

LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI

PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA)
LPP RRI ANGKATAN III TAHUN 2026



ASRI

AI Assistant
for Smart RRI Information

Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI
melalui Implementasi **ASRI** (Asisten Respons
Informasi RRI) pada Website PPID



Disusun oleh :
Yulandari, S.E



NIP
197907201998032001



Jabatan
Kasubbag Tata Usaha



Satuan Kerja
Direktorat Layanan dan
Pengembangan Usaha



LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN KINERJA
ORGANISASI

JUDUL	:	Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID
DISUSUN OLEH	:	Yulandari, S.E
JABATAN	:	Kasubbag Tata Usaha
SATUAN KERJA	:	Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha

Jakarta, 10, Agustus, 2026

Telah disetujui sebagai bahan Seminar/Evaluasi Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Organisasi, Pelatihan Kepemimpinan Administrator LPP RRI Angkatan III Tahun 2026.

Mengetahui, COACH  <u>DR Hj Wahyu Suprpti, M.M.,M.Psi-T</u> NIP. 196107111985032001	Menyetujui, MENTOR  <u>Yonas Markus Tuhuleruw, S.E</u>
--	---

BERITA ACARA

SEMINAR LAPORAN IMPLEMENTASI

AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI

Pada Hari :

Tanggal : 2026

Pukul :-..... WIB

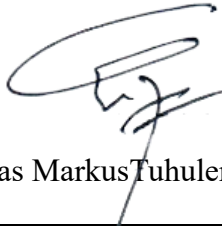
Penyelenggara Pelatihan : Pusbangkom Penyiaran Radio LPP RRI

Metode Seminar : *Daring*

Telah diseminarkan Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Organisasi, Pelatihan Kepemimpinan Administrator LPP RRI Angkatan III Tahun 2026.

JUDUL	:	Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID
DISUSUN OLEH	:	Yulandari, S.E
JABATAN	:	Kasubbag TU
SATUAN KERJA	:	Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI

Dan telah mendapat pengujian/masukan/saran dari Penguji, Mentor dan Coach.

COACH  <u>DR Hj Wahyu Suprapti, M.M., M.Psi-T</u> NIP. 196107111985032001	PESERTA  Yulandari, S.E NIP. 197907201998032001
PENGUJI Nama Lengkap dan Gelar NIP.	MENTOR  Yonas Markus Tuhuleruw, S.E

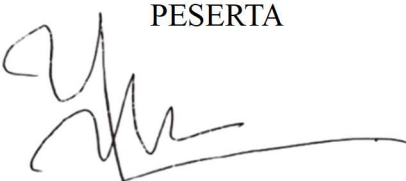
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI

Pada Hari : Kamis
 Tanggal : 27 Agustus 2026
 Pukul : 13.00 sd selesai WIB
 Penyelenggara Pelatihan : Pusbangkom Penyiaran Radio LPP RRI
 Metode Seminar : *Daring*

Telah diseminarkan Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Organisasi, Pelatihan Kepemimpinan Administrator LPP RRI Angkatan III Tahun 2026.

JUDUL	:	Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID
DISUSUN OLEH	:	Yulandari, S.E
JABATAN	:	Kasubbag TU
SATUAN KERJA	:	Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI

Dan telah mendapat pengujian/masukan/saran dari Penguji, Mentor dan Coach.

<p style="text-align: center;">COACH</p>  <p style="text-align: center;"><u>DR Hj Wahyu Suprpti, M.M.,M.Psi-T</u> NIP. 196107111985032001</p>	<p style="text-align: center;">PESERTA</p>  <p style="text-align: center;">Yulandari, S.E NIP. 197907201998032001</p>
<p style="text-align: center;">PENGUJI</p>  <p style="text-align: center;">Triksaningtiyas Gayatri, S.IP.,M.Si NIP. 197308182000022001</p>	<p style="text-align: center;">MENTOR</p>  <p style="text-align: center;">Yonas Markus Tuhuleruw, S.E</p>

RINGKASAN EKSEKUTIF

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Sebagai badan publik, Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) berkewajiban menyediakan layanan informasi publik yang cepat, tepat, mudah diakses, dan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang cepat dan berbasis digital, diperlukan upaya transformasi layanan informasi publik agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Berdasarkan hasil evaluasi layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) LPP RRI, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi optimalisasi layanan informasi publik, yaitu masih tingginya ketergantungan pada proses manual, belum tersusunnya *repository* data informasi publik secara terintegrasi sebagai basis pengetahuan layanan, serta belum tersedianya sistem layanan respons cepat yang mampu memberikan jawaban secara otomatis kepada masyarakat selama 24 jam. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan layanan, ketidakkonsistenan informasi, meningkatnya beban kerja petugas, serta belum optimalnya pengalaman masyarakat dalam memperoleh informasi publik.

Sebagai upaya penyelesaian permasalahan tersebut, dilaksanakan aksi perubahan berjudul **“Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID.”** Aksi perubahan ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan informasi publik melalui pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) yang terintegrasi dengan Website PPID RRI.

Inovasi yang dikembangkan adalah **AI Assistant ASRI (Asisten Respons Informasi RRI)**, yaitu layanan respons cepat berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang memanfaatkan *repository* data resmi PPID sebagai *knowledge base* dalam menjawab pertanyaan masyarakat. *AI Assistant* ASRI dirancang untuk memberikan informasi secara cepat, akurat, konsisten, dan dapat diakses selama 24 jam. Untuk menjaga kualitas dan akurasi informasi, sistem menerapkan konsep *restricted knowledge base* yang hanya menggunakan data resmi

PPID yang telah diverifikasi serta didukung mekanisme *human in the loop*, yaitu pengalihan layanan kepada petugas PPID apabila sistem tidak dapat memberikan jawaban yang sesuai.

Pada tahap implementasi jangka pendek, telah berhasil dilaksanakan beberapa capaian utama, yaitu terbentuknya Tim Efektif Aksi Perubahan, terbangunnya dukungan dan komitmen stakeholder, tersusunnya repository data informasi publik sebagai *knowledge base*, tersusunnya SOP dan tata kelola implementasi ASRI, tersedianya desain dan prototipe AI Assistant ASRI, tersusunnya rencana implementasi dan *dashboard monitoring* layanan, serta terlaksananya sosialisasi internal kepada pihak terkait.

Pelaksanaan aksi perubahan juga mendorong terbangunnya kolaborasi lintas unit antara Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, PPID LPP RRI, Direktorat Teknologi Media Baru, pengelola Website PPID, serta mitra pengembang teknologi informasi. Sinergi tersebut menjadi fondasi penting dalam mewujudkan layanan informasi publik yang modern, responsif, dan berkelanjutan.

Melalui implementasi *AI Assistant* ASRI, diharapkan terwujud layanan informasi publik yang lebih cepat, akurat, responsif, dan berbasis digital. Selain meningkatkan kepuasan masyarakat, inovasi ini juga diharapkan mampu mengurangi beban kerja administratif petugas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, memperkuat transformasi digital pelayanan publik, serta mendukung peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, aksi perubahan ini tidak hanya menghadirkan inovasi teknologi, tetapi juga mendorong penguatan tata kelola layanan informasi publik yang modern, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Layanan Informasi Publik, PPID, ASRI (Asisten Respons Informasi RRI), *Artificial Intelligence* (AI), *Knowledge Base*, Transformasi Digital.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan **Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Organisasi** yang berjudul “**Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID**” dengan baik dan tepat waktu.

Laporan implementasi aksi perubahan ini disusun sebagai salah satu tahapan dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) LPP RRI Angkatan III Tahun 2026. Pelaksanaan aksi perubahan ini bertujuan untuk mengaktualisasikan kompetensi kepemimpinan administrator melalui inovasi yang mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang cepat, akurat, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Implementasi aksi perubahan dilatarbelakangi oleh kebutuhan transformasi layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI yang masih menghadapi tantangan berupa tingginya ketergantungan pada proses manual, belum tersedianya *repository data* informasi publik yang terintegrasi sebagai basis pengetahuan layanan, serta belum adanya sistem layanan respons cepat berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang dapat diakses secara real time. Melalui implementasi AI Assistant ASRI pada Website PPID RRI, diharapkan terwujud layanan informasi publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan aksi perubahan ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Pimpinan Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan kepercayaan kepada penulis untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator serta melaksanakan aksi perubahan yang mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.
2. Bapak **Yonas Markus Tuhuleruw, S.E.** Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha selaku Mentor yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta dukungan dalam pelaksanaan dan implementasi aksi perubahan.
3. Bapak **Dedi Suparman S.Sos** Direktur SDM dan Umum
4. Ibu **Dr. Wahyu Suprpti, M.M., M.Psi-TMNLPTM** selaku Coach yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan pendampingan selama proses penyusunan dan implementasi aksi perubahan.
5. Bapak **Ade Irosadi, S.IP., M.M.** selaku Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi Penyiaran Radio LPP RRI, para Widyaiswara, serta seluruh penyelenggara Pelatihan Kepemimpinan Administrator yang telah memberikan pembelajaran, arahan, dan fasilitasi selama proses pelatihan.

6. Tim Efektif Aksi Perubahan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Direktorat Teknologi Media Baru, pengelola Website PPID, serta seluruh stakeholder yang telah memberikan dukungan, data, informasi, dan kontribusi pemikiran sehingga implementasi aksi perubahan dapat berjalan dengan baik.
7. Kedua orang tua tercinta, suami, dan anak-anak tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan yang tiada henti selama penulis menjalani proses pelatihan dan implementasi aksi perubahan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun diharapkan untuk penyempurnaan ke depan. Penulis berharap implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) dapat meningkatkan kualitas layanan informasi publik, mendukung transformasi digital, serta memperkuat pelayanan LPP RRI kepada masyarakat.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk, kemudahan, dan keberkahan agar aksi perubahan ini terus berkembang dan memberikan manfaat bagi organisasi dan masyarakat.

Jakarta, September 2026

Penulis,



Yulandari, S.E.

NIP. 197907201998032001

DAFTAR ISI

	<i>Hal.</i>
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN IMPLEMENTASI APKO	i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN IMPLEMENTASI APKO	
RINGKASAN EKSEKUTIF	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	
B. Tujuan	
C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	
D. Adopsi dan/atau Adaptasi Hasil Studi Lapangan	
 BAB II. RANCANGAN AKSI PERUBAHAN	 1
A. Analisis Masalah	
B. Strategi Penyelesaian Masalah	
C. Pemetaan Sikap Perilaku dan Strategi Pengembangan Potensi Diri	
 BAB III. PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan	
1. Membangun Integritas dan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	
2. Pengelolaan Budaya Kerja	
3. Membangun Jejaring dan Kolaborasi	
4. Strategi Pengembangan Kompetensi	
B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan	
1. Capaian dan Bukti Perbaikan Kinerja Organisasi	
2. Manfaat Aksi Perubahan	
3. Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan	
C. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan	
D. Diseminasi dan Publikasi Aksi Perubahan	
1. Penerapan Strategi Komunikasi	
2. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan	
E. Keberlanjutan Aksi Perubahan	

BAB IV. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

- A. Kegiatan Pengembangan Potensi Diri
- 1. Pengembangan Mandiri.....
- 2. Pengembangan Melalui Penugasan
- B. Rencana Tindak Lanjut

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....

- A. Kesimpulan.....
- B. Rekomendasi.....

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

	<i>Hal.</i>
Tabel 1.....	1
Tabel 2.....	
Tabel 3.....	

DAFTAR GAMBAR

	<i>Hal.</i>
Gambar 1.....	1
Gambar 2.....	
Gambar 3.....	

DAFTAR LAMPIRAN

Hal.

Lampiran 1. SK Pangkat dan Jabatan Terakhir	
Lampiran 2. Form Persetujuan Coach pada Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Mendukung Aktualisasi Kepemimpinan.....	
Lampiran 3. Form Pelaksanaan Mentoring	
Lampiran 4. Form Dialog Tim Efektif dan Stakeholders	
Lampiran dst.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan informasi secara cepat, tepat waktu, berbiaya ringan, dan dengan cara yang sederhana. Selain itu, transformasi digital pemerintahan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong setiap instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sebagai Lembaga Penyiaran Publik, LPP RRI memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas, transparan, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pengelolaan layanan informasi publik dilaksanakan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berada di bawah koordinasi Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha (LPU). Secara ideal, layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI diharapkan mampu memberikan informasi secara cepat, akurat, konsisten, mudah diakses, terdokumentasi dengan baik, serta tersedia secara digital selama 24 jam. Kondisi ideal tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Komitmen LPP RRI dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik ditunjukkan melalui capaian hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Keterbukaan Informasi Publik yang dilaksanakan oleh Komisi Informasi Pusat. Dalam tiga tahun terakhir, LPP RRI secara konsisten memperoleh predikat Badan Publik Informatif. Pada Tahun 2023, LPP RRI memperoleh nilai 97,32, pada Tahun 2024 memperoleh nilai 96,10, dan pada Tahun 2025 meningkat kembali menjadi 97,35. Capaian tersebut menunjukkan bahwa LPP RRI telah memiliki fondasi tata kelola keterbukaan informasi publik yang baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Namun demikian, untuk memperoleh dan mempertahankan predikat Badan Publik Informatif dengan capaian nilai 98,5 pada tahun 2026, diperlukan berbagai upaya inovasi dan perbaikan

berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.

Sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat LPU, reformer memiliki peran dalam memberikan dukungan administratif, koordinatif, serta fasilitasi pelaksanaan program dan kegiatan yang mendukung peningkatan kinerja organisasi, termasuk dalam penyelenggaraan layanan informasi publik. Peran tersebut memberikan kesempatan kepada reformer untuk mengidentifikasi berbagai isu yang memengaruhi kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

Berdasarkan hasil *diagnostic reading* melalui observasi, evaluasi layanan PPID, telaah dokumen, analisis data permohonan informasi publik, serta diskusi dengan stakeholder terkait, ditemukan bahwa kualitas layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI masih belum optimal. Kondisi tersebut ditandai dengan masih tingginya ketergantungan pada proses manual, belum tersedianya basis data informasi publik yang terintegrasi, serta belum adanya sistem layanan respons cepat berbasis kecerdasan artifisial yang dapat diakses masyarakat secara *real time*.

Gambar 1.1 SOP Pengelolaan Permohonan Informasi

Prosedur : Pengelolaan Permohonan Informasi								
No.	Aktivitas	PELAKSANA				Mutu Baku		KETERANGAN
		Bidang Pelayanan	Direktur LPU/PPID	Kabid Layanan Publik	Kasi Program Layanan Publik	Syarat	Waktu	Output
1	Menerima Permohonan Informasi dari Pemohon					Surat/formulir permohonan informasi	20 menit	Surat/Formulir permohonan informasi yang telah terisi
2	Memberikan tanda bukti atas permohonan informasi ke dalam buku register layanan informasi publik					Formulir permohonan informasi	20 menit	Nomor register dan lembar Disposisi PPID
3	Menyampaikan permohonan informasi kepada Kabid Layanan Publik					Buku Register	10 menit	Disposisi
4	Melakukan koordinasi untuk menyusun jawaban atas permohonan informasi					Disposisi	1 hari	Draft jawaban permohonan informasi publik
5	Menandatangani jawaban atas permohonan informasi					Jawaban permohonan informasi publik	1 hari	Jawaban permohonan informasi publik

Sumber : Data PPID LPP RRI Tahun 2026

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Permohonan Informasi, setiap tahapan pelayanan informasi publik di lingkungan LPP RRI telah memiliki standar waktu penyelesaian yang jelas dan terukur. Proses penerimaan permohonan informasi dan registrasi permohonan masing-masing ditetapkan selama 20 menit, penyampaian disposisi selama 10 menit, serta proses penyusunan dan penandatanganan jawaban permohonan informasi masing-masing selama satu hari kerja. Dengan demikian, secara internal proses pelayanan informasi publik telah memiliki standar pelayanan yang mendukung penyampaian informasi secara cepat dan terukur.

Gambar 1.2 Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik melalui e-Mail Tahun 2026

RINCIAN PERMOHONAN		
PERIODE	JUMLAH PERMOHONAN	PERSENTASE
Januari	11	20,8%
Februari	18	34,0%
Maret	12	22,6%
Awal April	12	22,6%
TOTAL	53	100%

Sumber : Data PPID LPP RRI Tahun 2026

Namun demikian, kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi publik melalui kanal digital menunjukkan tren yang cukup tinggi. Berdasarkan data permohonan informasi melalui surat elektronik (*email*) pada periode Januari sampai dengan awal April 2026, tercatat sebanyak 53 permohonan informasi diterima oleh PPID LPP RRI. Jumlah permohonan tertinggi terjadi pada bulan Februari 2026, yaitu sebanyak 18 permohonan atau 34,0% dari total permohonan yang diterima melalui *email*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan kanal digital sebagai sarana memperoleh informasi publik.

Gambar 1.3 Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik melalui Website Tahun 2026

Rekapitulasi Jumlah Permohonan Informasi Publik Tahun 2026			STATUS				
NO ^	BULAN	PERMOHONAN INFORMASI	DIPENUHI	DITOLAK	DIPROSES	BELUM DIDOKUMENTASIKAN	BELUM DIKUASAI
1	Januari	6	5	0	1	0	0
2	Februari	8	6	0	1	0	0
3	Maret	3	3	0	0	0	0
4	April	18	11	0	7	0	0
5	Mei	2	2	0	0	0	0

NO	BULAN	PERMOHONAN INFORMASI	RATA-RATA WAKTU PENYELESAIAN
1	Januari	6	3 Hari
2	Februari	8	4 Hari
3	Maret	3	2 Hari
4	April	18	5 Hari
5	Mei	2	2 Hari

Sumber : Dashboard PPID LPP RRI Tahun 2026 (diolah)

Selain itu, berdasarkan data rekapitulasi permohonan informasi publik periode Januari sampai dengan Mei 2026, tercatat sebanyak 37 permohonan informasi publik diterima oleh PPID LPP RRI. Dari jumlah tersebut masih terdapat permohonan yang berstatus diproses. Pada bulan April 2026, misalnya, dari 18 permohonan informasi yang masuk, sebanyak 7 permohonan masih berada dalam proses penyelesaian. Data

tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan informasi publik masih sangat bergantung pada ketersediaan petugas layanan sehingga berpotensi memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan. Kondisi ini juga menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan layanan di lapangan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah permohonan informasi melalui berbagai kanal layanan.

Hasil identifikasi isu menunjukkan terdapat tiga permasalahan utama yang memengaruhi optimalisasi layanan informasi publik, yaitu: (1) implementasi SOP Pengelolaan Permohonan Informasi yang belum berjalan optimal, khususnya dalam aspek monitoring dan pengendalian waktu respons layanan; (2) repository data informasi publik belum tersusun secara sistematis dan terintegrasi sebagai *knowledge base*; dan (3) belum tersedianya layanan respons cepat berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada Website PPID RRI. Ketiga permasalahan tersebut saling berkaitan dan berdampak pada keterlambatan layanan, ketidakkonsistenan jawaban informasi, meningkatnya beban kerja petugas, serta belum optimalnya pengalaman masyarakat dalam memperoleh informasi publik.

Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani, maka berpotensi menimbulkan dampak yang lebih luas, antara lain menurunnya kualitas pelayanan publik, rendahnya kepuasan masyarakat, meningkatnya risiko keterlambatan pemenuhan layanan informasi publik, serta belum optimalnya implementasi transformasi digital di lingkungan LPP RRI. Kondisi tersebut juga dapat menjadi tantangan bagi LPP RRI dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas keterbukaan informasi publik yang telah dicapai.

Untuk menentukan prioritas permasalahan yang akan diselesaikan, dilakukan analisis menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*), analisis SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*), serta Tapisan McNamara. Berdasarkan hasil analisis tersebut diperoleh isu strategis utama yaitu belum optimalnya layanan informasi publik yang mampu memberikan respons secara cepat, akurat, konsisten, dan tersedia selama 24 jam. Oleh karena itu, diperlukan terobosan inovasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung peningkatan kinerja organisasi.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, disusun aksi perubahan berupa pengembangan ASRI (Asisten Respons Informasi RRI), yaitu layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang terintegrasi dengan Website PPID RRI. ASRI memanfaatkan repository data informasi publik sebagai *knowledge base* resmi sehingga

mampu memberikan jawaban yang cepat, akurat, konsisten, dan dapat diakses selama 24 jam. Implementasi inovasi ini juga didukung dengan mekanisme *human in the loop* untuk memastikan kualitas dan akurasi informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Aksi perubahan ini merupakan pengembangan dari inovasi layanan PPID sebelumnya yang berfokus pada peningkatan akses layanan bagi kelompok difabel netra. Berbeda dengan inovasi sebelumnya, aksi perubahan ini diarahkan pada transformasi digital layanan informasi publik secara menyeluruh melalui pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* yang dapat memberikan manfaat bagi seluruh pengguna layanan PPID.

Selain itu, aksi perubahan ini mengadopsi hasil studi lapangan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi DKI Jakarta terkait penerapan *knowledge management*, transformasi digital, dan penguatan layanan publik berbasis teknologi. Pembelajaran tersebut menjadi landasan dalam penyusunan repository data informasi publik sebagai *knowledge base* dan pengembangan layanan ASRI pada Website PPID.

Aksi perubahan ini juga sejalan dengan Asta Cita Presiden Republik Indonesia, khususnya Asta Cita ke-7 yang menekankan pentingnya reformasi birokrasi, transformasi digital pemerintahan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui implementasi ASRI, LPP RRI diharapkan mampu memperkuat tata kelola layanan informasi publik yang modern, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung percepatan transformasi digital pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dengan pelaksanaan aksi perubahan **“Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID”**, diharapkan terwujud layanan informasi publik yang lebih cepat, akurat, responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

B. Tujuan

Aksi perubahan **“Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID”** bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui transformasi digital layanan informasi publik yang cepat, akurat, responsif, dan adaptif berbasis *Artificial*

Intelligence (AI), sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung penguatan tata kelola layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

1. Tujuan Jangka Pendek

(2 Bulan)

- a) Membentuk Tim Efektif serta meningkatkan kesiapan organisasi dalam mendukung implementasi layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI).
- b) Membangun dukungan dan komitmen *stakeholder* terhadap pengembangan *AI Assistant* ASRI pada Website PPID.
- c) Menyediakan repository data informasi publik yang terintegrasi sebagai *knowledge base* *AI Assistant* ASRI.
- d) Menyediakan dokumen tata kelola implementasi *AI Assistant* ASRI yang meliputi SOP, mekanisme pengelolaan data, dan dasar legalitas pelaksanaan.
- e) Menyusun desain pengembangan dan rencana implementasi *AI Assistant* ASRI pada Website PPID.

2. Tujuan Jangka Menengah

(6 bulan)

- a) Mengimplementasikan *AI Assistant* ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada website PPID RRI.
- b) Mengintegrasikan layanan respons otomatis berbasis *Artificial Intelligence* (AI) ke dalam sistem layanan informasi publik PPID RRI.
- c) Mengembangkan dan mengelola *knowledge base* layanan informasi publik yang terstandarisasi sebagai sumber informasi ASRI.
- d) Melaksanakan monitoring dan evaluasi layanan secara berkala.
- e) Mengembangkan *dashboard monitoring* layanan informasi publik.
- f) Mengintegrasikan tindak lanjut pengembangan dan optimalisasi ASRI ke dalam SKP Reformer

3. Tujuan Jangka Panjang

(12 bulan)

- a) Mengoptimalkan implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) sebagai layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* pada Website PPID RRI.
- b) Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik pada Website PPID RRI.
- c) Melaksanakan evaluasi dan penyempurnaan layanan informasi publik secara berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan PPID RRI.
- d) Membangun budaya kerja pelayanan prima berbasis digital yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Ruang lingkup aksi perubahan ini dilaksanakan di lingkungan Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI, khususnya dalam pengelolaan layanan informasi publik melalui Website PPID RRI. Adapun ruang lingkup kegiatan yang dilaksanakan meliputi:

1. Pembentukan Tim Efektif yang bertugas mendukung perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi aksi perubahan.
2. Penyusunan repository data informasi publik sebagai *knowledge base* yang digunakan dalam layanan AI Assistant ASRI.
3. Penyusunan tata kelola implementasi *AI Assistant* ASRI yang mencakup mekanisme pengelolaan data, alur layanan, dan prosedur operasional.
4. Pengembangan dan integrasi *AI Assistant* ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID RRI sebagai layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI).
5. Pelaksanaan koordinasi dan kolaborasi dengan *stakeholder* terkait dalam penyediaan, pemutakhiran, dan validasi data informasi publik.
6. Pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan kepada pengelola layanan informasi publik terkait pemanfaatan *AI Assistant* ASRI.
7. Pengembangan *dashboard monitoring* layanan informasi publik untuk mendukung pengendalian dan evaluasi kinerja layanan.

8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi implementasi *AI Assistant* ASRI, termasuk penerapan mekanisme *human in the loop* untuk menjaga kualitas dan akurasi informasi yang diberikan kepada masyarakat.

D. Adopsi dan/atau Adaptasi Hasil Studi Lapangan

Pelaksanaan aksi perubahan ini mengadopsi dan mengadaptasi praktik baik (*best practice*) yang diperoleh dari hasil Studi Lapangan (Stula) di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi DKI Jakarta serta referensi aksi perubahan sebelumnya di lingkungan LPP RRI. Pendekatan ini dilakukan agar rancangan aksi perubahan memiliki landasan konseptual yang kuat, relevan, dan telah terbukti dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Tabel 1.1 Adopsi dan Adaptasi Hasil Studi Lapangan

No	Aspek Penerapan Kepemimpinan	<i>Lesson Learned</i> dari BPSDM Provinsi DKI Jakarta	Penerapan dalam Aksi Perubahan
1	Membangun dukungan pimpinan dan <i>stakeholder</i>	Keberhasilan transformasi digital memerlukan komitmen pimpinan serta dukungan <i>stakeholder</i> sejak tahap perencanaan	Membangun komitmen Direktorat LPU, PPID, Direktorat TMB, dan <i>stakeholder</i> terkait dalam pengembangan ASRI
2	Pemberdayaan staf	Pegawai dilibatkan secara aktif dalam perencanaan, implementasi, dan pengelolaan inovasi	Membentuk Tim Efektif dan meningkatkan kapasitas pengelola layanan informasi publik dalam pengelolaan ASRI
3	Pemberdayaan masyarakat	Pengembangan layanan dilakukan berdasarkan kebutuhan dan pengalaman pengguna layanan	Pengembangan ASRI diarahkan untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi publik secara cepat dan mudah
4	Manajemen kinerja	Kinerja layanan dipantau menggunakan indikator dan data yang terukur	Pengembangan <i>dashboard monitoring</i> layanan informasi publik sebagai sarana evaluasi kinerja layanan
5	Strategi komunikasi dan kolaborasi	Komunikasi yang efektif memperkuat dukungan dan mengurangi resistensi perubahan	Melaksanakan sosialisasi, koordinasi, dan kolaborasi lintas unit dalam

			implementasi ASRI
6	Keberlangsungan transformasi/perubahan	Inovasi harus memiliki tata kelola dan mekanisme pengembangan berkelanjutan	Menyusun tata kelola ASRI, mekanisme pemutakhiran <i>knowledge base</i> , dan roadmap pengembangan layanan

Aksi perubahan yang dirancang pada tahun 2026 ini merupakan pengembangan dan penyempurnaan dari aksi perubahan sebelumnya yang disusun oleh Siti Saras Wulan pada tahun 2020 dengan judul *“Optimalisasi Pelayanan PPID LPP RRI melalui Pengembangan Penyediaan dan Pelayanan Informasi Publik Khusus Difabel Netra.”* Aksi perubahan sebelumnya berfokus pada peningkatan aksesibilitas layanan informasi publik bagi penyandang difabel netra melalui penyediaan website yang ramah difabel dan layanan yang lebih inklusif.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang cepat dan responsif, serta kebutuhan transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI, diperlukan pengembangan inovasi layanan yang lebih adaptif dan mampu menjangkau seluruh pengguna layanan informasi publik. Oleh karena itu, aksi perubahan yang disusun saat ini diarahkan pada optimalisasi layanan informasi publik secara menyeluruh melalui implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID berbasis *Artificial Intelligence (AI)*, yang didukung oleh repository data informasi publik sebagai *knowledge base*, *dashboard monitoring* layanan, serta tata kelola layanan berbasis AI.

Perbandingan antara aksi perubahan sebelumnya dengan aksi perubahan yang disusun saat ini disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Perbandingan dengan Aksi Perubahan Sebelumnya

Aspek	Aksi Perubahan Siti Saras Wulan (2020)	Aksi Perubahan Yulandari (2026)
Judul	Optimalisasi Pelayanan PPID LPP RRI melalui Pengembangan Penyediaan dan Pelayanan Informasi Publik Khusus Difabel Netra	Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID
Fokus	Peningkatan akses layanan informasi	Optimalisasi layanan

	bagi penyandang difabel netra	informasi publik bagi seluruh pengguna layanan
Pendekatan	Penguatan aksesibilitas layanan	Transformasi digital layanan berbasis <i>Artificial Intelligence (AI)</i>
Teknologi	Website ramah difabel	AI Assistant berbasis <i>knowledge base</i>
Sasaran Pengguna	Difabel netra	Seluruh masyarakat pengguna layanan PPID
Output Utama	Layanan informasi publik yang lebih inklusif	ASRI, <i>repository knowledge base</i> , <i>dashboard</i> monitoring, dan tata kelola layanan berbasis AI
Nilai Kebaruan	Aksesibilitas layanan	Layanan respons otomatis 24 jam berbasis <i>Artificial Intelligence</i>

Berdasarkan hasil studi lapangan di BPSDM Provinsi DKI Jakarta, reformer memperoleh pembelajaran mengenai pentingnya kepemimpinan perubahan melalui pembangunan dukungan *stakeholder*, pemberdayaan sumber daya manusia, penguatan manajemen kinerja, strategi komunikasi, serta keberlanjutan transformasi organisasi. Pembelajaran tersebut diadaptasi dalam implementasi ASRI sebagai inovasi layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence*. Selain itu, hasil penelusuran terhadap aksi perubahan sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi yang diusulkan merupakan pengembangan lebih lanjut dari layanan PPID yang telah ada dengan menghadirkan unsur kebaruan berupa layanan respons otomatis berbasis AI yang dapat diakses selama 24 jam.

BAB II

RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. Analisis Masalah

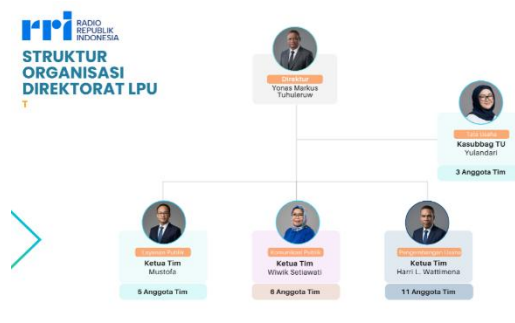
1. Kondisi Kinerja organisasi Saat Ini

Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) merupakan lembaga penyiaran publik yang berfungsi memberikan layanan informasi, pendidikan, hiburan yang sehat, kontrol sosial, serta perekat dan pelestari budaya bangsa untuk kepentingan seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, LPP RRI didukung oleh unit kerja yang memiliki fungsi pelayanan publik, termasuk Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha.

Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha (LPU) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, perumusan, pembinaan, pelaksanaan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan dan pengembangan usaha. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Direktorat LPU berperan dalam mendukung penyelenggaraan layanan publik yang efektif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI dilaksanakan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berada dalam koordinasi Direktorat LPU. Dalam mendukung pelaksanaan tugas tersebut, Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat LPU memiliki peran dalam koordinasi administrasi, fasilitasi pelaksanaan program, monitoring dan evaluasi kegiatan, serta penguatan komunikasi lintas unit kerja. Struktur organisasi Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha terdiri atas:

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Direktorat LPU



Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI, 2026

Struktur organisasi tersebut mendukung pelaksanaan layanan informasi publik dan pengembangan inovasi layanan berbasis digital di lingkungan LPP RRI.

a) Sumber Daya Manusia

Direktorat LPU memiliki sumber daya manusia yang terbagi ke dalam beberapa tim kerja sesuai fungsi organisasi. Pada Tim Layanan Publik terdapat personel yang menangani:

- Operator PPID;
- Pengelola Statistik dan Satu Data;
- Pengelola Monitoring dan Evaluasi;
- Pengelola Inovasi Layanan;
- Pengelola PEKPPP.

Sementara pada Tim Komunikasi Publik terdapat personel yang menangani:

- Pengelola konten AI;
- Pengelola media sosial dan komunikasi;
- Pengolah materi desain;
- Pengelola laporan dan publikasi.

Komposisi SDM tersebut mendukung implementasi aksi perubahan karena tersedia sumber daya yang memiliki kompetensi di bidang layanan publik, pengelolaan informasi, komunikasi digital, pengolahan data, dan pengembangan inovasi layanan. Selain itu, berdasarkan materi Manajemen Pemerintahan disebutkan bahwa organisasi pemerintahan saat ini dituntut mampu beradaptasi dengan era *digital governance* melalui *capacity building*, pembelajaran berbasis teknologi, dan pengembangan kompetensi digital aparatur.

b) Visi, Misi, dan Tugas Fungsi Organisasi

Visi RRI 2025–2029

“Menjadi Media Relevan, Berdampak, dan Inspirasi Nilai-Nilai ke-Indonesiaan dalam rangka mewujudkan: Bersama, Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045.”

Misi RRI 2025–2029

- a) Menyelenggarakan program, kegiatan, dan konten sesuai fungsi media berupa informasi, pendidikan, budaya, hiburan yang berkualitas, relevan, berdampak, dan menginspirasi sesuai nilai-nilai ke-Indonesiaan.

- b) Menjangkau seluruh lapisan Masyarakat melalui peningkatan kualitas penyiaran terrestrial dan *streaming digital*; dan
- c) Mengelola dan mengembangkan sumber daya dan manajemen dengan prinsip *good public governance* untuk menjadikan RRI sebagai media yang relevan dan berdampak.

Aksi perubahan yang disusun memiliki keterkaitan langsung dengan visi dan misi tersebut, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan informasi publik yang relevan, cepat, adaptif, dan berbasis teknologi digital melalui implementasi *AI Assistant*.

Selain itu, fungsi pemerintahan dalam aspek pelayanan publik juga menekankan pentingnya pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*).

Saat ini Direktorat LPU telah melaksanakan berbagai fungsi pelayanan publik dan komunikasi publik melalui media penyiaran, website, media sosial, serta layanan PPID. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam:

- Kecepatan respons layanan informasi publik;
- Efektivitas pengelolaan pertanyaan masyarakat;
- Optimalisasi pelayanan digital berbasis teknologi;
- Integrasi layanan informasi publik secara real time.

Berdasarkan hasil pengamatan, evaluasi layanan informasi publik, serta analisis kondisi eksisting layanan PPID di lingkungan LPP RRI, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan informasi publik. Permasalahan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

c) Layanan Informasi Publik Belum Optimal

Layanan informasi publik merupakan salah satu fungsi strategis LPP RRI dalam memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh informasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sebagai badan publik, LPP RRI dituntut mampu menyediakan layanan informasi yang cepat, tepat, akurat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan hasil evaluasi layanan dan kondisi eksisting di lingkungan PPID LPP RRI, layanan informasi publik masih belum optimal.

Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya permohonan informasi yang belum dapat diselesaikan pada periode yang sama, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah permohonan informasi.

Gambar 2.2 Rekapitulasi Jumlah Permohonan Informasi Publik Tahun 2026

Rekapitulasi Jumlah Permohonan Informasi Publik Tahun 2026							Export Excel	Export PDF
NO ^	BULAN	PERMOHONAN INFORMASI	STATUS					
			DIPENUHI	DITOLAK	DIPROSES	BELUM DIDOKUMENTASIKAN	BELUM DIKUASAI	
1	Januari	6	5	0	1	0	0	
2	Februari	8	6	0	1	0	0	
3	Maret	3	3	0	0	0	0	
4	April	18	11	0	7	0	0	
5	Mei	2	2	0	0	0	0	

NO	BULAN	PERMOHONAN INFORMASI	RATA-RATA WAKTU PENYELESAIAN
1	Januari	6	3 Hari
2	Februari	8	4 Hari
3	Maret	3	2 Hari
4	April	18	5 Hari
5	Mei	2	2 Hari

Sumber : Dashboard PPID LPP RRI Tahun 2026 (diolah)

Berdasarkan data Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Tahun 2026 periode Januari sampai dengan Mei 2026, tercatat sebanyak 37 permohonan informasi publik diterima oleh PPID LPP RRI. Dari jumlah tersebut masih terdapat 9 permohonan yang berstatus diproses. Pada bulan April 2026 terjadi peningkatan jumlah permohonan menjadi 18 permohonan, sementara sebanyak 7 permohonan masih berada dalam proses penyelesaian.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi publik belum sepenuhnya mampu memberikan respons yang cepat dan konsisten sesuai harapan masyarakat. Selain itu, proses layanan masih sangat bergantung pada penanganan manual oleh petugas sehingga kecepatan penyampaian informasi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan petugas dan jam operasional layanan.

Belum optimalnya layanan informasi publik berpotensi menimbulkan berbagai dampak, antara lain meningkatnya waktu tunggu layanan, menurunnya efektivitas pelayanan informasi publik, berkurangnya kepuasan masyarakat, serta memengaruhi citra LPP RRI sebagai badan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis lebih lanjut, belum optimalnya layanan informasi publik tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu implementasi SOP Pengelolaan Permohonan Informasi yang belum berjalan optimal, *repository data* informasi publik yang belum tersusun secara sistematis sebagai *knowledge base* layanan, serta belum tersedianya layanan respons cepat berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada Website PPID RRI.

d) Implementasi SOP Pengelolaan Permohonan Informasi Belum Berjalan Optimal

LPP RRI telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Permohonan Informasi sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan informasi publik. SOP tersebut mengatur mekanisme penerimaan, pemrosesan, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat guna menjamin pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel.

Gambar 2.3 SOP Pengelolaan Permohonan Informasi

No.	Aktivitas	PELAKSANA				Mutu Baku			KETERANGAN
		Bidang Pelayanan	Direktur LPU/PPID	Kabid Layanan Publik	Kasi Program Layanan Publik	Syarat	Waktu	Output	
1	Menerima Permohonan Informasi dari Pemohon					Surat/formulir permohonan informasi	20 menit	Surat/Formulir permohonan informasi yang telah terisi	Berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Bab VI Pasal 21 dan 22
2	Memberikan tanda bukti atas permohonan informasi ke dalam buku register layanan informasi publik					Formulir permohonan informasi	20 menit	Nomor register dan lembar Disposisi PPID	
3	Menyampaikan permohonan informasi kepada Kabid Layanan Publik					Buku Register	10 menit	Disposisi	
4	Melakukan koordinasi untuk menyusun jawaban atas permohonan informasi					Disposisi	1 hari	Draft jawaban permohonan informasi publik	
5	Menandatangani jawaban atas permohonan informasi					Jawaban permohonan informasi publik	1 hari	Jawaban permohonan informasi publik	

Sumber : PPID LPP RRI.

Namun demikian, implementasi SOP tersebut belum berjalan optimal, khususnya dalam aspek monitoring waktu respons layanan dan pengendalian

kualitas pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil evaluasi, sebagian besar proses pelayanan masih dilakukan secara manual oleh petugas layanan sehingga pemenuhan standar waktu layanan sangat bergantung pada ketersediaan petugas.

Selain itu, monitoring terhadap waktu penyelesaian permohonan informasi belum dilakukan secara *real time* dan terintegrasi sehingga potensi keterlambatan layanan belum dapat terdeteksi secara cepat. Kondisi ini terlihat dari masih adanya permohonan informasi yang berstatus diproses pada periode yang sama ketika jumlah permohonan meningkat.

Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada meningkatnya waktu tunggu layanan, menurunnya efektivitas implementasi SOP pelayanan informasi publik, serta berkurangnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

e) ***Repository Data Informasi Publik Belum Tersusun Secara Sistematis sebagai Knowledge Base***

Data dan informasi publik yang dimiliki oleh PPID LPP RRI saat ini belum tersusun secara sistematis dan terintegrasi dalam satu *repository* yang dapat digunakan sebagai basis pengetahuan (*knowledge base*) layanan informasi publik. Informasi masih tersebar pada berbagai dokumen, unit kerja, dan media penyimpanan yang berbeda sehingga proses pencarian data sering memerlukan waktu yang relatif lebih lama.

Kondisi tersebut menyebabkan petugas layanan harus melakukan pencarian dan verifikasi informasi secara manual sebelum memberikan jawaban kepada masyarakat. Selain memerlukan waktu yang lebih panjang, kondisi ini juga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan informasi apabila sumber data yang digunakan berbeda.

Di sisi lain, pengembangan layanan informasi publik berbasis digital dan *Artificial Intelligence* (AI) membutuhkan *repository* data yang tersusun secara terstruktur, mutakhir, dan mudah diakses sebagai sumber pengetahuan utama sistem. Tanpa dukungan *knowledge base* yang baik, pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik akan sulit dilakukan secara optimal.

Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada lambatnya proses pelayanan informasi publik, ketidakkonsistenan jawaban layanan, rendahnya efisiensi kerja petugas, serta terhambatnya pengembangan inovasi layanan informasi publik berbasis digital di lingkungan LPP RRI.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya inovasi layanan berbasis transformasi digital agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan materi *Design Thinking*, inovasi layanan publik perlu dibangun melalui pendekatan yang berpusat pada pengguna (*customer-centered*), empati terhadap kebutuhan masyarakat, serta pengembangan solusi inovatif secara iteratif.

Implementasi *AI Assistant* dalam layanan informasi publik diharapkan dapat menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat akses informasi, serta mendukung transformasi digital di lingkungan LPP RRI.

2. Prioritas Masalah

Sebagaimana upaya pelayanan informasi publik yang telah dilakukan oleh Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha melalui PPID LPP RRI, namun kondisi tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi kondisi ideal pelayanan publik yang cepat, akurat, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Berdasarkan kondisi kinerja organisasi dan kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi layanan yang diharapkan, dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang memengaruhi optimalisasi layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

Hasil identifikasi menunjukkan terdapat tiga permasalahan utama, yaitu:

a) Implementasi SOP Pengelolaan Permohonan Informasi belum berjalan optimal, khususnya dalam aspek monitoring dan pengendalian waktu respons layanan.

b) Repository data informasi publik belum tersusun secara sistematis dan terintegrasi sebagai knowledge base, sehingga pemanfaatan informasi sebagai sumber jawaban layanan belum optimal.

c) **Belum tersedianya layanan respons cepat berbasis Artificial Intelligence (AI) pada Website PPID RRI**, sehingga layanan informasi masih memiliki ketergantungan terhadap proses dan respons petugas.

Ketiga permasalahan tersebut saling berkaitan dan berdampak terhadap kecepatan layanan, konsistensi informasi, beban kerja petugas, serta pengalaman masyarakat dalam memperoleh informasi publik.

Berdasarkan hasil diagnosis reformer, ketiga permasalahan tersebut selanjutnya dianalisis untuk menentukan permasalahan yang paling prioritas untuk diselesaikan melalui aksi perubahan. Penentuan prioritas diperlukan dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, sumber daya, dukungan *stakeholder*, serta kewenangan reformer sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha.

Untuk menentukan prioritas masalah utama tersebut, reformer menggunakan metode *USG (Urgency, Seriousness, Growth)*. Metode *USG* merupakan salah satu metode penentuan prioritas masalah melalui teknik pembobotan berdasarkan tingkat urgensi, tingkat keseriusan dampak, dan tingkat perkembangan masalah apabila tidak segera ditangani.

Kriteria dalam metode *USG* meliputi:

- *Urgency (U)*, yaitu tingkat urgensi atau tingkat kebutuhan penyelesaian masalah secara segera;
- *Seriousness (S)*, yaitu tingkat keseriusan dampak yang ditimbulkan terhadap organisasi apabila masalah tidak segera diselesaikan;
- *Growth (G)*, yaitu tingkat perkembangan masalah apabila penyebab masalah tidak segera ditangani.

Tabel 2.1 Analisis USG

No	Masalah	U	S	G	Total	Ranking
1	Implementasi SOP Pengelolaan Permohonan Informasi belum berjalan optimal	3	3	3	9	III
2	Repository data informasi publik belum tersusun secara sistematis sebagai knowledge base	4	4	5	13	II

3	Layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI belum mampu memberikan respons yang cepat, konsisten, dan tersedia selama 24 jam	5	5	5	15	I
---	---	---	---	---	----	---

Keterangan:

- **U (Urgency)** : Mendesaknya permasalahan untuk segera diselesaikan.
- **S (Seriousness)** : Tingkat dampak yang ditimbulkan apabila masalah tidak segera diatasi.
- **G (Growth)** : Tingkat perkembangan masalah apabila penyebab masalah dibiarkan.

Skala Penilaian:

1. Sangat Kecil 2. Kecil 3. Sedang 4. Besar 5. Sangat Besar

Urgency = 5

- kebutuhan layanan digital meningkat
- masyarakat membutuhkan akses cepat 24 jam

Seriousness = 5

- berdampak pada waktu respon
- kepuasan masyarakat
- citra organisasi

Growth = 5

- volume pertanyaan akan terus meningkat
- ketergantungan layanan manual semakin tinggi

Berdasarkan hasil analisis metode USG, dapat dilihat bahwa permasalahan utama yang memiliki tingkat urgensi, keseriusan, dan perkembangan paling tinggi adalah belum tersedianya *AI Assistant* ASRI pada website PPID RRI untuk mendukung layanan informasi publik yang cepat, akurat, dan responsif.

Dari sisi *urgency*, permasalahan tersebut perlu segera ditangani karena tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang cepat, mudah diakses, dan tersedia selama 24 jam. Dari sisi *seriousness*, kondisi tersebut berdampak terhadap kecepatan layanan, efektivitas implementasi SOP layanan informasi publik, meningkatnya beban kerja petugas layanan, serta berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat dan citra digital LPP RRI. Sedangkan dari sisi *growth*, perkembangan kebutuhan layanan digital masyarakat akan terus meningkat sehingga apabila tidak segera dilakukan inovasi layanan

berbasis teknologi digital, maka kualitas pelayanan informasi publik berpotensi semakin tertinggal.

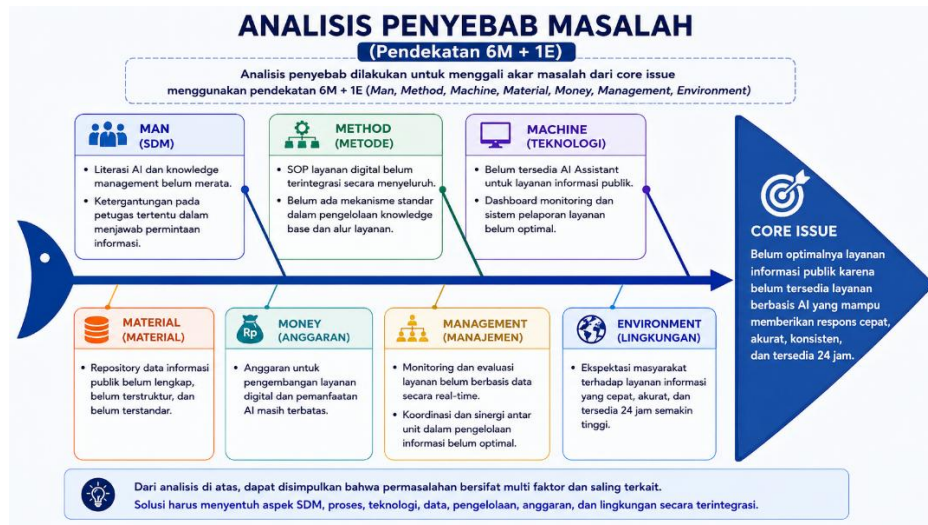
Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka ditetapkan prioritas masalah utama yaitu belum tersedianya *AI Assistant* ASRI pada website PPID RRI untuk mendukung layanan informasi publik yang cepat, akurat, responsif, dan tersedia selama 24 jam.

Melalui pengembangan *AI Assistant* ASRI berbasis *repository* data informasi publik sebagai *knowledge base*, diharapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan informasi publik, mempercepat waktu respons layanan, mendukung optimalisasi implementasi SOP layanan informasi publik, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

3. Penyebab Masalah Prioritas

Setelah diperoleh isu strategis utama yaitu **Layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI belum mampu memberikan respons yang cepat, konsisten, dan tersedia selama 24 jam**, selanjutnya dilakukan analisis penyebab masalah untuk mengidentifikasi akar penyebab yang memengaruhi kondisi tersebut. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan 6M+1E, yaitu *Man, Method, Machine, Material, Money, Management, dan Environment*. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai faktor-faktor internal maupun eksternal yang menyebabkan layanan informasi publik belum mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, konsisten, dan tersedia selama 24 jam.

Gambar 2.4 Analisis Penyebab Masalah dengan Pendekatan 6M+1E



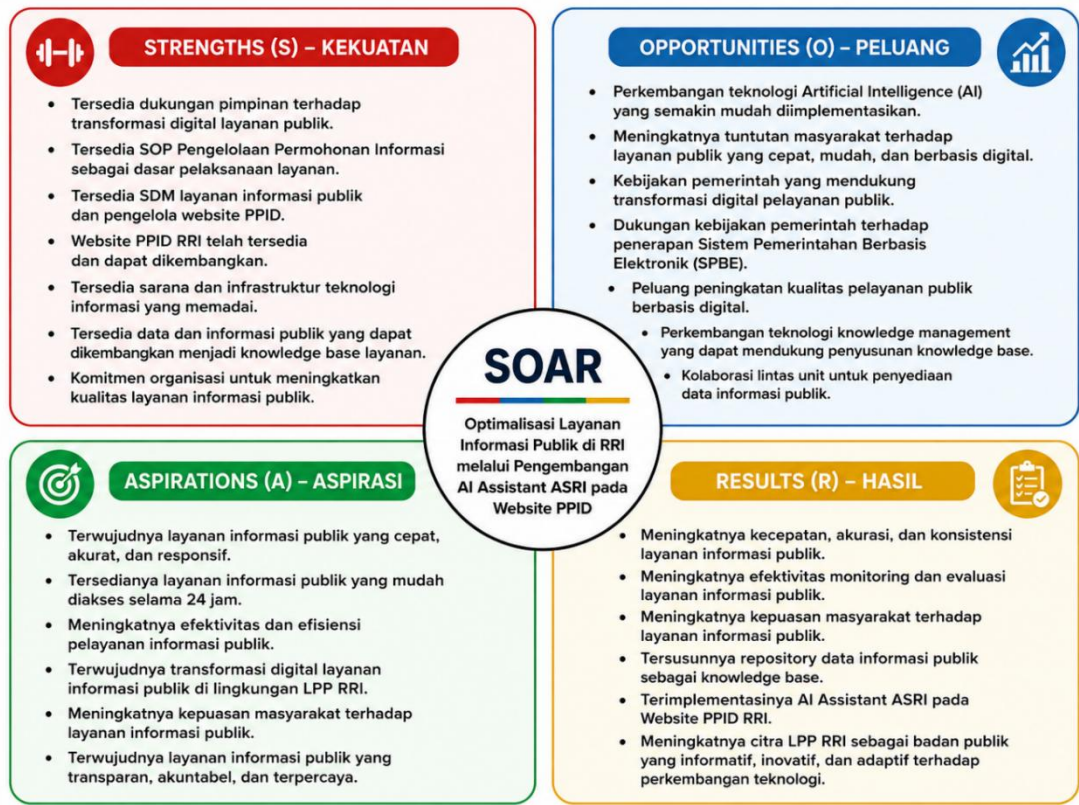
Berdasarkan hasil analisis 6M+1E, diketahui bahwa permasalahan belum optimalnya layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Dari aspek *man*, literasi AI dan pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) belum merata dan pelayanan masih bergantung pada petugas tertentu. Dari aspek *method*, SOP layanan digital dan pengelolaan *knowledge base* belum terintegrasi secara menyeluruh. Dari aspek *machine*, belum tersedia AI Assistant dan dashboard monitoring layanan yang optimal. Dari aspek *material*, repository data informasi publik belum tersusun secara terstruktur dan terstandarisasi. Dari aspek *money*, dukungan anggaran pengembangan layanan digital dan pemanfaatan AI masih terbatas. Dari aspek *management*, monitoring berbasis data dan koordinasi lintas unit belum optimal. Sementara itu, dari aspek *environment*, ekspektasi masyarakat terhadap layanan informasi yang cepat, akurat, dan tersedia selama 24 jam semakin meningkat.

Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa permasalahan belum optimalnya layanan informasi publik merupakan permasalahan multifaktor yang membutuhkan solusi secara terintegrasi melalui penguatan tata kelola data, proses bisnis, teknologi, SDM, dan pengelolaan layanan berbasis digital.

Sebagai pejabat administrator, reformer perlu memahami kekuatan organisasi, peluang pengembangan, aspirasi yang ingin dicapai, serta hasil yang diharapkan guna menentukan strategi aksi perubahan yang tepat, realistis, dan berkelanjutan. Untuk itu dilakukan analisis menggunakan metode SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*) yang berfokus

pada pemanfaatan kekuatan dan peluang organisasi dalam mencapai aspirasi dan hasil yang diharapkan.

Gambar 2.5 Analisis SOAR



Gambar 2.6 Analisis Rumusan Strategi (SOAR)

FAKTOR EKSTERNAL		FAKTOR INTERNAL	
FAKTOR EKSTERNAL Faktor di luar organisasi yang memengaruhi layanan informasi publik RRI.		FAKTOR INTERNAL Faktor dalam organisasi yang menjadi kekuatan dalam mengoptimalkan layanan informasi publik.	
STRENGTH (S) – KEKUATAN <ul style="list-style-type: none">Adanya dukungan pimpinan terhadap transformasi digital layanan publik.Tersedia SOP Pengelolaan Permohonan Informasi sebagai dasar pelaksanaan layanan.Tersedia SDM layanan informasi publik dan pengelola website PPID.Website PPID RRI telah tersedia dan dapat dikembangkan.Tersedia sarana dan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.Tersedia data dan informasi publik yang dapat dikembangkan menjadi knowledge base layanan.Komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik.		OPPORTUNITIES (O) – PELUANG <ul style="list-style-type: none">Perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dan knowledge management semakin mudah diimplementasikan.Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, mudah, dan berbasis digital.Kebijakan pemerintah yang mendukung transformasi digital pelayanan publik.Dukungan kebijakan pemerintah terhadap penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).Peluang peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.Perkembangan teknologi knowledge management yang dapat mendukung penyusunan knowledge base.Kolaborasi lintas unit untuk penyediaan data informasi publik.	
ASPIRATIONS (A) – ASPIRASI <ul style="list-style-type: none">Terwujudnya layanan informasi publik yang cepat, akurat, dan responsif.Tersedianya layanan informasi publik yang mudah diakses selama 24 jam.Meningkatnya efektivitas dan efisiensi pelayanan informasi publik.Terwujudnya transformasi digital layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.Terwujudnya layanan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan terpercaya.		STRATEGI S – A (KEKUATAN – ASPIRASI) STRATEGI TERPILIH Mengoptimalkan layanan informasi publik melalui pengembangan AI Assistant ASRI berbasis repository data informasi publik sebagai knowledge base pada website PPID RRI dengan memanfaatkan dukungan pimpinan, SOP layanan, SDM, dan sarana digital yang tersedia.	
RESULTS (R) – HASIL <ol style="list-style-type: none">Meningkatnya kecepatan, akurasi, dan konsistensi layanan informasi publik.Meningkatnya efektivitas monitoring dan evaluasi layanan informasi publik.Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.Tersusunnya repository data informasi publik sebagai knowledge base.Terimplementasinya AI Assistant ASRI pada website PPID RRI.Meningkatnya citra LPP RRI sebagai badan publik yang informatif, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.		STRATEGI O – R (PELUANG – HASIL) Memanfaatkan perkembangan teknologi AI, knowledge management, dan dukungan transformasi digital untuk meningkatkan efektivitas layanan informasi publik, mempercepat waktu respon, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memperkuat citra LPP RRI sebagai badan publik yang informatif.	

FOKUS STRATEGI Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Pengembangan AI Assistant ASRI pada Website PPID

Berdasarkan hasil analisis SOAR di atas dan dengan mempertimbangkan kekuatan yang dimiliki Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, strategi yang dipilih dalam aksi perubahan ini adalah Strategi *Strengths–Aspirations* (S-A), yaitu optimalisasi layanan informasi publik melalui pengembangan AI Assistant ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) berbasis *repository* data informasi publik sebagai *knowledge base* pada website PPID RRI.

Strategi tersebut dipilih karena Direktorat LPU telah memiliki berbagai faktor pendukung, antara lain dukungan pimpinan terhadap transformasi digital, SOP layanan informasi publik yang telah tersedia, sumber daya manusia pengelola layanan, website PPID yang telah beroperasi, serta sarana teknologi informasi yang memadai. Kekuatan tersebut menjadi modal utama untuk mewujudkan aspirasi organisasi dalam menghadirkan layanan informasi publik yang cepat, akurat, responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan dapat diakses oleh masyarakat selama 24 jam.

Melalui implementasi strategi tersebut, diharapkan kualitas layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI dapat meningkat secara signifikan melalui tersedianya layanan respons cepat berbasis *Artificial Intelligence* (AI), *repository* data informasi publik yang terintegrasi sebagai *knowledge base*, penguatan monitoring dan evaluasi layanan, serta peningkatan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Pada akhirnya, strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, mendukung transformasi digital pelayanan publik, dan memperkuat citra LPP RRI sebagai badan publik yang informatif, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

4. Prioritas Solusi Masalah

Berdasarkan hasil analisis penyebab masalah menggunakan metode SOAR, diketahui bahwa permasalahan utama yang dihadapi LPP RRI adalah belum optimalnya layanan informasi publik, yang ditunjukkan oleh masih adanya ketergantungan pada proses pelayanan manual, belum optimalnya monitoring dan evaluasi layanan, serta belum terintegrasinya pengelolaan pengetahuan layanan informasi publik dalam satu sistem yang mendukung pelayanan secara cepat dan konsisten.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan upaya optimalisasi layanan informasi publik melalui pemanfaatan teknologi digital yang didukung oleh *repository* data informasi publik, penguatan implementasi SOP, monitoring layanan berbasis data, dan

pengembangan *AI Assistant* ASRI sebagai kanal layanan respons cepat pada website PPID RRI.

Sasaran utama aksi perubahan ini adalah terwujudnya layanan informasi publik yang cepat, akurat, responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

Dalam mendukung pencapaian sasaran utama tersebut, diperlukan beberapa sasaran pendukung, yaitu:

1. Tersedianya layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada website PPID RRI.
2. Tersusunnya *repository* data informasi publik sebagai *knowledge base* layanan.
3. Terlaksananya optimalisasi implementasi SOP layanan informasi publik.
4. Tersedianya *dashboard monitoring* layanan informasi publik berbasis digital.
5. Meningkatnya efektivitas dan kecepatan layanan informasi publik.
6. Terlaksananya mekanisme *human in the loop* dalam layanan berbasis AI.

Untuk mencapai sasaran tersebut, terdapat beberapa alternatif solusi yang dapat dilaksanakan dalam rangka optimalisasi layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI, yaitu sebagai berikut:

a) Penyusunan *Repository* Data Informasi Publik sebagai *Knowledge Base*

Alternatif solusi pertama yaitu menyusun *repository* data informasi publik secara sistematis sebagai *knowledge base* layanan informasi publik. *Repository* data tersebut berfungsi sebagai pusat data dan sumber pengetahuan yang digunakan dalam mendukung layanan informasi publik berbasis digital.

Penyusunan *repository* data dilakukan melalui pengumpulan, pengelompokan, dan pengintegrasian data informasi publik yang berkaitan dengan layanan PPID, informasi siaran, layanan kerja sama, layanan publik, dan informasi lain yang sering dibutuhkan masyarakat.

Melalui penyusunan *repository* data yang sistematis, diharapkan proses pencarian informasi menjadi lebih cepat, konsisten, dan mendukung pengembangan layanan berbasis *Artificial Intelligence* (AI).

b) Pengembangan AI Assistant ASRI pada Website PPID RRI

Alternatif solusi kedua yaitu pengembangan AI Assistant ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada website PPID RRI sebagai kanal layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI).

AI Assistant ASRI dikembangkan untuk memberikan layanan informasi publik secara otomatis, cepat, akurat, responsif, dan tersedia selama 24 jam. Sistem tersebut dirancang untuk menjawab pertanyaan umum masyarakat secara *real time* dengan memanfaatkan *repository* data informasi publik sebagai *knowledge base*.

Selain itu, AI Assistant ASRI juga diharapkan mampu mengurangi beban kerja administratif petugas layanan informasi publik, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

c) Pengembangan Dashboard Monitoring dan Optimalisasi Implementasi SOP Layanan Informasi Publik

Alternatif solusi ketiga yaitu pengembangan *dashboard monitoring* layanan informasi publik berbasis digital yang terintegrasi dengan implementasi SOP layanan informasi publik.

Dashboard monitoring digunakan untuk memantau waktu respons layanan, jumlah pertanyaan masyarakat, jenis layanan yang paling sering diakses, serta efektivitas penggunaan AI Assistant ASRI. Selain itu, dashboard monitoring juga mendukung pelaksanaan monitoring dan evaluasi layanan informasi publik secara berkala.

Melalui pengembangan *dashboard monitoring* dan optimalisasi implementasi SOP layanan informasi publik, diharapkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih terukur, efektif, konsisten, dan akuntabel.

d) Penerapan Mekanisme Human in the Loop dalam Pengelolaan Layanan Berbasis AI

Alternatif solusi keempat yaitu penerapan mekanisme *human in the loop* dalam pengelolaan layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI).

Mekanisme tersebut dilakukan dengan mengalihkan pertanyaan masyarakat yang tidak dapat dijawab *AI Assistant* ASRI kepada admin layanan informasi publik untuk dilakukan tindak lanjut secara manual. Langkah tersebut bertujuan menjaga kualitas, akurasi, dan validitas informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Penerapan mekanisme *human in the loop* juga menjadi bagian penting dalam mendukung tata kelola layanan publik berbasis AI yang aman, adaptif, dan bertanggung jawab.

Setelah dilakukan analisis menggunakan metode SOAR, diperoleh faktor-faktor yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi layanan informasi publik saat ini dengan kondisi yang diharapkan di masa mendatang. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI masih belum optimal dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan penentuan prioritas solusi yang paling efektif dan realistis untuk dilaksanakan dalam aksi perubahan.

Berdasarkan hasil analisis SOAR, diperoleh strategi *Strengths and Aspirations* (S-A), yaitu memanfaatkan kekuatan organisasi untuk mewujudkan aspirasi peningkatan kualitas layanan informasi publik berbasis digital di lingkungan LPP RRI. Strategi tersebut didukung oleh tersedianya SOP layanan informasi publik, dukungan pimpinan, sumber daya manusia yang memadai, serta infrastruktur digital yang dapat dioptimalkan untuk mendukung transformasi layanan informasi publik.

Dalam mewujudkan optimalisasi layanan informasi publik berbasis digital di lingkungan LPP RRI, terdapat beberapa sasaran pokok yang perlu dicapai, yaitu:

1. Tersedianya layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada Website PPID RRI.
2. Tersusunnya repository data informasi publik sebagai *knowledge base* layanan.

3. Terlaksananya optimalisasi implementasi SOP layanan informasi publik.
4. Tersedianya *dashboard* monitoring layanan informasi publik berbasis digital.
5. Meningkatnya efektivitas dan kecepatan layanan informasi publik.

Dari beberapa sasaran pokok tersebut, sasaran yang paling penting untuk segera diwujudkan adalah tersedianya layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence (AI)* pada Website PPID RRI. Sasaran tersebut dipandang strategis karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang lebih cepat, akurat, mudah diakses, dan tersedia selama 24 jam.

Untuk mendukung tercapainya sasaran pokok tersebut, diperlukan beberapa sasaran spesifik, yaitu:

1. Tersedianya *AI Assistant* ASRI pada Website PPID RRI.
2. Tersedianya repository data informasi publik yang tersusun secara sistematis sebagai *knowledge base*.
3. Tersedianya SOP dan mekanisme layanan informasi publik berbasis digital.
4. Tersedianya *dashboard* monitoring layanan informasi publik.
5. Terlaksananya mekanisme *human in the loop* dalam layanan berbasis AI.

Dari beberapa sasaran spesifik tersebut, sasaran yang paling dominan dan memiliki pengaruh langsung terhadap pencapaian sasaran utama adalah tersedianya *AI Assistant* ASRI pada Website PPID RRI berbasis *repository data* informasi publik sebagai *knowledge base*. Sasaran tersebut dinilai paling strategis karena mampu mengintegrasikan kebutuhan organisasi dalam menyediakan layanan yang cepat, akurat, konsisten, dan responsif dengan perkembangan teknologi digital.

Untuk mewujudkan sasaran tersebut, dirumuskan beberapa alternatif solusi sebagai berikut:

1. Pengembangan *AI Assistant* ASRI berbasis *repository data* informasi publik pada Website PPID RRI.

2. Pengembangan *Frequently Asked Questions (FAQ)* digital pada Website PPID RRI.
3. Optimalisasi layanan informasi publik manual melalui penguatan monitoring dan implementasi SOP layanan informasi publik.
4. Penambahan petugas layanan informasi publik untuk mendukung percepatan layanan.

Selanjutnya, untuk menentukan alternatif solusi yang paling efektif dan realistis untuk dilaksanakan, dilakukan analisis menggunakan Teknik Tapisan McNamara.

Tabel 2.2 Tapisan McNamara

No	Alternatif Solusi	Efektivitas	Kemudahan	Biaya	Total	Ranking
1	Penyusunan <i>repository</i> data informasi publik sebagai <i>knowledge base</i>	4	4	5	13	II
2	Optimalisasi layanan informasi publik berbasis digital melalui pengembangan <i>AI Assistant</i> ASRI pada website PPID RRI	5	5	5	15	I
3	Pengembangan <i>dashboard monitoring</i> dan optimalisasi implementasi SOP layanan informasi publik	4	4	4	12	III
4	Penerapan mekanisme <i>human in the loop</i> dalam pengelolaan layanan berbasis AI	3	4	5	12	IV

Keterangan:

- Nilai 1 : Sangat Rendah
- Nilai 2 : Rendah
- Nilai 3 : Sedang
- Nilai 4 : Tinggi
- Nilai 5 : Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil penilaian menggunakan Teknik Tapisan McNamara, alternatif solusi yang memperoleh nilai tertinggi adalah Optimalisasi layanan informasi publik berbasis digital melalui pengembangan *AI Assistant* ASRI pada Website PPID RRI dengan total nilai 15 dan peringkat pertama.

Alternatif solusi tersebut dipilih karena dinilai paling efektif dalam menjawab permasalahan belum optimalnya layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI. Selain mampu meningkatkan kecepatan, akurasi, dan konsistensi layanan informasi publik, solusi ini juga dapat memanfaatkan infrastruktur Website PPID yang telah tersedia sehingga lebih mudah diimplementasikan dan berkelanjutan.

Implementasi solusi tersebut didukung oleh penyusunan *repository data* informasi publik sebagai *knowledge base*, penguatan monitoring dan evaluasi layanan melalui *dashboard digital*, optimalisasi implementasi SOP layanan informasi publik, serta penerapan mekanisme *human in the loop* untuk menjaga kualitas dan akurasi informasi yang diberikan kepada masyarakat.

B. Strategi Penyelesaian Masalah

1. Terobosan Inovasi

Perkembangan teknologi digital dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, akurat, responsif, dan mudah diakses menuntut organisasi sektor publik untuk terus melakukan transformasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Sebagai lembaga penyiaran publik, LPP RRI memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan informasi publik yang transparan, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah dilakukan, diketahui bahwa layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain belum optimalnya implementasi SOP layanan informasi publik, belum tersusunnya *repository data* informasi publik secara sistematis sebagai *knowledge base*, serta belum tersedianya layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada website PPID RRI.

Dalam rangka menjawab tantangan tersebut, diperlukan suatu terobosan inovasi yang mampu mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI. Oleh karena itu, reformer menginisiasi sebuah inovasi berupa:

“Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID”

AI Assistant ASRI merupakan inovasi layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang dikembangkan pada website PPID RRI dengan memanfaatkan *repository* data informasi publik sebagai *knowledge base* layanan. *AI Assistant* ASRI dirancang untuk memberikan layanan informasi publik secara cepat, akurat, responsif, interaktif, dan tersedia selama 24 jam.

Pengembangan *AI Assistant* ASRI tidak hanya berfokus pada penyediaan chatbot layanan informasi publik, tetapi juga mencakup penyusunan *repository* data informasi publik, pengembangan *dashboard* monitoring layanan informasi publik, optimalisasi implementasi SOP layanan informasi publik, serta penerapan mekanisme *human in the loop* dalam pengelolaan layanan berbasis AI.

Terobosan inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, mempercepat waktu respons layanan, meningkatkan efektivitas monitoring layanan, mengurangi beban kerja administratif petugas layanan informasi publik, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

Adapun inovasi *AI Assistant* ASRI memenuhi kriteria inovasi sebagai berikut:

1. Memberikan Nilai Tambah bagi Organisasi dan *Stakeholders*

Pengembangan *AI Assistant* ASRI memberikan nilai tambah bagi organisasi melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan informasi publik. Layanan informasi publik yang sebelumnya masih banyak dilakukan secara manual dapat dioptimalkan melalui layanan berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang mampu memberikan jawaban secara otomatis dan *real time*.

Bagi masyarakat sebagai *stakeholders*, inovasi ini memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi publik secara cepat, akurat, responsif, dan tersedia selama 24 jam melalui website PPID RRI. Selain itu, inovasi ini juga mendukung peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik.

2. Memiliki Unsur Kebaharuan

AI Assistant ASRI merupakan inovasi layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang dikembangkan secara khusus pada website PPID RRI dengan memanfaatkan *repository* data informasi publik sebagai *knowledge base* layanan.

Inovasi ini tidak hanya menghadirkan layanan chatbot digital, tetapi juga mengintegrasikan *repository* data informasi publik, *dashboard* monitoring

layanan, optimalisasi SOP layanan informasi publik, serta mekanisme *human in the loop* dalam pengelolaan layanan berbasis AI. Integrasi tersebut menjadi unsur kebaruan dalam pengembangan layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

3. Dapat Direplikasi

Pengembangan *AI Assistant* ASRI memiliki model implementasi yang sederhana dan adaptif sehingga dapat direplikasi pada satuan kerja atau unit layanan lainnya di lingkungan LPP RRI.

Selain itu, konsep pengembangan layanan berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dengan *repository* data sebagai *knowledge base* juga dapat diterapkan pada berbagai layanan publik lainnya sesuai kebutuhan organisasi.

4. Dapat Diterapkan Secara Berkelanjutan

AI Assistant ASRI dikembangkan berbasis website PPID RRI dan *repository* data informasi publik yang dapat diperbarui secara berkala sesuai perkembangan informasi dan kebutuhan organisasi.

Selain itu, pengembangan *dashboard monitoring* layanan informasi publik serta penerapan mekanisme *human in the loop* mendukung keberlanjutan implementasi layanan berbasis AI agar tetap terkontrol, adaptif, dan akuntabel.

5. Sesuai dengan Nilai-Nilai Organisasi

Pengembangan *AI Assistant* ASRI mendukung nilai-nilai organisasi LPP RRI sebagai lembaga penyiaran publik yang informatif, adaptif, profesional, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Melalui inovasi ini, LPP RRI diharapkan mampu memperkuat transformasi digital pelayanan publik serta meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Terobosan inovasi *AI Assistant* ASRI diharapkan menjadi bagian dari upaya penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis digital di lingkungan LPP RRI serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

2. Milestones Jangka Pendek dan Kegiatan

Pelaksanaan aksi perubahan dilakukan secara bertahap, sistematis, dan berkelanjutan melalui beberapa tahapan yang saling terintegrasi. Setiap tahapan memiliki *milestone* sebagai penanda capaian penting yang harus diwujudkan untuk mendukung

pelaksanaan tahapan berikutnya. Pendekatan bertahap tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa implementasi *AI Assistant* ASRI pada Website PPID RRI tidak hanya menghasilkan inovasi layanan berbasis teknologi, tetapi juga didukung oleh kesiapan organisasi, tata kelola yang memadai, serta mekanisme monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan.

Milestone dalam aksi perubahan ini disusun dalam tiga tahapan, yaitu Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Evaluasi dan Pengembangan. Setiap tahapan memuat kegiatan utama dan *output* yang diharapkan sebagai indikator keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan. *Milestone* dan kegiatan aksi perubahan disajikan pada Tabel 2.3 berikut.

Tabel 2.3 *Milestone dan Kegiatan Aksi Perubahan*

Tahapan	Milestone	Kegiatan	Output
Tahap Persiapan (Kurun Waktu 2 Bulan)	Terbangunnya kesiapan organisasi dalam mendukung implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI pada Website PPID RRI.	a. Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan. b. Melakukan koordinasi awal dengan <i>stakeholder</i> terkait. c. Menginventarisasi data dan informasi publik yang akan digunakan sebagai <i>knowledge base</i> . d. Menyusun <i>repository</i> data informasi publik. e. Menyusun mekanisme dasar tata kelola implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI. f. Menyusun desain pengembangan <i>AI Assistant</i> ASRI. g. implementasi dan pengembangan ASRI	<ul style="list-style-type: none"> • SK Tim Efektif • <i>Repository</i> data informasi publik tersedia. • Mekanisme Dasar tata kelola layanan tersedia. • Desain <i>AI Assistant</i> ASRI tersedia. • Komitmen <i>stakeholder</i> terbangun.
Tahap Pelaksanaan (Kurun Waktu 6 Bulan)	Terimplementasinya <i>AI Assistant</i> ASRI pada Website PPID RRI dan mulai beroperasinya layanan informasi publik berbasis AI.	a. Melakukan koordinasi dengan vendor pengelola Website PPID. b. Mengembangkan fitur <i>AI Assistant</i> ASRI.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>AI Assistant</i> ASRI aktif pada Website PPID RRI.

		<p>c. Mengintegrasikan <i>repository</i> data ke dalam <i>knowledge base</i> AI.</p> <p>d. Melakukan pengujian sistem <i>AI Assistant</i> ASRI.</p> <p>e. Menyempurnakan sistem berdasarkan hasil uji coba.</p> <p>f. Mengimplementasikan <i>AI Assistant</i> ASRI pada Website PPID.</p> <p>g. Mengembangkan <i>dashboard</i> monitoring layanan informasi publik.</p> <p>h. Mengoptimalkan implementasi SOP layanan informasi publik.</p> <p>i. Melaksanakan sosialisasi penggunaan <i>AI Assistant</i> ASRI kepada pengguna internal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Dashboard monitoring</i> layanan tersedia. • <i>Repository</i> data terintegrasi dengan sistem AI. • SOP layanan terimplementasi. • Layanan informasi publik berbasis AI mulai beroperasi.
Tahap Evaluasi dan Pengembangan (Kurun Waktu 12 Bulan)	Terwujudnya optimalisasi dan keberlanjutan layanan informasi publik berbasis AI di lingkungan LPP RRI.	<p>a. Melakukan monitoring penggunaan <i>AI Assistant</i> ASRI.</p> <p>b. Melakukan evaluasi tingkat akurasi jawaban AI.</p> <p>c. Melakukan evaluasi waktu respons layanan.</p> <p>d. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.</p> <p>e. Memperbarui <i>repository</i> data informasi publik secara berkala.</p> <p>f. Menyempurnakan fitur <i>AI Assistant</i> ASRI berdasarkan hasil evaluasi.</p> <p>g. Menyusun laporan monitoring dan evaluasi.</p> <p>h. Menyusun rekomendasi pengembangan lanjutan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi layanan berjalan berkala. • <i>Repository</i> data selalu diperbarui. • Kinerja <i>AI Assistant</i> ASRI meningkat. • Tersedia rekomendasi pengembangan berkelanjutan. • Kualitas layanan informasi publik semakin optimal.

Berdasarkan tahapan *milestone* tersebut, pelaksanaan aksi perubahan diharapkan dapat berjalan secara terarah, terukur, dan berkelanjutan. Ketercapaian setiap *milestone* akan menjadi dasar bagi pelaksanaan tahapan berikutnya sehingga implementasi *AI Assistant* ASRI dapat dilakukan secara optimal dan memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

Melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, serta evaluasi dan pengembangan yang terintegrasi, diharapkan terwujud layanan informasi publik yang lebih cepat, akurat, responsif, mudah diakses, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Selain itu, implementasi *AI Assistant* ASRI diharapkan mampu mendukung transformasi digital pelayanan publik, meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan informasi publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

a) Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan dalam Tahap Persiapan

Tabel 2.4 Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan dalam Tahap persiapan

No	Tahapan Kegiatan	Waktu	Output
1	Membangun dukungan dan komitmen <i>stakeholder</i> terhadap pengembangan <i>AI Assistant</i> ASRI	Minggu II–III Juni	Notulen koordinasi
2	Pembentukan Tim Efektif dan pembagian tugas pelaksanaan aksi perubahan	Minggu III Juni	SK Tim Efektif dan matriks pembagian tugas
3	Identifikasi, pengumpulan, dan penyusunan <i>repository</i> data informasi publik sebagai <i>knowledge base</i>	Minggu IV Juni – Minggu I Juli	<i>Repository</i> data informasi publik dan draft <i>knowledge base</i>
4	Penyusunan mekanisme pengelolaan data, dan dokumen legalitas implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI	Minggu I–II Juli	Mekanisme Pengelolaan
5	Penyusunan desain pengembangan <i>AI Assistant</i> ASRI pada Website PPID RRI	Minggu II Juli	Dokumen desain sistem dan <i>prototype AI Assistant</i> ASRI
6	Penyusunan rencana implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI dan <i>dashboard monitoring</i> layanan	Minggu III Juli	Dokumen rencana implementasi dan <i>dashboard monitoring</i>

Indikator Keberhasilan

Tabel 2.5 Indikator Keberhasilan

Indikator	Baseline	Target
Layanan otomatis 24 jam	Belum ada	Tersedia
Pertanyaan umum dijawab AI	0%	80%
Waktu respon pertanyaan umum	1-2 hari	<5 menit
<i>Repository</i> data	Belum ada	1 <i>repository</i>
Kepuasan pengguna	75%	90%

3. Sumberdaya Organisasi

Pelaksanaan aksi perubahan “Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID” memerlukan dukungan sumber daya dan keterlibatan *stakeholders* baik internal maupun eksternal. Keterlibatan *stakeholders* tersebut bertujuan untuk mendukung efektivitas implementasi aksi perubahan, memperkuat koordinasi lintas unit kerja, serta memastikan keberlanjutan pengembangan layanan informasi publik berbasis digital di lingkungan LPP RRI.

a) Identifikasi *Stakeholder*

- ***Stakeholder Internal***

- 1) Direktur Utama LPP RRI;
- 2) Dewan Pengawas LPP RRI;
- 3) Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha;
- 4) Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha;
- 5) Fungsional dan Pelaksana Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha;
- 6) Tim Efektif Aksi Perubahan;
- 7) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) LPP RRI;
- 8) Pengelola website PPID RRI;
- 9) Direktorat Teknologi Media Baru LPP RRI;
- 10) Seluruh unit kerja terkait layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

- ***Stakeholder Eksternal***

- 1) Komisi Informasi Pusat;
- 2) Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia;
- 3) Masyarakat pengguna layanan informasi publik PPID RRI;
- 4) Mitra pengembang teknologi informasi dan Artificial Intelligence (AI);
- 5) Akademisi dan praktisi teknologi informasi.

4. Pemetaan *Stakeholders* yang Dilibatkan

Identifikasi *Stakeholder*

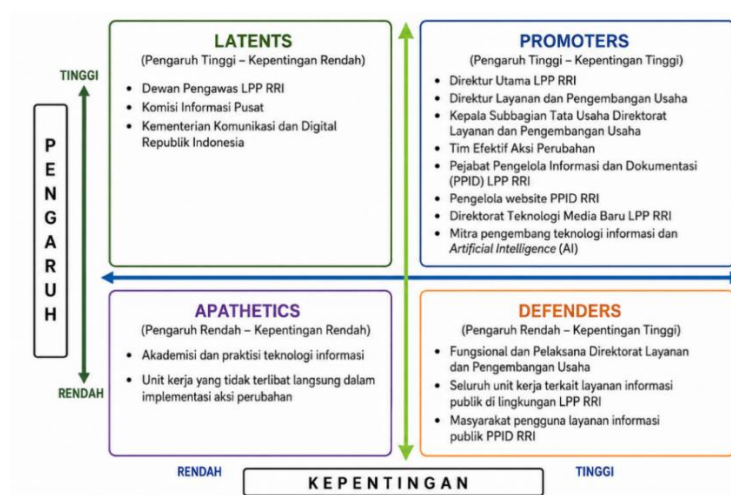
Tabel 2.6 Identifikasi *Stakeholder*

No	<i>Stakeholder</i>	Kepentingan (Tinggi/Rendah)	Resistensi (+/-)
	Internal		
1	Direktur Utama LPP RRI	Tinggi	(+)
2	Dewan Pengawas LPP RRI	Tinggi	(+)
3	Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha	Tinggi	(+)
4	Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha	Tinggi	(+)
5	Fungsional dan Pelaksana Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha	Tinggi	(+)
6	Tim Efektif Aksi Perubahan	Tinggi	(+)
7	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) LPP RRI	Tinggi	(+)
8	Pengelola website PPID RRI	Tinggi	(+)
9	Direktorat Teknologi Media Baru LPP RRI	Sedang	(+)
10	Seluruh unit kerja terkait layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI	Sedang	(+)
	Eksternal		
1	Komisi Informasi Pusat	Tinggi	(+)
2	Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia	Tinggi	(+)
3	Masyarakat pengguna layanan informasi publik PPID RRI	Tinggi	(+)
4	Mitra pengembang teknologi informasi dan <i>Artificial Intelligence (AI)</i>	Tinggi	(+)
5	Akademisi dan praktisi teknologi informasi	Sedang	(+)

Keterangan:

- (+) : Mendukung pelaksanaan aksi perubahan
- (-) : Kurang mendukung pelaksanaan aksi perubahan

Gambar 2.7 Peta Kuadran Stakeholder Aksi Peubahan



Keterangan:

PROMOTERS : (Pengaruh tinggi kepentingan tinggi)

LATENTS : (Pengaruh tinggi kepentingan rendah)

DEFENDERS : (Pengaruh rendah kepentingan tinggi)

APATHETICS : (Pengaruh rendah kepentingan rendah)

a) *Promoters (High Influence, High Interest)*

Kelompok *stakeholder* ini memiliki kepentingan yang tinggi terhadap pelaksanaan aksi perubahan serta memiliki pengaruh besar dalam mendukung keberhasilan implementasi aksi perubahan. Kelompok ini memiliki peran strategis dalam mendukung pengambilan keputusan, penyediaan dukungan kebijakan, dukungan sumber daya, serta penguatan koordinasi dalam pelaksanaan aksi perubahan. Selain itu, kelompok ini juga memiliki kemampuan untuk menentukan keberhasilan maupun kegagalan implementasi aksi perubahan.

Dalam aksi perubahan “**Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID**”, yang termasuk dalam kelompok *Promoters* yaitu:

- Direktur Utama LPP RRI;
- Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha;
- Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha;
- Tim Efektif Aksi Perubahan;
- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) LPP RRI;
- Pengelola website PPID RRI;
- Direktorat Teknologi Media Baru LPP RRI;
- Mitra pengembang teknologi informasi dan *Artificial Intelligence* (AI).

b) *Defenders (Low Influence, High Interest)*

Kelompok *stakeholder* ini memiliki kepentingan yang tinggi terhadap pelaksanaan aksi perubahan, namun memiliki pengaruh yang relatif rendah dalam pengambilan keputusan strategis organisasi. Meskipun demikian, kelompok ini memiliki peran penting dalam mendukung implementasi aksi perubahan melalui pelaksanaan teknis, operasional layanan, dan dukungan terhadap pelaksanaan program di lingkungan kerja masing-masing.

Kelompok ini dapat memberikan dukungan nyata dalam implementasi aksi perubahan meskipun pengaruhnya terhadap kebijakan organisasi relatif terbatas.

Dalam aksi perubahan ini, yang termasuk dalam kelompok *Defenders* yaitu:

- Fungsional dan Pelaksana Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha;
- Seluruh unit kerja terkait layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI;
- Masyarakat pengguna layanan informasi publik PPID RRI.

c) *Latents (High Influence, Low Interest)*

Kelompok *stakeholder* ini memiliki pengaruh yang besar terhadap organisasi, namun tingkat kepentingannya terhadap implementasi aksi perubahan relatif rendah karena tidak terlibat secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan aksi perubahan. Walaupun demikian, kelompok ini tetap memiliki potensi besar untuk mempengaruhi keberhasilan implementasi aksi perubahan apabila memberikan perhatian atau dukungan terhadap pelaksanaan program. Dalam aksi perubahan ini, yang termasuk dalam kelompok *Latents* yaitu:

- Dewan Pengawas LPP RRI;
- Komisi Informasi Pusat;
- Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia.

d) *Apathetics (Low Influence, Low Interest)*

Kelompok *stakeholder* ini memiliki tingkat kepentingan dan pengaruh yang relatif rendah terhadap implementasi aksi perubahan. Kelompok ini tidak terlibat secara langsung dalam pelaksanaan aksi perubahan dan memiliki pengaruh yang terbatas terhadap keberhasilan program. Namun demikian, kelompok ini tetap perlu diberikan informasi terkait implementasi aksi perubahan sebagai bagian dari transparansi dan komunikasi organisasi.

Dalam aksi perubahan ini, yang termasuk dalam kelompok *Apathetics* yaitu:

- Akademisi dan praktisi teknologi informasi;
- Unit kerja yang tidak terlibat langsung dalam implementasi aksi perubahan.

5. Penetapan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi dilakukan untuk membangun dukungan, memperkuat kolaborasi, dan memastikan implementasi aksi perubahan berjalan efektif.

Tabel 2.7 Strategi Komunikasi Stakeholder

Kelompok Stakeholder	Strategi Komunikasi
<i>Promoters</i>	Melakukan koordinasi intensif, pelibatan dalam pengambilan keputusan, monitoring berkala, dan penguatan komitmen implementasi aksi perubahan.
<i>Defenders</i>	Memberikan pendampingan teknis, pelatihan, sosialisasi implementasi <i>AI Assistant</i> , dan monitoring pelaksanaan layanan.
<i>Latents</i>	Menyampaikan informasi strategis mengenai manfaat aksi perubahan, laporan perkembangan implementasi, dan dampak terhadap peningkatan kinerja organisasi.
<i>Apathetics</i>	Melakukan sosialisasi umum terkait inovasi layanan dan transformasi digital pelayanan publik.

6. Pemanfaatan IT

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan strategi utama dalam mendukung implementasi aksi perubahan "**Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID.**" Teknologi informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, konsistensi, dan efektivitas layanan informasi publik sekaligus mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

Inovasi yang dikembangkan adalah **AI Assistant ASRI (Asisten Respons Informasi RRI)** yang diintegrasikan ke dalam Website PPID RRI sebagai layanan

informasi publik berbasis **Artificial Intelligence (AI)**. Sistem ini dirancang untuk memberikan respons otomatis terhadap pertanyaan masyarakat dengan memanfaatkan *repository data* informasi publik sebagai *knowledge base* yang bersumber dari dokumen resmi PPID LPP RRI.

Dalam implementasinya, pemanfaatan teknologi informasi meliputi:

a) Integrasi AI Assistant ASRI pada Website PPID RRI sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi publik secara mandiri melalui layanan digital yang tersedia selama 24 jam.

b) Penyusunan repository data informasi publik sebagai knowledge base, yang berisi regulasi, Daftar Informasi Publik (DIP), informasi berkala, informasi setiap saat, informasi serta-merta, prosedur layanan, Frequently Asked Questions (FAQ), dan dokumen resmi lainnya sebagai sumber jawaban AI Assistant ASRI.

c) Penerapan teknologi Artificial Intelligence (AI) untuk memahami pertanyaan pengguna (*Natural Language Processing*) dan memberikan jawaban berdasarkan repository data resmi sehingga informasi yang diberikan tetap akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

d) Penerapan mekanisme *human in the loop*, yaitu apabila AI Assistant ASRI tidak menemukan jawaban yang sesuai atau pertanyaan memerlukan kewenangan petugas PPID, maka sistem akan mengarahkan pengguna kepada petugas layanan sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

e) Pengembangan dashboard monitoring layanan, yang digunakan untuk memantau jumlah percakapan (*chat*), jenis pertanyaan yang diajukan masyarakat, tingkat keberhasilan jawaban AI, pertanyaan yang belum dapat dijawab (*unanswered queries*), serta statistik penggunaan layanan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan repository data.

f) Penyediaan administrator dashboard (back office) untuk memudahkan administrator memperbarui repository data, mengelola dokumen informasi publik, memonitor performa sistem, serta melakukan pemeliharaan knowledge base secara berkelanjutan.

Melalui pemanfaatan teknologi informasi tersebut, AI Assistant ASRI diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang lebih cepat, akurat, responsif, dan konsisten, mengurangi ketergantungan pada proses manual, mempercepat waktu respons layanan, serta mendukung penguatan tata kelola layanan informasi publik berbasis digital di lingkungan LPP RRI.

7. Tim Efektif



KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN DAN PENGEMBANGAN USAHA
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 774 TAHUN 2026

TENTANG
OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI RRI
MELALUI IMPLEMENTASI ASRI (ASISTEN RESPONS INFORMASI RRI) PADA
WEBSITE PPID

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR LAYANAN DAN PENGEMBANGAN USAHA
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA

-
- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang cepat, akurat, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, diperlukan optimalisasi layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI;
- b. bahwa pemanfaatan teknologi Artificial Intelligence (AI) dapat mendukung efektivitas pelayanan publik melalui kanal respons cepat yang terintegrasi dan mudah diakses masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI tentang Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI Melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252);
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

RADIO REPUBLIK INDONESIA KANTOR PUSAT
Jl. Medan Merdeka Barat No. 4-5, Jakarta Pusat
Nomor Telp./Fax : (021) 34835183 Email : set.dirut@rri.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia; Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN DAN PENGEMBANGAN USAHA TENTANG OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI RRI MELALUI IMPLEMENTASI ASRI (ASISTEN RESPONS INFORMASI RRI) PADA WEBSITE PPID DIREKTORAT LAYANAN DAN PENGEMBANGAN USAHA LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA.

KESATU : Melaksanakan optimalisasi layanan informasi publik di RRI melalui implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID sebagai bagian dari transformasi layanan digital LPP RRI.

KEDUA : Kanal respons cepat berbasis AI sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU digunakan untuk:

1. Penyediaan informasi publik secara cepat dan responsif;
2. Peningkatan aksesibilitas layanan informasi kepada masyarakat;
3. Dukungan layanan interaksi publik pada platform digital RRI;
4. Penguatan citra RRI sebagai media publik yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

KETIGA : Pelaksanaan optimalisasi layanan informasi publik berbasis AI dilakukan dengan prinsip:

1. Akurasi informasi;
2. Keterbukaan informasi publik;
3. Keamanan data dan informasi;
4. Efektivitas dan efisiensi pelayanan;
5. Kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha berkoordinasi dengan unit kerja terkait dalam:

1. Pengembangan sistem layanan berbasis AI;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Pengelolaan kanal respons cepat;
3. Monitoring dan evaluasi implementasi layanan;
4. Penyusunan standar operasional pelayanan digital berbasis AI.

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran LPP RRI sesuai ketentuan yang berlaku.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 25 Mei 2026
Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha
LPP RRI



Yonas Markus Tuhuleruw

Tembusan :

1. Ketua Dewan Pengawas LPP RRI;
2. Direktur Utama LPP RRI;
3. Para Direksi LPP RRI;
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran Keputusan
Nomor : 774 TAHUN 2026
Tanggal : 25 Mei 2026

PEMBENTUKAN TIM

- | | |
|---|--|
| 1. Penanggungjawab | : Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI |
| 2. Ketua | : Yulandari |
| 3. Sekretaris | : Tisa Nadia Rachmatika |
| Anggota | : 1. Trya Karina Sahari
2. Shabrina Nuraulia |
| 4. Bendahara | : Widiastuti |
| 5. Ketua Tim Bidang Layanan Publik | : Mustofa |
| Anggota | : 1. Muhamad Solihin
2. Sabar Riyanto
3. Fiqi Bayu Anugerah
4. Wanda Deta Aranda
5. Khoirunisa Purbaningtyas |
| 6. Ketua Tim Bidang Pengembangan Usaha | : Hariance L. Wattimena |
| Anggota | : 1. Carnia Yusnita
2. Ana Athiyah
3. Arini Alfi Mawadhah |
| 7. Ketua Tim Dokumentasi dan Media Sosial | : Winda Astuti |
| Anggota | : 1. Sylvianty
2. Tabriza Yasmine Wiradarma |
| 8. Ketua Tim TMB | : Mugiamano |
| Anggota | : 1. Adrea Sekarnigtyas
2. Dema Arief |

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 25 Mei 2026
Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha
LPP RRI



Yonas Markus Tuhuleruw

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Pemetaan Sikap Perilaku dan Strategi Pengembangan Potensi Diri

1. Hasil Pemetaan Sikap Perilaku

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR

YONAS MARKUS

Nama	: YULANDARI, S.E.	Nama Mentor	: TUHULERUW, S.E.
NIP	: 19790720998032001	NIP:	: -
Jabatan	: KASUBBAGTU	Jabatan	: DIREKTUR LPU LPP RRI
Instansi	: LPP RRI	Instansi	: LPP RRI
Program	: PKA		

Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	9	9	9,00	Istimewa
	Komitmen	8,5	8,5	8,50	Baik
	Kedisiplinan	8,5	8,5	8,50	Baik
	Kejujuran	8	8	8,00	Baik
	Konsistensi	8	8	8,00	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	8,5	8,5	8,50	Baik
	Rata-Rata	8,42	8,42	8,42	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	8,5	8,5	8,50	Baik
	Kerjasama Eksternal	8,5	8,5	8,50	Baik
	Komunikasi	7	7	7,00	Baik
	Fleksibilitas	8	8	8,00	Baik
	Komitmen dalam Tim	8,5	8,5	8,50	Baik
	Rata-Rata	8,10	8,10	8,10	Baik
Mengelola Perubahan	Orientasi Pelayanan	9	9	9,00	Istimewa
	Adaptabilitas	8	8	8,00	Baik
	Pengembangan diri & org lain	9	9	9,00	Istimewa
	Orientasi pada hasil	8,5	8,5	8,50	Baik
	Inisiatif	8	8	8,00	Baik
	Rata-Rata	8,50	8,50	8,50	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,34	8,34	8,34	Baik

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta : YULANDARI, S.E.
NIP : 19790720998032001
Jabatan : KASUBBAGTU
Instansi : LPP RRI
Program : PKA

Nama Mentor : YONAS MARKUS TUHULERUW, S.E.
NIP: : -
Jabatan : DIREKTUR LPU LPP RRI
Instansi : LPP RRI

	Nilai Komponen				
	Komponen Integritas	Komponen Kerjasama	Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Komponen	Kualifikasi Total Komponen
Peserta	8,42	8,10	8,50	8,34	Baik
Mentor	8,42	8,10	8,50	8,34	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,42	8,10	8,50	8,34	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Keterangan Kualifikasi

9.00-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

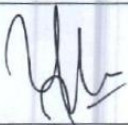
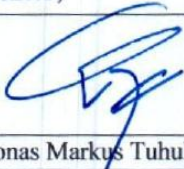
Akhir Sikap Perilaku
8,34
Kualifikasi: Baik

2. Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

Nama Peserta : Yulandari
 NIP : 197907201998032001
 Nomor Daftar Hadir : 37
 Instansi/Unit Kerja : Lembaga Penyiaran Publik Radio republic Indonesia
 Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha
 Nama Mentor : Yonas Markus Tuhuleruw, SE
 Nama Coach : Dr. Wahyu Suprapti, M.M., M.Psi-TMNLPTM

No	Komponen Perilaku Kepemimpinan	Sub Komponen Yang Perlu Pengembangan	Rencana Pengembangan Potensi Diri (Pelaksanaan Individu)	Penugasan	Waktu dan Evidence
1	Kerja Sama	Komunikasi dan Kolaborasi <i>Stakeholder</i>	Mempelajari strategi komunikasi <i>stakeholder</i> dan <i>collaborative governance</i> dalam implementasi perubahan organisasi. Aktif mengikuti forum koordinasi dan diskusi terkait transformasi digital pelayanan publik.	Menjadi koordinator rapat dan fasilitator koordinasi dengan PPID, pengelola website, Direktorat Teknologi Media Baru, vendor, dan <i>stakeholder</i> terkait dalam implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI.	Juni–Agustus 2026. Evidence: notulen rapat, daftar hadir, dokumentasi kegiatan, laporan koordinasi.
2	Mengelola Perubahan	Adaptabilitas	Mempelajari best practice implementasi <i>Artificial Intelligence</i> (AI) dan transformasi digital pada layanan publik melalui webinar, studi literatur, dan benchmarking.	Terlibat sebagai ketua Tim Efektif dalam penyusunan <i>repository</i> data informasi publik dan implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI pada Website PPID RRI.	Juni–September 2026. Evidence: laporan benchmarking, SK Tim Efektif, laporan kemajuan aksi perubahan.
3	Integritas	Pengambilan Keputusan Berbasis Data	Mempelajari metode analisis data, manajemen risiko, dan	Memimpin proses identifikasi kebutuhan layanan,	September–Oktober 2026. Evidence: dokumen analisis risiko, <i>repository</i> data, laporan hasil

			pengambilan keputusan berbasis bukti dalam pengembangan layanan publik.	penyusunan <i>knowledge base</i> , analisis risiko, dan penetapan strategi implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI berdasarkan data layanan PPID.	analisis, dokumentasi kegiatan.
4	Pemahaman Organisasi	Diagnosa Organisasi	Mempelajari teknik analisis organisasi, SOAR, <i>stakeholder mapping</i> , dan identifikasi akar masalah pelayanan publik.	Melakukan analisis kondisi eksisting layanan informasi publik PPID RRI serta menyusun rekomendasi perbaikan layanan berbasis digital.	Juni–Agustus 2026. Evidence: hasil analisis SOAR, <i>stakeholder mapping</i> , laporan identifikasi masalah dan rekomendasi.
5	Pengawasan Berbasis Risiko	Monitoring dan Evaluasi	Mempelajari konsep monitoring, evaluasi, dan mitigasi risiko implementasi layanan berbasis teknologi informasi.	Melaksanakan monitoring dan evaluasi implementasi <i>AI Assistant</i> ASRI serta menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan.	Oktober–Desember 2026. Evidence: laporan monitoring dan evaluasi, <i>dashboard monitoring</i> , dokumentasi rapat evaluasi.

Jakarta, 22 Juni 2026		
Penyusun Peserta,	Menyetujui Mentor,	Mengetahui Coach,
		
Yulandari, SE	Yonas Markus Tuhuleruw, SE	Dr. Wahyu Suprapti, M.M., M.Psi-TMNLPTM

BAB III

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

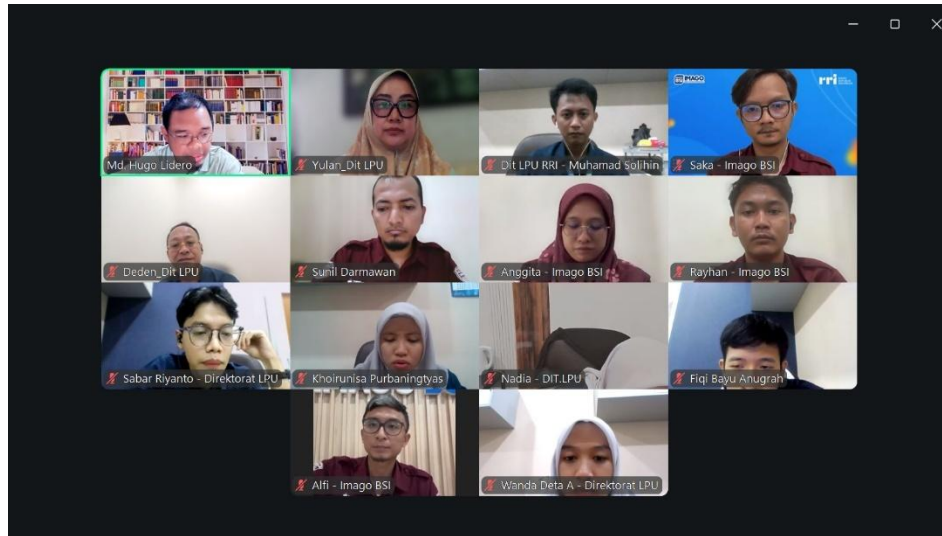
Pelaksanaan aksi perubahan **“Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID”** merupakan aktualisasi kepemimpinan administrator dalam mengelola perubahan organisasi melalui pendekatan kolaboratif, partisipatif, dan berbasis data. Sebagai reformer, penulis tidak hanya berperan dalam merancang inovasi, tetapi juga menggerakkan seluruh pemangku kepentingan, membangun komitmen bersama, mengoordinasikan sumber daya organisasi, serta memastikan setiap tahapan implementasi berjalan sesuai target yang telah ditetapkan.

Proses kepemimpinan dilaksanakan melalui beberapa tahapan (milestone), mulai dari identifikasi permasalahan, pembentukan Tim Efektif, koordinasi dengan stakeholder, penyusunan repository data sebagai *knowledge base*, penyusunan SOP implementasi, simulasi dan penyempurnaan fitur ASRI, pelaksanaan uji coba kepada operator PPID seluruh Indonesia, hingga evaluasi hasil implementasi. Setiap tahapan dilakukan berdasarkan prinsip integritas, akuntabilitas, kolaborasi, dan pengembangan kompetensi sehingga aksi perubahan dapat memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas layanan informasi publik.

1. Membangun Integritas dan Akuntabilitas Kinerja Organisasi

Pembangunan integritas dan akuntabilitas menjadi landasan utama dalam pelaksanaan aksi perubahan. Sejak tahap perencanaan, setiap keputusan yang diambil didasarkan pada kebutuhan organisasi, data hasil evaluasi layanan informasi publik, serta ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pendekatan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa inovasi yang dikembangkan tidak hanya memenuhi kebutuhan organisasi, tetapi juga tetap menjaga prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Gambar 3.1 Rapat Tim Efektif



Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Dalam implementasinya, reformer membangun mekanisme kerja yang akuntabel melalui pembentukan Tim Efektif, pembagian tugas yang jelas, penyusunan target pada setiap *milestone*, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala. Setiap perkembangan implementasi dikonsultasikan kepada mentor dan dikoordinasikan dengan stakeholder terkait sehingga seluruh proses pengambilan keputusan dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Prinsip integritas juga diwujudkan dalam pengembangan *AI Assistant* ASRI melalui penggunaan *repository data* yang hanya bersumber dari dokumen resmi PPID LPP RRI sebagai *knowledge base*. Selain itu, berdasarkan hasil simulasi bersama Direktorat Teknologi dan Media Baru serta tim pengembang, disepakati penerapan mekanisme *human in the loop*, yaitu *AI Assistant* ASRI hanya memberikan jawaban atas informasi publik yang tersedia dalam basis pengetahuan resmi, sedangkan pertanyaan yang bersifat strategis atau memerlukan pertimbangan tertentu tetap dialihkan kepada petugas PPID. Kebijakan tersebut menjadi bentuk mitigasi risiko untuk menjaga akurasi informasi dan meningkatkan akuntabilitas layanan.

dalam membangun budaya kerja berbasis data dan pengetahuan (*knowledge-based working*) dalam pelayanan informasi publik.

Budaya kerja kolaboratif juga dibangun melalui kegiatan koordinasi, diskusi, simulasi, dan uji coba yang melibatkan Tim Efektif, PPID, Direktorat Teknologi dan Media Baru, tim pengembang, serta operator PPID dari berbagai satuan kerja. Operator PPID tidak hanya berperan sebagai pengguna sistem, tetapi juga dilibatkan untuk memberikan masukan terhadap kemampuan menjawab pertanyaan, kemudahan memahami jawaban, kecepatan respons, kesesuaian informasi, dan kendala penggunaan ASRI. Hasil masukan tersebut kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan sistem.

Pelibatan pengguna dalam proses evaluasi tersebut menunjukkan adanya perubahan pola kerja dari **sekadar menggunakan layanan menjadi turut berkontribusi dalam proses perbaikan layanan**. Dengan demikian, implementasi ASRI tidak hanya menghasilkan teknologi baru, tetapi juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih terbuka terhadap inovasi, berbasis data, kolaboratif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

3. Membangun Jejaring dan Kolaborasi

Keberhasilan implementasi aksi perubahan sangat ditentukan oleh kemampuan reformer dalam membangun jejaring dan kolaborasi dengan berbagai stakeholder. Oleh karena itu, sejak tahap awal pelaksanaan aksi perubahan, reformer melakukan komunikasi dan koordinasi secara intensif dengan mentor, Direktorat Teknologi dan Media Baru, PPID LPP RRI, tim pengembang (Imago BSI), serta Tim Efektif.

Gambar 3.3 Dokumentasi Zoom Meeting dengan berbagai pihak



Sumber: PPID LPP RRI, 2026

Kolaborasi diawali melalui penyelenggaraan Zoom Meeting simulasi ASRI yang melibatkan seluruh stakeholder utama untuk membahas kesiapan implementasi, mekanisme pengelolaan *knowledge base*, penyempurnaan fitur, *dashboard monitoring*, branding ASRI, hingga mitigasi risiko penggunaan *Artificial Intelligence* (AI). Hasil diskusi tersebut menjadi dasar dalam penyempurnaan sistem sebelum dilakukan uji coba secara lebih luas.

Selanjutnya, reformer mengoordinasikan pelaksanaan uji coba ASRI kepada operator PPID dari seluruh satuan kerja melalui Nota Dinas Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha No. ND-1032/Dir.LPU/HM/07/2026. Pelaksanaan uji coba yang berlangsung pada tanggal 21–24 Juli 2026 diikuti oleh 67 responden dan menghasilkan berbagai masukan konstruktif yang digunakan sebagai dasar penyempurnaan AI Assistant ASRI sebelum implementasi secara penuh.

Kolaborasi yang terbangun tidak hanya memperkuat koordinasi lintas unit, tetapi juga meningkatkan rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap inovasi sehingga implementasi ASRI menjadi tanggung jawab bersama seluruh stakeholder yang terlibat.

4. Strategi Pengembangan Kompetensi

Pelaksanaan aksi perubahan menjadi sarana pengembangan kompetensi kepemimpinan administrator, khususnya dalam bidang kepemimpinan perubahan, transformasi digital, komunikasi organisasi, pengelolaan stakeholder, dan pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan publik.

Gambar 3.4 Proses Konsultasi Dengan Mentor



Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Pengembangan kompetensi dilakukan melalui pembelajaran mandiri mengenai konsep *AI Assistant* dan *knowledge management*, konsultasi secara berkala dengan mentor dan coach, diskusi teknis bersama Direktorat Teknologi dan Media Baru serta tim pengembang, serta praktik langsung dalam penyusunan repository data, SOP implementasi, dashboard monitoring, dan pelaksanaan uji coba sistem.

Selain meningkatkan kompetensi reformer, proses implementasi juga menjadi media transfer pengetahuan kepada Tim Efektif dan operator PPID melalui kegiatan simulasi, sosialisasi, dan uji coba sistem. Masukan yang diperoleh dari hasil uji coba kemudian dianalisis bersama sebagai bahan penyempurnaan *AI Assistant* ASRI sehingga proses pembelajaran berlangsung secara berkelanjutan dan memberikan manfaat bagi peningkatan kapasitas organisasi dalam mendukung transformasi digital pelayanan informasi publik.

B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan

1. Capaian dan Bukti Perbaikan Kinerja Organisasi

Pelaksanaan aksi perubahan **“Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID”** dilaksanakan berdasarkan tahapan dan target yang telah ditetapkan dalam Rancangan Aksi Perubahan. Capaian hasil pelaksanaan diukur dengan membandingkan antara tujuan, target, dan realisasi pada setiap tahapan, baik dalam jangka pendek maupun jangka menengah.

Selama periode pelaksanaan aksi perubahan jangka pendek **0–2 bulan**, reformer memfokuskan kegiatan pada pembentukan Tim Efektif, pembangunan dukungan stakeholder, penyediaan *repository* data informasi publik sebagai *knowledge base*, penyusunan tata kelola implementasi, serta pengembangan dan pengujian awal *AI Assistant* ASRI. Berdasarkan hasil pelaksanaan, seluruh tujuan jangka pendek yang telah ditetapkan dapat direalisasikan dengan tingkat capaian **100%**.

Capaian tujuan jangka pendek disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Capaian Tujuan Jangka Pendek

No.	Tujuan Jangka Pendek	Target	Realisasi	Capaian
1	Membentuk Tim Efektif serta meningkatkan kesiapan organisasi dalam mendukung implementasi layanan informasi publik berbasis AI	Terbentuk Tim Efektif dan terlaksananya koordinasi pelaksanaan aksi perubahan	Tim Efektif terbentuk dan koordinasi pelaksanaan aksi perubahan dilaksanakan	100%
2	Membangun dukungan dan komitmen stakeholder terhadap pengembangan AI Assistant ASRI pada Website PPID	Tersedianya dukungan stakeholder dan terlaksananya koordinasi/simulasi	Dukungan stakeholder diperoleh melalui koordinasi, simulasi, dan pelaksanaan uji coba ASRI	100%
3	Menyediakan repository data informasi publik yang terintegrasi sebagai <i>knowledge base</i> AI Assistant ASRI	Tersedianya 1 repository <i>knowledge base</i>	Repository Knowledge Q&A ASRI telah tersedia dan digunakan sebagai sumber informasi ASRI	100%
4	Menyediakan dokumen tata kelola implementasi AI Assistant ASRI yang meliputi mekanisme pengelolaan data, dan dasar legalitas pelaksanaan	Tersedianya dokumen tata kelola implementasi	Dokumen tata kelola dan perangkat pendukung implementasi telah disiapkan	100%
5	Menyusun desain pengembangan dan rencana implementasi AI Assistant ASRI pada Website PPID	Tersedianya desain dan implementasi awal ASRI	AI Assistant ASRI telah dikembangkan dan tersedia pada Website PPID untuk dilakukan pengujian	100%

Berdasarkan tabel tersebut, **seluruh tujuan jangka pendek dapat diselesaikan dalam periode dua bulan dengan tingkat capaian sebesar 100%**. Capaian tersebut tidak hanya berupa dokumen perencanaan, tetapi telah menghasilkan output yang dapat digunakan sebagai dasar implementasi layanan informasi publik berbasis AI.

Selain capaian tujuan jangka pendek yang telah tercapai, pelaksanaan aksi perubahan juga telah menghasilkan beberapa **capaian awal terhadap tujuan jangka menengah**

yang ditetapkan dalam Rancangan Aksi Perubahan. Beberapa kegiatan jangka menengah telah mulai direalisasikan sebelum berakhirnya periode penyusunan laporan, terutama pada aspek implementasi ASRI pada Website PPID, penyediaan *knowledge base*, pengembangan *dashboard monitoring*, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi awal melalui uji coba pengguna.

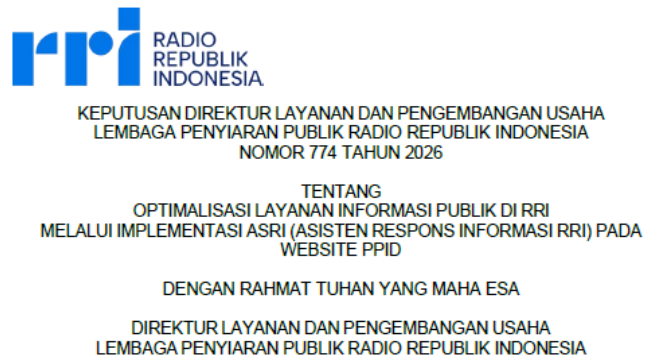
Progress capaian tujuan jangka menengah sampai dengan periode penyusunan laporan disajikan sebagai berikut.

Tabel 3.2 Progress Capaian Tujuan Jangka Menengah

No.	Tujuan Jangka Menengah	Realisasi/Progress	Capaian
1	Mengimplementasikan <i>AI Assistant</i> ASRI pada Website PPID RRI	ASRI telah tersedia pada Website PPID RRI dan telah dilakukan uji coba kepada operator PPID dari berbagai satuan kerja.	100%
2	Mengintegrasikan layanan respons otomatis berbasis AI ke dalam sistem layanan informasi publik PPID RRI	Fungsi respons otomatis ASRI telah berjalan pada Website PPID dan telah diuji. Penguatan integrasi dengan keseluruhan proses layanan PPID masih dilanjutkan.	100%

a) Pembentukan Tim Efektif

Gambar 3.5 SK Tim Efektif



Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Pembentukan Tim Efektif menjadi tahap awal untuk memastikan aksi perubahan memiliki struktur pelaksana, pembagian peran, dan mekanisme koordinasi yang jelas. Tim Efektif selanjutnya terlibat dalam proses koordinasi, pengembangan, pengujian, dan evaluasi ASRI.

b) Dukungan dan Komitmen Stakeholder

Gambar 3.6 Dukungan dan Komitmen Stakeholder



Sumber: Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Dukungan stakeholder dibangun melalui konsultasi dengan mentor, koordinasi lintas unit, simulasi ASRI, serta pelaksanaan uji coba yang melibatkan operator PPID dari

berbagai satuan kerja LPP RRI. Pelibatan stakeholder tersebut menghasilkan masukan yang digunakan untuk penyempurnaan fitur dan kesiapan implementasi ASRI.

c) Penyediaan Repository Data Informasi Publik

Gambar 3.7 Knowledge Q&A ASRI



LAPORAN RINGKASAN Knowledge Base PPID RRI

Ringkasan Lengkap dari 4 Sumber Halaman ppid.rrt.go.id/ai-kb/

Disusun pada: 23 July 2026

Sumber: Direktorat Layanan dan pengembangan Usaha, 2026

Repository data informasi publik sebagai *knowledge base* telah dikembangkan dalam bentuk **Knowledge Q&A ASRI**. Repository tersebut menjadi sumber informasi yang digunakan ASRI dalam memberikan respons kepada pengguna dan dapat dikelola serta diperbarui sesuai kebutuhan layanan.

d) Penyusunan Tata Kelola Implementasi

Untuk mendukung implementasi ASRI secara terarah dan dapat dipertanggungjawabkan, telah disiapkan perangkat tata kelola yang mencakup mekanisme pengelolaan data, serta dokumen pendukung pelaksanaan. Tata kelola tersebut menjadi dasar dalam pengelolaan sistem dan informasi yang digunakan dalam layanan ASRI.

Gamba 3.8 Mekanisme Dasar Pengelolaan ASRI



Sumber: Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

e) Pengembangan dan Implementasi Awal ASRI

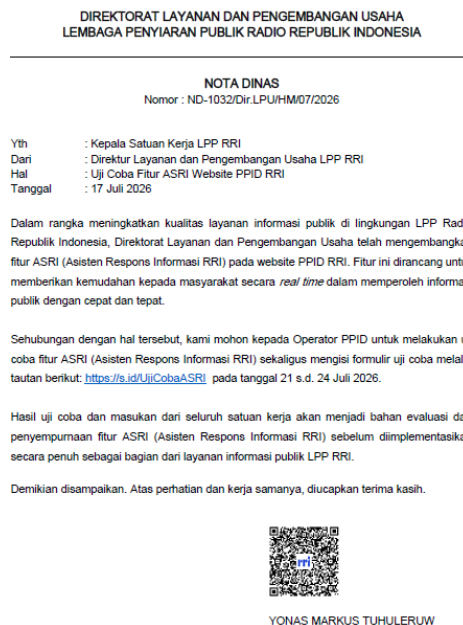
Gambar 3.9 Dashboard PPID dan AI Assistant ASRI



Sumber : PPID LPP RRI 2026

AI Assistant ASRI telah dikembangkan dan diintegrasikan pada Website PPID RRI sebagai kanal respons cepat layanan informasi publik. Implementasi awal kemudian diuji coba kepada operator PPID dari berbagai satuan kerja LPP RRI.

Gambar 3.10 Nota Dinas Uji Coba ASRI



Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI

Hasil uji coba menunjukkan bahwa **66 dari 67 responden (98,5%) berhasil mengakses ASRI**. Selain itu, aspek kelayakan implementasi memperoleh **nilai rata-rata 4,64 dari skala 5**, dengan **92,5% responden memberikan penilaian 4 atau 5**.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ASRI telah dapat digunakan dan memperoleh penerimaan yang baik dari pengguna internal sebagai dasar untuk pengembangan implementasi lebih lanjut.

2. Manfaat Aksi Perubahan

Implementasi **AI Assistant ASRI** memberikan manfaat yang nyata bagi organisasi, petugas layanan, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik.

Bagi organisasi, aksi perubahan ini menjadi langkah awal dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan informasi publik melalui penyediaan layanan berbasis *Artificial Intelligence* (AI). Selain meningkatkan kesiapan organisasi dalam memberikan layanan informasi publik secara digital, implementasi ASRI juga memperkuat efektivitas pelayanan informasi publik, meningkatkan kualitas, kecepatan dan konsistensi layanan informasi publik serta memperkuat citra LPP RRI sebagai badan publik yang inovatif, informatif, adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Bagi petugas PPID, implementasi ASRI membantu mengurangi beban pekerjaan yang bersifat berulang, khususnya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang selama ini dilakukan secara manual. *Dashboard monitoring* dan *repository data* juga memudahkan proses pengelolaan informasi, pemantauan aktivitas layanan, serta evaluasi terhadap pertanyaan yang belum dapat dijawab oleh sistem.

Gambar 3.11 Hasil Survey Uji Coba ASRI



Sumber : Data Diolah Penulis 2026

Sementara itu bagi masyarakat, ASRI memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi publik secara lebih cepat, mudah, dan responsif melalui Website PPID RRI. Hasil uji coba menunjukkan tingkat keberhasilan akses sebesar **98,5%**, serta tingkat kesesuaian jawaban mencapai **92,5%**. Dari sisi kualitas jawaban **65,7% responden** menyatakan jawaban ASRI seluruhnya sesuai dengan informasi pada Website PPID sedangkan **26,9% responden** menyatakan sebagian besar jawaban telah sesuai. Selain itu, **92,5% responden** memberikan penilaian kelayakan implementasi pada kategori nilai 4 dan 5, dengan rata-rata nilai kelayakan **4,64 dari skala 5**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi AI Assistant ASRI telah mampu memberikan perbaikan nyata terhadap kesiapan layanan informasi publik berbasis digital di lingkungan LPP RRI.

Selain manfaat kualitatif tersebut, implementasi ASRI juga memiliki **manfaat ekonomis**, berdasarkan simulasi sederhana terhadap aktivitas pelayanan informasi publik, implementasi AI Assistant ASRI pada website PPID RRI diperkirakan mampu mengurangi waktu kerja administratif petugas layanan informasi publik, khususnya dalam menjawab pertanyaan umum yang bersifat berulang.

Dengan asumsi rata-rata biaya pegawai pelaksana layanan informasi publik sekitar Rp40.000 per jam, implementasi *AI Assistant* ASRI diperkirakan berpotensi menghemat waktu kerja sekitar 73 jam per bulan. Nilai efisiensi tersebut setara dengan sekitar Rp2,93 juta per bulan atau sekitar Rp35,16 juta per tahun.

Efisiensi tersebut diperoleh dari pengurangan aktivitas layanan manual sehingga sumber daya manusia dapat dialihkan pada pekerjaan yang lebih strategis dan bernilai tambah. Selain efisiensi ekonomi secara langsung, aksi perubahan ini juga memberikan manfaat tidak langsung berupa peningkatan kepuasan masyarakat, percepatan akses informasi publik, peningkatan kualitas layanan, serta penguatan citra digital LPP RRI sebagai lembaga penyiaran publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

3. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Pelaksanaan aksi perubahan tidak hanya menghasilkan inovasi organisasi, tetapi juga menjadi media pengembangan kompetensi bagi reformer maupun Tim Efektif. Selama proses implementasi, reformer mengembangkan kompetensi kepemimpinan perubahan melalui kegiatan koordinasi lintas unit, pengambilan keputusan secara kolaboratif, komunikasi dengan stakeholder, serta pengelolaan proyek perubahan dari tahap perencanaan hingga evaluasi.

Kompetensi digital juga mengalami peningkatan melalui proses pembelajaran mengenai *Artificial Intelligence (AI)*, *knowledge management*, penyusunan *repository data*, penyusunan SOP implementasi, pengembangan *dashboard monitoring*, serta evaluasi hasil uji coba *AI Assistant* ASRI.

Gambar 3.12 Ujicoba ASRI kepada operator PPID



Sumber: Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Selain itu, pelaksanaan simulasi dan uji coba kepada operator PPID di seluruh Indonesia menjadi sarana pembelajaran bersama bagi seluruh pihak yang terlibat. Berbagai masukan yang diperoleh selama proses uji coba dimanfaatkan sebagai dasar penyempurnaan sistem sekaligus meningkatkan kapasitas organisasi dalam mengembangkan layanan informasi publik berbasis digital secara berkelanjutan.

Dengan demikian, implementasi aksi perubahan tidak hanya menghasilkan inovasi berupa *AI Assistant* ASRI, tetapi juga meningkatkan kompetensi kepemimpinan, kompetensi digital, kemampuan kolaborasi, serta budaya pembelajaran yang mendukung keberlanjutan transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

C. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan

Pelaksanaan aksi perubahan **“Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID”** didukung oleh pemanfaatan beberapa Mata Pelatihan Pilihan yang diikuti selama Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA). Kompetensi yang diperoleh dari mata pelatihan tersebut tidak hanya memperkuat pemahaman konseptual reformer, tetapi juga diimplementasikan secara langsung dalam setiap tahapan aksi perubahan, mulai dari identifikasi permasalahan, penyusunan strategi, pembangunan kolaborasi, hingga implementasi dan evaluasi *AI Assistant* ASRI.

Selama pelaksanaan aksi perubahan, terdapat tiga mata pelatihan yang memberikan kontribusi paling signifikan terhadap keberhasilan implementasi ASRI, yaitu **Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintahan, Design Thinking dalam Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan, serta Membina Kerjasama Tim.**

Mata pelatihan **Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintahan** memberikan pemahaman mengenai digitalisasi proses bisnis, pemanfaatan teknologi informasi, dan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Kompetensi tersebut diimplementasikan dalam pengembangan *AI Assistant* ASRI sebagai inovasi layanan informasi publik berbasis Artificial Intelligence (AI), penyusunan repository data sebagai *knowledge base*, serta pengembangan dashboard monitoring layanan.

Mata pelatihan **Design Thinking dalam Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan** diterapkan dalam proses identifikasi kebutuhan pengguna layanan informasi publik, penyusunan konsep AI Assistant ASRI, pelaksanaan simulasi sistem, uji coba kepada operator PPID, hingga penyempurnaan fitur berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna.

Sementara itu, mata pelatihan **Membina Kerjasama Tim** dimanfaatkan dalam membentuk Tim Efektif, membangun kolaborasi lintas unit kerja, mengoordinasikan stakeholder, serta mengelola komunikasi selama proses implementasi aksi perubahan. Pendekatan tersebut terbukti mampu membangun komitmen bersama sehingga implementasi ASRI dapat berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Adapun keterkaitan antara mata pelatihan pilihan dengan implementasi aksi perubahan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Implementasi Aksi Perubahan

Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan Pilihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID	Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintahan	<i>Massive Open Online Course</i> (MOOC) PKA	Menjadi landasan dalam pengembangan AI Assistant ASRI, penyusunan <i>knowledge base</i> , serta digitalisasi layanan informasi publik PPID.	LMS PKA LAN
Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID	Design Thinking dalam Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan	<i>Massive Open Online Course</i> (MOOC) PKA	Digunakan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna, merancang fitur ASRI, melaksanakan simulasi, uji coba, serta penyempurnaan sistem berdasarkan masukan pengguna.	LMS PKA LAN
Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID	Membina Kerjasama Tim	<i>Massive Open Online Course</i> (MOOC) PKA	Mendukung pembentukan Tim Efektif, koordinasi lintas unit, pengelolaan stakeholder, serta implementasi aksi perubahan secara kolaboratif.	LMS PKA LAN

Berdasarkan implementasi yang telah dilakukan, ketiga mata pelatihan tersebut memberikan kontribusi nyata terhadap keberhasilan aksi perubahan. Kompetensi yang diperoleh tidak hanya meningkatkan kapasitas reformer sebagai pemimpin perubahan, tetapi juga mendukung terwujudnya inovasi layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang lebih efektif, kolaboratif, dan berkelanjutan di lingkungan LPP RRI.

D. Diseminasi dan Publikasi Aksi Perubahan

Keberhasilan implementasi aksi perubahan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan pengembangan inovasi, tetapi juga oleh kemampuan reformer dalam mengomunikasikan perubahan kepada seluruh stakeholder sehingga memperoleh dukungan dan partisipasi aktif. Oleh karena itu, selama pelaksanaan aksi perubahan, reformer menerapkan strategi komunikasi yang terencana melalui berbagai media komunikasi formal maupun digital untuk memastikan informasi mengenai implementasi AI Assistant ASRI dapat dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat.

1. Penerapan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi disusun dengan mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan masing-masing kelompok stakeholder. **Mentor dan pimpinan** menjadi sasaran komunikasi untuk memperoleh arahan, legitimasi, dan dukungan kebijakan; **Tim Efektif, PPID, Direktorat Teknologi dan Media Baru, serta tim pengembang** menjadi sasaran komunikasi teknis untuk memastikan kesiapan sistem dan kesesuaian proses bisnis; **operator PPID satuan kerja** menjadi sasaran komunikasi implementasi untuk melakukan uji coba dan memberikan umpan balik; sedangkan **masyarakat pengguna layanan informasi publik** menjadi sasaran komunikasi eksternal untuk memperkenalkan keberadaan ASRI dan mendorong pemanfaatannya sebagai kanal layanan informasi publik.

Pada tahap awal, reformer melakukan komunikasi internal melalui konsultasi dengan mentor, koordinasi bersama Tim Efektif, serta diskusi dengan Direktorat Teknologi dan Media Baru, PPID LPP RRI, dan tim pengembang. Komunikasi tersebut dilakukan untuk menyamakan persepsi mengenai tujuan aksi perubahan, kebutuhan

pengembangan sistem, pengelolaan *knowledge base*, mekanisme layanan, serta kesiapan implementasi AI Assistant ASRI.

Selanjutnya, komunikasi lintas unit diperkuat melalui **Zoom Meeting Simulasi ASRI pada tanggal 15 Juli 2026** yang melibatkan Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, Direktorat Teknologi dan Media Baru, PPID LPP RRI, Tim Efektif, serta tim pengembang. Kegiatan tersebut menjadi sarana untuk menyampaikan perkembangan implementasi sekaligus memperoleh masukan terhadap penyempurnaan fitur ASRI, *knowledge base*, dashboard monitoring, branding, serta penerapan mekanisme *human in the loop*. Kegiatan ini menjadi salah satu tahapan penting sebelum ASRI diuji coba secara lebih luas.

Komunikasi kemudian diperluas kepada seluruh satuan kerja LPP RRI melalui **Nota Dinas Nomor ND-1032/Dir.LPU/HM/07/2026 tanggal 17 Juli 2026**. Nota dinas tersebut menyampaikan pelaksanaan uji coba fitur ASRI kepada operator PPID seluruh satuan kerja pada tanggal 21–24 Juli 2026 serta meminta peserta melakukan pengujian dan memberikan masukan melalui formulir evaluasi. Strategi ini memungkinkan stakeholder pada tingkat satuan kerja terlibat secara langsung dalam proses validasi dan penyempurnaan inovasi.

Selain komunikasi formal dan koordinatif, diseminasi aksi perubahan juga dilakukan melalui **media sosial sebagai media komunikasi digital**. Publikasi melalui TikTok digunakan untuk memperkenalkan ASRI sekaligus menyampaikan pengalaman penggunaan dan testimoni mengenai kemampuan ASRI dalam membantu menjawab pertanyaan pengguna. Publikasi tersebut menjadi sarana untuk memperluas jangkauan informasi mengenai inovasi layanan informasi publik kepada audiens yang lebih luas.

Gambar 3.13 Publikasi dan Testimoni ASRI melalui Media Sosial TikTok



Sumber: TikTok @marcom_rri

Publikasi berikutnya menampilkan informasi mengenai keberadaan fitur ASRI pada Website PPID RRI dan mengarahkan masyarakat untuk mengenal serta memanfaatkan layanan tersebut.

Gambar 3.14 Publikasi Fitur ASRI melalui Media Sosial TikTok



Sumber: TikTok @marcom_rri

Diseminasi juga dilakukan melalui **Instagram PPID RRI** dengan menampilkan materi publikasi mengenai fitur baru ASRI. Materi tersebut mengkomunikasikan manfaat utama ASRI, yaitu kemudahan akses informasi publik, respons yang cepat, ketersediaan layanan selama 24 jam, serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait layanan PPID RRI.

Gambar 3.15 Publikasi Fitur ASRI melalui Instagram PPID RRI



Sumber: Instagram @ppid.rrri

Penggunaan media sosial tersebut dilengkapi dengan identitas dan *branding* **ASRI (Asisten Respons Informasi RRI)** melalui penggunaan nama, karakter virtual, desain visual, dan pesan komunikasi yang konsisten. Branding tersebut bertujuan agar ASRI mudah dikenali sebagai inovasi layanan informasi publik LPP RRI sekaligus memperkuat citra transformasi digital pelayanan publik.

Pesan komunikasi juga disesuaikan dengan karakteristik media yang digunakan. Pada komunikasi internal, pesan difokuskan pada kesiapan implementasi, tata kelola, pembagian peran, dan mitigasi risiko. Pada komunikasi kepada operator PPID, pesan diarahkan pada mekanisme penggunaan dan pemberian umpan balik terhadap kinerja ASRI. Sementara itu, pada media sosial, pesan dikemas secara lebih sederhana dan visual dengan menonjolkan manfaat ASRI berupa **kemudahan akses informasi publik, respons cepat, dan ketersediaan layanan 24/7**. Pendekatan tersebut dilakukan agar informasi mengenai ASRI dapat diterima secara efektif oleh stakeholder dengan karakteristik yang berbeda.

Dengan demikian, strategi komunikasi aksi perubahan tidak hanya mengandalkan komunikasi formal melalui rapat dan nota dinas, tetapi juga memanfaatkan media digital dan media sosial untuk memperluas jangkauan diseminasi. Pendekatan tersebut memungkinkan komunikasi perubahan berlangsung secara **internal, lintas unit,**

hingga eksternal kepada masyarakat, sehingga dukungan terhadap implementasi ASRI dapat dibangun secara lebih luas.

2. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan

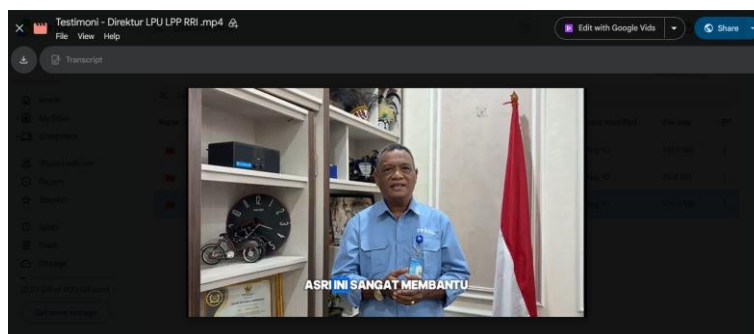
Strategi komunikasi yang dilaksanakan memperoleh respons positif dari berbagai stakeholder. Dukungan tersebut terlihat sejak tahap simulasi, dimana Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, Direktorat Teknologi dan Media Baru, PPID LPP RRI, serta tim pengembang bersama-sama memberikan masukan konstruktif terhadap penyempurnaan *AI Assistant* ASRI. Dalam simulasi tersebut juga disepakati berbagai tindak lanjut, antara lain penyempurnaan *knowledge base*, pengembangan fitur *Knowledge Gap*, penguatan branding ASRI, pelaksanaan *internal testing*, serta penguatan mekanisme *human in the loop* sebagai bagian dari mitigasi risiko implementasi *Artificial Intelligence* (AI).

Gambar 3.16 Video Testimoni Direktur Utama LPP RRI



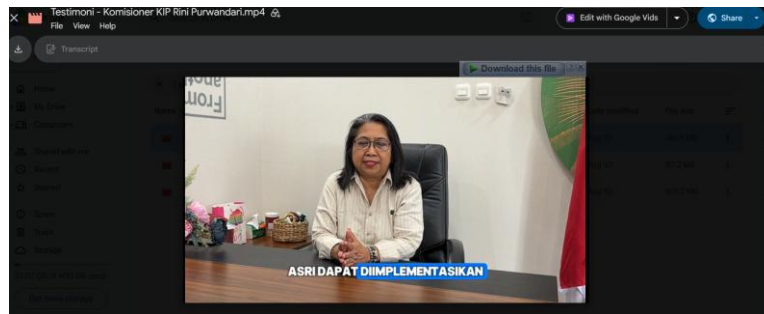
Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Gambar 3.17 Video Testimoni Direktur LPU LPP RRI



Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Gambar 3.18 Video Testimoni Komisioner KIP



Sumber : Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Dukungan stakeholder terhadap implementasi *AI Assistant ASRI* semakin kuat, yang ditunjukkan melalui testimoni Direktur Utama LPP RRI, Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha, serta Komisioner KIP. Dukungan tersebut juga tercermin dalam pelaksanaan uji coba *AI Assistant ASRI* yang melibatkan operator PPID seluruh Satuan Kerja di lingkungan LPP RRI. Hasil uji coba menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat baik, dimana **98,5% responden berhasil mengakses ASRI**, **92,5% responden menyatakan ASRI layak untuk diimplementasikan**, dan sistem memperoleh **nilai rata-rata 4,64 dari skala 5** untuk aspek kelayakan implementasi. Selain itu, mayoritas responden menilai *AI Assistant ASRI* mampu memberikan jawaban yang cepat, mudah dipahami, dan sesuai dengan informasi yang tersedia pada Website PPID.

Berbagai saran yang diberikan peserta uji coba, seperti penambahan referensi informasi, penyempurnaan jawaban chatbot, serta pengembangan fitur layanan, menjadi masukan yang sangat berharga dalam proses penyempurnaan sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa stakeholder tidak hanya memberikan dukungan terhadap implementasi aksi perubahan, tetapi juga berpartisipasi aktif dalam pengembangan *AI Assistant ASRI* agar semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Keberhasilan memperoleh dukungan dari berbagai stakeholder tersebut menjadi modal penting bagi keberlanjutan implementasi *AI Assistant ASRI* sebagai inovasi layanan informasi publik berbasis *Artificial Intelligence (AI)*. Dukungan pimpinan, unit kerja terkait, operator PPID, dan pengguna layanan menunjukkan bahwa inovasi yang dikembangkan memiliki potensi untuk diadopsi secara lebih luas sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

E. Keberlanjutan Aksi Perubahan

Keberlanjutan merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa aksi perubahan tidak berhenti pada tahap implementasi jangka pendek, tetapi dapat terus memberikan manfaat bagi organisasi. Oleh karena itu, sejak awal pelaksanaan aksi perubahan, reformer membangun komitmen bersama dengan mentor, Tim Efektif, dan stakeholder agar implementasi *AI Assistant ASRI (Asisten Respons Informasi RRI)* dapat dilanjutkan sebagai bagian dari pengembangan layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

Komitmen keberlanjutan dibangun melalui konsultasi dan mentoring secara berkala dengan mentor, koordinasi bersama Tim Efektif, serta komunikasi dengan stakeholder terkait, antara lain Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, Direktorat Teknologi dan Media Baru, PPID LPP RRI, pengelola Website PPID, dan tim pengembang. Hasil koordinasi tersebut menjadi dasar dalam menyusun langkah tindak lanjut pengembangan ASRI, termasuk penyempurnaan *knowledge base*, pengembangan fitur *Knowledge Gap*, penguatan mekanisme *human in the loop*, monitoring layanan, dan pengembangan fitur sesuai kebutuhan pengguna.

Dukungan pimpinan juga tercermin dalam pelaksanaan simulasi implementasi ASRI yang dipimpin oleh Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha. Dalam kegiatan tersebut dibahas berbagai tindak lanjut untuk mendukung kesiapan implementasi ASRI, antara lain penyempurnaan sistem, penguatan *knowledge base*, pelaksanaan *internal testing*, penguatan mekanisme *human in the loop*, serta penguatan *branding* ASRI. Dukungan tersebut menjadi dasar untuk melanjutkan pengembangan ASRI setelah periode implementasi jangka pendek berakhir.

Sebagai tindak lanjut implementasi, Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha juga menerbitkan Nota Dinas Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha Nomor **ND-1032/Dir.LPU/HM/07/2026** kepada seluruh satuan kerja untuk melaksanakan uji coba AI Assistant ASRI dan memberikan masukan sebagai bahan evaluasi. Pelaksanaan uji coba tersebut menunjukkan adanya partisipasi aktif operator PPID dari berbagai satuan kerja dalam mendukung penyempurnaan sistem dan menjadi bagian dari proses membangun kesiapan implementasi ASRI secara lebih luas.

Untuk memastikan hasil aksi perubahan dapat terus dikembangkan setelah berakhirnya periode PKA, reformer menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan **tujuan jangka menengah dan jangka panjang yang telah ditetapkan dalam Rancangan Aksi Perubahan**. Rencana tindak lanjut tersebut diarahkan untuk memastikan ASRI dapat diimplementasikan secara optimal, terintegrasi dengan layanan informasi publik PPID, dikelola dengan *knowledge base* yang terstandarisasi, serta didukung oleh monitoring dan evaluasi berbasis data.

Tabel 3.4 Rencana Keberlanjutan Aksi Perubahan

Tahapan	Tujuan/Rencana Tindak Lanjut	Target Capaian
Jangka Menengah (sampai dengan 6 Bulan)	Mengimplementasikan AI Assistant ASRI pada Website PPID RRI	ASRI digunakan sebagai media layanan informasi publik berbasis AI pada Website PPID RRI
	Mengintegrasikan layanan respons otomatis berbasis AI ke dalam sistem layanan informasi publik PPID RRI	Layanan respons otomatis terintegrasi dengan proses layanan informasi publik PPID
	Mengembangkan dan mengelola <i>knowledge base</i> layanan informasi publik yang terstandarisasi sebagai sumber informasi ASRI	<i>Knowledge base</i> tersedia, terstandarisasi, diperbarui secara berkala, dan sesuai dengan regulasi
	Melaksanakan monitoring dan evaluasi layanan secara berkala	Tersedianya hasil monitoring dan evaluasi sebagai dasar penyempurnaan layanan
	Mengembangkan <i>dashboard monitoring</i> layanan informasi publik	<i>Dashboard monitoring</i> dimanfaatkan sebagai instrumen pemantauan dan evaluasi kinerja layanan
	Mengintegrasikan tindak lanjut pengembangan dan optimalisasi ASRI ke dalam SKP reformer	Pengembangan dan optimalisasi ASRI menjadi bagian dari target kinerja reformer sebagai dasar keberlanjutan aksi perubahan
Jangka Panjang (sampai dengan 12 Bulan)	Mengoptimalkan implementasi ASRI sebagai layanan informasi publik berbasis AI pada Website PPID RRI	ASRI menjadi layanan informasi publik digital yang semakin cepat, akurat, responsif, dan adaptif
	Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik pada Website PPID RRI	Tersedianya data kepuasan masyarakat sebagai dasar evaluasi kualitas layanan
	Melaksanakan evaluasi dan penyempurnaan layanan informasi publik secara berkelanjutan	Terlaksananya perbaikan berkelanjutan terhadap layanan, SOP, <i>knowledge base</i> , dan tata kelola ASRI
	Membangun budaya kerja pelayanan prima berbasis digital yang adaptif terhadap perkembangan teknologi	Terbangunnya budaya kerja yang kolaboratif, berbasis data, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi

Rencana tindak lanjut tersebut telah dikomunikasikan kepada mentor, Tim Efektif, dan *stakeholder* selama proses implementasi aksi perubahan dan menjadi dasar untuk melanjutkan pengembangan ASRI pada periode berikutnya. Rencana tersebut juga diarahkan untuk menjadi bagian dari pelaksanaan tugas dan target kinerja reformer sehingga keberlanjutan aksi perubahan memiliki dukungan organisatoris dan individual yang jelas.

Pengintegrasian tindak lanjut pengembangan dan optimalisasi ASRI ke dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) menjadi salah satu instrumen utama untuk menjamin keberlanjutan aksi perubahan. Melalui integrasi tersebut, pengembangan ASRI tidak berhenti sebagai proyek perubahan dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator, tetapi menjadi bagian dari target kinerja yang dapat dilaksanakan, dipantau, dan dievaluasi dalam pelaksanaan tugas kedinasan.

Gambar 3.19 Integrasi Tindak Lanjut Pengembangan ASRI dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)

HASIL KERJA									
NO	RENCANA HASIL KERJA PIMPINAN YANG DINTERVENSI	RENCANA HASIL KERJA	RENCANA AKSI	ASPEK	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU	TARGET TAHUNAN	BUKTI DUKUNG	REALISASI	FEEDBACK
1	Layanan dan pengelolaan Arsip dan persuratan terintegrasi sesuai dengan standar layanan yang berlaku	Pengelolaan Arsip dan persuratan Bidang Pengembangan Usaha (PKS, MoU, Surat Penawaran, Nota Penyerahan, Layanan Publik, dan Komunikasi Publik)	Dokumen Pendukung Target: 1 Dokumen Dokumen Pendukung ASRI Target: 1 Dokumen	Kuantitas	Dokumen Pendukung	50 Dokumen	Tuntask Dokumen Pendukung Edit Hapus	Edit Hapus	
				Kualitas	Dokumen Pendukung	100%	Tuntask Dokumen Pendukung Edit Hapus	Edit Hapus	
				Waktu	Dokumen Pendukung	12 Bulan	Tuntask Dokumen Pendukung Edit Hapus	Edit Hapus	
2	Laporan pelaksanaan pengelolaan SDM melalui pemetaan sistem merit	Tertetanggarnya Kegiatan Pengelolaan SDM Direktorat LPU	Dokumen Pendukung Target: 15 Dokumen	Kuantitas	Dokumen Pendukung	15 Dokumen	Tuntask Dokumen Pendukung Edit Hapus	Edit Hapus	
				Kualitas	Dokumen Pendukung	100%	Tuntask Dokumen Pendukung Edit Hapus	Edit Hapus	

Sumber: SKP Reformer, 2026

Selain dukungan melalui SKP, keberlanjutan aksi perubahan diperkuat oleh dukungan pimpinan, Tim Efektif, *stakeholder*, serta tersedianya hasil implementasi awal berupa AI Assistant ASRI, *knowledge base*, dan perangkat monitoring. Dukungan tersebut menjadi modal organisasi untuk melanjutkan pengembangan ASRI sesuai kebutuhan layanan dan perkembangan teknologi.

Dengan demikian, keberlanjutan aksi perubahan diarahkan tidak hanya pada pemeliharaan sistem, tetapi juga pada **pengembangan kualitas layanan, penguatan tata kelola, pemanfaatan data, peningkatan kepuasan masyarakat, serta pembentukan budaya kerja pelayanan prima berbasis digital**. Melalui tahapan jangka menengah dan jangka panjang tersebut, ASRI diharapkan dapat berkembang menjadi inovasi yang berkelanjutan dalam mendukung transformasi digital pelayanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

BAB IV. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

A. Capaian Pengembangan Potensi Diri

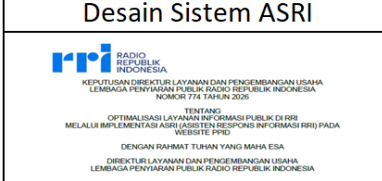
PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA)

Nama Peserta : Yulandari, S.E
 NIP : 197907201998032001
 Nomor Daftar Hadir : 37
 Instansi/Unit Kerja : LPP RRI
 Nama Mentor : Yonas Markus Tuhuleruw .SE
 Nama Coach : DR Hj Wahyu Suprapti, M. M.,Psi-T

Uraian Gap Potensi Diri Berdasarkan Kompetensi				Kompetensi (Aspek)		Sub Aspek	
Perlu meningkatkan kompetensi dalam memimpin transformasi digital pelayanan publik melalui penguatan kepemimpinan perubahan, kemampuan membangun kolaborasi dengan para pemangku kepentingan, serta pemanfaatan teknologi informasi dan Artificial Intelligence (AI) untuk menghasilkan inovasi yang mampu meningkatkan kualitas layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.				Kepemimpinan Kinerja, Sosial Kultural, Teknis		Manajemen Perubahan, Kolaborasi, Transformasi Digital	
Pengembangan Potensi Diri	Output	Waktu Pelaksanaan	Pihak Terlibat	Pembiayaan		Dampak bagi Peningkatan Kinerja Organisasi	Bukti Pelaksanaan
				Jumlah	Sumber		
A. Pengembangan Mandiri							
1. Mempelajari konsep Artificial Intelligence (AI), Knowledge Base, dan Dashboard Monitoring	Konsep pengembangan ASRI	Juni–Juli 2026	Reformer			Meningkatkan kualitas desain AI Assistant ASRI	Desain sistem
2. Mempelajari Knowledge Management dan tata kelola PPID	Repository Data	Juni–Juli 2026	Reformer			Repository informasi publik tersusun	Repository Knowledge Base
3. Mempelajari Dashboard Monitoring layanan	Dashboard Monitoring	Juli 2026	Reformer			Monitoring layanan lebih efektif	Dashboard ASRI

B. Pengembangan Melalui Penugasan							
1. Memimpin Tim Efektif implementasi ASRI	Tim Efektif terbentuk	Juni–Juli 2026	Tim Efektif			Implementasi berjalan sesuai milestone	SK Tim Efektif
2. Memimpin koordinasi dan simulasi ASRI	Kesepakatan penyempurnaan sistem	Juli 2026	Kolaborasi			Penyempurnaan AI Assistant ASRI	Undangan, Notulen
3. Mengoordinasikan pelaksanaan uji coba nasional	67 responden uji coba	Juli 2026	Stakeholder Management			Validasi implementasi ASRI	Hasil Uji Coba

Gambar 4.1 Bukti Dukung Pengembangan Potensi Diri

		
Desain Sistem ASRI	Repository Knowledge Base	Dashboard ASRI
		
SK Tim Efektif	Meeting Usulan Penambahan Fitur Chatbot ASRI	Hasil Uji Coba ASRI

Sumber: Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha, 2026

Tempat, Tanggal, Bulan, Tahun		
Penyusun Peserta,	Menyetujui Mentor,	Mengetahui Coach,
		
Yulandari, S.E	Yonas Markus Tuhuleruw, S.E	DR Hj Wahyu Suprpti, M. M., Psi-T

B. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) dan implementasi aksi perubahan telah memberikan pengalaman sekaligus meningkatkan kompetensi reformer dalam memimpin perubahan organisasi, membangun kolaborasi, serta mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Agar kompetensi tersebut terus

berkembang dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi organisasi, diperlukan rencana tindak lanjut sebagai bagian dari pengembangan potensi diri pasca pelatihan.

Selama satu tahun setelah pelaksanaan PKA, reformer berkomitmen untuk terus meningkatkan kompetensi kepemimpinan, transformasi digital, dan manajemen pelayanan publik melalui pembelajaran berkelanjutan (*continuous learning*), penerapan hasil pembelajaran dalam pelaksanaan tugas, serta berbagi pengetahuan kepada pegawai di lingkungan LPP RRI. Pengembangan kompetensi tersebut diharapkan dapat mendukung optimalisasi implementasi AI Assistant ASRI sekaligus memperkuat transformasi digital pelayanan informasi publik di lingkungan LPP RRI.

Adapun rencana tindak lanjut pengembangan potensi diri disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Rencana Tindak Lanjut Pengembangan Potensi Diri

No	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Indikator Keberhasilan
1	Meningkatkan kompetensi di bidang Artificial Intelligence (AI), <i>Knowledge Management</i> , dan transformasi digital melalui pelatihan, webinar, seminar, atau pembelajaran mandiri.	Triwulan I–IV	Kompetensi digital meningkat dan diterapkan dalam pengembangan layanan publik.
2	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan AI Assistant ASRI berdasarkan hasil monitoring, analisis penggunaan, dan masukan pengguna.	Triwulan I–IV	Akurasi jawaban dan kualitas layanan AI Assistant ASRI meningkat.
3	Mengembangkan repository data informasi publik (<i>knowledge base</i>) secara berkala agar selalu mutakhir dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.	Triwulan I–IV	Repository data terbaru secara berkala dan menjadi sumber informasi resmi AI Assistant ASRI.
4	Meningkatkan kompetensi kepemimpinan melalui penerapan manajemen perubahan, penguatan kolaborasi lintas unit, serta pengelolaan inovasi pelayanan publik.	Triwulan II–IV	Terbangunnya kolaborasi yang lebih kuat dan keberlanjutan implementasi aksi perubahan.
5	Melaksanakan kegiatan <i>knowledge sharing</i> kepada Tim Efektif, operator PPID, dan pegawai terkait mengenai pemanfaatan AI Assistant ASRI dan transformasi digital pelayanan publik.	Minimal 2 kali dalam 1 tahun	Meningkatnya pemahaman dan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan AI Assistant ASRI.
6	Mengintegrasikan pengembangan AI Assistant ASRI ke dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan program kerja Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha.	Tahun berjalan	Keberlanjutan pengembangan ASRI menjadi bagian dari target kinerja organisasi.

Melalui pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut, reformer diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kompetensi yang telah diperoleh selama Pelatihan Kepemimpinan Administrator, sekaligus memastikan bahwa inovasi **AI Assistant ASRI** terus berkembang sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan informasi publik di lingkungan LPP RRI. Selain memberikan dampak terhadap peningkatan kapasitas individu, pengembangan potensi diri secara berkelanjutan juga diharapkan mampu memperkuat kinerja organisasi dalam mewujudkan layanan informasi publik yang cepat, akurat, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Masalah Prioritas

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*), ditetapkan bahwa masalah prioritas yang menjadi fokus penyelesaian dalam aksi perubahan adalah **belum optimalnya layanan informasi publik di lingkungan LPP RRI akibat belum tersedianya layanan respons cepat berbasis Artificial Intelligence (AI), belum terintegrasinya repository data informasi publik sebagai *knowledge base*, serta masih tingginya ketergantungan terhadap proses pelayanan manual**. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya waktu respons, meningkatnya beban kerja petugas, serta belum optimalnya kualitas pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

2. Gagasan Kreatif / Inovasi Penyelesaian Masalah Prioritas

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, reformer mengembangkan inovasi **ASRI (Asisten Respons Informasi RRI)**, yaitu layanan informasi publik berbasis **Artificial Intelligence (AI)** yang diintegrasikan dengan Website PPID LPP RRI. Inovasi ini didukung oleh penyusunan repository data informasi publik sebagai *knowledge base*, penyusunan SOP dan tata kelola implementasi, pengembangan dashboard monitoring layanan, serta penerapan mekanisme *human in the loop* untuk memastikan informasi yang diberikan tetap akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan. Inovasi tersebut menjadi langkah nyata dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Masalah Prioritas

Pelaksanaan aksi perubahan berhasil mencapai seluruh target jangka pendek yang telah ditetapkan. Tim Efektif berhasil dibentuk, repository data informasi publik sebagai *knowledge base* telah tersedia, SOP implementasi dan dashboard monitoring telah disusun, serta prototipe AI Assistant ASRI berhasil dikembangkan dan diuji coba kepada operator PPID dari seluruh satuan kerja LPP RRI. Hasil uji coba menunjukkan tingkat keberhasilan akses sebesar **98,5%**, nilai kelayakan

implementasi **4,64 dari skala 5**, serta **92,5% responden** memberikan penilaian layak untuk diimplementasikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa AI Assistant ASRI telah mampu meningkatkan kesiapan organisasi dalam menyediakan layanan informasi publik berbasis digital yang lebih cepat, akurat, dan responsif.

4. Capaian Pengembangan Potensi Diri

Pelaksanaan aksi perubahan juga memberikan dampak positif terhadap pengembangan kompetensi reformer. Kompetensi kepemimpinan perubahan, kolaborasi, komunikasi, serta transformasi digital mengalami peningkatan melalui proses memimpin Tim Efektif, membangun jejaring dengan berbagai stakeholder, mengelola implementasi AI Assistant ASRI, serta mengoordinasikan pelaksanaan simulasi dan uji coba sistem. Pengalaman tersebut memperkuat kapasitas reformer dalam mengelola inovasi, memimpin perubahan organisasi, dan memanfaatkan teknologi digital sebagai solusi peningkatan kualitas pelayanan publik. Kompetensi yang telah diperoleh akan terus dikembangkan melalui pembelajaran berkelanjutan dan penerapannya dalam pelaksanaan tugas sehingga dapat mendukung keberlanjutan transformasi digital di lingkungan LPP RRI.

B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Berdasarkan pengalaman selama mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA), penyelenggara pelatihan telah memberikan pembelajaran yang komprehensif dalam mendukung pengembangan kompetensi kepemimpinan administrator. Agar penyelenggaraan pelatihan semakin optimal, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan, yaitu:

- a. Memperbanyak materi dan praktik implementasi transformasi digital, pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI), serta inovasi pelayanan publik yang disesuaikan dengan tantangan organisasi saat ini.
- b. Meningkatkan porsi pembelajaran berbasis studi kasus (*case study*) dan praktik lapangan sehingga peserta memperoleh pengalaman yang lebih aplikatif dalam menyelesaikan permasalahan organisasi.
- c. Memperkuat pendampingan (*coaching*) dan berbagi praktik baik (*best practices*) antar peserta untuk memperkaya alternatif solusi dalam pelaksanaan aksi perubahan.

- d. Mendorong terbentuknya jejaring alumni PKA sebagai media berbagi pengalaman, kolaborasi, dan pengembangan inovasi secara berkelanjutan setelah pelatihan berakhir.

2. Untuk Satuan Kerja Asal Peserta

Agar manfaat aksi perubahan dapat dirasakan secara berkelanjutan, satuan kerja diharapkan memberikan dukungan terhadap pengembangan dan implementasi AI Assistant ASRI sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan informasi publik di lingkungan LPP RRI. Rekomendasi yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Melanjutkan implementasi AI Assistant ASRI secara penuh pada Website PPID LPP RRI serta mengintegrasikannya ke dalam proses bisnis pelayanan informasi publik.
- b. Melakukan pembaruan repository data informasi publik (*knowledge base*) secara berkala agar informasi yang disajikan AI Assistant ASRI selalu akurat, mutakhir, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja AI Assistant ASRI melalui dashboard monitoring serta memanfaatkan hasil evaluasi sebagai dasar penyempurnaan layanan.
- d. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan mengenai pemanfaatan Artificial Intelligence (AI), *knowledge management*, dan pengelolaan layanan informasi publik berbasis digital.
- e. Mengintegrasikan pengembangan AI Assistant ASRI ke dalam program kerja dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) unit kerja sehingga keberlanjutan inovasi dapat terjaga dan terus memberikan nilai tambah bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan LPP RRI.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2026). *Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Agenda I, II, dan III*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia. (2025). *Rencana Strategis (Renstra) LPP RRI Tahun 2025–2029*. Jakarta: LPP RRI
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Saras Wulan, S. (2020). *Optimalisasi Pelayanan PPID LPP RRI melalui Pengembangan Penyediaan dan Pelayanan Informasi Publik Khusus Difabel Netra*. Laporan Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Administrator. Jakarta: LPP Radio Republik Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pangkat dan Jabatan Terakhir



**KEPUTUSAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 457/KP.04.04 TAHUN 2023
TENTANG
KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : bahwa Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam keputusan ini, memenuhi syarat dan dipandang cakap untuk dinaikkan pangkatnya setingkat lebih tinggi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2017 tentang Kelas Jabatan di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
5. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1947 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang, Pemberian Kuasa dan Penunjukan di Bidang Kepegawaian di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;

Memperhatikan : Persetujuan Teknis Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor AI-12023000401 tanggal 30-01-2023

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
TENTANG KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL**

- KESATU : Pegawai Negeri Sipil tersebut di bawah ini :
- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Nama Pegawai | : YULANDARI, SE |
| 2. Tempat / Tanggal Lahir | : JAKARTA, 20-07-1979 |
| 3. NIP | : 197907201998032001 |
| 4. Pendidikan | : S-1 SARJANA MANAJEMEN |
| 5. Pangkat lama/gol.ruang/TMT | : Penata / III/c / 01-04-2019 |
| 6. Jabatan Lama | : Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda |
| 7. Satuan Kerja | : DIREKTORAT LAYANAN DAN PENGEMBANGAN USAHA |
| 8. Instansi Induk | : KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA |

Terhitung mulai tanggal **01-04-2023** dinaikkan pangkatnya menjadi **Penata Tingkat I** golongan ruang **III/d** Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda / 0 dengan masa kerja golongan **20 Tahun 1 Bulan**, dan kepadanya diberikan gaji pokok sebesar **Rp. 3.982.600** ditambah dengan penghasilan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KEDUA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan dan penghitungan kembali sebagaimana mestinya.

ASLI Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Februari 2023

a.n. MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KEPALA BIRO KEPEGAWAIAN DAN
ORGANISASI,



IMAM SUWANDI, S.S.T., Ak.
NIP.197603041999031001

Tembusan:

1. Pejabat Pimpinan Tinggi Madya di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
2. Deputi Bidang Sistem Informasi Kepegawaian, BKN;
3. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara terkait.

-
- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
 - "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



SALINAN

**KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1140 TAHUN 2024
TENTANG
PENGANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM JABATAN STRUKTURAL**

DIREKTUR UTAMA LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RRI

- Menimbang : a. bahwa untuk kepentingan dinas perlu dengan segera mengangkat Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam lajur "2" dari daftar lampiran Keputusan ini dalam jabatan sebagaimana tersebut dalam lajur "6" di lingkungan Radio Republik Indonesia;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan Baperjakat LPP RRI Nomor 05/BAPERJAKAT/JP/VI/2024 tanggal 24 Juni 2024, nama yang tercantum dalam lajur "2" dianggap memenuhi syarat dan dipandang cakap untuk diangkat dalam jabatan sebagaimana tersebut dalam lajur "6" dari daftar lampiran Keputusan ini.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1977 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3098), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2024 tentang Perubahan Kesembilan Belas atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Lembaga Penyiaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4485), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Lembaga Penyiaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6912);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4486), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6908);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);

RADIO REPUBLIK INDONESIA KANTOR PUSAT
Jl. Merdeka Barat No. 4-5, Jakarta Pusat
Nomor Telp. /Fax : (021) 34835183 Email : set.dirut@rri.go.id

6. Keputusan Dewas LPP RRI Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pengangkatan Dewan Direksi LPP RRI Periode 2021-2026;
7. Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Dewan Direksi Nomor 08 Tahun 2022 tentang Perubahan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia;
8. Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Mengangkat Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam lajur "2" dari jabatan lama sebagaimana tersebut dalam lajur "5" kedalam jabatan sebagaimana tersebut dalam lajur "6" dari daftar lampiran Keputusan ini dan diberikan tunjangan jabatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal pelantikan.
- KETIGA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2024

Direktur Utama

ttd.

I Hendrasmo

Sesuai dengan aslinya,
Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum



Dedi Suparman

Tembusan :

1. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta;
2. Kepala Badan Kepegawaian Negara di Jakarta;
3. Menteri Kominfo RI di Jakarta;
4. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan RI di Jakarta;
5. Sekretaris Jenderal Kementerian Kominfo RI di Jakarta;
6. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara di Jakarta;
7. Direktur Layanan dan Pengembangan Usaha;
8. Kepala Satuan Pengawasan Intern LPP RRI di Jakarta;
9. Dewan Pengawas LPP RRI di Jakarta.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA LEMBAGA
PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1140 TAHUN 2024 TENTANG
PENGANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL KE DALAM JABATAN STRUKTURAL

JABATAN STRUKTURAL DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA

NO	NAMA / NIP	TEMPAT DAN TANGGAL LAHIR	PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN / ESELON		PERTIMBANGAN BAPERJAKAT		BESARAN TUNJANGAN JABATAN
				LAMA	BARU	NOMOR	TANGGAL	
1.	Yulandari S.E 197907201998032001	Jakarta, 27 Juli 1979	Penata Tk. I - III/d	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha RRI	Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha Eselon IV.a / Jabatan Pengawas	05/BAPERJAKA TJB/VI/2024	24 Juni 2024	Rp. 540.000,- (Lima ratus empat puluh ribu rupiah)

Sesuai dengan aslinya,
Direktur Sumber Daya Manusia dan
Umum



Dedi Suparman

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2024
Direktur Utama
ttd
I Hendrasmo

PETIKAN

**KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
LEMBAGA PENSIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1140 TAHUN 2024
TENTANG
PENGANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM JABATAN STRUKTURAL
DIREKTUR UTAMA LEMBAGA PENSIARAN PUBLIK RRI**

Menimbang : dst
Mengingat : dst
Memperhatikan : dst

MEMUTUSKAN

Menetapkan
Pertama : Mengangkat Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam lajur "2" dari jabatan struktural sebagaimana tersebut dalam lajur "5" dalam jabatan sebagaimana tercantum dalam lajur "6" dan diberikan tunjangan jabatan sebagaimana tercantum dalam lajur "9" dari daftar Lampiran Keputusan ini.

Kedua : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal pelantikan.

Ketiga : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Keempat : Keputusan ini diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2024

Untuk petikan yang sah,
Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum



Dedi Suparman

Direktur Utama

ttd.

I Hendrasmo

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA LEMBAGA
PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1140 TAHUN 2024 TENTANG
PENGANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL KE DALAM JABATAN STRUKTURAL

**JABATAN STRUKTURAL DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA**

NO	NAMA / NIP	TEMPAT DAN TANGGAL LAHIR	PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN / ESELON		PERTIMBANGAN BAPERJAKAT		BESARAN TUNJANGAN JABATAN
				LAMA	BARU	NOMOR	TANGGAL	
1.	Yulandari S.E 197907201998032001	Jakarta, 27 Juli 1979	Penata Tk. I - III/d	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha RRI	Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat Layanan dan Pengembangan Usaha Eselon IV.a / Jabatan Pengawas	05/BAPERJAKA T/IB/VI/2024	24 Juni 2024	Rp. 540.000,- (Lima ratus empat puluh ribu rupiah)

Untuk petikan yang sah,
Direktur Sumber Daya Manusia dan
Umum



Dedi Suparman

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2024
Direktur Utama
ttd
I Hendrasmo

Lampiran 2. Form Persetujuan Coach pada Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Mendukung Aktualisasi Kepemimpinan

Nama Peserta : Yulandari, S.E
 Nomor Daftar Hadir : 37
 Instansi Peserta : Direktorat LPU
 Nama Coach : Dr. Wahyu Suprpti, M.M., M.Psi-TMNLPTM

No.	Judul Aksi Perubahan	3	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	2		4	5	6	7
1.	Optimalisasi Layanan Informasi Publik di RRI melalui Implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID	1	Menguasai Seni Berkomunikasi dalam Hubungan Kerja	<i>E- Learning</i>	Mendukung koordinasi dan komunikasi dalam proses monitoring, evaluasi, serta penyampaian informasi kinerja antar Tim kerja	LMS Kepemimpinan (ASN BERPIJAR/LAN)
		2	Design Thinking dalam Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan	<i>E- Learning</i>	Mendukung penyusunan solusi inovatif dalam optimalisasi monitoring layanan informasi publik di RRI melalui implementasi ASRI (Asisten Respons Informasi RRI) pada Website PPID	LMS Kepemimpinan (ASN BERPIJAR/LAN)
		3	Mengaktifkan Transformasi Digital pada sektor Pemerintahan	<i>E- Learning</i>	Mendukung penerapan monitoring dan integrasi data berbasis digital dalam pengelolaan dan pengendalian kinerja pada Website PPID	LMS Kepemimpinan (ASN BERPIJAR/LAN)
		4	Membina Kerja Sama Tim	<i>E- Learning</i>	Mendukung kolaborasi antar bidang dalam pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut peningkatan Pelayanan pada Website PPID	LMS Kepemimpinan (ASN BERPIJAR/LAN)

Jakarta, 20 Juni 2026

Coach

(Dr. Wahyu Suprpti, M.M., M.Psi-TMNLPTM)

Lampiran 3. Form Pelaksanaan Mentoring

No.	MENTEE		MENTOR	
1.	Nama	Yulandari, S.E	Nama	
2.	NIP		NIP	
3.	Pangkat/Gol.		Pangkat/Gol.	
4.	Jabatan		Jabatan	
5.	Satuan Kerja		Satuan Kerja	
TUJUAN: APA YANG INGIN SAYA CAPAI? KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN				
TAHAP	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU (1)	BASELINE TARGET (2)	TARGET (3)	STRATEGI PENCAPAIAN TARGET (4)
JANGKA MENENGAH				
JANGKA PANJANG				
FAKTA: DIMANA SAYA SEKARANG?				
TAHAP	TARGET SKP (5)	PROGRES PENCAPAIAN TARGET (6)	MASALAH/ HAMBATAN (7)	PENYEBAB (8)
JANGKA MENENGAH				
JANGKA PANJANG				
PELUANG: APA YG DAPAT DIMANFAATKAN UNTUK MELAKSANAKAN PROYEK PERUBAHAN/AKSI PERUBAHAN UNTUK MENCAPAI TARGET JANGKA MENENGAH DAN JANGKA PANJANG (9)				
LANGKAH KEDEPAN: APA YANG AKAN SAYA LAKUKAN KE DEPAN?				
TAHAP	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU (10)	STRATEGI UNTUK MENGATASI MASALAH/HAMBATAN (11)		
JANGKA MENENGAH				
JANGKA PANJANG				

tempat, tanggal, bulan, tahun	
Mentee	Mentor
ttd	ttd
Nama	Nama
NIP.	NIP.

Keterangan:

- 1) Diisi dengan indikator kinerja individu pada tahap jangka pendek dengan satuan ukuran kualitatif dan kuantitatif;
- 2) Diisi dengan baseline target capaian implementasi dengan satuan ukuran kualitatif;
- 3) Diisi dengan target keberlanjutan proyek perubahan/aksi perubahan pada tahap jangka menengah dan jangka Panjang;
- 4) Diisi dengan strategi pencapaian target keberlanjutan proyek perubahan/aksi perubahan pada tahap jangka menengah dan jangka panjang;
- 5) Diisi dengan komitmen keberlanjutan proyek perubahan/aksi perubahan dalam target SKP pada tahap jangka menengah berdasarkan baseline target tahap jangka pendek
- 6) Diisi dengan progres pencapaian target berdasarkan baseline target tahap jangka pendek;
- 7) Diisi dengan potensi masalah/hambatan pada tahap jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang;
- 8) Diisi dengan penyebab masalah/hambatan pada tahap jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang;
- 9) Diisi dengan capaian keterlibatan tim efektif dan peningkatan jumlah stakeholders dalam kuadran promoters pada hasil implementasi proyek perubahan/aksi perubahan;
- 10) Diisi dengan indikator kinerja individu untuk memastikan tercapainya target pada tahap jangka menengah dan jangka panjang dengan satuan ukuran kualitatif dan kuantitatif; dan
- 11) Diisi dengan strategi mitigasi penanganan masalah/hambatan pada tahap jangka menengah dan jangka panjang.

Catatan:

Formulir Mentoring ini sekadar referensi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

Lampiran 4. Form Dialog Tim Efektif dan Stakeholders

No.	Identitas Peserta	
1.	Nama	
2.	NIP	
3.	Pangkat/Gol.	
4.	Jabatan	
5.	Satuan Kerja	

No.	Jenis Aktor/ Peran	Identitas Aktor/ Peran	Bentuk Dialog	Potensi Dukungan
1.	Tim Efektif			
2.	Stakeholder Internal			
3.	Stakeholder Eksternal			

tempat, tanggal, bulan, tahun
Peserta
ttd
Nama
NIP.

Lampiran 5 Responden Survey Kepuasan ASRI

[illegible]