



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III**

**“OPTIMALISASI SISTEM DOKUMENTASI DAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PEMBUATAN SIPANDA
(SISTEM INFORMASI PENGADUAN DIGITAL)
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN AKUNTABILITAS LAYANAN
DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT”**

Disusun Oleh :

Nama : Dedi Setiawan, S.Pd.
NIP : 19910910 202504 1 002
Jabatan : Polisi Pamong Praja Ahli Pertama
**Instansi : Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Tanjung Jabung Barat**
Kelas/Kelompok : III
No. Absen : A3.3.7
Angkatan : III

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKIT TINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN AKTUALISASI**

JUDUL : OPTIMALISASI SISTEM DOKUMENTASI DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PEMBUATAN SIPANDA (SISTEM INFORMASI PENGADUAN DIGITAL) UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN AKUNTABILITAS LAYANAN DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

NAMA : DEDI SETIAWAN, S.Pd.
NIP : 19910910 202504 1 002
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA, III/a
JABATAN : POLISI PAMONG PRAJA AHLI PERTAMA
INSTANSI : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

ANGKATAN/KELOMPOK : III/III
NO. ABSEN : A3.3.7

Disetujui untuk diimplementasikan pada tahap habituasi, dan selanjutnya diujikan pada Seminar laporan Aktualisasi Latsar CPNS Golongan III Angkatan 3 Gelombang 3 yang dilaksanakan pada tanggal 28 Agustus 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 10 Oktober 2025

Coach,

Mentor,

Retwando, S.Kom., M.Si
NIP 19880328 201101 1 004

Budi Aryanto, S.E
NIP. 19780528 200604 1 016

Mengetahui
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Dalam Negeri Regional Bukit Tinggi

Sarjayadi, SS
NIP. 19700304 199606 1 001

**BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN AKTUALISASI**

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 10 Oktober 2025
Pukul : 08.00 s/d 16.00 WIB
Tempat : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan III Tahun 2025

JUDUL : OPTIMALISASI SISTEM DOKUMENTASI DAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI PEMBUATAN SIPANDA (SISTEM
INFORMASI PENGADUAN DIGITAL) UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN
AKUNTABILITAS LAYANAN DI SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG
BARAT

NAMA : DEDI SETIAWAN, S.Pd.
NIP : 19910910 202504 1 002
PANGKAT/GOL. : PENATA MUDA, 3/a
JABATAN : POLISI PAMONG PRAJA AHLI PERTAMA
INSTANSI : PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TANJUNG
JABUNG BARAT

ANGKATAN/KELOMPOK : III/III
NO. ABSEN : A3.3.7

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

COACH

Retwando, S.Kom., M.Si
NIP 19880328 201101 1 004

PENGUJI

Yosephine Siagian, SE.,M.Si
NIP. 19710716 199403 2 001

PESERTA

Dedi Setiawan, S.Pd.
NIP. 19910910 202504 1 002

MENTOR

Budi Aryanto, S.E
NIP. 19780528 200604 1 016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam mengikuti Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Regional Bukit Tinggi, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Retwando, S.Kom., M.Si. selaku Coach, dan Bapak Budi Aryanto, S.E. selaku Mentor atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang berharga selama proses penyusunan laporan aktualisasi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh rekan-rekan peserta Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan III atas semangat dan motivasi yang telah dibagikan, serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bantuan dan dukungannya.

Laporan aktualisasi ini berjudul **“Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Pembuatan SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Digital) Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat”**. Isu ini diangkat berdasarkan kondisi yang ditemukan di unit kerja, yaitu belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan

masyarakat yang masih bersifat konvensional. Laporan ini berisi rencana strategis dan kegiatan yang akan dilaksanakan untuk menyelesaikan isu tersebut, dengan berfokus pada manfaat program dalam meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi layanan di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi instansi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat, serta menjadi wujud nyata dari kontribusi ASN yang adaptif, akuntabel, dan profesional.

Bukit Tinggi, 10 Oktober 2025

Peserta,

Dedi Setiawan, S.Pd.
NIP. 19910910 202504 1 002

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI	I
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN AKTUALISASI	II
KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	V
DAFTAR GAMBAR	VI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	5
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA.....	7
A. Profil Unit Kerja	7
B. Profil Peserta.....	11
C. Role Model	12
BAB III LAPORAN AKTUALISASI.....	14
A. Deskripsi Isu.....	14
1. Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan Masyarakat di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	15
2. Rendahnya pemahaman ASN dalam penggunaan aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat	17
3. Kurang Akuratnya data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.	19
B. Penetapan Core Isu	21
C. Analisis Core Isu	23
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu.....	25
E. Matrik Laporan Aktualisasi.....	26
F. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK). 40	
BAB IV RENCANA JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI.....	41
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	41

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	42
C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAHLAK) ...	55
D. Capaian Penyelesaian Core ISU	55
E. Manfaat Terselaikannya Core Isu	56
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	58
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	59
A. Kesimpulan	59
B. Rekomendasi	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
3. 1 Isu Yang Ditemukan di Satuan Polisi Pamong Praja	14
3. 2 Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat	16
3. 3 Pemahaman ASN Dalam Penggunaan Aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat	18
3. 4 Data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.	20
3. 5 Penetapan Core Isu dengan Analisis AKPL	22
3. 6 Tahapan Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi.....	26
4. 1 Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	41
4. 2 Tahapan Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi.....	42
4. 3 Rekapitulasi Habitiasi NND PNS (BerAHLAK)	55
4. 4 Capaian Penyelesaian Core Isu.....	55
4. 5 Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2. 1 Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	7
2. 2 Foto Profil Peserta	11
2. 3 Foto Profil Role Model	12
3. 1 Diagram Fishbone Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan Masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki peran vital dalam menegakkan Peraturan Daerah (Perda) serta menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Keberhasilan instansi dalam menjalankan fungsinya sangat bergantung pada kemampuannya dalam berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dengan publik, salah satunya melalui penanganan pengaduan. Sistem penanganan pengaduan yang baik merupakan cerminan akuntabilitas instansi dan menjadi tolok ukur profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem yang tidak hanya responsif, tetapi juga terstruktur dan transparan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, ditemukan bahwa akar permasalahan utama terkait layanan publik di unit kerja kami terletak pada belum optimalnya sistem penanganan pengaduan. Padahal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik telah mengamanatkan bahwa instansi wajib memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang efektif. Meskipun pengaduan sudah ditindaklanjuti, proses pencatatan dan pelaporannya masih bersifat konvensional. Data pengaduan masih dicatat secara manual dalam buku agenda, tanpa adanya form yang

baku. Kondisi ini tidak hanya menghambat efektivitas kinerja petugas, tetapi juga menimbulkan dampak negatif pada akuntabilitas dan efisiensi kerja secara keseluruhan. Situasi ini menunjukkan bahwa pendekatan yang selama ini dilakukan masih bersifat konvensional dan belum sepenuhnya sejalan dengan tuntutan regulasi.

Upaya untuk menciptakan sistem penanganan pengaduan yang efektif dan terstruktur terhambat oleh beberapa kondisi internal yang perlu diatasi. Pertama, tidak adanya basis data yang terpusat dan terstandar. Data pengaduan yang tercatat secara manual di buku agenda menjadi sulit untuk dilacak, dianalisis, dan dipertanggungjawabkan dalam bentuk arsip terpusat. Kondisi ini menyulitkan proses verifikasi dan peninjauan ulang laporan di kemudian hari. Metode ini kurang efektif dalam menyajikan informasi yang komprehensif, sehingga menjadi hambatan besar bagi manajemen data yang akuntabel.

Kedua, keterbatasan dalam pelacakan status pengaduan. Alur tindak lanjut pengaduan setelah laporan diterima menjadi tidak jelas dan sulit terpantau. Tidak ada sistem yang secara spesifik mencatat status penindakan, seperti apakah laporan sudah selesai, masih dalam tahap deteksi, atau dalam proses penindakan. Keterbatasan ini membuat proses pelaporan menjadi tidak transparan, baik bagi atasan maupun bagi pelapor sendiri, dan menghambat peningkatan produktivitas serta akuntabilitas.

Ketiga, minimnya data terstruktur untuk analisis kinerja. Metode pelaporan yang manual dan tidak terintegrasi menghambat pimpinan untuk

melakukan analisis dan evaluasi kinerja secara komprehensif. Data tidak mudah diakses untuk mengidentifikasi pola pengaduan, memetakan area yang perlu mendapatkan perhatian lebih, atau mengukur efektivitas operasional secara keseluruhan, yang merupakan hal krusial untuk membuat keputusan berbasis data.

Melihat berbagai masalah ini, upaya penanganan pengaduan masyarakat yang selama ini dilakukan menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu, diperlukan sebuah terobosan untuk mengatasi hambatan tersebut. Laporan aktualisasi ini diangkat untuk memberikan solusi terhadap isu tersebut, yang tertuang dalam judul "Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Sistem Informasi Pengaduan Digital (SIPANDA) Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat". Melalui gagasan inovatif berupa sistem pelaporan berbasis digital, diharapkan efektivitas dan akuntabilitas kinerja petugas akan meningkat. Pemanfaatan teknologi menjadi pilihan strategis karena platform digital merupakan sarana paling efisien untuk mengumpulkan, mengorganisasi, dan menyajikan data secara terstruktur. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya akan berkontribusi pada terciptanya kinerja yang efektif dan efisien, tetapi juga akan memperkuat citra Satpol PP sebagai instansi yang adaptif dan responsif terhadap tuntutan zaman. Aktualisasi ini menjadi wujud nyata dari komitmen saya sebagai CPNS dalam menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK untuk

mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkontribusi secara signifikan bagi kemajuan instansi dan daerah.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

- a. Mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam setiap tahapan pelaksanaan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi.
- b. Menerapkan peran dan kedudukan ASN sebagai pelayan publik, perekat dan pemersatu bangsa, serta pelaksana kebijakan publik dalam memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi di instansi.
- c. Berkontribusi secara nyata dalam mewujudkan visi dan misi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat, khususnya dalam menciptakan ketertiban umum dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

2. Tujuan Khusus

- a. Terwujudnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan yang terintegrasi dan mudah diakses, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat alur penyelesaian laporan dari masyarakat.
- b. Meningkatnya akuntabilitas dan transparansi kinerja petugas melalui ketersediaan data pengaduan dan catatan tindak lanjut yang tersimpan

secara terstruktur dan terpusat, memudahkan proses verifikasi dan evaluasi.

- c. Tersedianya data pengaduan yang terstruktur dan komprehensif, sehingga dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan berbasis data untuk mengoptimalkan strategi pelayanan dan pemanfaatan sumber daya internal.

C. Ruang Lingkup

Kegiatan aktualisasi ini memiliki ruang lingkup yang terfokus untuk memberikan solusi terhadap isu belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan di unit layanan. Proyek ini akan dilaksanakan selama 4 (empat) minggu di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dengan sasaran utama yaitu seluruh petugas Call Center/pelayanan pengaduan dan pimpinan/manajemen sebagai pengguna dan penerima manfaat langsung dari sistem baru.

Pihak-pihak yang terlibat dalam proyek ini meliputi mentor dan coach sebagai pembimbing, seluruh petugas layanan pengaduan sebagai pengguna sistem, serta kepala seksi/pimpinan sebagai pihak yang akan memanfaatkan data untuk pengambilan keputusan. Dalam pelaksanaannya, proyek ini akan menggunakan metode edukatif dan implementatif melalui pemanfaatan teknologi berbasis *cloud*. Fokus utama kegiatan ini adalah merancang dan mengimplementasikan sistem penanganan pengaduan berbasis digital menggunakan platform seperti Google Forms dan Google

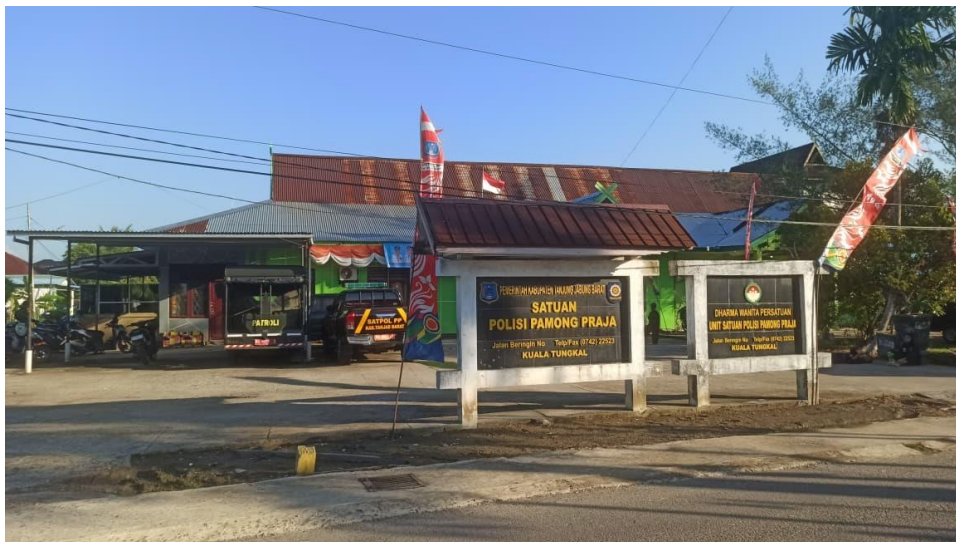
Sheets, serta memberikan sosialisasi dan pendampingan kepada seluruh anggota agar dapat mengoperasikan sistem tersebut secara optimal.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Unit Kerja

Dalam upaya menjaga ketertiban umum, ketentraman masyarakat, dan penegakan peraturan daerah (Perda) di wilayahnya, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Tanjung Jabung Barat menjadi perangkat daerah yang memegang peran sentral. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penegakan hukum daerah, Satpol PP memiliki tugas merencanakan, melaksanakan, mengelola, serta mengevaluasi berbagai tindakan yang berkaitan dengan ketertiban dan keamanan publik.



Gambar 2. 1 Kantor Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki payung hukum yang kuat yaitu dengan berlandaskan pada Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah, serta Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Dengan adanya landasan hukum ini, setiap tindakan yang diambil Satpol PP memiliki legitimasi dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Satuan polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat mempunyai Visi Yaitu **“Terwujudnya Penegakan Regulasi Daerah yang Berkeadilan Tercapainya Ketertiban Umum dan Ketentraman Serta Perlindungan Masyarakat”**. Untuk mengoperasikan Visi tersebut berikut ini diuraikan Misi satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat :

1. Meningkatkan system penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat.
2. Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang Bertaqwa, Berkualitas dan Profesional.
3. Meningkatkan pelaksanaan pengawasan, pengamanan, pengendalian dan perlindungan Masyarakat.

Dalam menjalankan Visi dan Misi tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat Memiliki Susunan Organisasi yang

dipimpin oleh Kepala Satuan. Struktur ini dirancang untuk memastikan koordinasi dan efisiensi kerja yang terdiri dari:

1. Sekretariat terdiri atas 2 (dua) subbagian yaitu:
 - a. Subbagian Umum dan Keuangan; dan
 - b. Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Program.
2. Bidang Penegakan Perda dan Perkada terdiri atas 3 (tiga) seksi yaitu:
 - a. Seksi Pengawasa, Pembinaan, dan Penyuluhan;
 - b. Seksi Penyelidikan dan Penyidikan; dan
 - c. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman terdiri atas 3 (tiga) seksi yaitu:
 - a. Seksi Operasional, Pencegahan dan Penindakan;
 - b. Seksi Pembinaan, Pengawasan, dan Pemberdayaan Perlindungan Masyarakat; dan
 - c. Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Bidang Perlindungan Masyarakat terdiri atas 3 (tiga) seksi yaitu:
 - a. Seksi Pengembangan Kapasitas Satpol PP, Satlinmas dan PPNS;
 - b. Seksi Kerja Sama, Sarana dan Prasarana;
 - c. Kelompok Jabatan Fungsional; dan
5. Unit Pelaksana Teknis

Salah satu peraturan penting adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja. Dokumen ini

secara eksplisit mengatur tata perilaku dan prinsip-prinsip yang harus dipegang oleh setiap anggota Satpol PP.

Beberapa nilai dasar yang tertuang dalam regulasi tersebut, serta menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas, adalah:

1. Integritas: Anggota Satpol PP harus jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.
2. Profesionalitas: Mereka dituntut untuk meningkatkan kompetensi diri, membantu orang lain belajar, dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Humanisme: Harus menjunjung tinggi hak asasi manusia dan bertindak secara objektif, tidak diskriminatif, serta memelihara persatuan dan kesatuan bangsa.
4. Akuntabilitas: Semua tindakan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Loyalitas: Anggota harus setia kepada Pancasila, UUD 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah.

Nilai-nilai ini juga selaras dengan Core Values Aparatur Sipil Negara (ASN) "BerAKHLAK", yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Sebagai bagian dari ASN, setiap anggota Satpol PP wajib menginternalisasi nilai-nilai tersebut dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

B. Profil Peserta

Saya, Dedi Setiawan, S.Pd., NIP 1506021009910010, adalah peserta LATSAR CPNS Angkatan III, kelompok III, yang berasal dari Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Dengan jabatan Polisi Pamong Praja Ahli Pertama dan pangkat Penata Muda (III/a) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat, saya sedang menjalani pelatihan di PPSDM Bukit Tinggi untuk meningkatkan kompetensi profesional saya.



Gambar 2. 2 Foto Profil Peserta

Sebagai Polisi Pamong Praja Ahli Pertama saya memiliki tugas utama untuk menegakkan peraturan daerah (perda) dan peraturan kepala daerah (perkada), menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, serta melindungi masyarakat khususnya di Wilayah Tanjung Jabung Barat. Polisi Pamong Praja juga berperan dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran yang diatur dalam perda dan perkada, seperti

penertiban pedagang kaki lima, pengawasan bangunan, serta penindakan terhadap kegiatan yang mengganggu ketertiban umum, melalui pendekatan persuasif, preventif, dan represif non-yustisial sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Role Model

Dalam melaksanakan tugas di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat, saya memiliki seorang figur teladan yang menjadi role model dalam bersikap dan berperilaku sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu Bapak M. Firdaus Indra, S.E. yang saat ini menjabat sebagai Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.



Gambar 2. 3 Foto Profil Role Model

Sosok Bapak M. Firdaus Indra, Kepala Satuan Polisi Pamong Praja adalah cerminan sejati dari nilai Ber-AKHLAK dalam setiap tindakannya. Saya belajar banyak dari ketegasan beliau yang selalu disertai dengan

integritas tanpa kompromi. Dalam menjalankan tugas, beliau sangat akuntabel, memastikan setiap kebijakan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Namun, yang paling berkesan adalah bagaimana beliau memadukan ketegasan dengan empati yang luar biasa. Beliau tidak hanya sekadar menegakkan aturan, tetapi juga berusaha memahami akar masalah di masyarakat. Sikap kreatif dan adaptifnya terlihat dari solusi-solusi inovatif yang ditawarkan, bukan hanya menindak, tetapi juga membina. Hal ini menunjukkan bahwa beliau adalah pemimpin yang kompeten dan selalu berupaya meningkatkan kualitas diri. Beliau selalu loyal pada prinsip-prinsip kebaikan dan sangat kolaboratif dengan berbagai pihak untuk menciptakan ketertiban yang harmonis. Melalui kepemimpinan beliau, saya melihat bahwa ketegasan yang benar adalah ketegasan yang bertujuan untuk kebaikan bersama, bukan hanya sekadar kekuasaan. Beliau adalah role model yang menginspirasi saya untuk menjadi pribadi yang teguh, berintegritas, dan selalu peduli pada sesama.

BAB III

LAPORAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

Dalam melaksanakan tugas sebagai Polisi Pamong Praja Ahli Pertama di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat, penulis menemukan beberapa isu atau permasalahan yang dihadapi. Isu tersebut akan jabarkan dalam tabel berikut;

Tabel. 3 1

Tabel Isu Yang Ditemukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

No	Isu	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang diharapkan
1	Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan Masyarakat di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.	<ul style="list-style-type: none">➤ Pencatatan pengaduan masih manual.➤ Tidak ada form baku sehingga data tidak seragam.➤ Alur tindak lanjut sulit dilacak, membuat status laporan tidak jelas.➤ Tidak ada basis data terpusat untuk arsip pengaduan.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sistem penanganan pengaduan berbasis digital dan terintegrasi.➤ Tersedianya form pengaduan yang baku.➤ Alur tindak lanjut transparan, di mana status laporan bisa dilacak.➤ Adanya basis data terpusat yang memudahkan analisis dan pengambilan keputusan.
2	Rendahnya pemahaman ASN dalam penggunaan aplikasi Digital E-	<ul style="list-style-type: none">➤ ASN belum terbiasa menggunakan aplikasi E-Kinerja.	<ul style="list-style-type: none">➤ ASN mampu menggunakan aplikasi E-Kinerja secara mandiri.

	Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Data kinerja tidak terekam dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistem kerja lebih efisien dan akuntabel.
3	Kurang Akuratnya data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pencatatan barang masih manual. ➤ Sulit melacak pergerakan dan keberadaan barang. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Data inventaris tercatat secara akurat dan <i>real-time</i>. ➤ Proses inventarisasi menjadi lebih mudah dan cepat.

1. Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan Masyarakat di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Efektivitas layanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat saat ini menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam praktiknya, penanganan pengaduan sering kali dihadapkan pada alur yang tidak jelas dan dokumentasi yang tidak terstruktur. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan sistem, di mana data pengaduan yang masuk belum dapat terintegrasi dengan baik. Kondisi ini tidak hanya menghambat efektivitas pelayanan publik, tetapi juga dapat memicu kurangnya akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap peran Satpol PP.

Jika isu ini tidak diselesaikan, dampaknya akan secara langsung dirasakan oleh seluruh personel, pimpinan, dan masyarakat. Dampak tersebut dapat diringkas sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas dan Transparansi yang Melemah. Tanpa sistem yang jelas, sulit untuk melacak status setiap laporan dari awal hingga

selesai, sehingga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan mempersulit pimpinan dalam memantau kinerja petugas.

- b. Efisiensi dan Kecepatan yang Terhambat. Proses manual memakan waktu yang lama, mulai dari pencatatan hingga pelaporan. Hal ini menghambat alur informasi dan mempersulit pengambilan keputusan yang cepat, terutama dalam situasi yang mendesak.
- c. Minimnya Data untuk Analisis. Dalam kondisi ideal, pimpinan dan manajemen perlu melihat data secara komprehensif untuk evaluasi kinerja. Jika data tersebar dan hanya bisa diakses satu per satu, proses ini menjadi tidak efisien. Sistem yang optimal memungkinkan pimpinan melihat semua laporan dalam satu *dashboard* terpusat.

Tabel. 3 2

Tabel Kuantitatif Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Indikator Kinerja	Kondisi Saat Ini (Belum Optimal)	Keterangan
Tingkat Penyelesaian Pengaduan	< 80%	Menunjukkan seberapa efektif tim menyelesaikan laporan dari masyarakat.
Rata-rata Waktu Pencatatan Laporan	> 10 menit	Mengukur efisiensi dalam proses dokumentasi manual yang memakan waktu.
Jumlah Laporan "Hilang" atau Tidak Terlacak	15-20% dari total laporan	Menunjukkan seberapa sering laporan tidak dapat dilacak secara akuntabel.

Isu ini memiliki keterkaitan erat dengan substansi mata pelatihan pada Agenda II (Nilai-Nilai Dasar ASN) dan Agenda III (Kedudukan dan Peran PNS untuk Mendukung Terwujudnya *Smart Governance*). Penyelesaian isu ini secara langsung mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, seperti Akuntabel (memastikan laporan dapat dipertanggungjawabkan), Kompeten (menunjukkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi), Adaptif (berinovasi dengan teknologi digital), dan Kolaboratif (menciptakan sistem yang terpusat untuk mempermudah koordinasi tim). Gagasan ini juga merupakan perwujudan dari Manajemen ASN yang profesional dan Smart ASN yang memiliki literasi digital tinggi. Proyek ini menunjukkan kemampuan ASN untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan memberikan solusi yang efektif terhadap masalah operasional, demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkontribusi signifikan pada kemajuan instansi.

2. Rendahnya pemahaman ASN dalam penggunaan aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Saat ini, pemanfaatan aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat belum berjalan secara optimal. Sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN) masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini, yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi dan pelatihan yang memadai. Kondisi ini membuat proses pengisian data kinerja seringkali tidak akurat dan tidak tepat waktu, sehingga Kinerja ASN tidak tercatat secara digital dan terstruktur.

Jika isu ini tidak diselesaikan, dampaknya akan memengaruhi berbagai pihak. Pimpinan akan kesulitan dalam melakukan evaluasi kinerja yang objektif dan berbasis data, sementara para ASN sendiri akan merasa kesulitan dalam memenuhi kewajiban pelaporan mereka. Secara instansi, kondisi ini menghambat terciptanya lingkungan kerja yang akuntabel, transparan, dan efisien.

Tabel. 3 3

Tabel Kuantitatif Pemahaman ASN Dalam Penggunaan Aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Indikator Kinerja	Kondisi Saat Ini (Belum Optimal)	Keterangan
Persentase ASN yang Memahami Aplikasi Digital E-Kinerja	< 70%	Menunjukkan tingkat pemahaman ASN terhadap Aplikasi E-Kinerja
Persentase ASN yang Kurang Memahami Aplikasi Digital E-Kinerja	40-70%	
Persentase ASN yang Tidak Memahami Aplikasi Digital E-Kinerja	< 40%	

Isu ini memiliki keterkaitan erat dengan substansi mata pelatihan pada Agenda III, khususnya Manajemen ASN dan Smart ASN. Sebagai seorang ASN, memahami dan menggunakan sistem digital seperti E-Kinerja adalah wujud dari Manajemen ASN yang profesional dan akuntabel, di mana kinerja terekam dengan jelas. Selain itu, upaya untuk meningkatkan literasi digital ASN dalam penggunaan aplikasi ini merupakan cerminan dari Smart ASN yang adaptif dan memiliki

penguasaan teknologi, demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern.

3. Kurang Akuratnya data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Manajemen data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di instansi ini belum berjalan secara optimal. Kondisi ini terlihat dari proses pencatatan keluar-masuk barang yang masih dilakukan secara manual, sehingga rentan terhadap kesalahan dan ketidaksesuaian data. Kurangnya akurasi ini menyebabkan sulitnya melacak lokasi dan status barang yang sedang dipinjam pakai, serta membuat proses inventarisasi menjadi lambat dan tidak efisien.

Jika isu ini tidak diselesaikan, dampak negatifnya akan dirasakan oleh berbagai pihak. Pihak yang bertanggung jawab atas inventaris akan kesulitan dalam mengelola dan mengawasi aset. Instansi berisiko mengalami kerugian finansial akibat potensi kehilangan atau kerusakan barang yang tidak termonitor. Selain itu, ASN yang memerlukan inventaris kerja juga akan kesulitan mendapatkan akses yang cepat dan terjamin.

Tabel. 3 4

Tabel Kuantitatif data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Indikator Kinerja	Kondisi Saat Ini (Belum Optimal)	Keterangan
Waktu Rata-rata Pelacakan Barang	> 10 Menit	Mengukur efisiensi dalam melacak lokasi dan status barang yang sedang digunakan.
Tingkat Ketidaksesuaian Data Inventaris	> 15%	Mengukur seberapa sering data manual berbeda dengan kondisi riil di lapangan.
Waktu yang Dibutuhkan untuk Audit Inventaris Tahunan	> 3 hari kerja	Mengukur efisiensi dalam proses audit aset secara menyeluruh.

Isu ini memiliki keterkaitan erat dengan substansi mata pelatihan pada Agenda III, khususnya Manajemen ASN dan Smart ASN. Menyusun sistem yang lebih akurat dan terstruktur untuk manajemen inventaris adalah wujud dari Manajemen ASN yang berorientasi pada akuntabilitas dan efisiensi dalam pengelolaan aset negara. Inisiatif untuk mendigitalisasi proses pencatatan inventaris merupakan bentuk dari Smart ASN yang adaptif terhadap teknologi dan berupaya menciptakan solusi inovatif untuk mengatasi masalah konvensional, demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

B. Penetapan Core Isu

Untuk menentukan Core Issue yang akan diangkat untuk menjadi isu utama dalam laporan aktualisasi, yaitu dengan menggunakan metode Aktual, Problematik, Kekhalayakan, Kelayakan (APKL). Metode APKL merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menguji kelayakan suatu isu sehingga dapat dicarikan solusinya dalam kegiatan aktualisasi. Metode APKL ini menggunakan teknik scoring dalam penetapan prioritas isu dengan memperhatikan empat faktor yaitu :

1. *Aktual* artinya isu tersebut masih dibicarakan atau belum terselesaikan hingga masa sekarang;
2. (P) *Problematik* artinya Isu yang menyimpang dari harapan standar, ketentuan yang menimbulkan kegelisahan yang perlu segera dicari penyebab dan pemecahannya
3. (K) *Kekhalayakan* artinya Isu yang diangkat secara langsung menyangkut hajat hidup orang banyak dan bukan hanya untuk kepentingan seseorang atau sekelompok kecil orang
4. (L) *Kelayakan* artinya Isu yang masuk akal (*logis*), pantas, realistis dan dapat dibahas sesuai dengan tugas , hak, wewenang dan tanggungjawab hingga akhirnya di angkat menjadi isu yang prioritas.

Analisa APKL menggunakan rentang nilai berupa matriks skor yaitu 1 – 5, yang menandakan bahwa semakin tinggi skor berarti isu tersebut bersifat mendesak untuk segera dicari penyelesaiannya.

Tabel. 3 5
Tabel Penetapan Core Isu dengan Analisis AKPL

No	Identifikasi Isu	Penilaian Isu				Score	Rank
		A	P	K	L		
1.	Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.	5	5	5	5	20	I
2.	Kurang Akuratnya data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.	4	3	3	5	15	III
3.	Rendahnya pemahaman ASN dalam penggunaan aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.	5	4	4	5	18	II

Keterangan :

Angka 5 : Sangat Aktual/ Problematik/ kekhayakan/ layak

Angka 4 : aktual/ problematik/ kekhayakan/ layak

Angka 3 : tidak terlalu aktual/ problematik/kekhayakan/layak

Angka 2 : Kurang Aktual /Problematik/Kekhalayakan/Layak

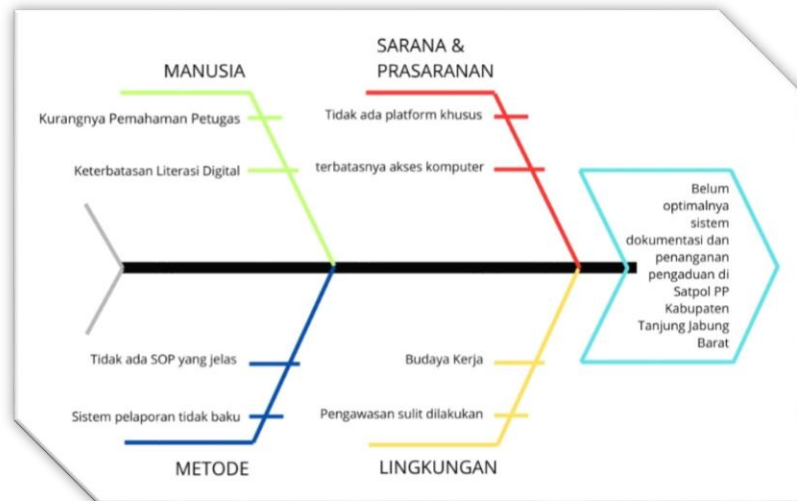
Angka 1 : Tidak Aktual /Problematik/Kekhalayakan/Layak

Berdasarkan penilaian isu menggunakan metode APKL didapatkan satu isu dengan nilai Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Kelayakan yang tertinggi yaitu “Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat”.

C. Analisis Core Isu

Untuk menganalisis dan menemukan akar penyebab dari isu " Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan Masyarakat di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.", digunakan metode analisis *Cause and Effect Diagram* atau yang lebih dikenal sebagai Diagram Tulang Ikan (*Fishbone Diagram*). Analisis ini bertujuan untuk memetakan semua kemungkinan penyebab yang berkontribusi terhadap masalah utama, dengan mengelompokkannya ke dalam beberapa kategori besar yaitu Manusia, Metode, Mesin, Lingkungan, dan Pengukuran. Dengan mengidentifikasi akar-akar masalah ini secara sistematis, diharapkan dapat dirumuskan gagasan kreatif yang tepat sasaran untuk menyelesaikan isu tersebut secara efektif.

Berikut merupakan diagram *fishbone* terkait Isu "Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan Masyarakat di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat".



Gambar 3. 1 Diagram Fishbone Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan Masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

1. Manusia (People)

- Kurangnya pemahaman petugas terhadap pentingnya dokumentasi pengaduan yang terstruktur.
- Keterbatasan literasi digital sebagian petugas dalam mengelola data.

2. Metode (Methods)

- Tidak adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas untuk alur penanganan pengaduan dari awal hingga akhir.
- Sistem pelaporan yang tidak baku, sehingga data yang dihasilkan tidak seragam.

3. Mesin (Machines)

- Tidak ada platform atau aplikasi khusus yang memfasilitasi pencatatan pengaduan secara terpusat.

- Terbatasnya akses perangkat keras (komputer/laptop) untuk seluruh petugas.

4. Lingkungan (Environment)

- Budaya kerja yang belum sepenuhnya berbasis data dan digital.
- Sistem pengawasan oleh pimpinan yang sulit dilakukan secara *real-time* karena tidak adanya data terpusat.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Untuk mengoptimalkan sistem pengaduan masyarakat saya berniat membuat “Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Digital (SIPANDA)” Gagasan ini bertujuan untuk merancang, mengimplementasikan, dan mengoptimalkan sebuah sistem digital sederhana yang dapat diakses oleh seluruh petugas Call Center. Sistem ini akan menggantikan buku agenda manual dan menjadi pusat data terpadu untuk semua laporan pengaduan.

1. Desain dan Pengembangan SIPANDA

- Form Digital Terstandar: Membuat formulir digital menggunakan platform gratis seperti Google Forms. Formulir ini akan memiliki kolom baku yang wajib diisi (nama pelapor, kontak, jenis pengaduan, deskripsi, lokasi, dll.) untuk memastikan standarisasi data.
- Database Otomatis: Setiap data yang diinput melalui formulir akan secara otomatis tersimpan dan terorganisir dalam sebuah *spreadsheet* (Google Sheets). *Spreadsheet* ini akan berfungsi sebagai database terpusat yang bisa diakses oleh pimpinan dan tim terkait.

- Sistem Pelacakan (*Tracking*) Terpadu: Menambahkan kolom status pada database, seperti Diterima, Dalam Proses, Ditindak, dan Selesai. Petugas bisa memperbarui status ini setiap kali ada perkembangan, sehingga alur tindak lanjut menjadi jelas dan transparan.

2. Implementasi dan Sosialisasi

- Pelatihan dan Pendampingan: Melakukan sosialisasi dan pelatihan singkat kepada seluruh petugas Call Center tentang cara menggunakan sistem SIPANDA. Memberikan panduan praktis dan simulasi langsung agar mereka terbiasa dengan alur kerja digital.
- Uji Coba Terbatas: Menerapkan sistem ini dalam skala kecil selama satu atau dua minggu untuk mengidentifikasi kendala teknis atau operasional sebelum diterapkan sepenuhnya.

3. Optimalisasi dan Analisis Data

- Dashboard Sederhana: Menggunakan fitur grafik pada *spreadsheet* untuk membuat dashboard sederhana yang menampilkan visualisasi data. Misalnya, grafik jumlah pengaduan per bulan atau jenis pengaduan yang paling sering muncul. Hal ini akan memudahkan pimpinan dalam melakukan analisis dan mengambil keputusan strategis berbasis data.
- Arsip Digital Permanen: Seluruh laporan pengaduan tersimpan secara digital, memudahkan pencarian kembali dan menjadi arsip permanen yang mudah dipertanggungjawabkan.

Gagasan ini bukan hanya sekadar digitalisasi, melainkan sebuah terobosan untuk mengubah cara kerja menjadi lebih adaptif, akuntabel, dan efisien, sejalan dengan visi Smart Governance dan nilai-nilai BerAKHLAK.

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan terkait program SIPANDA
2. Pembuatan SOP layanan pengaduan SIPANDA
3. Pembuatan Form pengaduan SIPANDA
4. Pembuatan pengaduan digital SIPANDA
5. Pembuatan infografis pengaduan SIPANDA
6. Pelaksanaan sosialisasi program SIPANDA
7. Penerapan program SIPANDA
8. Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan terkait program SIPANDA
9. Pelaksanaan evaluasi terkait program SIPANDA
10. Pembuatan laporan Hasil Penerapan SIPANDA

E. Matrik Laporan Aktualisasi

Tabel. 3 6
Tahapan Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	Polisi Pamong Praja Ahli Pertama, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Identifikasi Isu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 2. Kurang Akuratnya data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 3. Rendahnya pemahaman ASN dalam penggunaan aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
Isu Yang Diangkat	Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
Gagasan Pemecahan Isu	Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Sistem Informasi Pengaduan Digital (SIPANDA) Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi	Penguatan Nilai-nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1.	Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan	1. Membuat Nota Dinas	Nota Dinas dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan melaksanakan tugas membuat Nota Dinas dengan penuh tanggung jawab dan sesuai prosedur yang berlaku, sebagai bukti pertanggungjawaban kepada pimpinan. ➤ Kompeten: Saya akan menunjukkan kemampuan dengan menyusun bahan 	Pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan Misi 2 yaitu Meningkatkan kapasitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang Bertaqwa, Berkualitas dan Profesional.	Pelaksanaan kegiatan ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionalitas: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

				<p>konsultasi yang berkualitas dan informatif untuk pembahasan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: Saya akan memanfaatkan media komunikasi yang efektif untuk menjadwalkan pertemuan dengan pimpinan agar lebih fleksibel dan efisien. 		<p>➤ Loyalitas: Menunjukkan sikap patuh dan setia.</p>
		2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Catatan konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonis: Saya akan membangun hubungan yang baik, saling menghargai, dan suasana yang kondusif dengan mentor selama proses konsultasi. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama secara proaktif dengan mentor untuk mendapatkan masukan dan persetujuan yang diperlukan. ➤ Loyal: Saya akan menjaga kepercayaan yang diberikan pimpinan dan mentor dalam melaksanakan setiap arahan. 		
		3. Membuat surat persetujuan	Surat Persetujuan yang Telah Disetujui Pimpinan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan bersikap proaktif, sopan, dan ramah saat berinteraksi untuk mendapatkan persetujuan. ➤ Akuntabel: Saya akan memastikan pembuatan surat persetujuan dilakukan dengan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bukti sahnya kegiatan. ➤ Loyal: Saya akan berkomitmen menyelesaikan tugas ini dengan hasil terbaik. 		

2.	Pembuatan SOP layanan pengaduan SIPANDA	1. Menyusun Draf SOP	Draf SOP dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan menyusun SOP yang berpihak pada kemudahan layanan untuk masyarakat, menjadikannya mudah dipahami dan diimplementasikan. ➤ Akuntabel: Saya akan melaksanakan tugas menyusun draf SOP secara cermat dan penuh tanggung jawab agar hasilnya sesuai standar. ➤ Kompeten: Saya akan menunjukkan kompetensi dengan menguasai materi dan mengumpulkan referensi SOP yang relevan dari berbagai sumber. ➤ Adaptif: Saya akan menggunakan referensi terkini untuk menyusun SOP yang relevan dengan perkembangan layanan saat ini. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan rekan tim untuk saling berbagi referensi SOP yang telah ditemukan. 	Pembuatan SOP ini berkontribusi pada Misi 1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat.	Pembuatan SOP ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionalitas: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. ➤ Akuntabilitas: Semua tindakan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan.
		2. Melakukan Konsultasi dengan Mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonis: Saya akan membangun komunikasi yang efektif dengan mentor untuk mendapatkan bimbingan dalam menyusun SOP. ➤ Loyal: Saya akan menjalankan bimbingan mentor dengan penuh 		

				ketaatan untuk menghasilkan draf SOP yang berkualitas.		
		3. Meminta persetujuan draf SOP kepada pimpinan	SOP yang telah disetujui Pimpinan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan bersikap sopan dan ramah saat berinteraksi dengan pimpinan, menjelaskan SOP dengan jelas untuk mendapatkan persetujuan. ➤ Akuntabel: Saya akan memastikan pembuatan surat persetujuan dilakukan dengan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: Saya akan menjelaskan draf SOP secara profesional dan meyakinkan pimpinan tentang pentingnya SOP ini. 		
3.	Pembuatan Form pengaduan SIPANDA	1. Membuat Formulir Pengaduan Digital berbasis google form	Draf Pengaduan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: Saya akan menggunakan keahlian untuk mengidentifikasi data yang dibutuhkan secara efektif agar form pengaduan menjadi informatif. ➤ Akuntabel: Saya akan memastikan data yang diidentifikasi akurat dan relevan dengan kebutuhan layanan. ➤ Adaptif: Saya akan bersikap fleksibel dalam mengidentifikasi data, menyesuaikannya dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan merancang draf form yang 	Pembuatan form ini berkontribusi pada Misi 1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat.	Pembuatan form ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integritas: Bertindak cermat dan jujur. ➤ Profesionalitas: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

				<p>user-friendly dan mudah diakses oleh masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan tim dalam proses perancangan draf form pengaduan untuk mendapatkan masukan yang beragam. 		
		2. Melakukan Konsultasi dengan Mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonis: Saya akan menjalin komunikasi yang baik dengan mentor agar proses konsultasi berjalan lancar. ➤ Loyal: Saya akan berkomitmen untuk menghasilkan draf form terbaik sesuai dengan standar yang ditetapkan. 		
		3. Meminta persetujuan form Pengaduan kepada pimpinan	Form Pengaduan SIPANDA yang Telah Disetujui dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan bertanggung jawab penuh atas keakuratan data dalam form saat mengajukan persetujuan. ➤ Harmonis: Saya akan menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan agar proses persetujuan berjalan lancar. ➤ Loyal: Saya akan berkomitmen untuk menyelesaikan tugas ini dengan hasil yang terbaik. 		
4.	Pembuatan pengaduan digital SIPANDA	1. Merancang Aplikasi Berbasis Spreadsheet dan Drive	Prototype Aplikasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: Saya akan memanfaatkan teknologi secara optimal untuk mempersiapkan perangkat dan platform yang mendukung efektivitas layanan. ➤ Akuntabel: Saya akan memastikan semua perangkat dan platform yang disiapkan 	Pembuatan sistem ini berkontribusi pada Misi 2 yaitu Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang berkualitas dan Profesional.	Pembuatan sistem ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionalitas: Meningkatkan kompetensi diri dan melaksanakan tugas

				<p>dapat dipertanggungjawabkan penggunaannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: Saya akan berinovasi untuk menciptakan alur kerja sistem yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan layanan. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan tim teknis dalam proses penyiapan perangkat dan platform. ➤ Loyal: Saya akan mengikuti arahan mentor dalam mendesain alur kerja sesuai dengan visi organisasi. 		<p>dengan kualitas terbaik.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabilitas: Merancang sistem yang dapat dipertanggungjawabkan.
		2. Mengintegrasikan Google form dengan Aplikasi	Bukti integrasi form dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan memastikan form terintegrasi dengan baik agar sistem mudah digunakan masyarakat. ➤ Harmonis: Saya akan membangun komunikasi yang baik dengan mentor untuk mendapatkan masukan yang konstruktif. 		
		3. Melakukan Konsultasi Finalisasi Aplikasi	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: Saya akan menggunakan teknologi terkini dan berinovasi untuk mengatasi tantangan yang muncul saat finalisasi. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan tim teknis dalam proses finalisasi aplikasi secara efektif. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan bersikap proaktif dalam 		

				<p>meminta persetujuan alur kerja untuk mempercepat implementasi layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan bertanggung jawab mempresentasikan alur kerja secara rinci dan jelas kepada pimpinan. ➤ Kompeten: Saya akan menjelaskan alur kerja secara profesional dan meyakinkan pimpinan akan manfaatnya. 		
5.	Pembuatan infografis pengaduan SIPANDA	1. Mendesain Konsep Visual	Draf Konsep infografis dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan merancang konsep visual yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat. ➤ Harmonis: Saya akan berkoordinasi dengan pihak terkait dalam perancangan konsep untuk mendapatkan masukan. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan mentor dalam proses perancangan konsep infografis. ➤ Kompeten: Saya akan menggunakan keahlian desain dalam mengumpulkan data, memastikan informasi yang diperoleh akurat. ➤ Adaptif: Saya akan menggunakan berbagai sumber dan platform digital untuk mengumpulkan data terkini. 	Pembuatan infografis ini berkontribusi pada Misi 3 yaitu Meningkatkan pelaksanaan pengawasan, pengamanan, pengendalian dan perlindungan Masyarakat.	<p>Pembuatan infografis ini berhubungan dengan nilai organisasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanisme: Memastikan informasi mudah diakses oleh masyarakat. ➤ Profesionalitas: Menyampaikan informasi dengan kualitas terbaik.

		2. Melakukan Konsultasi dengan mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan menyajikan konsep yang dapat dipertanggungjawabkan kepada mentor. ➤ Loyal: Saya akan mengikuti arahan dan masukan dari mentor sebagai bentuk ketaatan terhadap atasan. ➤ Harmonis: Saya akan berdiskusi secara terbuka dengan mentor untuk mendapatkan masukan yang konstruktif. 		
		3. Melakukan Perbaikan dan Finalisasi infografis	Infografis Final dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan bertanggung jawab penuh atas keakuratan data dan kualitas visual pada draf akhir. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan memastikan hasil infografis menarik dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat. ➤ Kompeten: Saya akan menggunakan keahlian editing untuk menghasilkan infografis yang profesional. ➤ Harmonis: Saya akan berdiskusi secara terbuka dengan mentor untuk mendapatkan masukan yang konstruktif. 		

6.	Pelaksanaan sosialisasi program SIPANDA	1. Menyusun materi sosialisasi dengan bimbingan mentor	Draf materi sosialisasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: Saya akan menggunakan keahlian saya untuk menyusun materi sosialisasi yang efektif dan informatif. ➤ Akuntabel: Saya akan memastikan keakuratan materi, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Adaptif: Saya akan menyesuaikan materi sosialisasi sesuai kebutuhan dan kondisi audiens. 	Pelaksanaan sosialisasi ini berkontribusi pada Misi 1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat.	Pelaksanaan sosialisasi ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanisme: Menjunjung tinggi hak masyarakat untuk mendapatkan informasi. ➤ Profesionalitas: Menyampaikan sosialisasi secara efektif.
		2. Melakukan Kegiatan sosialisasi.	Bukti Pelaksanaan kegiatan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan memberikan edukasi yang ramah dan responsif kepada para peserta sosialisasi. ➤ Kolaboratif: Saya akan berkoordinasi dengan tim yang hadir untuk memastikan kelancaran sosialisasi. ➤ Loyal: Saya akan berkomitmen penuh untuk menyukseskan sosialisasi program ini sebagai bentuk pengabdian kepada instansi. 		
		3. Membuat notulen untuk dilaporkan kepada pimpinan	Notulen dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan membuat notulen yang mencatat hasil sosialisasi secara bertanggung jawab. ➤ Kompeten: Saya akan merangkum poin-poin penting dalam notulen secara efektif. ➤ Loyal: Saya akan mendokumentasikan kegiatan 		

				<p>sebagai bukti pertanggungjawaban kepada pimpinan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonis: Saya akan menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan saat melaporkan hasil notulen untuk mendapatkan masukan. 		
7.	Penerapan program SIPANDA	<p>1. Memastikan sistem dapat diakses</p> <p>2. Merespon Pengaduan yang Masuk</p> <p>3. Melakukan Monitoring terhadap efektivitas sistem</p>	<p>Tangkapan Layar Sistem yang Telah Siap Digunakan dan Dokumentasi</p> <p>Tangkap Layar Respon Pengaduan dan Dokumentasi</p> <p>Data Laporan Pengaduan yang Masuk dan Dokumentasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: Saya akan memastikan sistem berfungsi dengan baik dan siap digunakan. ➤ Akuntabel: Saya akan bertanggung jawab memastikan sistem dapat diakses dengan aman. ➤ Harmonis: Saya akan berkoordinasi dengan tim teknis untuk mengatasi kendala yang mungkin timbul. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan tim teknis untuk memastikan sistem dapat diakses. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan berfokus pada respons cepat dan solusi yang efektif. ➤ Loyal: Saya akan menjalankan tugas ini sesuai arahan pimpinan. ➤ Adaptif: Saya akan menggunakan metode respons yang interaktif dan modern. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan menganalisis efektivitas sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna. 	<p>Penerapan ini berkontribusi pada Misi 1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketenteraman Masyarakat.</p>	<p>Penerapan ini berhubungan dengan nilai organisasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integritas: Mengelola sistem dengan jujur dan disiplin. ➤ Akuntabilitas: Melaksanakan program dengan penuh tanggung jawab.

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan melaporkan hasil pengaduan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: Saya akan menggunakan kemampuan analisis untuk merangkum hasil monitoring yang masuk. ➤ Adaptif: Saya akan menerima masukan dan berinovasi dalam mengukur efektivitas sistem. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan tim dan mentor untuk menganalisis pengaduan. 		
8.	Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan SIPANDA	1. melaporkan hasil Pengaduan kepada pimpinan	Laporan Pengaduan yang Telah Dilaporkan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan melaporkan hasil pengaduan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan menyajikan laporan yang mudah dipahami oleh pimpinan. ➤ Harmonis: Saya akan menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan agar proses pelaporan berjalan lancar. 	Pelaksanaan tindak lanjut ini berkontribusi pada Misi 3 yaitu Meningkatkan pelaksanaan pengawasan, pengamanan, pengendalian dan perlindungan Masyarakat.	Pelaksanaan tindak lanjut ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanisme: Bertindak objektif dan responsif. ➤ Profesionalitas: Menangani pengaduan dengan kualitas terbaik.
		2. Menugaskan tim untuk verifikasi dan penanganan sesuai Disposisi pimpinan	Bukti penugasan tim dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Loyal: Saya akan menjalankan penugasan sesuai dengan arahan pimpinan. ➤ Adaptif: Saya akan siap menyesuaikan penugasan tim jika ada perubahan. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan berfokus pada penugasan tim yang tepat agar pengaduan dapat ditangani dengan cepat. 		

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kolaboratif Saya akan berkoordinasi dan bekerja sama dengan tim yang ditugaskan untuk memastikan verifikasi dan penanganan pengaduan berjalan efektif. 		
		3. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor.	Bukti penyampaian hasil tindak lanjut dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan menyampaikan hasil tindak lanjut dengan ramah, jelas, dan lugas. ➤ Kompeten: Saya akan menjelaskan hasil tindak lanjut secara profesional. ➤ Adaptif: Saya akan menggunakan media komunikasi yang sesuai untuk menyampaikan hasil tindak lanjut. 		
9.	Pelaksanaan evaluasi program SIPANDA	1. Mengumpulkan Masukan dan Saran	Catatan Perbaikan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan mengumpulkan masukan dan saran dari berbagai pihak secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: Saya akan menggunakan metode pengumpulan data yang efektif agar informasi yang diperoleh valid. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan rekan tim untuk mengumpulkan data dan masukan yang beragam. ➤ Harmonis: Saya akan menjalin komunikasi yang baik untuk 	Pelaksanaan evaluasi ini berkontribusi pada Misi 2 yaitu Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang Bertaqwa, Berkualitas dan Profesional.	Pelaksanaan evaluasi ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabilitas: Menyusun laporan yang dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Profesionalitas: Mengidentifikasi kelemahan secara profesional.

				menciptakan suasana yang kondusif saat mengumpulkan masukan dan saran.		
		2. Merumuskan rekomendasi perbaikan dengan mentor	Dokumen Rekomendasi Perbaikan yang Telah Disetujui dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan merumuskan rekomendasi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik. ➤ Loyal: Saya akan mendengarkan arahan dari mentor sebagai bentuk ketaatan untuk perbaikan program. ➤ Adaptif: Saya akan berinovasi untuk merumuskan rekomendasi yang relevan dengan perkembangan saat ini. 		
		3. Menyusun laporan evaluasi dan perbaikan	Laporan Evaluasi Rekomendasi Perbaikan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan bertanggung jawab dalam menyusun laporan yang dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: Saya akan menerapkan kemampuan analisis dan sintesis untuk merangkum hasil evaluasi. ➤ Loyal: Saya akan berkomitmen untuk menyelesaikan laporan dengan hasil terbaik. 		
10.	Pembuatan laporan Hasil Penerapan SIPANDA	1. Membuat Draf Laporan	Draf Laporan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan mengumpulkan semua data dan bukti kegiatan dengan cermat sebagai bentuk pertanggungjawaban. ➤ Kompeten: Saya akan menguasai tata cara penyusunan 	Pembuatan laporan ini berkontribusi pada Misi 2 yaitu Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang Bertaqwa,	Pembuatan laporan ini berhubungan dengan nilai organisasi: ➤ Akuntabilitas: Menyusun laporan yang cermat.

				<p>laporan, memastikan semua data terkumpul dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: Saya akan menggunakan aplikasi digital untuk mengelola dan menyimpan data dengan efektif. ➤ Kolaboratif: Saya akan bekerja sama dengan rekan tim untuk mengumpulkan data. 	Berkualitas dan Profesional.	➤ Integritas: Menyajikan data dan informasi secara jujur dan akurat.
	2. Melaksanakan Konsultasi dengan mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Loyal: Saya akan melaksanakan tugas pelaporan sebagai bentuk ketaatan terhadap aturan. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan menyajikan laporan yang mudah dipahami oleh mentor dan pimpinan. ➤ Harmonis: Saya akan berkomunikasi dengan mentor secara terbuka untuk mendapatkan bimbingan. 			
	3. Menyelesaikan Laporan Final	Laporan Final dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: Saya akan bertanggung jawab atas keakuratan isi laporan saat meminta persetujuan. ➤ Loyal: Saya akan berkomitmen untuk menyelesaikan laporan dengan hasil terbaik. ➤ Berorientasi Pelayanan: Saya akan memastikan laporan final disajikan dengan baik 			

F. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi Per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	Ke-6	Ke-7	Ke-8	Ke-9	Ke-10	
1	Berorientasi Pelayanan	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	16
2	Akuntabel	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
3	Kompeten	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	17
4	Harmonis	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	13
5	Loyal	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	15
6	Adaptif	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	13
7	Kolaboratif	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	13
Jumlah MP yang Diaktualisasikan Per Kegiatan		9	10	10	12	11	10	12	10	12	11	107

BAB IV

RENCANA JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut merupakan jadwal aktualisasi kegiatan penulis selama masa Habitiasi yang dimulai dari tanggal 29 Agustus – 29 September 2025.

Tabel 4. 1
Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan terkait program SIPANDA	■					■	■	■
2	Pembuatan SOP layanan pengaduan SIPANDA	■					■	■	■
3	Pembuatan Form pengaduan SIPANDA		■				■	■	■
4	Pembuatan pengaduan digital SIPANDA		■				■	■	■
5	Pembuatan infografis pengaduan SIPANDA		■				■	■	■
6	Pelaksanaan sosialisasi program SIPANDA			■			■	■	■
7	Penerapan program SIPANDA			■			■	■	■
8	Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan terkait program SIPANDA			■			■	■	■
9	Pelaksanaan evaluasi terkait program SIPANDA				■		■	■	■
10	Pembuatan laporan				■	■	■	■	■

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4. 2
Tahapan Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	Polisi Pamong Praja Ahli Pertama, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Identifikasi Isu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 2. Kurang Akuratnya data pergerakan barang inventaris penunjang kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 3. Rendahnya pemahaman ASN dalam penggunaan aplikasi Digital E-Kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
Isu Yang Diangkat	Belum optimalnya sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan di Satpol PP Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
Gagasan Pemecahan Isu	Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Sistem Informasi Pengaduan Digital (SIPANDA) Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi	Penguatan Nilai-nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1.	Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan	1. Membuat Nota Dinas	Nota Dinas dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah melaksanakan tugas membuat Nota Dinas dengan penuh tanggung jawab dan sesuai prosedur yang berlaku, sebagai bukti pertanggungjawaban kepada pimpinan. ➤ Kompeten: saya telah menunjukkan kemampuan saya dengan menyusun bahan 	Pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan Misi 2 yaitu Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang Bertaqwa, Berkualitas dan Profesional.	Pelaksanaan kegiatan ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionalitas: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

				<p>konsultasi yang berkualitas dan informatif untuk pembahasan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: saya telah memanfaatkan media komunikasi yang efektif untuk menjadwalkan pertemuan dengan pimpinan agar lebih fleksibel dan efisien. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Loyalitas: Menunjukkan sikap patuh dan setia.
		2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Catatan konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonis: saya telah membangun hubungan yang baik, saling menghargai, dan suasana yang kondusif dengan mentor selama proses konsultasi. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama secara proaktif dengan mentor untuk mendapatkan masukan dan persetujuan yang diperlukan. ➤ Loyal: saya telah menjaga kepercayaan yang diberikan pimpinan dan mentor dalam melaksanakan setiap arahan. 		
		3. Membuat surat persetujuan	Surat Persetujuan yang Telah Disetujui Pimpinan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah bersikap proaktif, sopan, dan ramah saat berinteraksi untuk mendapatkan persetujuan. ➤ Akuntabel: saya telah memastikan pembuatan surat persetujuan dilakukan dengan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bukti sahnya kegiatan. ➤ Loyal: saya telah berkomitmen menyelesaikan tugas ini dengan hasil terbaik. 		
2.	Pembuatan SOP layanan	1. Menyusun Draf SOP	Draf SOP dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah menyusun SOP yang 	Pembuatan SOP ini berkontribusi pada Misi	

pengaduan SIPANDA			berpihak pada kemudahan layanan untuk masyarakat, menjadikannya mudah dipahami dan diimplementasikan. ➤ Akuntabel: saya telah melaksanakan tugas menyusun draf SOP secara cermat dan penuh tanggung jawab agar hasilnya sesuai standar. ➤ Kompeten: saya telah menunjukkan kompetensi dengan menguasai materi dan mengumpulkan referensi SOP yang relevan dari berbagai sumber. ➤ Adaptif: saya telah menggunakan referensi terkini untuk menyusun SOP yang relevan dengan perkembangan layanan saat ini. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan rekan tim untuk saling berbagi referensi SOP yang telah ditemukan.	1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat.	Pembuatan SOP ini berhubungan dengan nilai organisasi: ➤ Profesionalitas: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. ➤ Akuntabilitas: Semua tindakan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan.
	2. Melakukan Konsultasi dengan Mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	➤ Harmonis: saya telah membangun komunikasi yang efektif dengan mentor untuk mendapatkan bimbingan dalam menyusun SOP. ➤ Loyal: saya telah menjalankan bimbingan mentor dengan penuh ketaatan untuk menghasilkan draf SOP yang berkualitas.		
	3. Meminta persetujuan draf	SOP yang telah disetujui	➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah bersikap sopan dan ramah saat berinteraksi dengan pimpinan,		

		SOP kepada pimpinan	Pimpinan dan Dokumentasi	<p>menjelaskan SOP dengan jelas untuk mendapatkan persetujuan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah memastikan pembuatan surat persetujuan dilakukan dengan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: saya telah menjelaskan draf SOP secara profesional dan meyakinkan pimpinan tentang pentingnya SOP ini. 		
3.	Pembuatan Form pengaduan SIPANDA	1. Membuat Formulir Pengaduan Digital berbasis google form	Draf Pengaduan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: saya telah menggunakan keahlian untuk mengidentifikasi data yang dibutuhkan secara efektif agar form pengaduan menjadi informatif. ➤ Akuntabel: saya telah memastikan data yang diidentifikasi akurat dan relevan dengan kebutuhan layanan. ➤ Adaptif: saya telah bersikap fleksibel dalam mengidentifikasi data, menyesuaikannya dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi. ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah merancang draf form yang user-friendly dan mudah diakses oleh masyarakat. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan tim dalam proses perancangan draf form pengaduan untuk mendapatkan masukan yang beragam. 	Pembuatan form ini berkontribusi pada Misi 1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketenteraman Masyarakat.	Pembuatan form ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integritas: Bertindak cermat dan jujur. ➤ Profesionalitas: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

		2. Melakukan Konsultasi dengan Mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonis: saya telah menjalin komunikasi yang baik dengan mentor agar proses konsultasi berjalan lancar. ➤ Loyal: saya telah berkomitmen untuk menghasilkan draf form terbaik sesuai dengan standar yang ditetapkan. 		
		3. Meminta persetujuan form Pengaduan kepada pimpinan	Form Pengaduan SIPANDA yang Telah Disetujui dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah bertanggung jawab penuh atas keakuratan data dalam form saat mengajukan persetujuan. ➤ Harmonis: saya telah menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan agar proses persetujuan berjalan lancar. ➤ Loyal: saya telah berkomitmen untuk menyelesaikan tugas ini dengan hasil yang terbaik. 		
4.	Pembuatan pengaduan digital SIPANDA	1. Merancang Aplikasi Berbasis Spreadsheet dan Drive	Prototype Aplikasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: saya telah memanfaatkan teknologi secara optimal untuk mempersiapkan perangkat dan platform yang mendukung efektivitas layanan. ➤ Akuntabel: saya telah memastikan semua perangkat dan platform yang disiapkan dapat dipertanggungjawabkan penggunaannya. ➤ Adaptif: saya telah berinovasi untuk menciptakan alur kerja sistem yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan layanan. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan tim teknis dalam 	Pembuatan sistem ini berkontribusi pada Misi 2 yaitu Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang berkualitas dan Profesional.	Pembuatan sistem ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionalitas: Meningkatkan kompetensi diri dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. ➤ Akuntabilitas: Merancang sistem yang dapat dipertanggungjawabkan.

				<p>proses penyiapan perangkat dan platform.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Loyal: saya telah mengikuti arahan mentor dalam mendesain alur kerja sesuai dengan visi organisasi. 		
		2. Mengintegrasikan Google form dengan Aplikasi	Bukti integrasi form dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah memastikan form terintegrasi dengan baik agar sistem mudah digunakan masyarakat. ➤ Harmonis: saya telah membangun komunikasi yang baik dengan mentor untuk mendapatkan masukan yang konstruktif. 		
		3. Melakukan Konsultasi Finalisasi Aplikasi	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: saya telah menggunakan teknologi terkini dan berinovasi untuk mengatasi tantangan yang muncul saat finalisasi. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan tim teknis dalam proses finalisasi aplikasi secara efektif. ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah bersikap proaktif dalam meminta persetujuan alur kerja untuk mempercepat implementasi layanan. ➤ Akuntabel: saya telah bertanggung jawab mempresentasikan alur kerja secara rinci dan jelas kepada pimpinan. ➤ Kompeten: saya telah menjelaskan alur kerja secara profesional dan meyakinkan pimpinan akan manfaatnya. 		

5.	Pembuatan infografis pengaduan SIPANDA	1. Mendesain Konsep Visual	Draf Konsep infografis dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah merancang konsep visual yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat. ➤ Harmonis: saya telah berkoordinasi dengan pihak terkait dalam perancangan konsep untuk mendapatkan masukan. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan mentor dalam proses perancangan konsep infografis. ➤ Kompeten: saya telah menggunakan keahlian desain dalam mengumpulkan data, memastikan informasi yang diperoleh akurat. ➤ Adaptif: saya telah menggunakan berbagai sumber dan platform digital untuk mengumpulkan data terkini. 	Pembuatan infografis ini berkontribusi pada Misi 3 yaitu Meningkatkan pelaksanaan pengawasan, pengamanan, pengendalian dan perlindungan Masyarakat.	Pembuatan infografis ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanisme: Memastikan informasi mudah diakses oleh masyarakat. ➤ Profesionalitas: Menyampaikan informasi dengan kualitas terbaik.
		2. Melakukan Konsultasi dengan mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah menyajikan konsep yang dapat dipertanggungjawabkan kepada mentor. ➤ Loyal: saya telah mengikuti arahan dan masukan dari mentor sebagai bentuk ketaatan terhadap atasan. ➤ Harmonis: saya telah berdiskusi secara terbuka dengan mentor untuk mendapatkan masukan yang konstruktif. 		
		3. Melakukan Perbaikan dan Finalisasi infografis	Infografis Final dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah bertanggung jawab penuh atas keakuratan data dan kualitas visual pada draf akhir. 		

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah memastikan hasil infografis menarik dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat. ➤ Kompeten: saya telah menggunakan keahlian editing untuk menghasilkan infografis yang profesional. ➤ Harmonis: saya telah berdiskusi secara terbuka dengan mentor untuk mendapatkan masukan yang konstruktif. 		
6.	Pelaksanaan sosialisasi program SIPANDA	1. Menyusun materi sosialisasi dengan bimbingan mentor	Draf materi sosialisasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: saya telah menggunakan keahlian saya untuk menyusun materi sosialisasi yang efektif dan informatif. ➤ Akuntabel: saya telah memastikan keakuratan materi, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Adaptif: saya telah menyesuaikan materi sosialisasi sesuai kebutuhan dan kondisi audiens. 	Pelaksanaan sosialisasi ini berkontribusi pada Misi 1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat.	Pelaksanaan sosialisasi ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanisme: Menjunjung tinggi hak masyarakat untuk mendapatkan informasi. ➤ Profesionalitas: Menyampaikan sosialisasi secara efektif.
		2. Melakukan Kegiatan sosialisasi.	Bukti Pelaksanaan kegiatan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah memberikan edukasi yang ramah dan responsif kepada para peserta sosialisasi. ➤ Kolaboratif: saya telah berkoordinasi dengan tim yang hadir untuk memastikan kelancaran sosialisasi. ➤ Loyal: saya telah berkomitmen penuh untuk menyukseskan sosialisasi program ini sebagai 		

				bentuk pengabdian kepada instansi.		
		3. Membuat notulen untuk dilaporkan kepada pimpinan	Notulen dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah membuat notulen yang mencatat hasil sosialisasi secara bertanggung jawab. ➤ Kompeten: saya telah merangkum poin-poin penting dalam notulen secara efektif. ➤ Loyal: saya telah mendokumentasikan kegiatan sebagai bukti pertanggungjawaban kepada pimpinan. ➤ Harmonis: saya telah menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan saat melaporkan hasil notulen untuk mendapatkan masukan. 		
7.	Penerapan program SIPANDA	1. Memastikan sistem dapat diakses	Tangkapan Layar Sistem yang Telah Siap Digunakan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompeten: saya telah memastikan sistem berfungsi dengan baik dan siap digunakan. ➤ Akuntabel: saya telah bertanggung jawab memastikan sistem dapat diakses dengan aman. ➤ Harmonis: saya telah berkoordinasi dengan tim teknis untuk mengatasi kendala yang mungkin timbul. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan tim teknis untuk memastikan sistem dapat diakses. 	Penerapan ini berkontribusi pada Misi 1 yaitu Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat.	Penerapan ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integritas: Mengelola sistem dengan jujur dan disiplin. ➤ Akuntabilitas: Melaksanakan program dengan penuh tanggung jawab.
		2. Merespon Pengaduan yang Masuk	Tangkap Layar Respon Pengaduan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah berfokus pada respons cepat dan solusi yang efektif. ➤ Loyal: saya telah menjalankan tugas ini sesuai arahan pimpinan. 		

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: saya telah menggunakan metode respons yang interaktif dan modern. 		
		3. Melakukan Monitoring terhadap efektivitas sistem	Data Laporan Pengaduan yang Masuk dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah menganalisis efektivitas sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna. ➤ Akuntabel: saya telah melaporkan hasil pengaduan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: saya telah menggunakan kemampuan analisis untuk merangkum hasil monitoring yang masuk. ➤ Adaptif: saya telah menerima masukan dan berinovasi dalam mengukur efektivitas sistem. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan tim dan mentor untuk menganalisis pengaduan. 		
8.	Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan SIPANDA	1. melaporkan hasil Pengaduan kepada pimpinan	Laporan Pengaduan yang Telah Dilaporkan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah melaporkan hasil pengaduan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah menyajikan laporan yang mudah dipahami oleh pimpinan. ➤ Harmonis: saya telah menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan agar proses pelaporan berjalan lancar. 	Pelaksanaan tindak lanjut ini berkontribusi pada Misi 3 yaitu Meningkatkan pelaksanaan pengawasan, pengamanan, pengendalian dan perlindungan Masyarakat.	Pelaksanaan tindak lanjut ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanisme: Bertindak objektif dan responsif. ➤ Profesionalitas: Menangani pengaduan dengan kualitas terbaik.
		2. Menugaskan tim untuk verifikasi dan penanganan sesuai Disposisi pimpinan	Bukti penugasan tim dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Loyal: saya telah menjalankan penugasan sesuai dengan arahan pimpinan. ➤ Adaptif: saya telah menyesuaikan penugasan tim jika ada perubahan. 		

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah berfokus pada penugasan tim yang tepat agar pengaduan dapat ditangani dengan cepat. ➤ Kolaboratif: saya telah berkoordinasi dan bekerja sama dengan tim yang ditugaskan untuk memastikan verifikasi dan penanganan pengaduan berjalan efektif. 		
		3. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor.	Bukti penyampaian hasil tindak lanjut dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah menyampaikan hasil tindak lanjut dengan ramah, jelas, dan lugas. ➤ Kompeten: saya telah menjelaskan hasil tindak lanjut secara profesional. ➤ Adaptif: saya telah menggunakan media komunikasi yang sesuai untuk menyampaikan hasil tindak lanjut. 		
9.	Pelaksanaan evaluasi program SIPANDA	1. Mengumpulkan Masukan dan Saran	Catatan Perbaikan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah mengumpulkan masukan dan saran dari berbagai pihak secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: saya telah menggunakan metode pengumpulan data yang efektif agar informasi yang diperoleh valid. ➤ Kolaboratif: saya telah bekerja sama dengan rekan tim untuk mengumpulkan data dan masukan yang beragam. 	Pelaksanaan evaluasi ini berkontribusi pada Misi 2 yaitu Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang Bertaqwa, Berkualitas dan Profesional.	Pelaksanaan evaluasi ini berhubungan dengan nilai organisasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabilitas: Menyusun laporan yang dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Profesionalitas: Mengidentifikasi kelemahan secara profesional.

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonis: saya telah menjalin komunikasi yang baik untuk menciptakan suasana yang kondusif saat mengumpulkan masukan dan saran. 		
		2. Merumuskan rekomendasi perbaikan dengan mentor	Dokumen Rekomendasi Perbaikan yang Telah Disetujui dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah merumuskan rekomendasi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik. ➤ Loyal: saya telah mendengarkan arahan dari mentor sebagai bentuk ketaatan untuk perbaikan program. ➤ Adaptif: saya telah berinovasi untuk merumuskan rekomendasi yang relevan dengan perkembangan saat ini. 		
		3. Menyusun laporan evaluasi dan perbaikan	Laporan Evaluasi Rekomendasi Perbaikan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah bertanggung jawab dalam menyusun laporan yang dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Kompeten: saya telah menerapkan kemampuan analisis dan sintesis untuk merangkum hasil evaluasi. ➤ Loyal: saya telah berkomitmen untuk menyelesaikan laporan dengan hasil terbaik. 		
10.	Pembuatan laporan Hasil Penerapan SIPANDA	1. Membuat Draf Laporan	Draf Laporan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah mengumpulkan semua data dan bukti kegiatan dengan cermat sebagai bentuk pertanggungjawaban. ➤ Kompeten: saya telah menguasai tata cara penyusunan laporan, 	Pembuatan laporan ini berkontribusi pada Misi 2 yaitu Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang Bertaqwa,	Pembuatan laporan ini berhubungan dengan nilai organisasi: ➤ Akuntabilitas: Menyusun laporan yang cermat.

				<p>memastikan semua data terkumpul dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptif: saya telah menggunakan aplikasi digital untuk mengelola dan menyimpan data dengan efektif. ➤ Kolaboratif: bekerja sama dengan rekan tim untuk mengumpulkan data. 	Berkualitas dan Profesional.	➤ Integritas: Menyajikan data dan informasi secara jujur dan akurat.
	2. Melaksanakan Konsultasi dengan mentor	Catatan Konsultasi dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Loyal: saya telah melaksanakan tugas pelaporan sebagai bentuk ketaatan terhadap aturan. ➤ Berorientasi Pelayanan: menyajikan laporan yang mudah dipahami oleh mentor dan pimpinan. ➤ Harmonis: berkomunikasi dengan mentor secara terbuka untuk mendapatkan bimbingan. 			
	3. Menyelesaikan Laporan Final	Laporan Final dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuntabel: saya telah bertanggung jawab atas keakuratan isi laporan saat meminta persetujuan. ➤ Loyal: saya telah berkomitmen untuk menyelesaikan laporan dengan hasil terbaik. ➤ Berorientasi Pelayanan: saya telah memastikan laporan final disajikan dengan baik. 			

C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAHLAK)

Tabel 4. 3
Rekapitulasi Habitiasi NND PNS (BerAHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan																				Jumlah Aktualisasi Per MP		
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6		Ke-7		Ke-8		Ke-9		Ke-10				
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	16	16	
2	Akuntabel	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20
3	Kompeten	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	17	17	
4	Harmonis	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	13	13	
5	Loyal	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	15	15	
6	Adaptif	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	13	13	
7	Kolaboratif	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	13	13	
Jumlah MP yang Diaktualisasikan Per Kegiatan		9	9	10	10	10	10	12	12	11	11	10	10	12	12	10	10	12	12	11	11	107	107	

D. Capaian Penyelesaian Core ISU

Sistem Informasi Pengaduan Digital (SIPANDA) diimplementasikan untuk mengatasi permasalahan alur penanganan pengaduan yang masih manual dan tidak efektif. Program ini berhasil mengubah proses konvensional menjadi sistem digital yang lebih terstruktur, terpusat, dan akuntabel. Capaian ini secara langsung meningkatkan efektivitas layanan dan memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Perubahan signifikan ini dapat dilihat dari perbandingan indikator kinerja sebelum dan sesudah aktualisasi pada tabel berikut.

Tabel 4. 4

Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Sebelum Aktualisasi (Belum Optimal)	Kondisi Setelah Aktualisasi (Optimal)
< 80% dari total laporan yang masuk, menunjukkan kurang efektifnya tim dalam menyelesaikan pengaduan dari masyarakat.	100% dari total 4 laporan yang masuk telah berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai prosedur SIPANDA.
> 10 menit, yang disebabkan oleh proses dokumentasi manual yang memakan waktu.	< 1 menit, karena laporan masuk secara otomatis dan langsung tercatat di dalam sistem digital.
15-20% dari total laporan tidak dapat dilacak secara akuntabel.	0%, karena setiap laporan yang masuk tercatat secara sistematis dan memiliki jejak digital yang jelas, sehingga dapat dilacak setiap saat.

E. Manfaat Terselaikannya Core Isu

1. Manfaat untuk Individu (Peserta)
 - a. Dengan terimplementasikan sistem SIPANDA, kemampuan dalam inovasi dan penggunaan teknologi menjadi semakin terasah. Hal ini meningkatkan profesionalitas bagi individu di instansi.
 - b. Proyek ini menjadi wadah untuk mengimplementasikan nilai Akuntabel dengan memastikan setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan, Kompeten dengan merancang sistem yang efektif, dan Adaptif dengan menerapkan teknologi untuk menyelesaikan masalah.
 - c. Dampak Positif pada Lingkungan Kerja: Keberhasilan proyek ini menunjukkan inisiatif dalam menciptakan solusi yang efektif yang bermanfaat bagi pekerjaan dan rekan kerja di tim.
2. Manfaat untuk Instansi (Satuan Polisi Pamong Praja)
 - a. Peningkatan Kinerja Layanan: Proyek ini secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pengaduan. Hal ini terbukti dari Tingkat Penyelesaian Pengaduan yang meningkat dari < 80% menjadi 100%.
 - b. Penguatan Nilai Organisasi dan Visi-Misi: Implementasi SIPANDA berkontribusi pada Misi 1 (Meningkatkan sistem penyelenggaraan Ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat) dan Misi 2 (Meningkatkan kapabilitas dan kapasitas kelembagaan Satpol PP).
 - c. Efisiensi Operasional dan Akuntabilitas: Sistem ini mengurangi rata-rata waktu pencatatan laporan dari > 10 menit menjadi < 1 menit.

Selain itu, jumlah laporan "hilang" atau tidak terlacak berkurang dari 15-20% menjadi 0%, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi layanan.

3. Manfaat untuk *Stakeholders* (Masyarakat)

- a. Masyarakat kini mendapatkan layanan yang lebih responsif karena alur pengaduan menjadi lebih efisien. Mereka bisa melaporkan masalah dan mendapatkan tindak lanjut dalam waktu yang lebih singkat.
- b. Dengan adanya sistem yang terpusat, masyarakat memiliki kepastian bahwa laporan mereka akan ditangani. Hal ini membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah, khususnya Satpol PP.
- c. Masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah untuk menyampaikan pengaduan melalui formulir digital, tanpa perlu datang langsung atau menggunakan metode konvensional yang lebih lambat.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4. 5

Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak yang Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Penguatan dan pematapan penggunaan SIPANDA (versi Google Form & Spreadsheet) sebagai sistem dokumentasi dan penanganan pengaduan digital	SIPANDA (Google Form & Spreadsheet) digunakan secara konsisten sebagai sistem utama dokumentasi pengaduan	6 Bulan	Satpol PP, Petugas Layanan Pengaduan, Bagian IT	APBD	-
2	Pengembangan SIPANDA menjadi aplikasi resmi berbasis web dengan domain pemerintah daerah	Aplikasi SIPANDA berbasis web resmi tersedia dan dapat digunakan masyarakat serta internal Satpol PP	1 Tahun	Satpol PP, Diskominfo, Bagian Perencanaan & Evaluasi, Penyedia Jasa IT	APBD	-
3	Pelaksanaan monitoring, evaluasi, serta pelatihan berkelanjutan untuk peningkatan kapasitas ASN dalam pengelolaan SIPANDA berbasis web	Tersedianya laporan evaluasi tahunan, rekomendasi perbaikan, serta peningkatan kompetensi ASN dalam penggunaan SIPANDA berbasis web	1 Tahun	Satpol PP, Diskominfo, Mentor, Bagian Kepegawaian, Seluruh ASN terkait	APBD	-

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan program aktualisasi melalui pembuatan **Sistem Informasi Pengaduan Digital (SIPANDA)**, dapat disimpulkan bahwa program ini telah memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Satpol PP diantaranya

1. Sistem SIPANDA berhasil meningkatkan tingkat penyelesaian pengaduan menjadi 100% dari laporan yang masuk selama periode implementasi. capaian ini secara langsung memenuhi tujuan khusus laporan, yaitu terwujudnya sistem dokumentasi yang terintegrasi dan mempercepat alur penyelesaian laporan
2. SIPANDA berhasil mengurangi rata-rata waktu pencatatan laporan (oleh bagian pelayanan) dari lebih 10 menit menjadi kurang dari 1 menit. hal ini meningkatkan efisiensi operasional dan berhasil mengeliminasi risiko laporan “hilang” yang sebelumnya mencapai 15-20%.
3. SIPANDA telah mampu menjadi basis data yang terpusat dan terstruktur untuk mencatat semua laporan pengaduan. hal ini secara otomatis menjamin akuntabilitas kinerja petugas dan mempermudah proses verifikasi dan evaluasi.

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa tantangan yang perlu mendapatkan perhatian. Tingkat partisipasi masyarakat

dalam melaporkan pengaduan melalui SIPANDA masih rendah, dan banyak pelapor yang tidak mencantumkan identitas lengkap, sehingga menyulitkan tindak lanjut laporan. Selain itu, sistem yang masih berbasis Google Form dan Spreadsheet juga memiliki keterbatasan, khususnya dalam hal integrasi dengan mekanisme pelaporan resmi instansi dan pembuatan laporan otomatis kepada pimpinan.

Oleh karena itu, diperlukan langkah tindak lanjut berupa penguatan, pengembangan, serta evaluasi berkelanjutan agar SIPANDA dapat benar-benar menjadi sistem pengaduan digital yang efektif, terpercaya, dan terintegrasi.

B. Rekomendasi

Untuk menjamin keberlanjutan program serta menjawab berbagai tantangan yang ditemukan dalam implementasi SIPANDA, diperlukan beberapa rekomendasi strategis. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi arahan bagi instansi dalam mengembangkan SIPANDA menjadi lebih optimal, modern, dan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

1. Penguatan & Sosialisasi

- a. Melakukan sosialisasi SIPANDA secara masif agar masyarakat lebih mengenal dan mau menggunakannya.
- b. Memberikan jaminan kerahasiaan identitas pelapor untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Monitoring & Evaluasi

- a. Melakukan evaluasi rutin setiap 6 bulan.

- b. Mengumpulkan umpan balik masyarakat dan internal sebagai dasar perbaikan sistem.

3. **Peningkatan Kapasitas ASN**

- a. Melakukan pelatihan berkelanjutan kepada ASN terkait penggunaan aplikasi pengaduan digital.
- b. Membentuk tim teknis khusus untuk mengelola SIPANDA agar berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bupati Tanjung Jabung Barat. (2023). *Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 25 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah*. Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi.
- Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. (2021). *Rencana Strategi (Renstra) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat 2021-2026*. Kuala Tungkal, Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185.

LAMPIRAN

Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan Terkait Program SIPANDA

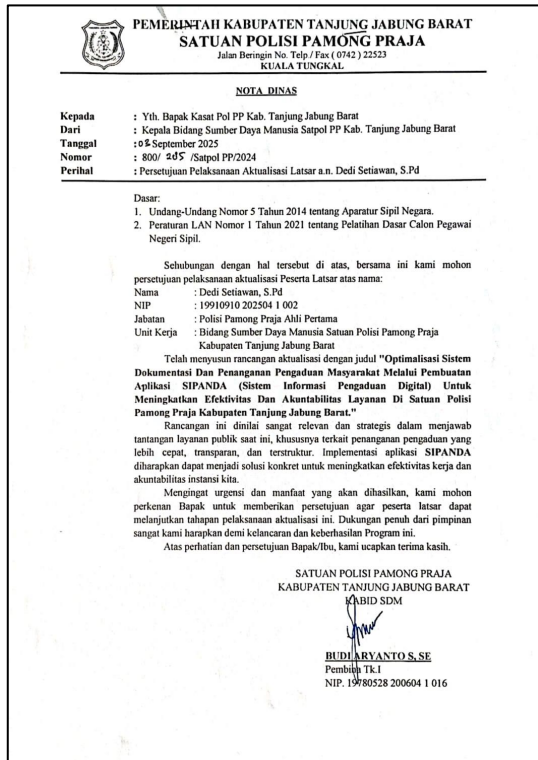
Tahap 1 : Membuat Nota Dinas

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Pembuatan nota dinas adalah perwujudan nyata dari nilai akuntabel. Dokumen ini secara resmi berfungsi sebagai bukti tertulis yang mencatat seluruh detail rencana kegiatan, dari latar belakang, tujuan, hingga tahapan yang akan dilaksanakan. Nota dinas ini menjadi referensi yang sah bagi semua pihak, memastikan setiap langkah yang diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan. Keberadaannya mencegah terjadinya miskomunikasi dan menjadi dasar kuat untuk menjustifikasi setiap tindakan, sehingga seluruh proses aktualisasi berjalan dengan transparansi penuh dan dapat diaudit di setiap tahapannya. Dengan menyusun nota dinas yang lengkap dan terperinci, sebuah bukti keseriusan, integritas, dan tanggung jawab dalam menjalankan amanah ditunjukkan sejak awal, menciptakan jejak rekam yang valid dan dapat diandalkan.
2. Dalam tahap ini, nilai kompeten diwujudkan secara menyeluruh melalui kemampuan teknis dalam menyusun dokumen resmi sesuai dengan standar birokrasi yang berlaku. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki digunakan untuk merumuskan isi nota dinas secara lugas, ringkas, dan informatif. Hal ini mencakup pemilihan kata yang tepat agar pesan tersampaikan tanpa ambiguitas, penggunaan format baku yang diakui oleh

instansi, serta kelengkapan lampiran yang relevan. Keberhasilan dalam menyusun nota dinas yang profesional mencerminkan kualitas kinerja sebagai seorang Aparatur Sipil Negara (ASN), menunjukkan bahwa penulis tidak hanya memahami substansi program, tetapi juga mahir dalam komunikasi formal yang efektif dan profesional dalam bentuk dokumen fisik.

3. Pembuatan nota dinas juga menunjukkan sikap adaptif yang luar biasa. Sikap ini diwujudkan dengan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan pedoman format terbaru atau permintaan spesifik dari pimpinan, meskipun prosesnya masih manual. Contohnya, jika pimpinan meminta nota dinas dibuat lebih ringkas atau memprioritaskan poin-poin tertentu, kemampuan untuk merevisi dan menyesuaikan dokumen secara cepat menunjukkan fleksibilitas dalam menanggapi arahan. Sikap adaptif ini juga terlihat dari inisiatif untuk memastikan kelengkapan dan kerapian dokumen sebelum diserahkan, menyesuaikan diri dengan prosedur yang ada untuk menjamin kelancaran alur birokrasi.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nota dinas yang akuntabel, program aktualisasi tidak memiliki landasan formal yang jelas, sehingga pimpinan akan meragukan keseriusan dan proses persetujuan akan terhambat. Jika terjadi kendala di kemudian hari, tidak ada dokumen resmi sebagai bukti, yang menyulitkan pertanggungjawaban atas setiap langkah.
2. Jika tidak kompeten dalam membuat nota dinas, dokumen yang dihasilkan akan terlihat tidak profesional dan salah format. Hal ini dapat membuang waktu pimpinan karena harus meminta klarifikasi. Selain itu, kurangnya

kompetensi ini bisa merusak citra dan menunjukkan ketidakmampuan dalam menjalankan tugas formal.

3. Jika tidak adaptif, akan terjebak dalam metode kerja lama yang tidak lagi efisien. Nota dinas yang dibuat mungkin tidak sesuai dengan standar terbaru, sehingga harus direvisi berulang kali. Hal ini akan memperlambat seluruh proses aktualisasi dan menunjukkan ketidakmampuan untuk mengikuti perkembangan lingkungan kerja.




**Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan Terkait Program
SIPANDA**

Tahap 2 : Melaksanakan Konsultasi dengan Mentor

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Tahap ini adalah esensi dari nilai kolaboratif. Komunikasi proaktif dan intensif dibangun dengan mentor untuk bertukar pikiran mengenai laporan aktualisasi yang telah disusun. Kolaborasi ini jauh melampaui sekadar meminta persetujuan. Ini adalah tentang membangun sinergi untuk menyelaraskan ide, menggabungkan perspektif, dan memanfaatkan pengalaman mentor yang lebih senior untuk mencapai tujuan bersama. Melalui dialog yang konstruktif, setiap kelemahan dalam rancangan dapat diidentifikasi lebih awal, dan solusi yang lebih komprehensif dapat dirumuskan, memastikan bahwa hasil akhir proyek tidak hanya solid secara teoretis, tetapi juga praktis dan relevan dengan kebutuhan instansi.
2. Sikap harmonis ditunjukkan melalui cara berinteraksi dengan mentor selama proses konsultasi. Suasana yang nyaman, terbuka, dan penuh rasa hormat diciptakan sejak awal. Penulis akan mendengarkan setiap masukan dari mentor dengan penuh perhatian, tanpa interupsi, dan menanggapi setiap saran dengan sopan dan profesional. Sikap ini menunjukkan penghargaan yang tulus terhadap pengalaman dan peran mentor. Hubungan yang positif dan harmonis ini membuat mentor merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan bimbingan yang optimal, sehingga proses konsultasi berjalan lancar dan menghasilkan ide-ide yang lebih berkualitas.

3. Nilai loyal diwujudkan dengan menerima dan menjalankan setiap arahan yang diberikan oleh mentor dengan penuh tanggung jawab. Ini merupakan bentuk komitmen dan ketaatan kepada pimpinan dan instansi, menunjukkan bahwa penulis memprioritaskan keberhasilan program dan visi organisasi di atas kepentingan pribadi. Dengan loyalitas, keseriusan untuk mengimplementasikan setiap saran yang berharga ditunjukkan, bahkan jika itu berarti harus melakukan revisi atau perubahan signifikan pada rencana awal. Sikap ini bukan hanya mencerminkan ketaatan terhadap atasan, tetapi juga dedikasi yang tinggi untuk memastikan bahwa program aktualisasi ini benar-benar memberikan dampak positif yang maksimal bagi instansi.

	<p>Catatan Hasil Konsultasi</p> <p>Kegiatan : Konsultasi dengan mentor terkait Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Digital)</p> <p>Hari/Tanggal : 02 September 2025</p> <p>Tempat : Ruang Bidang Sumber Daya Manusia</p> <p>Pokok Pembahasan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Menyampaikan rencana program SIPANDA2. Menjelaskan tujuan dan manfaat program SIPANDA3. Meminta dukungan terkait program PROGRAM SIPANDA4. Diskusi tentang rencana kerja program SIPANDA kedepannya <p>Saran dan Masukan dari Mentor :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mentor memberikan masukan agar setiap tahap memiliki target waktu yang jelas dan dapat diukur.2. Mentor menyetujui tujuan dan manfaat ini dan menekankan bahwa data yang dihasilkan sistem akan menjadi aset berharga untuk evaluasi kinerja.3. Mentor memberikan konfirmasi bahwa beliau akan memberikan dukungan penuh, terutama dalam hal koordinasi dengan pihak-pihak terkait di lingkungan Satpol PP untuk memastikan program ini berjalan lancar.4. Mentor menyarankan untuk melakukan studi banding (benchmarking) ke instansi lain yang sudah memiliki sistem serupa untuk mendapatkan ide dan menghindari kesalahan yang sama. <p>Peserta  Dedi Setiawan, S.Pd</p> <p>Mentor  Budi Aryanto, SE</p> <p><small>© 2025. Semua Hak Cipta Dilindungi.</small></p>
---	---

Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa kolaborasi, pekerjaan akan dilakukan sendirian, yang bisa mengakibatkan hasil tidak sesuai dengan harapan atau visi organisasi. Rencana yang dibuat hanya mencerminkan satu sudut pandang, berpotensi gagal dalam implementasi karena kurangnya dukungan dan masukan dari pihak lain.
2. Jika tidak harmonis, konsultasi akan terasa kaku dan formal, sehingga sulit terjalin komunikasi dua arah yang efektif. Ini dapat membuat mentor enggan memberikan bimbingan yang mendalam dan menyebabkan proses aktualisasi menjadi terhambat.
3. Jika tidak loyal, masukan dari mentor mungkin tidak dijalankan dengan serius, membuat upaya konsultasi menjadi sia-sia dan tujuan yang diharapkan tidak tercapai. Hal ini bisa merusak kepercayaan pimpinan dan menunjukkan sikap yang tidak profesional.

**Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan Terkait Program
SIPANDA**

Tahap 3 : Membuat Surat Persetujuan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Pembuatan surat persetujuan adalah langkah yang paling krusial dan berfungsi sebagai bukti akuntabilitas paling utama. Dokumen ini secara resmi menyatakan bahwa rancangan aktualisasi telah disetujui oleh pimpinan tertinggi, sehingga setiap langkah yang diambil selanjutnya memiliki dasar hukum yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya. Surat persetujuan ini bukan hanya selembar kertas, melainkan bukti otentik yang membuktikan bahwa program telah melalui proses verifikasi dan mendapat restu dari atasan. Ini menjadi dokumen vital untuk keperluan dokumentasi, pelaporan, dan audit di masa depan, memastikan seluruh proses berjalan sesuai prosedur yang sah.
2. Nilai kompeten ditunjukkan melalui kemampuan dalam menyusun surat persetujuan yang formal, jelas, dan lugas. Setiap poin dalam surat ini, mulai dari judul, rincian program, hingga tanda tangan, dirumuskan dengan teliti, memastikan tidak ada ruang untuk misinterpretasi atau keraguan. Keterampilan ini tidak hanya terbatas pada kemampuan menulis, tetapi juga pemahaman mendalam akan pentingnya dokumentasi resmi sebagai bagian integral dari setiap program. Dengan membuat surat yang sempurna secara format dan substansi, kompetensi profesional dalam mengelola aspek administratif sebuah proyek ditunjukkan dengan baik.

3. Surat persetujuan yang disiapkan dengan baik menunjukkan sikap berorientasi pelayanan kepada pimpinan. Penulis proaktif menyediakan dokumen yang sudah terstruktur dengan rapi, sehingga pimpinan tidak perlu membuang waktu untuk mencari informasi atau mengoreksi kesalahan format. Proses persetujuan dipermudah dan dipercepat, mencerminkan efisiensi birokrasi yang ideal. Ini adalah bentuk pelayanan internal yang mendukung kelancaran alur kerja di kantor, menunjukkan bahwa penulis tidak hanya fokus pada tugasnya sendiri, tetapi juga berupaya mempermudah pekerjaan atasan demi kebaikan bersama.

 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNGPINANG
SATUAN POLISI PAMONG-PRAJA
Jalan Beringin, Kuala Tungkal, Jambi, Jambi kode pos 36313
Laman www.satpolpampraja@jambi.go.id
Email : satpolpampraja@gmail.com

LEMBAR PERSETUJUAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Muhammad Firdaus Indra, SE**
NIP : 19780928 200601 1 014
Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Unit Kerja : Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Memberikan izin kegiatan aktualisasi kepada:

Nama : **Dedi Setiawan, S.Pd**
NIP : 19910910 202504 1 002
Jabatan : Polisi Pamong Praja Ahli Pertama
Unit Kerja : Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Telah menyetujui pelaksanaan aktualisasi dalam rangka penerapan nilai-nilai dasar CPNS dengan judul "Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Pembuatan Aplikasi SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Digital) Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat", pelaksanaan Aktualisasi mulai tanggal 01 s.d 31 September 2025.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kuala Tungkal, 08 September 2025

Kelapa Satuan


MUHAMMAD FIRDAUS INDR, SE
Pemimpin
NIP. 19780928 200601 1 014



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Jika surat persetujuan tidak dibuat, maka tidak ada bukti resmi yang dapat digunakan untuk mempertanggungjawabkan program kepada pihak terkait.

Hal ini berpotensi menimbulkan masalah di kemudian hari dan mempertanyakan legalitas dari program tersebut.

2. Tanpa kompetensi, surat persetujuan yang dibuat mungkin tidak sah atau tidak lengkap, sehingga tidak dapat memenuhi fungsinya sebagai bukti resmi. Hal ini bisa memicu keraguan dari pihak lain yang membutuhkan validasi resmi sebelum melanjutkan proses.
3. Jika tidak berorientasi pada pelayanan, dokumen yang diserahkan bisa tidak lengkap atau tidak rapi, sehingga menyulitkan pimpinan dan membuang waktu. Ini menunjukkan kurangnya profesionalisme dan dapat menghambat proses pengambilan keputusan yang efisien.

Kegiatan 2 : Pembuatan SOP Layanan Pengaduan SIPANDA


Tahap 1 : Menyusun Draf SOP

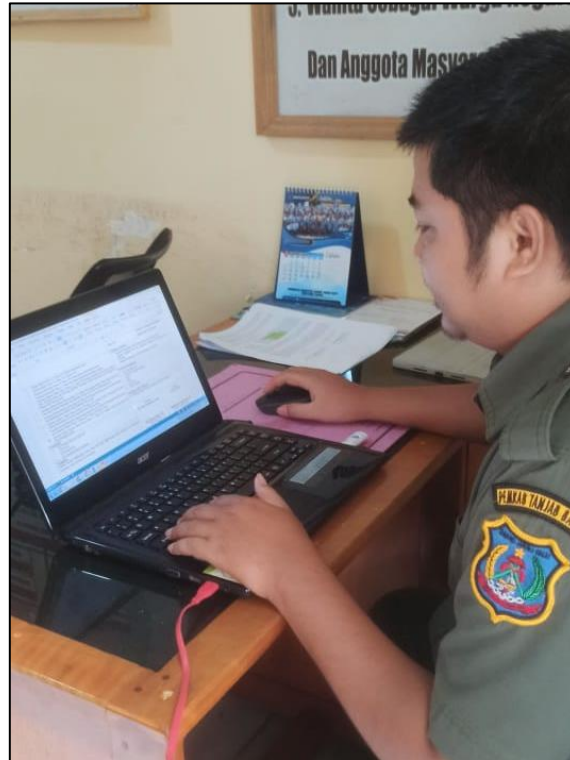
Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Menyusun draf SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah wujud nyata dari nilai berorientasi pelayanan. Setiap alur, prosedur, dan ketentuan yang dirumuskan dalam dokumen ini didesain untuk mempermudah pelayanan, baik bagi masyarakat yang mengajukan pengaduan maupun bagi petugas yang menanganinya. Draf SOP disusun dengan bahasa yang lugas dan alur yang logis, memastikan bahwa proses pengaduan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Penulis memastikan bahwa setiap langkah dalam SOP tidak memberatkan pihak mana pun, sehingga pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan publik menjadi lebih baik dan petugas dapat bekerja secara optimal.
2. Proses penyusunan draf SOP merupakan kegiatan yang sangat akuntabel. Setiap poin dan prosedur yang ditulis harus memiliki dasar yang jelas, baik dari regulasi yang berlaku maupun dari analisis kebutuhan di lapangan. Draf ini menetapkan tanggung jawab yang spesifik untuk setiap tahapan, dari penerimaan pengaduan hingga tindak lanjut. Dengan adanya SOP ini, setiap tindakan yang dilakukan oleh petugas memiliki dasar yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dokumen ini menjadi pedoman resmi yang menjamin transparansi, integritas, dan konsistensi dalam penanganan pengaduan, menciptakan jejak rekam yang valid dan dapat diaudit.

3. Menyusun draf SOP menuntut adanya kompetensi teknis dan manajerial yang tinggi. Penulis menunjukkan penguasaan terhadap materi dengan merumuskan isi SOP yang terstruktur, logis, dan komprehensif. Ini mencakup kemampuan untuk mengorganisir data, menggunakan terminologi yang tepat, serta menyajikan alur kerja yang efisien. Kompetensi ini juga terlihat dari kemampuan untuk mengidentifikasi dan memetakan setiap detail proses, memastikan tidak ada celah atau prosedur yang ambigu yang dapat menghambat pelayanan. Dengan kompetensi yang memadai, draf SOP yang dihasilkan bukan hanya sekadar dokumen, tetapi sebuah panduan kerja yang profesional dan efektif.
4. Sikap adaptif ditunjukkan dengan kemampuan untuk menyusun SOP yang tidak hanya sesuai dengan kondisi saat ini, tetapi juga fleksibel dalam menghadapi perubahan di masa depan. Penulis merumuskan prosedur yang dapat diintegrasikan dengan teknologi digital, sehingga SOP tetap relevan dan fungsional seiring dengan perkembangan instansi. Draft ini juga mencerminkan inisiatif untuk mengadopsi praktik terbaik dari instansi lain dan menyesuaikannya dengan kebutuhan unik Satuan Polisi Pamong Praja. Kemampuan untuk mengantisipasi tantangan dan merumuskan solusi inovatif dalam SOP menunjukkan bahwa penulis memiliki pemikiran maju dan terbuka terhadap perubahan.
5. Penyusunan draf SOP adalah hasil dari pendekatan kolaboratif. Penulis tidak bekerja sendiri, melainkan berkoordinasi secara aktif dengan rekan kerja, atasan, atau pihak terkait lainnya untuk mendapatkan masukan yang

berharga. Diskusi ini memastikan bahwa draf SOP yang dihasilkan mempertimbangkan berbagai sudut pandang dan pengalaman dari mereka yang akan mengimplementasikannya. Kolaborasi ini membuat dokumen menjadi lebih komprehensif dan realistis, karena telah disaring oleh berbagai masukan. Sinergi yang terjalin selama proses ini menciptakan rasa kepemilikan bersama, yang akan memudahkan implementasi SOP di kemudian hari.

 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT	Nomor SOP	:	300.1 / SOP/Satpol PP/2025	
	Tanggal Pembuatan	:	September 2025	
	Tanggal Revisi	:		
	Tanggal Pengesahan	:	September 2025	
	Disahkan Oleh		Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat	
Nama SOP		Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPANDA		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang ASN; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pemenuhan Hak Pegawai Negeri Sipil, Penyedia Sarana dan Prasarana Minimal, Pembinaan Teknis Operasional dan Penghargaan Satuan Polisi Pamong Praja; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 121 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketentraman dan Ketertiban Umum di Provinsi dan Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Pelindungan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja; 9. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Ketertiban Umum; 10. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 25 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Perangkat Daerah. 	Kualifikasi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki Pengetahuan Tugas Pokok Satuan Polisi Pamong Praja. - Mampu Mengelola Data dan pelaksanaan pelatihan baik internal dan eksternal - Memiliki Kemampuan Dalam Berkomunikasi Yang Baik 		
		Peralatan/Perlengkapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat perintah tugas 2. Komputer/Laptop/smartphone 3. Printer 4. ATK 5. Cap Dinas 6. Filling Cabinet 	
		Pencatatan dan Pendataan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disimpan sebagai dokumen Program Kerja dan Kegiatan. 	
		Keterkaitan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Deteksi Dini dan Cegah Dini 2. SOP Patroli 3. SOP Pengawasan 4. SOP Pembinaan dan Penyuluhan 	
		Peringatan	Apabila kegiatan dilaksanakan tidak sesuai SOP maka dikhawatirkan tidak terlaksana nya Pelayanan Pengaduan yang terstruktur dan terorganisir.	
		Diperiksa Pt. Kabid Trantibum Linmas	Disetujui Kepala Satuan	
		Eko Wahyu Utomo, S.AP Penata TK I (III/d) NIP. 19730922 199602 1 003	Muhammad Firdaus Indra, SE Pembina Utama Muda NIP. 19780928 200601 1 014	



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, SOP yang disusun mungkin akan terlalu fokus pada aspek administratif dan birokrasi, bukan pada kemudahan pengguna. Alur layanan bisa jadi rumit dan berbelit-belit, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan dan membuat petugas merasa kewalahan. Hal ini akan menurunkan tingkat kepuasan publik dan merusak citra instansi sebagai pelayan masyarakat.
2. Jika penyusunan draf SOP tidak dilakukan secara akuntabel, dokumen yang dihasilkan mungkin tidak memiliki dasar hukum yang kuat atau berisi prosedur yang tidak jelas. Ketidakjelasan ini bisa menimbulkan kebingungan dan inkonsistensi di antara para petugas, sehingga penanganan pengaduan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Jika terjadi masalah, tidak ada pedoman

resmi yang bisa dijadikan acuan, yang berpotensi menimbulkan masalah hukum atau administratif di kemudian hari.

3. Tanpa adanya kompetensi yang memadai dalam menyusun SOP, dokumen yang dihasilkan mungkin tidak terstruktur dengan baik, menggunakan bahasa yang ambigu, atau bahkan berisi informasi yang salah. Hal ini tidak hanya akan menyulitkan implementasi di lapangan, tetapi juga merusak kredibilitas penulis dan instansi. Kurangnya profesionalisme dalam penyusunan dokumen penting akan menunjukkan ketidakseriusan dan ketidakmampuan dalam menjalankan tugas.
4. Jika SOP tidak disusun dengan sikap adaptif, dokumen tersebut akan menjadi kaku dan cepat usang. Prosedur yang ada mungkin tidak bisa mengakomodasi perkembangan teknologi atau perubahan kebutuhan di lapangan. Instansi akan terjebak dalam cara kerja lama yang tidak efisien, dan SOP yang dibuat tidak akan relevan sebagai panduan kerja. Hal ini akan menghambat inovasi dan kemajuan dalam pelayanan publik.
5. Tanpa pendekatan kolaboratif, draf SOP yang dibuat mungkin hanya mencerminkan satu sudut pandang, sehingga tidak realistis atau sulit diimplementasikan di lapangan. Kurangnya masukan dari pihak-pihak terkait, terutama dari petugas yang akan menggunakannya, bisa menimbulkan penolakan dan menghambat proses implementasi. Kolaborasi yang efektif sangat penting untuk menciptakan rasa kepemilikan bersama, yang merupakan kunci keberhasilan sebuah program.

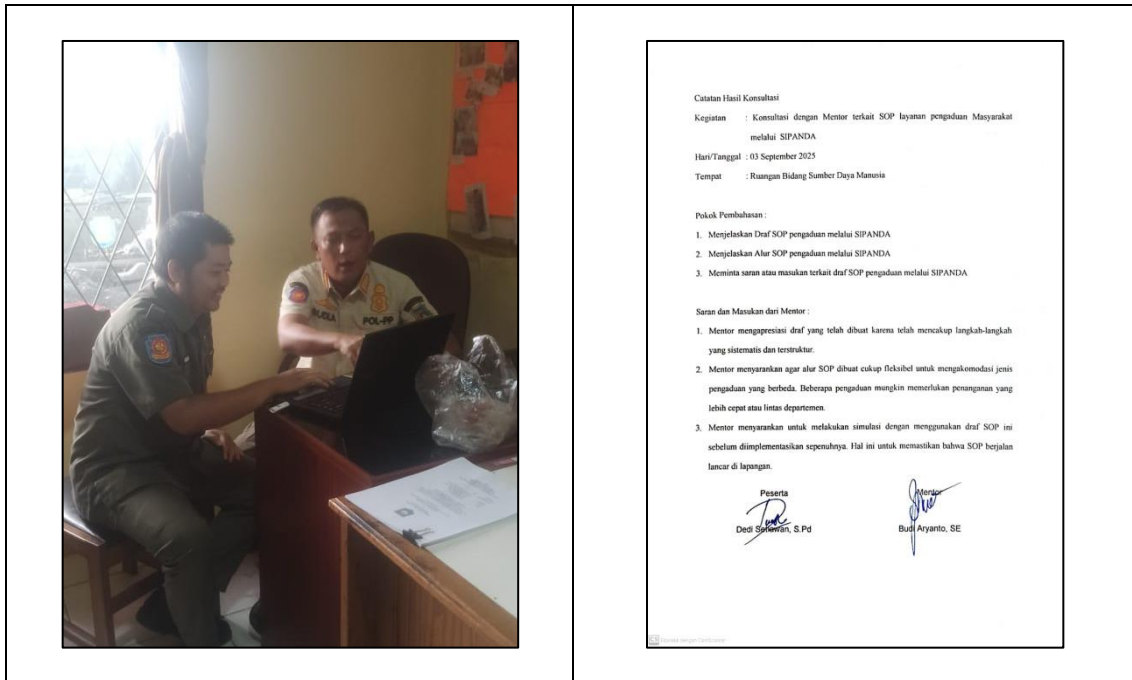
Kegiatan 2 : Pembuatan SOP Layanan Pengaduan SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Konsultasi dengan Mentor

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Nilai harmonis sangat penting dalam tahap ini. Konsultasi dengan mentor dilakukan dengan membangun suasana yang nyaman, terbuka, dan penuh rasa saling menghargai. Anda tidak hanya datang untuk mempresentasikan draf, tetapi juga untuk menciptakan sebuah diskusi yang produktif. Mendengarkan setiap masukan, kritik, dan saran dari mentor dengan tulus dan tidak defensif menunjukkan sikap profesionalisme yang tinggi. Cara Anda berinteraksi dengan bahasa yang sopan, ramah, dan komunikatif akan membuat mentor merasa dihargai. Hubungan profesional yang harmonis ini sangat krusial karena mentor akan lebih nyaman dan termotivasi untuk memberikan bimbingan yang mendalam, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas draf SOP yang Anda susun.
2. Nilai loyal diwujudkan dengan menerima dan menjalankan setiap arahan yang diberikan oleh mentor selama proses konsultasi. Ini bukan sekadar kepatuhan, tetapi merupakan bentuk komitmen yang kuat terhadap pimpinan dan instansi. Anda menunjukkan bahwa Anda menghargai pengalaman dan pandangan mentor, dan siap untuk mengimplementasikannya, bahkan jika itu berarti Anda harus melakukan revisi besar pada draf yang telah dibuat. Ketaatan ini membuktikan dedikasi Anda untuk memastikan bahwa SOP yang dihasilkan selaras dengan visi dan kebijakan instansi. Dengan bersikap loyal,

Anda tidak hanya menyukseskan program aktualisasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan kerja yang positif dengan atasan.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai harmonis, proses konsultasi akan berjalan kaku dan penuh ketegangan. Sikap yang kurang terbuka atau defensif saat menerima masukan dapat membuat mentor merasa tidak dihargai, sehingga enggan memberikan bimbingan yang mendalam. Akibatnya, draf SOP yang dihasilkan mungkin kurang optimal karena tidak mendapatkan saran yang komprehensif. Hubungan kerja yang kurang baik ini bisa menghambat komunikasi di masa depan dan mempersulit proses implementasi program.
2. Jika tidak memiliki sikap loyal, masukan dan arahan dari mentor mungkin diabaikan atau tidak dijalankan dengan serius. Hal ini akan membuat upaya konsultasi menjadi sia-sia dan draf SOP yang disahkan tidak selaras dengan

visi dan kebijakan pimpinan. Ketidaksetiaan terhadap arahan atasan dapat merusak kepercayaan profesional dan menunjukkan kurangnya dedikasi, yang pada akhirnya akan menghambat keberhasilan program secara keseluruhan.

Kegiatan 2 : Pembuatan SOP Layanan Pengaduan SIPANDA

Tahap 3 : Meminta Persetujuan Draf SOP kepada Pimpinan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Meminta persetujuan draf SOP kepada pimpinan adalah bentuk berorientasi pelayanan. Dengan menyajikan dokumen yang rapi, terstruktur, dan siap untuk ditinjau, Anda mempermudah pekerjaan pimpinan. Anda memastikan semua informasi yang relevan sudah tercantum dengan jelas, sehingga pimpinan dapat meninjau dan mengambil keputusan dengan cepat dan efisien. Tindakan ini menunjukkan bahwa Anda tidak hanya berfokus pada tugas Anda sendiri, tetapi juga berupaya memberikan kemudahan bagi atasan, mendukung kelancaran birokrasi, dan memastikan alur kerja di kantor berjalan dengan baik.
2. Tahap ini merupakan perwujudan dari nilai akuntabel. Draf SOP yang diserahkan adalah dokumen yang dapat dipertanggungjawabkan isinya. Anda memastikan bahwa setiap prosedur, alur, dan ketentuan yang ada telah melalui proses penyusunan yang cermat dan didasarkan pada data yang valid. Dengan menyerahkan draf SOP untuk disetujui, Anda secara resmi meminta legitimasi dan pertanggungjawaban dari pimpinan atas pedoman kerja yang akan diimplementasikan. Tanda tangan persetujuan dari pimpinan menjadi bukti otentik yang mengikat dan dapat digunakan sebagai acuan di masa depan.
3. Nilai kompeten ditunjukkan melalui cara Anda menyajikan draf SOP. Draf yang diserahkan tidak hanya lengkap, tetapi juga profesional, bebas dari

kesalahan, dan mudah dipahami. Kemampuan Anda dalam mengorganisir informasi yang kompleks menjadi sebuah dokumen yang koheren dan logis mencerminkan penguasaan materi yang mendalam. Keterampilan ini sangat penting karena menunjukkan bahwa Anda tidak hanya mampu membuat konsep, tetapi juga menyajikannya dalam bentuk yang siap untuk diimplementasikan, membuktikan bahwa Anda adalah seorang profesional yang cakap dan andal.

 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT		Nomor SOP : 300.1 / SOP/Satpol PP/2025 Tanggal Pembuatan : 01 September 2025 Tanggal Revisi : Tanggal Pengesahan : 05 September 2025 Disahkan Oleh : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nama SOP : Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPANDA
<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN, Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pemenuhan Hak Pegawai Negeri Sipil, Pemedia Sarana dan Prasarana Minimal, Pembinaan Teknis Operasional dan Penghargaan Satuan Polisi Pamong Praja, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 121 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketertarikan dan Keterlibatan Umum di Provinsi dan Kabupaten/Kota, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Keterlibatan Umum dan Keterlibatan Masyarakat serta Pelindungan Masyarakat, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja, Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Keterlibatan Umum, Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 29 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Perangkat Daerah. 		Kualifikasi Pelaksana - Memiliki Pengetahuan Tugas Pokok Satuan Polisi Pamong Praja - Mampu Menjela Data dan pelaksanaan pelatihan baik internal dan eksternal - Memiliki Kemampuan Dalam Berkomunikasi Yang Baik
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none"> SOP Deteksi Dini dan Cegah Dini SOP Patroli SOP Pengawasan SOP Pembinaan dan Penyuluhan 		Peralatan/Perengkapan <ol style="list-style-type: none"> Surat perintah tugas Komputer/Laptop/smartphone Printer ATK Cap Dinas Filing Cabinet
Peringatan Apabila kegiatan dilaksanakan tidak sesuai SOP maka dikhawatirkan tidak terlaksana nya Pelayanan Pengaduan yang terstruktur dan terorganisir.		Pencatatan dan Pendataan <ol style="list-style-type: none"> Dasump sebagai dokumen Program Kerja dan Kegiatan
Diperiksa  P. Kabid. Frantibus Limmas  Eko Wahyu Utomo, S.AP Pegawai Tk. I (III.d) NIP. 19730922 199602 1 003		Disetujui  Mubandir Indras, SE Kepala Utama Muda NIP. 19780928 200601 1 014



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa sikap berorientasi pelayanan, proses meminta persetujuan akan berjalan tidak efisien. Pimpinan harus bekerja ekstra untuk meninjau dokumen yang tidak rapi atau tidak lengkap, sehingga proses persetujuan akan memakan waktu lebih lama. Hal ini menunjukkan kurangnya profesionalisme dan dapat menghambat alur kerja di kantor.
2. Jika draf SOP tidak disajikan dengan nilai akuntabel, maka tidak ada bukti formal bahwa SOP tersebut telah disetujui. Tanpa persetujuan resmi dari pimpinan, SOP tersebut tidak memiliki legitimasi dan tidak dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari jika terjadi masalah. Hal ini bisa merusak kredibilitas dan memicu konflik internal.
3. Tanpa kompetensi yang memadai, draf SOP yang diajukan mungkin tidak memenuhi standar yang diharapkan. Kesalahan teknis, format yang tidak profesional, atau isi yang ambigu dapat membuat pimpinan ragu untuk

memberikan persetujuan. Ini menunjukkan ketidakseriusan dalam menjalankan tugas dan dapat menunda implementasi program secara keseluruhan.

Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

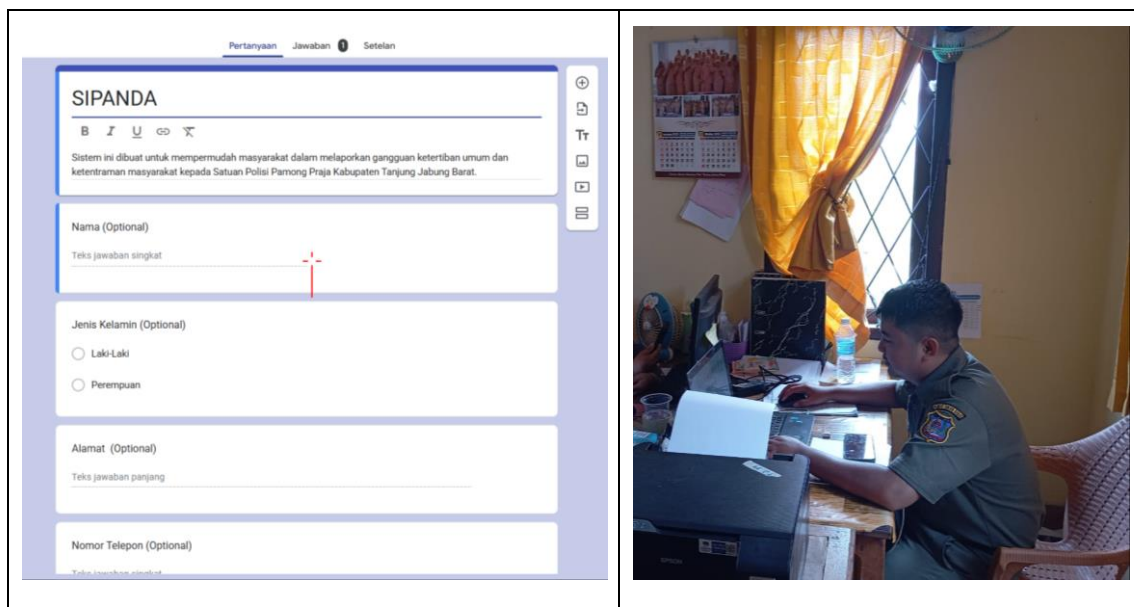
Tahap 1 : Membuat Formulir Pengaduan Digital berbasis google form

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Pembuatan formulir digital menggunakan Google Forms adalah wujud nyata dari nilai kompeten. Penulis tidak hanya sekadar membuat formulir, tetapi juga menunjukkan penguasaan teknis dalam memanfaatkan platform digital secara optimal. Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk merancang alur pertanyaan yang logis dan efisien, menggunakan fitur-fitur yang tersedia untuk memastikan informasi yang diisi akurat, serta menata dan mengelola data yang masuk secara otomatis. Kemampuan untuk mengintegrasikan formulir dengan sistem yang lebih besar, meskipun tanpa fitur tambahan, menunjukkan bahwa penulis tidak hanya mampu membuat alat, tetapi juga menggunakannya secara efektif sebagai bagian dari alur kerja.
2. Pembuatan formulir digital ini sangat erat kaitannya dengan nilai akuntabel. Setiap data pengaduan yang masuk melalui Google Forms akan secara otomatis tercatat dan tersimpan dengan rapi dalam sebuah *database* digital. Hal ini menciptakan jejak digital yang transparan dan tidak dapat dimanipulasi, sehingga setiap pengaduan yang diterima dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan sepenuhnya. Proses ini menjamin bahwa tidak ada satu pun pengaduan yang terlewat atau hilang. Formulir digital ini menjadi bukti konkret dari komitmen untuk melaksanakan tugas dengan integritas dan menyediakan layanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

3. Sikap adaptif ditunjukkan dengan kemampuan untuk memanfaatkan teknologi yang tersedia secara gratis, yaitu Google Forms, untuk menciptakan solusi inovatif bagi permasalahan yang ada. Alih-alih mengandalkan cara manual yang memakan waktu, penulis berani berinovasi dengan menggunakan platform yang mudah diakses dan familiar bagi banyak orang. Kemampuan untuk beradaptasi dengan alat-alat digital menunjukkan fleksibilitas dan keterbukaan terhadap kemajuan teknologi. Dengan menggunakan Google Forms, penulis juga menunjukkan inisiatif untuk menciptakan sistem yang fleksibel dan dapat diakses dari mana saja, kapan saja, sehingga relevan dengan tuntutan era digital.
4. Formulir pengaduan digital ini sepenuhnya dibuat dengan nilai berorientasi pelayanan. Seluruh desain dan alur pengisian difokuskan pada kemudahan bagi masyarakat. Tampilan yang sederhana, instruksi yang jelas, dan pilihan pertanyaan yang tidak membingungkan memastikan bahwa siapa pun, dari berbagai latar belakang, dapat mengisi formulir tanpa kesulitan. Tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan mereka, membuat proses ini terasa cepat dan efisien. Formulir yang ramah pengguna ini menunjukkan bahwa penulis memprioritaskan kenyamanan dan pengalaman positif bagi pengguna layanan publik.
5. Meskipun dibuat secara individual, proses perancangan formulir ini dapat menjadi sarana untuk nilai kolaboratif. Rancangan awal formulir dapat dibagikan kepada rekan kerja atau tim terkait untuk mendapatkan masukan dan saran. Kolaborasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa

pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam formulir telah mempertimbangkan kebutuhan seluruh pihak, baik pelapor maupun pihak yang akan menindaklanjuti. Dengan adanya masukan dari tim, formulir yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif, valid, dan relevan dengan alur kerja internal, menciptakan rasa kepemilikan bersama terhadap program ini.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa kompetensi dalam memanfaatkan Google Forms, formulir yang dibuat mungkin tidak berfungsi dengan baik. Tampilan yang berantakan, pertanyaan yang membingungkan, atau masalah teknis lainnya akan menyulitkan masyarakat untuk mengisi pengaduan. Hal ini akan mengurangi jumlah laporan yang masuk dan merusak kredibilitas sistem yang Anda coba bangun.
2. Jika formulir tidak dibuat dengan nilai akuntabel, data pengaduan yang masuk mungkin tidak tersimpan dengan rapi atau bahkan hilang. Tidak adanya jejak

digital yang transparan akan mempersulit proses pelacakan dan pertanggungjawaban. Hal ini dapat menimbulkan keraguan dari pimpinan dan masyarakat terhadap kredibilitas sistem yang ada.

3. Tanpa sikap adaptif, Anda akan tetap menggunakan formulir manual. Ini tidak hanya memakan waktu dan biaya, tetapi juga tidak relevan dengan tuntutan zaman. Keterbatasan akses dan proses yang tidak efisien akan menghambat masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, yang pada akhirnya akan membuat layanan menjadi tidak efektif.
4. Jika formulir tidak dibuat dengan berorientasi pelayanan, desainnya mungkin akan rumit dan tidak ramah pengguna. Pertanyaan yang berbelit-belit atau tampilan yang tidak intuitif akan membuat masyarakat enggan untuk mengisi formulir, sehingga tujuan untuk mempermudah layanan tidak tercapai.
5. Jika formulir dibuat tanpa adanya masukan dari tim terkait, pertanyaannya mungkin tidak relevan atau tidak sesuai dengan kebutuhan alur kerja internal. Hal ini bisa menyebabkan formulir tidak efektif dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, dan berpotensi menimbulkan penolakan dari tim yang akan menggunakannya.

Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Konsultasi Dengan Mentor

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Nilai harmonis sangat penting dalam tahap ini. Konsultasi dengan mentor dilakukan dengan membangun suasana yang nyaman, terbuka, dan penuh rasa saling menghargai. Anda tidak hanya datang untuk mempresentasikan formulir, tetapi juga untuk menciptakan sebuah diskusi yang produktif. Mendengarkan setiap masukan, kritik, dan saran dari mentor dengan tulus dan tidak defensif menunjukkan sikap profesionalisme yang tinggi. Cara Anda berinteraksi—dengan bahasa yang sopan, ramah, dan komunikatif—akan membuat mentor merasa dihargai. Hubungan profesional yang harmonis ini sangat krusial karena mentor akan lebih nyaman dan termotivasi untuk memberikan bimbingan yang mendalam, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas formulir yang Anda susun.
2. Nilai loyal diwujudkan dengan menerima dan menjalankan setiap arahan yang diberikan oleh mentor selama proses konsultasi. Ini bukan sekadar kepatuhan, tetapi merupakan bentuk komitmen yang kuat terhadap pimpinan dan instansi. Anda menunjukkan bahwa Anda menghargai pengalaman dan pandangan mentor, dan siap untuk mengimplementasikannya, bahkan jika itu berarti Anda harus melakukan revisi besar pada formulir yang telah dibuat. Ketaatan ini membuktikan dedikasi Anda untuk memastikan bahwa formulir yang dihasilkan selaras dengan visi dan kebijakan instansi. Dengan bersikap

loyal, Anda tidak hanya menyukseskan program aktualisasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan kerja yang positif dengan atasan.

<p>Catatan Hasil Konsultasi</p> <p>Kegiatan : Konsultasi dengan Mentor terkait Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA Hari/Tanggal : 08 September 2025 Tempat : Ruang Bidang Sumber Daya Manusia</p> <p>Pokok Pembahasan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Menjelaskan Draft Form pengaduan melalui SIPANDA2. Menjelaskan tentang Form pengaduan melalui SIPANDA3. Meminta saran atau masukan terkait draft Form pengaduan melalui SIPANDA <p>Saran dan Masukan dari Mentor :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mentor menyarankan untuk menyederhanakan bahasa pada setiap kolom agar tidak membingungkan masyarakat. Gunakan istilah yang familiar dan mudah dimengerti.2. Beberapa kolom seperti identitas pelapor dapat dibuat bersifat opsional untuk mengakomodasi pelaporan anonim. Ini dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk berani melapor tanpa takut identitasnya diketahui.3. Tentukan dan sampaikan batas maksimal ukuran file untuk foto atau video yang diunggah. Ini penting agar sistem tidak kelebihan beban saat diakses. <p>Peserta  Dedi Setiawan, S.Pd</p> <p>Mentor  Budi Hryanto, SE</p> <p><small>CS Beranda - Beranda - Beranda</small></p>	
---	---

Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai harmonis, proses konsultasi akan berjalan kaku dan penuh ketegangan. Sikap yang kurang terbuka atau defensif saat menerima masukan dapat membuat mentor merasa tidak dihargai, sehingga enggan memberikan bimbingan yang mendalam. Akibatnya, draft formulir yang dihasilkan mungkin kurang optimal karena tidak mendapatkan saran yang komprehensif. Hubungan kerja yang kurang baik ini bisa menghambat komunikasi di masa depan dan mempersulit proses implementasi program.

2. Jika tidak memiliki sikap loyal, masukan dan arahan dari mentor mungkin diabaikan atau tidak dijalankan dengan serius. Hal ini akan membuat upaya konsultasi menjadi sia-sia dan formulir yang disahkan tidak selaras dengan visi dan kebijakan pimpinan. Ketidaksetiaan terhadap arahan atasan dapat merusak kepercayaan profesional dan menunjukkan kurangnya dedikasi, yang pada akhirnya akan menghambat keberhasilan program secara keseluruhan.

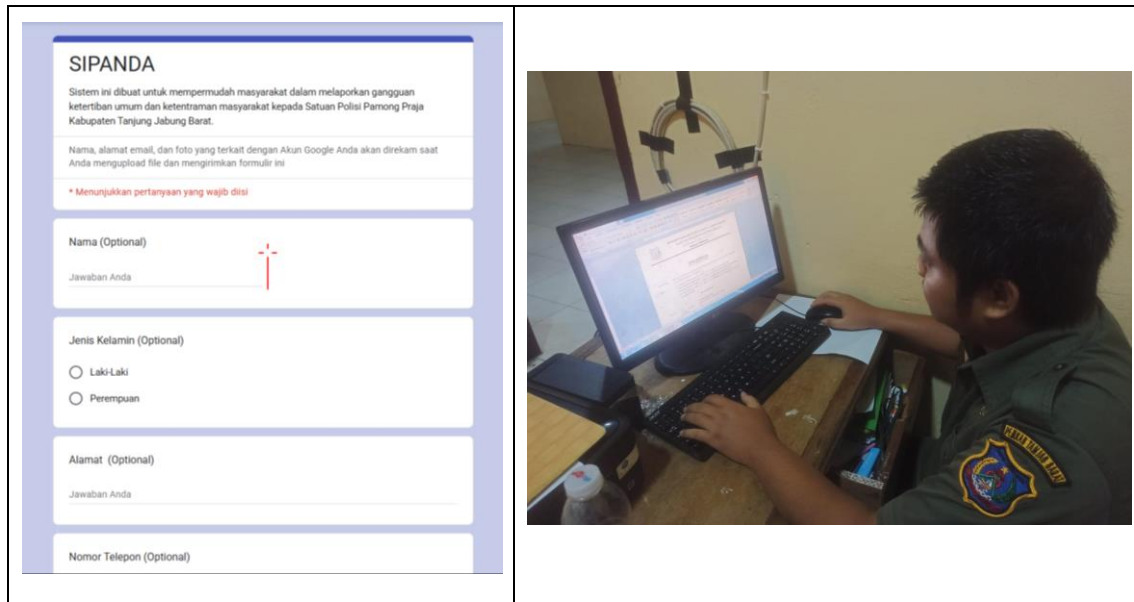
Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

Tahap 3 : Meminta persetujuan form Pengaduan kepada pimpinan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Meminta persetujuan formulir pengaduan kepada pimpinan adalah perwujudan dari nilai akuntabel. Dengan menyerahkan formulir untuk ditinjau, Anda secara resmi meminta legitimasi dan pertanggungjawaban dari pimpinan atas pedoman kerja yang akan diimplementasikan. Formulir ini, setelah disetujui, akan menjadi bukti konkret bahwa setiap data yang masuk memiliki dasar yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Tanda tangan persetujuan dari pimpinan menjadi otorisasi resmi yang memastikan bahwa formulir tersebut sah dan sesuai dengan kebijakan instansi.
2. Nilai harmonis ditunjukkan melalui cara Anda berinteraksi dengan pimpinan saat meminta persetujuan. Sikap yang sopan, ramah, dan profesional sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan penuh rasa saling menghargai. Anda tidak hanya sekadar menyodorkan dokumen, tetapi juga siap untuk berdiskusi, menjelaskan, dan menanggapi setiap pertanyaan dengan baik. Hubungan yang harmonis ini akan membuat pimpinan merasa nyaman untuk memberikan persetujuan dan mempercepat alur birokrasi, memastikan proses berjalan lancar.
3. Nilai loyal diwujudkan dengan menerima dan menjalankan setiap arahan yang diberikan oleh pimpinan terkait revisi atau penyempurnaan formulir. Ketaatan ini menunjukkan komitmen Anda terhadap visi dan kebijakan instansi. Anda menunjukkan bahwa Anda menghargai pandangan atasan dan

siap untuk mengimplementasikannya, memastikan bahwa formulir yang akan digunakan tidak hanya fungsional, tetapi juga selaras dengan arahan pimpinan tertinggi. Dengan bersikap loyal, Anda membangun kepercayaan dan menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan Anda.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Jika formulir tidak disajikan dengan nilai akuntabel, maka tidak ada bukti formal bahwa formulir tersebut telah disetujui. Tanpa persetujuan resmi dari pimpinan, formulir tersebut tidak memiliki legitimasi dan tidak dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari jika terjadi masalah. Hal ini bisa merusak kredibilitas dan memicu konflik internal.
2. Tanpa sikap harmonis, proses meminta persetujuan akan berjalan kaku dan penuh ketegangan. Pimpinan akan merasa tidak nyaman untuk memberikan persetujuan jika ada ketidaksesuaian atau ketidakpahaman. Hal ini bisa

menghambat alur kerja dan menunda implementasi formulir, yang pada akhirnya akan menghambat seluruh program.

3. Jika tidak memiliki sikap loyal kepada pimpinan, Anda mungkin mengabaikan saran yang diberikan terkait revisi formulir. Hal ini akan menyebabkan formulir yang diimplementasikan tidak sesuai dengan kebijakan instansi. Ketidaktaatan ini dapat merusak kepercayaan profesional dan menghambat keberhasilan program secara keseluruhan.

Kegiatan 4 : Pembuatan Pengaduan Digital SIPANDA

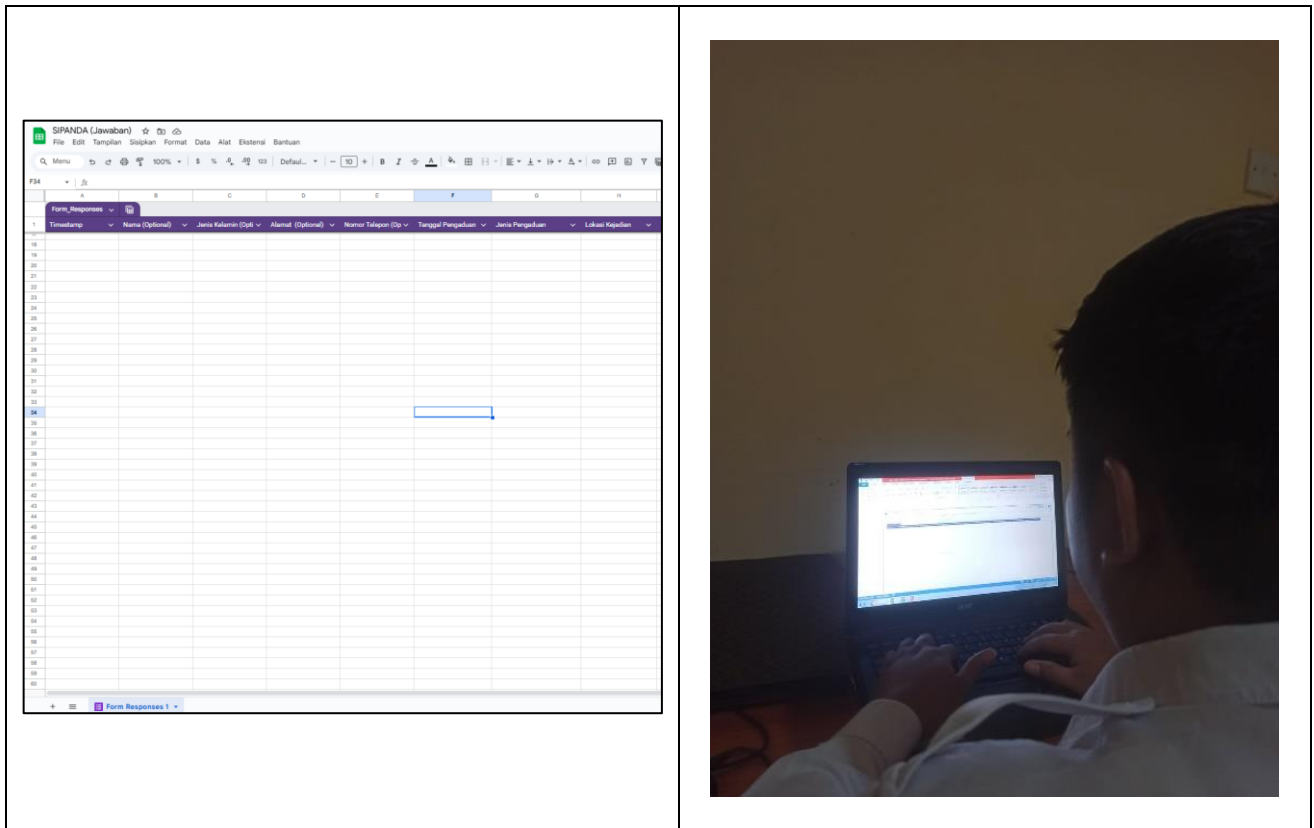
Tahap 1 : Merancang Aplikasi Berbasis Spreadsheet dan Drive

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Merancang aplikasi pengaduan menggunakan Google Spreadsheet dan Google Drive adalah wujud nyata dari nilai **kompeten**. Penulis menunjukkan penguasaan terhadap alat-alat digital yang tersedia secara gratis dan mampu memanfaatkannya untuk menciptakan sistem yang fungsional dan efisien. Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk merancang struktur data yang logis di spreadsheet, membuat alur kerja otomatis, dan mengatur hak akses di Google Drive. Pengetahuan ini memungkinkan penulis untuk mengintegrasikan berbagai elemen (seperti formulir, spreadsheet, dan penyimpanan file) menjadi sebuah sistem yang kohesif.
2. Proses perancangan ini sangat erat kaitannya dengan nilai **akuntabel**. Setiap data pengaduan yang masuk akan secara otomatis terekam dan tersimpan di dalam spreadsheet. Dengan demikian, seluruh proses, dari penerimaan hingga penindaklanjutan, memiliki jejak digital yang transparan dan tidak dapat diubah. Sistem ini menjamin bahwa setiap pengaduan dapat dilacak, diaudit, dan dipertanggungjawabkan kepada pimpinan dan masyarakat. Kerapian data di spreadsheet juga menunjukkan komitmen untuk mengelola informasi secara bertanggung jawab.
3. Sikap **adaptif** ditunjukkan dengan kemampuan untuk berinovasi dan memanfaatkan teknologi yang ada. Alih-alih membuat aplikasi yang membutuhkan biaya besar, penulis menciptakan solusi cerdas dan praktis

dengan memanfaatkan platform yang sudah tersedia. Kemampuan untuk mengadaptasi alat-alat yang umum digunakan menjadi sebuah sistem yang kompleks dan fungsional menunjukkan fleksibilitas dan pemikiran kreatif dalam memecahkan masalah.

4. Merancang sistem ini juga dapat melibatkan nilai **kolaboratif**. Penulis dapat bekerja sama dengan rekan kerja atau tim yang memiliki pengetahuan tentang alur kerja pengaduan untuk memastikan bahwa sistem yang dirancang selaras dengan kebutuhan operasional. Masukan dari tim akan membantu menyempurnakan struktur data dan alur kerja, sehingga sistem yang dihasilkan lebih efektif dan mudah digunakan oleh semua pihak. Sinergi ini menciptakan rasa kepemilikan bersama terhadap sistem yang dibuat.
5. Nilai **loyal** diwujudkan dengan menggunakan teknologi yang tersedia secara gratis (seperti Google Drive dan Spreadsheet) untuk menciptakan sistem yang efektif tanpa membebani anggaran instansi. Tindakan ini menunjukkan komitmen dan dedikasi untuk melayani instansi dengan efisien dan bertanggung jawab. Dengan merancang sistem yang fungsional dan hemat biaya, penulis menunjukkan kesetiaan kepada instansi dan berupaya memberikan solusi terbaik dengan sumber daya yang terbatas.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa kompetensi dalam memanfaatkan alat-alat digital seperti Google Spreadsheet dan Drive, perancangan sistem akan terhambat. Anda mungkin akan kesulitan dalam mengintegrasikan berbagai elemen, sehingga sistem yang dibuat tidak berfungsi secara optimal atau bahkan tidak dapat digunakan sama sekali. Hal ini akan membuang waktu dan tenaga, serta menghambat kelancaran program.
2. Jika perancangan tidak dilakukan secara akuntabel, data pengaduan yang masuk mungkin tidak terekam dengan baik atau bahkan hilang. Tanpa adanya jejak digital yang transparan dan terstruktur, penanganan pengaduan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini bisa menimbulkan masalah

kredibilitas di mata pimpinan dan masyarakat, karena tidak ada bukti yang valid.

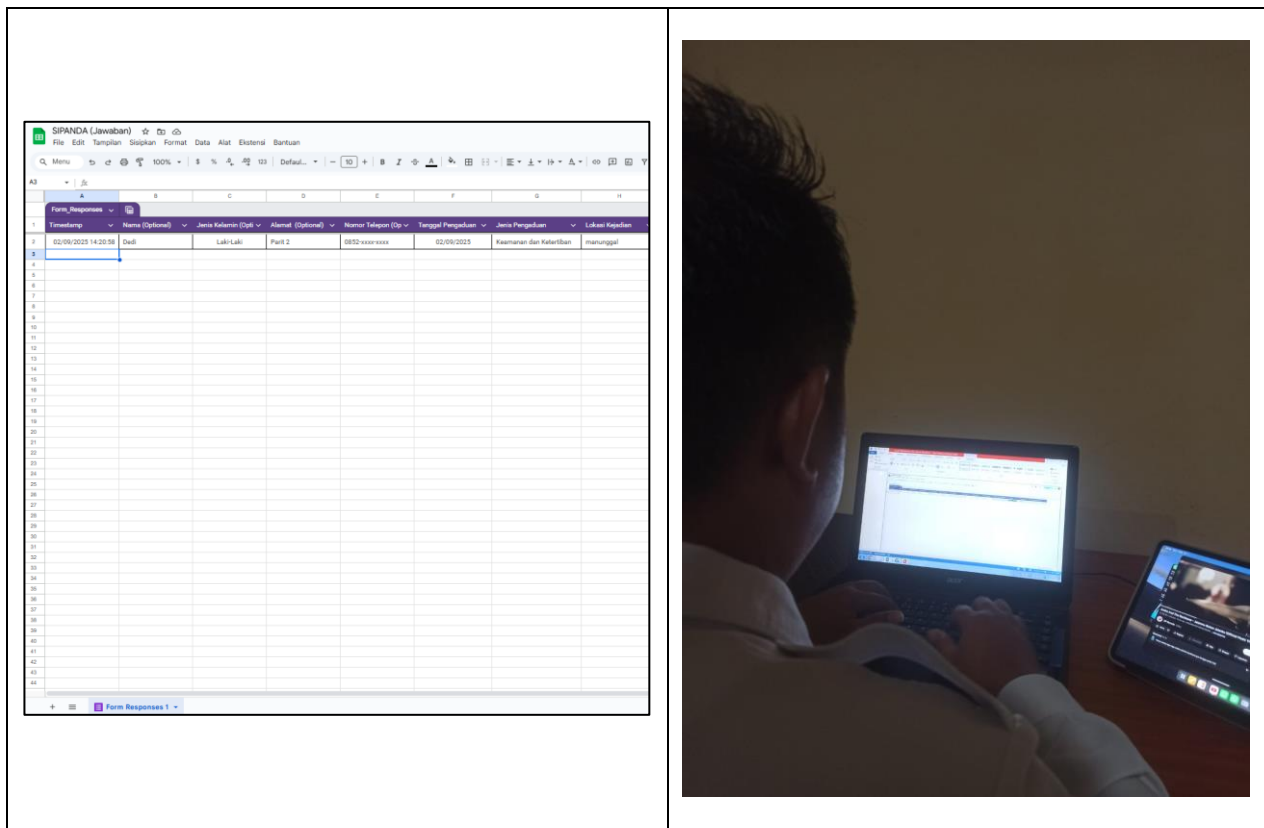
3. Jika Anda tidak adaptif, Anda akan tetap menggunakan cara manual yang tidak efisien, seperti pencatatan di buku atau di kertas. Hal ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga rentan terhadap kesalahan dan kehilangan data. Ketidakmampuan untuk berinovasi akan membuat pelayanan menjadi lamban dan tidak relevan dengan tuntutan zaman.
4. Tanpa pendekatan kolaboratif, rancangan sistem mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan. Kurangnya masukan dari tim terkait bisa menyebabkan sistem yang dibuat tidak efektif atau sulit untuk dioperasikan oleh pengguna. Hal ini dapat menimbulkan penolakan dan menghambat proses implementasi.
5. Jika tidak memiliki sikap loyal, Anda mungkin akan mengabaikan opsi hemat biaya dan menuntut penggunaan aplikasi berbayar. Hal ini tidak hanya akan membebani anggaran instansi, tetapi juga menunjukkan ketidakpedulian terhadap sumber daya yang terbatas. Ketidaksetiaan ini dapat merusak kepercayaan pimpinan dan menunjukkan sikap yang tidak profesional.

Kegiatan 4 : Pembuatan Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 2 : Mengintegrasikan Google Form dengan Aplikasi

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Mengintegrasikan Google Form dengan aplikasi yang berbasis Spreadsheet adalah wujud nyata dari nilai berorientasi pelayanan. Proses ini secara otomatis mempermudah alur kerja bagi petugas. Dengan integrasi ini, data dari setiap pengaduan yang masuk melalui formulir akan langsung masuk dan tersusun rapi di dalam *database* spreadsheet. Hal ini menghilangkan kebutuhan untuk input data manual, yang tidak hanya menghemat waktu tetapi juga meminimalisir kesalahan. Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem yang efisien bagi para petugas agar mereka dapat menanggapi pengaduan dengan lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
2. Nilai harmonis ditunjukkan melalui kelancaran proses integrasi ini. Sistem yang terintegrasi dengan baik menciptakan alur kerja yang mulus dan tanpa hambatan bagi para petugas. Tidak ada lagi tumpang tindih pekerjaan atau kebingungan dalam mengelola data. Integrasi ini memastikan bahwa setiap komponen sistem bekerja secara selaras, menciptakan sebuah ekosistem digital yang harmonis. Hal ini juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih tenang dan produktif, karena petugas tidak perlu lagi pusing dengan urusan administrasi yang berbelit-belit dan dapat lebih fokus pada penanganan pengaduan.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, proses integrasi antara formulir dan *database* tidak akan dilakukan. Ini akan membebani petugas dengan pekerjaan manual, seperti menyalin data dari setiap pengaduan yang masuk. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga rentan terhadap kesalahan, yang pada akhirnya akan memperlambat penanganan pengaduan dan berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Jika proses integrasi tidak berjalan dengan baik, sistem akan menjadi tidak selaras. Petugas akan mengalami kebingungan karena data tidak masuk secara otomatis atau tidak tersusun rapi. Alur kerja yang terputus-putus ini

akan menciptakan lingkungan kerja yang tidak harmonis, menghambat efisiensi, dan menyebabkan frustrasi di kalangan petugas.

Kegiatan 4 : Pembuatan Pengaduan Digital SIPANDA




Tahap 3 : Melakukan Konsultasi Finalisasi Aplikasi

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Nilai adaptif ditunjukkan dengan kemampuan untuk menerima masukan dan melakukan penyesuaian akhir pada aplikasi berbasis *spreadsheet*. Selama konsultasi, Anda terbuka terhadap ide-ide baru atau perubahan yang disarankan oleh mentor dan tim. Fleksibilitas ini memastikan bahwa sistem yang Anda kembangkan tidak kaku, melainkan dapat beradaptasi dengan kebutuhan operasional yang sebenarnya. Kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan perbaikan di saat-saat terakhir menunjukkan sikap proaktif untuk menciptakan solusi yang lebih efektif dan relevan.
2. Konsultasi finalisasi adalah inti dari nilai kolaboratif. Anda secara aktif melibatkan mentor dan pihak terkait lainnya untuk meninjau kembali seluruh fungsionalitas aplikasi. Anda mendengarkan dengan seksama masukan dari mereka yang akan menggunakan sistem ini secara langsung. Diskusi ini bukan hanya tentang memvalidasi pekerjaan, tetapi juga tentang menyelaraskan visi dan memastikan bahwa sistem yang dibuat telah mendapatkan persetujuan dan dukungan penuh dari semua pihak. Kolaborasi ini menciptakan rasa kepemilikan bersama yang sangat penting untuk kelancaran implementasi.
3. Konsultasi ini sepenuhnya berorientasi pelayanan. Anda memastikan bahwa sistem yang akan diterapkan nantinya benar-benar akan mempermudah

pekerjaan para petugas. Setiap perbaikan yang dilakukan berdasarkan masukan mentor bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna internal. Anda proaktif menawarkan solusi untuk setiap kendala yang mungkin muncul, memastikan bahwa aplikasi yang dibuat tidak hanya fungsional, tetapi juga memberikan pelayanan terbaik kepada para petugas.

4. Dalam konsultasi finalisasi, Anda menunjukkan sikap akuntabel. Anda menyajikan aplikasi yang sudah terstruktur dengan rapi dan menjelaskan setiap fungsinya secara transparan. Anda siap untuk menjawab setiap pertanyaan mengenai fungsionalitas sistem dan bagaimana data akan dikelola. Hal ini membuktikan bahwa setiap elemen dalam aplikasi dapat dipertanggungjawabkan. Tanda persetujuan dari pimpinan di akhir konsultasi menjadi bukti akuntabilitas bahwa sistem ini telah sah untuk digunakan.
5. Nilai kompeten terlihat jelas dari penguasaan Anda terhadap aplikasi yang telah dirancang. Anda mampu menjelaskan setiap detail, menunjukkan fungsionalitasnya, dan menjawab setiap pertanyaan teknis yang mungkin diajukan oleh mentor atau tim. Kemampuan untuk mempresentasikan hasil kerja dengan percaya diri dan lugas menunjukkan bahwa Anda memiliki pemahaman mendalam tentang sistem yang Anda kembangkan, yang merupakan ciri dari seorang profesional yang kompeten.

<p>Catatan Hasil Konsultasi</p> <p>Kegiatan : Konsultasi dengan Mentor terkait Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA Hari/Tanggal : 08 September 2025 Tempat : Ruang Bidang Sumber Daya Manusia</p> <p>Pokok Pembahasan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rekap data pengaduan2. Pengelompokan status pengaduan3. Filter dan sortir data4. Monitoring jumlah dan progres pengaduan <p>Saran dan Masukan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Gunakan filter otomatis dan format bersyarat untuk status pengaduan.2. Tambahkan kolom <i>tanggal diterima</i>, dan <i>update status</i>.3. Aktifkan notifikasi email saat ada pengaduan baru masuk.4. Tetapkan admin khusus untuk memantau dan memperbarui data setiap hari. <p>Peserta  Dedi Setiawan, S.Pd</p> <p>Mentor  Budi Akyanto, SE</p>	
---	--

Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa sikap adaptif, Anda akan kesulitan menerima masukan dan melakukan penyesuaian akhir pada aplikasi. Akibatnya, sistem yang Anda kembangkan mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan operasional yang sebenarnya di lapangan. Ketidakmampuan untuk berinovasi dan beradaptasi dengan kendala yang ada akan membuat sistem menjadi kaku dan tidak efektif, serta menghambat potensi perbaikan di masa depan.
2. Tanpa pendekatan kolaboratif, konsultasi finalisasi tidak akan berjalan efektif. Anda akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan masukan berharga dari mentor dan tim, yang bisa berujung pada sistem yang tidak mendapatkan

dukungan penuh dari semua pihak. Hal ini dapat menimbulkan kendala saat implementasi karena kurangnya rasa kepemilikan bersama.

3. Jika konsultasi tidak berorientasi pelayanan, Anda mungkin mengabaikan masukan yang bertujuan untuk mempermudah pekerjaan para petugas. Akibatnya, sistem yang diterapkan bisa jadi rumit dan tidak efisien, yang justru akan mempersulit alur kerja dan menurunkan kualitas layanan internal.
4. Tanpa sikap akuntabel, Anda mungkin menyajikan aplikasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan fungsionalitasnya. Hal ini akan menimbulkan keraguan dari pimpinan dan dapat berujung pada penolakan program. Kurangnya transparansi dalam proses konsultasi juga akan merusak kredibilitas Anda.
5. Tanpa kompetensi yang memadai dalam menjelaskan dan mempresentasikan aplikasi, Anda tidak akan mampu meyakinkan mentor dan tim bahwa sistem yang Anda buat sudah siap digunakan. Keraguan ini dapat menghambat proses persetujuan dan menunda implementasi seluruh program.

Kegiatan 5 : Pembuatan Infografis Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 1 : Mendesain Konsep Visual

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Mendesain infografis adalah perwujudan dari nilai berorientasi pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk menyajikan informasi yang kompleks seperti alur pengaduan ke dalam bentuk yang sederhana, ringkas, dan mudah dipahami oleh siapa pun. Pemilihan warna, tata letak, dan ikon yang menarik difokuskan untuk memberikan pengalaman visual yang menyenangkan bagi pengguna. Hal ini menunjukkan komitmen Anda untuk memberikan informasi yang tidak hanya akurat, tetapi juga mudah diakses, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan pengaduan dengan maksimal.
2. Nilai harmonis ditunjukkan dalam proses perancangan infografis melalui keselarasan visual. Desain yang baik memiliki keseimbangan antara teks dan gambar, serta kombinasi warna yang enak dipandang. Semua elemen desain bekerja sama secara harmonis untuk menyampaikan pesan yang kohesif dan efektif. Selain itu, Anda bisa berdiskusi secara harmonis dengan tim atau rekan kerja untuk mendapatkan masukan visual, memastikan desain akhir disepakati bersama dan tidak menimbulkan perbedaan pandangan.
3. Proses mendesain konsep visual adalah sarana yang ideal untuk mengimplementasikan nilai kolaboratif. Anda bisa berdiskusi dengan rekan kerja atau tim humas untuk mendapatkan masukan mengenai desain yang paling efektif untuk audiens. Berkolaborasi dalam memilih elemen visual,

bahasa, dan alur cerita akan memastikan bahwa infografis yang dihasilkan tidak hanya menarik, tetapi juga sesuai dengan standar komunikasi instansi. Sinergi ini akan menghasilkan produk yang lebih berkualitas karena menggabungkan berbagai perspektif.

4. Nilai kompeten sangat krusial dalam tahap ini. Anda menunjukkan penguasaan terhadap alat desain grafis (misalnya Canva, Photoshop, atau lainnya) dan pemahaman tentang prinsip-prinsip desain visual. Kemampuan untuk merangkum informasi yang padat menjadi poin-poin singkat yang menarik secara visual merupakan keahlian yang penting. Anda dapat memilih visual yang tepat, menggunakan tipografi yang jelas, dan memastikan bahwa pesan utama tersampaikan dengan lugas, membuktikan bahwa Anda memiliki kompetensi teknis dan artistik yang diperlukan untuk tugas ini.
5. Nilai adaptif ditunjukkan dengan kemampuan untuk berinovasi dan memanfaatkan media visual sebagai alat sosialisasi yang modern. Di era digital ini, infografis adalah cara yang efektif untuk berkomunikasi karena audiens lebih tertarik pada visual. Dengan memilih format infografis, Anda menunjukkan fleksibilitas dalam beradaptasi dengan tren komunikasi terkini dan berani mencoba cara baru yang lebih efektif untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat.

Alur Layanan Pengaduan

1. Masyarakat Melapor

- Kanal: Aplikasi SIPANDA, datang langsung, telepon, WhatsApp.
- Petugas mencatat laporan manual lalu menginput ke SIPANDA.

2. Verifikasi Awal oleh Staf Pelaporan

- Memeriksa kelengkapan data (nama/kontak pelapor, isi laporan, lokasi, bukti pendukung).
- Memastikan pengaduan sesuai kewenangan Satpol PP.

3. Disposisi Pimpinan

- Laporan diteruskan ke Kepala Satpol PP.
- Kepala Satpol PP mendisposisikan laporan ke Kepala Bidang/Seksi terkait.

4. Tindak Lanjut / Pemeriksaan Lapangan

- Tim Satpol PP melaksanakan pemeriksaan atau penindakan.
- Hasil dituangkan dalam laporan resmi.

5. Pembaruan Status di SIPANDA

- Petugas memperbarui status laporan sesuai hasil tindak lanjut.

6. Penyampaian Hasil kepada Pelapor

- Masyarakat menerima informasi hasil tindak lanjut melalui aplikasi SIPANDA atau kontak yang tersedia.

7. Arsip & Evaluasi Berkala

- Laporan diarsipkan secara digital.
- Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara bulanan.

Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, infografis yang dibuat mungkin akan sulit dipahami dan tidak menarik bagi masyarakat. Desain yang rumit, bahasa yang berbelit-belit, atau tata letak yang berantakan akan menyulitkan masyarakat untuk memahami alur pengaduan. Hal ini akan mengurangi efektivitas sosialisasi dan membuat masyarakat enggan untuk menggunakan sistem yang ada.
2. Jika desain tidak dibuat dengan mempertimbangkan nilai harmonis, visual yang dihasilkan bisa terlihat kacau dan tidak seimbang. Kombinasi warna yang tabrakan atau tata letak yang tidak rapi akan membuat infografis tidak enak dipandang. Hal ini dapat mengurangi minat audiens untuk membaca dan memahami informasi yang disampaikan, sehingga pesan inti dari program tidak tersampaikan dengan baik.

3. Tanpa pendekatan kolaboratif, infografis yang dihasilkan mungkin tidak selaras dengan standar komunikasi instansi. Kurangnya masukan dari tim terkait bisa menyebabkan desain atau konten yang dibuat tidak sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya akan menghambat proses persetujuan dan penyebaran infografis.
4. Tanpa kompetensi yang memadai dalam desain grafis, infografis yang dihasilkan akan terlihat tidak profesional. Kesalahan visual, penggunaan tipografi yang tidak tepat, atau penyajian informasi yang tidak efektif akan merusak kredibilitas program dan membuat masyarakat meragukan kualitas layanan yang diberikan.
5. Jika Anda tidak adaptif dalam memilih media sosialisasi, Anda akan tetap menggunakan cara lama yang kurang efektif, seperti media cetak yang statis atau pengumuman verbal. Cara-cara ini mungkin tidak mampu menarik perhatian audiens secara luas, sehingga sosialisasi program menjadi tidak optimal dan sistem pengaduan digital yang telah dibuat tidak dimanfaatkan dengan maksimal.

Kegiatan 5 : Pembuatan Infografis Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Konsultasi dengan Mentor

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Konsultasi dengan mentor adalah wujud dari nilai akuntabel. Anda menyajikan rancangan infografis yang telah dibuat dengan detail dan transparan, siap untuk ditinjau dan dievaluasi. Anda secara bertanggung jawab menjelaskan setiap pilihan desain, data yang digunakan, dan tujuan dari infografis tersebut. Proses ini menunjukkan bahwa Anda bertanggung jawab penuh atas hasil kerja Anda dan siap menerima masukan untuk menyempurnakannya. Tanda persetujuan mentor di akhir konsultasi menjadi bukti sah bahwa infografis telah divalidasi dan dapat dipertanggungjawabkan sebelum disebarluaskan.
2. Nilai loyal diwujudkan dengan menerima dan menjalankan setiap arahan yang diberikan oleh mentor selama proses konsultasi. Ini adalah bentuk komitmen dan ketaatan kepada pimpinan dan instansi. Anda menunjukkan bahwa Anda menghargai pengalaman dan pandangan mentor, dan siap untuk mengimplementasikannya, bahkan jika itu berarti Anda harus melakukan revisi pada rancangan infografis yang telah dibuat. Ketaatan ini membuktikan dedikasi Anda untuk memastikan bahwa infografis yang dihasilkan selaras dengan visi dan kebijakan instansi.
3. Nilai harmonis ditunjukkan melalui cara berinteraksi dengan mentor selama konsultasi. Suasana yang nyaman, terbuka, dan penuh rasa saling menghargai diciptakan, di mana setiap masukan didengarkan dengan penuh

perhatian dan ditanggapi dengan sopan. Sikap ini membangun hubungan profesional yang positif, yang membuat mentor merasa dihargai dan lebih nyaman dalam memberikan bimbingan optimal. Hubungan yang harmonis ini sangat krusial karena mentor akan lebih nyaman dan termotivasi untuk memberikan bimbingan yang mendalam.

<p>Catatan Hasil Konsultasi</p> <p>Kegiatan : Melakukan Konsultasi Terkait Infografis Layanan Pengaduan</p> <p>Hari/Tanggal : 12 September 2025</p> <p>Tempat : Ruang Bidang Sumber Daya Manusia</p> <p>Pokok Pembahasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan infografis pengaduan 2. Alur pengaduan yang akan ditampilkan 3. Pemilihan elemen visual (ikon, warna, ilustrasi) <p>Saran dan Masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infografis harus sederhana, ringkas, dan mudah dipahami masyarakat. 2. Gunakan ikon/gambar ilustrasi yang relevan untuk tiap tahap alur. 3. Tampilkan alur pengaduan secara urut dan jelas dari awal hingga selesai. 4. Warna utama menyesuaikan identitas visual instansi (resmi & konsisten). <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>Peserta</p>  <p>Dedi Sidiawati, S.Pd</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Mentor</p>  <p>Budi Aryanto, SE</p> </div> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">© 2025 Dibuat dengan Canva.com</p>	
--	---

Jika Tidak Dilaksanakan

1. Jika konsultasi tidak dilakukan dengan nilai akuntabel, infografis yang disebarluaskan mungkin tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Tanpa validasi dari mentor, Anda tidak memiliki bukti formal bahwa infografis tersebut telah disetujui, yang bisa merusak kredibilitas dan menimbulkan masalah di kemudian hari.

2. Jika tidak memiliki sikap loyal, masukan dan arahan dari mentor mungkin diabaikan atau tidak dijalankan dengan serius. Hal ini akan membuat upaya konsultasi menjadi sia-sia dan infografis yang dihasilkan tidak selaras dengan visi dan kebijakan pimpinan. Ketidaksetiaan terhadap arahan atasan dapat merusak kepercayaan profesional dan menunjukkan kurangnya dedikasi.
3. Tanpa nilai harmonis, proses konsultasi akan berjalan kaku dan penuh ketegangan. Sikap yang kurang terbuka atau defensif saat menerima masukan dapat membuat mentor merasa tidak dihargai, sehingga enggan memberikan bimbingan yang mendalam. Akibatnya, infografis yang dihasilkan mungkin kurang optimal karena tidak mendapatkan saran yang komprehensif.

Kegiatan 5 : Pembuatan Infografis Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 3 : Melakukan Perbaikan dan Finalisasi infografis

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Tahap ini adalah perwujudan dari nilai akuntabel. Anda menerima setiap masukan dari mentor dan tim dengan penuh tanggung jawab, dan memastikan bahwa semua perbaikan diimplementasikan dengan cermat. Setiap perubahan yang dilakukan bertujuan untuk menyempurnakan infografis agar lebih akurat dan sesuai dengan arahan. Laporan akhir dari infografis yang telah direvisi menjadi bukti bahwa Anda telah menjalankan tugas ini dengan integritas dan dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak.
2. Nilai berorientasi pelayanan ditunjukkan dengan kemampuan Anda untuk memprioritaskan masukan yang akan membuat infografis lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Anda melakukan perbaikan dengan fokus pada kejelasan visual, bahasa yang lugas, dan alur informasi yang logis. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa infografis yang difinalisasi benar-benar berfungsi sebagai alat yang efektif untuk melayani masyarakat dengan memberikan informasi yang mudah diakses dan berguna.
3. Nilai kompeten sangat krusial dalam tahap ini. Anda menunjukkan penguasaan teknis dalam melakukan revisi desain, seperti menyesuaikan tata letak, warna, atau teks sesuai dengan masukan yang diterima. Kemampuan untuk mengimplementasikan perubahan dengan cepat dan menghasilkan produk akhir yang berkualitas tinggi menunjukkan bahwa Anda

adalah seorang profesional yang cakap dan andal dalam bidang desain dan komunikasi visual.

4. Nilai harmonis ditunjukkan dalam cara Anda menerima dan mengimplementasikan masukan. Anda tidak membantah atau defensif saat menerima kritik, melainkan menganggapnya sebagai sarana untuk perbaikan. Proses perbaikan ini berjalan dengan lancar karena ada komunikasi yang baik dan saling menghargai antara Anda dan pihak-pihak yang memberikan masukan. Hasil akhir dari proses yang harmonis ini adalah infografis yang tidak hanya menarik, tetapi juga disepakati oleh semua pihak, menciptakan rasa kepuasan bersama.

LAYANAN PENGADUAN SATPOL PP APLIKASI SIPANDA

1 MASYARAKAT MELAPOR

- Aplikasi SIPANDA
- Datang langsung
- Telepon
- WhatsApp

2 VERIFIKASI LAPORAN

Petugas pelaporan menerima & memverifikasi pengaduan — jika manual akan diinput ke SIPANDA

3 DISPOSISI PIMPINAN

Laporan diteruskan ke Kepala Satpol PP → diteruskan ke Kabid terkait

4 TINDAK LANJUT / PEMERIKSAAN LAPANGAN

5 UPDATE STATUS DI SIPANDA

Petugas memper-baru status laporan

6 PENYAMPAIAN HASIL

Masyarakat menerima informasi hasil tindak lanjut

7 ARSIP & EVALUASI

Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa sikap akuntabel, Anda mungkin mengabaikan masukan yang diberikan dan tidak melakukan perbaikan yang diperlukan. Akibatnya, infografis yang disebarluaskan bisa jadi mengandung informasi yang salah atau tidak sesuai dengan standar instansi. Hal ini dapat merusak kredibilitas dan menimbulkan masalah di kemudian hari karena Anda tidak dapat mempertanggungjawabkan hasil kerja Anda.
2. Jika perbaikan tidak dilakukan dengan berorientasi pelayanan, infografis yang difinalisasi mungkin tetap sulit dipahami oleh masyarakat. Anda akan kehilangan kesempatan untuk menyederhanakan informasi, sehingga infografis tidak berfungsi secara maksimal sebagai alat sosialisasi yang efektif. Ini menunjukkan kurangnya kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan.
3. Tanpa kompetensi dalam melakukan perbaikan, Anda mungkin tidak bisa mengimplementasikan masukan dari mentor dengan baik. Hasil perbaikan bisa jadi tidak rapi atau bahkan menimbulkan masalah baru. Hal ini akan memperlambat proses finalisasi dan menunjukkan ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas dengan profesional.
4. Jika Anda tidak memiliki sikap harmonis saat menerima masukan, proses perbaikan akan dipenuhi dengan ketegangan. Anda mungkin menolak saran yang diberikan, sehingga infografis yang difinalisasi tidak sesuai dengan harapan tim dan pimpinan. Hal ini dapat merusak hubungan kerja dan menghambat proses selanjutnya.

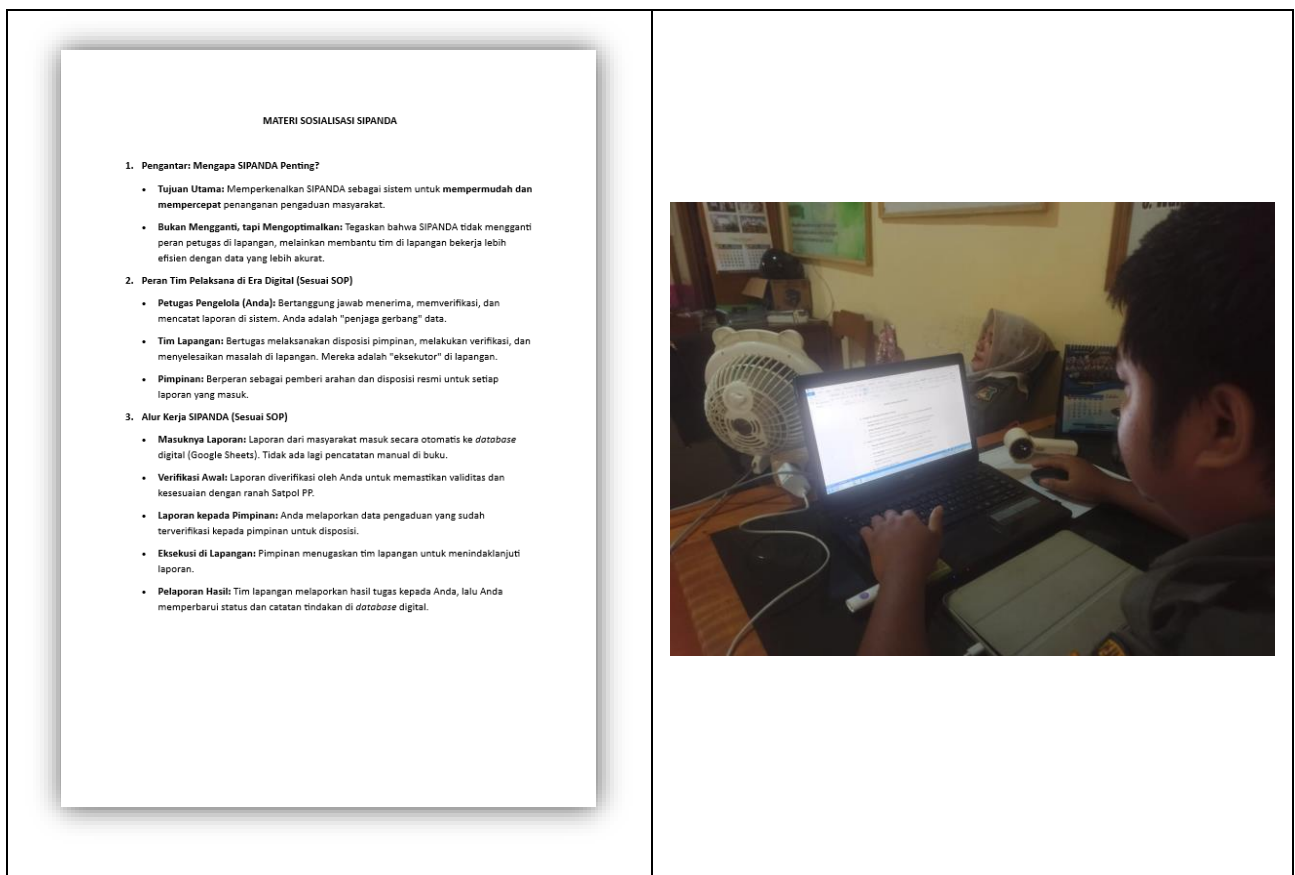
Kegiatan 6 : Pelaksanaan Sosialisasi Program SIPANDA

Tahap 1 : Menyusun materi sosialisasi

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Menyusun materi sosialisasi merupakan wujud nyata dari nilai kompeten. Saya harus mampu merangkum seluruh informasi mengenai program SIPANDA mulai dari cara kerja, manfaat, hingga langkah-langkah penggunaannya ke dalam format yang mudah dipahami oleh audiens. Kompetensi ini mencakup keterampilan dalam mengorganisir informasi, memilih bahasa yang lugas, dan menyajikan materi secara sistematis. Saya menunjukkan penguasaan materi yang mendalam, yang sangat penting agar sosialisasi dapat berjalan efektif dan pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kebingungan.
2. Proses penyusunan materi sosialisasi juga menunjukkan sikap akuntabel. Setiap informasi yang Saya masukkan ke dalam materi harus valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Saya memastikan bahwa data atau prosedur yang Saya sampaikan adalah benar, sehingga tidak ada informasi yang menyesatkan. Materi sosialisasi ini menjadi bukti dari komitmen Saya untuk memberikan informasi yang jujur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada para petugas atau masyarakat yang menjadi audiens.
3. Nilai adaptif ditunjukkan dengan kemampuan Saya untuk menyesuaikan materi sosialisasi dengan berbagai jenis audiens. Misalnya, Saya bisa menyusun materi yang berbeda untuk petugas yang akan mengoperasikan sistem dan materi yang lebih sederhana untuk masyarakat umum yang hanya

perlu tahu cara melaporkan pengaduan. Kemampuan untuk mengemas pesan yang sama dalam format yang berbeda menunjukkan fleksibilitas dan pemikiran strategis dalam berkomunikasi. Saya juga beradaptasi dengan cara penyampaian yang paling efektif, misalnya dengan menggunakan presentasi digital yang lebih interaktif daripada sekadar teks biasa.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa kompetensi yang memadai dalam menyusun materi, sosialisasi akan menjadi tidak efektif. Audiens akan kebingungan karena informasi yang disampaikan tidak terstruktur, tidak lengkap, atau sulit dipahami. Hal ini dapat

menghambat keberhasilan program karena para petugas atau masyarakat tidak tahu cara menggunakan sistem dengan benar.

2. Jika materi tidak disusun secara akuntabel, informasi yang disebarakan bisa jadi tidak akurat atau menyesatkan. Hal ini dapat merusak kredibilitas program dan instansi. Jika terjadi masalah di kemudian hari, Saya tidak dapat mempertanggungjawabkan informasi yang telah Saya sampaikan.
3. Jika Saya tidak adaptif dalam menyusun materi, sosialisasi akan terasa kaku dan tidak relevan. Saya akan kehilangan kesempatan untuk menyesuaikan materi dengan kebutuhan audiens yang berbeda, sehingga pesan yang Saya sampaikan tidak dapat menjangkau semua orang secara efektif. Hal ini akan mengurangi dampak positif dari program yang telah dibuat.

Kegiatan 6 : Pelaksanaan Sosialisasi Program SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Kegiatan Sosialisasi kepada Tim Pelayanan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Pelaksanaan sosialisasi ini sepenuhnya berorientasi pelayanan kepada para petugas. Saya berperan sebagai fasilitator yang memastikan mereka memahami dan nyaman menggunakan sistem SIPANDA. Dengan bersikap ramah, komunikatif, dan responsif, Saya menciptakan suasana yang nyaman sehingga petugas tidak ragu untuk bertanya atau meminta bantuan. Tujuan utama Saya adalah memberikan pengetahuan yang berguna bagi mereka, sehingga mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.
2. Melakukan sosialisasi adalah bentuk kolaborasi dengan tim pelayanan. Saya tidak hanya berbicara satu arah, tetapi membuka ruang untuk diskusi, menerima masukan, dan menjawab pertanyaan. Saya bekerja sama dengan mereka untuk mengidentifikasi potensi masalah dan mencari solusi bersama. Sinergi ini akan menumbuhkan rasa kepemilikan dan dukungan dari seluruh tim, yang sangat penting untuk kelancaran implementasi program.
3. Nilai loyal ditunjukkan dengan komitmen Saya untuk menyukseskan program yang telah disetujui oleh pimpinan. Saya tidak hanya membuat sistem, tetapi juga memastikan sistem tersebut dapat digunakan dengan baik oleh para petugas. Dedikasi Saya dalam melakukan sosialisasi membuktikan bahwa Saya setia pada visi instansi dan berupaya keras untuk memastikan program ini memberikan dampak positif yang maksimal.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, sosialisasi akan terasa kaku dan tidak efektif. Petugas mungkin merasa enggan untuk bertanya, sehingga mereka tidak memahami sistem dengan baik. Hal ini akan berdampak negatif pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat dan membuat program menjadi tidak berguna.
2. Jika sosialisasi tidak dilakukan secara kolaboratif, Saya akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari tim pelayanan. Saya tidak akan mengetahui kendala apa yang mereka hadapi di lapangan, sehingga sistem tidak dapat disempurnakan. Kurangnya sinergi ini juga dapat memicu resistensi dari para petugas saat implementasi.

3. Jika Saya tidak memiliki sikap loyal, Saya mungkin akan mengabaikan tahap sosialisasi. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif, program yang telah dibuat akan sulit untuk diimplementasikan. Ketidakpedulian ini akan merusak kepercayaan pimpinan dan menunjukkan kurangnya dedikasi Saya terhadap tugas yang diemban.

Kegiatan 6 : Pelaksanaan Sosialisasi Program SIPANDA



Tahap 3 : Membuat Notulen untuk Dilaporkan kepada Pimpinan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Pembuatan notulen adalah wujud dari nilai akuntabel. Notulen berfungsi sebagai catatan resmi yang merekam seluruh detail penting dari kegiatan sosialisasi, termasuk poin-poin yang disampaikan, pertanyaan dari peserta, dan respons yang diberikan. Dokumen ini menjadi bukti otentik yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan bahwa sosialisasi telah dilaksanakan dengan baik. Dengan menyusun notulen yang lengkap dan akurat, Saya menunjukkan transparansi dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas.
2. Nilai kompeten ditunjukkan melalui kemampuan Saya dalam menyusun notulen yang terstruktur, jelas, dan informatif. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk menyarikan poin-poin kunci dari diskusi yang panjang, menulis dengan bahasa yang lugas, dan mengorganisir informasi secara logis. Notulen yang baik tidak hanya mencatat apa yang terjadi, tetapi juga menangkap esensi dari setiap pembahasan, membuktikan bahwa Saya memiliki keahlian dalam dokumentasi dan komunikasi formal.
3. Nilai loyal diwujudkan dengan komitmen Saya untuk membuat notulen yang merefleksikan seluruh kegiatan sesuai dengan arahan pimpinan. Dengan membuat laporan yang akurat dan komprehensif, Saya menunjukkan kesetiaan kepada instansi dan berupaya memastikan pimpinan selalu mendapat informasi yang lengkap dan valid. Laporan ini menjadi bagian dari

upaya Saya untuk mendukung kelancaran birokrasi dan menjaga kepercayaan atasan.

4. Nilai harmonis tercermin dalam cara Saya menyusun notulen dengan netral dan objektif. Saya mencatat setiap pertanyaan dan masukan dari peserta sosialisasi dengan adil, tanpa memihak. Ini menunjukkan bahwa Saya menghargai setiap kontribusi dan berupaya menciptakan suasana yang inklusif. Laporan yang harmonis ini akan membantu pimpinan memahami dinamika yang terjadi selama sosialisasi tanpa menimbulkan konflik.

	NOTULEN	
AGENDA: Sosialisasi Layanan Pengaduan SIPANDA		Hari/tanggal : Senin, 18 September 2025 Waktu : 09.00 WIB s/d Selesai Tempat : Ruang pertemuan/Rapat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
HASIL RAPAT		
RINGKASAN PEMBAHASAN		
<ul style="list-style-type: none"> • Pembukaan dan Pengenalan SIPANDA: <ul style="list-style-type: none"> • membuka rapat dengan memperkenalkan SIPANDA sebagai program yang dibuat untuk mempermudah proses pelaporan dan penanganan layanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja. • Pertanyaan Tim Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Tim Pelayanan menanyakan bagaimana alur kerja SIPANDA, karena selama ini mereka terbiasa dengan sistem manual. • Penjelasan Alur SIPANDA: <ul style="list-style-type: none"> • alur kerja SIPANDA berawal dari laporan digital yang masuk melalui Google Form. Laporan tersebut akan otomatis tercatat di Google Sheets, lalu akan diverifikasi dan dilaporkan kepada pimpinan untuk disposisi. • Alasan Menggunakan SIPANDA: <ul style="list-style-type: none"> • SIPANDA lebih unggul dari sistem manual karena: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Alur kerja lebih efisien, menghemat waktu dan tenaga. ◦ Mempermudah analisis, data laporan lebih terstruktur untuk evaluasi. 		
TINDAK LANJUT / KEPUTUSAN		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Pelayanan akan mulai menggunakan sistem SIPANDA. 2. akan memberikan pendampingan untuk memastikan transisi berjalan lancar. 		
Demikian berita acara ini dibuat dan dilaksanakan sebagai manamestinya.		



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa notulen, tidak ada bukti formal bahwa sosialisasi telah dilaksanakan. Saya tidak dapat mempertanggungjawabkan kepada pimpinan apa saja yang telah disampaikan dan bagaimana respons dari peserta. Hal ini dapat merusak kredibilitas Saya dan menyebabkan program dipertanyakan.
2. Jika notulen dibuat tanpa kompetensi, catatan yang dihasilkan akan berantakan, tidak lengkap, atau sulit dipahami. Pimpinan akan kesulitan mendapatkan informasi yang akurat mengenai jalannya sosialisasi. Hal ini menunjukkan ketidakseriusan dalam menjalankan tugas dan dapat membuang waktu.
3. Jika Saya tidak memiliki sikap loyal, Saya mungkin akan mengabaikan pentingnya pembuatan notulen. Tanpa notulen, pimpinan tidak dapat memantau jalannya sosialisasi dan tidak mendapatkan informasi yang valid. Hal ini dapat merusak kepercayaan dan menunjukkan kurangnya dedikasi Saya terhadap tugas.
4. Jika notulen dibuat dengan tidak harmonis, Saya mungkin akan mencatat informasi yang bias atau bahkan menghilangkan pertanyaan-pertanyaan yang sensitif. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan di antara tim dan pimpinan, serta merusak suasana kerja.

Kegiatan 7 : Penerapan Program SIPANDA

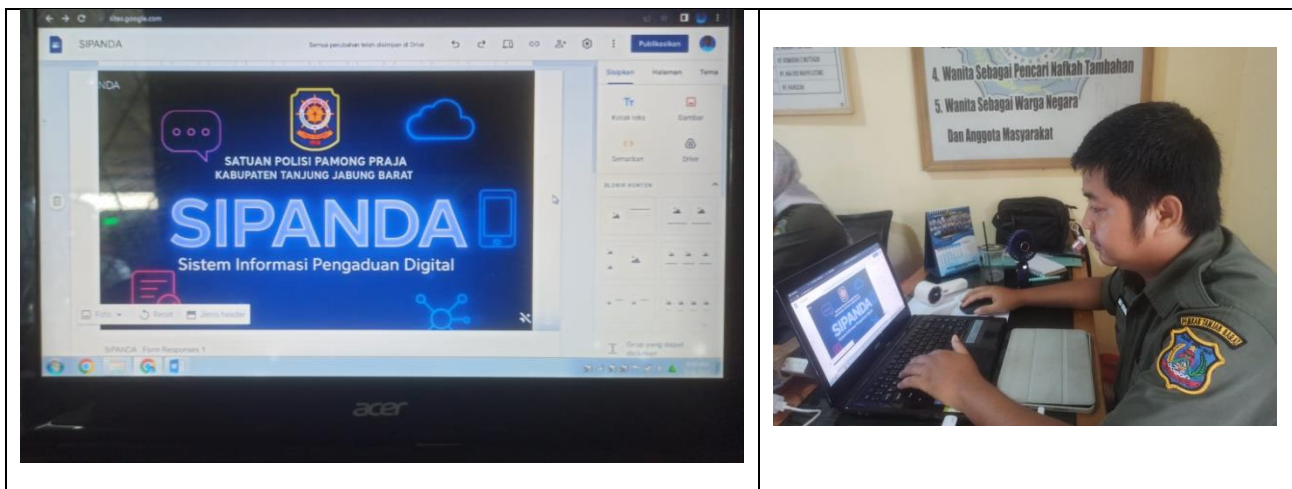
Tahap 1 : Memastikan Sistem Dapat Diakses

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Tahap ini adalah perwujudan dari nilai kompeten. Saya harus memiliki pemahaman teknis yang mendalam tentang sistem yang Saya buat untuk dapat memastikan seluruh elemen berfungsi dengan baik. Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi potensi masalah teknis, melakukan pengujian menyeluruh, dan memverifikasi bahwa semua tautan dan fitur dapat diakses tanpa hambatan. Memastikan sistem siap digunakan menunjukkan bahwa Saya tidak hanya mampu merancang, tetapi juga mengelola dan memelihara sebuah proyek digital.
2. Memastikan sistem dapat diakses adalah tindakan yang sangat akuntabel. Saya bertanggung jawab penuh untuk menyediakan platform yang berfungsi dengan baik dan dapat disayalkan oleh masyarakat dan petugas. Pengecekan fungsionalitas sistem secara berkala merupakan bentuk komitmen Saya untuk menjaga integritas program dan memastikan setiap data yang masuk dapat dikelola dengan aman. Hal ini menunjukkan transparansi dan tanggung jawab Saya dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas.
3. Nilai harmonis ditunjukkan melalui kelancaran akses dan fungsionalitas sistem. Ketika sistem dapat diakses dengan mudah, ini menciptakan alur kerja yang mulus dan tanpa hambatan bagi para pengguna. Tidak ada lagi kebingungan atau frustrasi akibat kendala teknis. Sistem yang harmonis ini

akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih tenang dan produktif, karena para petugas dapat fokus pada tugas-tugas inti mereka.

4. Memastikan sistem dapat diakses juga dapat menjadi tindakan kolaboratif. Saya bisa meminta rekan kerja atau tim untuk membantu melakukan uji coba. Masukan dari mereka akan sangat berharga untuk menemukan celah atau masalah yang mungkin tidak Saya sadari. Bekerja sama dengan tim untuk memastikan sistem siap digunakan akan menumbuhkan rasa kepemilikan bersama terhadap program dan memastikan keberhasilan implementasi.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa kompetensi dalam memastikan fungsionalitas sistem, program SIPANDA bisa mengalami kendala teknis serius saat diterapkan. Tautan yang rusak, formulir yang tidak berfungsi, atau masalah penyimpanan data akan menghambat alur kerja dan merusak kepercayaan pengguna. Ini menunjukkan ketidakmampuan Saya dalam mengelola sebuah proyek digital secara profesional.

2. Jika Saya tidak akuntabel, Saya akan mengabaikan pentingnya memastikan sistem berfungsi dengan baik sebelum diimplementasikan. Akibatnya, sistem bisa mengalami eror, yang dapat menyebabkan data pengaduan hilang atau tidak terekam. Hal ini akan merusak kredibilitas program dan menimbulkan masalah serius di kemudian hari.
3. Jika sistem tidak diuji dengan baik, ia akan menciptakan alur kerja yang tidak harmonis. Petugas akan kesulitan menggunakan sistem karena seringnya terjadi eror. Hal ini dapat menimbulkan frustrasi, menghambat efisiensi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kurang produktif.
4. Tanpa pendekatan kolaboratif dalam uji coba, Saya mungkin tidak menemukan semua masalah teknis yang ada. Kurangnya masukan dari tim terkait bisa menyebabkan sistem yang diterapkan tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini dapat menimbulkan resistensi dari para pengguna dan menghambat kelancaran program secara keseluruhan.

Kegiatan 7 : Penerapan Program SIPANDA

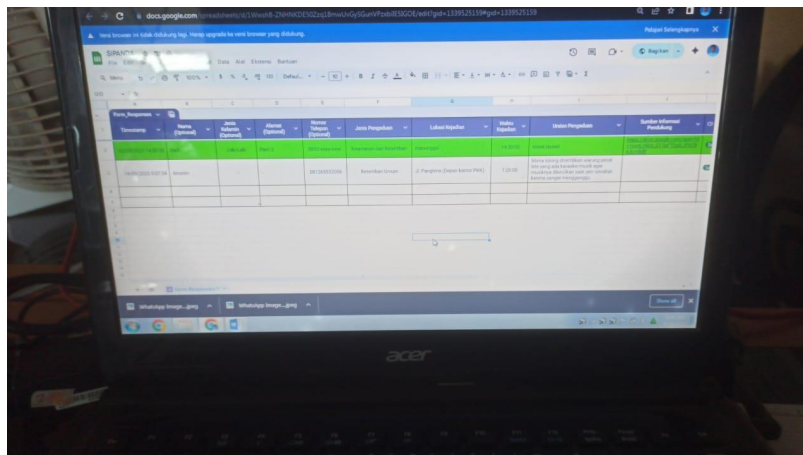
Tahap 2 : Merespon Pengaduan yang Masuk

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Merespons pengaduan dengan cepat adalah inti dari nilai berorientasi pelayanan. Saya tidak hanya menunggu laporan masuk, tetapi langsung menindaklanjutinya. Respons yang proaktif, ramah, dan solutif menunjukkan komitmen Saya untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Setiap pengaduan ditanggapi dengan serius, memastikan bahwa pelapor merasa dihargai dan didengar.
2. Nilai loyal ditunjukkan dengan komitmen Saya untuk menjalankan program SIPANDA sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Merespons setiap pengaduan yang masuk dengan cepat dan tepat adalah bentuk ketaatan terhadap visi instansi untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Dengan merespons pengaduan secara profesional, Saya berupaya menjaga nama baik instansi dan menunjukkan dedikasi Saya sebagai seorang ASN yang setia.
3. Nilai adaptif ditunjukkan dengan kemampuan Saya untuk merespons berbagai jenis pengaduan dengan cara yang berbeda. Setiap kasus memiliki karakteristik uniknya, dan Saya harus fleksibel dalam menentukan respons yang paling tepat. Saya mungkin perlu melakukan analisis mendalam untuk satu kasus, atau memberikan respons yang cepat untuk kasus lainnya. Kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi yang berbeda menunjukkan

bahwa Saya tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga mampu berinovasi dalam memberikan solusi.

Form Responses	Nama (Opsional)	Jenis Kelamin (Opsional)	Alamat (Opsional)	Nomor Telepon (Opsional)	Jenis Pengaduan	Lokasi Kejadian	Waktu Kejadian	Uraian Pengaduan	Sumber Informasi Pengaduan
1									
2									
3	14/09/2023 9:07:34	Anonim		08128552006	Keterlambatan Umum	J. Panglima (Depan kantor PKK)	126.00	Melaku tentang diberikan warning awal site yang ada karena masuk ager mudanya dibersihkan saat jam istirahat karena sangat mengganggu	



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, pengaduan yang masuk akan diabaikan atau lambat direspons. Masyarakat akan merasa tidak dihargai dan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini akan merusak reputasi instansi dan membuat sistem SIPANDA menjadi tidak berguna.
2. Jika Saya tidak memiliki sikap loyal, Saya mungkin akan merespons pengaduan dengan setengah hati atau bahkan tidak merespons sama sekali.

Hal ini akan menghambat tujuan instansi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Ketidakseriusan ini dapat merusak kepercayaan pimpinan dan menunjukkan kurangnya dedikasi Saya.

3. Jika Saya tidak adaptif, Saya akan kesulitan merespons pengaduan yang tidak biasa atau di luar prosedur stsayar. Respons yang kaku dan tidak solutif akan membuat masyarakat merasa tidak puas karena masalah mereka tidak ditangani dengan baik. Hal ini menunjukkan ketidakmampuan untuk berinovasi dan memberikan solusi yang efektif.

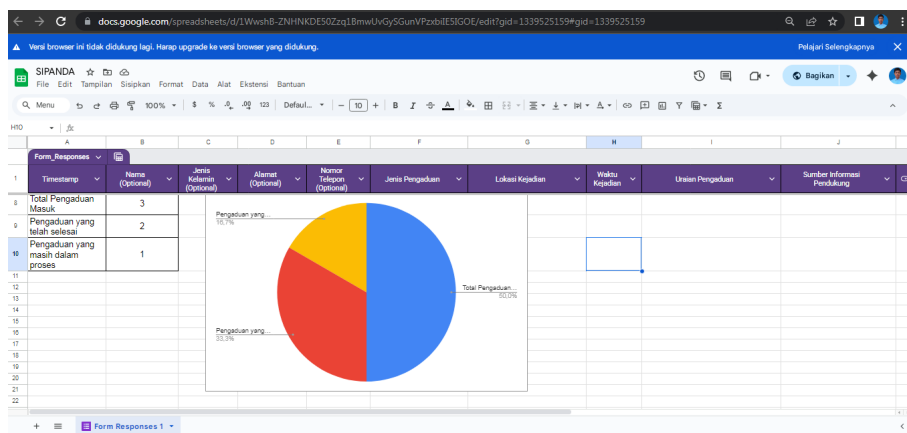
Kegiatan 7 : Penerapan Program SIPANDA

Tahap 3 : Melakukan Monitoring terhadap Efektivitas Sistem

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Melakukan monitoring adalah perwujudan dari nilai berorientasi pelayanan yang berkelanjutan. Saya tidak hanya membuat sistem dan meninggalkannya, tetapi juga secara proaktif memantau kinerjanya untuk memastikan sistem tersebut benar-benar efektif dalam melayani masyarakat dan mempermudah pekerjaan petugas. Setiap data yang dievaluasi bertujuan untuk menemukan cara-cara baru agar layanan menjadi lebih baik, cepat, dan responsif, menunjukkan komitmen Saya untuk memberikan pelayanan yang optimal.
2. Tahap ini adalah inti dari nilai akuntabel. Saya mengumpulkan data, seperti jumlah pengaduan yang masuk, waktu respons, dan jenis aduan yang paling sering, untuk mengevaluasi kinerja sistem secara objektif. Seluruh proses monitoring dan hasilnya didokumentasikan dengan rapi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan. Hal ini membuktikan bahwa Saya tidak hanya menjalankan program, tetapi juga bertanggung jawab penuh atas hasil dan dampak yang ditimbulkannya.
3. Nilai kompeten sangat krusial dalam tahap ini. Saya harus memiliki keterampilan dalam menganalisis data untuk mengevaluasi efektivitas sistem. Kemampuan untuk mengidentifikasi pola, menemukan celah atau masalah, dan merumuskan rekomendasi perbaikan menunjukkan bahwa Saya adalah seorang profesional yang cakap. Saya tidak hanya bergantung pada intuisi,

tetapi menggunakan data yang valid untuk mengambil keputusan yang strategis demi keberhasilan program.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, Saya tidak akan peduli dengan efektivitas sistem. Saya tidak akan memantau apakah sistem tersebut benar-benar membantu masyarakat atau petugas. Akibatnya, masalah-masalah yang muncul di lapangan tidak akan terdeteksi, dan kualitas layanan akan stagnan atau bahkan menurun, yang pada akhirnya merugikan masyarakat.

2. Tanpa sikap akuntabel, Saya tidak akan memiliki bukti yang kuat untuk membuktikan bahwa program yang Saya buat efektif. Saya tidak dapat menunjukkan hasil nyata atau dampak positif kepada pimpinan, yang dapat merusak kredibilitas Saya. Kurangnya data monitoring juga akan mempersulit proses perbaikan di kemudian hari.
3. Tanpa kompetensi dalam melakukan monitoring, Saya akan kesulitan menganalisis data. Saya tidak akan mampu menemukan akar masalah atau merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran. Hal ini menunjukkan ketidakmampuan Saya dalam mengelola sebuah proyek secara berkelanjutan dan strategis.

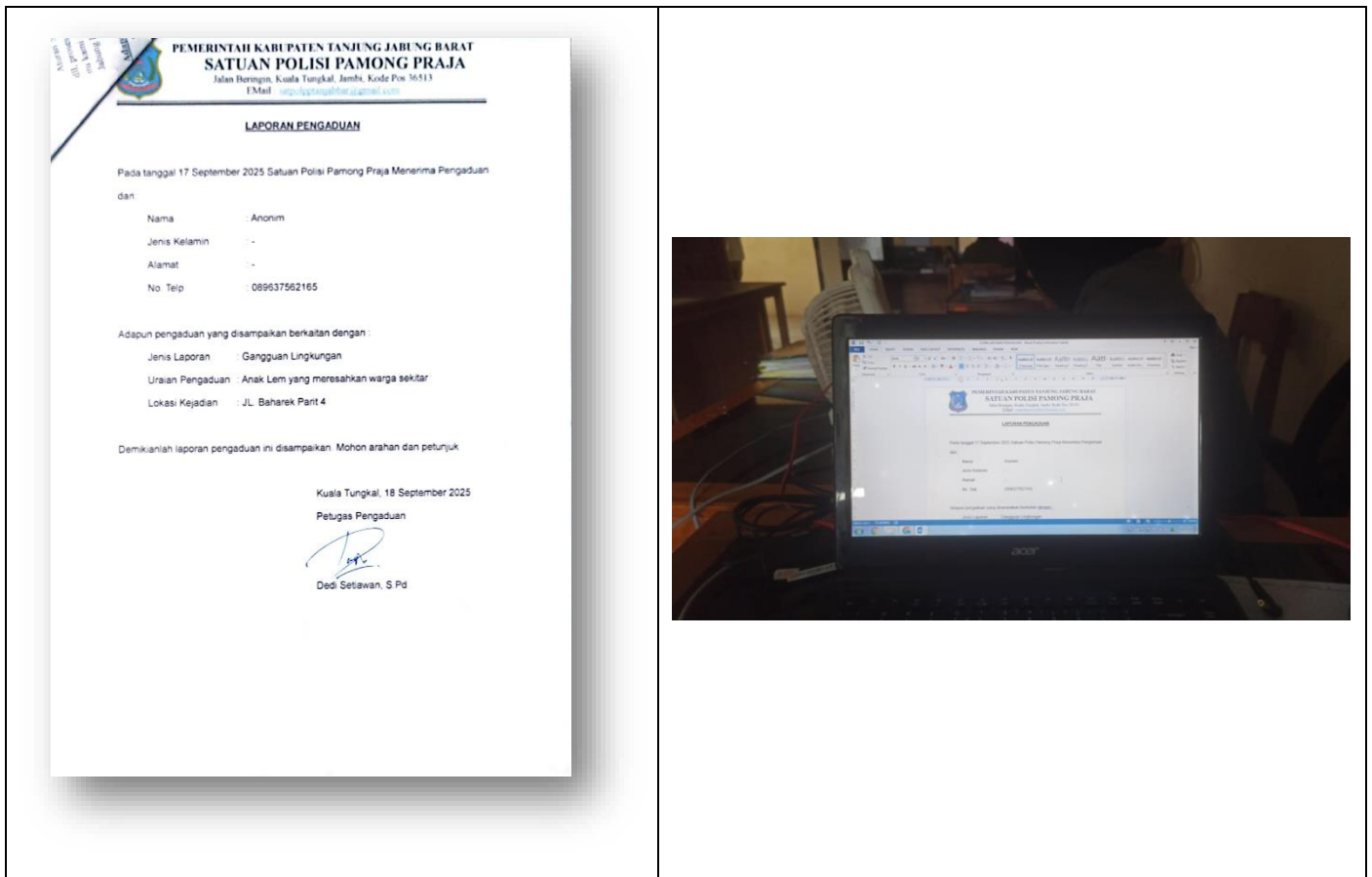
Kegiatan 8 : Pelaksanaan Tindak Lanjut Pengaduan SIPANDA

Tahap 1 : Melaporkan Pengaduan yang Masuk kepada Pimpinan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Melaporkan setiap pengaduan yang masuk kepada pimpinan adalah wujud nyata dari nilai akuntabel. Laporan ini berfungsi sebagai bukti formal bahwa Saya telah melaksanakan tugas untuk menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat. Saya menyajikan data yang valid dan transparan, memastikan pimpinan dapat memantau seluruh proses penanganan pengaduan. Laporan ini juga menjadi dasar pertanggungjawaban Saya atas setiap langkah yang diambil, membuktikan bahwa program SIPANDA berjalan sesuai dengan prosedur dan dapat diaudit kapan saja.
2. Laporan ini juga menunjukkan sikap berorientasi pelayanan kepada pimpinan sebagai pengguna internal. Saya menyajikan laporan yang ringkas, jelas, dan informatif sehingga pimpinan dapat dengan mudah memahami status setiap pengaduan tanpa perlu membuang waktu. Dengan mempermudah pekerjaan atasan, Saya menunjukkan komitmen untuk mendukung kelancaran birokrasi dan memastikan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.
3. Nilai harmonis tercermin dalam cara Saya menyampaikan laporan. Saya melakukan komunikasi yang sopan, terstruktur, dan penuh rasa hormat. Saya siap untuk menjawab setiap pertanyaan atau klarifikasi yang diminta pimpinan dengan tenang dan profesional. Sikap ini akan menciptakan suasana yang nyaman dan produktif, di mana pimpinan merasa dihargai dan lebih mudah

memberikan arahan. Hubungan yang harmonis ini sangat penting untuk kelancaran alur kerja dan keberhasilan program secara keseluruhan.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Jika Saya tidak melaporkan pengaduan secara akuntabel, pimpinan tidak akan memiliki informasi yang valid mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang masuk. Hal ini akan menyulitkan pimpinan dalam memantau kinerja dan mengambil keputusan strategis. Saya juga tidak dapat mempertanggungjawabkan pekerjaan Saya, yang dapat merusak kredibilitas dan kepercayaan.

2. Tanpa sikap berorientasi pelayanan, laporan yang Saya buat mungkin tidak terstruktur atau sulit dipahami. Pimpinan akan kesulitan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, sehingga proses pengambilan keputusan akan terhambat. Hal ini menunjukkan kurangnya profesionalisme dan dapat mengganggu alur kerja di kantor.
3. Jika Saya tidak memiliki sikap harmonis, proses pelaporan dapat diwarnai dengan ketegangan atau miskomunikasi. Saya mungkin tidak mampu menjelaskan laporan dengan baik atau merespons pertanyaan pimpinan secara profesional. Hal ini dapat merusak hubungan kerja dan menghambat proses selanjutnya.

Kegiatan 8 : Pelaksanaan Tindak Lanjut Pengaduan SIPANDA

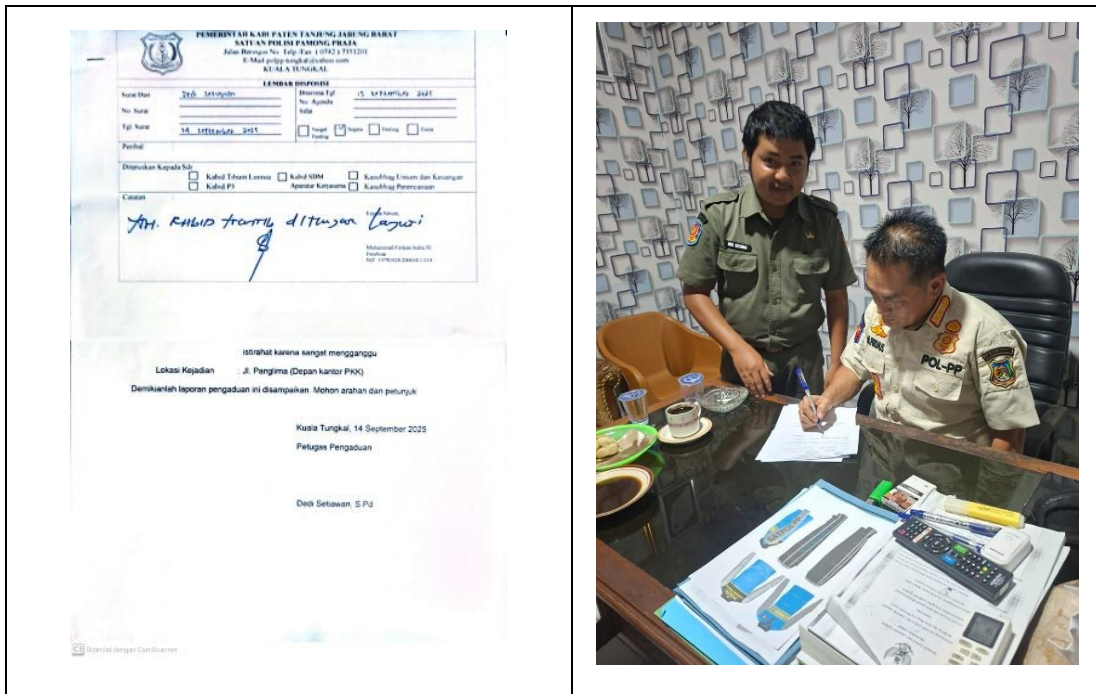
Tahap 2 : Menugaskan Tim Verifikasi untuk Penanganan sesuai Disposisi Pimpinan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Nilai loyal ditunjukkan dengan komitmen Saya untuk menindaklanjuti setiap arahan yang diberikan oleh pimpinan terkait penanganan pengaduan. Setelah pimpinan memberikan disposisi, Saya segera menugaskan tim verifikasi sesuai dengan arahan tersebut. Tindakan ini menunjukkan bahwa Saya adalah seorang ASN yang patuh dan setia pada perintah atasan, serta berdedikasi untuk memastikan setiap pengaduan ditangani sesuai dengan kebijakan instansi.
2. Nilai adaptif tercermin dari kemampuan Saya untuk menyesuaikan penugasan tim verifikasi dengan karakteristik masing-masing pengaduan. Saya tidak hanya menugaskan tim secara serampangan, tetapi memilih tim yang paling tepat dan memiliki kompetensi yang relevan dengan kasus yang masuk. Fleksibilitas ini memastikan bahwa penanganan pengaduan dapat berjalan dengan efisien dan solutif. Saya beradaptasi dengan kebutuhan yang berbeda-beda untuk setiap kasus demi hasil terbaik.
3. Menugaskan tim verifikasi dengan cepat dan tepat adalah bentuk berorientasi pelayanan. Saya memastikan bahwa tim yang ditugaskan memiliki semua informasi yang diperlukan untuk melakukan verifikasi, sehingga proses dapat berjalan tanpa hambatan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan

yang efektif dan efisien kepada masyarakat, karena penanganan pengaduan yang cepat akan meningkatkan kepuasan publik.

4. Nilai kolaboratif sangat penting dalam tahap ini. Saya tidak bekerja sendiri, tetapi berkoordinasi dengan tim verifikasi untuk memastikan mereka memahami tugas dan arahan yang diberikan. Saya juga membangun komunikasi yang baik dengan mereka, siap untuk menjawab pertanyaan atau membantu jika ada kendala. Sinergi ini akan memastikan bahwa seluruh tim bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama, yaitu menyelesaikan pengaduan dengan baik dan cepat.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa sikap loyal, Saya mungkin akan mengabaikan atau menunda penugasan tim verifikasi. Hal ini akan menghambat proses penanganan pengaduan dan menunjukkan ketidakpatuhan terhadap arahan pimpinan.

Akibatnya, kepercayaan pimpinan akan menurun dan program tidak dapat berjalan dengan efektif.

2. Jika Saya tidak adaptif, Saya mungkin menugaskan tim verifikasi secara seragam tanpa mempertimbangkan karakteristik kasus. Hal ini dapat menyebabkan penanganan yang tidak efektif dan membuang-buang waktu serta sumber daya. Ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri akan menghambat proses penanganan pengaduan secara keseluruhan.
3. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, Saya mungkin tidak memprioritaskan penugasan tim verifikasi. Keterlambatan dalam menugaskan tim akan memperlambat penanganan pengaduan, yang pada akhirnya akan merugikan masyarakat dan merusak reputasi instansi.
4. Jika Saya tidak memiliki sikap kolaboratif, Saya mungkin tidak berkoordinasi dengan tim verifikasi. Hal ini dapat menyebabkan miskomunikasi atau ketidakpahaman mengenai tugas, yang dapat menghambat proses penanganan pengaduan. Kurangnya sinergi akan membuat pekerjaan menjadi tidak efektif dan tidak efisien.

Kegiatan 8 : Pelaksanaan Tindak Lanjut Pengaduan SIPANDA

Tahap 3 : Menyampaikan Hasil Tindak Lanjut kepada Pelapor

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor adalah wujud dari nilai berorientasi pelayanan. Komunikasi ini harus dilakukan dengan ramah, informatif, dan empati. Saya memastikan bahwa pelapor mendapatkan informasi yang jelas mengenai status pengaduannya, langkah-langkah yang telah diambil, dan hasil akhirnya. Memberikan respons yang transparan dan sopan akan meningkatkan kepuasan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi.
2. Nilai kompeten ditunjukkan melalui kemampuan Saya dalam menyampaikan informasi yang kompleks dengan cara yang mudah dipahami. Saya harus mampu merangkum hasil verifikasi dan tindak lanjut ke dalam bahasa yang lugas, tanpa menggunakan jargon teknis. Kemampuan untuk mengkomunikasikan hasil kerja dengan profesional dan efektif menunjukkan penguasaan Saya terhadap seluruh proses penanganan pengaduan.
3. Nilai adaptif tercermin dari kemampuan Saya untuk menyesuaikan cara penyampaian hasil tindak lanjut. Saya bisa menyesuaikan komunikasi berdasarkan preferensi pelapor, misalnya melalui email, pesan singkat, atau telepon. Kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai media komunikasi akan memastikan bahwa informasi tersampaikan dengan baik dan cepat kepada semua pihak, menunjukkan fleksibilitas dalam memberikan pelayanan.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai berorientasi pelayanan, hasil tindak lanjut tidak akan disampaikan kepada pelapor. Masyarakat akan merasa pengaduannya diabaikan atau tidak ditanggapi, sehingga timbul ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap layanan publik. Hal ini akan merusak tujuan utama dari program SIPANDA itu sendiri.
2. Jika Saya tidak kompeten dalam menyampaikan hasil tindak lanjut, informasi yang Saya berikan mungkin membingungkan atau tidak lengkap. Pelapor akan merasa tidak puas karena mereka tidak mendapatkan kejelasan yang memadai mengenai status pengaduannya. Hal ini dapat menimbulkan keluhan baru dan menghambat alur kerja.
3. Jika Saya tidak adaptif, Saya mungkin hanya menggunakan satu cara komunikasi yang kaku, misalnya melalui email saja, padahal pelapor mungkin

lebih nyaman dengan cara lain. Ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri ini dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik dan efisien, sehingga merugikan pelapor dan merusak citra instansi.

Kegiatan 9 : Pelaksanaan Evaluasi Program SIPANDA

Tahap 1 : Mengumpulkan Masukan dan Saran

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Mengumpulkan masukan dan saran adalah tindakan yang sangat **akuntabel**. Proses ini secara bertanggung jawab mencari umpan balik dari para pengguna (petugas dan/atau masyarakat) mengenai kinerja sistem dan alur kerja yang telah diterapkan. Setiap masukan yang didokumentasikan menjadi data valid yang dapat dipertanggungjawabkan dalam proses evaluasi. Tindakan ini memastikan bahwa proses pengumpulan data ini transparan dan dapat dipercaya, yang menjadi bukti komitmen terhadap integritas program.
2. Nilai **kompeten** ditunjukkan melalui kemampuan dalam merancang mekanisme pengumpulan masukan yang efektif, seperti survei terstruktur, sesi wawancara, atau formulir umpan balik yang jelas. Penggunaan keterampilan analitis untuk memilah dan mengorganisir berbagai masukan yang masuk, memisahkan antara kritik konstruktif dan tantangan operasional. Kemampuan untuk mengelola data umpan balik ini menunjukkan keahlian profesional dalam melaksanakan evaluasi program.
3. Pengumpulan masukan secara esensial adalah nilai **kolaboratif**. Kegiatan ini secara aktif melibatkan berbagai pihak terkait mulai dari tim pelayanan, mentor, hingga perwakilan masyarakat untuk mendapatkan perspektif yang menyeluruh. Kolaborasi ini memastikan bahwa evaluasi tidak hanya dilakukan dari satu sudut pandang, tetapi mencerminkan pengalaman dan

kebutuhan semua pihak. Sinergi ini akan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih komprehensif.

4. Nilai **harmonis** tercermin dalam cara mendekati pihak-pihak yang memberikan masukan. Menciptakan suasana yang terbuka, non-diskriminatif, dan penuh rasa hormat. Setiap saran didengarkan dengan tulus, bahkan jika itu merupakan kritik. Sikap ini mendorong partisipasi aktif dan memastikan bahwa semua pihak merasa nyaman dan dihargai saat menyampaikan pendapat mereka, sehingga data yang terkumpul menjadi lebih jujur dan berkualitas.

CATATAN MASUKAN DAN SARAN

1. Aplikasi ini lebih cocok sebagai aplikasi internal karena pelapor lebih senang langsung membuat laporan dari whatsapp atau telepon langsung. Jadi fungsinya lebih sesuai sebagai arsip digital laporan pengaduan.
2. Perbaiki Alur Pelaporan. Walaupun perintah atasan telah dilakukan lewat Whats Up tetapi pelaporan manual tetap harus dilakukan sebagai arsip dan tertib administrasi.
3. Sebaiknya nama program diganti yang lebih sesuai dengan ciri khas Satuan Polisi Pamong Praja.
4. Laporkan kepada atasan agar dibuatkan SK resmi tim pelayanan SIPANDA ini.
5. Link Google Form nya harus diupdate secara berkala di berbagai media sosial agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui program ini.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa sikap **akuntabel**, tidak akan ada data umpan balik yang valid untuk dievaluasi. Keputusan perbaikan sistem akan didasarkan pada asumsi, bukan fakta. Hal ini dapat merusak kredibilitas program dan membuat tidak dapat mempertanggungjawabkan hasil evaluasi kepada pimpinan.
2. Tanpa **kompetensi** dalam mengumpulkan masukan, mekanisme yang digunakan mungkin tidak efektif (misalnya, pertanyaan survei yang ambigu atau proses pengumpulan yang rumit). Akibatnya, data yang terkumpul tidak akurat atau tidak memadai, yang menghambat kemampuan untuk melakukan analisis yang tepat.
3. Jika tidak **kolaboratif**, hanya akan mengandalkan penilaian pribadi, mengabaikan masukan penting dari pengguna di lapangan. Hal ini dapat menyebabkan evaluasi yang bias dan rekomendasi perbaikan yang tidak realistis, karena tidak mempertimbangkan pengalaman nyata dari tim pelayanan.
4. Jika tidak **harmonis**, akan menanggapi kritik secara defensif. Hal ini akan membuat pihak-pihak yang memberikan masukan menjadi enggan untuk berbagi informasi lebih lanjut, sehingga proses pengumpulan data terhambat dan evaluasi menjadi tidak maksimal.

Kegiatan 9 : Pelaksanaan Evaluasi Program SIPANDA

Tahap 2 : Merumuskan Rekomendasi Perbaikan dengan Mentor

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Perumusan rekomendasi perbaikan sepenuhnya **berorientasi pelayanan**. Setiap saran yang dirumuskan, bersama mentor, bertujuan untuk meningkatkan kualitas sistem dan alur kerja SIPANDA, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna baik masyarakat maupun petugas. Memprioritaskan perbaikan yang paling berdampak pada efisiensi layanan, menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal.
2. Nilai **loyal** ditunjukkan dengan keseriusan dalam merumuskan rekomendasi yang selaras dengan visi, misi, dan kebijakan instansi. Perumusan dengan mentor memastikan bahwa setiap usulan perbaikan bukan hanya inovatif, tetapi juga realistis dan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Tindakan ini membuktikan dedikasi untuk menjaga integritas dan mendukung keberlanjutan program demi kepentingan instansi.
3. Nilai **adaptif** tercermin dari kemampuan untuk menganalisis temuan evaluasi dan merumuskan solusi yang fleksibel dan inovatif. Bersama mentor, rekomendasi perbaikan diadaptasi sesuai dengan kondisi lapangan dan sumber daya yang tersedia, memilih solusi yang paling cerdas dan efisien. Kemampuan untuk merumuskan langkah tindak lanjut yang *out-of-the-box* menunjukkan sikap proaktif dalam menghadapi tantangan dan terbuka terhadap perubahan.

RUMUSAN PERBAIKAN

Poin Perbaikan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Manfaat / Keterangan
Fungsi Aplikasi	Mengubah fokus aplikasi dari alat input eksternal menjadi Arsip Digital Laporan Pengaduan dan Alat Manajemen Data Internal. Petugas Pengelola menjadi operator utama input data dari semua saluran komunikasi.	Menyesuaikan sistem dengan preferensi pelapor (WhatsApp/Telepon) sekaligus menjamin data terpusat dan terkelola.
Perubahan Nama	Mengganti nama program (SIPANDA) dengan yang lebih sesuai dengan ciri khas Satpol PP, misalnya SIMAPTA (Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Tertanam Aman) atau SIAGA (Sistem Informasi dan Akuntabilitas Garda Aksi).	Nama baru yang tegas akan memperkuat branding dan identitas Satpol PP.
Promosi Program	Meng-update link Google Form secara berkala di berbagai media sosial resmi instansi untuk edukasi, meskipun input utama berasal dari operator.	Memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat tentang layanan pengaduan yang sudah terdigitalisasi.
Revisi Alur Pelaporan	Mengadaptasi SOP untuk mengakui alur disposisi cepat dari pimpinan melalui WhatsApp. SOP harus mencantumkan bahwa arahan WA dicatat ke sistem sebagai Disposisi Cepat.	Menjaga kecepatan operasional di lapangan tanpa mengabaikan tertib administrasi.
Dokumentasi Ganda (Tertib Administrasi)	Memosisikan Laporan Kertas sebagai Bukti Legaltas Resmi dan SIPANDA sebagai Sumber Data Tunggal (Source of Truth). Laporan kertas disposisi tetap dibuat (dengan menyalin data dari SIPANDA) untuk ditandatangani dan diarsipkan.	Memenuhi kebutuhan legalitas dan tertib administrasi, sekaligus menghilangkan pencatatan berulang yang manual.
SK Tim Pengelola	Melaporkan kepada atasan agar segera dibuatkan Surat Keputusan (SK) Resmi Tim Pelayanan/Pengelola SIPANDA.	Memberikan payung hukum, kejelasan tugas, dan akuntabilitas bagi petugas yang terlibat dalam sistem.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa nilai **berorientasi pelayanan**, rekomendasi perbaikan yang dirumuskan mungkin tidak fokus pada peningkatan kualitas layanan. Perbaikan yang diusulkan bisa jadi hanya menguntungkan internal, tetapi tidak memberikan dampak positif signifikan bagi masyarakat atau mempermudah pekerjaan petugas, sehingga evaluasi menjadi sia-sia.
2. Jika tidak memiliki sikap **loyal**, mungkin akan mengabaikan arahan mentor dan merumuskan rekomendasi yang tidak realistis atau bertentangan dengan

kebijakan instansi. Hal ini dapat merusak kepercayaan pimpinan dan membuat usulan perbaikan tidak dapat disetujui atau diimplementasikan.

3. Tanpa sikap **adaptif**, akan kesulitan merumuskan solusi yang cerdas terhadap masalah yang ditemukan. Rekomendasi yang dihasilkan bisa jadi kaku, mahal, atau tidak sesuai dengan kondisi saat ini. Ketidakmampuan untuk berinovasi akan menghambat upaya perbaikan sistem secara menyeluruh.

Kegiatan 9 : Pelaksanaan Evaluasi Program SIPANDA

Tahap 3 : Menyusun Laporan Evaluasi dan Perbaikan

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Menyusun laporan evaluasi adalah tindakan **akuntabel** yang paling penting. Laporan ini secara resmi mendokumentasikan seluruh proses, temuan, analisis, dan rekomendasi perbaikan yang telah dirumuskan. Memastikan bahwa setiap data, termasuk masukan dari pengguna dan hasil monitoring, disajikan secara transparan dan jujur. Dokumen ini menjadi bukti otentik yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan mengenai efektivitas program dan langkah-langkah yang akan diambil selanjutnya.
2. Nilai **kompeten** ditunjukkan melalui kemampuan dalam menyusun laporan yang profesional, terstruktur, dan analitis. Kemampuan untuk merangkai data yang kompleks menjadi narasi yang kohesif, logis, dan mudah dipahami. Keterampilan ini mencakup penguasaan format laporan resmi, pemilihan bahasa yang tepat, dan penyajian rekomendasi perbaikan yang realistis. Laporan yang baik mencerminkan keahlian dalam manajemen program dan evaluasi kinerja.
3. Nilai **loyal** diwujudkan dengan komitmen untuk menyajikan laporan yang jujur dan berfokus pada kepentingan instansi. Tidak hanya melaporkan keberhasilan, tetapi juga secara transparan mengidentifikasi kelemahan sistem, yang menunjukkan dedikasi untuk perbaikan berkelanjutan demi kebaikan instansi. Laporan ini menjadi bagian dari upaya untuk memastikan

program SIPANDA berkembang dan terus mendukung visi instansi secara maksimal.

LAPORAN EVALUASI PROGRAM SIPANDA

A. Latar Belakang

Program SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat) merupakan inovasi Satpol PP untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat secara digital. Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar pelapor lebih memilih jalur komunikasi langsung (WhatsApp/telepon) dibandingkan formulir online. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian fungsi aplikasi, alur pelaporan, serta strategi sosialisasi agar program dapat berjalan lebih efektif.

B. Hasil Temuan dan Masukan

1. Fungsi Aplikasi

- > Lebih cocok digunakan sebagai arsip digital dan manajemen data internal.
- > Pelapor tetap cenderung menggunakan WhatsApp atau telepon.

2. Alur Pelaporan

- > Walaupun perintah atasan melalui WhatsApp sudah efektif, pencatatan manual masih perlu untuk kepentingan arsip.

3. Identitas Program

- > Nama "SIPANDA" dinilai kurang mencerminkan ciri khas Satpol PP.
- > Disarankan mengganti dengan nama yang lebih sesuai dengan ciri khas Satpol PP

4. Legalitas Tim Pengelola

- > Belum ada SK resmi dari pimpinan terkait tim pengelola aplikasi.

5. Promosi Program

- > Link Google Form kurang sering diperbarui dan disebarakan.
- > Perlu strategi promosi lebih aktif melalui media sosial resmi.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa **laporan evaluasi**, tidak ada bukti formal mengenai kinerja program. Tidak dapat mempertanggungjawabkan hasil monitoring dan rekomendasi perbaikan yang telah dirumuskan. Hal ini dapat merusak kredibilitas program dan membuat pimpinan kesulitan dalam mengambil keputusan strategis di masa depan.

2. Jika laporan dibuat tanpa **kompetensi**, dokumen yang dihasilkan akan berantakan, membingungkan, dan tidak memuat analisis yang mendalam. Pimpinan tidak akan mendapatkan informasi yang akurat dan berharga untuk perbaikan. Hal ini menunjukkan ketidakseriusan dalam menjalankan tugas evaluasi.
3. Jika tidak memiliki sikap **loyal**, mungkin akan menyusun laporan yang bias, menutup-nutupi kelemahan program, atau tidak menyertakan rekomendasi perbaikan yang krusial. Hal ini akan menghambat perbaikan berkelanjutan dan menunjukkan bahwa tidak berkomitmen penuh pada kesuksesan jangka panjang instansi.

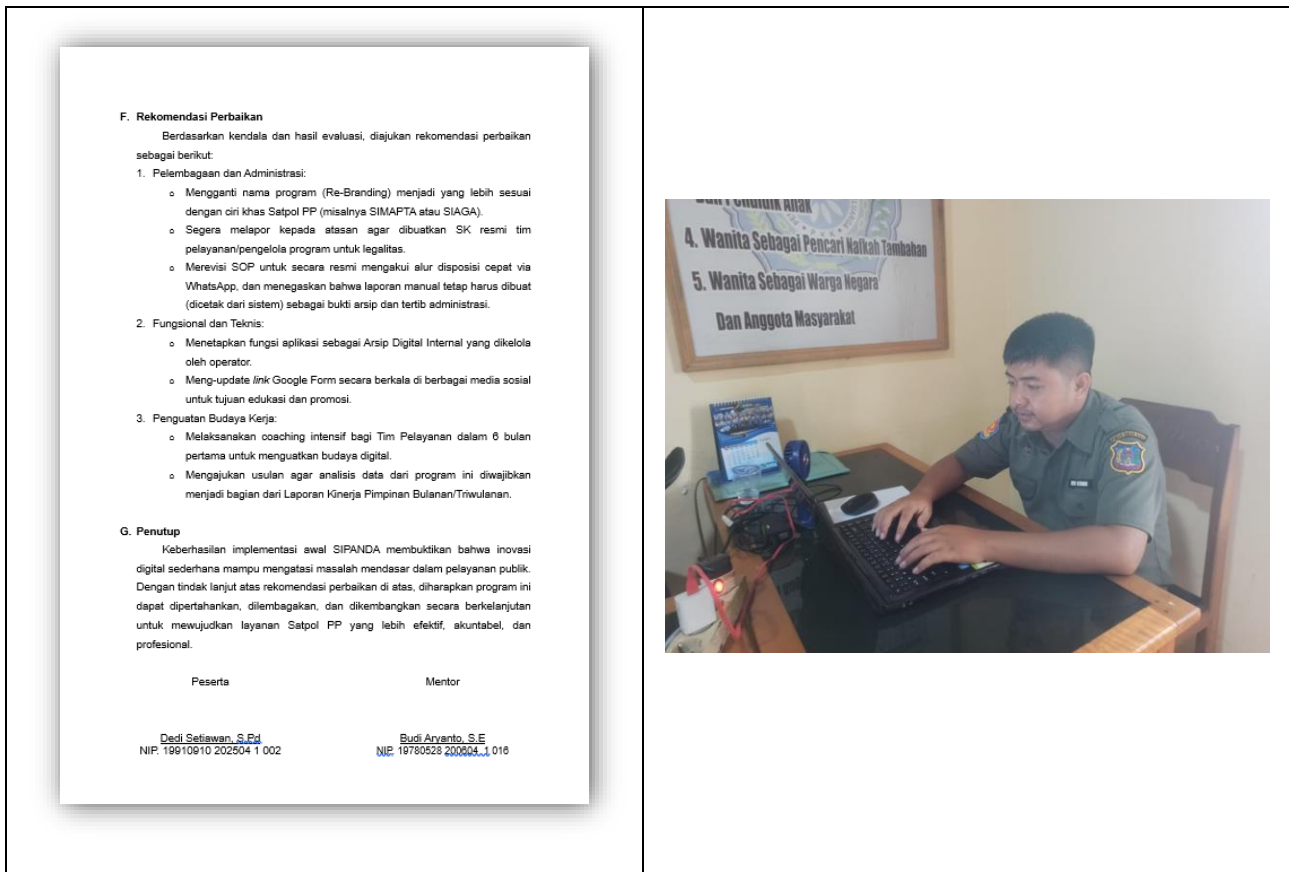
Kegiatan 10 : Pembuatan Laporan Akhir

Tahap 1 : Membuat Draf Laporan Hasil Penerapan SIPANDA

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Pembuatan draf laporan hasil penerapan SIPANDA adalah perwujudan tertinggi dari nilai **akuntabel**. Dokumen ini secara resmi mencatat, merangkum, dan mempertanggungjawabkan seluruh proses aktualisasi dari awal hingga akhir. Menyajikan setiap tahapan kegiatan, bukti-bukti, hasil evaluasi, hingga rekomendasi perbaikan dengan data yang valid dan transparan. Draf ini berfungsi sebagai bukti otentik yang akan diaudit dan menjadi referensi resmi instansi mengenai program SIPANDA.
2. Nilai **kompeten** sangat krusial dalam tahap ini. Harus ditunjukkan keahlian dalam menyusun dokumen formal yang komprehensif. Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk merangkai data dan narasi secara sistematis, menggunakan bahasa baku yang sesuai, dan memastikan format penulisan selaras dengan pedoman yang ditetapkan. Kemampuan dalam menganalisis data dan menyajikan kesimpulan yang logis menunjukkan bahwa pelaksana adalah seorang profesional yang cakap dalam manajemen proyek dan pelaporan.
3. Nilai **adaptif** ditunjukkan dengan kemampuan untuk menyesuaikan format dan isi draf laporan dengan pedoman penulisan terbaru atau kebutuhan spesifik yang mungkin diminta oleh pembimbing atau pimpinan. Bersikap fleksibel dalam mengintegrasikan berbagai jenis data (misalnya notulen, *screenshot* aplikasi, dan hasil evaluasi) ke dalam satu dokumen yang kohesif.

Kesediaan untuk terus menyempurnakan struktur laporan demi kejelasan dan kepatuhan terhadap standar terbaru menunjukkan sikap proaktif dan adaptif.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. **Tanpa nilai akuntabel**, draf laporan mungkin tidak disusun dengan data yang jujur atau transparan. Pelaksana akan gagal menyajikan bukti pertanggungjawaban formal yang valid kepada pimpinan mengenai pelaksanaan dan hasil program. Hal ini secara langsung merusak kredibilitas pelaksana dan kepercayaan pimpinan terhadap keseluruhan program SIPANDA.

2. **Tanpa nilai kompeten** dalam penyusunan laporan, dokumen yang dihasilkan akan berantakan, informasinya tidak terstruktur, dan analisisnya lemah. Laporan yang buruk menyulitkan pimpinan dalam memahami hasil dan dampak program, menunjukkan ketidakmampuan profesional dalam melaporkan tugas.
3. **Tanpa nilai adaptif**, pelaksana mungkin bersikeras menggunakan format atau struktur laporan yang sudah usang atau tidak sesuai dengan arahan terbaru dari instansi. Hal ini akan menyebabkan penundaan dalam proses persetujuan dan menunjukkan ketidakfleksibelan untuk menyesuaikan diri dengan standar birokrasi yang dinamis.

Kegiatan 10 : Pembuatan Laporan Akhir

Tahap 2 : Melaksanakan Konsultasi dengan Mentor

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Nilai **loyall** ditunjukkan dengan keseriusan dalam menerima dan menjalankan setiap arahan yang diberikan oleh mentor terkait penyempurnaan laporan. Menunjukkan ketaatan dan komitmen untuk memastikan laporan ini tidak hanya memenuhi standar akademis, tetapi juga selaras dengan visi dan kebijakan instansi. Tindakan ini membuktikan dedikasi untuk menjaga integritas proyek dan menghargai peran pimpinan dalam proses aktualisasi.
2. Melaksanakan konsultasi secara efektif adalah bentuk **berorientasi pelayanan** kepada mentor. Datang dengan draf yang sudah rapi dan siap untuk ditinjau, serta bersiap dengan semua data pendukung. Ini mempermudah mentor untuk memberikan masukan secara cepat dan efisien. Dengan memprioritaskan kenyamanan mentor dalam proses peninjauan, menunjukkan komitmen untuk mendukung kelancaran birokrasi dan memastikan pekerjaan berjalan mulus.
3. Nilai **harmonis** tercermin dari suasana konsultasi yang dibangun. Bersikap sopan, terbuka, dan mendengarkan setiap masukan dengan penuh perhatian. Bahkan saat menerima kritik, meresponsnya dengan profesional dan positif. Hubungan yang harmonis ini sangat penting karena mendorong mentor untuk memberikan bimbingan yang mendalam dan *feedback* yang jujur, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas laporan.

4. Konsultasi ini adalah puncak dari nilai **kolaboratif**. Bersama mentor, meninjau seluruh isi laporan, mulai dari temuan hingga kesimpulan. Menggabungkan perspektif sebagai pelaksana dengan pengalaman mentor sebagai pimpinan untuk memastikan laporan komprehensif dan valid. Sinergi ini memastikan bahwa hasil akhir adalah produk bersama yang disepakati, bukan sekadar tugas individu.



Jika Tidak Dilaksanakan

1. Tanpa sikap **loyal**, mungkin akan mengabaikan atau menolak saran perbaikan dari mentor. Hal ini akan menyebabkan laporan akhir tidak disetujui

atau tidak selaras dengan ekspektasi instansi. Ketidaktaatan ini akan merusak kepercayaan profesional dan menghambat penyelesaian tugas.

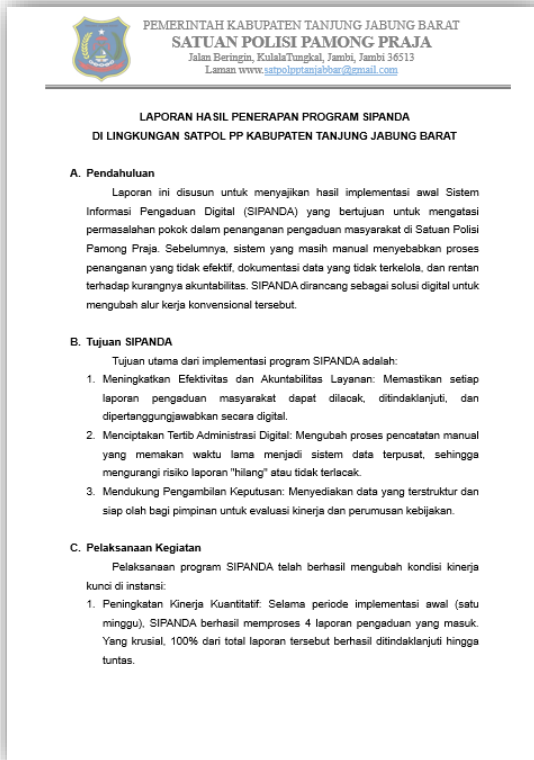
2. Jika konsultasi tidak dilakukan dengan **berorientasi pelayanan**, mungkin menyerahkan draf yang tidak rapi atau tidak siap, yang akan membuang waktu mentor. Hal ini menunjukkan kurangnya profesionalisme dan dapat mengganggu alur kerja mentor, yang justru menghambat proses persetujuan.
3. Tanpa nilai **harmonis**, proses konsultasi akan dipenuhi ketegangan dan ketidaknyamanan. Mungkin bersikap defensif terhadap kritik, yang membuat mentor enggan memberikan *feedback* yang konstruktif. Akibatnya, laporan akhir akan kurang sempurna karena tidak mendapatkan bimbingan optimal.
4. Jika tidak **kolaboratif**, hanya akan mengandalkan penilaian pribadi dan melewatkan kesempatan untuk menyempurnakan laporan dengan pandangan mentor yang lebih luas. Laporan yang dihasilkan mungkin mengandung celah atau analisis yang tidak realistis, karena tidak melalui proses peninjauan bersama yang kritis.

Kegiatan 10 : Pembuatan Laporan Akhir

Tahap 3 : Menyelesaikan Laporan Hasil Penerapan SIPANDA

Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan BerAHLAK

1. Menyelesaikan laporan final adalah tindakan **akuntabel** yang menandai berakhirnya seluruh proses aktualisasi. Bertanggung jawab penuh untuk memastikan bahwa laporan yang dicetak dan diserahkan adalah versi yang benar, lengkap, dan telah mengakomodasi semua perbaikan dari mentor. Kehadiran bukti-bukti, data, dan hasil evaluasi di dalam laporan ini menjadikannya dokumen resmi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan dan instansi.
2. Nilai **loyal** diwujudkan dengan komitmen untuk menyelesaikan laporan sesuai dengan standar kualitas tertinggi yang diharapkan oleh instansi. Berdedikasi untuk memastikan laporan akhir ini akurat dan mencerminkan keseriusan dalam menjalankan program. Laporan yang diserahkan adalah representasi kesetiaan terhadap tugas dan upaya untuk menyumbangkan hasil terbaik bagi instansi.
3. Menyelesaikan laporan final dengan rapi dan tepat waktu adalah bentuk **berorientasi pelayanan** kepada pimpinan dan pihak-pihak yang berkepentingan. Memastikan bahwa laporan disajikan dalam format yang mudah dibaca, dicetak dengan kualitas baik, dan siap untuk diserahkan. Tindakan ini mempermudah pimpinan dalam proses peninjauan dan pengesahan, menunjukkan bahwa menghargai waktu mereka dan mendukung kelancaran administrasi kantor.



Jika Tidak Dilaksanakan



1. Tanpa **penyelesaian laporan final** yang akuntabel, seluruh proses aktualisasi tidak memiliki dokumentasi resmi. Tidak dapat menyajikan bukti konkret dan terverifikasi kepada pimpinan mengenai hasil program SIPANDA. Hal ini akan merusak kredibilitas dan menunjukkan kegagalan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan.
2. Jika tidak memiliki sikap **loyal**, mungkin akan menyerahkan laporan yang terburu-buru atau tidak lengkap, mengabaikan standar kualitas instansi. Hal ini mencerminkan kurangnya dedikasi dan dapat merusak kepercayaan pimpinan terhadap hasil kerja.

3. Jika laporan final tidak diselesaikan dengan **berorientasi pelayanan**, dokumen yang diserahkan mungkin berantakan atau terlambat. Hal ini akan mengganggu jadwal dan alur kerja pimpinan, menunjukkan kurangnya profesionalisme dan kepedulian terhadap efisiensi administrasi.

LAMPIRAN BUKTI KEGIATAN

**Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan Terkait Program
SIPANDA**

Tahap 1 : Membuat Nota Dinas

 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT SATUAN POLISI PAMONG PRAJA Jalan Beringin No. Telp / Fax (0742) 22523 KUALA TUNGKAL	
<u>NOTA DINAS</u>	
Kepada	: Yth. Bapak Kasat Pol PP Kab. Tanjung Jabung Barat
Dari	: Kepala Bidang Sumber Daya Manusia Satpol PP Kab. Tanjung Jabung Barat
Tanggal	: 08 September 2025
Nomor	: 800/ 205 /Satpol PP/2024
Perihal	: Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar a.n. Dedi Setiawan, S.Pd
<p>Dasar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.2. Peraturan LAN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. <p>Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini kami mohon persetujuan pelaksanaan aktualisasi Peserta Latsar atas nama:</p> <p>Nama : Dedi Setiawan, S.Pd NIP : 19910910 202504 1 002 Jabatan : Polisi Pamong Praja Ahli Pertama Unit Kerja : Bidang Sumber Daya Manusia Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat</p> <p>Telah menyusun rancangan aktualisasi dengan judul "Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Pembuatan Aplikasi SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Digital) Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat."</p> <p>Rancangan ini dinilai sangat relevan dan strategis dalam menjawab tantangan layanan publik saat ini, khususnya terkait penanganan pengaduan yang lebih cepat, transparan, dan terstruktur. Implementasi aplikasi SIPANDA diharapkan dapat menjadi solusi konkret untuk meningkatkan efektivitas kerja dan akuntabilitas instansi kita.</p> <p>Mengingat urgensi dan manfaat yang akan dihasilkan, kami mohon perkenan Bapak untuk memberikan persetujuan agar peserta latsar dapat melanjutkan tahapan pelaksanaan aktualisasi ini. Dukungan penuh dari pimpinan sangat kami harapkan demi kelancaran dan keberhasilan Program ini.</p> <p>Atas perhatian dan persetujuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.</p>	
<p>SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT KABID SDM</p>  BUDI ARYANTO S, SE Pembibh Tk.I NIP. 19780528 200604 1 016	

Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan Terkait Program SIPANDA

Tahap 2 : Melaksanakan Konsultasi dengan Mentor

Catatan Hasil Konsultasi

Kegiatan : Konsultasi dengan mentor terkait Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Digital)

Hari/Tanggal : 02 September 2025


Tempat : Ruangan Bidang Sumber Daya Manusia


Pokok Pembahasan :

1. Menyampaikan rencana program SIPANDA
2. Menjelaskan tujuan dan manfaat program SIPANDA
3. Meminta dukungan terkait program PROGRAM SIPANDA
4. Diskusi tentang rencana kerja program SIPANDA kedepannya

Saran dan Masukan dari Mentor :

1. Mentor memberikan masukan agar setiap tahap memiliki target waktu yang jelas dan dapat diukur.
2. Mentor menyetujui tujuan dan manfaat ini dan menekankan bahwa data yang dihasilkan sistem akan menjadi aset berharga untuk evaluasi kinerja.
3. Mentor memberikan konfirmasi bahwa beliau akan memberikan dukungan penuh, terutama dalam hal koordinasi dengan pihak-pihak terkait di lingkungan Satpol PP untuk memastikan program ini berjalan lancar.
4. Mentor menyarankan untuk melakukan studi banding (benchmarking) ke instansi lain yang sudah memiliki sistem serupa untuk mendapatkan ide dan menghindari kesalahan yang sama.

Peserta

Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor

Budi Aryanto, SE

CS Dipindai dengan CamScanner

**Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan Terkait Program
SIPANDA**

Tahap 3 : Membuat Surat Persetujuan

 **PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Jalan Beringin, Kulala Tungkal, Jambi, Jambi kode pos 36513
Laman www.satpolpntanjungbar@gmail.com
Email : satpolpntanjungbar@gmail.com

LEMBAR PERSETUJUAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Muhammad Firdaus Indra, SE**
NIP : 19780928 200601 1 014
Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Unit Kerja : Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Memberikan Izin kegiatan aktualisasi kepada:

Nama : **Dedi Setiawan, S.Pd**
NIP : 19910910 202504 1 002
Jabatan : Polisi Pamong Praja Ahli Pertama
Unit Kerja : Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Telah menyetujui pelaksanaan aktualisasi dalam rangka penerapan nilai-nilai dasar CPNS dengan judul "Optimalisasi Sistem Dokumentasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Pembuatan Aplikasi SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Digital) Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat", pelaksanaan Aktualisasi mulai tanggal 01 s/d 31 September 2025.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.


Kuala Tungkal, 05 September 2025

Kelapa Satuan


MUHAMMAD FIRDAUS INDRA, SE
Peminda
NIP 19780928 200601 1 014

Kegiatan 2 : Pembuatan SOP Layanan Pengaduan SIPANDA

Tahap 1 : Menyusun Draft SOP

 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT	Nomor SOP	:	300.1 / SOP/Satpol PP/2025	
	Tanggal Pembuatan	:	September 2025	
	Tanggal Revisi	:		
	Tanggal Pengesahan	:	September 2025	
	Disahkan Oleh	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
	Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPANDA		
<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang ASN; Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pemenuhan Hak Pegawai Negeri Sipil, Penyedia Sarana dan Prasarana Minimal, Pembinaan Teknis Operasional dan Penghargaan Satuan Polisi Pamong Praja; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 121 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketentraman dan Ketertiban Umum di Provinsi dan Kabupaten/Kota; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Pelindungan Masyarakat; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja; Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Ketertiban Umum; Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 25 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Perangkat Daerah. 	Kualifikasi Pelaksana			
	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki Pengetahuan Tugas Pokok Satuan Polisi Pamong Praja - Mampu Mengelola Data dan pelaksanaan pelatihan baik internal dan eksternal - Memiliki Kemampuan Dalam Berkomunikasi Yang Baik 			
	Peralatan/Perlengkapan			
	<ol style="list-style-type: none"> Surat perintah tugas Komputer/Laptop/smartphone Printer ATK Cap Dinas Filing Cabinet 			
	Pencatatan dan Pendataan			
	<ol style="list-style-type: none"> Disimpan sebagai dokumen Program Kerja dan Kegiatan. 			
	Keterkaitan			
	<ol style="list-style-type: none"> SOP Deteksi Dini dan Cegah Dini SOP Patroli SOP Pengawasan SOP Pembinaan dan Penyuluhan 			
	Peringatan			
	Apabila kegiatan dilaksanakan tidak sesuai SOP maka di khawatirkan tidak terlaksana nya Pelayanan Pengaduan yang terstruktur dan terorganisir.			
		Diperiksa Plt. Kabid Trantibum Linmas	Dijetujui Kepala Satuan	
		Eko Wahyu Utomo, S.AP Penasihat TK I (III/d) NIP. 19730922 199602 1 003	Muhammad Firdaus Indra, SE Pembina Utama Muda NIP. 19780928 200601 1 014	

SOP LAYANAN PENGADUAN MELALUI SIPANDA

No	Uraian Prosedur	Pemohon	Staf Pelaporan	Kepala Bidang/ Seksi	Kepala Satuan	Instansi Lain	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	Keterangan	Alur
	Masyarakat menyampaikan pengaduan Melalui: • Langsung • Telepon • Whatsup • SIPANDA						Komputer/ Laptop/ smartphone	Real time	Data pengaduan	-	Masyarakat → Staf Pelaporan
	Menerima laporan pengaduan masyarakat melalui formulir digital SIPANDA dan Melakukan verifikasi awal data pengaduan						Komputer/ Laptop/ smartphone	Real time	Data pengaduan masuk ke sistem	Jika Pengaduan diterima(Langsung telepon /WA) petugas menginput pengaduan tersebut ke SIPANDA	Staf Pelaporan
	Menyerahkan laporan kepada Kepala Satuan untuk diperiksa dan Kepala Satuan mendisposisikan kepada Kepala Bidang yang berwenang untuk ditindaklanjuti						Nota disposisi	1 Hari	Instruksi tindak lanjut	-	Staf Pelaporan → Kasat → Kabid
	Melaksanakan pemeriksaan lapangan penindakan						Surat perintah tugas	Maks 1 hari kerja	Laporan hasil tindakan	-	Kabid → Staf Pelaporan
	Memperbarui status laporan di SIPANDA						Komputer/ Laptop/ smartphone	Segera setelah tindak lanjut	Status laporan terupdate	-	Staf Pelaporan
	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor						Komputer/ Laptop/ smartphone	Setelah tindak lanjut selesai	Informasi hasil tindak lanjut	-	Staf Pelaporan → Masyarakat
	Mengarsipkan laporan & melakukan evaluasi berkala						Komputer/ Laptop/ smartphone	Bulanan	Laporan evaluasi & arsip digital	-	Staf Pelaporan → Kasat → Kabid → Kasat

Kegiatan 2 : Pembuatan SOP Layanan Pengaduan SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Konsultasi dengan Mentor

Catatan Hasil Konsultasi

Kegiatan : Konsultasi dengan Mentor terkait SOP layanan pengaduan Masyarakat melalui SIPANDA

Hari/Tanggal : 03 September 2025

Tempat : Ruang Bidang Sumber Daya Manusia

Pokok Pembahasan :

1. Menjelaskan Draf SOP pengaduan melalui SIPANDA
2. Menjelaskan Alur SOP pengaduan melalui SIPANDA
3. Meminta saran atau masukan terkait draf SOP pengaduan melalui SIPANDA

Saran dan Masukan dari Mentor :

1. Mentor mengapresiasi draf yang telah dibuat karena telah mencakup langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur.
2. Mentor menyarankan agar alur SOP dibuat cukup fleksibel untuk mengakomodasi jenis pengaduan yang berbeda. Beberapa pengaduan mungkin memerlukan penanganan yang lebih cepat atau lintas departemen.
3. Mentor menyarankan untuk melakukan simulasi dengan menggunakan draf SOP ini sebelum diimplementasikan sepenuhnya. Hal ini untuk memastikan bahwa SOP berjalan lancar di lapangan.

Peserta

Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor

Budi Aryanto, SE

Kegiatan 2 : Pembuatan SOP Layanan Pengaduan SIPANDA

Tahap 3 : Meminta Persetujuan Draf SOP kepada Pimpinan

 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT		Nomor SOP : 300.1 / SOP/Satpol PP/2025 Tanggal Pembuatan : 01 September 2025 Tanggal Revisi : Tanggal Pengesahan : 08 September 2025 Disahkan Oleh : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nama SOP : Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIPANDA
<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang ASN; Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pemenuhan Hak Pegawai Negeri Sipil, Penyedia Sarana dan Prasarana Minimal, Pembinaan Teknis Operasional dan Penghargaan Satuan Polisi Pamong Praja; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 121 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketertarikan dan Ketertiban Umum di Provinsi dan Kabupaten/Kota; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketertarikan Masyarakat serta Pelindungan Masyarakat; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja; Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Ketertiban Umum; Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 25 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Perangkat Daerah. 		Kualifikasi Pelaksana - Memiliki Pengetahuan Tugas Pokok Satuan Polisi Pamong Praja - Mampu Mengelola Data dan pelaksanaan pelatihan baik internal dan eksternal - Memiliki Kemampuan Dalam Berkomunikasi Yang Baik Peralatan/Perlengkapan 1. Surat perintah tugas 2. Komputer/Laptop/smartphone 3. Printer 4. ATK 5. Cap Dinas 6. Filing Cabinet Pencatatan dan Pendataan 1. Disimpan sebagai dokumen Program Kerja dan Kegiatan
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none"> SOP Deteksi Dini dan Cegah Dini SOP Patroli SOP Pengawasan SOP Pembinaan dan Penyuluhan 		Diperiksa Pt. Kabid. Trantibum Linmas  Eko Wahyu Utomo, S.AP Penata Tk I (III-d) NIP. 19730922 199602 1 003
Peringatan Apabila kegiatan dilaksanakan tidak sesuai SOP maka dikawatirkan tidak terlaksana nya Pelayanan Pengaduan yang terstruktur dan terorganisir.		Disetujui Kepala Satuan  Mubandir Firdaus Indra, SE Pembina Utama Muda NIP. 19780928 200601 1 014

SOP LAYANAN PENGADUAN MELALUI SIPANDA

No	Uraian Prosedur	Pemohon	Staf Pelaporan	Kepala Bidang/ Seksi	Kepala Satuan	Instansi Lain	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	Keterangan	Alur
	Masyarakat menyampaikan pengaduan Melalui: • Langsung • Telepon • Whatsup • SIPANDA	○					Komputer/ Laptop/ smartphone	Real time	Data pengaduan	-	Masyarakat → Staf Pelaporan
	Menerima laporan pengaduan masyarakat melalui formulir digital SIPANDA dan Melakukan verifikasi awal data pengaduan		□		□		Komputer/ Laptop/ smartphone	Real time	Data pengaduan masuk ke sistem	Jika Pengaduan diterima/Langsung/telepon /WA) petugas menginput pengaduan tersebut ke SIPANDA	Staf Pelaporan
	Menyerahkan laporan kepada Kepala Satuan untuk diperiksa dan Kepala Satuan mendisposisikan kepada Kepala Bidang yang berwenang untuk ditindaklanjuti				◇		Nota disposisi	1 Hari	Instruksi tindak lanjut	-	Staf Pelaporan → Kasat → Kabid
	Melaksanakan pemeriksaan lapangan/penindakan			□			Surat perintah tugas	Maks 1 hari kerja	Laporan hasil tindakan	-	Kabid → Staf Pelaporan
	Memperbarui status laporan di SIPANDA		□				Komputer/ Laptop/ smartphone	Segera setelah tindak lanjut	Status laporan terupdate	-	Staf Pelaporan
	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor		□				Komputer/ Laptop/ smartphone	Setelah tindak lanjut selesai	Informasi hasil tindak lanjut	-	Staf Pelaporan → Masyarakat
	Mengarsipkan laporan & melakukan evaluasi berkala		□				Komputer/ Laptop/ smartphone	Bulanan	Laporan evaluasi & arsip digital	-	Staf Pelaporan → Kasat → Kabid → Kasat

Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

Tahap 1 : Membuat Formulir Pengaduan Digital berbasis google form

The screenshot shows a Google Form titled "SIPANDA" with the following content:

SIPANDA

Sistem ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan gangguan ketertiban umum dan ketertarikan masyarakat kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Nama (Optional)
Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin (Optional)
 Laki-Laki
 Perempuan

Alamat (Optional)
Teks jawaban panjang

Nomor Telepon (Optional)
Teks jawaban singkat

Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Konsultasi Dengan Mentor

Catatan Hasil Konsultasi

Kegiatan : Konsultasi dengan Mentor terkait Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

Hari/Tanggal : 08 September 2025

Tempat : Ruang Bidang Sumber Daya Manusia

Pokok Pembahasan :

1. Menjelaskan Draft Form pengaduan melalui SIPANDA
2. Menjelaskan tentang Form pengaduan melalui SIPANDA
3. Meminta saran atau masukan terkait draft Form pengaduan melalui SIPANDA

Saran dan Masukan dari Mentor :

1. Mentor menyarankan untuk menyederhanakan bahasa pada setiap kolom agar tidak membingungkan masyarakat. Gunakan istilah yang familiar dan mudah dimengerti.
2. Beberapa kolom seperti identitas pelapor dapat dibuat bersifat opsional untuk mengakomodasi pelaporan anonim. Ini dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk berani melapor tanpa takut identitasnya diketahui.
3. Tentukan dan sampaikan batas maksimal ukuran file untuk foto atau video yang diunggah. Ini penting agar sistem tidak kelebihan beban saat diakses.

Peserta


Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor


Budi Aryanto, SE

Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

Tahap 3 : Meminta persetujuan form Pengaduan kepada pimpinan

← Mode pratinjau Dipublikasikan Salin link responden

SIPANDA

Sistem ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan gangguan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Nama, alamat email, dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama (Optional)

Jawaban Anda

Jenis Kelamin (Optional)

Laki-Laki

Perempuan

Alamat (Optional)

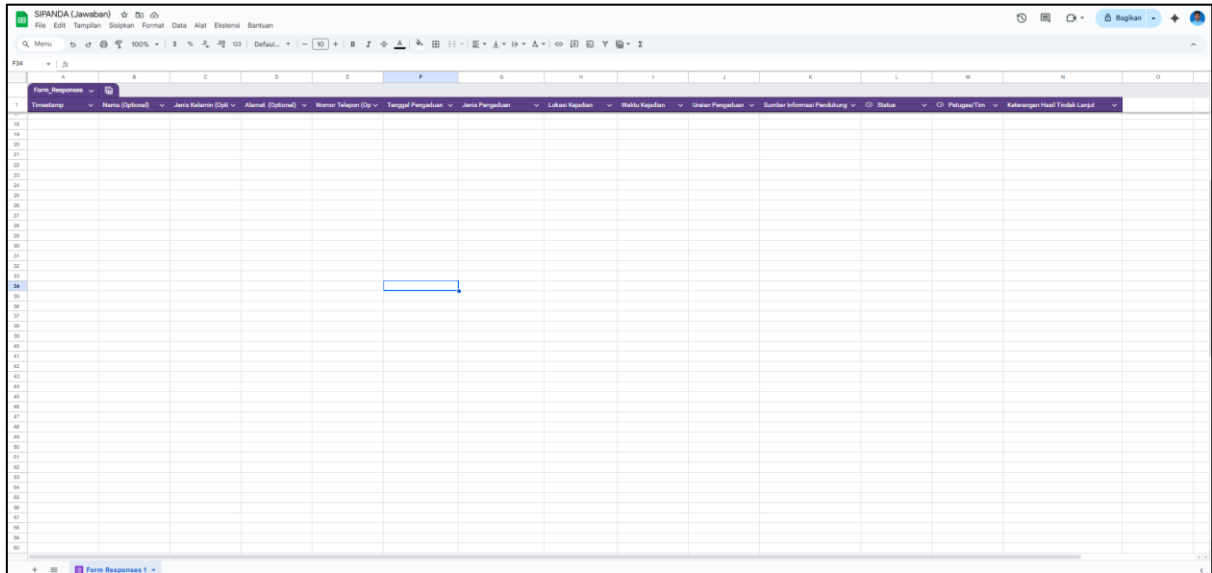
Jawaban Anda

Nomor Telepon (Optional)

✎

Kegiatan 4 : Pembuatan Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 1 : Merancang Aplikasi Berbasis Spreadsheet dan Drive



Kegiatan 4 : Pembuatan Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 2 : Mengintegrasikan Google Form dengan Aplikasi

The screenshot shows a Google Sheet interface with a single row of data. The columns are labeled as follows:

Timestamp	Nama (Optional)	Jenis Kelamin (Opl.)	Alamat (Optional)	Nomor Telepon (Op.)	Tanggal Pengaduan	Jenis Pengaduan	Lokasi Kejadian	Waktu Kejadian	Uraian Pengaduan	Sumber Informasi Pengaduan	Status	Petugas/Tm	Keterangan Hasil Tindak Lanjut
02/09/2023 14:20:58	Dewi	Laki-Laki	Pant 2	0832 xxxxxxx	02/09/2023	Kecelakaan dan Keterlambatan	manunggul	14:30:00	adanya lelucon	https://drive.google.com/View?id=...	Selesai	Peningkatan Per...	Siapa lelucon trah behalf id amarkan

Kegiatan 4 : Pembuatan Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 3 : Melakukan Konsultasi Finalisasi Aplikasi

Catatan Hasil Konsultasi

Kegiatan : Konsultasi dengan Mentor terkait Pembuatan Form Pengaduan SIPANDA

Hari/Tanggal : 08 September 2025

Tempat : Ruangan Bidang Sumber Daya Manusia

Pokok Pembahasan :

1. Rekap data pengaduan
2. Pengelompokan status pengaduan
3. Filter dan sortir data
4. Monitoring jumlah dan progres pengaduan

Saran dan Masukan:

1. Gunakan filter otomatis dan format bersyarat untuk status pengaduan.
2. Tambahkan kolom *tanggal diterima*, dan *update status*.
3. Aktifkan notifikasi email saat ada pengaduan baru masuk.
4. Tetapkan admin khusus untuk memantau dan memperbarui data setiap hari.

Peserta


Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor


Budi Atyanto, SE

Kegiatan 5 : Pembuatan Infografis Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 1 : Mendesain Konsep Visual

Alur Layanan Pengaduan

1. Masyarakat Melapor

- Kanal: Aplikasi SIPANDA, datang langsung, telepon, WhatsApp.
- Petugas mencatat laporan manual lalu menginput ke SIPANDA.

2. Verifikasi Awal oleh Staf Pelaporan

- Memeriksa kelengkapan data (nama/kontak pelapor, isi laporan, lokasi, bukti pendukung).
- Memastikan pengaduan sesuai kewenangan Satpol PP.

3. Disposisi Pimpinan

- Laporan diteruskan ke Kepala Satpol PP.
- Kepala Satpol PP mendisposisikan laporan ke Kepala Bidang/Seksi terkait.

4. Tindak Lanjut / Pemeriksaan Lapangan

- Tim Satpol PP melaksanakan pemeriksaan atau penindakan.
- Hasil dituangkan dalam laporan resmi.

5. Pembaruan Status di SIPANDA

- Petugas memperbarui status laporan sesuai hasil tindak lanjut.

6. Penyampaian Hasil kepada Pelapor

- Masyarakat menerima informasi hasil tindak lanjut melalui aplikasi SIPANDA atau kontak yang tersedia.

7. Arsip & Evaluasi Berkala

- Laporan diarsipkan secara digital.
- Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara bulanan.

Kegiatan 5 : Pembuatan Infografis Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Konsultasi dengan Mentor

Catatan Hasil Konsultasi


Kegiatan : Melakukan Konsultasi Terkait Infografis Layanan Pengaduan
Hari/Tanggal : 12 September 2025
Tempat : Ruangn Bidang Sumber Daya Manusia


Pokok Pembahasan :

1. Pembuatan infografis pengaduan
2. Alur pengaduan yang akan ditampilkan
3. Pemilihan elemen visual (ikon, warna, ilustrasi)

Saran dan Masukan:

1. Infografis harus sederhana, ringkas, dan mudah dipahami masyarakat.
2. Gunakan ikon/gambar ilustrasi yang relevan untuk tiap tahap alur.
3. Tampilkan alur pengaduan secara urut dan jelas dari awal hingga selesai.
4. Warna utama menyesuaikan identitas visual instansi (resmi & konsisten).

Peserta

Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor

Budi Aryanto, SE

CS Dipindai dengan CamScanner

Kegiatan 5 : Pembuatan Infografis Pengaduan Digital SIPANDA

Tahap 3 : Melakukan Perbaikan dan Finalisasi infografis



Kegiatan 6 : Pelaksanaan Sosialisasi Program SIPANDA

Tahap 1 : Menyusun materi sosialisasi

MATERI SOSIALISASI SIPANDA

1. Pengantar: Mengapa SIPANDA Penting?

- **Tujuan Utama:** Memperkenalkan SIPANDA sebagai sistem untuk **mempermudah dan mempercepat** penanganan pengaduan masyarakat.
- **Bukan Mengganti, tapi Mengoptimalkan:** Tegaskan bahwa SIPANDA tidak mengganti peran petugas di lapangan, melainkan membantu tim di lapangan bekerja lebih efisien dengan data yang lebih akurat.

2. Peran Tim Pelaksana di Era Digital (Sesuai SOP)

- **Petugas Pengelola (Anda):** Bertanggung jawab menerima, memverifikasi, dan mencatat laporan di sistem. Anda adalah "penjaga gerbang" data.
- **Tim Lapangan:** Bertugas melaksanakan disposisi pimpinan, melakukan verifikasi, dan menyelesaikan masalah di lapangan. Mereka adalah "eksekutor" di lapangan.
- **Pimpinan:** Berperan sebagai pemberi arahan dan disposisi resmi untuk setiap laporan yang masuk.

3. Alur Kerja SIPANDA (Sesuai SOP)

- **Masuknya Laporan:** Laporan dari masyarakat masuk secara otomatis ke *database* digital (Google Sheets). Tidak ada lagi pencatatan manual di buku.
- **Verifikasi Awal:** Laporan diverifikasi oleh Anda untuk memastikan validitas dan kesesuaian dengan ranah Satpol PP.
- **Laporan kepada Pimpinan:** Anda melaporkan data pengaduan yang sudah terverifikasi kepada pimpinan untuk disposisi.
- **Eksekusi di Lapangan:** Pimpinan menugaskan tim lapangan untuk menindaklanjuti laporan.
- **Pelaporan Hasil:** Tim lapangan melaporkan hasil tugas kepada Anda, lalu Anda memperbarui status dan catatan tindakan di *database* digital.

Kegiatan 6 : Pelaksanaan Sosialisasi Program SIPANDA

Tahap 2 : Melakukan Kegiatan Sosialisasi kepada Tim Pelayanan



Kegiatan 7 : Penerapan Program SIPANDA

Tahap 1 : Memastikan Sistem Dapat Diakses



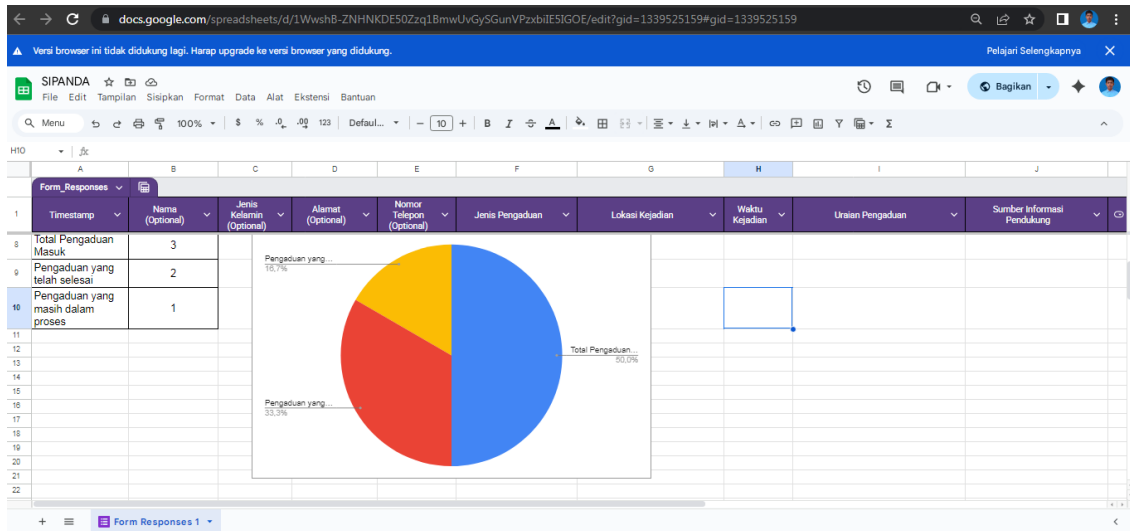
Kegiatan 7 : Penerapan Program SIPANDA

Tahap 2 : Merespon Pengaduan yang Masuk

Tanggal	Nama (Opsional)	Jenis Kelamin (Opsional)	Alamat (Opsional)	Nomor Telepon (Opsional)	Jenis Pengaduan	Lokasi Kejadian	Waktu Kejadian	Uraian Pengaduan	Saluran Informasi Pengaduan
18/08/2023 13:00:00	Andi	Laki-laki	Perak 2	0811 3333 3333	Terpapar Gas Beracun	Perumahan	14.00.00	Perak Perak	0811 3333 3333
18/08/2023 13:07:34	Andi			08135522004	Keracunan Urutan	J. Pengasin (Desa ketan PAK)	1:20:00	Meninggalkan dan tidak mengung gencet tapi gencet dan keracunan urutan mudanya di keracunan saat gencet kemungkinan keracunan	0811 3333 3333

Kegiatan 7 : Penerapan Program SIPANDA

Tahap 3 : Melakukan Monitoring terhadap Efektivitas Sistem



Kegiatan 8 : Pelaksanaan Tindak Lanjut Pengaduan SIPANDA

Tahap 1 : Melaporkan Pengaduan yang Masuk kepada Pimpinan

Aturan
diti, proses
on kam
on kam
Jabung

 **PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Jalan Beringin, Kuala Tungkal, Jambi, Kode Pos 36513
EMail : satpolgramjabung@gmail.com

LAPORAN PENGADUAN

Pada tanggal 17 September 2025 Satuan Polisi Pamong Praja Menerima Pengaduan dan:

Nama : Anonim
Jenis Kelamin : -
Alamat : -
No. Telp : 089637562165

Adapun pengaduan yang disampaikan berkaitan dengan :

Jenis Laporan : Gangguan Lingkungan
Uraian Pengaduan : Anak Lem yang meresahkan warga sekitar
Lokasi Kejadian : JL. Baharek Part 4

Demikianlah laporan pengaduan ini disampaikan. Mohon arahan dan petunjuk

Kuala Tungkal, 18 September 2025
Petugas Pengaduan

Dedi Setiawan, S Pd

Kegiatan 8 : Pelaksanaan Tindak Lanjut Pengaduan SIPANDA

Tahap 2 : Menugaskan Tim Verifikasi untuk Penanganan sesuai Disposisi

PEMERINTAH KABUPATEN TANGUNG JARUNG BARAT SATUAN POLISI PAMONG PRAJA Jalan Beringas No. Telp./Fax (0742) 7311201 E-Mail polpp.tanjungbarabarat.com KUALA TUNGKAL	
LEMBAR DISPOSISI	
No. Dis. : <u>SP/141/2025</u>	Disusun Tgl. : <u>15 SEPTEMBER 2025</u>
No. Surat : _____	No. Agenda : _____
Tgl. Surat : <u>14 SEPTEMBER 2025</u>	<input type="checkbox"/> Surat Perintah <input checked="" type="checkbox"/> Surat Tugas <input type="checkbox"/> Perintah <input type="checkbox"/> Surat
Perihal : _____	
Ditunjukkan Kepada Sd/ : <input type="checkbox"/> Kabid Tindakan Lintas <input type="checkbox"/> Kabid SDM <input type="checkbox"/> Kasubag Urusan dan Keuangan <input type="checkbox"/> Kabid P3 <input type="checkbox"/> Aparatur Kerasukan <input type="checkbox"/> Kasubag Perencanaan	
Catatan : <i>AKH. RABID transit ditugaskan tugas</i>	
<small>Mahasiswa Polres Indragiri Panglima NIP. 197005200602014</small>	

Istirahat karena sangat mengganggu

Lokasi Kejadian : Jl. Panglima (Depan kantor PKK)

Demikianlah laporan pengaduan ini disampaikan. Mohon arahan dan petunjuk

Kuala Tungkal, 14 September 2025
Petugas Pengaduan

Dedi Sebawan, S.Pd

CE Dipindai dengan CamScanner

Kegiatan 8 : Pelaksanaan Tindak Lanjut Pengaduan SIPANDA

Tahap 3 : Menyampaikan Hasil Tindak Lanjut kepada Pelapor



Kegiatan 9 : Pelaksanaan Evaluasi Program SIPANDA

Tahap 1 : Mengumpulkan Masukan dan Saran

CATATAN MASUKAN DAN SARAN

1. Aplikasi ini lebih cocok sebagai aplikasi internal karena pelapor lebih senang langsung membuat laporan dari whatsapp atau telepon langsung. Jadi fungsinya lebih sesuai sebagai arsip digital laporan pengaduan.
2. Perbaiki Alur Pelaporan. Walaupun perintasan atasan telah dilakukan lewat Whats Up tetapi pelaporan manual tetap harus dilakukan sebagai arsip dan tertib administrasi.
3. Sebaiknya nama program diganti yang lebih sesuai dengan ciri khas Satuan Polisi Pamong Praja.
4. Laporkan kepada atasan agar dibuatkan SK resmi tim pelayanan SIPANDA ini.
5. Link Google Form nya harus diupdate secara berkala di berbagai media sosial agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui program ini.

Kegiatan 9 : Pelaksanaan Evaluasi Program SIPANDA

Tahap 2 : Merumuskan Rekomendasi Perbaikan dengan Mentor

RUMUSAN PERBAIKAN

Poin Perbaikan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Manfaat / Keterangan
Fungsi Aplikasi	Mengubah fokus aplikasi dari alat input eksternal menjadi Arsip Digital Laporan Pengaduan dan Alat Manajemen Data Internal. Petugas Pengelola menjadi operator utama input data dari semua saluran komunikasi.	Menyesuaikan sistem dengan preferensi pelapor (WhatsApp/Telepon) sekaligus menjamin data terpusat dan terkelola.
Perubahan Nama	Mengganti nama program (SIPANDA) dengan yang lebih sesuai dengan ciri khas Satpol PP, misalnya SIMAPTA (Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Tentram Aman) atau SIAGA (Sistem Informasi dan Akuntabilitas Garda Aksi).	Nama baru yang tegas akan memperkuat branding dan identitas Satpol PP.
Promosi Program	Meng-update link Google Form secara berkala di berbagai media sosial resmi instansi untuk edukasi, meskipun input utama berasal dari operator.	Memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat tentang layanan pengaduan yang sudah terdigitalisasi.
Revisi Alur Pelaporan	Mengadaptasi SOP untuk mengakui alur disposisi cepat dari pimpinan melalui WhatsApp. SOP harus mencantumkan bahwa arahan WA dicatat ke sistem sebagai Disposisi Cepat.	Menjaga kecepatan operasional di lapangan tanpa mengabaikan tertib administrasi.
Dokumentasi Ganda (Tertib Administrasi)	Memosisikan Laporan Kertas sebagai Bukti Legalitas Resmi dan SIPANDA sebagai Sumber Data Tunggal (Source of Truth). Laporan kertas disposisi tetap dibuat (dengan menyalin data dari SIPANDA) untuk ditandatangani dan diarsipkan.	Memenuhi kebutuhan legalitas dan tertib administrasi, sekaligus menghilangkan pencatatan berulang yang manual.
SK Tim Pengelola	Melaporkan kepada atasan agar segera dibuatkan Surat Keputusan (SK) Resmi Tim Pelayanan/Pengelola SIPANDA.	Memberikan payung hukum, kejelasan tugas, dan akuntabilitas bagi petugas yang terlibat dalam sistem.

Peserta

 Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor

 Budi Akyanto, SE

Kegiatan 9 : Pelaksanaan Evaluasi Program SIPANDA

Tahap 3 : Menyusun Laporan Evaluasi dan Perbaikan

LAPORAN EVALUASI PROGRAM SIPANDA

A. Latar Belakang

Program **SIPANDA (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat)** merupakan inovasi Satpol PP untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat secara digital. Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar pelapor lebih memilih jalur komunikasi langsung (WhatsApp/telepon) dibandingkan formulir online. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian fungsi aplikasi, alur pelaporan, serta strategi sosialisasi agar program dapat berjalan lebih efektif.

B. Hasil Temuan dan Masukan

1. Fungsi Aplikasi

- Lebih cocok digunakan sebagai arsip digital dan manajemen data internal.
- Pelapor tetap cenderung menggunakan WhatsApp atau telepon.

2. Alur Pelaporan

- Walaupun perintah atasan melalui WhatsApp sudah efektif, pencatatan manual masih perlu untuk kepentingan arsip.

3. Identitas Program

- Nama "SIPANDA" dinilai kurang mencerminkan ciri khas Satpol PP.
- Disarankan mengganti dengan nama yang lebih sesuai dengan ciri khas Satpol PP

4. Legalitas Tim Pengelola


- Belum ada SK resmi dari pimpinan terkait tim pengelola aplikasi.

5. Promosi Program

- Link Google Form kurang sering diperbarui dan disebarakan.
- Perlu strategi promosi lebih aktif melalui media sosial resmi.

Kegiatan 10 : Pembuatan Laporan Akhir

Tahap 1 : Membuat Draf Laporan Hasil Penerapan SIPANDA



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Jalan Beringin, KulalaTungkal, Jambi, Jambi 36513
Laman www.satpolptanjabbbar@gmail.com

**LAPORAN HASIL PENERAPAN PROGRAM SIPANDA
DI LINGKUNGAN SATPOL PP KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

A. Pendahuluan

Laporan ini disusun untuk menyajikan hasil implementasi awal Sistem Informasi Pengaduan Digital (SIPANDA) yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan pokok dalam penanganan pengaduan masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja. Sebelumnya, sistem yang masih manual menyebabkan proses penanganan yang tidak efektif, dokumentasi data yang tidak terkelola, dan rentan terhadap kurangnya akuntabilitas. SIPANDA dirancang sebagai solusi digital untuk mengubah alur kerja konvensional tersebut.

B. Tujuan SIPANDA

Tujuan utama dari implementasi program SIPANDA adalah:

1. Meningkatkan Efektivitas dan Akuntabilitas Layanan: Memastikan setiap laporan pengaduan masyarakat dapat dilacak, ditindaklanjuti, dan dipertanggungjawabkan secara digital.
2. Menciptakan Tertib Administrasi Digital: Mengubah proses pencatatan manual yang memakan waktu lama menjadi sistem data terpusat, sehingga mengurangi risiko laporan "hilang" atau tidak terlacak.
3. Mendukung Pengambilan Keputusan: Menyediakan data yang terstruktur dan siap olah bagi pimpinan untuk evaluasi kinerja dan perumusan kebijakan.

C. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan program SIPANDA telah berhasil mengubah kondisi kinerja kunci di instansi:

1. Peningkatan Kinerja Kuantitatif: Selama periode implementasi awal (satu minggu), SIPANDA berhasil memproses 4 laporan pengaduan yang masuk. Yang krusial, 100% dari total laporan tersebut berhasil ditindaklanjuti hingga tuntas.

F. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan kendala dan hasil evaluasi, diajukan rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

1. Pelembagaan dan Administrasi:

- o Mengganti nama program (Re-Branding) menjadi yang lebih sesuai dengan ciri khas Satpol PP (misalnya SIMAPTA atau SIAGA).
- o Segera melapor kepada atasan agar dibuatkan SK resmi tim pelayanan/pengelola program untuk legalitas.
- o Merevisi SOP untuk secara resmi mengakui alur disposisi cepat via WhatsApp, dan menegaskan bahwa laporan manual tetap harus dibuat (dicetak dari sistem) sebagai bukti arsip dan tertib administrasi.

2. Fungsional dan Teknis:

- o Menetapkan fungsi aplikasi sebagai Arsip Digital Internal yang dikelola oleh operator.
- o Meng-update *link* Google Form secara berkala di berbagai media sosial untuk tujuan edukasi dan promosi.

3. Penguatan Budaya Kerja:

- o Melaksanakan coaching intensif bagi Tim Pelayanan dalam 6 bulan pertama untuk menguatkan budaya digital.
- o Mengajukan usulan agar analisis data dari program ini diwajibkan menjadi bagian dari Laporan Kinerja Pimpinan Bulanan/Triwulanan.

G. Penutup

Keberhasilan implementasi awal SIPANDA membuktikan bahwa inovasi digital sederhana mampu mengatasi masalah mendasar dalam pelayanan publik. Dengan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan di atas, diharapkan program ini dapat dipertahankan, dilembagakan, dan dikembangkan secara berkelanjutan untuk mewujudkan layanan Satpol PP yang lebih efektif, akuntabel, dan profesional.

Peserta

Mentor

Dedi Setiawan, S.Pd
NIP. 19910910 202504 1 002

Budi Aryanto, S.E
NIP. 19780528 200804 1 016

Kegiatan 10 : Pembuatan Laporan Akhir

Tahap 2 : Melaksanakan Konsultasi dengan Mentor

Catatan Hasil Konsultasi

Kegiatan : Melakukan Konsultasi Terkait Laporan Hasil Penerapan SIPANDA

Hari/Tanggal : 25 September 2025

Tempat : Ruang Bidang Sumber Daya Manusia

Pokok Pembahasan :

1. Pembuatan Laporan Hasil Penerapan SIPANDA
2. Analisis Dampak SIPANDA
3. Penguatan Bukti dan Dokumentasi

Saran dan Masukan:

1. Mentor menekankan pentingnya mengukur dampak secara konkret. Jangan hanya menyatakan bahwa layanan "meningkat," tetapi tunjukkan dengan data
2. Mentor menyarankan untuk memperjelas bukti *output* yang dimasukkan.
3. Mentor memberikan masukan mengenai nilai-nilai dasar ASN tidak hanya bersifat normatif, tetapi benar-benar mencerminkan praktik nyata selama pelaksanaan proyek.

Peserta



Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor


Budi Ariyanto, SE

Kegiatan 10 : Pembuatan Laporan Akhir

Tahap 3 : Menyelesaikan Laporan Hasil Penerapan SIPANDA



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Jalan Beringin, KulalaTungkal, Jambi, Jambi 36513
Laman [www.satpolpptanjabbar@gmail.com](mailto:satpolpptanjabbar@gmail.com)

**LAPORAN HASIL PENERAPAN PROGRAM SIPANDA
DI LINGKUNGAN SATPOL PP KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

A. Pendahuluan

Laporan ini disusun untuk menyajikan hasil implementasi awal Sistem Informasi Pengaduan Digital (SIPANDA) yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan pokok dalam penanganan pengaduan masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja. Sebelumnya, sistem yang masih manual menyebabkan proses penanganan yang tidak efektif, dokumentasi data yang tidak terkelola, dan rentan terhadap kurangnya akuntabilitas. SIPANDA dirancang sebagai solusi digital untuk mengubah alur kerja konvensional tersebut.

B. Tujuan SIPANDA

Tujuan utama dari implementasi program SIPANDA adalah:

1. Meningkatkan Efektivitas dan Akuntabilitas Layanan: Memastikan setiap laporan pengaduan masyarakat dapat dilacak, ditindaklanjuti, dan dipertanggungjawabkan secara digital.
2. Menciptakan Tertib Administrasi Digital: Mengubah proses pencatatan manual yang memakan waktu lama menjadi sistem data terpusat, sehingga mengurangi risiko laporan "hilang" atau tidak terlacak.
3. Mendukung Pengambilan Keputusan: Menyediakan data yang terstruktur dan siap olah bagi pimpinan untuk evaluasi kinerja dan perumusan kebijakan.

C. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan program SIPANDA telah berhasil mengubah kondisi kinerja kunci di instansi:

1. Peningkatan Kinerja Kuantitatif: Selama periode implementasi awal (satu minggu), SIPANDA berhasil memproses 4 laporan pengaduan yang masuk. Yang krusial, 100% dari total laporan tersebut berhasil ditindaklanjuti hingga tuntas.

F. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan kendala dan hasil evaluasi, diajukan rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

1. Pelembagaan dan Administrasi:

- o Mengganti nama program (Re-Branding) menjadi yang lebih sesuai dengan ciri khas Satpol PP (misalnya SIMAPTA atau SIAGA).
- o Segera melapor kepada atasan agar dibuatkan SK resmi tim pelayanan/pengelola program untuk legalitas.
- o Merevisi SOP untuk secara resmi mengakui alur disposisi cepat via WhatsApp, dan menegaskan bahwa laporan manual tetap harus dibuat (dicetak dari sistem) sebagai bukti arsip dan tertib administrasi.

2. Fungsional dan Teknis:

- o Menetapkan fungsi aplikasi sebagai Arsip Digital Internal yang dikelola oleh operator.
- o Meng-update *link* Google Form secara berkala di berbagai media sosial untuk tujuan edukasi dan promosi.

3. Penguatan Budaya Kerja:

- o Melaksanakan coaching intensif bagi Tim Pelayanan dalam 6 bulan pertama untuk menguatkan budaya digital.
- o Mengajukan usulan agar analisis data dari program ini diwajibkan menjadi bagian dari Laporan Kinerja Pimpinan Bulanan/Triwulanan.

G. Penutup

Keberhasilan implementasi awal SIPANDA membuktikan bahwa inovasi digital sederhana mampu mengatasi masalah mendasar dalam pelayanan publik. Dengan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan di atas, diharapkan program ini dapat dipertahankan, dilembagakan, dan dikembangkan secara berkelanjutan untuk mewujudkan layanan Satpol PP yang lebih efektif, akuntabel, dan profesional.

Peserta


Dedi Setiawan, S.Pd

Mentor


Budi Ariyanto, SE