan memperbaiki kinerja organisasi secara efektif dan efisien.

No	Solusi	K	B	K	Total	Peringkat
1	2	3	4	5	6	7
1	Optimalkan pemberian Layanan Kerumahtanggaan dengan mengoptimalkan Sumber Daya yang terbatas dengan berkolaborasi bersama mitra.	5	4	5	14	2
2	Mengembangkan SOP yang sesuai untuk setiap jenis Layanan Kerumahtanggaan untuk memastikan kualitas layanan dengan dukungan mitra.	5	5	5	15	1
3	Pengembangan fitur SITI pada Aplikasi <i>e-Office</i> sebagai pintu utama permintaan Layanan Kerumahtanggaan.	4	3	5	12	4
4	Melakukan Sosialisasi pemanfaatan fitur <i>e-Office</i> kepada seluruh pegawai terhadap Layanan Kerumahtanggaan.	5	3	5	13	3
5	Mengurangi ancaman terhadap kualitas layanan dengan simulasi implementasi SOP bersama mitra kerja.	4	3	4	11	5
6	Minimalkan risiko ancaman dengan pembagian Tugas bersama mitra untuk memaksimalkan keterbatasan sumber daya dalam menyelenggarakan Layanan Kerumahtanggaan.	3	2	3	8	8
7	Minimalkan risiko ketergantungan mitra dengan pembagian Tugas dan fungsi untuk memaksimalkan keterbatasan sumber daya dalam menyelenggarakan Layanan Kerumahtanggaan	4	3	3	10	6
8	Pembentukan Tim Kerja dari setiap layanan untuk mengatasi keterbatasan sumber daya internal	4	2	3	9	7

Table 9 ANALISIS MC. NAMARA

Keterangan

K = kontribusi

B = biaya

K = kelayakan

Skoring :

1 = tidak kontribusi, berbiaya sangat mahal, tidak layak

2 = kurang kontribusi, berbiaya mahal, kurang layak

3 = cukup kontribusi, cukup berbiaya, cukup layak

4 = berkontribusi, berbiaya rendah, layak

5 = sangat kontribusi, tidak berbiaya, sangat layak

Berdasarkan analisis Mc. Namara diperoleh bahwa Mengembangkan SOP yang sesuai untuk setiap jenis Layanan Kerumahtanggaan untuk memastikan kualitas layanan dengan dukungan mitra menjadi prioritas utama dalam mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas. Solusi berupa Penyusunan Standar Mutu Baku (SOP) Layanan Kerumahtanggaan memiliki nilai Kontribusi (K) yang sangat tinggi (5) karena sangat berkontribusi dalam memberikan kepastian kualitas layanan yang diberikan. Secara biaya, penyusunan Standar Mutu Baku (SOP) Layanan Kerumahtanggaan tersebut membutuhkan biaya yang rendah (5) karena hanya dilakukan secara internal dengan berkolaborasi dengan stakeholder internal dan mitra kerja yang secara langsung terlibat dengan layanan yang diberikan. Dari aspek kelayakan, penyusunan Standar Mutu Baku (SOP) Layanan Kerumahtanggaan tersebut sangat layak (5) untuk segera ditindaklanjuti, karena dengan demikian kepastian dan kualitas layanan akan dapat terjamin dengan standar mutu baku yang ditetapkan.

D. ANGGARAN

Anggaran dalam mewujudkan aksi perubahan yang dilakukan oleh *Project Leader* untuk melakukan Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITI pada Aplikasi *e-Office* LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT) dibebankan pada DIPA Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Tahun Anggaran 2025.

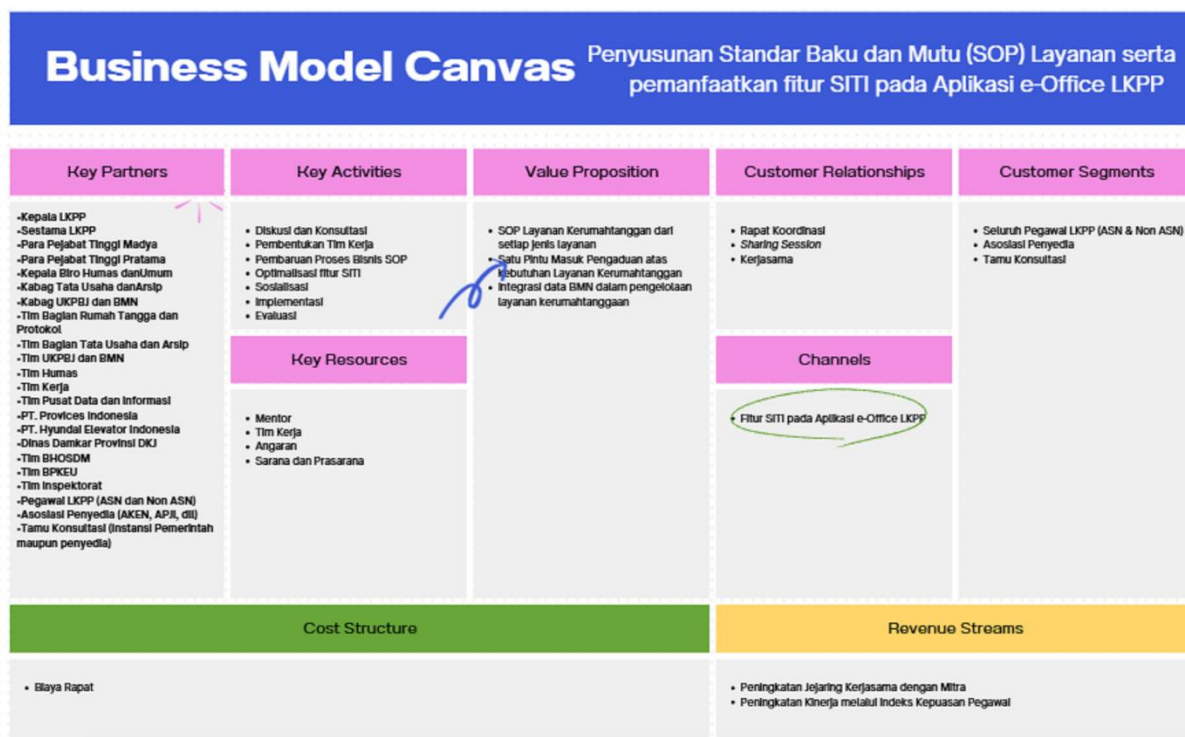
E. TEROBOSAN ATAU INOVASI

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan, penentuan isu prioritas dan analisis SWOT untuk menghasilkan alternatif strategi, maka terobosan inovasi yang akan dilaksanakan berupa Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITI pada Aplikasi *e-Office* LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT). Pemilihan strategi tersebut selanjutnya dianalisis dalam kerangka pemenuhan kriteria inovasi dan Business Model Canvas.

No	Kriteria Inovasi	Pemenuhan Kriteria
1	Memberi nilai tambah bagi organisasi	Bagi Project Leader: dapat dijadikan rujukan sebagai standar acuan atas penilaian kinerja layanan secara kualitas dan mutu bakunya. Bagi Pimpinan: menjadi salah satu pengungkit tercapai target kinerja. Bagi instansi: memberikan kepastian dan kejelasan atas layanan kerumahtanggaan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.
2	Memiliki unsur kebaruan	Merupakan terobosan baru penetapan standar mutu baku layanan kerumahtanggaan yang akan memberikan kepastian atas layanan yang diberikan.
3	Dapat diterapkan secara berkelanjutan	Mudah untuk direplikasi dan dimodifikasi sesuai Kebutuhan.
4	Dapat diterapkan secara berkelanjutan	Dapat diimplementasikan sebagai standar mutu baku layanan kerumahtanggaan ke depan namun juga dapat dilakukan pembaruan apabila terdapat perubahan jenis layanan kerumahtanggaan.
5	Sesuai dengan nilai-nilai organisasi (BerAKHLAK)	Sejalan dengan nilai-nilai BerAKHLAK: Berorientasi Pelayanan: memberikan kepastian atas kualitas layanan kerumahtanggaan yang sesuai dengan standar mutu baku Akuntabel: menggunakan sumber daya dengan efektif dan efisien Kompeten: dilakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan serta merespon setiap perubahan ekspektasi dari pengguna layanan kerumahtanggaan Harmonis: meminimalisir konflik yang terjadi akibat dari tidak jelasnya standar kualitas layanan yang diberikan. Loyal: Memberikan kontribusi aktif dalam memajukan organisasi tempat bekerja Adaptif: mengutamakan inovasi dan mengembangkan kreativitas, proaktif dalam menghadapi perubahan, serta cepat dan sigap menyesuaikan diri dengan perubahan ekspektasi pengguna layanan kerumahtanggaan.

No	Kriteria Inovasi	Pemenuhan Kriteria
		Kolaboratif: dibangun dengan berkolaborasi bersama stakeholders baik internal maupun eksternal.

Table 10 PEMENUHAN KRITERIA INOVASI



Gambar 13 BUSINESS MODEL CANVAS

F. LESSON LEARNT STUDI LAPANGAN

Berdasarkan hasil studi lapangan di BBPOM, Inovasi UMKM Jaw@ra diwujudkan untuk mengakomodir pendampingan UMKM pangan olahan, kosmetik, dan obat bahan alam yang bersifat terintegrasi dan berkolaborasi bersama lintas sektor untuk memiliki legalitas izin edar BPOM dengan memberdayakan tenaga pendamping kewirausahaan yang tersedia di setiap kelurahan di DKI Jakarta. Dengan melakukan kolaborasi penggabungan pendampingan lintas sektor (Pemprov, universitas, asosiasi, e-commerce) menjadi satu platform terpadu, sehingga UMKM tidak lagi mendapat bimbingan secara parsial. Digitalisasi layanan juga dilakukan melalui JakKonek sebagai pusat layanan literasi digital yang mempermudah akses izin edar, serta integrasi dengan layanan publik Pemda DKI Jakarta (JakEvo, MPP-Virtual, RPTRA).

Penguatan Ekosistem Pendampingan dengan pemberdayaan JakOfficer (gabungan pendamping Jakpreneur, CRO, AJIB) berperan sebagai ujung tombak fasilitator UMKM. Kolaborasi dengan universitas juga dilakukan tidak hanya dalam penelitian tetapi juga inkubasi bisnis, kurasi produk, dan riset kemasan ekspor dalam mendukung keberhasilan program tersebut. Pendampingan berkelanjutan termasuk pelatihan HACCP, desain kemasan, pemasaran digital, hingga strategi ekspor serta keterlibatan asosiasi retail dan e-commerce memastikan pemasaran produk UMKM lebih cepat terserap tanpa sistem konsinyasi yang memberatkan menjadi sebuah solusi end-to-end yang semakin menegaskan bahwa program tersebut tidak hanya berhenti pada tataran output tetapi juga menysasar hingga ke outcome.

Hasil dari kegiatan studi lapangan didapatkan pembelajaran terkait *Lesson Learnt* yang selanjutnya menjadi referensi adaptasi dan adopsi dalam aksi perubahan.

INDIKATOR	LESSON LEARNT	ADOPSI	ADAPTASI
Peran Kepemimpinan	• Memberikan arahan dan kebijakan yang jelas untuk meningkatkan kualitas layanan UMKM Jawa. • Mendorong kolaborasi antara BBPOM dengan stakeholder lainnya untuk meningkatkan efektivitas program.	Memotivasi Tim Kerja dan berkoordinasi secara intensif agar tercapai aksi perubahan yang bermanfaat.	➢ Koordinasi dan Konsultasi sebagai bentuk hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai ➢ membangun kemitraan dengan stakeholder sebagai kolaborator dalam mencari dukungan atas aksi perubahan yang akan dilaksanakan.

INDIKATOR	LESSON LEARNT	ADOPSI	ADAPTASI
Manajemen Kinerja	• Perencanaan Kinerja: Menyusun rencana kinerja tahunan yang mencakup tujuan, sasaran, dan indikator kinerja. Langkah ini membantu memastikan bahwa layanan UMKM Jawa BBPOM memiliki arah yang jelas dan terukur. • Pemantauan Kinerja: Mengawasi kinerja secara berkala untuk memastikan bahwa layanan UMKM Jawa BBPOM berjalan sesuai dengan rencana. Pemantauan ini juga membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dan memberikan umpan balik yang tepat waktu.	Penerapan Perencanaan, Pelaksanaan, hingga Monitoring wajib dilakukan dalam pelaksanaan aksi perubahan untuk menjaga tercapainya target kinerja yang ingin ditingkatkan.	➤ Identifikasi, penerapan manajemen kinerja dan manajemen risiko, serta penerapan siklus Plan Do Check dan Act dalam pelaksanaan aksi perubahan harus diterapkan seluruh Tim dalam menjaga pencapaian target kinerja yang diharapkan.

Table 11 LESSON LEARNT STULA

G. TAHAPAN PERUBAHAN/MILESTONES

Sebagai pedoman pelaksanaan aksi perubahan mencapai target, maka perlu disusun tahapan kegiatan atau milestone yang terbagi menjadi jangka pendek, menengah dan panjang. Berikut tahapan kegiatan atau milestone yang akan dilaksanakan selama aksi perubahan.

TAHAPAN KEGIATAN	URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
JANGKA PENDEK (s.d 2 BULAN)			
Perencanaan			
Konsultasi dengan Mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan	Menentukan waktu/penjadwalan konsultasi	- Dokumentasi/ notulensi hasil konsultansi	Minggu ke-2 Oktober 2025
	Melaksanakan konsultasi rencana implementasi aksi perubahan		
	Mencatat/Mendokumentasikan hasil konsultasi		
Pembentukan Tim Kerja Efektif	Menentukan Tim Kerja	- SK Tim Kerja	Minggu ke-3 Oktober 2025
	Menyusun uraian tugas dan tanggung jawab Tim Kerja		
	Menyusun SK Tim Kerja		
Rapat koordinasi dengan Tim Kerja Kerja	- Mempersiapkan undangan dan bahan rapat koordinasi	- Undangan rapat	Minggu ke-3 Oktober 2025
	- Internalisasi tugas dan tanggung jawab anggota tim, area dan tujuan aksi perubahan serta <i>timeline</i> pelaksanaan tugas	- Tercapainya kesepahaman pembagian tugas - Notulensi rapat	
Pelaksanaan			
Pembaharuan proses bisnis/SOP pada setiap jenis layanan kerumahtanggaan	- Melakukan Melakukan identifikasi proses bisnis/SOP setiap jenis layanan kerumahtanggaan	- Dokumen SOP existing	Minggu ke-4 Oktober 2025
	- Melakukan pembaharuan/menyusun SOP setiap jenis layanan kerumahtanggaan yang belum tersedia	- Tersusunnya Draft SOP Layanan Kerumahtanggaan	
Rapat Koordinasi dengan Tim Pusdatin	- Menyusun konsep proses bisnis dengan flowchart aplikasi dengan Tim Pusdatin untuk mengoptimalkan fitur SITI pada aplikasi e-Office	- Konsep flowchart fitur SITI pada aplikasi e-Office	Minggu ke-5 Oktober 2025

TAHAPAN KEGIATAN	URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
Finalisasi Draft SOP	- Meminta Legal Opinion terkait Draft SOP yang telah disusun bersama Tim Biro Hukum, Organisasi dan SDM LKPP	- Draft SOP Layanan Kerumahtanggaan	Minggu ke-1 November 2025
Pengesahan Draft SOP	- SOP Layanan Kerumahtanggaan ditandatangani	- SOP Layanan Kerumahtanggaan	Minggu ke-2 Noember 2025
Pembuatan User Guide fitur SITI	- Membuat video tutorial penggunaan fitur SITI pada aplikasi <i>e-Office</i>	- Video Tutorial	Minggu ke-3 November 2025
Melakukan Sosialisasi penggunaan fitur SITI	- Mempersiapkan bahan dan undangan	- Jadwal dan Undangan	Minggu ke-4 November 2025
	- Melakukan sosialisasi penggunaan fitur SITI pada aplikasi <i>e-Office</i>	- Notulensi	
Evaluasi	- Melakukan evaluasi implementasi SOP dan pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi <i>e-Office</i>	- Dokumen Evaluasi	Minggu ke-1 Desember 2025
KEGIATAN JANGKA MENENGAH (3 BULAN sd 6 BULAN)			
Evaluasi terkait SOP Layanan kerumahtanggaan.	- Melakukan evaluasi implementasi SOP dan pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi <i>e-Office</i> .	- Dokumen Evaluasi	Desember 2025 – Maret 2026
Integrasi Data BMN	- Melaksanakan rapat koordinasi dengan Tim BMN dan Tim Pusdatin terkait rencana integrasi data BMN - Pengujian fitur SITI yang terintegrasi dengan data BMN	- Fitur SITI terbaru	
Implementasi fitur SITI terbaru	- Pelaksanaan Layanan Kerumahtanggaan melalui fitur SITI terbaru	- Data penguna atas pemanfaatan Fitur SITI terbaru	
KEGIATAN JANGKA PANJANG (6 BULAN -1 TAHUN)			
Evaluasi atas Kinerja Layanan Kerumahtanggaan.	- Melakukan Survey Kepuasan Pegawai atas Layanan Kerumahtanggaan TW1. - Melakukan Monitoring dan evaluasi atas pemanfaatan SITI terkait Layanan Kerumahtanggaan	- Data Hasi Survey Kepuasan Pegawai atas Layanan Kerumahtanggaan TW 1	April – September 2026
Evaluasi atas Kinerja Layanan Kerumahtanggaan.	- Melakukan Survey Kepuasan Pegawai atas Layanan Kerumahtanggaan TW 2.	- Data Hasi Survey Kepuasan Pegawai atas Layanan	

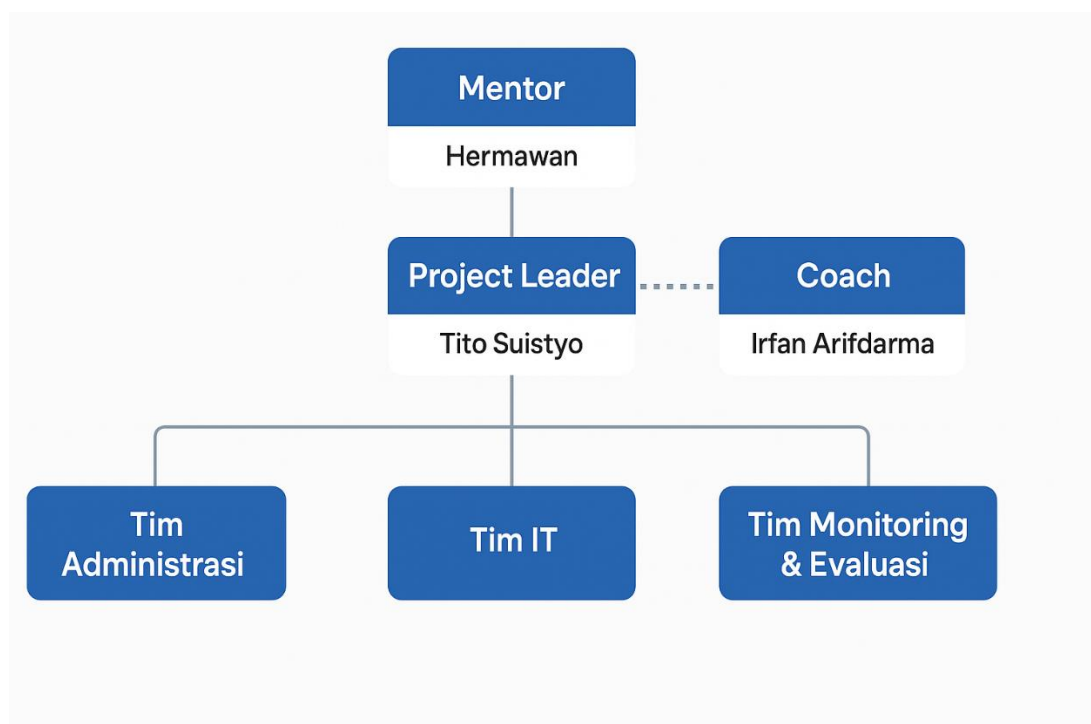
TAHAPAN KEGIATAN	URAIAN KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU
	- Melakukan Monitoring dan evaluasi atas pemanfaatan SITI terkait Layanan Kerumahtanggaan.	Kerumahtanggaan TW 2	
Pembaharuan proses bisnis/SOP pada setiap jenis layanan kerumahtanggaan (jika diperlukan)	- Melakukan Melakukan identifikasi proses bisnis/SOP setiap jenis layanan kerumahtanggaan. - Melakukan pembaharuan/menyusun SOP setiap jenis layanan kerumahtanggaan yang belum tersedia. - Meminta Legal Opinion terkait Draft SOP yang telah disusun bersama Tim Biro Hukum, Organisasi dan SDM LKPP - SOP Layanan Kerumahtanggaan ditandatangani.	- SOP Layanan Kerumahtanggaan	

Table 12 TAHAPAN KEGIATAN/MILESTONES AKSI PERUBAHAN

H. SUMBER DAYA (PETA DAN PEMANFAATAN)

Tim Kerja Aksi Perubahan

Tim kerja disusun guna mendukung terlaksananya aksi perubahan sesuai dengan tujuan jangka pendek, menengah, dan Panjang. Komposisi tim kerja terdapat pada Gambar berikut:.



Gambar 14 STRUKTUR TIM KERJA EFEKTIF

Adapun pembagian peran/tugas Tim Kerja dapat diuraikan sebagai berikut:

- *Mentor* memberikan arahan strategis dan supervisi, serta memberikan dukungan penuh terhadap aksi perubahan.
- *Coach* memberikan masukan dan saran atas penyusunan dan pelaksanaan Aksi Perubahan.
- *Project Leader* memiliki tugas untuk mengkoordinasikan Tim Kerja dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap aksi perubahan.
- Tim Administrasi memiliki tugas dalam menyusun persuratan, penyiapan bahan materi, penyusunan timeline rencana kerja, penganggaran dan koordinasi kepada pihak terkait.
- Tim Monitoring dan Evaluasi memiliki tugas dalam melakukan monitoring dan evaluasi, melakukan uji coba serta menginventarisir setiap permasalahan terkait.
- Tim Teknologi Informasi bertanggung jawab dalam pengembangan fitur, pengawas, serta mendesain fitur pengembangan.

Pemetaan Peran Stakeholders

Stakeholder	Peran
Stakeholder Internal	
Kepala LKPP	Bertanggung jawab pada pencapaian Target Organisasi dan memegang Kekuasaan tertinggi atas keberlangsungan Organisasi
Sekretaris Utama LKPP	Bertanggung jawab pada pencapaian Sasaran Strategis meningkatnya kualitas penerapan tata kelola internal LKPP
Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Memberi dukungan penuh dalam aksi perubahan untuk menyelesaikan aksi perubahan
KaBag Tata Usaha	Tidak memiliki kepentingan dalam aksi perubahan, namun membantu dalam proses penyelesaian kegiatan aksi perubahan
KaBag Pengadaan Barang/Jasa dan Pengelolaan BMN	Tidak memiliki kepentingan dalam aksi perubahan, namun membantu dalam proses penyelesaian kegiatan aksi perubahan
Tim Rumah Tangga dan Protokol	Memberikan dukungan penuh dalam aksi perubahan
Tim Tata Usaha dan Arsip	Tidak secara langsung memberikan dukungan dalam aksi perubahan, namun membantu dalam hal administrasi

Stakeholder	Peran
Tim UKPBJ dan BMN	Tidak secara langsung memberikan dukungan dalam aksi perubahan, namun membantu dalam hal memberikan data BMN
Tim Hubungan Masyarakat	Tidak secara langsung memberikan dukungan dalam aksi perubahan, namun membantu dalam hal dokumentasi
Stakeholder Eksternal	
Para Pejabat Pimpinan Tinggi	Memiliki Kekuasaan tinggi dan dapat mempengaruhi keberlangsungan aksi perubahan
Tim Pusdatain	Bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi e-Office dan keberhasilan aksi perubahan
Tim BPKEU	Bertanggung jawab atas perencanaan dan penganggaran di LKPP
Tim BHOSDM	Memberikan saran legal atas penyusunan SOP dan bertanggung jawab atas pengembangan kompetensi pegawai
Tim Inspektorat	Melakukan pengawasan internal atas kinerja Biro Humas dan Umum
PT. Provinces Indonesia	Bertanggung jawab atas pemeliharaan Facility Management gedung LKPP
PT. Hyundai Lift Indonesia	Bertanggung jawab atas pemeliharaan Lift di LKPP
Dinas Damkar Pemprov DKJ	Melakukan Inspeksi atas keselamatan gedung LKPP
Pegawai LKPP	Pengguna Layanan Kerumahtanggaan
Tamu Konsultasi	Pengguna fasilitas gedung LKPP

Table 13 PEMETAAN PERAN STAKEHOLDERS

Pihak-pihak terkait sebagaimana tersebut di atas, selanjutnya diklasifikasikan pada 3 (tiga) kelompok, yaitu:

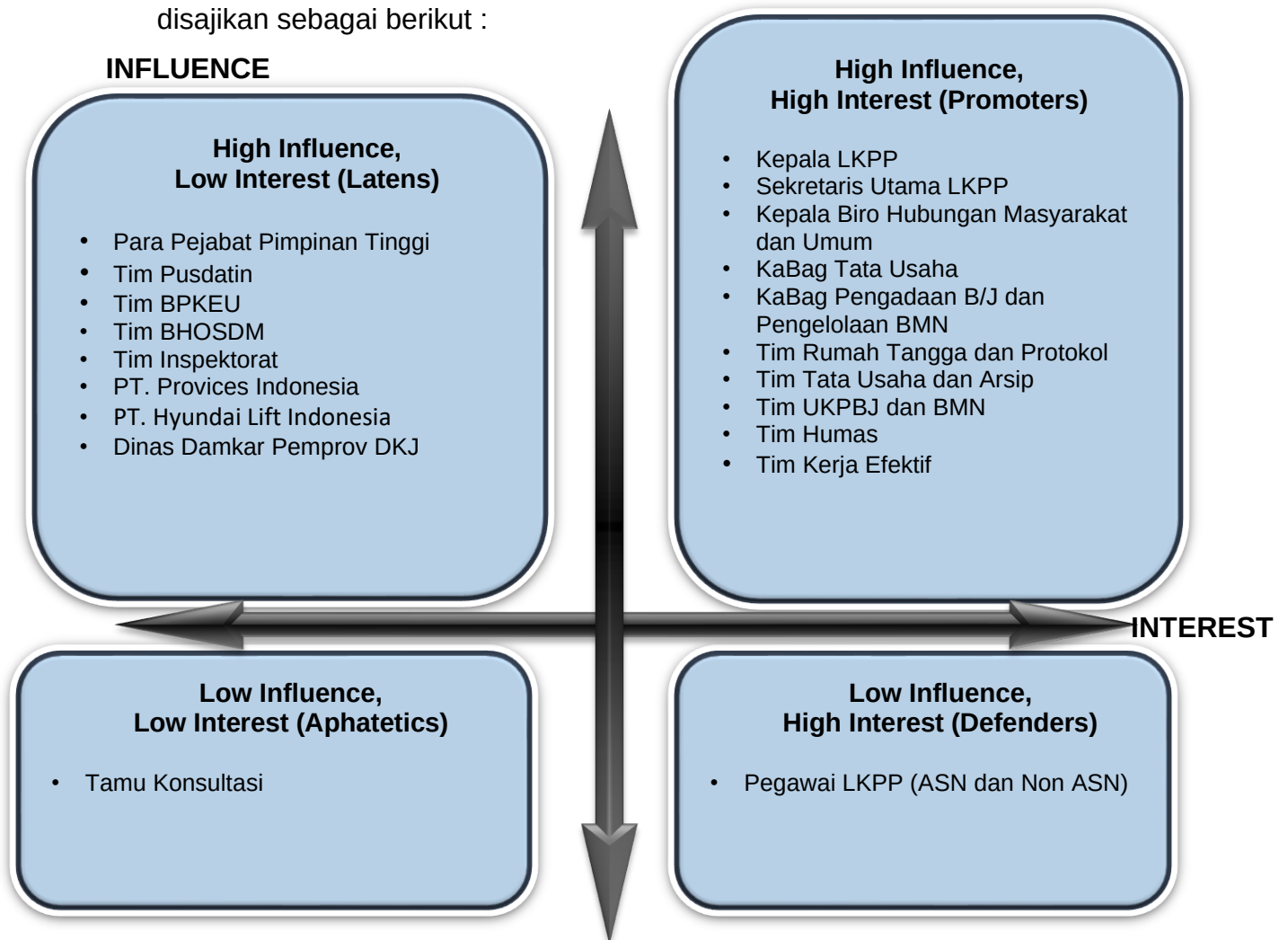
- Stakeholder utama/kunci* adalah stakeholder yang memiliki pengaruh atau kewenangan legal dalam hal pengambilan keputusan terhadap program yang dijalankan, yaitu: Kepala LKPP, Sekretaris Utama LKPP, Para Pejabat Pimpinan Tinggi, dan Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
- Stakeholder primer* adalah stakeholder yang langsung dipengaruhi oleh program yang dijalankan, yaitu: KaBag Tata Usaha, KaBag Pengadaan Barang/Jasa, Tim Rumah Tangga dan Protokol, Tim Tata Usaha dan Arsip, Tim UKPBJ dan BMN, Tim Pusdatain, Tim BPKEU, Tim BHOSDM, Tim Inspektorat, PT. Provinces Indonesia, PT. Hyundai Lift Indonesia, Dinas Damkar Pemprov DKJ, Pegawai LKPP
- Stakeholder sekunder* adalah stakeholder yang tidak langsung dipengaruhi oleh program yang dijalankan, yaitu: Tamu Konsultasi

Identifikasi Stakeholder	Klasifikasi Stakeholder			Kuadran Stakeholder
	Utama/ Kunci	Primer	Sekunder	
Stakeholder Internal				
Kepala LKPP				Promotor
Sekretaris Utama LKPP				Promotor
Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum				Promotor
KaBag Tata Usaha				Promotor
KaBag Pengadaan Barang/Jasa dan Pengelolaan BMN				Promotor
Tim Rumah Tangga dan Protokol				Promotor
Tim Tata Usaha dan Arsip				Promotor
Tim UKPBJ dan BMN				Promotor
Tim Hubungan Masyarakat				Promotor
Stakeholder Eksternal				
Para Pejabat Pimpinan Tinggi				Latent
Tim Pusdatain				Latent
Tim BPKEU				Latent
Tim BHOSDM				Latent
Tim Inspektorat				Latent
PT. Provinces Indonesia				Latent
PT. Hyundai Lift Indonesia				Latent
Dinas Damkar Pemprov DKJ				Latent
Pegawai LKPP				Defenders
Tamu Konsultasi				Apathetics

Table 14 KLASIFIKASI STAKEHOLDERS

Power – Interest Stakeholders Map

Pemetaan stakeholder berdasarkan kelompok pengaruh dan kepentingannya disajikan sebagai berikut :



Gambar 15 POWER - INTEREST STAKEHOLDERS MAP

Peta stakeholders yang telah disusun menentukan strategi komunikasi yang akan dibangun guna tercapainya setiap tujuan aksi perubahan yang akan diimplementasikan. Penjabaran strategi komunikasi pada setiap kuadran sebagai berikut:

- Pada kuadran I (Promoters) merupakan stakeholders yang memiliki kepentingan yang tinggi dan pengaruh besar terhadap aksi perubahan dan memiliki kekuatan untuk membantu keberhasilan pengembangan sistem informasi penyelenggaraan pelatihan terintegrasi. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan berupa: rapat internal, konsultasi dan laporan berkala,

- meminta arahan, koordinasi, diskusi informal serta evaluasi berkelanjutan. Strategi tersebut merupakan langkah *manage closely* meyakinkan bahwa aksi perubahan akan memberikan peningkatan kinerja organisasi.
- Pada Kuadran II (Latens) merupakan stakeholder yang rendah kepentingannya tetapi memiliki kekuatan besar untuk memengaruhi aksi perubahan. Stakeholders pada kuadran ini diharapkan dapat bergeser menjadi promotor. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan adalah melakukan sosialisasi, presentasi, diskusi, pendampingan dan koordinasi berkelanjutan. Strategi tersebut merupakan upaya menjaga stakeholders pada kuadran latens keep satisfied karena stakeholders ini dapat sangat membantu apabila dapat diyakinkan mengenai manfaat aksi perubahan.
 - Pada Kuadran III (Defenders) merupakan stakeholders yang memiliki kepentingan tinggi tetapi kekuatannya memengaruhi aksi perubahan kecil. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan adalah tetap memberikan informasi, baik melalui diskusi ataupun sosialisasi kebermanfaatan dan keberlanjutan aksi perubahan karena kelompok ini dapat menyuarakan pendapatnya pada komunitas/ organisasi lain. Strategi yang dilakukan merupakan upaya *keep informed* karena stakeholders ini bisa membantu jika mereka tetap mendapat informasi dan tidak perlu khawatir tentang keterlibatannya di masa mendatang.
 - Pada Kuadran IV (Apathetics) merupakan stakeholders yang tidak memiliki kepentingan maupun kekuatan untuk memengaruhi aksi perubahan. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan termasuk *minimal effort* adalah mengkomunikasikan dengan memberikan penjelasan bahwa aksi perubahan dapat mempercepat, mempermudah kegiatan. Pemberian informasi bisa dilakukan dengan *newsletter* apabila stakeholders ini meminta.

I. MANAJEMEN RISIKO

Penilaian risiko adalah kegiatan penilaian atas kemungkinan kejadian yang mengancam pencapaian tujuan dan sasaran Instansi Pemerintah. Penilaian Risiko terdiri atas identifikasi risiko dan analisis risiko. Implementasi Manajemen Risiko di lingkungan Bagian Rumah Tangga dan Protokol memiliki manfaat

penting di antaranya meningkatkan kualitas perencanaan dan pencapaian kinerja.

Identifikasi dan Analisis Risiko

Penilaian risiko adalah kegiatan penilaian atas kemungkinan kejadian yang mengancam pencapaian tujuan dan sasaran Instansi Pemerintah. Penilaian Risiko terdiri atas identifikasi risiko dan analisis risiko. Manajemen risiko memiliki manfaat penting di antaranya meningkatkan kualitas perencanaan dan pencapaian kinerja.

Dalam pelaksanaannya aksi perubahan tidak terlepas dari potensi masalah yang dapat menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaannya. Oleh karena itu, perlu adanya identifikasi potensi masalah sehingga diperlukan manajemen pengawasan untuk memitigasi risiko, sehingga risiko-risiko yang akan terjadi dapat diantisipasi dan dicarikan solusi untuk menghadapinya.

Untuk menjamin mutu pelaksanaan aksi perubahan, maka disusun matriks manajemen risiko untuk mengidentifikasi tiap risiko yang akan muncul pada tiap tahapan (*milestone*) dan dilakukan analisis dan mitigasi atas risiko tersebut.

Level Risiko

Level Risiko	Besaran Risiko	Warna
Sangat Tinggi (5)	20 s.d 25	Merah
Tinggi (4)	16 s.d 19	Orange
Sedang (3)	12 s.d 15	Kuning
Rendah (2)	6 s.d 11	Hijau
Sangat Rendah (1)	1 s.d 5	Biru

Gambar 16 LEVEL RISIKO

Matriks Analisis Risiko

Matrik Analisis Risiko (5 x 5)			Tingkat Dampak				
			1	2	3	4	5
			Tidak Signifikan	Minor	Moderat	Signifikan	Sangat Signifikan
Tingkat Frekuensi	5	Hampir Pasti terjadi	9	15	18	23	25
	4	Sering Terjadi	6	12	16	19	24
	3	Kadang Terjadi	4	10	14	17	22
	2	Jarang Terjadi	2	7	11	13	21
	1	Hampir Tidak Terjadi	1	3	5	8	20

Gambar 17 MATRIKS ANALISIS RISIKO

Adapun Matriks Manajemen Risiko sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel Identifikasi/Daftar Risiko

No	Tahapan Kegiatan	Output Kunci	Identifikasi Risiko	Penyebab	Dampak Risiko	Analisis Risiko				Mitigasi Risiko
						Probabilitas	Konsekuensi	Nilai Risiko	Tingkat Risiko	
	Perencanaan (Plan)									
	Konsultasi dengan Mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan	Konsep AkPer	Konsultasi awal terlambat	Kesibukan mentor	Target Kegiatan lain mundur	4	4	19	Tinggi	- Penyusunan jadwal konsultasi - Pertemuan/komunikasi online
	Pembentukan Tim Kerja Efektif	Draf SK Tim Kerja	Draf SK Tim terlambat	Keengganan/ resistensi anggota tim	Kinerja Tim tidak optimal	3	4	17	Sedang	- Percepatan drafting SK - Komunikasi informal dengan anggota tim
	Rapat koordinasi dengan Tim Kerja Efektif	Notulen	Hilang Informasi	Dokumentasi Notulen tidak valid	Kinerja Tim tidak optimal	3	4	17	Sedang	Menggunakan beberapa cara penyimpanan dokumen dengan merekam kegiatan rapat
	Pelaksanaan/Implementasi (Do)									
	Pembaharuan proses bisnis/SOP pada setiap jenis layanan kerumahtanggaan	Draft SOP setiap jenis Layanan	SOP Layanan yang ada bersifat umum	SOP Layanan ada yang belum pernah dibuat	Waktu yang lebih lama dalam menyusun SOP	3	3	14	Sedang	Optimalisasi kinerja Tim
	Rapat Koordinasi dengan Tim Pusdatin	Konsep flowchart fitur SITI pada aplikasi e-Office	Rapat koordinasi mundur dari jadwal	Kendala waktu dan padatnya jadwal Tim Pusdatin	Target Kegiatan lain mundur	4	4	19	Tinggi	Rapat dengan menggunakan media online
	Finalisasi Draft SOP	Draft SOP	Rapat koordinasi mundur dari jadwal	Kendala waktu dan padatnya jadwal Tim BHOSDM	Target Kegiatan lain mundur	4	4	19	Tinggi	Rapat dengan menggunakan media online

	Pengesahan Draft SOP	Penandatanganan SOP	SOP belum disahkan	Kesibukan mentor	Target Kegiatan lain mundur	4	4	19	Tinggi	Memastikan waktu luang mentor dan menjadwalkan waktu penandatanganan
	Pembuatan User Guide fitur SITi	Video tutorial	Video tutorial tidak menarik dan mudah dipahami	Keterbatasan ide dalam menuangkan pada panduan yang menarik dan mudah dipahami	Jadwal sosialisasi mundur	3	3	14	Sedang	Melibatkan Tim Humas
	Melakukan Sosialisasi penggunaan fitur SITi	Notulensi dan Dokumentasi	Sosialisasi tidak terlaksana	Kesulitan penyesuaian waktu	Pelaksanaan tidak sesuai jadwal	3	3	14	Sedang	Meningkatkan koordinasi internal
	Evaluasi	Dokumen Evaluasi	SOP belum berjalan	SITi tidak dimanfaatkan pegawai	Kinerja tidak meningkat	2	3	11	Rendah	Sosialisasi terus menerus

Table 15 IDENTIFIKASI/DAFTAR RISIKO

J. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM AKSI PERUBAHAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pencapaian tujuan, perlu dilakukan analisis guna mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi. Strategi pengembangan kompetensi terdapat pada Tabel 16.

No.	Identifikasi Masalah dalam Tim Kerja	Sasaran	Strategi Pengembangan Kompetensi
1	Pemahaman yang kurang menyeluruh terhadap aksi perubahan, kemanfaatan dan keberlanjutan aksi perubahan	Seluruh Anggota Tim Kerja	- Melakukan <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i>
2	Pengarsipan dokumen belum secara efektif dan terdigitalisasi	Tim Administrasi	- Mempelajari Teknik pengarsipan yang efektif berbasis digital
3	Kendala dalam pengembangan sistem informasi	Tim IT	- Mempelajari Teknik pengembangan system informasi yang mudah dioperasikan (<i>user friendly</i>)
4	Ketidakselarasan penyusunan proses bisnis dan SOP	Tim Monitoring dan Evaluasi	- Sosialisasi penyusunan proses bisnis dan SOP

Table 16 STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI

K. PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Pemetaan sikap perilaku kepemimpinan diperlukan untuk mengetahui potensi diri dari *project leader* serta penilaian dari mentor untuk meningkatkan kemampuan mengelola diri guna mewujudkan tujuan aksi perubahan yang berkualitas. Hasil akhir nilai sikap perilaku merupakan nilai penggabungan *assessment* dari *project leader* dan mentor. Hasil penilaian sikap perilaku sebelum implementasi aksi perubahan akan dibandingkan dengan hasil setelah implementasi aksi perubahan. Harapannya, implementasi aksi perubahan menjadi titik tolak peningkatan sikap perilaku baik dalam subkomponen integritas, subkomponen kerjasama, dan subkomponen mengelola perubahan.

Hasil akhir nilai sikap perilaku yang merupakan nilai Penggabungan *assessment* dari *project leader* dan mentor (**sebelum aktualisasi**) sebagaimana tabel berikut:

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	:	Tito Sulistyo	Nama Mentor	:	Hermawan
NIP	:	198202082010121000	NIP:	:	197407201995021001
Jabatan	:	Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protoko	Jabatan	:	Kepala Biro Humas dan Umum
Instansi	:	LKPP	Instansi	:	LKPP
Program	:	PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN			
Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub
Peserta	8,92	9,10	9,10	9,04	Istimewa
Mentor	9,00	9,50	9,50	9,33	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,98	9,38	9,38	9,25	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Istimewa	Istimewa	Istimewa	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9.99-10	Istimewa		9,25		
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup		Kualifikasi: Istimewa		
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR									
Nama	:	Tito Sulistyo			Nama Mentor	:	Hermawan		
NIP	:	198202082010121000			NIP:	:	197407201995021001		
Jabatan	:	Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol			Jabatan	:	Kepala Biro Humas dan Umum		
Instansi	:	LKPP			Instansi	:	LKPP		
Program	:	PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN							
Komponen	Sub Komponen			Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata		Kualifikasi	
Integritas	Tanggung jawab			9,5	9,5	9,50		Istimewa	
	Komitmen			9	9	9,00		Istimewa	
	Kedisiplinan			9	9	9,00		Istimewa	
	Kejujuran			9	9	9,00		Istimewa	
	Konsistensi			8	8,5	8,35		Baik	
	Pengambilan Keputusan Diler			9	9	9,00		Istimewa	
	Rata-Rata			8,92	9,00	8,98		Baik	
Kerjasama	Kerjasama Internal			9,5	9,5	9,50		Istimewa	
	Kerjasama Eksternal			9	9,5	9,35		Istimewa	
	Komunikasi			9	9,5	9,35		Istimewa	
	Fleksibilitas			9	10	9,70		Istimewa	
	Komitmen dalam Tim			9	9	9,00		Istimewa	
	Rata-Rata			9,10	9,50	9,38		Istimewa	
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan			9,5	9,5	9,50		Istimewa	
	Adaptabilitas			9	9	9,00		Istimewa	
	Pengembangan diri & org lain			9	10	9,70		Istimewa	
	Orientasi pada hasil			9	9,5	9,35		Istimewa	
	Inisiatif			9	9,5	9,35		Istimewa	
	Rata-Rata			9,10	9,50	9,38		Istimewa	
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :				9,04	9,33	9,25		Istimewa	

Gambar 18 PENILAIAN SIKAP PERILAKU

Dari rekap nilai akhir terhadap sikap perilaku di atas terlihat bahwa secara umum istimewa, namun masih terdapat komponen yang harus ditingkatkan menurut mentor, yaitu terkait dengan Integritas. Dalam komponen Integritas

didalamnya terdapat sub komponen yang harus diperbaiki atau ditingkatkan, yaitu sub komponen terkait dengan “**Konsistensi**”. Mentor berpendapat bahwa *project leader* harus dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan tugas sehingga integritas *project leader* dalam menjalankan tugas dapat terus ditegakan.

L. KEBUTUHAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Untuk menunjang aksi perubahan yang akan dilakukan, penulis akan melakukan pembelajaran mandiri melalui situs Learning Management System milik Lembaga Administrasi Negara dengan alamat situs <https://asn.futureskills.id/>, dimana penulis memilih 3 (tiga) mata pelatihan pilihan yang akan menunjang aksi perubahan ini, diantaranya:

- *Design Thinking* Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan (4 JP)
Mata pelatihan ini berguna bagi penulis dalam penerapan aksi perubahan dan juga pada saat implementasi aksi perubahan, dimana sebagai ASN penulis diharapkan mampu menggunakan pendekatan inovatif dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan melalui konsep design thinking. Materi mencakup langkah-langkah dalam proses design thinking, teknik brainstorming, prototyping, dan evaluasi solusi. Penulis akan belajar bagaimana menerapkan metode ini dalam konteks pemerintahan.
- Merumuskan Kebijakan Publik Menggunakan *Big Data Analysis* (4 JP)
Pelatihan ini akan mengajarkan penulis bagaimana menggunakan analisis big data untuk merumuskan kebijakan publik yang lebih efektif dan berdampak. Materi mencakup pengenalan terhadap big data, teknik analisis, dan aplikasi dalam konteks kebijakan publik.
- Membina Kerjasama Tim (5 JP)
Pelatihan ini akan membahas cara-cara efektif untuk membangun dan mempertahankan kerjasama tim yang solid. Penulis akan belajar tentang dinamika kelompok, teknik membangun kepercayaan, mengelola konflik, dan meningkatkan komunikasi antar anggota tim.

BAB III.

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

3.1. MEMBANGUN INTEGRITAS DAN AKUNTABILITAS KINERJA ORGANISASI

Aksi perubahan merupakan sarana pembelajaran kolektif dan individu berbasis pelaksanaan perubahan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Pada saat mengimplementasikan aksi perubahan, telah diterapkan upaya membangun integritas dan akuntabilitas dengan berpegang teguh pada etika organisasi. Integritas merupakan kompetensi manajerial dan sosio kultural. Upaya membangun integritas dan akuntabilitas tersebut diwujudkan dalam:

- Surat Tugas Plh. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Nomor 25304/Ses.3/11/2025 terkait Tim Penyusun Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITl pada Aplikasi *e-Office* LKPP. Surat Tugas tersebut merupakan landasan dan pegangan bagi tim kerja untuk melaksanakan tugas dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui tahapan jangka pendek, menengah dan panjang. Demikian halnya dari unsur pimpinan, Surat Tugas tersebut sebagai wujud komitmen terhadap pencapaian tujuan aksi perubahan.
- Mendefinisikan tugas dan tanggung jawab tim kerja dalam wujud internalisasi. *Project Leader* melakukan komunikasi baik secara personal dan kelompok dengan tim kerja dalam mengimplementasikan kegiatan dalam *milestones* sehingga tepat waktu dan terukur. Langkah tersebut dilakukan melalui pertemuan/rapat langsung dengan tim kerja dan ataupun informasi melalui *whatsapp*. Pemaparan terkait target capaian juga disampaikan dalam pertemuan, sehingga tim kerja memiliki komitmen bersama bahwa Penyusun Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITl pada Aplikasi *e-Office* LKPP merupakan aksi bersama untuk perbaikan kinerja organisasi di LKPP.
- Wujud integritas dilakukan pada *coaching* dan mentoring. *Coaching* sebagai sarana pembimbingan, penggalan ide dan implementasi gagasan merupakan implementasi kepemimpinan integritas. Proses tersebut dilakukan secara berkelanjutan dengan hasil yang terukur. Mentoring dilakukan antara *project leader* dengan mentor, dalam hal ini Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum, dengan menggunakan sarana pesan

whatsapp, yang menunjukkan betapa besarnya komitmen mentor untuk terus mengawal keberhasilan aksi perubahan yang dilaksanakan.

- Upaya transparansi dan akuntabilitas dilakukan dengan melakukan identifikasi standar/prosedur/pedoman yang sudah tersedia/belum tersedia. Berdasarkan hal tersebut, dilakukan penyusunan/pembaharuan terhadap 4 SOP terkait Layanan Kerumahtanggaan. Penyusunan SOP tersebut juga dengan melibatkan Tim BHOSDM, Tim Pusdatin serta Mitra Penyedia Layanan yang terdampak untuk memastikan bahwa Layanan Kerumahtanggaan dapat diberikan sesuai dengan kualitas dan standar mutu baku yang telah ditentukan.

Pelaksanaan aksi perubahan kinerja organisasi merupakan wujud implementasi integritas dan akuntabilitas dengan titik kritisnya terdapat pada:

- a. Penerapan etika kepemimpinan; diwujudkan dalam bentuk keteladanan, konsisten terhadap komitmen pencapaian tujuan dalam setiap *milestones* aksi perubahan, menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK pada setiap kegiatan, serta melibatkan stakeholders dalam pengambilan keputusan.
- b. Manajemen dan pengawasan aktif; diwujudkan dalam bentuk perencanaan tindak lanjut setelah melaksanakan seminar rancangan aksi perubahan, mengorganisasikan sumber daya, mengimplementasikan kegiatan dan pengawasan. Hal tersebut didukung dengan adanya komunikasi efektif, pembelajaran penyelesaian masalah secara berkelanjutan, dan mengarahkan sumber daya untuk pencapaian tujuan aksi perubahan.
- c. Komponen pemilihan sumber daya manusia yang tepat; dalam pembentukan tim kerja, pemanfaatan sumber daya disesuaikan dengan ruang lingkup Penyusun Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi *e-Office* LKPP yang meliputi sumber daya manusia di bagian administratif, pengembangan informasi teknologi, serta monitoring dan evaluasi. Hal tersebut penting sebagai sumber identifikasi permasalahan, sekaligus yang memiliki kewenangan dalam penyelesaian permasalahan dan perbaikan secara berkelanjutan.
- d. Proses yang efektif; proses implementasi aksi perubahan menjadi efektif dengan adanya manajemen risiko yang telah disusun, sehingga setiap potensi risiko dapat diminimalisir serta dapat segera menemukan solusi atas segala risiko yang timbul.

- e. Pelaporan yang profesional; internalisasi pada sumber daya tim kerja bahwa aksi perubahan adalah milik bersama, sehingga terjadinya pembagian tanggung jawab, pembuatan progres secara berkala serta reviu atas pelaporan yang telah disusun. Hal tersebut merupakan wujud dari penerapan akuntabilitas kinerja.

3.2. PENGELOLAAN BUDAYA KERJA DAN NILAI-NILAI ORGANISASI

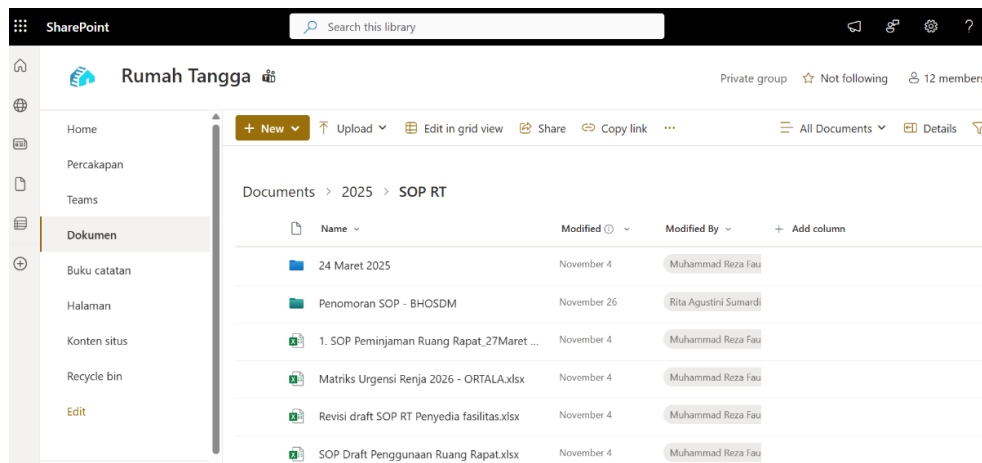
Implementasi aksi perubahan LAPOR RT dilaksanakan dengan menanamkan dan mengintegrasikan nilai-nilai organisasi serta budaya kerja BerAKHLAK dalam setiap tahapan kegiatan. Proses ini memastikan bahwa penyusunan SOP, pengembangan standar mutu layanan, dan pemanfaatan fitur SITI di *e-Office* tidak hanya menghasilkan prosedur teknis, tetapi juga membentuk perilaku kerja yang profesional, kolaboratif, dan berorientasi pada kualitas layanan publik.

1. Perencanaan Aksi Berlandaskan Integritas dan Akuntabilitas

Pada tahap perencanaan, tim aksi perubahan menyusun rencana kerja, peta risiko, dan penetapan indikator kinerja dengan mengedepankan nilai integritas. Semua keputusan dan penyusunan dokumen (draft SOP, alur layanan, standar mutu) dibuat secara transparan, dapat dipertanggungjawabkan, serta mengacu pada ketentuan tata kelola LKPP. Nilai akuntabilitas tercermin melalui pencatatan proses, dokumentasi rapat, serta komitmen penyelesaian tugas sesuai tenggat waktu yang ditentukan.

2. Kolaborasi Internal dalam Penyusunan SOP dan Standar Mutu

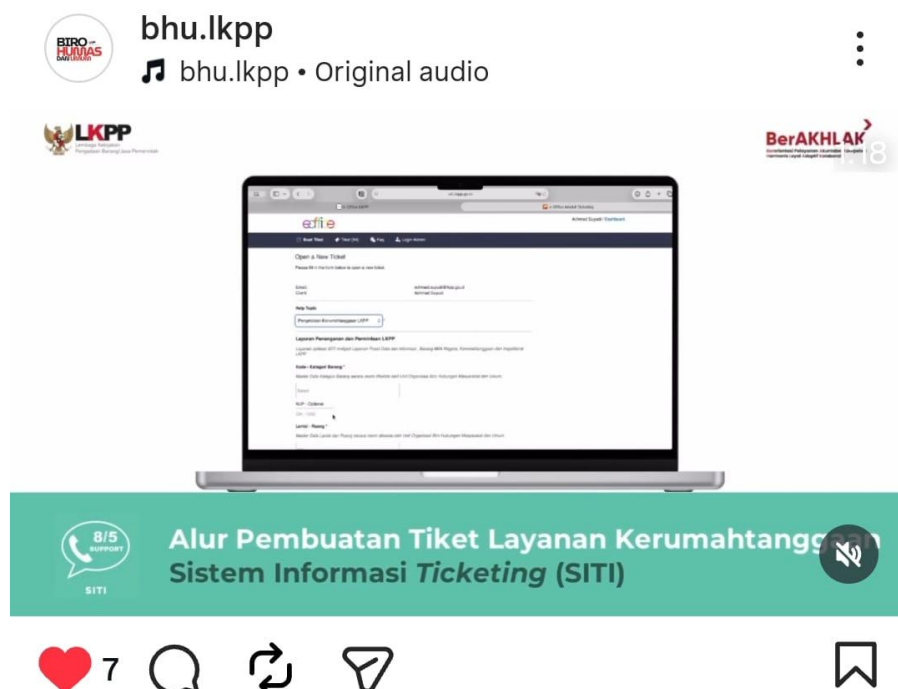
Proses penyusunan SOP layanan kerumahtanggaan melibatkan berbagai unit terkait sebagai bentuk penguatan nilai sinergi dan kolaboratif. Forum diskusi, *focus group discussion*, dan validasi lintas unit dilaksanakan untuk memastikan SOP representatif, feasible, dan mengakomodasi kebutuhan pengguna layanan. Melalui interaksi ini, budaya kerja kooperatif dan saling menghargai pendapat semakin diperkuat.



Gambar 19 PEMANFAATAN SHAREPOINT MS. OFFICE COLLABORATION

3. Orientasi Pelayanan: Menempatkan Pengguna sebagai Fokus Utama

Nilai orientasi pelayanan menjadi dasar dalam merumuskan standar baku mutu layanan (KPI layanan, waktu penyelesaian, mekanisme tindak lanjut, standar respons). Input dari pemohon, pelapor, dan unit pengguna layanan dijadikan landasan agar SOP yang dihasilkan benar-benar mencerminkan ekspektasi dan kebutuhan mereka. Dalam tahap ini, tim membangun budaya *customer-centric*, yaitu menyediakan solusi cepat, responsif, dan tepat.



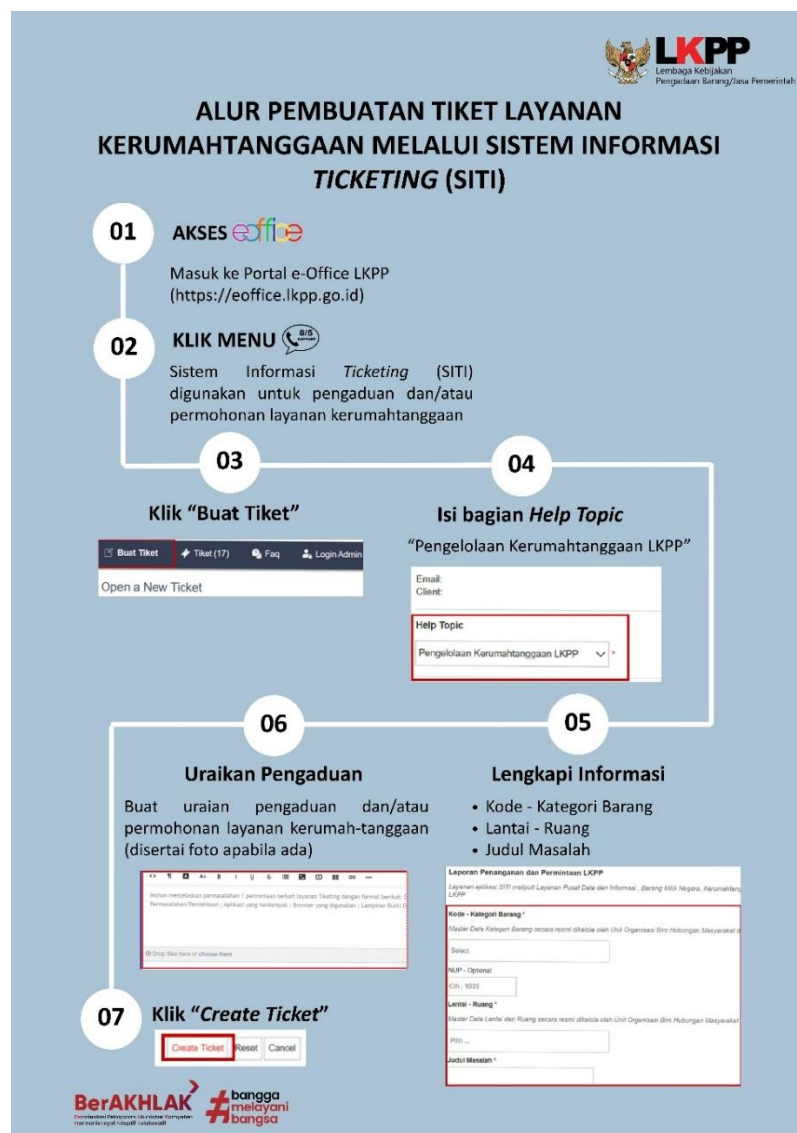
Gambar 20 VIDEO PANDUAN DIPOSTING PADA AKUN IG RESMI DAN DIPUTAR PADA SETIAP TV MEDIA YANG TERDAPAT DI LKPP

4. Adaptasi dan Inovasi dalam Pemanfaatan Fitur SITI di e-Office

Pemanfaatan fitur SITI (Sistem Informasi Tiketing) sebagai pusat pengelolaan pengaduan dan permohonan kerumahtanggaan merupakan wujud nilai inovatif dan adaptif. Tim melakukan:

- pemetaan proses manual → digitalisasi dalam SITI,
- konfigurasi alur tiket untuk tiap jenis layanan,
- penyempurnaan berdasarkan umpan balik.

Budaya kerja inovatif ditunjukkan dengan keberanian mencoba mekanisme baru, otomatisasi pelaporan, dan simplifikasi alur tindak lanjut.



Gambar 21 ALUR PENGADUAN/PERMOHONAN DIBUAT SEDERHANA

5. Implementasi Layanan LAPOR RT secara Konsisten dan Disiplin

Pada tahap implementasi, nilai disiplin dan profesionalisme diinternalisasi melalui:

- komitmen penyelesaian tiket sesuai SLA,
- update status penanganan secara real time,
- koordinasi cepat antarunit,
- kepatuhan terhadap SOP yang telah disahkan.

Penerapan budaya kerja disiplin memastikan layanan kerumahtanggaan yang responsif dan tuntas, sesuai dengan tujuan aksi perubahan.

6. Monitoring, Evaluasi, dan Perbaikan Berkelanjutan

Nilai akuntabilitas, integritas, dan orientasi hasil diterapkan melalui monitoring berkala atas:

- tingkat kepatuhan SOP,
- waktu penyelesaian tiket,
- kepuasan pengguna,
- efektivitas fitur SITI.

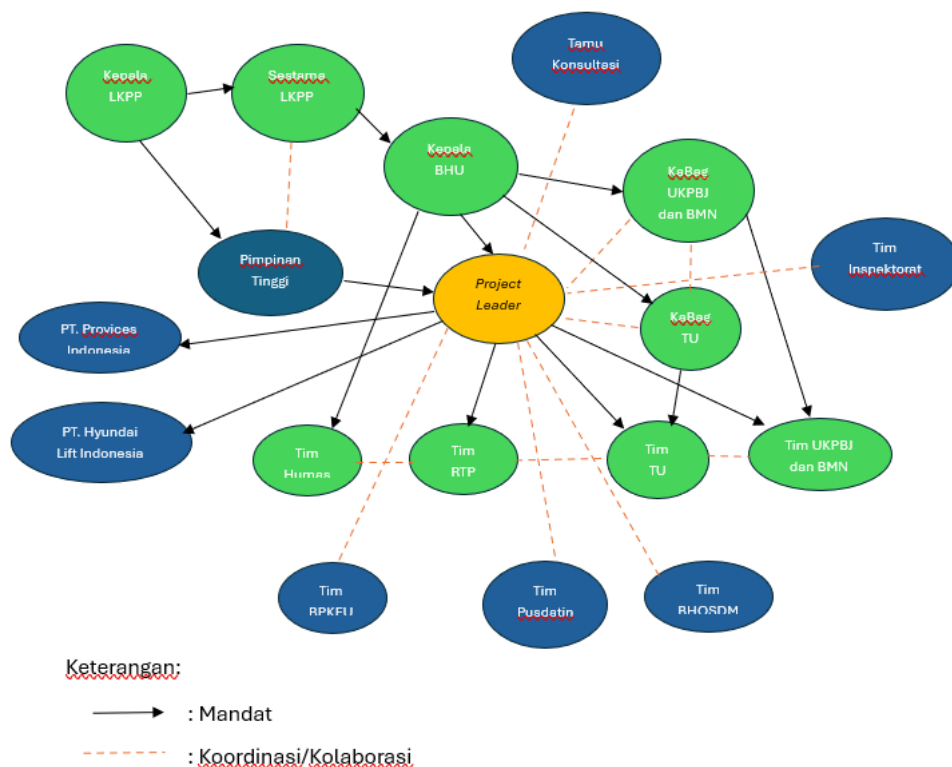
Evaluasi dilakukan secara terbuka dan berbasis data untuk memetakan area perbaikan dan merumuskan tindak lanjut. Budaya kerja *continuous improvement* terus dikembangkan agar layanan LAPOR RT konsisten meningkat kualitas layanannya.

LOGBOOK PENGADUAN DAN/ATAU PERMOHONAN LAYANAN KERUMAH TANGGAAN									
No.	Nomor Tiket SITI	Tanggal	Unit Organisasi	Nama Pelapor	Penyampulan Keluhan/Permasalahan			Penanganan Keluhan Rumah Tangga	
					Topik	Lantai/Ruang	Uraian	Tanggal Tindak Lanjut	Pic Rumah Tangga
44	001895	27-Nov-25	Biro Hukum, Organisasi dan Sumber Daya Manusia	Lulu Haryani	R.901 - Kabel Proyektor	9 - Ruang Rapat 1	Mohon bantuan memperbaiki kabel proyektor yang menjuntai di R. 901	27-Nov-25	Tinta Nurvitania
45	001896	1-Dec-25	Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	Muhammad Fitrianiyah	Pemasangan Roda Kursi	7 - Ruang Terbuka Area Kerja (Kasi, Staf, Lobby, Jalur Evakuasi) Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	Dalam rangka sarana dan prasarana kerja untuk peserta magang program pemerintah diperlukan kursi kerja yang memadai dimana kondisi kursi sekarang perlu diperbaiki dengan menambahkan roda. Terima kasih	1-Dec-25	Tinta Nurvitania
46	001897	3-Dec-25	Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Deddy Andrianto	Kendala Listrik	8 - Ruang Terbuka Area Kerja (Kasi, Staf, Lobby, Jalur Evakuasi) BHU	Selamat siang, maaf jaringan listrik di belakang area BMN mati per hari ini 3 Desember 2025, jam 12.00 Siang. Mohon dibantu, terimakasih.	3-Dec-25	Tinta Nurvitania

Gambar 22 LOGBOOK MONEV LAYANAN SITI

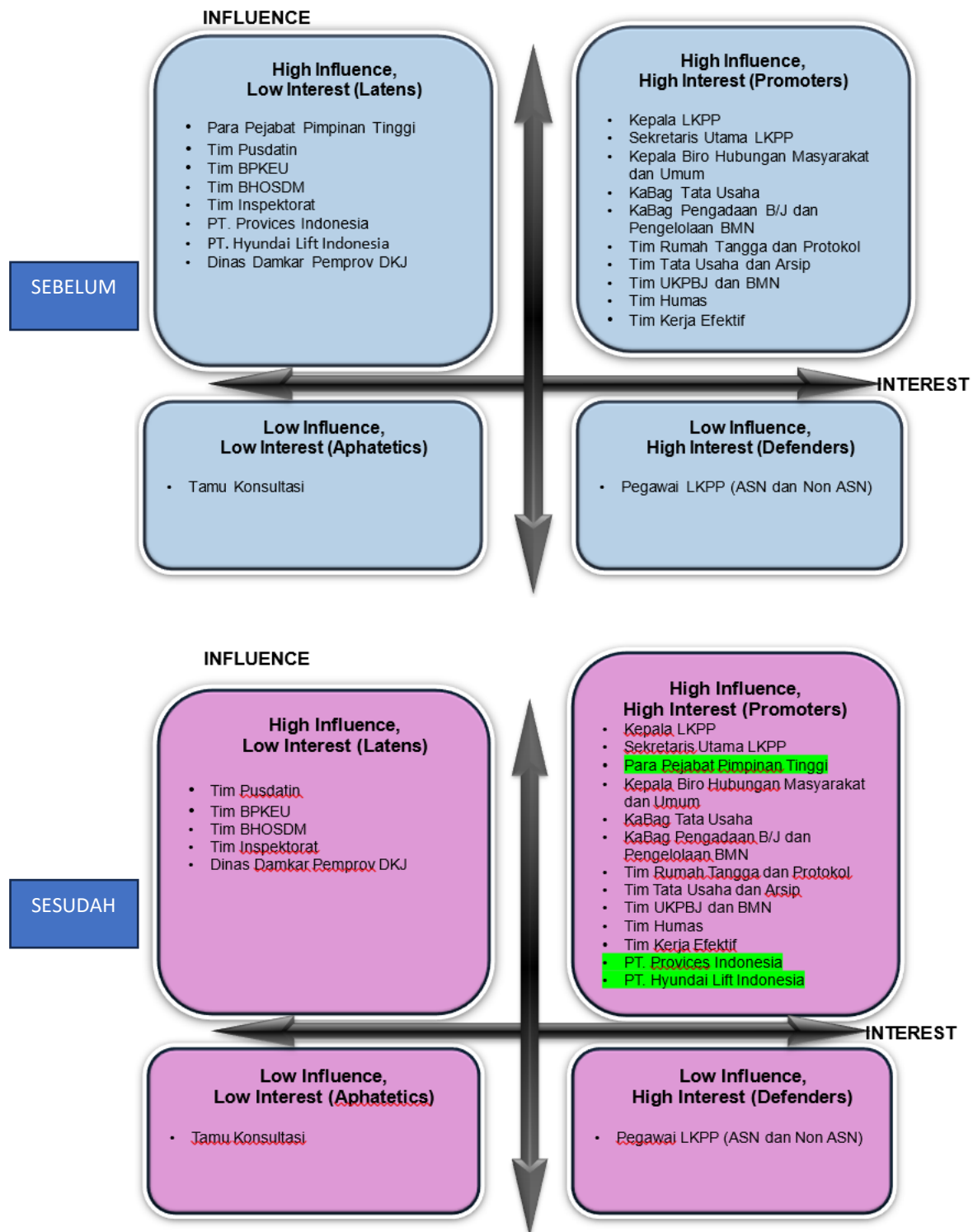
3.3. PENGELOLAAN TIM (MEMBANGUN JEJARING DAN KOLABORASI)

Jejaring kerja dalam organisasi diperlukan pada setiap tingkatan manajemen baik di tingkat atas, menengah maupun supervisor. Demikian halnya dalam aksi perubahan, jejaring menjadi hal penting karena tidak mungkin dapat berhasil tanpa berkolaborasi dengan stakeholders lain. Manfaat dari jejaring yang dibangun antara lain, aksi perubahan yang dilakukan dapat dimantapkan secara substansial, selain itu adalah diperoleh manfaat secara ekonomis dengan pemanfaatan bersama berbagai sumber daya dan fasilitas yang ada. Hubungan jejaring kerja antara *project leader* dengan stakeholders internal dan eksternal serta antar stakeholders sebagai berikut:



Gambar 23 JEJARING KERJA STAKEHOLDERS

Implementasi aksi perubahan pada jangka pendek dapat berjalan sesuai target dengan upaya optimalisasi jejaring kerja dengan stakeholders internal dan stakeholders eksternal. Hal tersebut berdampak positif pada pergeseran stakeholders dengan strategi komunikasi yang telah diterapkan. Reposisi dan pergeseran stakeholders sebelum dan sesudah aksi perubahan dapat ditunjukkan pada Gambar berikut:



Gambar 24 PETA *STAKEHOLDERS* SEBELUM DAN SESUDAH AKSI PERUBAHAN

Berdasarkan Gambar 24 terkait peta *stakeholders* sebelum dan sesudah aksi perubahan, terdapat beberapa *stakeholders* yang mengalami perpindahan dari kuadran latents menuju kuadran promoters. Stakeholders tersebut terdiri dari Para Pimpinan Tinggi, PT. Provinces Indonesia, dan PT. Hyundai Lift Indonesia.

Pergeseran tersebut berwujud peningkatan ketertarikan (interest) terhadap aksi perubahan yang dilakukan.

3.4 PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI

Secara garis besar, strategi komunikasi yang dilakukan terhadap stakeholders adalah sebagai berikut:

- Pada kuadran I (Promoters) merupakan stakeholders yang memiliki kepentingan yang tinggi dan pengaruh besar terhadap aksi perubahan dan memiliki kekuatan untuk membantu keberhasilan pengembangan sistem informasi penyelenggaraan pelatihan terintegrasi. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan berupa: rapat internal, konsultasi dan laporan berkala, meminta arahan, koordinasi, diskusi informal serta evaluasi berkelanjutan. Strategi tersebut merupakan langkah *manage closely* meyakinkan bahwa aksi perubahan akan memberikan peningkatan kinerja organisasi.
- Pada Kuadran II (Latens) merupakan stakeholder yang rendah kepentingannya tetapi memiliki kekuatan besar untuk memengaruhi aksi perubahan. Stakeholders pada kuadran ini diharapkan dapat bergeser menjadi promotor. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan adalah melakukan sosialisasi, presentasi, diskusi, pendampingan dan koordinasi berkelanjutan. Strategi tersebut merupakan upaya menjaga stakeholders pada kuadran latens keep satisfied karena stakeholders ini dapat sangat membantu apabila dapat diyakinkan mengenai manfaat aksi perubahan.
- Pada Kuadran III (Defenders) merupakan stakeholders yang memiliki kepentingan tinggi tetapi kekuatannya memengaruhi aksi perubahan kecil. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan adalah tetap memberikan informasi, baik melalui diskusi ataupun sosialisasi kebermanfaatan dan keberlanjutan aksi perubahan karena kelompok ini dapat menyuarakan pendapatnya pada komunitas/ organisasi lain. Strategi yang dilakukan merupakan upaya *keep informed* karena stakeholders ini bisa membantu jika mereka tetap mendapat informasi dan tidak perlu khawatir tentang keterlibatannya di masa mendatang.
- Pada Kuadran IV (Apathetics) merupakan stakeholders yang tidak memiliki kepentingan maupun kekuatan untuk memengaruhi aksi perubahan. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan termasuk minimal effort adalah

mengkomunikasikan dengan memberikan penjelasan bahwa aksi perubahan dapat mempercepat, mempermudah kegiatan. Pemberian informasi bisa dilakukan dengan newsletter apabila stakeholders ini meminta.

BAB IV.

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN KINERJA ORGANISASI

4.1. CAPAIAN DAN PERBAIKAN KINERJA ORGANISASI

Tujuan jangka pendek dari aksi perubahan adalah disahkannya SOP Layanan Kerumahtanggaan dan Sosialisasi pemanfaatan fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP sebagai *Single Gateway* Layanan Kerumahtanggaan. Terdapat satu kegiatan jangka menengah yang dapat direalisasikan di jangka pendek yaitu Integrasi Data BMN ke dalam fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP. Implementasi aksi perubahan pada jangka pendek telah dilaksanakan mulai tanggal 7 Oktober sampai dengan 7 Desember 2025 selama 60 hari kalender. Daftar realisasi kegiatan implementasi aksi perubahan kinerja organisasi “Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT)” terdapat pada Tabel berikut:

KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU		CAPAIAN REALISASI	KET
		RENCANA	REALISASI		
Perencanaan					
Konsultasi dengan Mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan	Dokumentasi/ notulensi hasil konsultasi	Minggu ke-2 bulan Oktober 2025	13 Oktober 2025	100%	Terlaksana
Pembentukan Tim Kerja Efektif	ST Tim Kerja Efektif	Minggu ke-3 bulan Oktober 2025	7 November 2025	100%	Terlaksana
Rapat koordinasi dengan Tim Kerja	- Undangan rapat - Tercapainya kesepahaman pembagian tugas - Notulensi rapat	Minggu ke-3 bulan Oktober 2025	11 November 2025	100%	Terlaksana
Pelaksanaan					
Pembaharuan proses bisnis/SOP pada setiap jenis layanan kerumahtanggaan	Dokumen SOP existing	Minggu ke-4 bulan Oktober 2025	11 November 2025	100%	Terlaksana
	Tersusunnya Draft SOP Layanan Kerumahtanggaan	Minggu ke-4 bulan	11 November 2025	100%	Terlaksana

		Oktober 2025			
Rapat Koordinasi dengan Tim Pusdatin	Konsep flowchart fitur SITI pada aplikasi <i>e-Office</i>	Minggu ke-5 bulan Oktober 2025	19 November 2025	100%	Terlaksana
Integrasi Data BMN	Fitur SITI yang terintegrasi dengan Data BMN	Maret 2026	19 November 2025	100%	Terlaksana
Finalisasi Draft SOP	Draft SOP Layanan Kerumahtanggaan	Minggu ke-1 bulan November 2025	19 November 2025	100%	Terlaksana
Pembuatan User Guide fitur SITI	Video Tutorial	Minggu ke-3 bulan November 2025	19 November 2025	100%	Terlaksana
Pengesahan Draft SOP	SOP Layanan Kerumahtanggaan	Minggu ke-2 bulan November 2025	1 Desember 2025	100%	Terlaksana
Melakukan Sosialisasi penggunaan fitur SITI	- Jadwal dan Undangan - Notulensi	Minggu ke-4 bulan November 2025	5 Desember 2025	100%	Terlaksana
Evaluasi	Dokumen Evaluasi	Minggu ke-1 bulan Desember 2025	5 Desember 2025	100%	Terlaksana

Table 17 CAPAIAN AKSI PERUBAHAN

Penjelasan kegiatan dari Tabel Capaian Aksi Perubahan secara lebih rinci adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Perencanaan

a. Konsultasi dengan Mentor terkait dengan Rencana Implementasi Aksi Perubahan

Kegiatan ini telah dilaksanakan tanggal 13 Oktober 2025, merupakan tahap awal yang dilakukan setelah seminar rancangan aksi perubahan kinerja organisasi, sehingga termasuk dalam tahapan perencanaan. Secara keseluruhan, konsultasi dengan mentor dilakukan secara reguler dan berkelanjutan, kegiatan awal ini menjadi titik tolak perjanjian kerja termasuk target capaian aksi perubahan. Tahapan yang telah dilakukan pada kegiatan ini meliputi:

- Menentukan waktu atau penjadwalan konsultasi dengan mentor;
- Melaksanakan konsultasi rencana implementasi aksi perubahan;
- Mencatat/mendokumentasikan hasil konsultasi.

Strategi komunikasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan adalah mengadakan rapat internal secara berkelanjutan, pelaporan secara mendetail terkait tujuan yang ditargetkan dari Penyusunan SOP dan Pemanfaatan SITI. Penentuan waktu atau penjadwalan dilakukan menggunakan media bantu komunikasi, sebagai wujud efisiensi. Output dari kegiatan ini adalah notulensi hasil konsultasi berupa catatan tindak lanjut kegiatan jangka pendek yang harus dicapai.

Nilai dasar ASN BerAKHLAK yang telah diimplementasikan pada kegiatan ini meliputi:

- a. Berorientasi pelayanan, yang ditunjukkan dengan cara berkomunikasi dengan mentor sebagai upaya peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan pelatihan. Melakukan konsultasi dengan bersikap ramah, saling menghormati dengan mengutamakan pada kepentingan organisasi.
- b. Akuntabel, dalam arti keputusan hasil konsultasi harus dapat dipertanggungjawabkan dan diimplementasikan, terutama terkait penjadwalan capaian milestones harus secara konsisten dilaksanakan.
- c. Harmonis ditunjukkan dengan menjaga hubungan baik, bersikap terbuka dan responsif terhadap saran dan masukan, memahami bahwa sebagai tim harus saling mendukung.

Output pelaksanaan kegiatan pertama berupa notulensi kegiatan terdapat pada Gambar 25.

NOTULENSI PERTEMUAN DENGAN MENTOR
PENYUSUNAN SOP DAN PEMANFAATAN FITUR SITI PADA APLIKASI
E-OFFICE

Tanggal : 13 Oktober 2025
Mentor : DR. Hermawan, S.E., M.M.
Project Leader : Tito Sulistyio

Hasil Notulensi :
Pertemuan pertama dengan mentor menindaklanjuti hasil Seminar Rancangan Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 6 Oktober 2025 telah disepakati susunan rencana target yang harus dicapai sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Target Waktu
1.	Pertemuan dengan Mentor	13 Oktober 2025
2.	Penyusunan ST Tim Kerja Efektif	Minggu ke-3 Oktober 2025
3.	Rapat Koordinasi awal dengan Tim Kerja	Minggu ke-3 Oktober 2025
4.	Pengumpulan dan identifikasi SOP eksisting	Minggu ke-4 Oktober 2025
5.	Penyusunan Flowchart	Minggu ke-5 Oktober 2025
6.	Pembuatan User Guide	Minggu ke-3 November 2025
7.	Pengesahan SOP	Minggu ke-3 November 2025
8.	Sosialisasi fitur SITI	Minggu ke-4 November 2025
9.	Evaluasi	Minggu ke-1 Desember 2025
10.	Pembuatan testimoni Kepala LKPP	Minggu ke-1 Desember 2025
11.	Finalisasi Laporan dan Bahan Tayang	8 – 10 Desember 2025

Jakarta, 13 Oktober 2025
Project Leader,

Ttd.

Tito Sulistyio

Gambar 25 NOTULENSI KONSULTASI DENGAN MENTOR

b. Pembentukan Tim Kerja

Pembentukan tim kerja dilaksanakan pada tanggal 5 November 2025 dan dilegalkan berdasarkan Surat Tugas Plh. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Nomor 25304/Ses.3/11/2025 tentang Tim Penyusun Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP. Tahapan pembentukan tim kerja, yaitu: (a) menentukan anggota tim kerja; (b) menyusun uraian tugas dan tanggung jawab tim kerja, (c) menyusun ST tim kerja; (d) pengesahan ST tim kerja oleh Plh. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum. Output dari pembentukan tim kerja terdapat pada Gambar 26.



LKPP
Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

SURAT TUGAS

Nomor : 25304/Ses.3/11/2025

PLH. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM

Menimbang : 1. Bahwa salah satu fungsi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah pembinaan dan penyelenggaraan dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di LKPP; dan

2. Dalam rangka Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi E-Office LKPP untuk mewujudkan Layanan Pengadaan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (Lapor RT).

Dasar : 1. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Penadaan Barang/Jasa Pemerintah.

MEMBERI TUGAS

Kepada : Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran surat tugas ini.

Untuk : 1. Melaksanakan tugas sebagai Tim Penyusun Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi E-Office LKPP;

2. Menyampaikan laporan dan mendokumentasikan kegiatan Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum; dan

3. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan mematuhi etika serta prinsip terkait penugasan dimaksud.

Biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Surat Tugas ini dibebankan pada anggaran DIPA LKPP Tahun Anggaran 2025

Dikeluarkan di Jakarta

Pada tanggal 07 November 2025

Plh. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

Tito Sulisty

19620208 201012 1 001

Tembusan:

Sekretaris Utama

Lampiran Surat Tugas

Nomor : 25304/Ses.3/11/2025

Tanggal : 07 November 2025

No.	Nama	NIP	Gol	Jabatan	Keterangan
1	Tito Sulisty	19820208 201012 1 001	IV/a	Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol	Ketua Tim
2	Indra Lesmana	19911205 201801 1 004	III/c	Kepala Subbagian Protokol Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
3	Mukti Herlambang	19891029 201502 1 002	III/d	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
4	Nur Aisyah Farida	19980428 202505 2 002	II/c	Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
5	Elvira Eka Wahyuningsih	19970424 202505 2 002	II/c	Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
6	Kurniata Aini			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
7	Fatmawati			Penyedia Jasa Lainnya - Pejabat Pembuat Komitmen	Tim Administrasi
8	Dayat Hidayat			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
9	Daniel Febrian Triyanto			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
10	Anita Rachmawati			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
11	Abdurrahim Yusuf			Penyedia Jasa Lainnya	Tim IT
12	Adi Rio Satria			Penyedia Jasa Lainnya	Tim IT
13	Muhammad Reza Fauzan			Penyedia Jasa Lainnya	Tim IT
14	Deddy Andrianto	19981204 201912 1 001	III/a	Penata Laksana Barang Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim IT
15	Rita Agustini Sumardi	19780813 201012 2 001	III/c	Kepala Subbagian Rumah Tangga	Tim Monitoring dan Evaluasi

16	Tinta Nurvitania	19860922 201902 2 004	III/a	Penata Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
17	Achmad Suyudi	19970826 202012 1 008	III/a	Penata Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
18	Fajar Idoanto	19910701 202012 1 017	II/d	Pengelola Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
19	Malini Silvia Caniago	19991231 202505 2 001	II/c	Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
20	Kartono			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Monitoring dan Evaluasi

Gambar 26 SURAT TUGAS TIM KERJA EFEKTIF

Adapun pembagian peran/tugas Tim Kerja dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Mentor* memberikan arahan strategis dan supervisi, serta memberikan dukungan penuh terhadap rancangan aksi perubahan.
2. *Coach* memberikan masukan dan saran atas rancangan, penyusunan dan pelaksanaan Aksi Perubahan.
3. *Project Leader* memiliki tugas untuk mengkoordinasikan Tim Kerja dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap rancangan aksi perubahan.

4. Tim Administrasi memiliki tugas dalam menyusun persuratan, penyiapan bahan materi, penyusunan timeline rencana kerja, penganggaran dan koordinasi kepada pihak terkait.
5. Tim Monitoring dan Evaluasi memiliki tugas dalam melakukan monitoring dan evaluasi, melakukan uji coba serta menginventarisir setiap permasalahan terkait.
6. Tim Teknologi Informasi bertanggung jawab dalam pengembangan fitur, pengawas, serta mendesain fitur pengembangan.

Dalam pembentukan tim kerja, nilai dasar BerAKHLAK yang diterapkan, antara lain:

- Kompeten: nilai dasar ini ditunjukkan dengan penetapan tim kerja berdasarkan kompetensi yang dimiliki untuk mengimplementasikan aksi perubahan. Meskipun demikian, gap kompetensi terkait pengembangan sistem dalam tim perlu untuk diminimalisir dalam bentuk *coaching*, *mentoring*, *benchmarking* dan belajar mandiri.
 - Harmonis: nilai dasar harmonis ditunjukkan dengan peran *project leader* menjaga agar tidak terjadi benturan kepentingan, sehingga berupaya melibatkan *stakeholders* internal sebagai aktor kunci dalam aksi perubahan.
 - Kolaboratif: melalui upaya mensinergiskan dari berbagai unit organisasi, tidak hanya pada tahapan penyusunan SOP, tetapi juga pengembangan aplikasi dan evaluasi dari peneraparan aksi perubahan.
- c. Rapat dengan Tim Kerja Efektif
- Kegiatan rapat koordinasi awal dengan tim kerja dilakukan segera setelah legalitas ST Tim Kerja selesai, yaitu pada tanggal 5 November 2025. Rapat koordinasi selanjutnya dilakukan secara reguler dalam pertemuan implementasi aksi perubahan. Tujuan rapat koordinasi awal dengan tim kerja adalah untuk memberikan kesepahaman kegiatan dan tujuan dari aksi perubahan Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan

Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT), kejelasan kewenangan, pembagian tugas dan target capaian. Output dari rapat koordinasi dengan Tim Kerja adalah notulensi terkait kesepahaman tugas dan wewenang dalam aksi perubahan. Beberapa hasil catatan dari rapat koordinasi dengan tim kerja adalah sebagai berikut:

- Diperlukan komitmen dari pimpinan untuk mendukung implementasi aksi perubahan Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT) dalam jangka pendek, termasuk dukungan di jangka menengah dan panjang, baik dari unsur pembiayaan ataupun sarana prasarana;
- *Project leader* harus secara aktif menggerakkan tim kerja, karena berasal dari berbagai unit organisasi, sehingga perlu menyusun strategi komunikasi yang tepat;
- Tim kerja siap mendukung sepenuhnya aksi perubahan, dengan kejelasan pembagian kerja dan wewenang.

Nilai dasar BerAKHLAK yang diterapkan pada kegiatan ini, antara lain:

- Kompeten: dalam penyusunan bahan rapat dipersiapkan dengan optimalisasi kompetensi, sehingga tim kerja dapat memahami alur pikir pencapaian tujuan. Selain itu *project leader* juga mendapatkan masukan dari tim kerja yang berpengalaman dan kompeten dalam penyusunan SOP dan pengembangan fitur SITI pada Aplikasi e-Office.
- Loyal: rapat koordinasi merupakan bentuk loyalitas terhadap ST Tim Kerja yang telah dilegalkan dengan kejelasan tugas dan kewenangan. Loyalitas tersebut diwujudkan dalam upaya pencapaian time line pelaksanaan tugas sesuai dengan *milestones* yang telah ditetapkan.
- Adaptif: nilai dasar adaptif merupakan kunci utama dalam melakukan perubahan. Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta memanfaatkan fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP

untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT) merupakan hal baru, yang membutuhkan respon cepat untuk melakukan adaptasi, sehingga *project leader* juga melakukan upaya peningkatan kompetensi tim kerja terkait digitalisasi.

2. Tahapan Pelaksanaan

1. Pembaharuan proses bisnis/SOP pada setiap jenis layanan kerumahtanggaan

Kegiatan ini dilaksanakan tanggal 11 November sampai dengan 19 November 2025. Kegiatan ini diawali dengan melakukan identifikasi data SOP yang sudah ada guna memetakan kebutuhan pembaharuan/penyusunan. Output dari kegiatan ini adalah dokumen Draft SOP yang telah diperbaharui/disusun sebagai berikut:

No	Nama SOP Eksisting	Keterangan
1	SOP Penanganan Keluhan Fasilitas Gedung	13/SOP/BUK/2016 tertanggal 29 September 2016
2	SOP Penggunaan Fasilitas Kantor	14/SOP/BUK/2016 tertanggal 29 September 2016
3	SOP Permohonan Penyediaan Fasilitas	15/SOP/BUK/2016 tertanggal 29 September 2016

Table 18 SOP EKSISTING

No	Nama Draft SOP	Keterangan
1	SOP Permohonan Penyediaan Fasilitas	Draft SOP Pembaruan Nomor 15/SOP/BUK/2016
2	SOP Pengaduan/Permohonan Layanan Kerumahtanggaan	Draft SOP Pembaruan Nomor 13/SOP/BUK/2016
3	SOP Penggunaan Fasilitas Kantor	Draft SOP Pembaruan Nomor 14/SOP/BUK/2016
4	SOP Peminjaman Ruang Roestam Sjarief 2A/2B	Draft SOP Baru

Table 19 DRAFT SOP

Tahapan kegiatan setelah dilakukan pembaharuan Draft SOP adalah internalisasi yang dilakukan secara internal. Dalam kegiatan

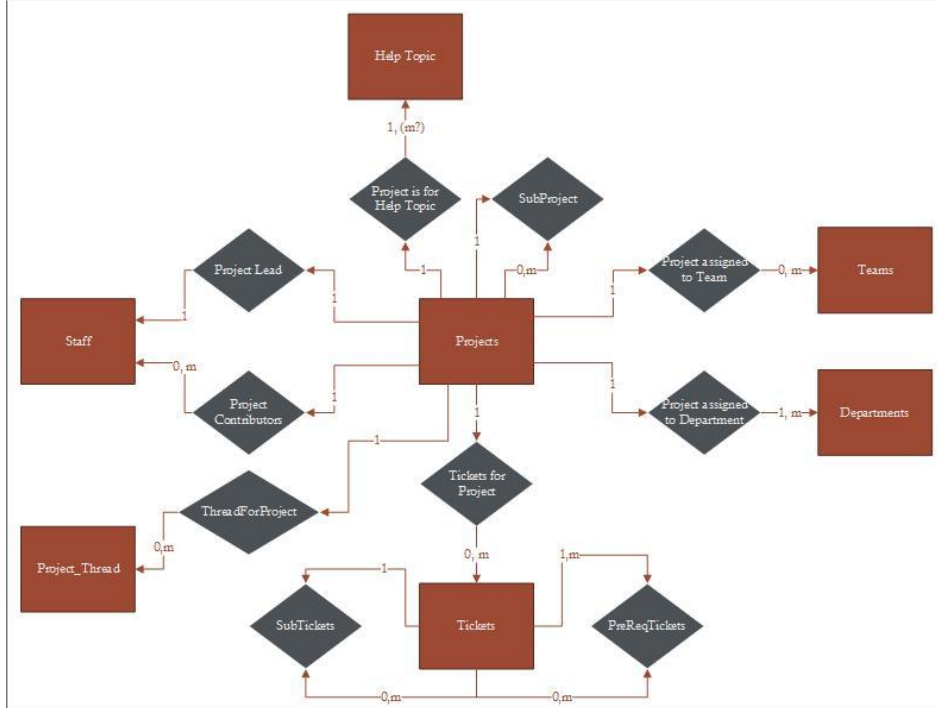
pembaharuan draft SOP, nilai dasar ASN BerAKHLAK yang diterapkan sebagai berikut:

- Berorientasi pelayanan: penyusunan bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan kerumahtanggaan, sehingga *project leader* harus dapat memposisikan diri sebagai pengguna yang mendapatkan kejelasan prosedur serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Kegiatan internalisasi SOP yang dilakukan kepada petugas pelaksana berdasarkan pada adopsi dan adaptasi peraturan serta pengalaman menyelenggarakan layanan kerumahtanggaan.
- Kompeten: kegiatan ini dilakukan berbasis pada kompetensi sehingga draft SOP yang dihasilkan sesuai dengan kaidah-kaidah standar SOP yang berlaku.
- Adaptif: nilai dasar adaptif tepat diterapkan dalam menghadapi tuntutan kebutuhan pengguna layanan kerumahtanggaan yang semakin beragam dan kompleks, di sisi lain faktor internal seringkali menjadi penghambat. Pembaharuan SOP merupakan bentuk mitigasi terhadap tantangan tersebut. *Project leader* bersama tim kerja melakukan adaptasi prosedur dan perubahan ekspektasi dari pengguna layanan kerumahtanggaan.

b. Rapat Koordinasi dengan Tim Pusdatin

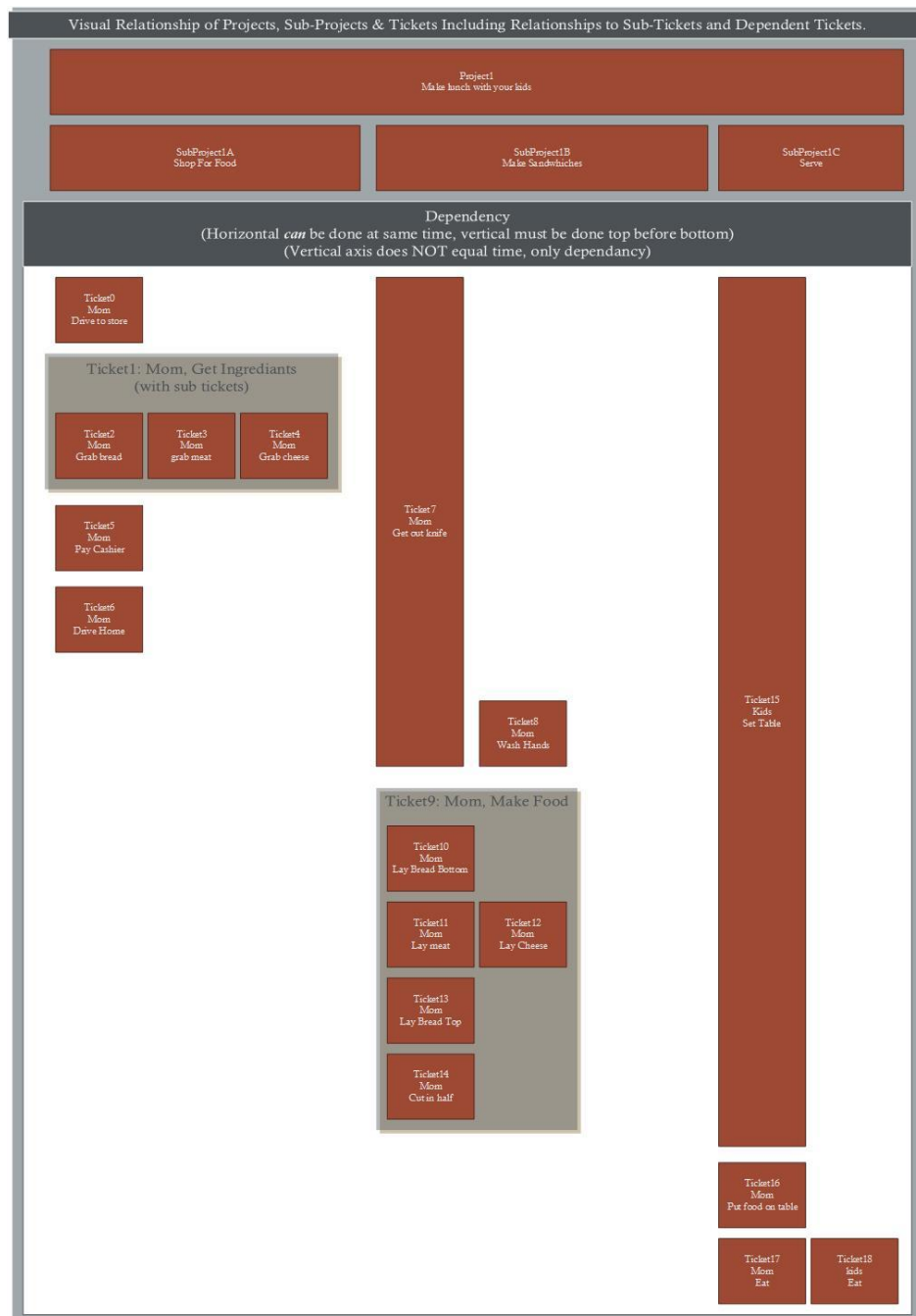
Rapat ini dilaksanakan pada tanggal 19 November 2025 dan bertujuan untuk mendapatkan input terkait pengembangan fitur SITI yang akan dijadikan *Single Gateway* Layanan Kerumahtanggaan serta mendapatkan masukan terkait rencana integrasi data BMN dengan tujuan untuk lebih mempermudah serta memperjelas Layanan Kerumahtanggaan yang akan diberikan. Keterlibatan Tim Pusdatin menjadi titik *crusial* dalam pengembangan fitur SITI tersebut, sehingga *project leader* harus mampu berkolaborasi dan berkomunikasi efektif demi keberhasilan aksi perubahan. Berikut ini adalah konsep *flowchart* pengembangan fitur SITI pada aplikasi *e-Office*:

Database Entity Relationship Diagram for Project Management, Sub-Ticket & Dependent Ticket Plugin(s) for OSTicket (Draft 1)



Attributes for Relationships

Tickets for Project PK FK Project_ID PK FK Ticket_ID	Project Lead PK FK Project_ID PK FK Staff_ID	Project Contributors PK FK Project_ID PK FK Staff_ID	Project is for Help Topic PK FK Project_ID PK FK Help_Topic_ID
Project assigned to Team PK FK Project_ID PK FK Team_ID	Project assigned to Department PK FK Project_ID PK FK Department_ID	SubProject PK FK Project_ID PK FK SubProject_ID	PreReqTickets PK FK Ticket_ID PK FK ReqTicket_ID
Project_thread PK Pthread_ID Staff_ID User_ID thread_type poster source title format ip_address created updated	ThreadForProject PK FK Project_ID PK FK Pthread_ID	SubProject PK FK Project_ID PK FK SubProject_ID	Projects PK Project_ID Project_Title Project_Start_Date Project_End_Date Project_Description



Gambar 27 FLOWCHART PENGEMBANGAN SITI PADA E-OFFICE

Buat Tiket

Tiket (17)

Faq

Login Admin

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Email:

tinta.nurvitania@lkpp.go.id

Client:

Tinta Nurvitania

Help Topic

Pengelolaan Kerumahtanggaan LKPP

Laporan Penanganan dan Permintaan LKPP

Layanan aplikasi SITI meliputi Layanan Pusat Data dan Informasi , Barang Milik Negara, Kerumahtanggaan dan Inspektorat LKPP

Kode - Kategori Barang *

Master Data Kategori Barang secara resmi dikelola oleh Unit Organisasi Biro Hubungan Masyarakat dan Umum.

Select

NUP - Optional

Cth : 1033

Lantai - Ruang *

Master Data Lantai dan Ruang secara resmi dikelola oleh Unit Organisasi Biro Hubungan Masyarakat dan Umum.

Pilih ...

Judul Masalah *

<>

¶

A

Aa

B

/

U

↵

≡

✎

📎

🔍

🔗

—

Mohon menjelaskan permasalahan / permintaan terkait layanan Tiketing dengan format berikut: Deskripsi Permasalahan/Permintaan ; Aplikasi yang terdampak ; Browser yang digunakan ; Lampiran Bukti Dukung

📎 Drop files here or choose them

Create Ticket

Reset

Cancel

Gambar 28 INTEGRASI DATA BMN KE DALAM FITUR SITI

Hasil koordinasi tersebut ternyata memberikan hasil dengan terimplementasinya Integrasi Data BMN ke fitur SITI pada Aplikasi e-Office yang sebelumnya merupakan target *milestones* jangka menengah. Nilai dasar ASN BerAKHLAK yang diterapkan sebagai berikut dalam keberhasilan tersebut adalah sebagai berikut:

- **Kompeten:** kegiatan dilakukan dengan berkolaborasi bersama tim Pusdatin yang memiliki kompetensi dan kewenangan dalam melakukan pengembangan fitur SITI pada Aplikasi e-Office. *Project leader* beserta tim menyampaikan proses bisnis yang diharapkan dan kemudian diterjemahkan oleh tim Pusdatin ke dalam flowchart

pengembangan Aplikasi serta integrasi data BMN ke dalam fitur SITI.

- Adaptif: Dalam pertemuan tersebut, *project leader* menerima saran-saran yang informatif untuk perbaikan penyusunan proses bisnis pengembangan sistem berdasarkan pengalaman yang tim Pusdatin.
- Kolaboratif: wujud penerapan nilai ini yaitu dengan mengkolaborasikan ide dan gagasan pengembangan sistem dari berbagai pengalaman tim Pusdatin. Alternatif-alternatif gagasan pengembangan tersebut selanjutnya difiltrasi untuk menentukan kemungkinan yang terbaik serta mudah untuk diimplementasikan untuk memenuhi sasaran jangka pendek.

c. Finalisasi Draft SOP

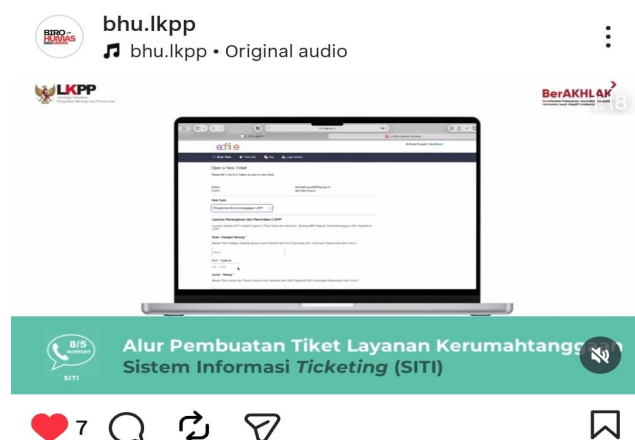
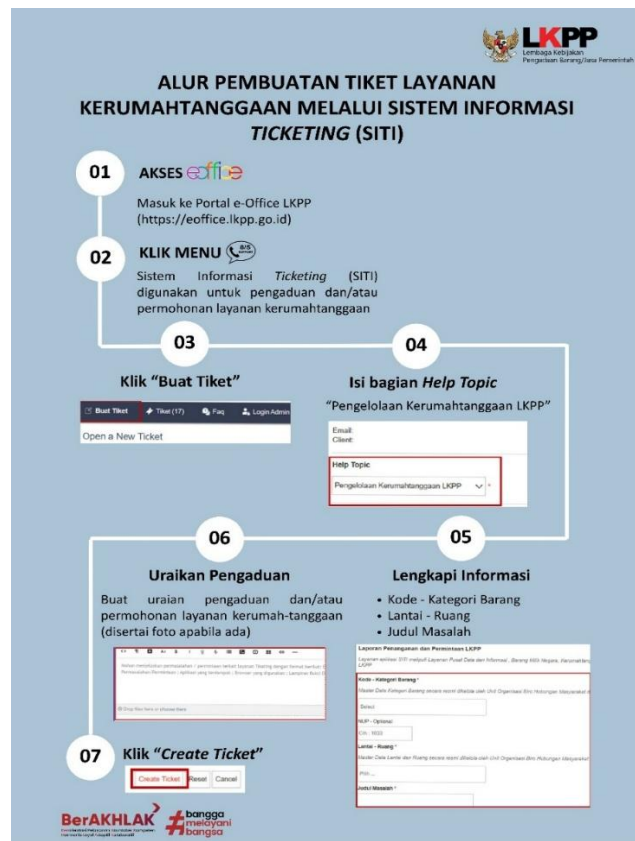
Pada Tahapan ini Draft SOP yang telah disusun dilakukan finalisasi oleh Tim Kerja dengan berkolaborasi bersama Tim BHOSDM yang memang memiliki kompetensi terkait penyusunan SOP. Kegiatan ini dilakukan di tanggal 19 November 2025, dimana salah satu masukannya adalah untuk pengesahan SOP dilakukan oleh 2 pihak, yaitu Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum selaku penanggung jawab unit organisasi pelaksana SOP dan Sekretaris Utama LKPP selaku penanggung jawab tercapainya Sasaran Program meningkatnya efektivitas penerapan tata kelola internal LKPP.

Nilai dasar ASN BerAKHLAK yang diterapkan sebagai berikut dalam keberhasilan tersebut adalah sebagai berikut:

- Kompeten: Finalisasi Draft SOP dilakukan dengan melibatkan tim BHOSDM yang secara kompetensi memang memiliki pengalaman dalam penyusunan SOP. *Project leader* beserta tim menerima masukan dari tim BHOSDM untuk kemudian memperbaiki draft SOP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Kolaboratif: Kolaborasi yang terjalin memberikan bukti bahwa komunikasi efektif dari *project leader* mampu mengkoordinasikan berbagai pihak yang kompeten dalam proses pencapaian keberhasilan aksi perubahan.

d. Pembuatan User Guide fitur SITi

Penyusunan panduan fitur SITi dilaksanakan pada tanggal 19 November 2025. Panduan tutorial berfungsi untuk memudahkan pengguna dalam memanfaatkan fitur SITi. Dalam panduan disusun tahapan mulai dari cara login sampai dengan penginputan pengaduan/permohonan layanan kerumahtanggaan. Output dari kegiatan ini adalah berupa panduan tutorial/manual guidance dan juga video tutorial.



Gambar 29 USER GUIDE DAN VIDEO TUTORIAL

Nilai dasar ASN BerAKHLAK yang diterapkan sebagai berikut dalam keberhasilan tersebut adalah sebagai berikut:

- Berorientasi Pelayanan: Penyusunan panduan bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam memanfaatkan fitur SITI sebagai *single gateway* pengaduan/permohonan layanan kerumahtanggaan. *Project leader* bersama tim kerja menempatkan diri pada sudut pandang pengguna, sehingga menghasilkan panduan yang mudah dan praktis. Hal tersebut didukung dengan kesiapan untuk menerima pertanyaan apabila terjadi hambatan dalam pengoperasionalan fitur SITI.
- Kompeten: disusun dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai sehingga panduan memenuhi unsur kejelasan, kemudahan, dan kebermanfaatan.
- Adaptif: artinya dalam penyusunan menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan dari *stakeholders* terkait. Perbaikan panduan implementasi sistem akan terus dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan masukan dari pengguna.

e. Melakukan Sosialisasi penggunaan fitur SITI

Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 5 Desember 2025, dan dilakukan secara daring. Tujuan diseminasi adalah agar *stakeholders* internal yang sebagai pengguna Layanan Kerumahtanggaan dapat menggunakan fitur SITI sebagai *single gateway* pengaduan/permohonan layanan. Mitra pemberi layanan selaku *stakeholders* eksternal juga dilibatkan agar terinternalisasi dan tanggap dalam mendukung pemberian layanan kerumahtanggaan kepada seluruh pegawai LKPP. Output dari kegiatan diseminasi adalah termanfaatkannya fitur SITI sebagai *single gateway* pengaduan/permohonan layanan kerumahtanggaan di LKPP.

Nilai dasar ASN BerAKHLAK yang diterapkan sebagai berikut dalam keberhasilan tersebut adalah sebagai berikut:

- Berorientasi Pelayanan: Sosialisasi penggunaan fitur SITI sebagai *single gateway* pengaduan/permohonan layanan kerumahtanggaan dilakukan dengan seinteraktif mungkin, sehingga pengguna dapat menggunakan fitur tersebut.. *Project*

leader bersama tim kerja membantu peserta diseminasi apabila terdapat tahapan yang menyuitkan mereka dalam menggunakan fitur SITI.

- Akuntabel: Kegiatan diseminasi merupakan wujud akuntabilitas *project leader* dan tim kerja untuk mempertanggungjawabkan target *milestones* di jangka pendek. Penjelasan capaian output antara dan output utama merupakan bentuk akuntabilitas sesuai dengan ST tim kerja, berdasarkan pembagian tugas dan tanggung jawab.



Gambar 30 SOSIALISASI FITUR SITI

DAFTAR PEJABAT / PEGAWAI YANG DIUNDANG

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH (LKPP)

Nota Dinas

Nomor : 28175/Ses.3/12/2025

Yth. : Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama
Dari : Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
Hal : Sosialisasi Penggunaan Aplikasi SITI
Tanggal : 04 Desember 2025

Dalam rangka kegiatan Sosialisasi Penggunaan Aplikasi SITI, dengan ini mohon Saudara/i mengugaskan pegawai di unit organisasi Saudara/i sebagaimana terlampir untuk mengikuti kegiatan yang akan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Jum'at, 5 Desember 2025
Waktu : 09:30 - 11:30 WIB
Tempat : Ruang 816 dan Online
Link Rapat : <https://teams.microsoft.com/join>
Agenda : Sosialisasi Penggunaan Aplikasi SITI

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Saudara/i diucapkan terima kasih.



Dokumen ini telah diundangkan secara elektronik
Hermawan

Tembusan :

1. Kepala LKPP
2. Sekretaris Utama
3. Plt. Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan
4. Deputi Bidang Transformasi Pengadaan Digital
5. Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia
6. Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sengketa
30. Desi Kartika - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
31. Abi Tonjo Buono - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
32. Alodia Callista Adha - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
33. Candra Simon Septiyan - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
34. Ervina Utami BR. Panjaitan - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
35. Fourent Glaudia Rizky Mas Wardani - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
36. Hamzah Abdul Majid - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
37. Intan Permata Sari - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
38. Muhammad Amri Satria - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
39. Rizki Veronika Damayanti Situmorang - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
40. Sella Berlian Ramadhita - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
41. Trisca Vimalasari - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
42. Krens Jansen Kapitarauw - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
43. Chyntia Felicia Manda Yemima Situmorang - Penata Laksana Barang Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
44. Dedy Andrianto - Penata Laksana Barang Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
45. Mia Diana Putri Suryadi - Penelaah Teknis Kebijakan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
46. Brett Rachayu Budiyanty - Arsiparis Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
47. Alwi Akiyadin - Arsiparis Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
48. Metri Setiyanti - Arsiparis Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
49. Royan Resi Ardhi - Arsiparis Mahir Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
50. Try Anugrah Pratiwi - Arsiparis Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
51. Yan Ari Wibowo - Arsiparis Mahir Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
52. Zubedah - Arsiparis Penyelia Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
53. Atmojo Heri Prasetyo - Penelaah Teknis Kebijakan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
54. Dedi Machludin - Perencana Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
55. Putry Vibry Hardyani - Perencana Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
56. Achmad Suyudi - Penata Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
57. Fajar Idanto - Pengelola Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
58. Tinta Nurvitania - Penata Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
59. Fatmawati - Penyedia Jasa Lainnya - Pejabat Pembuat Komitmen (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
60. Akhmad Ilman Madani - Penata Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
61. Rudwanto Bayu Pradana - Penata Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
62. Nur Asyiah Farida - Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
63. Malini Silvia Cianiago - Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
64. Elvira Eka Wahyuningsih - Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
65. Ida Farida - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
109. Ibnu Kusumo Baskara - Penyedia Jasa Lainnya (Direktorat Sistem Pengadaan Digital)
110. Aprilia Deffira - Mahasiswa Magang
111. Duanthi Anthea Roselin - Mahasiswa Magang
112. Tiara Amatullah Azizah - Mahasiswa Magang
113. Afridah - Mahasiswa Magang
114. Riski Saputra - Mahasiswa Magang
115. Sabina Aisyah - Mahasiswa Magang
116. Nainggolan, Trezhy Gabriella - Mahasiswa Magang
117. Aurananur Jafar Sidiq - Mahasiswa Magang
118. Yulia Budi Andadari - Mahasiswa Magang
119. Kurniawan - Building Manager PT. Provinces Indonesia
120. Ganang Helmi - PT Provinces Indonesia
121. Affan Ardian - PT. Provinces Indonesia
122. Muhammad Isnaini - PT. Provinces Indonesia
123. Rachmat Setiadi - PT Provinces Indonesia
124. Aulia Ramadhan - PT. Provinces Indonesia

1. Himawan Giri Dahlan - Kepala Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa
2. Hermawan - Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
3. Dewi Sadyaji - Kepala Bagian Tata Usaha II Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
4. Tito Sulistyono - Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol
5. Hedi Yudiantna - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Madya Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
6. Rita Agustini Sumardi - Kepala Subbagian Rumah Tangga
7. Indra Lesmana - Kepala Subbagian Protokol Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
8. Sulmiari - Kepala Subbagian Tata Usaha II Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
9. Novida Widarani - Kepala Subbagian Tata Usaha I Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
10. Mukti Herlambang - Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
11. Anindita Widya Sismiati - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
12. Bambang Saputra - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
13. Dian Arsita Wardhani - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
14. Eben Henry Reagan Mangihut Simanjuntak - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
15. Intan Dana Lestari - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
16. Juniarty Erika Magdalena Saragi - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
17. Meleis Susanti - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
18. Meylina Putri Fibiarsi - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
19. Siti Rohanah - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
20. Mhd. Irsan Nasution - Arsiparis Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
21. Katriasih Dwi Hartati - Arsiparis Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
22. Eva Ayuga Ningrum - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
23. Rini Handriyani - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
24. Makkiyah Farizqi - Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
25. Desy Septiyan - Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
26. Mexi Osmond Soyan - Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
27. Ajeng Widi Hapsari - Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
28. Feriadi - Pustakawan Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
29. Gunawan Syarifah Arif - Penata Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
66. Rahmi Fathani - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
67. Regina Fransisca - Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
68. Rajil Cahyono - Arsiparis Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
69. Tsabdanj Tzaraulirany Anagusti - Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
70. Tri Delia Irdi - Penata Laksana Barang Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
71. Koko Doyo Mielopo - Penelaah Teknis Kebijakan Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum
72. Gunawan Fredyasto - Arsiparis Mahir Biro Perencanaan dan Keuangan
73. Yudha Tama Ilhami - Penelaah Teknis Kebijakan Direktorat Advokasi Pemerintahan Daerah
74. Jefry Setian - Analis Kebijakan Ahli Pertama Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum
75. Luthi Pradiya Ferisa - Penelaah Teknis Kebijakan Direktorat Sertifikasi Profesi
76. Hery Fadhiy Zulni - Analis Kebijakan Ahli Pertama Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa
77. Arif Hilmi Aziz - Analis Kebijakan Ahli Pertama Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus
78. Muhammad Fitriansyah - Analis Kebijakan Ahli Pertama Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional
79. Aziz Yuda Marwanto - Arsiparis Terampil Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum
80. Mahendra Gilang Ramadhynara - Pranata Komputer Ahli Pertama Pusat Data dan Informasi
81. Muhammad Darwis Rambe - Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama Biro Hukum, Organisasi dan Sumber Daya Manusia
82. Irvan Maulana - Perencana Ahli Pertama Biro Perencanaan dan Keuangan
83. Rydo Tama - Penelaah Teknis Kebijakan Inspektorat
84. Estu Retno Yulati - Auditor Ahli Muda Inspektorat
85. Yulia Dela Dacrea - Auditor Ahli Muda Inspektorat
86. Yohanes Christostomus Catur Pamungkas - Auditor Ahli Pertama Inspektorat
87. Rahmah Febrina - Auditor Ahli Pertama Inspektorat
88. Anita Rachmawati - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
89. Ria Widiya - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
90. Octari Amisa - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
91. Wardah Hilwaty - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
92. Sylvia Putri Utami - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
93. Hans Heru Troyas - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
94. Gendy Marthotomo Rachmanto - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
95. Victoria Angeline - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
96. Agung Basuki - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
97. Agus Junianto Nababan - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
98. Eunike Putri Christinawati - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
99. Dayat Hidayat - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
100. Kurniati Aini - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
101. Kartono - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
102. Muhammad Reza Fauzan - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
103. Dhanesworo Arsojotegto Yuwonoputro - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
104. Achmad Firdaus - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
105. Andi Wijaya - Penyedia Jasa Lainnya (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)
106. Kezia Gabriella Singka - Penyedia Jasa Lainnya - Sekretaris (Kepala LKPP)
107. Rosadiah Herman Putri - Penyedia Jasa Lainnya - Sekretaris (Sekretariat Utama)
108. Putri Damayanti - Penyedia Jasa Lainnya - Sekretaris (Biro Hubungan Masyarakat dan Umum)

Gambar 31 UNDANGAN SOSIALISASI FITUR SITI

f. Evaluasi

Evaluasi terhadap pemanfaatan fitur SITI dilakukan pada tanggal 5 Desember 2025, dengan menggunakan data tarikan berupa *logbook* dari fitur SITI pada Aplikasi SITI. Output dari evaluasi yang dilakukan adalah adanya untuk mengetahui respon penanganan pengaduan/permohonan layanan kerumahtangaan serta memberikan umpan balik untuk perbaikan SOP dan fitur SITI. Penerapan *core values* BerAKHLAK pada kegiatan ini, meliputi:

- Berorientasi Pelayanan: Evaluasi merupakan upaya untuk melihat sejauh mana penerapan SOP yang telah diimplementasikan apakah sesuai dengan standar mutu baku yang telah ditetapkan. Nilai ini diterapkan *project leader* dalam memonitoring ketepatan waktu dan kualitas dari layanan yang diberikan kepada pengguna.
- Akuntabel: Evaluasi merupakan bentuk pertanggungjawaban *project leader* terhadap target *milestones* yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, hasil evaluasi selanjutnya menjadi bahan perbaikan SOP dan fitur SITI sehingga lebih aplikatif, dan bermanfaat.

LOGBOOK PENGADUAN DAN/ATAU PERMOHONAN LAYANAN KERUMAH TANGGAAN									
No.	Nomor Tiket SITI	Tanggal	Unit Organisasi	Nama Pelapor	Penyampaian Keluhan/Permasalahan			Penanganan Keluhan Rumah Tangga	
					Topik	Lantai/Ruang	Uraian	Tanggal Tindak Lanjut	Pic Rumah Tangga
44	001895	27-Nov-25	Biro Hukum, Organisasi dan Sumber Daya Manusia	Lulu Haryani	R.901 - Kabel Proyektor	9 - Ruang Rapat 1	Mohon bantuan memperbaiki kabel proyektor yang menjuntai di R. 901	27-Nov-25	Tinta Nurvitania
45	001896	1-Dec-25	Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	Muhammad Fitriansyah	Pemasangan Roda Kursi	7 - Ruang Terbuka Area Kerja (Kasi, Staf, Lobby, Jalur Evakuasi) Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	Dalam rangka sarana dan prasarana kerja untuk peserta magang program pemerintah diperlukan kursi kerja yang memadai dimana kondisi kursi sekarang perlu diperbaiki dengan menambahkan roda. Terima kasih	1-Dec-25	Tinta Nurvitania
46	001897	3-Dec-25	Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Deddy Andrianto	Kendala Listrik	8 - Ruang Terbuka Area Kerja (Kasi, Staf, Lobby, Jalur Evakuasi) BHU	Selamat siang, maaf jaringan listrik di belakang area BMN mati per hari ini 3 Desember 2025, jam 12.00 Siang. Mohon dibantu, terimakasih.	3-Dec-25	Tinta Nurvitania

Gambar 32 EVALUASI AWAL PEMANFAATN SITI

Hasil dari capaian aksi perubahan dalam *milestones* jangka pendek memperlihatkan perbaikan kinerja organisasi. Matriks perbedaan sebelum dan sesudah terdapat pada Tabel berikut:

NO	SEBELUM AKSI PERUBAHAN	SETELAH AKSI PERUBAHAN
1.	Layanan kerumahtanggaan belum dilaksanakan sesuai dengan standard mutu baku.	Standar mutu baku layanan kerumahtanggaan telah diimplemetasikan sehingga memberikan kejelasan dan memastikan kualitas layanan yang diberikan.

2.	Pengaduan/permohonan layanan kerumahtangaan belum satu pintu, sehingga menyebabkan ketidakjelasan tindak lanjut atas permintaan layanan.	Pengaduan/permohonan layanan kerumahtangaan sudah satu pintu melalui fitur SITI pada aplikasi e-Office.
3.	Data Pengaduan/permohonan layanan kerumahtangaan tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga menyulitkan untuk melakukan evaluasi terhadap layanan kerumahtangaan.	Data Pengaduan/permohonan layanan kerumahtangaan sudah terdokumentasi dengan baik dengan memanfaatkan <i>logbook</i> yang dapat ditarik dari fitur SITI pada aplikasi e-Office.

Table 20 CAPAIAN PERBAIKAN KINERJA ORGANISASI

4.2. MANFAAT AKSI PERUBAHAN

Implementasi aksi perubahan LAPOR RT dilaksanakan dengan menanamkan dan mengintegrasikan nilai-nilai organisasi serta budaya kerja BerAKHLAK dalam setiap tahapan kegiatan. Proses ini memastikan bahwa penyusunan SOP, pengembangan standar mutu layanan, dan pemanfaatan fitur SITI di e-Office tidak hanya menghasilkan prosedur teknis, tetapi juga membentuk perilaku kerja yang profesional, kolaboratif, dan berorientasi pada kualitas layanan publik.

Berdasarkan capaian aksi perubahan terutama dalam jangka pendek, manfaat yang diperoleh baik secara internal dan eksternal, sebagai berikut:

Bagi Organisasi Biro Hubungan Masyarakat dan Umum

- Penyusunan SOP dan pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi e-Office meningkatkan kualitas layanan kerumahtangaan yang berdasarkan standar mutu baku yang jelas. Pemanfaatan fitur SITI sebagai *single gateway* layanan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dalam menyampaikan pengaduan/permohonan layanan kerumahtangaan.
- Penyusunan/pembaharuan SOP merupakan mitigasi risiko atas perubahan selera layanan yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga meningkatkan efisiensi kerja dan produktivitas organisasi.
- Fitur SITI yang terintegrasi dengan data BMN mempermudah penelusuran data sebagai wujud keterbukaan informasi dan akuntabilitas kinerja. Data tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk penyusunan kebijakan berbasis data dinamis, misalnya dari hasil evaluasi penyelenggaraan layanan kerumahtangaan, sehingga kualitas kebijakan dapat ditingkatkan.

Bagi *project leader*, manfaat aksi perubahan yang telah diimplementasikan terutama dalam jangka pendek antara lain:

- Penyusunan SOP dan pemanfaatan fitur SITI meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan penyelenggaraan layanan kerumahtanggaan, dengan penerapan proses upgrading keterampilan manajemen yang dimulai dengan merencanakan, mengorganisasikan, mengendalikan dan mengevaluasi setiap tahapan program dalam mencapai tujuan perubahan.
- Meningkatkan kemampuan kepemimpinan dan beradaptasi dan menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul (mitigasi risiko) dalam mencapai tujuan.
- Mempermudah dalam penelusuran informasi terutama terkait administrasi ataupun data dukung proses pembelajaran dalam *knowledge management system* terintegrasi.

Bagi Stakeholders Eksternal, manfaat yang diperoleh antara lain:

- Mempercepat pemenuhan kebutuhan data/informasi bagi publik, bagi terlaksananya pengawasan ataupun pemeriksaan.
- Mempermudah proses hulu-hilir penyelenggaraan layanan kerumahtanggaan, mulai dari proses penyampaian pengaduan/permohonan layanan sampai tahap tindak lanjut dan hasil perbaikan.
- Meningkatkan efisiensi dan produktivitas kinerja pengguna layanan.

4.3. IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN POTENSI DIRI DALAM AKSI PERUBAHAN

A. IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM AKSI PERUBAHAN

Pembentukan tim kerja dan analisis *stakeholders* yang terdampak dari pelaksanaan aksi perubahan berimplikasi pada kebutuhan kompetensi baru untuk pencapaian tujuan aksi perubahan yang dilakukan. Identifikasi kebutuhan pembelajaran yang perlu ditingkatkan untuk pengembangan kompetensi tersebut selanjutnya dilakukan di tempat kerja dan di luar tempat kerja, baik dalam bentuk *coaching* maupun *mentoring*. Secara lebih detailnya, strategi pengembangan kompetensi terdapat pada Tabel berikut:

No.	Identifikasi Masalah dalam Tim Kerja	Sasaran	Strategi Pengembangan Kompetensi
1	Pemahaman yang kurang menyeluruh terhadap rancangan aksi perubahan, kemanfaatan dan keberlanjutan aksi perubahan	Seluruh Anggota Tim Kerja	Melakukan Sosialisasi tujuan aksi perubahan "penyusunan SOP dan pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi e-Office dilanjutkan dengan <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i> yang berkelanjutan. 
2	Pengarsipan dokumen belum secara efektif dan terdigitalisasi	Tim Administrasi	Mempelajari Teknik pengarsipan yang efektif berbasis digital bersama Tim Arsip dengan narasumber ANRI 
3	Kendala dalam pengembangan sistem informasi	Tim IT	Mempelajari Teknik pengembangan system informasi yang mudah dioperasikan (<i>user friendly</i>) bersama Tim Pusdatin

No.	Identifikasi Masalah dalam Tim Kerja	Sasaran	Strategi Pengembangan Kompetensi
			
4	Ketidakselarasan penyusunan proses bisnis dan SOP	Tim Monitoring dan Evaluasi	Sosialisasi penyusunan proses bisnis dan SOP bersama Tim BHOSDM 

Table 21 IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI

B. IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI DALAM AKSI PERUBAHAN

Hasil dari penilaian sikap perilaku sebelum implementasi aksi perubahan menunjukkan bahwa secara umum istimewa, namun masih terdapat komponen yang harus ditingkatkan menurut *mentor*, yaitu terkait dengan Integritas. Dalam komponen Integritas didalamnya terdapat sub komponen yang harus diperbaiki atau ditingkatkan, yaitu sub komponen terkait dengan

“Konsistensi”. Mentor berpendapat bahwa *project leader* harus dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan tugas sehingga integritas *project leader* dalam menjalankan tugas dapat terus ditegakan. Hasil rekap dan nilai akhir sikap perilaku peserta setelah aksi perubahan terdapat pada Gambar berikut:

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR					
Nama	: Tito Sulisty	Nama Mentor	: Hermawan		
NIP	: 198202082010121000	NIP:	: 197407201995021001		
Jabatan	: Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol	Jabatan	: Kepala Biro Humas dan Umum		
Instansi	: LKPP	Instansi	: LKPP		
Program	: PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN				
Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Komitmen	9	9	9,00	Istimewa
	Kedisiplinan	9	9	9,00	Istimewa
	Kejujuran	9	9,5	9,35	Istimewa
	Konsistensi	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Pengambilan Keputusan Dilemat	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	9,17	9,25	9,23	Istimewa
Kerjasama	Kerjasama Internal	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Kerjasama Eksternal	9	9,5	9,35	Istimewa
	Komunikasi	10	10	10,00	Istimewa
	Fleksibilitas	9	10	9,70	Istimewa
	Komitmen dalam Tim	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	9,30	9,60	9,51	Istimewa
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Adaptabilitas	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Pengembangan diri & org lain	9	10	9,70	Istimewa
	Orientasi pada hasil	9	9,5	9,35	Istimewa
	Inisiatif	9	9,5	9,35	Istimewa
	Rata-Rata	9,20	9,60	9,48	Istimewa
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		9,22	9,48	9,41	Istimewa

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	: Tito Sulisty	Nama Mentor	: Hermawan		
NIP	: 198202082010121000	NIP:	: 197407201995021001		
Jabatan	: Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol	Jabatan	: Kepala Biro Humas dan Umum		
Instansi	: LKPP	Instansi	: LKPP		
Program	: PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN				
	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	9,17	9,30	9,20	9,22	Istimewa
Mentor	9,25	9,60	9,60	9,48	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	9,23	9,51	9,48	9,41	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Istimewa	Istimewa	Istimewa	Istimewa	
Keterangan Kualifikasi	Akhir Sikap Perilaku				
9.99-10	Istimewa	9,41			
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup	Kualifikasi: Istimewa			
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

Gambar 33 PENILAIAN SIKAP PERILAKU SETELAH AKSI PERUBAHAN

Gambar 33 menunjukkan nilai akhir sikap perilaku peserta yang mengalami peningkatan dari nilai sebelumnya pada subkomponen Integritas dari sebelumnya 8,98 menjadi 9,23. Implementasi aksi perubahan ternyata juga memberikan peningkatan pada subkomponen kerjasama dari semula 9,38 meningkat menjadi 9,51 dan subkomponen mengelola perubahan meningkat dari 9,38 menjadi 9,48. Hasil akhir sikap perilaku meningkat dari 9,25 menjadi 9,41 (1,73%). Peningkatan 3 subkomponen tadi tidak terlepas dengan diberikannya kepercayaan kepada *project leader* oleh *mentor* berupa tugas selaku Plh. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum yang membangkitkan inovasi dan kepercayaan diri bagi *project leader* dalam memimpin dan bertanggung jawab atas tugas satu level lebih tinggi.



Gambar 34 SURAT TUGAS SELAKU PLH. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM

C. INTISARI MATA PELATIHAN PILIHAN TERHADAP AKSI PERUBAHAN

Untuk menunjang aksi perubahan yang akan dilakukan, *project leader* mengikuti pembelajaran mandiri melalui situs Learning Management System milik Lembaga Administrasi Negara dengan alamat situs

<https://asn.futureskills.id/> , dimana penulis memilih 3 (tiga) mata pelatihan pilihan yang menunjang keberhasilan aksi perubahan ini, diantaranya:

- Design Thinking Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan (4 JP)

Pelatihan ini diselenggarakan sebagai respons terhadap kebutuhan organisasi untuk menghasilkan solusi yang lebih inovatif, efektif, dan berorientasi pada pengguna (user-centered). Dalam dunia kerja yang kompleks dan dinamis, pendekatan tradisional dalam menyelesaikan masalah sering kali tidak lagi memadai. Design Thinking hadir sebagai metode yang menekankan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, eksplorasi ide kreatif, prototyping cepat, dan pengujian berulang. Pelatihan ini ditujukan untuk membekali peserta dengan pola pikir kreatif, kemampuan problem solving, serta kerangka kerja sistematis untuk merancang solusi yang relevan dan dapat diimplementasikan secara praktis di lingkungan organisasi.

Pelatihan Design Thinking memberikan nilai strategis bagi seorang Project Leader, antara lain:

1. Meningkatkan kemampuan memahami kebutuhan pengguna/stakeholder. Project Leader dilatih untuk melakukan observasi, wawancara, dan analisis perilaku sehingga keputusan proyek lebih akurat dan berbasis kebutuhan nyata.
2. Memperkuat kapasitas problem solving yang kreatif dan terstruktur. Metode Design Thinking membantu Project Leader mengurai masalah kompleks secara lebih jelas serta mendorong lahirnya alternatif solusi yang inovatif.
3. Mempercepat proses pengembangan Solusi. Melalui prototyping dan pengujian cepat (rapid testing), Project Leader dapat memvalidasi ide di tahap awal sehingga mengurangi risiko kegagalan di akhir proyek.
4. Memperkuat kolaborasi lintas fungsi. Pendekatan desain mendorong kerja tim yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada kolaborasi antar-unit, sehingga pelaksanaan proyek lebih integratif.

5. Mengasah kemampuan beradaptasi dan mengelola perubahan. Dengan mindset eksperimen dan iterasi, Project Leader lebih siap menghadapi ketidakpastian dan perubahan kebutuhan yang sering terjadi dalam proyek.
6. Meningkatkan kualitas output proyek. Hasil proyek menjadi lebih relevan, usable, dan memberikan nilai nyata bagi pengguna dan organisasi karena melalui tahapan validasi pengguna secara berkelanjutan.



Gambar 35 SERTIFIKAT PELATIHAN 1

- Merumuskan Kebijakan Publik Menggunakan Big Data Analysis (4 JP)
Pelatihan ini diselenggarakan untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai konsep Big Data dan Big Data Analytics serta relevansinya bagi institusi, khususnya sektor pemerintahan. Berangkat dari perkembangan teknologi dan meningkatnya volume data di berbagai sektor, organisasi kini dituntut untuk mampu mengolah informasi dalam skala besar untuk menghasilkan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Melalui pelatihan ini, peserta diperkenalkan pada berbagai contoh penerapan Big Data di berbagai industri—perbankan,

pertanian, otomotif, e-commerce, kesehatan—untuk menunjukkan potensi transformasi yang dapat dicapai melalui pemanfaatan data secara strategis. Di sisi lain, pelatihan juga menyoroti berbagai tantangan utama, seperti kesulitan memperoleh data yang berkualitas, silo antar-departemen, keterbatasan infrastruktur TI, serta kurangnya tenaga ahli data, yang perlu diantisipasi oleh organisasi sebelum mengimplementasikan Big Data Analytics.

Pelatihan ini memberikan manfaat penting bagi Project Leader dalam mengelola proyek berbasis data maupun proyek strategis lain di lingkungan organisasi. Melalui pemahaman tentang konsep Big Data dan tantangannya, Project Leader dapat:

1. Mengambil keputusan yang lebih berbasis bukti, memanfaatkan insight dari data untuk menentukan prioritas, mitigasi risiko, dan strategi pelaksanaan proyek.
2. Meningkatkan kemampuan memetakan kebutuhan data, termasuk mengidentifikasi sumber data internal dan eksternal, serta memahami isu kualitas data yang berpotensi mempengaruhi hasil proyek.
3. Memimpin kolaborasi lintas unit, karena Big Data sering mengharuskan integrasi data dari berbagai departemen. Pemahaman tentang “silo effect” membantu Project Leader merancang mekanisme koordinasi yang lebih efektif.
4. Mengantisipasi tantangan teknis dan non-teknis, seperti kurangnya tenaga ahli data, kebutuhan infrastruktur, dan proses cleansing data, sehingga proyek dapat direncanakan dengan lebih realistis.
5. Mengoptimalkan penggunaan teknologi, termasuk memanfaatkan layanan data analitik berbasis sewa (rent) atau solusi dari pihak ketiga, yang dapat mempercepat implementasi proyek tanpa investasi besar.

Secara keseluruhan, pelatihan ini memperkuat kompetensi Project Leader dalam menjalankan proyek yang memerlukan pemanfaatan data skala besar, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, serta mendorong inovasi berbasis data di lingkungan organisasi.



Gambar 36 SERTIFIKAT PELATIHAN 2

- Membina Kerjasama Tim (5 JP)

Pelatihan “Kerjasama Tim” diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas kolaborasi melalui penguatan pola pikir, citra diri, serta kemampuan individu dalam mengelola hambatan psikologis yang memengaruhi efektivitas kerja tim. Materi pelatihan memberikan pemahaman mengenai model-model mental yang mempengaruhi perilaku kerja, mulai dari mental pecundang, mental minimalis, hingga mental pemenang, serta pentingnya membangun citra diri positif dan mindset yang mendukung pencapaian kinerja optimal. Peserta diperkenalkan pada konsep pengembangan potensi diri dan mekanisme pembentukan mindset, termasuk berbagai mental block yang dapat menghambat kemampuan seseorang untuk berkembang dan bekerja secara produktif.

Bagi seorang *Project Leader*, pelatihan ini memberikan manfaat strategis dalam meningkatkan kemampuan memimpin tim secara efektif. Pemahaman mengenai dinamika pola pikir anggota tim memungkinkan *Project Leader* untuk membangun suasana kerja yang

kolaboratif, memotivasi anggota, dan mengarahkan mereka menuju pencapaian target bersama. Selain itu, materi mengenai mindset pemenang, pengambilan keputusan, serta keberanian mengambil risiko sangat relevan untuk memperkuat kapasitas *Project Leader* dalam menghadapi tantangan proyek. Secara keseluruhan, pelatihan ini berkontribusi langsung pada peningkatan kompetensi kepemimpinan, kualitas kerja tim, dan keberhasilan pelaksanaan proyek di lingkungan organisasi.



Gambar 37 SERTIFIKAT PELATIHAN 3

D. IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO

Penilaian risiko adalah kegiatan penilaian atas kemungkinan kejadian yang mengancam pencapaian tujuan dan sasaran Instansi Pemerintah. Penilaian Risiko terdiri atas identifikasi risiko dan analisis risiko. Manajemen risiko memiliki manfaat penting di antaranya meningkatkan kualitas perencanaan dan pencapaian kinerja. Dalam pelaksanaannya aksi perubahan tidak terlepas dari potensi masalah yang dapat menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaannya. Oleh karena itu, perlu adanya identifikasi potensi masalah sehingga diperlukan manajemen

pengawasan untuk memitigasi risiko, sehingga risiko-risiko yang akan terjadi dapat diantisipasi dan dicarikan solusi untuk menghadapinya. Untuk menjamin mutu pelaksanaan aksi perubahan, maka disusun matriks manajemen risiko untuk mengidentifikasi tiap risiko yang akan muncul pada tiaptahapan (*milestone*) dan dilakukan analisis dan mitigasi atas risiko tersebut.

Level Risiko

Level Risiko	Besaran Risiko	Warna
Sangat Tinggi (5)	20 s.d 25	Merah
Tinggi (4)	16 s.d 19	Orange
Sedang (3)	12 s.d 15	Kuning
Rendah (2)	6 s.d 11	Hijau
Sangat Rendah (1)	1 s.d 5	Biru

Gambar 38 LEVEL RISIKO

Matriks Analisis Risiko

Matrik Analisis Risiko (5 x 5)			Tingkat Dampak				
			1	2	3	4	5
			Tidak Signifikan	Minor	Moderat	Signifikan	Sangat Signifikan
Tingkat Frekuensi	5	Hampir Pasti terjadi	9	15	18	23	25
	4	Sering Terjadi	6	12	16	19	24
	3	Kadang Terjadi	4	10	14	17	22
	2	Jarang Terjadi	2	7	11	13	21
	1	Hampir Tidak Terjadi	1	3	5	8	20

Gambar 39 MATRIKS ANALISIS RISIKO

Adapun Matriks Manajemen Risiko sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel Identifikasi/Daftar Risiko

No	Tahapan Kegiatan	Output Kunci	Identifikasi Risiko	Penyebab	Dampak Risiko	Analisis Risiko				Mitigasi Risiko
						Probabilitas	Konsekuensi	Nilai Risiko	Tingkat Risiko	
	Perencanaan (Plan)									
	Konsultasi dengan Mentor terkait rencana implementasi aksi perubahan	Konsep AkPer	Konsultasi awal terlambat	Kesibukan mentor	Target Kegiatan lain mundur	4	4	19	Tinggi	- Penyusunan jadwal konsultasi - Pertemuan/komunikasi online
	Pembentukan Tim Kerja Efektif	Draf SK Tim Kerja	Draf SK Tim terlambat	Keengganan/ resistensi anggota tim	Kinerja Tim tidak optimal	3	4	17	Sedang	- Percepatan drafting SK - Komunikasi informal dengan anggota tim
	Rapat koordinasi dengan Tim Kerja Efektif	Notulen	Hilang Informasi	Dokumentasi Notulen tidak valid	Kinerja Tim tidak optimal	3	4	17	Sedang	Menggunakan beberapa cara penyimpanan dokumen dengan merekam kegiatan rapat
	Pelaksanaan/Implementasi (Do)									
	Pembaharuan proses bisnis/SOP pada setiap jenis layanan kerumahtanggaan	Draft SOP setiap jenis Layanan	SOP Layanan yang ada bersifat umum	SOP Layanan ada yang belum pernah dibuat	Waktu yang lebih lama dalam menyusun SOP	3	3	14	Sedang	Optimalisasi kinerja Tim
	Rapat Koordinasi dengan Tim Pusdatin	Konsep flowchart fitur SITI pada aplikasi e-Office	Rapat koordinasi mundur dari jadwal	Kendala waktu dan padatnya jadwal Tim Pusdatin	Target Kegiatan lain mundur	4	4	19	Tinggi	Rapat dengan menggunakan media online
	Integrasi Data BMN	Data BMN terintegrasi	Data BMN tidak muncul di SITI	Perbedaan struktur data	Informasi tidak lengkap	4	4	19		Penyamaan struktur data base
	Finalisasi Draft SOP	Draft SOP	Rapat koordinasi	Kendala waktu dan	Target Kegiatan	4	4	19	Tinggi	Rapat dengan menggunakan media online

			mundur dari jadwal	padatnya jadwal Tim BHOSDM	lain mundur					
	Pengesahan Draft SOP	Penandatanganan SOP	SOP belum disahkan	Kesibukan mentor	Target Kegiatan lain mundur	4	4	19	Tinggi	Memastikan waktu luang mentor dan menjadwalkan waktu penandatanganan
	Pembuatan User Guide fitur SITI	Video tutorial	Video tutorial tidak menarik dan mudah dipahami	Keterbatasan ide dalam menuangkan pada panduan yang menarik dan mudah dipahami	Jadwal sosialisasi mundur	3	3	14	Sedang	Melibatkan Tim Humas
	Melakukan Sosialisasi penggunaan fitur SITI	Notulensi dan Dokumentasi	Sosialisasi tidak terlaksana	Kesulitan penyesuaian waktu	Pelaksanaan tidak sesuai jadwal	3	3	14	Sedang	Meningkatkan koordinasi internal
	Evaluasi	Dokumen Evaluasi	SOP belum berjalan	SITI tidak dimanfaatkan pegawai	Kinerja tidak meningkat	2	3	11	Rendah	Sosialisasi terus menerus

Table 22 IDENTIFIKASI/DAFTAR RISIKO PASCA IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN

Dalam pelaksanaan aksi perubahan terjadi beberapa ketidak tepatan waktu pelaksanaan tahapan tersebut. Namun demikian, hal tersebut telah diantisipasi dengan adanya manajemen risiko yang telah dibuat, sehingga segala kemungkinan potensi risiko yang timbul telah dapat diantisipasi dan memiliki alternatif penyelesaian yang bisa menjamin keberhasilan aksi perubahan tersebut. Ada satu tahapan jangka menengah yang bisa terealisasi pada jangka pendek, yaitu Integrasi Data BMN. Hal ini berdampak terhadap Tabel Identifikasi Risiko yang mengalami pembaruan dengan memasukkan tahapan tersebut ke dalam Tabel Identifikasi Risiko di periode jangka pendek.

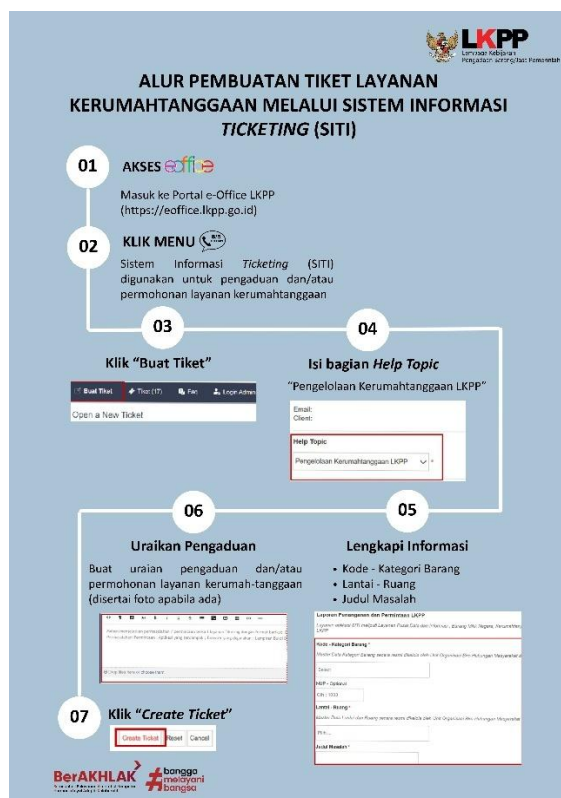
BAB V.

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

Dalam konteks sosial dan ilmiah, diseminasi dan publikasi memiliki arti penting dalam memperluas dampak inovasi dan memperluas jangkauan *stakeholders*. Diseminasi dalam Penyusunan SOP dan Pemanfaatan Fitur SITi pada Aplikasi *e-Office* dilakukan secara internal dan eksternal. Diseminasi telah dilakukan pada tanggal 5 Desember 2025, bertempat di Ruang 816 Gedung LKPP dengan peserta daring melalui Ms. Teams sebanyak 124 orang. *Stakeholders* internal terdiri dari pegawai LKPP sementara *stakeholders* eksternal berasal PT. Provinces Indonesia selaku Mitra pemberi layanan kerumahtanggaan.

Publikasi aksi perubahan dilakukan selama proses pelaksanaan implementasi aksi perubahan sampai dengan selesainya capaian jangka pendek. Media publikasi yang digunakan meliputi: banner, flyer, media sosial instagram @bhu.lkpp. Berikut media diseminasi dan publikasi yang digunakan pada aksi perubahan Penyusunan SOP dan Pemanfaatan Fitur SITi pada Aplikasi *e-Office*.

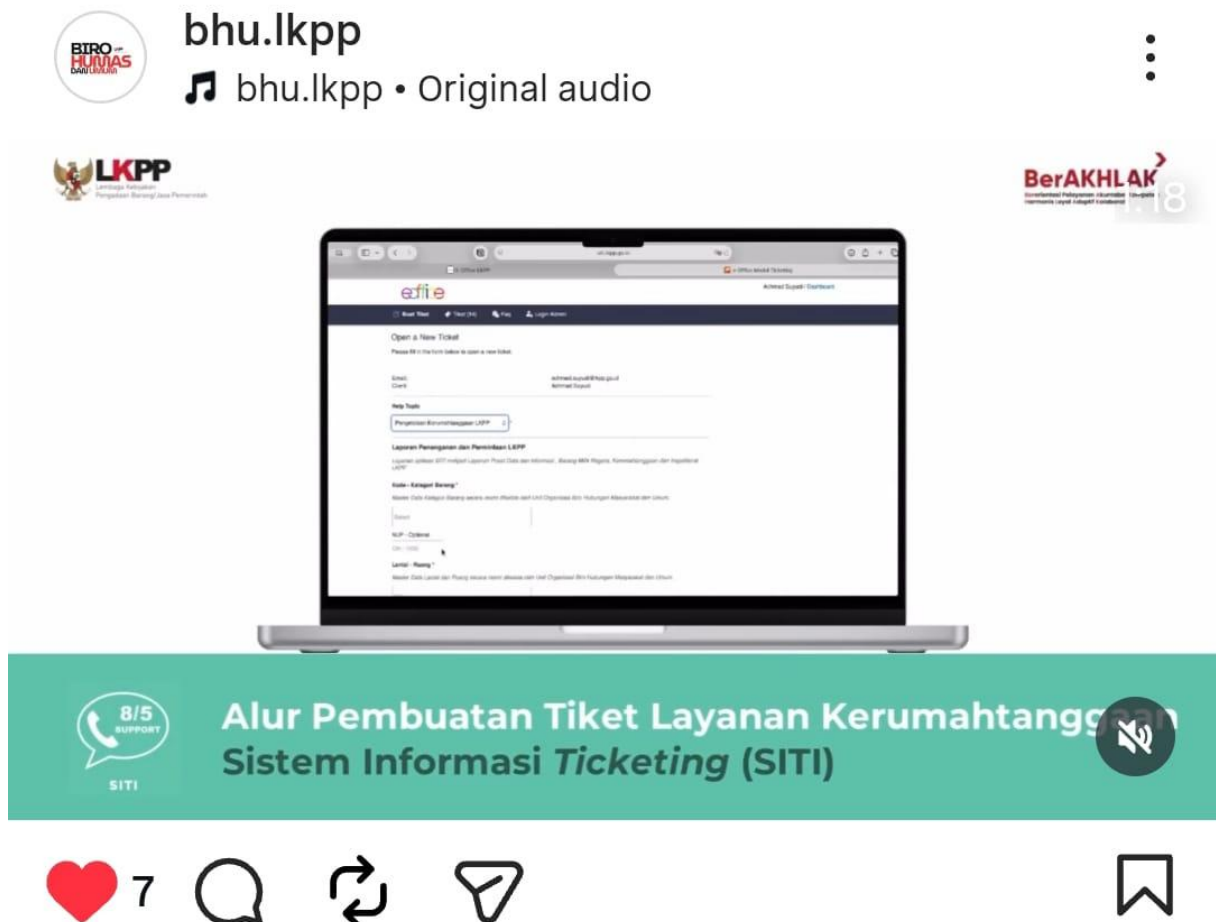
1. Banner, digunakan sebagai media diseminasi dan publikasi pada saat sosialisasi penggunaan fitur SITi.



Gambar 40 BANNER SOSIALISASI

2. Video Tutorial dengan memanfaatkan Instagram @bhu.lkpp

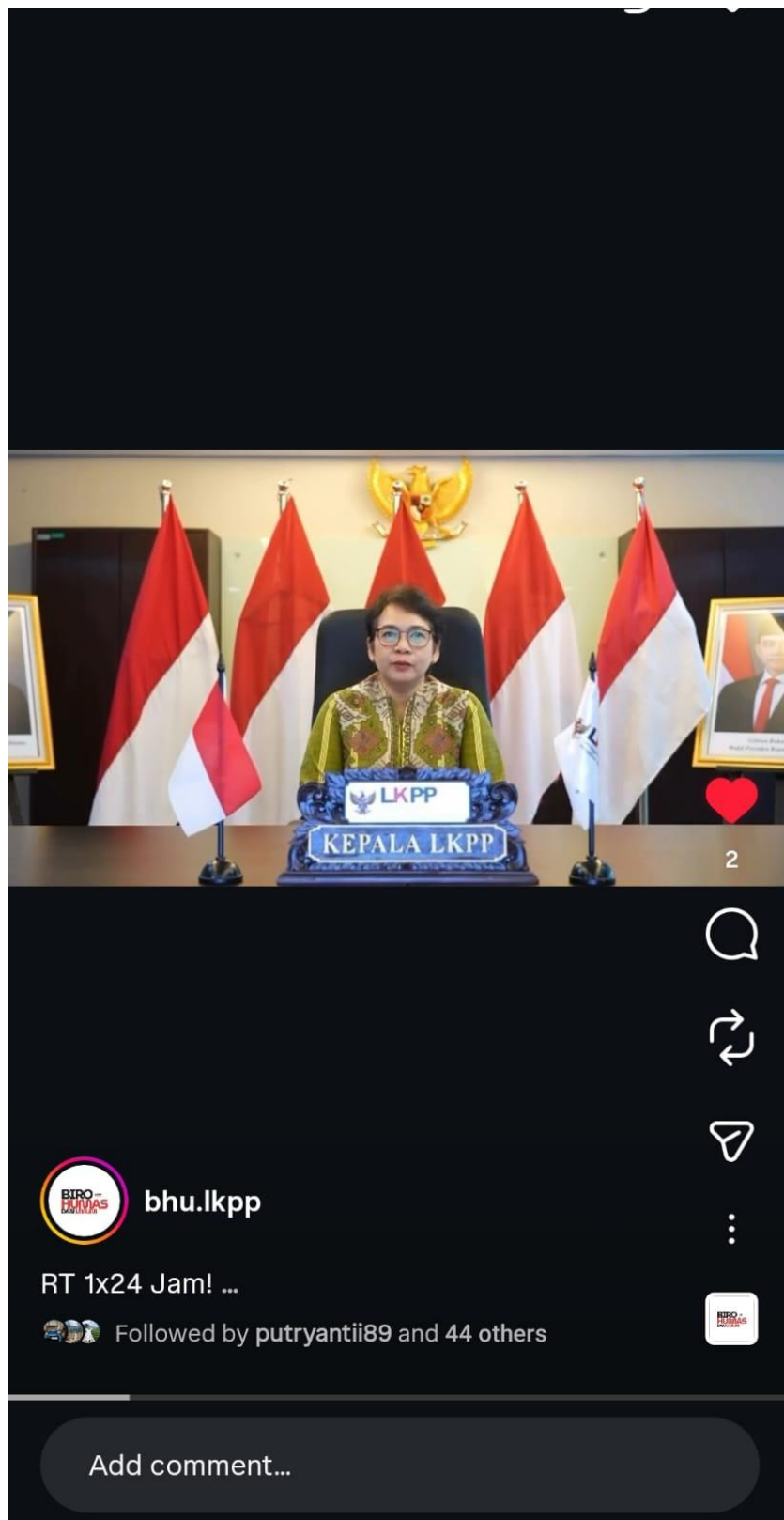
<https://www.instagram.com/reel/DR4qjyoEq4v/?igsh=d2Nqd2s1cWR2bW4z>



Gambar 41 VIDEO TUTORIAL @BHU.LKPP

3. Video Dukungan dengan memanfaatkan Instagram @bhu.lkpp

https://www.instagram.com/reel/DR_WZFFkt2y/?igsh=MWo4emgxMG1ldDZgOQ==



Gambar 42 VIDEO DUKUNGAN KEPALA LKPP @BHU.LKPP

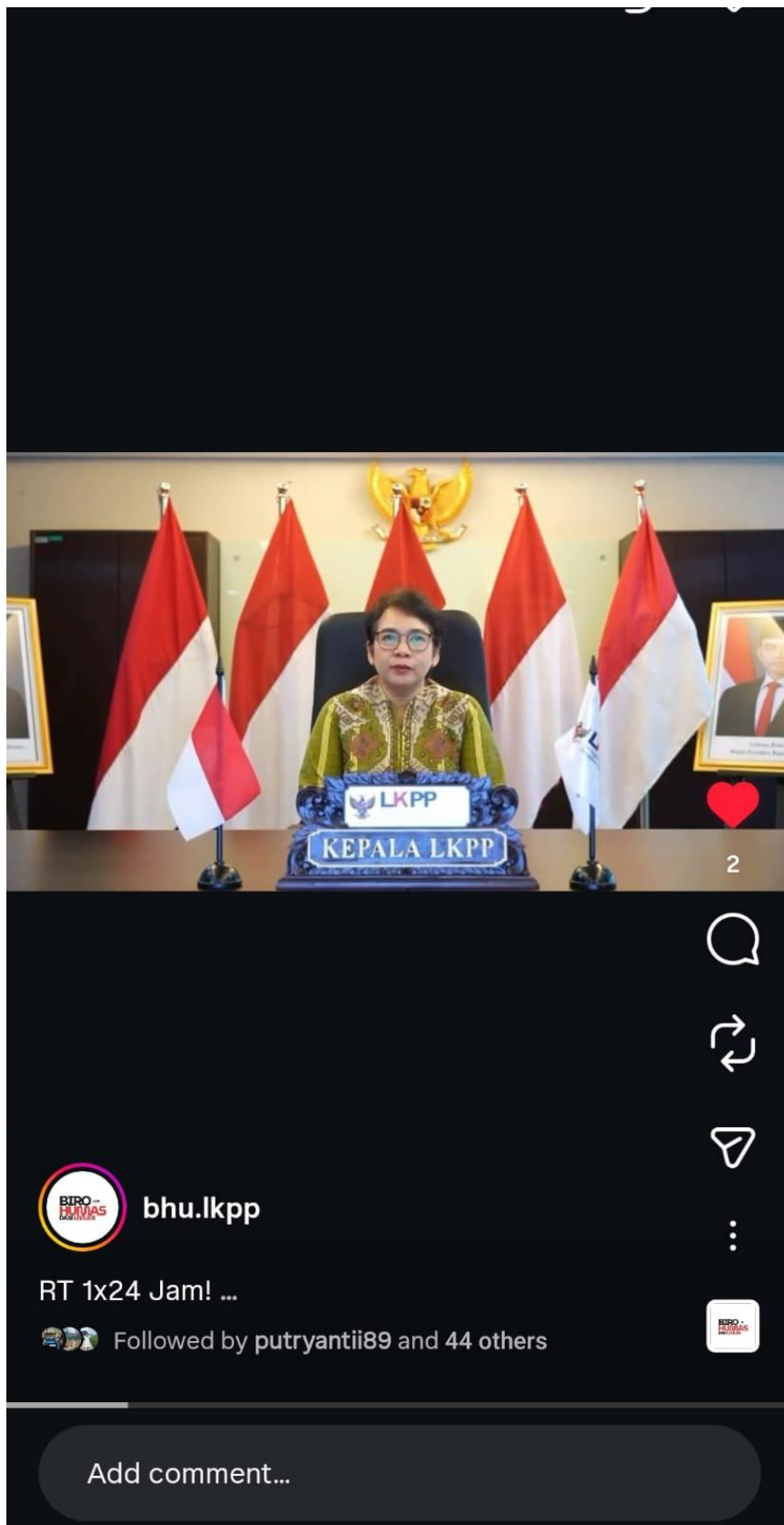
BAB VI.

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Tujuan utama milestones jangka pendek adalah tersusunnya SOP dan pemanfaatan fitur SITI pada aplikasi *e-Office* sebagai *Single Gateway* pengaduan/permohonan layanan kerumahtangaan telah berhasil tercapai. Salah satu kegiatan di jangka menengah yang berhasil dilaksanakan di jangka pendek, adalah integrasi data BMN ke dalam fitur SITI. Target kegiatan selanjutnya di jangka menengah adalah:

1. Evaluasi terkait SOP Layanan kerumahtangaan. SOP yang sudah dilaksanakan akan dilakukan evaluasi terkait pelaksanaan SOP tersebut dalam layanan kerumahtangaan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar buku mutu yang telah ditentukan. Selain itu, akan dilaksanakan Survey Kepuasan Pegawai atas layanan kerumahtangaan di TW IV 2025 untuk melihat Tingkat kepuasan pegawai atas layanan kerumahtangaan yang telah diberikan sesuai dengan SOP.
2. Implementasi fitur SITI secara luas. Pemanfaatan fitur SITI sebagai *Single Gateway* layanan kerumahtangaan akan diimplementasikan kepada seluruh pegawai di LKPP. Sosialisasi juga akan terus dilakukan dengan memanfaatkan media TV Informasi yang tersebar di setiap lantai Gedung LKPP selain juga memanfaatkan akun Instagram @bhu.lkpp.

Untuk memastikan keberlanjutan pemanfaatan fitur SITI tersebut, ST yang disusun tidak memasukan jangka waktu penugasannya, sehingga koordinasi lintas unit organisasi akan terus dilakukan untuk memastikan fitur SITI terus dikembangkan sebagai *Single Gateway* layanan kerumahtangaan. Dukungan langsung dari Kepala LKPP juga menjadi penegas bahwa inovasi tersebut menjadi salah satu alat untuk meningkatkan kualitas layanan internal di LKPP bukan hanya di jangka pendek, tetapi juga di jangka menengah dan panjang.



Gambar 43 VIDEO DUKUNGAN KEPALA LKPP UNTUK KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

BAB VI. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Aksi Perubahan dengan gagasan “Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi e-Office LKPP untuk Mewujudkan Layanan Pengaduan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (LAPOR RT)” dilatarbelakangi oleh masih adanya permasalahan dalam penyelenggaraan layanan kerumahtanggaan di LKPP. Permasalahan tersebut mencakup belum adanya indikator kinerja yang terukur, belum optimalnya standar mutu baku layanan, belum efektifnya kanal pelaporan keluhan, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai instrumen utama pelayanan.

Berdasarkan capaian milestones yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

- Target tujuan jangka pendek telah dapat terpenuhi 100%, yaitu terwujudnya 4 SOP Layanan Kerumahtanggaan serta pemanfaatn fitur SITI pada aplikasi e-Office sebagai *Single Gateway* pengaduan/permohonan layanan kerumahtanggaan yang terdiri dari sepuluh kegiatan utama.
- Target jangka menengah berupa Integrasi Data BMN telah dapat dilakukan pada rentang waktu jangka pendek, sehingga secara keseluruhan terdapat 11 kegiatan berhasil diimplementasikan.
- Dukungan dan komitmen keberlanjutan aksi perubahan ditunjukkan dengan Video testimoni oleh Kepala LKPP yang dapat diakses melalui Instagram @bhu.lkpp.
- Tujuan jangka menengah dan Panjang adalah melakukan *continuous improvement* terhadap SOP dan juga fitur SITI pada aplikasi e-Office.

B. SARAN DAN MASUKAN

Aksi perubahan ini didasari oleh upaya peningkatan kualitas layanan kerumahtanggaan, sehingga dalam keberlanjutannya membutuhkan komitmen kuat dan dukungan dari seluruh *stakeholders terkait*. Saran tindak lanjut dari aksi perubahan adalah sebagai berikut:

No.	Permasalahan yang Masih Ada	Saran Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1.	Pegawai LKPP yang masih belum memanfaatkan fitur SITI	Sosialisasi terus menerus terkait pemanfaatan fitur SITI	Tim Rumah Tangga dan Protokol dan Mitra pemberi layanan di LKPP	M-3 Desember 2025
2.	Respon pemberi layanan kerumahtanggaan masih belum berorientasi pelanggan	Coaching dan mentoring untuk meningkatkan orientasi pelayanan kepada pengguna layanan	Tim Rumah Tangga dan Protokol dan Mitra pemberi layanan di LKPP	M-3 Desember 2025

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Lembaga Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Negara, L. A. (2022). Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan.
- Muhammad Taufiq, E. I. (2023). *Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator: Aksi Perubahan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rangkuti, F. (1998). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan.
- Keputusan Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan.
- M. Imam Alfie Syarien Tim Penulis, 2019, Modul Manajemen Kinerja Pelatihan Kepemimpinan Administrator
- Dr. Elly Fariani, Ak, M.Sc Tim Penulis, 2019, Modul Manajemen Risiko Pelatihan Kepemimpinan Administrator

LAMPIRAN

Lampiran 2 Surat Kepala BBPMKP Nomor :
B-1568/SM.120/1.6/8/2025
Tanggal : 21 Agustus 2025

FORM DATA MENTOR PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR ANGKATAN X TAHUN 2025

Nama Peserta	: TITO SULISTYO
Nomor Daftar Hadir	: 37
Instansi	: LKPP
J a b a t a n	: KEPALA BAGIAN RUMAH TANGGA DAN PROTOKOL
Nama Mentor	: HERMAWAN
N I P	: 197407201995021001
No NPWP	: 07.651.009.8-033.000
NIK Mentor	: 3172032007740007
Instansi	: LKPP
J a b a t a n	: KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM
No. Handphone	: 082110683532

*) Mengetahui
Atasan Langsung,

Disetujui Oleh :
Mentor,


HERMAWAN
NIP : 197407201995021001

NIP :

Peta Pengembangan Potensi Diri Sebelum Implementasi

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	: Tito Sulisty		Nama Mentor	: Hermawan	
NIP	: 198202082010121000		NIP:	: 197407201995021001	
Jabatan	: Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol		Jabatan	: Kepala Biro Humas dan Umum	
Instansi	: LKPP		Instansi	: LKPP	
Program	: PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN				
	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub
Peserta	8,92	9,10	9,10	9,04	Istimewa
Mentor	9,00	9,50	9,50	9,33	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,98	9,38	9,38	9,25	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Istimewa	Istimewa	Istimewa	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9.99-10	Istimewa		9,25		
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup		Kualifikasi: Istimewa		
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR					
Nama	:	Tito Sulisty	Nama Mentor	:	Hermawan
NIP	:	198202082010121000	NIP:	:	197407201995021001
Jabatan	:	Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol	Jabatan	:	Kepala Biro Humas dan Umum
Instansi	:	LKPP	Instansi	:	LKPP
Program	:	PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN			
Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Komitmen	9	9	9,00	Istimewa
	Kedisiplinan	9	9	9,00	Istimewa
	Kejujuran	9	9	9,00	Istimewa
	Konsistensi	8	8,5	8,35	Baik
	Pengambilan Keputusan Diler	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	8,92	9,00	8,98	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Kerjasama Eksternal	9	9,5	9,35	Istimewa
	Komunikasi	9	9,5	9,35	Istimewa
	Fleksibilitas	9	10	9,70	Istimewa
	Komitmen dalam Tim	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	9,10	9,50	9,38	Istimewa
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Adaptabilitas	9	9	9,00	Istimewa
	Pengembangan diri & org lain	9	10	9,70	Istimewa
	Orientasi pada hasil	9	9,5	9,35	Istimewa
	Inisiatif	9	9,5	9,35	Istimewa
	Rata-Rata	9,10	9,50	9,38	Istimewa
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		9,04	9,33	9,25	Istimewa

Peta Pengembangan Potensi Diri Sebelum Pasca-Implementasi

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta		: Tito Sulisty	Nama Mentor		: Hermawan
NIP		: 198202082010121000	NIP:		: 197407201995021001
Jabatan		: Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol	Jabatan		: Kepala Biro Humas dan Umum
Instansi		: LKPP	Instansi		: LKPP
Program		: PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN			
		Nilai Komponen			
		Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen
Peserta		9,17	9,30	9,20	Istimewa
Mentor		9,25	9,60	9,60	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen		9,23	9,51	9,48	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen		Istimewa	Istimewa	Istimewa	Istimewa
Keterangan Kualifikasi		Akhir Sikap Perilaku			
9.99-10	Istimewa	9,41			
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup	Kualifikasi: Istimewa			
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR					
Nama	:	Tito Sulisty	Nama Mentor	:	Hermawan
NIP	:	198202082010121000	NIP:	:	197407201995021001
Jabatan	:	Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol	Jabatan	:	Kepala Biro Humas dan Umum
Instansi	:	LKPP	Instansi	:	LKPP
Program	:	PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA) ANGKATAN X KEMENTERIAN PERTANIAN			
Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Komitmen	9	9	9,00	Istimewa
	Kedisiplinan	9	9	9,00	Istimewa
	Kejujuran	9	9,5	9,35	Istimewa
	Konsistensi	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Pengambilan Keputusan Dilemat	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	9,17	9,25	9,23	Istimewa
Kerjasama	Kerjasama Internal	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Kerjasama Eksternal	9	9,5	9,35	Istimewa
	Komunikasi	10	10	10,00	Istimewa
	Fleksibilitas	9	10	9,70	Istimewa
	Komitmen dalam Tim	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	9,30	9,60	9,51	Istimewa
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Adaptabilitas	9,5	9,5	9,50	Istimewa
	Pengembangan diri & org lain	9	10	9,70	Istimewa
	Orientasi pada hasil	9	9,5	9,35	Istimewa
	Inisiatif	9	9,5	9,35	Istimewa
	Rata-Rata	9,20	9,60	9,48	Istimewa
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		9,22	9,48	9,41	Istimewa

NOTULENSI PERTEMUAN DENGAN MENTOR
PENYUSUNAN SOP DAN PEMANFAATAN FITUR SITI PADA APLIKASI
E-OFFICE

Tanggal : 13 Oktober 2025
Mentor : DR. Hermawan, S.E., M.M.
Project Leader : Tito Sulistyio

Hasil Notulensi :

Pertemuan pertama dengan mentor menindaklanjuti hasil Seminar Rancangan Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 6 Oktober 2025 telah disepakati susunan rencana target yang harus dicapai sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Target Waktu
1.	Pertemuan dengan Mentor	13 Oktober 2025
2.	Penyusunan ST Tim Kerja Efektif	Minggu ke-3 Oktober 2025
3.	Rapat Koordinasi awal dengan Tim Kerja	Minggu ke-3 Oktober 2025
4.	Pengumpulan dan identifikasi SOP eksisting	Minggu ke-4 Oktober 2025
5.	Penyusunan Flowchart	Minggu ke-5 Oktober 2025
6.	Pembuatan User Guide	Minggu ke-3 November 2025
7.	Pengesahan SOP	Minggu ke-3 November 2025
8.	Sosialisasi fitur SITI	Minggu ke-4 November 2025
9.	Evaluasi	Minggu ke-1 Desember 2025
10.	Pembuatan testimoni Kepala LKPP	Minggu ke-1 Desember 2025
11.	Finalisasi Laporan dan Bahan Tayang	8 – 10 Desember 2025

Jakarta, 13 Oktober 2025
Project Leader,

Ttd.

Tito Sulistyio



LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

SURAT TUGAS

Nomor : 25304/Ses.3/11/2025

PLH. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM

Menimbang : 1. Bahwa salah satu fungsi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah pembinaan dan penyelenggaraan dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di LKPP; dan
2. Dalam rangka Penyusunan Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi E-Office LKPP untuk mewujudkan Layanan Pengadaan dan Permohonan Kerumahtanggaan LKPP yang Responsif dan Tuntas (Lapor RT).

Dasar : 1. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Penadaan Barang/Jasa Pemerintah.

MEMBERI TUGAS

Kepada : Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran surat tugas ini.

Untuk : 1. Melaksanakan tugas sebagai Tim Penyusun Standar Baku dan Mutu (SOP) Layanan serta Pemanfaatan Fitur SITI pada Aplikasi E-Office LKPP;
2. Menyampaikan laporan dan mendokumentasikan kegiatan Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum; dan
3. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan mematuhi etika serta prinsip terkait penugasan dimaksud.

Biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Surat Tugas ini dibebankan pada anggaran DIPA LKPP Tahun Anggaran 2025

Dikeluarkan di Jakarta
Pada tanggal 07 November 2025
Plh. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

Tito Sulisty

19820208 201012 1 001

Tembusan:
Sekretaris Utama

Lampiran Surat Tugas
 Nomor : 25304/Ses.3/11/2025
 Tanggal : 07 November 2025

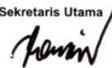
No.	Nama	NIP	Gol	Jabatan	Keterangan
1	Tito Sulisty	19820208 201012 1 001	IV/a	Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol	Ketua Tim
2	Indra Lesmana	19911205 201801 1 004	III/c	Kepala Subbagian Protokol Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
3	Mukti Herlambang	19891029 201502 1 002	III/d	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
4	Nur Aisyah Farida	19980428 202505 2 002	II/c	Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
5	Elvira Eka Wahyuningsih	19970424 202505 2 002	II/c	Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Administrasi
6	Kurniata Aini			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
7	Fatmawati			Penyedia Jasa Lainnya - Pejabat Pembuat Komitmen	Tim Administrasi
8	Dayat Hidayat			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
9	Daniel Febrian Triyanto			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
10	Anita Rachmawati			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Administrasi
11	Abdurrahim Yusuf			Penyedia Jasa Lainnya	Tim IT
12	Adi Rio Satria			Penyedia Jasa Lainnya	Tim IT
13	Muhammad Reza Fauzan			Penyedia Jasa Lainnya	Tim IT
14	Deddy Andrianto	19981204 201912 1 001	III/a	Penata Laksana Barang Terampil Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim IT
15	Rita Agustini Sumardi	19780813 201012 2 001	III/c	Kepala Subbagian Rumah Tangga	Tim Monitoring dan Evaluasi

16	Tinta Nurvitania	19860922 201902 2 004	III/a	Penata Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
17	Achmad Suyudi	19970826 202012 1 008	III/a	Penata Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
18	Fajar Idoanto	19910701 202012 1 017	II/d	Pengelola Layanan Operasional Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
19	Malini Silvia Caniago	19991231 202505 2 001	II/c	Pengelola Keprotokolan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Tim Monitoring dan Evaluasi
20	Kartono			Penyedia Jasa Lainnya	Tim Monitoring dan Evaluasi

 LKPP Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SEKRETARIAT UTAMA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM	Nomor SOP : 22/SOP/505-3/2025 Tanggal Pembuatan : 18 November 2025 Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : 1 Desember 2025 Disahkan Oleh : Sekretaris Utama  Nama : Iwan Harniwan NIP : 19691106 199803 1 006 Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum  Nama : Hermawan NIP : 19740720 199502 1 001
	Nama SOP : PERMOHONAN PENYEDIAAN FASILITAS
	Dasar Hukum : 1. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya. 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
	Kualifikasi Pelaksana : 1. Memahami prosedur dan ketentuan terkait tindak lanjut permohonan penyediaan fasilitas berdasarkan pedoman dan keperluan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi serta mampu menindaklanjutinya
	Keterkaitan :
Peralatan/Perlengkapan : 1. Telepon 2. Log Book 3. Work order 4. Handphone	
Peringatan : 1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan	Pencatatan dan Pendataan : 1. Arsip

 LKPP Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SEKRETARIAT UTAMA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM	Nomor SOP : 25 / SOP / Ser-3 / 2025 Tanggal Pembuatan : 18 November 2025 Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : 1 Desember 2025 Disahkan Oleh :	Sekretaris Utama  Nama : Iwan Herniwan NIP : 19691106 199803 1 006	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum  Nama : Hermawan NIP : 19740720 199502 1 001
	Nama SOP : PENGADUAN DAN/ATAU PERMOHONAN LAYANAN KERUMAH TANGGAAN		
	Dasar Hukum : 1. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya. 4. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.		
	Kualifikasi Pelaksana : 1. Pegawai LKPP (Pelapor): memahami prosedur dan bersedia mematuhi ketentuan dalam pelaporan keluhan fasilitas gedung. 2. Subbagian Rumah Tangga: memahami prosedur dan ketentuan terkait penanganan keluhan fasilitas gedung dan mampu menanganinya. 3. FM (Facility Management): memahami prosedur dan ketentuan terkait penanganan keluhan fasilitas gedung dan mampu melaksanakan tindakan penanganan sesuai prosedur yang ditetapkan.		
	Keterkaitan :		
Peralatan/Perlengkapan : 1. Aplikasi SITI 2. Log Book 3. Request Order			
Peringatan : 1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.			Pencatatan dan Pendataan : 1. Arsip

 LKPP Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SEKRETARIAT UTAMA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM	Nomor SOP : 25 / SOP / Ser-3 / 2025 Tanggal Pembuatan : 18-Nov-25 Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : 1 Desember 2025 Disahkan Oleh :	Sekretaris Utama  Nama : Iwan Herniwan NIP : 197001181996032002	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum  Nama : Hermawan NIP : 197407201995021001
	Nama SOP : Penggunaan Fasilitas Kantor		
	Dasar Hukum : 1. Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya. 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah		
	Kualifikasi Pelaksana : 1. Memahami prosedur dan bersedia mematuhi ketentuan dalam pengajuan permohonan peminjaman ruang rapat		
	Keterkaitan :		
Peralatan/Perlengkapan : 1. Nota dinas 2. Lembar disposisi 3. Fasilitas kantor 4. Pertanggungjawaban penggunaan fasilitas kantor			
Peringatan : 1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan 2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana			Pencatatan dan Pendataan : 1. Arsip

 LKPP Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SEKRETARIAT UTAMA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM	Nomor SOP	: 24/SOP/ser.s/2025
	Tanggal Pembuatan	: 18 November 2025
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 1 Desember 2025
	Disahkan Oleh	: Sekretaris Utama  Nama : Iwan Herniwan NIP : 19691106 199803 1 006 Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum  Nama : Hermawan NIP : 19740720 199502 1 001
Nama SOP	: PEMINJAMAN RUANG RAPAT ROESTAM SJARIEF 2A DAN/ATAU 2B GEDUNG LKPP	
Dasar Hukum : 1. Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya; 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Kualifikasi Pelaksana : 1. Memahami prosedur dan bersedia mematuhi ketentuan dalam pengajuan permohonan peminjaman ruang rapat	
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan : 1. Telepon/Handphone 2. Nota Dinas 3. Lembar Disposisi 4. Dokumentasi 5. Aplikasi SIRANGGA	
Peringatan : 1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan	Pencatatan dan Pendataan : 1. Arsip	

Tito Sulistyo

Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol



Do not Count The Things You Have Done For Someone Else, Count The Number Of Times You Felt Better Simply Because You Made Them Smile...

DAFTAR RIWAYAT HIDUP /BIOGRAFI PENULIS

Tito Sulistyo adalah Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Ia lahir di Jakarta pada tanggal 8 Februari 1982 dan tinggal di The Manzil Depok, Jl. Mangga No.49, Kelurahan Pasir Putih, Swangan - Depok. Tito adalah suami dari Dinanti Tri Restio Putri dan ayah dari dua anak laki-laki, Xavier Alonso Ramadhan dan Zayyan Alessio Alfarizi. Dalam bidang akademik, ia meraih gelar Magister Ekonomi dari Universitas Brawijaya pada tahun 2021 dan gelar Master of Public Management and Administration dari Rikkyo University pada tahun 2020, setelah sebelumnya menyelesaikan studi di bidang Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan dari Universitas Indonesia pada tahun 2005. Pendidikan menengahnya diselesaikan di SMA Negeri 28 Pasar Minggu pada tahun 2000, pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 124 Jakarta pada tahun 1997, dan pendidikan dasar di SD Negeri 04 Petang pada tahun 1994.

Karir Tito dimulai sebagai Penyusun Bahan Kebijakan E-Procurement Seksi Penyiapan Kebijakan E-Procurement, Direktorat E-Procurement pada tanggal 1 Desember 2010 hingga 27 Januari 2014. Ia kemudian bekerja sebagai Perancang Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Seksi Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik, Direktorat Sistem Pengadaan Digital dari 28 Januari 2014 hingga 06 Agustus 2015, dan melanjutkan Kepala Seksi Perencanaan Pengadaan Pemerintah Daerah, Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan, dan Evaluasi Pengadaan dari 10 Agustus 2015 hingga 30 November 2017, dan dilanjutkan sebagai Kepala Seksi Perencanaan Pengadaan Kementrian/Lembaga/Instansi, Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan, dan Evaluasi Pengadaan dari 04 Desember 2017 hingga 29 Januari 2018. Setelah itu, ia menerima beasiswa S2 linkage dari Pusbindklartren dan meraih gelar Magister dan juga Master. Selama menjalankan tugas di LKPP, Tito sudah beberapa kali mengemban tugas sebagai Pejabat Pembuat Komitmen dan juga sebagai Ketua Pokja Pengadaan. Selain dari itu, beberapa kali juga Tito mendapatkan tugas untuk melakukan pendampingan di K/L/PD lain terkait dengan beberapa Paket Pengadaan Strategis.