KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL GOLONGAN III

PEMANFAATAN FORMULIR DIGITAL SEBAGAI MEDIA SURVEI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) AIR MINUM DI KOTA DUMAI

Disusun Oleh :

Nama	**:**	**Muhammad Rifa'i, S.T**
NIP	**:**	**19990624 202504 1 001**
Jabatan	**:**	**Teknisi Sarana dan Prasarana**
Instansi	**:**	**Pemerintah Kota Dumai**
Kelas/Kelompok	**:**	**III**
No.Absen	**:**	**A21.3.24**
Angkatan	**:**	**XXI**

PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKITTINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Judul	:	Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum Di Kota Dumai
Nama	:	Muhammad Rifa'i, S.T
NIP	:	19990624 202504 1 001
Pangkat/Golongan	:	Penata Muda (III/a)
Jabatan	:	Teknisi Sarana dan Prasarana
Instansi	:	Pemerintah Kota Dumai
Angkatan/Kelompok	:	XXI/3
No.Absen	:	A21.3.24

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 18 September 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 28 November 2025

Coach,	Penguji,
Arfiga Wahyu, S.STP	**Fitri Utami Slagai, S.STP., M.PP**
NIP. 19900201 201010 1 001	NIP. 19830410 200112 2 001

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Dalam Negeri
Regional Bukittinggi

SARJAYADI, SS
NIP. 19700304 199603 1 001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	:	Jum'at
Tanggal	:	28 November 2025
Pukul	:	08.00 – 17.00
Tempat	:	PPSDM Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXI Tahun 2025

Judul	:	Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum Di Kota Dumai
Nama	:	Muhammad Rifa'i, S.T
NIP	:	19990624 202504 1 001
Pangkat/Golongan	:	Penata Muda (III/a)
Jabatan	:	Teknisi Sarana dan Prasarana
Instansi	:	Pemerintah Kota Dumai
Angkatan/Kelompok	:	XXI/3
No.Absen	:	A21.3.24

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

COACH	PESERTA
Arfiga Wahyu, S.STP	**Muhammad Rifa'i, S.T**
NIP. 19900201 201010 1 001	NIP. 19990624 202504 1 001
PENGUJI	MENTOR
Fitri Utami Slagai, S.STP., M.PP	**Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi**
NIP. 19830410 200112 2 001	NIP. 19810423 201001 1 009

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya Laporan Aktualisasi berjudul “Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum Di Kota Dumai” dapat diselesaikan dengan baik. Rancangan ini disusun sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam mengukur kepuasan pelanggan dan mempercepat penanganan pengaduan. Melalui pemanfaatan formular digital, diharapkan pelayanan menjadi lebih efektif, mudah diakses, cepat, transparan, dan akuntabel.

Laporan Aktualisasi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan tugas Pelatihan Dasar CPNS Golongan III di lingkungan Pemerintah Kota Dumai. Dalam pelaksanaannya, penulis merancang sejumlah kegiatan yang berlandaskan pada penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, serta kolaboratif. Penulis mengucapkan terima kasih kepada setiap pihak yang mendukung baik materil maupun non materil dalam menyusun rancangan aktualisasi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Lembaga Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Regional Bukittinggi sebagai Penyelenggara Pelatihan Dasar Cpns Golongan III

2. Badan Kepegawain Daerah Pemerintah Kota Dumai yang telah memfasilitasi penulis untuk dapat turut serta mengikuti Pelatihan Dasar tahun 2025
3. Bapak Arfiga Wahyu, S.STP selaku coach yang telah memberikan bimbingan, masukan,pengarahan dan motivasi
4. Ibu Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi selaku mentor yang telah memberikan bimbingan dan dukungan
5. Rekan-rekan peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Angkatan XXI yang telah memberikan bantuan dan motivasi
6. Keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan.
7. Serta semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis berharap adanya saran dan kritik yang membangun agar rancangan aktualisasi ini lebih sempurna dan dapat menjadi acuan pelaksanaan sekaligus memberikan manfaat bagi semua pihak.

Dumai, 31 Oktober 2025

Peserta

MUHAMMAD RIFA'I, S.T
NIP. 19990624 202504 1 001

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI i

BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI ...ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan 3
C. Ruang Lingkup 4

BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 6

A. Profil Instansi..... 6
B. Profil Peserta..... 26

BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI 29

A. Deskripsi Core Isu 29
B. Analisis Core Isu 30
C. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core* Isu 33

BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 35

A. Matrix Jadwal Kegiatan Aktualisasi 35
B. Matrix Pelaksanaan Aktualisasi 37
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 63

D. Capaian Penyelesaian *Core* Isu 64
E. Manfaat Terselesaikannya *Core* Isu 64
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 68

A. Kesimpulan 68
B. Rekomendasi 74

DAFTAR PUSTAKA 76

LAMPIRAN 77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Analisis Isu menggunakan Metode USG..... 32

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi..... 35

Tabel 4.2 Matrix Pelaksanaan Aktualisasi 38

Tabel 4.3 Rekapitulasi Realisasi Habituasi Nilai-nilai Dasar ASN..... 63

Tabel 4.4 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Aktualisasi 64

Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Foto Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai 6

Gambar 2.2 Struktur Organisasi 11

Gambar 2.3 Foto Peserta 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1 78

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2 83

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3 90

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4 94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air minum merupakan kebutuhan dasar yang wajib dipenuhi untuk mendukung kehidupan masyarakat. Sebagai penyedia layanan air minum, PDAM memiliki tanggung jawab untuk menjamin ketersediaan, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), yang pada Pasal 3 ayat (1) menegaskan bahwa penyelenggaraan SPAM bertujuan menjamin hak setiap orang atas air minum untuk kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.

Namun, dalam praktiknya PDAM sering menghadapi keluhan dari pelanggan, baik terkait distribusi, kualitas air, maupun kecepatan respons pengaduan. Di Kota Dumai, masih ditemui permasalahan kurangnya efektivitas sistem pengaduan, karena mekanisme yang digunakan cenderung lama. Akibatnya, proses penyampaian aspirasi pelanggan menjadi tidak optimal dan tingkat kepuasan masyarakat pun menurun.

Keterlambatan dalam penanganan pengaduan ini bertentangan dengan prinsip yang diatur dalam Pasal 4 PP 122/2015, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan SPAM harus memperhatikan aspek kualitas, kuantitas, kontinuitas, dan

keterjangkauan. Jika keluhan pelanggan tidak tertangani dengan cepat, maka aspek kualitas dan kontinuitas pelayanan akan sulit terjaga.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan inovasi dalam sistem survei dan pengaduan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah penggunaan formulir digital sebagai media survei dan pengaduan. Dengan teknologi ini, pelanggan dapat langsung memberikan penilaian dan melaporkan masalah kapan saja, tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM ataupun menunggu survei tahunan yang dilakukan oleh PDAM.

Pemanfaatan formular digital juga mendukung transparansi dan akuntabilitas, karena data yang masuk dapat segera diolah dan dipantau oleh pihak PDAM. Selain itu, hasil survei dapat menjadi dasar evaluasi kinerja pelayanan serta perbaikan kebijakan. Dengan cara ini, PDAM dapat lebih responsif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan amanat Pasal 15 PP 122/2015, yang mengatur pentingnya evaluasi dan peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan SPAM.

Dengan demikian, melalui gagasan “Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum Di Kota Dumai”, diharapkan tercipta mekanisme

pengelolaan pelayanan yang lebih efektif, partisipatif, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Langkah ini bukan hanya menjawab permasalahan pelayanan, tetapi juga mendukung terwujudnya pelayanan air minum yang lebih berkualitas dan berkelanjutan.

B. Tujuan

Tujuan utama dari gagasan “Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum Di Kota Dumai” adalah menghadirkan inovasi layanan berbasis digital yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mempercepat respons terhadap pengaduan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan air minum dapat lebih terjamin.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari gagasan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan PDAM di Kota Dumai melalui pemanfaatan formular digital sebagai media survei dan pengaduan, sehingga tercipta pelayanan air minum yang lebih transparan, cepat, dan responsif sesuai amanat PP Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

2. **Tujuan Khusus**

    a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan PDAM di Kota Dumai melalui survei digital berbasis formulir digital.

    b. Menyediakan sarana yang mudah diakses masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan masukan terkait layanan air minum.

    c. Mempercepat proses penerimaan dan tindak lanjut pengaduan pelanggan oleh pihak PDAM.

    d. Menyajikan data pengaduan dan kepuasan pelanggan secara terstruktur sebagai dasar evaluasi peningkatan mutu pelayanan.

    e. Memberikan solusi praktis untuk mengatasi kendala survei manual yang cenderung lama dan tidak efisien.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan ini adalah :

1. Kegiatan dilaksanakan di wilayah yang menggunakan jasa PDAM.
2. Kegiatan berlangsung selama masa Habituasi, yaitu mulai 22 September 2025 sampai dengan 31 Oktober 2025.
3. Target responden adalah 100 orang pelanggan PDAM yang diambil secara acak.

4. Variabel yang diamati dibatasi pada kepuasan pelanggan dan optimalisasi pengaduan.
5. Seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rancangan kegiatan yang telah direncanakan.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. PROFIL INSTANSI

Gambaran Umum



Gambar 2.1 Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai

Pemerintah Kota Dumai merupakan pemerintahan daerah otonom yang bertanggung jawab atas pengelolaan wilayah Kota Dumai, Provinsi Riau. Sebagai daerah otonom, kepemimpinan dijalankan oleh Wali Kota dan Wakil Wali Kota yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Pemerintah Kota Dumai didukung oleh struktur organisasi yang terdiri dari berbagai dinas dan badan, masing-

masing dengan tugas serta fungsi khusus untuk mendukung pencapaian visi dan misi kota.

Fokus utama Pemerintah Kota Dumai adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program prioritas, antara lain pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan publik yang merata dan inklusif, serta pengelolaan aset daerah secara efektif dan efisien. Selain itu, pemerintah kota juga berkomitmen mendorong transformasi digital untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel.

Salah satu perangkat daerah di bawah Pemerintah Kota Dumai adalah Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 80 Tahun 2023. Dinas ini memiliki mandat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan dan penataan ruang, dengan tujuan mendukung pembangunan yang terarah, berkelanjutan, dan sesuai dengan rencana tata ruang kota.

Dalam pelaksanaannya, dinas ini terbagi ke dalam beberapa bidang yang melaksanakan fungsi spesifik, antara lain Bidang Pertanahan, Bidang Tata Ruang, serta Bidang Pengawasan dan Pengendalian, sehingga setiap bidang dapat berkontribusi optimal sesuai kewenangannya.

Visi dan Misi

Visi Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai periode tahun 2025–2029 adalah :

“Kota Industri yang Unggul, Sejahtera dan Berkelanjutan Berlandaskan Budya Melayu Tahun 2029”

Untuk mewujudkan visi tersebut, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai periode 2025-2029 memiliki misi yaitu Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur yang Merata dan Berkelanjutan.

Misi ini menitikberatkan pada pembangunan infrastruktur yang berkualitas, merata, dan berkelanjutan sebagai penopang utama pertumbuhan ekonomi serta peningkatan kesejahteraan masyarakat Kota Dumai. Infrastruktur yang memadai dipandang sebagai dasar penting untuk memperlancar aktivitas industri, perdagangan, maupun sektor lainnya. Oleh sebab itu, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai berupaya mengembangkan serta meningkatkan sarana dasar seperti air bersih, sanitasi, dan fasilitas umum yang dapat diakses hingga ke wilayah terpencil. Pemerataan pembangunan infrastruktur diharapkan mampu memperkuat konektivitas antarwilayah sehingga dapat mendorong kesetaraan pembangunan di seluruh kota.

Dalam setiap perencanaan dan pelaksanaan, aspek keberlanjutan menjadi prioritas utama. Pembangunan diarahkan agar ramah lingkungan melalui penerapan teknologi hijau serta mempertimbangkan daya dukung alam sehingga tidak menimbulkan kerusakan ekosistem. Selain itu, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang juga membangun kemitraan dengan berbagai pihak, baik sektor swasta maupun masyarakat, guna mewujudkan sistem infrastruktur yang efisien, tangguh terhadap perubahan iklim, dan siap menghadapi potensi bencana. Dengan infrastruktur yang merata dan berkelanjutan, Kota Dumai diharapkan mampu berkembang sebagai kota industri yang kompetitif, berdaya saing tinggi, dan memberi manfaat jangka panjang bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan misi tersebut, Pemerintah Kota Dumai memiliki tujuan Terwujudnya Lingkungan Hidup yang Berkualitas, dengan sasaran :

1. Lingkungan hidup yang berkualitas
2. Berketahanan air, energi dan kemandirian pangan
3. Resiliensi terhadap bencana dan perubahan iklim

Berdasarkan Tujuan dan Sasaran Pemerintah Kota Dumai tersebut, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai memiliki tujuan :

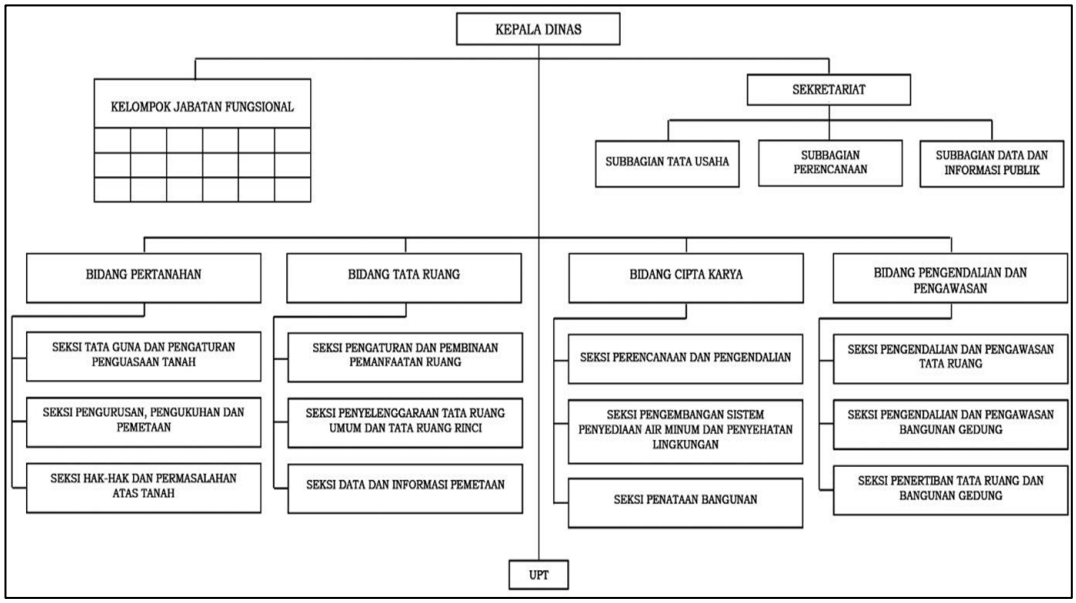
Meningkatkan pemanfaatan ruang dan infrastruktur kota yang hijau, humanis dan merata, dengan sasaran :

- Terwujudnya fungsi dan klasifikasi bangunan sesuai peruntukan ruang / kawasan/lahan berdasarkan peraturan yang berlaku, adapun program untuk mencapai sasaran tersebut sebagai berikut:
  a. Program Perencanaan Tata Ruang;
  b. Program Pemanfaatan Ruang;
  c. Program Pengendalian Pemanfaatan Ruang.

Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan jaringan air bersih yang terjangkau bagi masyarakat, dengan sasaran :

Terlaksananya Peningkatan Kapasitas Instalasi Pengolahan Sumber Air Bersih dan Pengembangan Jaringan Infrastruktur Air Bersih dan Sumber Air Baku yang berkelanjutan, adapun program untuk mencapai sasaran tersebut adalah Program Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Struktur



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Pertanahan dan Penataaan Ruang Kota Dumai

Ruang Kota Dumai berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai dan Peraturan Walikota Dumai Nomor 80 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai, maka struktur Organisasi Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri dari:

a. Subbagian Tata Usaha;

b. Subbagian Perencanaan; dan

c. Subbagian Data dan Informasi Publik.

3. Bidang Pertanahan, terdiri dari:

a. Seksi Tata Guna dan Pengaturan Penguasaan Tanah;

b. Seksi Pengurusan, Pengukuhan dan Pemetaan; dan

c. Seksi Hak-hak dan Permasalahan atas Tanah.

4. Bidang Tata Ruang, terdiri dari:

a. Seksi Pengaturan dan Pembinaan Pemanfaatan Ruang;

b. Seksi Penyelenggaraan Tata Ruang Umum dan Tata Ruang Rinci; dan

c. Seksi Data dan Informasi.

5. Bidang Cipta Karya, terdiri dari:

a. . Seksi Perencanaan dan Pengendalian;

b. Seksi Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan; dan

c. Seksi Penataan Bangunan

6. Bidang Pengawasan dan Pengendalian, terdiri dari:

a. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Tata Ruang;

b. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Bangunan Gedung;

c. Seksi Penertiban Tata Ruang dan Bangunan Gedung

7. UPT; dan

8. Kelompok Jabatan Fungsional.

- **Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Untuk melaksanakan tugas Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang mempunyai fungsi :

a. Perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di Bidang Pertanahan, Tata Ruang, Cipta Karya dan Pengendalian dan Pengawasan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum Bidang Pertanahan, Tata Ruang, Cipta Karya dan Pengendalian dan Pengawasan;
c. Penyusunan dan sosialisasi dokumen rencana umum, rencana rinci, rencana aksi, rencana kawasan strategis Pertanahan, Tata Ruang, Cipta Karya dan Pengendalian dan Pengawasan;
d. Pembinaan dan pelaksanaan urusan Pertanahan, Tata Ruang, Cipta Karya dan Pengendalian dan Pengawasan;

e. Pelaksanaan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan minimal Bidang Cipta Karya;
f. Penyelenggaraan urusan Penatausahaan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang sesuai dengan kewenangannya;
g. Pelaksanaan kebijaksanaan dan strategi Penataan Ruang dan Penataan Daerah;
h. Pembinaan dan Pengawasan pelaksanaan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Bidang Pertanahan, Tata Ruang dan Cipta Karya;
i. Pengendalian serta koordinasi Pertanahan, Tata Ruang dan Cipta Karya;
j. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
k. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas efisien dan efektif;
l. Pengaturan pelaksanaan tugas berdasarkan prioritas agar tugas dapat diselesaikan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan;
m. Pelaksanaan fasilitasi tugas dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;

n. Penyusunan sistem informasi dan komunikasi Pertanahan, Tata Ruang dan Cipta Karya;
o. Pengevaluasian tugas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan pelaksanaan tugas lebih lanjut;
p. Pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
q. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan lingkup fungsinya.

Adapun tugas dan fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai adalah sebagai berikut :

1) Kepala mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah;

   Untuk melaksanakan tugas Kepala menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang .

2) Sekretaris :

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan perencanaan umum, pemrograman dan anggaran, pemantauan dan evaluasi, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kearsipan, penataan organisasi dan tata laksana, koordinasi penyusunan perundangan, pengelolaan barang milik negara, dan kerumahtanggaan;

Sekretaris Mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan koordinasi kegiatan di lingkungan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang ;
b. Pengkoordinasian dan penyusunan rencana, program dan anggaran Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang ;
c. Penyelenggaraan urusan ketatausahaan, kepegawaian, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi Pertanahan dan Penataan Ruang ;
d. Penyelenggaraan urusan keuangan, perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan dan Pengelolaan sarana;

e. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan negara dan layanan pengadaan barang/jasa;
f. Pengoordinasian dan penyusunan peraturan perundang-undangan serta pelaksanaan advokasi hukum; dan
g. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan lingkup fungsinya

3) Kepala Bidang Pertanahan ;

Kepala Bidang Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan di bidang pertanahan dalam merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tata guna tanah, pengaturan penguasaan tanah,pengurusan dan penanganan masalah pertanahan , pengadaan dan perolehan tanah serta pengukuran dan pemetaan.

Kepala Bidang Pertanahan mempunyai fungsi :

a. Penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis bidang pertanahan;
b. Penyiapan bahan perencanaan program dan pelaporan;
c. Penyiapan bahan pengendalian dan pembinaan tata guna tanah;

d. Melakukan pengawasan dan pengendalian serta pengaturan penguasaan tanah;
e. Pelaksanaan pengurusan dan penanganan masalah pertanahan, pengadaan dan perolehan tanah;
f. Pelaksanaan penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian Penyelenggaraan pengukuran dan pemetaan;
g. Pelaksanaan persiapan bahan penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian pemberian perizinan serta pelaksanaan pelayanan umum administrasi pertanahan;
h. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan penataan sistem dan perangkat serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah; dan
i. Penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya;

4) Kepala Bidang Cipta Karya ;

Kepala Bidang Cipta Karya mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, fasilitasi dan evaluasi pada bidang cipta karya.

Kepala Bidang Cipta Karya mempunyai fungsi :

a. Penyelenggaraan bangunan gedung untuk kepentingan strategis;
b. Penyelenggaraan penataan bangunan dan lingkungan di kawasan strategis dan penataan bangunan dan lingkungan kota;
c. Pengelolaan dan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum daerah;
d. Pengelolaan dan pengembangan sistem air limbah domestik daerah;
e. Pengelolaan dan pengembangan sistem drainase;
f. Pembangunan sarana dan prasarana persampahan regional;
g. Penyiapan perumusan kebijaksanaan air minum, persampahan dan penataan bangunan;
h. Penyiapan bahan pembinaan dan pengaturan air minum, sanitasi persampahan dan penataan bangunan;
i. penyiapan bahan pengendalian/pengawasan pembangunan air minum, sanitasi, persampahan dan penataan bangunan;

j. penyiapan bahan petunjuk pelaksanaan pembangunan, pemanfaatan air minum, sanitasi, persampahan dan penataan bangunan

k. penyiapan bahan petunjuk teknis pengawasan dan penertiban struktur dan penataan bangunan; dan

l. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan sesuai dengan lingkup fungsinya.

5) Kepala Bidang Tata Ruang ;

Kepala Bidang Tata Ruang mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, fasilitasi dan evaluasi pada bidang tata ruang.

Kepala Bidang Tata Ruang mempunyai fungsi :

a. Pengkajian, Penyusunan dan Pengusulan pengembangan rencana rencana Program/ Kegiatan dan anggaran Bidang tata ruang;

b. Pelaksanaan pengawasan teknis dan pengawasan khusus terhadap penyelenggaraan penataan ruang di Tingkat daerah;

c. Pengumpulan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan Tata Ruang;

d. Penyiapan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan bidang tata ruang;
e. Pengumpulan dan penyiapan bahan pembinaan dan pengawasan serta koordinasi penataan ruang dan penataan kota;
f. Persiapan penyusunan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Rencana Tata Ruang Kawasan Strategis (RTRKS), rencana Detail Tata Ruang (RDTR), rencana Tata Bangunan dan Lingkungan (RTBL); dan
g. Penyiapan penyusunan dan sosialisasi dokumen tata ruang, rencana induk, rencana aksi, recana detail, master plan kawasan strategis, kawasan tumbuh, kawasan kumuh dan lainnya bidang infrastruktur dan lingkungan hidup;
h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan sesuai dengan lingkup fungsinya;

6) Bidang Pengendalian dan Pengawasan

Kepala Bidang Pengendalian dan Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan, pengorganisasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan pengendalian dan pengawasan Tata Ruang dan Bangunan Gedung.

Kepala Bidang Pengendalian dan Pengawasan mempunyai fungsi :

a. Pengoordinasian perencanaan program kerja Bidang pengendalian dan pengawasan;
b. Pengoordinasian perumusan kebijakan teknis terkait pengendalian dan pengawasan Tata Ruang dan Cipta Karya;
c. Pengoordinasian pelaksanaan program kerja pada Bidang Pengendalian dan Pengawasan;
d. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pengendalian, pengawasan dan penanganan permasalahan Tata Ruang dan Cipta Karya;
e. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pengendalian dan Pengawasan Tata Ruang;
f. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan perizinan dan/atau nonperizinan di bidang pengendalian Tata ruang dan cipta karya;
g. Pengoordinasian pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada bidang pengendalian dan pengawasan;
h. Pengoordinasian pengelolaan kearsipan pada Bidang pengendalian dan pengawasan; dan
i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan sesuai dengan lingkup fungsinya

- **Nilai-nilai Organisasi BerAKHLAK**

  a) Berorientasi Pelayanan

  Melayani masyarakat dengan ramah, cepat, dan responsif dalam urusan pertanahan dan tata ruang. Nilai ini sejalan dengan prinsip "Berorientasi Pelayanan," yang menuntut ASN untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan. ASN Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai harus mampu memberikan kemudahan akses informasi dan layanan yang memuaskan bagi setiap pemohon.

  b) Akuntabel

  Bekerja secara transparan dan bertanggung jawab. Prinsip Akuntabel mengharuskan ASN untuk melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi. Dalam konteks ini, akuntabilitas diwujudkan melalui pengelolaan dokumen, proses pengukuran tanah, dan penentuan tata ruang yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan publik.

  c) Kompeten

  Terus belajar dan meningkatkan keahlian di bidang pertanahan dan penataan ruang. Kompeten berarti terus mengembangkan kapabilitas diri. ASN di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai harus proaktif mengikuti

pelatihan, seminar, dan pendidikan lanjutan terkait regulasi pertanahan terbaru, teknologi pengukuran lahan, dan pemetaan digital.

d) Harmonis

Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan saling menghargai. Nilai Harmonis menekankan pentingnya saling peduli, menghargai perbedaan, dan membangun lingkungan kerja yang nyaman. Kerjasama tim yang baik sangat penting untuk menyelesaikan permasalahan tanah yang kompleks, yang seringkali melibatkan berbagai pihak.

e) Loyal

Berkomitmen dan setia kepada negara, pimpinan, dan visi organisasi. Loyal berarti memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, setia kepada NKRI, serta menjaga nama baik KORPS ASN. Ini diwujudkan dengan menjaga kerahasiaan data, tidak menyalahgunakan wewenang, dan mengabdi dengan integritas tinggi.

f) Adaptif

Nilai Organisasi: Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan regulasi. Adaptif mendorong ASN untuk terus berinovasi dan antusias dalam menghadapi perubahan. Dalam hal ini, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai harus mampu mengadopsi teknologi baru

seperti sistem informasi geospasial (GIS), digitalisasi arsip, dan platform layanan daring untuk meningkatkan efektivitas kerja.

g) Kolaboratif

- Bekerja sama dengan instansi lain, pemangku kepentingan, dan masyarakat. Kolaboratif menekankan pentingnya membangun kerja sama sinergis. Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai sering kali perlu berkoordinasi dengan instansi lain seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN), dinas perizinan, dan kepolisian untuk menyelesaikan masalah sengketa lahan atau pembangunan.

B. PROFIL PESERTA



Gambar 2.3 Foto Peserta

Nama	:	Muhammad Rifa'i, S.T
NIP	:	19990624 202504 1 001
Tempat Tanggal Lahir	:	Duri, 24 Juni 1999
Agama	:	Islam
Pendidikan	:	S1 – Teknik Sipil dan Lingkungan
Jabatan	:	Teknisi Sarana dan Prasarana
Pangkat/Golongan	:	Penata Muda (III/a)
Instansi	:	Pemerintah Kota Dumai
Unit Kerja	:	Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai

Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi penulis sebagai Teknisi Sarana dan Prasarana di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang sebagai berikut :

a. Membantu menyusun program dan pembiayaan jangka menengah dan tahunan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber dana lainnya;
b. Melaksanakan koordinasi dan pemantauan berkala terhadap pelaksanaan pembangunan fisik tahun berjalan;
c. Membantu menyiapkan pengumpulan bahan penyusunan program dan kegiatan perencanaan teknis air minum, sanitasi, drainase, persampahan dan penataan bangunan;
d. Membantu menyiapkan pengumpulan dan pengolahan data, informasi dan survey yang berhubungan dengan bidang air minum, sanitasi drainase, persampahan dan penataan bangunan;
e. Membantu menginventarisasi permasalahan dan penyajian bahan petunjuk pemecahan masalah;
f. Membantu menyiapkan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai bidang tugasnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
g. Membantu menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan penyusunan program dan kegiatan perencanaan teknis air minum, sanitasi, drainase, persampahan dan penataan bangunan;

h. Membantu menyusun daftar harga satuan untuk pembangunan air minum, sanitasi, drainase, persampahan dan penataan bangunan;
i. Membantu melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. DESKRIPSI CORE ISU

Masih terdapat permasalahan mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap pelayanan PDAM di Kota Dumai

a. Kondisi isu saat ini

Di Kecamatan Kota Dumai, masih terdapat beberapa masalah terkait tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Air bersih sebagai kebutuhan dasar masyarakat seharusnya dapat disediakan secara merata, berkesinambungan, dan berkualitas, namun pada kenyataannya masih banyak pelanggan yang menyampaikan keluhan atas layanan yang diterima.

Beberapa permasalahan yang sering muncul di lapangan antara lain mengenai kontinuitas distribusi air yang belum stabil. Pada waktu tertentu, khususnya pada jam-jam sibuk, suplai air bersih sering mengalami penurunan tekanan bahkan tidak mengalir sama sekali di beberapa titik. Hal ini menyebabkan masyarakat kesulitan memenuhi kebutuhan air harian mereka. Selain itu, kualitas air juga kerap menjadi sorotan, misalnya air yang berbau, berwarna keruh, atau meninggalkan endapan sehingga dinilai kurang layak untuk dikonsumsi langsung.

Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka akan menimbulkan banyak dampak negatif, mulai dari meningkatnya jumlah komplain, keterlambatan pembayaran rekening air, hingga potensi masyarakat beralih ke sumber air alternatif seperti sumur bor atau air isi ulang. Dampak jangka panjangnya adalah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap PDAM sebagai penyedia layanan air bersih utama di daerah tersebut.

Permasalahan ini juga erat kaitannya dengan Substansi Agenda III yaitu Manajemen ASN. ASN yang bertugas di bidang administrasi maupun teknis dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta responsif terhadap keluhan masyarakat. Kurangnya kompetensi atau rendahnya kedisiplinan ASN dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, dan lambatnya respon terhadap pengaduan, sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat

B. ANALISIS CORE ISU

Masih terdapat permasalahan mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap pelayanan PDAM di Kota Dumai disebabkan oleh beberapa hal yaitu:

a. Kontinuitas Distribusi Air Belum Stabil

Pasokan air bersih masih sering tidak merata, dengan tekanan air yang lemah bahkan tidak mengalir di beberapa wilayah pada jam tertentu. Hal ini membuat kebutuhan harian masyarakat tidak selalu

terpenuhi, sehingga menimbulkan rasa tidak puas terhadap pelayanan PDAM.

b. Kualitas Air Belum Konsisten

Air yang disalurkan terkadang berwarna keruh, berbau, atau meninggalkan endapan, sehingga dianggap kurang layak digunakan. Kondisi ini menjadi salah satu keluhan utama pelanggan yang berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan mereka.

c. Respons Terhadap Pengaduan Kurang Optimal

Salah satu faktor yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PDAM di Kecamatan Dumai Kota adalah kurang optimalnya respons terhadap pengaduan masyarakat. Banyak pelanggan mengeluhkan bahwa ketika terjadi masalah, seperti kebocoran pipa, air tidak mengalir, atau tagihan rekening yang tidak sesuai, laporan yang mereka sampaikan tidak segera ditindaklanjuti. Proses penanganan keluhan sering kali memakan waktu berhari-hari, bahkan berminggu-minggu, tanpa adanya kepastian atau informasi yang jelas mengenai langkah perbaikan.

Dengan demikian, respons pengaduan yang lambat bukan hanya soal teknis semata, tetapi juga berkaitan erat dengan manajemen pelayanan publik, profesionalisme aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi. Jika tidak segera diperbaiki, hal ini berpotensi memperburuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dalam menentukan prioritas penyebab masalah, penulis menggunakan analisis USG sebagai alat untuk mengetahui penyebab masalah mana yang menjadi paling prioritas dengan menggunakan kriteria *Urgency (U), Seriousness (S), Growth (G)* atau yang biasa disebut identifikasi USG. Tiga indikator penilai metode tapisan USG yaitu:

1. *Urgency,* berarti seberapa mendesaknya masalah tersebut untuk diselesaikan berkaitan dengan dimensi waktu;
2. *Seriousness*, mengacu pada penyelesaian masalah dikaitkan dengan akibat, bisa menimbulkan masalah baru**;** dan
3. *Growth*, berkaitan dengan kemungkinan berkembang memburuk kalau tidak diselesaikan.

Tabel 3. 1 Analisis Isu Menggunakan Metode USG

NO	PENYEBAB MASALAH	Skor			JUMLAH	RANK
		U	S	G		
1.	Kontinuitas Distribusi Air Belum Stabil	4	5	4	13	2
2.	Kualitas Air Belum Konsisten	3	4	3	10	3
3.	**Respons Terhadap Pengaduan Kurang Optimal**	**4**	**5**	**5**	**14**	**1**

Berdasarkan hasil analisis penyebab isu dengan menggunakan metode USG diatas menunjukkan bahwa total nilai tertinggi dan yang

akan menjadi isu prioritas yaitu **“Respons Terhadap Pengaduan Kurang Optimal”.**

C. GAGASAN KREATIF PENYELESAIAN ISU

Dengan merujuk pada faktor penyebabnya, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan core isu tersebut diatas adalah **“Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum Di Kota Dumai”.**

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

1. Melakukan konsultasi dengan mentor dan atasan langsung terkait rancangan aktualisasi.
2. Melakukan koordinasi dengan pihak PDAM untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan daftar pertanyaan Formulir Digital sesuai dengan indikator pelayanan PDAM.
3. Melakukan penyusunan kuisioner dalam Formulir Digital dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pelanggan, dan melalukan uji coba pengisian Formulir Digital.
4. Melakukan penyebaran poster survei secara langsung melalui kunjungan lapangan.
5. Melakukan pemantauan dan rekapitulasi respon pelanggan yang masuk melalui Formulir Digital.

6. Melakukan tindak langsung terhadap pengaduan yang masuk dan membuat pelaporan pelaksanaan kegiatan.

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. MATRIX JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	September		Oktober			
		III	IV	I	II	III	IV
1.	Melakukan konsultasi dengan mentor dan atasan langsung terkait rancangan aktualisasi						
2.	Melakukan koordinasi dengan pihak PDAM untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan daftar pertanyaan Formulir Digital sesuai dengan indikator pelayanan PDAM						
3.	Melakukan penyusunan kuisioner dalam Formulir Digital dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pelanggan, dan melalukan uji coba pengisian Formulir Digital						
4.	Melakukan penyebaran poster survei secara langsung melalui kunjungan lapangan						
5.	Melakukan pemantauan dan rekapitulasi respon pelanggan yang masuk melalui						

	Formulir Digital						
6.	Melakukan tindak langsung terhadap pengaduan yang masuk dan membuat pelaporan pelaksanaan kegiatan						

B. MATRIX PELAKSANAAN AKTUALISASI

Unit Kerja	**:**	Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
Identifikasi Isu	**:**	1. Masih terdapat permasalahan mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap pelayanan PDAM di Kecamatan Dumai Kota, Kota Dumai 2. Belum optimalnya survey kepuasan pelanggan baru yang dapat menimbulkan kendala dalam upaya meningkatkan pendapatan PDAM Kota Dumai 3. Belum optimalnya SPAM jaringan distribusi dan sambungan rumah di Kelurahan Rimba Sekampung, Kecamatan Dumai Kota, Kota Dumai
Isu yang Diangkat	**:**	Masih terdapat permasalahan mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap pelayanan PDAM di Kecamatan Dumai Kota, Kota Dumai
Gagasan Pemecahan Isu	**:**	Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum Di Kota Dumai

Tabel 4.2 Matrix Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak yang Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket.
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.	Melakukan konsultasi dengan mentor dan atasan langsung terkait rancangan aktualisasi.	1. Menyusun draft awal rancangan aktualisasi	Draft rancangan awal	**Berorientasi pelayanan :** Saya menyusun rancangan dengan memperhatikan kebutuhan organisasi dan manfaat bagi masyarakat. **Akuntabel :** Saya menyusun rancangan secara jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten :** Saya	Atasan langsung/ mentor	Tidak		

				menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan referensi yang relevan dalam penyusunan rancangan. **Loyal :** Saya menyusun rancangan sesuai arahan atasan dan mendukung visi misi instansi.				
		2. Mengajukan draft kepada mentor dan atasan untuk ditinjau	Catatan masukan dan arahan perbaikan	**Berorientasi Pelayanan :** Saya meminta masukan agar rancangan yang dibuat dapat lebih bermanfaat dan memenuhi kebutuhan organisasi maupun masyarakat. **Akuntabel :** Saya mencatat dan menindaklanjuti	Atasan langsung/ mentor	Tidak		

				setiap masukan yang diberikan sebagai bentuk tanggung jawab. **Kompeten :** Saya membuka diri terhadap saran untuk meningkatkan kualitas rancangan sesuai standar profesional. **Harmonis :** Saya menghargai setiap pendapat dengan sikap sopan dan menjaga hubungan baik dalam diskusi. **Loyal :** Saya menyesuaikan masukan dengan arahan pimpinan serta kebijakan instansi. **Adaptif :** Saya				

				bersedia menyesuaikan rancangan sesuai dinamika masukan yang diterima. **Kolaboratif :** Saya bekerja sama dengan mentor dan atasan agar rancangan lebih matang.				
		3. Melakukan revisi sesuai arahan	Rancangan aktualisasi final yang disetujui	**Berorientasi Pelayanan :** Saya merevisi rancangan agar hasilnya lebih tepat guna dan bermanfaat bagi organisasi serta masyarakat. **Akuntabel :** Saya memperbaiki rancangan sesuai masukan dan dapat	Atasan langsung/ mentor	Tidak		

				mempertanggungjawabkan setiap perubahannya. **Kompeten :** Saya menggunakan pengetahuan dan keterampilan untuk menghasilkan rancangan yang lebih baik setelah revisi. **Harmonis :** Saya menerima arahan dengan sikap terbuka dan menjaga hubungan baik dalam proses perbaikan. **Loyal :** Saya merevisi rancangan sesuai arahan atasan demi mendukung visi, misi, dan kepentingan				

				instansi. **Adaptif :** Saya menyesuaikan rancangan dengan perubahan dan kebutuhan baru yang muncul dari arahan. **Kolaboratif :** Saya melibatkan pihak terkait dalam proses revisi agar hasilnya lebih komprehensif dan sesuai kebutuhan.				
2.	Melakukan koordinasi dengan pihak PDAM untuk mengidentifikasi	1. Menghubungi PDAM untuk penjadwalan diskusi	Jadwal pertemuan dengan PDAM	**Akuntabel :** Saya menghubungi PDAM dengan penyampaian informasi yang jelas dan sesuai prosedur agar proses dapat dipertanggungjawabkan.	Atasan langsung/ mentor, staf teknis	Tidak		

	masalah dan kebutuhan daftar pertanyaan Formulir Digital sesuai dengan indikator pelayanan PDAM			**Kompeten :** Saya menggunakan kemampuan komunikasi yang tepat untuk memastikan penjadwalan diskusi berjalan lancar. **Harmonis :** Saya berkomunikasi dengan cara yang sopan dan menghargai pihak PDAM guna menjaga hubungan kerja yang baik. **Kolaboratif :** Saya berkoordinasi dengan pihak terkait untuk menentukan jadwal yang sesuai bagi semua pihak.	PDAM			

		2. Melaksanakan pertemuan untuk menggali informasi	Daftar masalah dan kebutuhan pelayanan	**Berorientasi Pelayanan :** Saya mengidentifikasi permasalahan agar dapat menemukan solusi yang meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. **Akuntabel :** Saya memastikan hasil identifikasi permasalahan dapat dipertanggungjawabkan dengan data yang valid. **Kompeten :** Saya menggunakan pengetahuan dan keterampilan untuk menganalisis permasalahan secara tepat. **Adaptif :** Saya	Atasan langsung/ mentor, staf teknis PDAM	Tidak		

				menyesuaikan cara identifikasi dengan kondisi dan dinamika kebutuhan pelanggan.				
		3. Menyusun draft pertanyaan sesuai indikator layanan PDAM	Daftar pertanyaan survei versi awal	**Berorientasi Pelayanan :** Saya menyusun kerangka pertanyaan survei agar dapat menggali informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. **Akuntabel :** Saya menyusun pertanyaan secara jelas, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. **Kompeten :** Saya menggunakan pengetahuan dan	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM	Tidak		

				referensi yang relevan untuk merancang pertanyaan yang tepat sasaran. **Kolaboratif :** Saya menyusun kerangka pertanyaan berdasarkan hasil diskusi dan masukan dari pihak terkait.				
3.	Melakukan penyusunan kuisioner dalam Formulir Digital dengan bahasa yang sederhana dan mudah	1. Menyusun pertanyaan survei sesuai dengan kerangka yang sudah di diskusikan	Draft pertanyaan survei yang terstruktur sesuai kerangka	**Berorientasi Pelayanan :** Saya menyusun pertanyaan survei agar mampu menggali kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat. **Akuntabel :** Saya menyusun pertanyaan dengan bahasa	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM	Tidak		

	dipahami pelanggan, dan melalukan uji coba pengisian Formulir Digital			yang jelas dan sistematis sehingga dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. **Kompeten :** Saya menggunakan kemampuan analisis dan pengetahuan untuk merumuskan pertanyaan yang relevan dengan indikator pelayanan. **Kolaboratif :** Saya menyusun pertanyaan berdasarkan kerangka hasil diskusi bersama pihak terkait agar sesuai dengan tujuan survei.				

		2. Membuat kuesioner di platform Formulir Digital	Draft Formulir Digital	**Berorientasi Pelayanan :** Saya membuat kuesioner yang mudah dipahami agar pelanggan dapat memberikan jawaban dengan nyaman. **Akuntabel :** Saya memastikan isi kuesioner jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai alat survei resmi. **Kompeten :** Saya menggunakan keterampilan teknis dalam mengoperasikan Formulir Digital untuk menghasilkan kuesioner yang	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM	Tidak		

				rapi dan fungsional. **Adaptif :** Saya menyesuaikan format dan jenis pertanyaan di Formulir Digital dengan kebutuhan survei dan karakteristik responden.				
		3. Melakukan uji coba pengisian	Formulir Digital final yang siap disebarkan	**Berorientasi Pelayanan :** Saya melakukan uji coba agar kuesioner mudah diisi dan benar-benar bermanfaat bagi pelanggan. **Akuntabel :** Saya memastikan hasil uji coba dicatat dan digunakan untuk memperbaiki kuesioner secara bertanggung jawab.	Atasan langsung/ mentor, Rekan kerja	Tidak		

				Kompeten : Saya menggunakan pengetahuan teknis untuk menguji fungsi, format, dan alur pertanyaan pada Formulir Digital. **Adaptif :** Saya menyesuaikan kuesioner berdasarkan hasil uji coba agar lebih sesuai dengan kebutuhan responden.				
4.	Melakukan penyebaran poster survei secara langsung melalui	1. Mendesain poster survei berisi tautan Formulir Digital	Desain poster survei	**Berorientasi Pelayanan :** Saya mendesain poster survei yang mudah dipahami agar masyarakat dapat mengakses formulir dengan cepat.	Atasan langsung/ mentor	Tidak		

	kunjungan lapangan			**Akuntabel :** Saya memastikan informasi pada poster jelas, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. **Harmonis :** Saya menyusun desain dan bahasa poster dengan komunikasi yang sopan dan ramah agar nyaman dilihat semua pihak. **Kolaboratif :** Saya berkoordinasi dengan rekan terkait untuk memastikan poster sesuai kebutuhan dan standar instansi.				

		2. Finalasisasi Poster Survei dengan Barcode dan Desain Link Formulir Digital	Poster dan Link Suvei yang siap disebar	**Berorientasi Pelayanan :** Saya menyelesaikan desain poster agar masyarakat dapat mengakses survei dengan lebih mudah dan cepat. **Harmonis :** Saya menyesuaikan tampilan dan bahasa poster agar terlihat rapi, sopan, dan nyaman bagi semua pihak. **Adaptif :** Saya menyesuaikan desain, barcode, dan tautan sesuai kebutuhan serta perubahan masukan yang diterima. **Kolaboratif :** Saya bekerja sama dengan rekan	Atasan langsung/ mentor	Tidak		

				terkait untuk memastikan poster final sesuai standar dan dapat digunakan dengan optimal.				
		3. Menyebarkan poster melalui kunjungan lapangan	Poster survei tersampaikan ke pelanggan	**Berorientasi Pelayanan :** Saya menyebarkan poster langsung ke lapangan agar informasi survei lebih mudah diterima masyarakat. **Akuntabel :** Saya memastikan distribusi poster dilakukan tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan. **Harmonis :** Saya menyampaikan poster dengan komunikasi yang sopan dan	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM, Kontraktor, Pelanggan PDAM/	Ya	Memberikan penjelasan yang jelas dan sopan agar masyarakat mengerti maksud	

				menghargai masyarakat setempat. **Kolaboratif :** Saya bekerja sama dengan rekan maupun pihak lapangan agar penyebaran poster berjalan efektif.	Masyarakat		dan tujuan kegiatan yang dilakukan	
5.	Melakukan pemantauan dan rekapitulasi respon pelanggan yang masuk melalui Formulir Digital	1. Memantau pengisian Formulir Digital secara berkala	Data respon yang terupdate	**Berorientasi Pelayanan :** Saya memantau responden agar data yang terkumpul cukup dan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Akuntabel :** Saya memantau jumlah responden secara rutin dan mencatat	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM	Tidak		

				perkembangan sebagai bentuk tanggung jawab. **Kompeten :** Saya menggunakan keterampilan teknis untuk membaca data responden dan memastikan keakuratan informasi. **Adaptif :** Saya menyesuaikan strategi pemantauan sesuai kondisi, misalnya jika jumlah responden masih rendah.				
		2. Mengunduh dan mengolah data respons	File rekap data survei	**Berorientasi Pelayanan :** Saya memastikan data tersimpan dengan baik untuk mendukung	Atasan langsung/ mentor,	Tidak		

				perbaikan kualitas pelayanan PDAM. **Akuntabel :** Saya mengunduh data secara lengkap dan menyimpannya dengan rapi agar dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten :** Saya menggunakan keterampilan teknis dalam mengolah Google Form menjadi data di Excel/Google Sheets. **Adaptif :** Saya menyesuaikan format data agar mudah dibaca dan dianalisis sesuai kebutuhan	Staf teknis PDAM			

				survei.				
		3. Membuat ringkasan hasil survei	Ringkasan analisis respons pelanggan	**Berorientasi Pelayanan :** Saya mengelompokkan jawaban agar hasil survei dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. **Akuntabel :** Saya merekap dan mengelompokkan jawaban secara teliti agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten :** Saya menggunakan kemampuan analisis untuk menyusun data	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM	Tidak		

				sesuai indikator pelayanan PDAM. **Kolaboratif :** Saya berkoordinasi dengan pihak terkait agar rekapitulasi data lebih akurat dan bermanfaat.				
6.	Melakukan tindak langsung terhadap pengaduan yang masuk dan membuat pelaporan pelaksanaan kegiatan	1. Mengklasifikasi pengaduan yang masuk berdasarkan tingkat urgensi	Daftar klasifikasi pengaduan	**Berorientasi Pelayanan :** Saya mengklasifikasi pengaduan agar penanganannya lebih cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat. **Akuntabel :** Saya menetapkan tingkat urgensi secara jelas dan berdasarkan data sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM	Tidak		

				Kompeten : Saya menggunakan pemahaman dan keterampilan saya untuk menilai setiap pengaduan dengan tepat. **Adaptif :** Saya menyesuaikan cara klasifikasi sesuai kondisi dan jenis pengaduan yang berubah-ubah.				
		2. Mengoordinasikan tindak lanjut dengan pihak terkait	Bukti tindak lanjut pengaduan	**Berorientasi Pelayanan :** Saya memastikan koordinasi dilakukan untuk memperlancar proses dan memenuhi kebutuhan pelayanan. **Akuntabel :** Saya	Atasan langsung/ mentor, Staf teknis PDAM,	Ya	Memberikan rambu-rambu terkait pekerjaan	

				menyampaikan informasi tindak lanjut secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten :** Saya menggunakan kemampuan saya agar koordinasi berjalan efektif. **Loyal :** Saya menjaga komitmen agar tindak lanjut sesuai dengan tujuan instansi.	Kontrak tor		yang dilakukan agar masyara kat sekitar tahu jika ada perbaikan	
		3. Menyusun laporan akhir pelaksanaan kegiatan	Laporan akhir aktualisasi	**Berorientasi Pelayanan :** Saya menyampaikan laporan agar dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.	Atasan langsung/ mentor	Tidak		

				Akuntabel : Saya menyampaikan laporan secara jelas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. **Harmonis :** Saya menyampaikan laporan dengan sikap sopan dan menghargai penerima laporan. **Loyal :** Saya menyampaikan laporan sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan pimpinan dan tujuan organisasi.				

C. MATRIX REKAPITULASI REALISASI HABITUASI NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4.3 Rekapitulasi Realisasi Habituasi Nilai-nilai Dasar ASN

No	Mata Pelatihan	Kegiatan												Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1.	Berorientasi Pelayanan	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	17	17
2.	Akuntabel	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18
3.	Kompeten	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3	2	2	14	14
4.	Harmonis	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	5	5
5.	Loyal	2	2	1	1	0	0	3	3	0	0	1	1	7	7
6.	Adaptif	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	9	9
7.	Kolaboratif	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	0	0	9	9
Jumlah MP yang diaktualisasikan per Kegiatan		18	18	12	12	12	12	13	13	12	12	12	12	79	79

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 4.4 Perbandingan Kondisi Core Isu Sebelum dan Sesudah Aktualisasi

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	**Sesudah Aktualisasi**
Pelaksanaan survei kepuasan memerlukan waktu yang lebih lama karena proses pengumpulan dan pengolahan data masih dilakukan secara manual	Survei kepuasan dapat dilaksanakan dalam waktu yang lebih singkat dan efisien melalui penggunaan formulir digital yang memfasilitasi pengolahan data secara otomatis
Masyarakat harus datang langsung ke kantor PDAM untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait layanan	Tautan formulir digital tidak hanya berfungsi sebagai survei, tetapi juga sebagai sarana pengaduan yang dapat digunakan pelanggan secara real-time tanpa harus hadir secara fisik
Proses evaluasi dan perbaikan layanan baru dapat dilakukan setelah survei kepuasan selesai, karena pelaksanaannya bergantung pada pihak ketiga	Evaluasi dan tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan secara lebih cepat karena data yang masuk dari formulir digital dapat dimonitor secara berkala dan real-time

E. Manfaat Terselesaikannya Core Isu

Pemecahan core isu ini memberikan dampak yang komprehensif. Penyelesaiannya tidak hanya menuntaskan persoalan teknis, tetapi juga menjadi upaya strategis dalam mendorong terwujudnya ASN yang profesional dan berkarakter Smart ASN. Adapun manfaat yang diperoleh dari terselesaikannya core isu tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Individu Peserta
    a. Peningkatan kompetensi teknis dalam penggunaan teknologi digital untuk pengolahan data survei secara efektif.
    b. Penguatan kemampuan analisis dan evaluasi pelayanan publik, khususnya dalam mengidentifikasi gap antara standar pelayanan dan realisasi di lapangan.
    c. Peningkatan keterampilan komunikasi dan koordinasi, baik dengan unit kerja internal maupun pelanggan dalam mengelola umpan balik layanan.
    d. Pengembangan budaya kerja inovatif, dengan menghadirkan solusi praktis melalui digitalisasi proses survei kepuasan.
    e. Kontribusi nyata terhadap perbaikan kualitas pelayanan, yang dapat menjadi nilai tambah dalam penilaian kinerja dan profesionalisme peserta.
2. Manfaat Bagi Instansi (Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang)
    a. Tersedianya data kepuasan pelanggan yang lebih valid dan terukur, sehingga mempermudah pengambilan keputusan.
    b. Efisiensi operasional meningkat, karena proses survei, pengaduan, dan evaluasi tidak lagi membutuhkan waktu panjang maupun keterlibatan pihak ketiga.

c. Penguatan sistem monitoring pelayanan, dengan akses data real-time yang memudahkan identifikasi masalah dan tindak lanjut perbaikan.
d. Peningkatan citra instansi, karena mampu menghadirkan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan sesuai standar pelayanan minimum (SPM).
e. Mendukung transformasi digital, sesuai arah kebijakan pemerintah dalam penguatan layanan publik berbasis teknologi.

3. Manfaat Bagi *Stakeholders* (Pemerintah Daerah, Masyarakat)
   a. Pemerintah Daerah memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan air minum, yang dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan dan penyusunan program
   b. Masyarakat mendapatkan saluran pengaduan yang mudah, cepat, dan real-time, sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap penyedia layanan
   c. Peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan, karena evaluasi dan perbaikan dapat dilakukan lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.
   d. Mendukung pencapaian target SPM Air Minum, yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam menyediakan layanan dasar bagi masyarakat.

e. Mendorong kolaborasi antara unit pelaksana, pemerintah daerah, dan publik, melalui mekanisme survei yang transparan serta berbasis data.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi & Waktu	Para Pihak yang Terlibat	Sumber Biaya
1.	Monitoring Kepuasan dan Kinerja Layanan	Evaluasi berkala dan rekomendasi perbaikan	1–2 minggu setiap akhir bulan	ASN Bidang Cipta Karya, Staf Teknis dan Pelayanan PDAM	Tidak ada
2.	Pengembangan dan Penyempurnaan Formulir Digital	Formulir digital yang terintegrasi dengan sistem monitoring	1–2 bulan setelah implementasi awal	ASN Bidang Cipta Karya, Staf Teknis dan Pelayanan PDAM	Tidak ada
3.	Sosialisasi dan Edukasi Pelanggan	Masyarakat memahami dan menggunakan kanal survei/pengaduan digital	1 minggu setiap awal triwulan	ASN Bidang Cipta Karya, Staf Teknis dan Pelayanan PDAM	Tidak ada

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habituasi Mata Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini merupakan penerapan langsung dari seluruh mata pelatihan dalam Latsar CPNS, terutama pada mata pelatihan Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK. Nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK telah menjadi pedoman utama selama pelaksanaan kegiatan. Penerapan Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK sebagai berikut :

a) Kegiatan ke-1

Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dari upaya saya memastikan konsultasi dengan mentor dan atasan menghasilkan rancangan aktualisasi yang bermanfaat bagi instansi dan masyarakat. Nilai Akuntabel tampak melalui keterbukaan dan tanggung jawab saya dalam menyampaikan rencana kegiatan. Nilai Kompeten terlihat dari penyusunan rancangan yang cermat dan berdasarkan analisis yang relevan. Nilai Loyal diwujudkan melalui kepatuhan terhadap arahan serta keselarasan rancangan dengan kebijakan instansi. Nilai Harmonis tampak dari komunikasi yang sopan, saling menghormati, dan menjaga

hubungan kerja yang baik selama konsultasi. Nilai Adaptif terlihat dari kesiapan saya menyesuaikan rancangan sesuai saran yang diterima. Sedangkan nilai Kolaboratif muncul melalui kerja sama yang baik antara saya, mentor, dan atasan dalam menyempurnakan rancangan aktualisasi.

b) Kegiatan ke-2

Nilai Akuntabel tercermin dari penyampaian informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dalam proses koordinasi. Nilai Kompeten tampak dari kemampuan saya memahami indikator pelayanan PDAM dan menerjemahkannya menjadi kebutuhan daftar pertanyaan. Nilai Harmonis terlihat melalui komunikasi yang sopan dan saling menghargai. Nilai Kolaboratif muncul dari kerja sama yang baik dengan pihak PDAM dalam merumuskan kebutuhan data. Nilai Berorientasi Pelayanan tampak dari upaya memastikan daftar pertanyaan benar-benar menjawab kebutuhan pelanggan. Nilai Adaptif terlihat dari kemampuan menyesuaikan usulan pertanyaan berdasarkan masukan dan kondisi lapangan.

c) Kegiatan ke-3

Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dari penyusunan kuisioner dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami pelanggan. Nilai Akuntabel tampak melalui penyusunan

pertanyaan yang jelas dan sesuai indikator layanan. Nilai Kompeten terlihat dari kemampuan saya merumuskan pertanyaan yang relevan dan sistematis. Nilai Kolaboratif muncul dari diskusi dengan rekan atau pihak terkait dalam penyempurnaan kuisioner. Nilai Adaptif tampak dari penyesuaian kuisioner setelah uji coba untuk meningkatkan kemudahan pengisian.

d) Kegiatan ke-4

Nilai Berorientasi Pelayanan terlihat dari upaya memastikan informasi survei tersampaikan langsung kepada masyarakat. Nilai Akuntabel tampak dari penyebaran poster yang tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai Harmonis muncul melalui sikap sopan dan penghormatan kepada masyarakat saat kunjungan. Nilai Kolaboratif terlihat dari kerja sama dengan pihak lapangan dalam proses distribusi. Nilai Adaptif tampak dari kemampuan menyesuaikan cara penyebaran sesuai kondisi wilayah dan masyarakat.

e) Kegiatan ke-5

Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dari upaya memastikan setiap respon pelanggan tercatat untuk peningkatan kualitas layanan. Nilai Akuntabel tampak dari pencatatan data yang teliti dan dapat

dipertanggungjawabkan. Nilai Kompeten terlihat dari kemampuan mengolah, membaca, dan menganalisis data dengan tepat. Nilai Adaptif muncul dari penyesuaian metode pemantauan sesuai jumlah dan karakteristik respon. Nilai Kolaboratif tampak dari koordinasi dengan rekan atau pihak terkait dalam memahami temuan dan tindak lanjut.

f) Kegiatan ke-6

Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dari ketepatan dan kecepatan menindaklanjuti pengaduan pelanggan. Nilai Akuntabel terlihat dari pelaporan yang lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai Kompeten tampak dalam analisis masalah dan penyusunan solusi yang sesuai. Nilai Adaptif muncul dari kemampuan menyesuaikan langkah tindak lanjut sesuai urgensi pengaduan. Nilai Loyal diwujudkan melalui kepatuhan terhadap prosedur dan komitmen mendukung tujuan instansi. Nilai Harmonis terlihat dari komunikasi yang baik dan penuh penghargaan terhadap pelanggan maupun rekan kerja selama proses penanganan.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Isu

Dalam upaya menyelesaikan core isu mengenai masih rendahnya tingkat kepuasan pelanggan yang berdampak pada kualitas pelayanan PDAM di Kota Dumai, penulis mengembangkan

gagasan kreatif berupa **“Pemanfaatan Formulir Digital Sebagai Media Survei Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Air Minum di Kota Dumai”**. Gagasan ini dirancang sebagai solusi sederhana, efektif, dan mudah diterapkan untuk meningkatkan kualitas umpan balik pelanggan serta mendukung perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Gagasan ini muncul dari identifikasi masalah bahwa mekanisme survei dan pengaduan sebelumnya masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu lebih lama, kurang efisien, dan kurang mampu menangkap kebutuhan serta keluhan pelanggan secara cepat dan tepat. Melalui pemanfaatan Formulir Digital, penulis berupaya menghadirkan metode survei yang lebih praktis, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh pelanggan.

Selain meningkatkan efektivitas survei, gagasan kreatif ini tidak hanya menyasar penyempurnaan teknis, tetapi juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih responsif, transparan, dan berbasis digital di lingkungan PDAM Kota Dumai. Hal ini diharapkan dapat memperkuat kemampuan organisasi dalam membaca kebutuhan pelanggan dan mengambil langkah perbaikan pelayanan secara sistematis.

Dengan demikian, gagasan kreatif yang dikembangkan penulis menjadi inovasi yang relevan, realistis, dan sejalan dengan upaya

Pemerintah Kota Dumai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pelayanan air minum yang lebih baik, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Dari kegiatan aktualisasi ini Penulis berhasil untuk :

1. Meningkatkan efisiensi pelaksanaan survei kepuasan pelanggan, karena proses pengumpulan dan pengolahan data dapat dilakukan lebih cepat melalui penggunaan formulir digital yang memfasilitasi rekapitulasi secara otomatis.
2. Menghadirkan tautan formulir digital yang tidak hanya berfungsi sebagai instrumen survei, tetapi juga sebagai sarana pengaduan real-time, sehingga pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau masukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan PDAM.
3. Mempercepat proses evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelayanan, karena data survei dan pengaduan yang masuk dapat dimonitor secara berkala dan real-time, sehingga PDAM dapat merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat dan tepat.

B. Rekomendasi

1) Rekomendasi untuk Monitoring Kepuasan dan Kinerja Layanan

- Diharapkan instansi secara rutin melakukan pemantauan tingkat kepuasan pelanggan melalui formulir digital yang telah disediakan, sehingga perkembangan kinerja pelayanan dapat diketahui secara berkala.
- Perlu dilakukan analisis berkala terhadap hasil survei untuk mengidentifikasi tren masalah, kebutuhan pelanggan, serta prioritas perbaikan layanan secara lebih objektif.
- Instansi juga dapat membentuk mekanisme evaluasi triwulanan sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan air minum.

2) Rekomendasi untuk Pengembangan dan Penyempurnaan Formulir Digital

- ormulir digital yang telah digunakan diharapkan terus diperbarui dan disesuaikan dengan indikator pelayanan minimum (SPM) serta kebutuhan pelanggan yang berkembang.
- Perlu dilakukan pengujian dan peninjauan berkala terhadap tampilan, bahasa, dan alur pertanyaan untuk memastikan formulir tetap mudah dipahami dan ramah pengguna.
- Instansi dapat mempertimbangkan integrasi formulir digital ke dalam sistem informasi pelanggan PDAM agar proses survei, pengaduan, dan pemantauan dapat dilakukan secara terpusat.

3) Rekomendasi untuk Sosialisasi dan Edukasi Pelanggan

- Perlu dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan mengenai penggunaan formulir digital sebagai sarana survei dan pengaduan, baik melalui media sosial, poster, maupun kunjungan lapangan.
- Pelanggan perlu diberikan edukasi mengenai manfaat penggunaan formulir digital agar tingkat partisipasi masyarakat dalam survei dapat meningkat dan data yang dikumpulkan lebih representatif.
- Instansi juga dapat bekerja sama dengan kelurahan, RT/RW, dan tokoh masyarakat dalam menyampaikan informasi agar jangkauan sosialisasi lebih luas dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.

Pemerintah Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 345.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2016). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 27/PRT/M/2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Kementerian PUPR.

Pemerintah Kota Dumai. (2023). *Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 80 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang*. Dumai: Pemerintah Kota Dumai.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan Nomor	1. Melakukan konsultasi dengan mentor dan atasan langsung terkait rancangan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	22 – 26 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Draft rancangan aktualisasi 2. Catatan/masukan yang diberikan oleh atasan langsung dan mentor 3. Rancangan aktualisasi final

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

1. Menyusun draft rancangan aktualisasi
    a. Berorientasi Pelayanan
       Dalam menyusun rancangan aktualisasi, saya berupaya agar gagasan yang dibuat benar-benar bermanfaat bagi instansi dan masyarakat, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada
    b. Akuntabel
       Saya menyusun rancangan berdasarkan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, serta memastikan setiap langkah dan tujuan jelas dan terukur
    c. Kompeten
       Saya memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan yang saya miliki untuk merancang kegiatan yang realistis, relevan, dan dapat memberikan hasil yang optimal bagi organisasi
    d. Loyal
       Saya menyusun rancangan dengan penuh komitmen terhadap tugas dan tanggung jawab, serta memastikan setiap kegiatan sejalan dengan visi, misi, dan kepentingan instansi tempat saya bekerja
2. Melakukan pertemuan untuk meminta masukan
    a. Berorientasi Pelayanan
       Saya mengadakan pertemuan untuk mendapatkan saran agar rancangan yang dibuat bisa lebih bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan di instansi.
    b. Akuntabel
       Saya terbuka terhadap masukan dan mencatat setiap arahan sebagai bentuk tanggung jawab agar hasil kegiatan dapat dipertanggungjawabkan
    c. Kompeten

Saya memanfaatkan kesempatan ini untuk memperdalam pemahaman dan meningkatkan kemampuan dalam menyusun rancangan yang lebih baik

d. Harmonis
   Saya menjaga sikap sopan, menghargai pendapat orang lain, dan menciptakan suasana diskusi yang nyaman selama pertemuan
e. Loyal
   Saya menunjukkan komitmen dengan mengikuti arahan pimpinan dan menyesuaikan rancangan agar sejalan dengan kepentingan instansi
f. Adaptif
   Saya menerima masukan dengan terbuka dan siap menyesuaikan rancangan sesuai saran yang diberikan
g. Kolaboratif
   Saya bekerja sama dan berkoordinasi dengan berbagai pihak untuk mendapatkan hasil rancangan yang lebih matang dan tepat sasaran

3. Merevisi rancangan sesuai arahan
   a. Berorientasi Pelayanan
      Saya melakukan revisi agar rancangan yang dibuat benar-benar bisa mendukung peningkatan kualitas pelayanan di instansi
   b. Akuntabel
      Saya memperbaiki rancangan berdasarkan masukan dan arahan yang jelas, serta memastikan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan
   c. Kompeten
      Saya menggunakan pengetahuan dan kemampuan saya untuk menyempurnakan rancangan agar lebih tepat dan sesuai kebutuhan
   d. Harmonis
      Saya menerima masukan dengan sikap terbuka dan menghargai setiap pendapat yang diberikan selama proses revisi
   e. Loyal
      Saya menyesuaikan rancangan agar tetap sejalan dengan visi, misi, dan kepentingan organisasi
   f. Adaptif
      Saya cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan dan siap memperbaiki rancangan sesuai arahan terbaru
   g. Kolaboratif
      Saya berkoordinasi dengan pihak terkait agar hasil revisi lebih matang dan bisa diterapkan dengan baik di lingkungan kerja

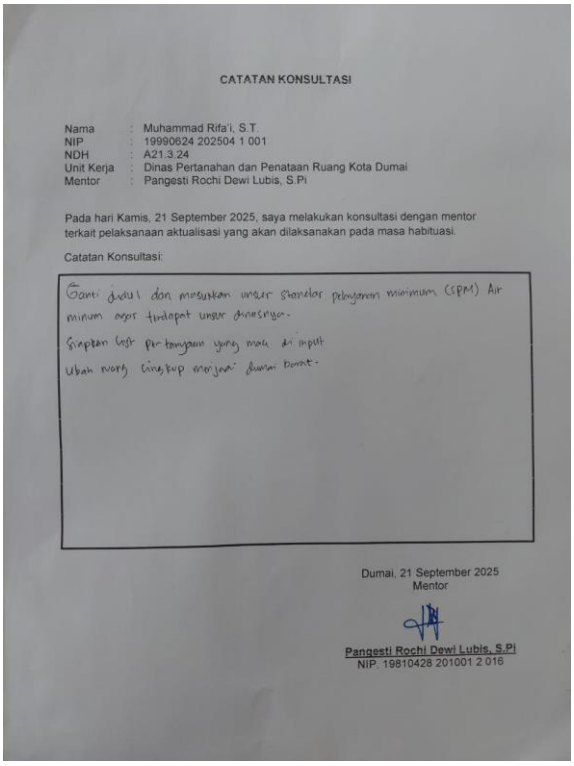
Teknik Aktualisasi Yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

1. Teknik Aktualisasi
   Dalam pelaksanaan aktualisasi, saya terlebih dahulu menyusun draft rancangan yang berisi tujuan, langkah kegiatan, dan nilai dasar ASN yang akan diterapkan sebagai acuan awal. Setelah itu, saya melakukan pertemuan dengan mentor untuk meminta masukan dan arahan agar rancangan yang dibuat lebih tepat dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Berdasarkan masukan tersebut, saya kemudian merevisi rancangan agar lebih baik, jelas, dan selaras dengan nilai-nilai dasar ASN yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan

2. Bukti Fisik Kegiatan/Evidence



Gambar 1 Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Dengan Mentor



CATATAN KONSULTASI

Nama : Muhammad Rifa'i, S.T.
NIP : 19990624 202504 1 001
NDH : A21.3.24
Unit Kerja : Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
Mentor : Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi

Pada hari Kamis, 21 September 2025, saya melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi yang akan dilaksanakan pada masa habituasi.

Catatan Konsultasi:

Ganti judul dan masukkan unsur standar pelayanan minimum (SPM) Air minum agar terdapat unsur dinasnya.
Siapkan list pertanyaan yang mau di input
Ubah warg cing/wp menjadi dumai bermt.

Dumai, 21 September 2025
Mentor

Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi
NIP. 19810428 201001 2 016

Gambar 2 Catatan Konsultasi Dengan Mentor

No	Rencana Aksi	Waktu
1	Bertemu Kasubag Teknis dan Tim PDAM untuk pengenalan kegiatan dan perencanaan lanjutan kegiatan	29 September – 03 Oktober
2	Membuat Poster dan Form Digital (G-Form)	29 September – 03 Oktober
3	Kegiatan Survei Yang Dilakukan secara Door to Door (Target 100 responden)	Selama Bulan Oktober
4	Rekap dan Analisa Permasalahan Yang Paling Sering Muncul	Selama kegiatan survei berjalan
5	Melakukan perbaikan yang dikonsultasikan dengan atasan dan PDAM	2 Minggu terakhir Oktober
6	Penyusunan Laporan Aktualisasi	27 Oktober – 31 Oktober

Gambar 3 Draft Rencana Kegiatan

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses kegiatan ini dimulai dengan menyusun draft rancangan aktualisasi yang berisi latar belakang, tujuan, dan langkah kegiatan sebagai pedoman awal. Setelah itu, saya melakukan pertemuan dengan mentor untuk meminta masukan dan arahan agar rancangan yang dibuat lebih tepat dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Berdasarkan masukan tersebut, saya kemudian merevisi rancangan supaya lebih jelas, terarah, dan mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN. Hasil akhirnya adalah rancangan aktualisasi yang sudah lengkap dan siap digunakan sebagai panduan pelaksanaan kegiatan.

Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan nilai-nilai dasar ASN dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan air bersih, sehingga berkontribusi pada tercapainya sasaran organisasi yaitu pengelolaan dan pengembangan sistem penyediaan air minum yang berkelanjutan dan terjangkau bagi masyarakat.

Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Dampaknya terhadap satuan kerja adalah menurunnya profesionalisme, koordinasi, dan kualitas hasil kerja karena tidak berlandaskan etika dan integritas. Pegawai bisa kehilangan arah dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Sementara bagi masyarakat, dampaknya adalah menurunnya kualitas pelayanan air bersih, munculnya ketidakpuasan, dan berkurangnya kepercayaan terhadap instansi dalam mengelola sistem penyediaan air minum yang seharusnya transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Rifa'i, S.T		
Satuan Kerja		Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		Bidang Cipta Karya Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	23 September 2025	a. Ganti judul dan masukkan unsur standar pelayanan minimum (SPM) air minum agar terdapat unsur dinasnya b. Siapkan list pertanyaan yang mau di input c. Ubah ruang lingkup menjadi Dumai Barat	a. Draft Rencana Kegiatan b. Dokumentasi dan Catatan Konsultasi c. Rencana Kegiatan Final	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta					
Satuan Kerja					
Tempat Aktualisasi					
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Coach
1.					
2.					
3.					
4.					

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan Nomor	2. Melakukan koordinasi dengan pihak PDAM untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan daftar pertanyaan Formulir Digital sesuai dengan indikator pelayanan PDAM
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	29 September 2025 – 03 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	4. Menghubungi PDAM untuk penjadwalan diskusi 5. Melaksanakan pertemuan untuk menggali informasi 6. Menyusun draft pertanyaan sesuai indikator layanan PDAM

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

4. Menghubungi PDAM untuk penjadwalan diskusi
   e. Akuntabel
      Saya menghubungi PDAM secara resmi untuk menjadwalkan diskusi sebagai bentuk tanggung jawab dalam memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan jelas dan terkoordinasi.
   f. Kompeten
      Saya menyampaikan maksud dan kebutuhan diskusi dengan bahasa yang jelas dan profesional agar proses komunikasi berjalan efektif.
   g. Harmonis
      Saya menjaga sopan santun, menghargai waktu pihak PDAM, dan berusaha membangun hubungan komunikasi yang baik selama proses pengaturan jadwal.
   h. Kolaboratif
      Saya membuka ruang kerja sama dengan PDAM agar diskusi dapat terlaksana dan mendukung kelancaran kegiatan yang akan dilakukan bersama.
5. Melaksanakan pertemuan untuk menggali informasi
   h. Berorientasi Pelayanan
      Saya melakukan pertemuan untuk mendapatkan informasi yang benar-benar dibutuhkan agar hasil kegiatan nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
   i. Akuntabel
      Saya mencatat setiap informasi dan memastikan data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar penyusunan kegiatan.
   j. Kompeten
      Saya menggali informasi dengan pertanyaan yang tepat dan relevan untuk memastikan pemahaman saya semakin kuat dan sesuai kebutuhan.
   k. Adaptif
      Saya menyesuaikan arah diskusi berdasarkan kondisi dan informasi yang muncul, serta terbuka terhadap hal-hal baru yang perlu dipertimbangkan.
6. Menyusun draft pertanyaan sesuai indikator layanan PDAM

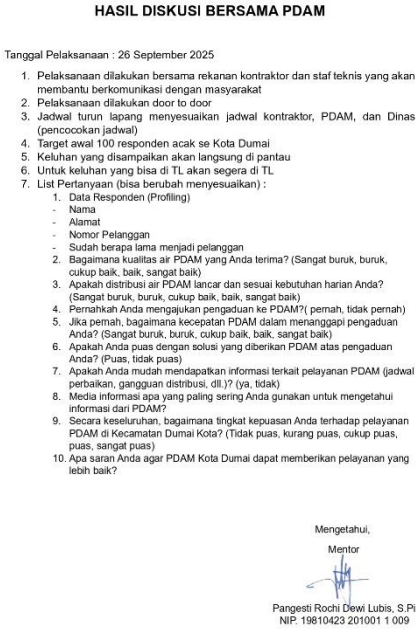
h. Berorientasi Pelayanan
   Saya menyusun pertanyaan yang fokus pada kebutuhan pelanggan agar hasil survei benar-benar dapat meningkatkan kualitas layanan PDAM.
i. Akuntabel
   Saya merumuskan pertanyaan berdasarkan indikator pelayanan yang jelas sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.
j. Kompeten
   Saya menggunakan pemahaman saya tentang standar layanan untuk membuat pertanyaan yang relevan, mudah dipahami, dan tepat sasaran.
k. Kolaboratif
   Saya berdiskusi dengan pihak terkait untuk memastikan pertanyaan yang disusun sesuai kebutuhan dan dapat digunakan bersama dalam proses evaluasi layanan.

Teknik Aktualisasi Yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

3. Teknik Aktualisasi
   Kegiatan dilakukan dengan terlebih dahulu menghubungi PDAM untuk menjadwalkan waktu diskusi, kemudian melaksanakan pertemuan untuk menggali informasi terkait kebutuhan dan indikator layanan yang digunakan, dan selanjutnya menyusun draft pertanyaan berdasarkan informasi tersebut dengan menggunakan bahasa yang jelas serta mudah dipahami.
4. Bukti Fisik Kegiatan/Evidence



Gambar 1 Dokumentasi Kegiatan Pertemuan dengan Pihak PDAM



HASIL DISKUSI BERSAMA PDAM

Tanggal Pelaksanaan : 26 September 2025

1. Pelaksanaan dilakukan bersama rekanan kontraktor dan staf teknis yang akan membantu berkomunikasi dengan masyarakat
2. Pelaksanaan dilakukan door to door
3. Jadwal turun lapang menyesuaikan jadwal kontraktor, PDAM, dan Dinas (pencocokan jadwal)
4. Target awal 100 responden acak se Kota Dumai
5. Keluhan yang disampaikan akan langsung di pantau
6. Untuk keluhan yang bisa di TL akan segera di TL
7. List Pertanyaan (bisa berubah menyesuaikan) :
    1. Data Responden (Profiling)
    - Nama
    - Alamat
    - Nomor Pelanggan
    - Sudah berapa lama menjadi pelanggan
    2. Bagaimana kualitas air PDAM yang Anda terima? (Sangat buruk, buruk, cukup baik, baik, sangat baik)
    3. Apakah distribusi air PDAM lancar dan sesuai kebutuhan harian Anda? (Sangat buruk, buruk, cukup baik, baik, sangat baik)
    4. Pernahkah Anda mengajukan pengaduan ke PDAM?(pernah, tidak pernah)
    5. Jika pernah, bagaimana kecepatan PDAM dalam menanggapi pengaduan Anda? (Sangat buruk, buruk, cukup baik, baik, sangat baik)
    6. Apakah Anda puas dengan solusi yang diberikan PDAM atas pengaduan Anda? (Puas, tidak puas)
    7. Apakah Anda mudah mendapatkan informasi terkait pelayanan PDAM (jadwal perbaikan, gangguan distribusi, dll.)? (ya, tidak)
    8. Media informasi apa yang paling sering Anda gunakan untuk mengetahui informasi dari PDAM?
    9. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan PDAM di Kecamatan Dumai Kota? (Tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas)
    10. Apa saran Anda agar PDAM Kota Dumai dapat memberikan pelayanan yang lebih baik?

Mengetahui,
Mentor

Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi
NIP. 19810423 201001 1 009

Gambar 2 Hasil Diskusi Bersama PDAM dan Draft Pertanyaan

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses kegiatan dimulai dengan menghubungi PDAM untuk menentukan jadwal diskusi, kemudian dilanjutkan dengan pertemuan untuk menggali informasi terkait kebutuhan dan indikator pelayanan yang akan dijadikan acuan. Informasi yang diperoleh kemudian diolah menjadi draft pertanyaan yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami. Kualitas produk dari kegiatan ini berupa daftar pertanyaan yang relevan, jelas, dan sesuai dengan indikator layanan PDAM, sehingga siap digunakan dalam proses survei atau pengumpulan data.

Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan ini mendukung visi dan misi organisasi karena penyusunan pertanyaan yang tepat berdasarkan informasi dari PDAM membantu menghasilkan data akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Data tersebut digunakan sebagai dasar perbaikan layanan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kapasitas instalasi, pengembangan jaringan air bersih yang berkelanjutan, dan pelaksanaan Program Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Jika aktualisasi tidak berlandaskan NDS, satuan kerja berisiko menghasilkan data yang kurang akurat karena prosesnya tidak dilakukan secara profesional dan berorientasi pelayanan. Akibatnya, keputusan menjadi kurang tepat dan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan air bersih bagi masyarakat.

Judul Kegiatan Nomor	1. Melakukan penyusunan kuisioner dalam Formulir Digital dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pelanggan, dan melalukan uji coba pengisian Formulir Digital
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	29 September – 03 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Menyusun pertanyaan survei sesuai dengan kerangka yang sudah di diskusikan 2. Membuat kuesioner di platform Formulir Digital 3. Melakukan uji coba pengisian

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

1. Menyusun pertanyaan survei sesuai dengan kerangka yang sudah di diskusikan
   a. Berorientasi Pelayanan
      Saya menyusun pertanyaan survei agar hasil yang diperoleh benar-benar dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan.
   b. Akuntabel
      Saya mengikuti kerangka yang sudah disepakati bersama sehingga setiap pertanyaan memiliki dasar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
   c. Kompeten
      Saya memastikan pertanyaan yang dibuat relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan tujuan survei berdasarkan pengetahuan yang saya miliki.
   d. Kolaboratif
      Saya menyusun pertanyaan dengan tetap mempertimbangkan masukan dari pihak-pihak yang sebelumnya terlibat dalam diskusi agar hasilnya lebih tepat dan komprehensif.
2. Membuat kuesioner di platform Formulir Digital
   a. Berorientasi Pelayanan
      Saya membuat kuesioner digital agar proses pengumpulan data lebih cepat, mudah, dan membantu peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
   b. Akuntabel
      Saya memastikan setiap pertanyaan yang dimasukkan sesuai tujuan survei dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.
   c. Kompeten
      Saya memanfaatkan kemampuan teknis saya untuk menyusun kuesioner yang rapi, jelas, dan mudah diisi oleh responden.
   d. Adaptif
      Saya menyesuaikan tampilan dan alur kuesioner dengan fitur-fitur platform digital agar lebih efektif dan nyaman digunakan.
3. Melakukan uji coba pengisian
   a. Berorientasi Pelayanan
      Saya melakukan uji coba untuk memastikan kuesioner mudah digunakan dan benar-benar membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
   b. Akuntabel
      Saya memeriksa setiap bagian kuesioner agar alurnya jelas dan hasil yang diperoleh nanti dapat dipertanggungjawabkan.
   c. Kompeten

Saya menguji kuesioner secara teliti untuk memastikan tidak ada kesalahan teknis maupun kekeliruan pada pertanyaannya.

d. Adaptif

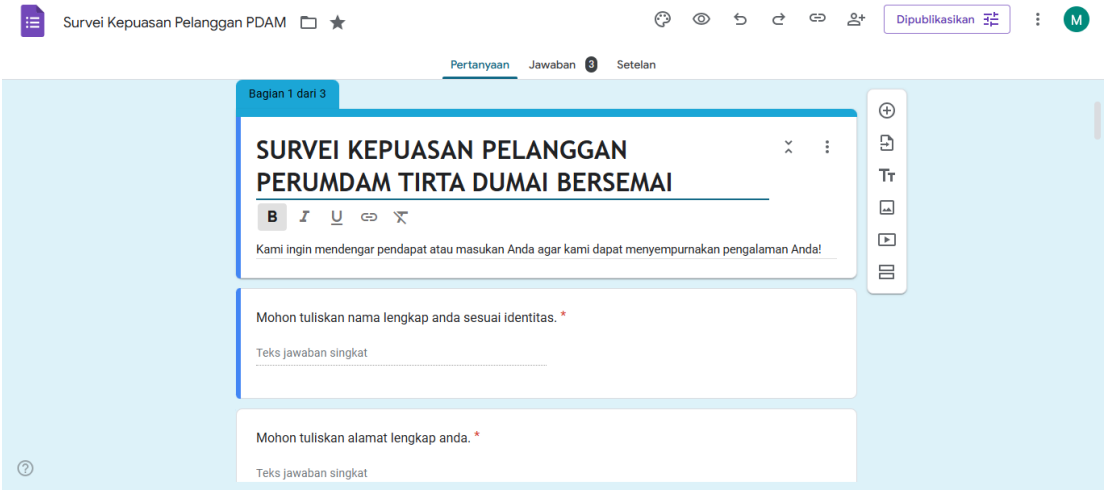
Saya siap menyesuaikan dan memperbaiki kuesioner berdasarkan hasil uji coba agar lebih efektif dan nyaman bagi responden.

Teknik Aktualisasi Yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

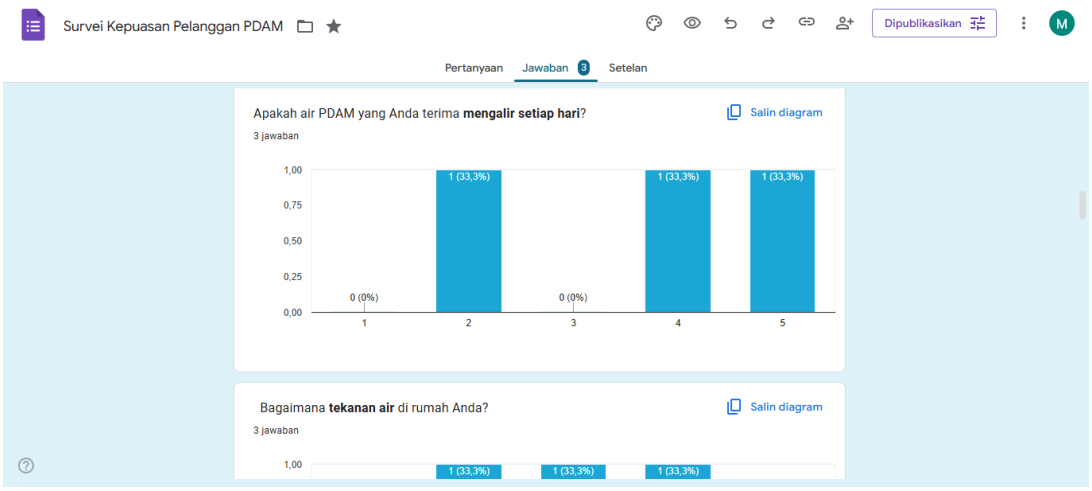
1. Teknik Aktualisasi

   Kegiatan ini dilakukan dengan menyusun pertanyaan survei berdasarkan kerangka yang telah didiskusikan agar sesuai indikator layanan dan mudah dipahami, kemudian memasukkannya ke dalam platform Formulir Digital dengan pengaturan format dan jenis jawaban yang tepat, serta dilanjutkan dengan uji coba pengisian untuk memastikan seluruh pertanyaan tampil dengan benar dan kuesioner dapat digunakan tanpa kendala teknis.

2. Bukti Fisik Kegiatan/Evidence



Gambar 1 Hasil Tangkap Layar Pembuatan Form dan Penyusunan Daftar Pertanyaan



Gambar 2 Hasil Tangkap Layar Uji Coba Pengisian Form

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses kegiatan dilakukan dengan menyusun pertanyaan sesuai kerangka yang telah dibahas, kemudian mengubahnya menjadi kuesioner digital dengan format yang rapi dan mudah digunakan. Setelah itu dilakukan uji coba untuk memastikan seluruh pertanyaan tampil dengan benar dan formulir berfungsi tanpa kendala. Kualitas produk yang dihasilkan adalah kuesioner digital yang jelas, praktis, dan siap digunakan untuk pengumpulan data.

Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan ini membantu menghasilkan data yang akurat mengenai kebutuhan dan kepuasan pelanggan, sehingga mendukung organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Informasi tersebut menjadi dasar perbaikan layanan yang sejalan dengan visi misi, terutama dalam peningkatan kapasitas instalasi, pengembangan jaringan air bersih, dan pelaksanaan Program Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Jika aktualisasi tidak berlandaskan NDS, dampaknya bagi satuan kerja adalah proses penyusunan kuesioner menjadi kurang profesional, tidak akurat, dan tidak berorientasi pada peningkatan pelayanan, sehingga data yang dihasilkan tidak dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan yang tepat. Bagi masyarakat, hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan air bersih karena kebutuhan dan keluhan pelanggan tidak terpetakan dengan baik, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepuasan serta kepercayaan publik terhadap kinerja organisasi.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta	Muhammad Rifa'i, S.T
Satuan Kerja	Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
Tempat Aktualisasi	Bidang Cipta Karya Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	29 September 2025	Persiapkan barcode, poster, dan google form yang akan disebar	Draft pertanyaan sesuai indikator pelayanan PDAM	
2.	29 September 2025	Pertanyaan yang dicantumkan jangan keluar dari SPM Air Minum	Draft pertanyaan sesuai indikator pelayanan PDAM	
3.				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta					
Satuan Kerja					
Tempat Aktualisasi					
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Coach
1.					
2.					
3.					

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan Nomor	3. Melakukan penyebaran poster survei secara langsung melalui kunjungan lapangan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	06 – 17 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	7. Mendesain poster survei berisi tautan Formulir Digital 8. Finalasisasi Poster Survei dengan Barcode dan Desain Link Formulir Digital 9. Menyebarkan poster melalui kunjungan lapangan

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

7. Mendesain poster survei berisi tautan Formulir Digital
   i. Berorientasi Pelayanan
      Saya membuat poster yang informatif dan mudah dipahami agar pelanggan lebih mudah mengakses dan mengisi survei untuk peningkatan pelayanan.
   j. Akuntabel
      Saya memastikan informasi yang tercantum, termasuk tautan Formulir Digital, akurat dan sesuai dengan tujuan survei.
   k. Harmonis
      Saya menggunakan desain yang sopan, rapi, dan nyaman dilihat agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh semua pihak.
   l. Kolaboratif
      Saya menyesuaikan desain poster dengan masukan dari pihak terkait agar hasilnya lebih menarik dan efektif digunakan bersama dalam penyebaran survei.
8. Finalasisasi Poster Survei dengan Barcode dan Desain Link Formulir Digital
   l. Berorientasi Pelayanan
      Saya menyempurnakan poster agar barcode dan link mudah diakses sehingga memudahkan pelanggan dalam mengisi survei untuk perbaikan layanan.
   m. Harmonis
      Saya menata tampilan poster dengan rapi dan sopan agar nyaman dilihat dan dapat diterima oleh semua pihak.
   n. Adaptif
      Saya menyesuaikan desain berdasarkan masukan yang diterima serta memastikan poster tetap efektif digunakan di berbagai media.
   o. Kolaboratif
      Saya berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan poster yang difinalisasi benar-benar siap digunakan dan sesuai kebutuhan bersama.
9. Menyebarkan poster melalui kunjungan lapangan
   l. Berorientasi Pelayanan

Saya menyebarkan poster langsung ke lapangan agar informasi survei lebih mudah dijangkau pelanggan dan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan.

m. Akuntabel
   Saya memastikan poster dibagikan kepada pihak yang tepat dan mendokumentasikan kegiatan sebagai bentuk tanggung jawab pelaksanaan.
n. Harmonis
   Saya menyampaikan informasi dengan sopan dan menghargai masyarakat maupun petugas yang ditemui selama kegiatan.
o. Kolaboratif
   Saya bekerja sama dengan petugas lapangan dan pihak terkait untuk memastikan penyebaran poster berjalan efektif dan merata.

Teknik Aktualisasi Yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

5. Teknik Aktualisasi
   Kegiatan ini dilakukan dengan mendesain poster survei yang memuat tautan Formulir Digital secara jelas dan menarik, kemudian melakukan finalisasi dengan menambahkan QR Code serta menyempurnakan tata letaknya agar mudah diakses dan dipindai oleh pelanggan. Setelah poster selesai, penyebarannya dilakukan melalui kunjungan lapangan dengan membagikan atau menempelkan poster secara langsung agar pelanggan dapat mengakses survei dengan lebih mudah dan cepat.
6. Bukti Fisik Kegiatan/Evidence



Gambar 1 Poster dan Barcode Survei Kepuasan Pelanggan



Gambar 2 Dokumentasi Pengerjaan Poster



Gambar 3 Dokumentasi Penyebaran Poster dan Formulir Digital

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses kegiatan dilakukan dengan mendesain poster survei berisi tautan Formulir Digital, kemudian menyempurnakan tampilannya dengan penambahan QR Code agar mudah dipindai. Setelah final, poster disebarkan melalui kunjungan lapangan untuk memastikan informasi survei tersampaikan langsung kepada pelanggan. Kualitas produk yang dihasilkan berupa poster yang jelas, informatif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan ini mendukung pencapaian visi dan misi organisasi karena poster survei membantu menghimpun data pelanggan secara lebih efektif, sehingga organisasi dapat memahami kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Data tersebut juga mendukung upaya pengembangan kapasitas instalasi serta infrastruktur air bersih yang berkelanjutan.

Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Jika aktualisasi tidak berlandaskan NDS, satuan kerja berisiko menghasilkan poster survei yang kurang profesional dan tidak efektif, sehingga data yang dikumpulkan tidak akurat. Bagi masyarakat, hal ini dapat menyulitkan akses terhadap survei, menghambat penyampaian kebutuhan, dan berdampak pada menurunnya kualitas serta kepercayaan terhadap pelayanan air bersih.

Judul Kegiatan Nomor	1. Melakukan pemantauan dan rekapitulasi respon pelanggan yang masuk melalui Formulir Digital
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	06 – 17 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Memantau pengisian Formulir Digital secara berkala 2. Mengunduh dan mengolah data respons 3. Membuat ringkasan hasil survei

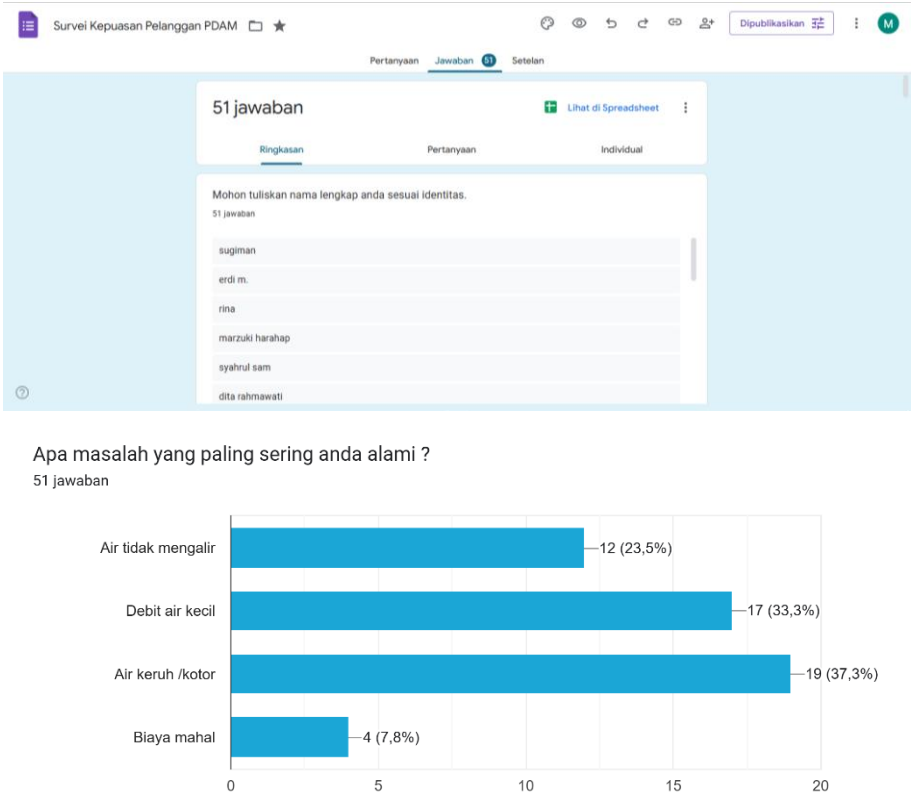
Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

1. Memantau pengisian Formulir Digital secara berkala
   a. Berorientasi Pelayanan
      Saya melakukan pemantauan rutin agar jumlah dan kualitas respon yang masuk benar-benar dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
   b. Akuntabel
      Saya mencatat perkembangan pengisian dengan tertib dan memastikan setiap data yang masuk terpantau dengan baik serta dapat dipertanggungjawabkan.
   c. Kompeten
      Saya menggunakan kemampuan teknis saya untuk membaca dan menilai perkembangan pengisian sehingga hasilnya bisa dianalisis dengan tepat.
   d. Adaptif
      Saya menyesuaikan langkah pemantauan jika jumlah respon berubah atau jika ada kebutuhan teknis baru yang muncul selama proses berlangsung.
2. Mengunduh dan mengolah data respons
   a. Berorientasi Pelayanan
      Saya mengolah data respons agar hasilnya bisa digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
   b. Akuntabel
      Saya memastikan data diunduh dan dikelola secara rapi, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam proses pelaporan.
   c. Kompeten
      Saya menggunakan kemampuan analisis saya untuk mengolah data sehingga informasi yang dihasilkan tepat dan bermanfaat.
   d. Adaptif
      Saya menyesuaikan cara pengolahan data jika ada perubahan format, jumlah respons, atau kebutuhan analisis yang muncul selama proses.
3. Membuat ringkasan hasil survei
   a. Berorientasi Pelayanan
      Saya menyusun ringkasan hasil survei agar informasi yang diperoleh bisa langsung digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
   b. Akuntabel
      Saya merangkum data berdasarkan hasil yang valid dan memastikan isi ringkasan dapat dipertanggungjawabkan.
   c. Kompeten
      Saya mengolah dan menafsirkan data survei dengan cermat sehingga ringkasan yang dibuat jelas, tepat, dan mudah dipahami.

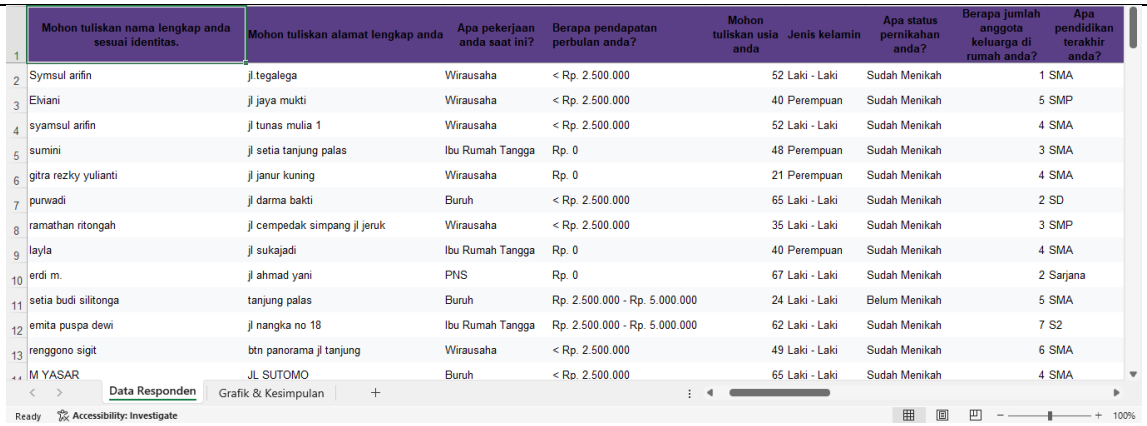
d. Kolaboratif
   Saya berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan ringkasan yang disusun sesuai kebutuhan bersama dan dapat mendukung langkah perbaikan layanan.

Teknik Aktualisasi Yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

1. Teknik Aktualisasi
   Kegiatan ini dilakukan dengan memantau pengisian Formulir Digital secara berkala melalui dashboard untuk memastikan respons masuk dengan lancar, kemudian mengunduh dan mengolah data yang diperoleh dengan mengekspor, membersihkan, serta menganalisis respons tersebut, dan selanjutnya menyusun ringkasan hasil survei yang memuat temuan utama secara jelas dan mudah dipahami sebagai bahan evaluasi pelayanan.
2. Bukti Fisik Kegiatan/Evidence



Gambar 1 Hasil Tangkap Layar Pemantauan Hasil Pengisian Formulir Digital

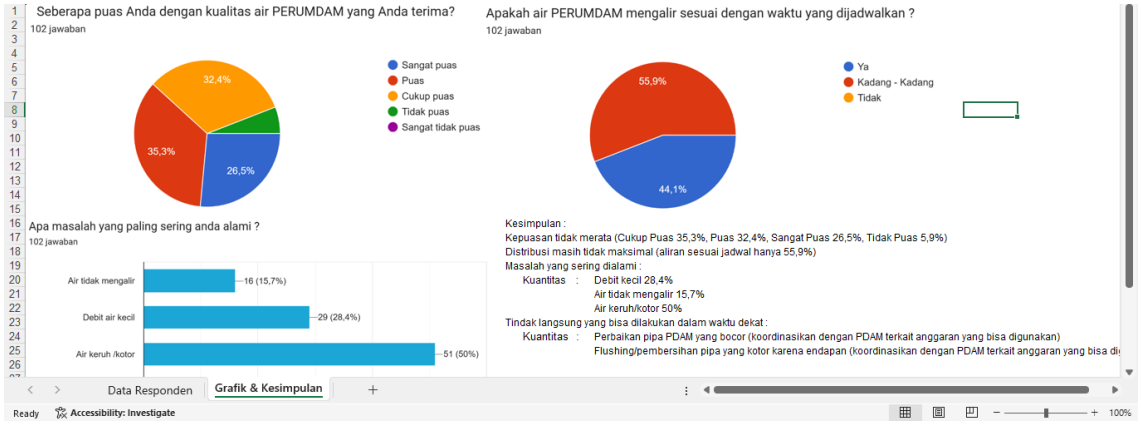


	Mohon tuliskan nama lengkap anda sesuai identitas.	Mohon tuliskan alamat lengkap anda	Apa pekerjaan anda saat ini?	Berapa pendapatan perbulan anda?	Mohon tuliskan usia anda	Jenis kelamin	Apa status pernikahan anda?	Berapa jumlah anggota keluarga di rumah anda?	Apa pendidikan terakhir anda?
2	Symsul arifin	jl.tegalega	Wirausaha	< Rp. 2.500.000	52	Laki - Laki	Sudah Menikah	1	SMA
3	Elviani	jl jaya mukti	Wirausaha	< Rp. 2.500.000	40	Perempuan	Sudah Menikah	5	SMP
4	syamsul arifin	jl tunas mulia 1	Wirausaha	< Rp. 2.500.000	52	Laki - Laki	Sudah Menikah	4	SMA
5	sumini	jl setia tanjung palas	Ibu Rumah Tangga	Rp. 0	48	Perempuan	Sudah Menikah	3	SMA
6	gitra rezky yulianti	jl janur kuning	Wirausaha	Rp. 0	21	Perempuan	Sudah Menikah	4	SMA
7	purwadi	jl darma bakti	Buruh	< Rp. 2.500.000	65	Laki - Laki	Sudah Menikah	2	SD
8	ramathan ritongah	jl cempedak simpang jl jeruk	Wirausaha	< Rp. 2.500.000	35	Laki - Laki	Sudah Menikah	3	SMP
9	layla	jl sukajadi	Ibu Rumah Tangga	Rp. 0	40	Perempuan	Sudah Menikah	4	SMA
10	erdi m.	jl ahmad yani	PNS	Rp. 0	67	Laki - Laki	Sudah Menikah	2	Sarjana
11	setia budi silitonga	tanjung palas	Buruh	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	24	Laki - Laki	Belum Menikah	5	SMA
12	emita puspa dewi	jl nangka no 18	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	62	Laki - Laki	Sudah Menikah	7	S2
13	renggono sigit	btn panorama jl tanjung	Wirausaha	< Rp. 2.500.000	49	Laki - Laki	Sudah Menikah	6	SMA
	M YASAR	JL SUTOMO	Buruh	< Rp. 2.500.000	65	Laki - Laki	Sudah Menikah	4	SMA

Data Responden | Grafik & Kesimpulan

Ready | Accessibility: Investigate | 100%

Gambar 2 Hasil Tangkap Layar Unduhan Data Survei



Gambar 3 Hasil Tangkap Layar Olah Data Dan Ringkasan Survei

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses kegiatan dilakukan dengan memantau pengisian formulir secara berkala, kemudian mengunduh dan mengolah data respons untuk memastikan informasi yang diperoleh bersih dan terstruktur. Hasil pengolahan tersebut diringkas menjadi laporan singkat. Kualitas produk yang dihasilkan berupa ringkasan survei yang jelas, akurat, dan mudah dipahami.

Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan ini membantu menyediakan data yang akurat tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan, sehingga organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan air bersih secara lebih tepat. Informasi tersebut mendukung pencapaian visi misi, terutama dalam pengembangan kapasitas instalasi dan jaringan air bersih yang berkelanjutan.

Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Jika aktualisasi tidak berlandaskan NDS, satuan kerja berisiko menghasilkan data survei yang tidak akurat dan kurang dapat dipercaya, sehingga keputusan perbaikan layanan menjadi tidak tepat. Bagi masyarakat, hal ini berdampak pada layanan air bersih yang tidak sesuai kebutuhan dan menurunnya kepercayaan terhadap instansi.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Rifa'i, S.T		
Satuan Kerja		Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		Bidang Cipta Karya Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	08 Oktober 2025	Percepat pengambilan respoden di lapangan bersama PDAM dan kontraktor	Data Responden	
2.				
3.				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta					
Satuan Kerja					
Tempat Aktualisasi					
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Coach
1.					
2.					
3.					
4.					

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan Nomor	4. Melakukan tindak langsung terhadap pengaduan yang masuk dan membuat pelaporan pelaksanaan kegiatan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20 – 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	10. Mengklasifikasi pengaduan yang masuk berdasarkan tingkat urgensi 11. Mengoordinasikan tindak lanjut dengan pihak terkait 12. Menyusun laporan akhir pelaksanaan kegiatan

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

10. Mengklasifikasi pengaduan yang masuk berdasarkan tingkat urgensi
    m. Berorientasi Pelayanan
       Saya mengelompokkan pengaduan berdasarkan tingkat urgensinya agar penanganan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat demi meningkatkan kualitas pelayanan.
    n. Akuntabel
       Saya mencatat dan mengklasifikasi setiap pengaduan secara rapi dan sesuai kriteria yang jelas sehingga prosesnya bisa dipertanggungjawabkan.
    o. Kompeten
       Saya menggunakan kemampuan analisis saya untuk menilai urgensi tiap pengaduan agar hasil klasifikasi benar-benar sesuai kebutuhan.
    p. Adaptif
       Saya menyesuaikan kategori atau penanganan jika ditemukan kondisi baru atau perubahan tingkat urgensi dalam pengaduan yang masuk.
11. Mengoordinasikan tindak lanjut dengan pihak terkait
    p. Berorientasi Pelayanan
       Saya mengoordinasikan tindak lanjut agar setiap pengaduan dapat ditangani cepat dan tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
    q. Akuntabel
       Saya memastikan setiap langkah tindak lanjut tercatat dengan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan maupun pihak terkait.
    r. Kompeten
       Saya mengatur komunikasi dan penyampaian informasi secara efektif sehingga proses penyelesaian pengaduan dapat berjalan lancar.
    s. Loyal
       Saya menjalankan koordinasi sesuai arahan dan kepentingan instansi, serta menjaga nama baik organisasi dalam setiap proses tindak lanjut.
12. Menyusun laporan akhir pelaksanaan kegiatan
    p. Berorientasi Pelayanan
       Saya menyusun laporan akhir agar hasil kegiatan dapat digunakan sebagai

dasar perbaikan pelayanan di instansi.

q. Akuntabel
   Saya menyajikan data, proses, dan hasil kegiatan secara jelas, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
r. Harmonis
   Saya menyusun laporan dengan bahasa yang sopan dan komunikatif agar mudah dipahami oleh semua pihak yang membacanya.
s. Loyal
   Saya memastikan laporan sesuai dengan ketentuan dan tujuan instansi, serta mencerminkan komitmen saya dalam mendukung tugas organisasi.

Teknik Aktualisasi Yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

7. Teknik Aktualisasi
   Kegiatan ini dilakukan dengan mengklasifikasi pengaduan yang masuk berdasarkan tingkat urgensi agar penanganannya lebih terarah, kemudian mengoordinasikan tindak lanjut dengan pihak terkait untuk memastikan setiap pengaduan ditangani sesuai prosedur. Setelah itu, seluruh data dan hasil tindak lanjut dihimpun dan dirangkum dalam laporan akhir yang sistematis, jelas, dan mudah dipahami sebagai dokumentasi pelaksanaan kegiatan.
8. Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

Urgensi berdasarkan :
Kuantitas : 60 L/Orang/Hari (4 Galon)
Kualitas : Tidak berbau, tidak berasa, tidak berwarna, tidak berbusa, dst.

No	Keluhan	Total (Orang)	Kategori	Klasifikasi
1	Air tidak mengalir	16	Kuantitas	Urgent
2	Debit air kecil	29	Kuantitas	Urgent
3	Air keruh/kotor	51	Kualitas	Urgent
4	Biaya mahal	7	Harga	Tidak Urgent

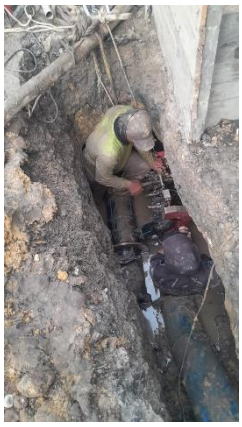
Gambar 1 Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Urgensi



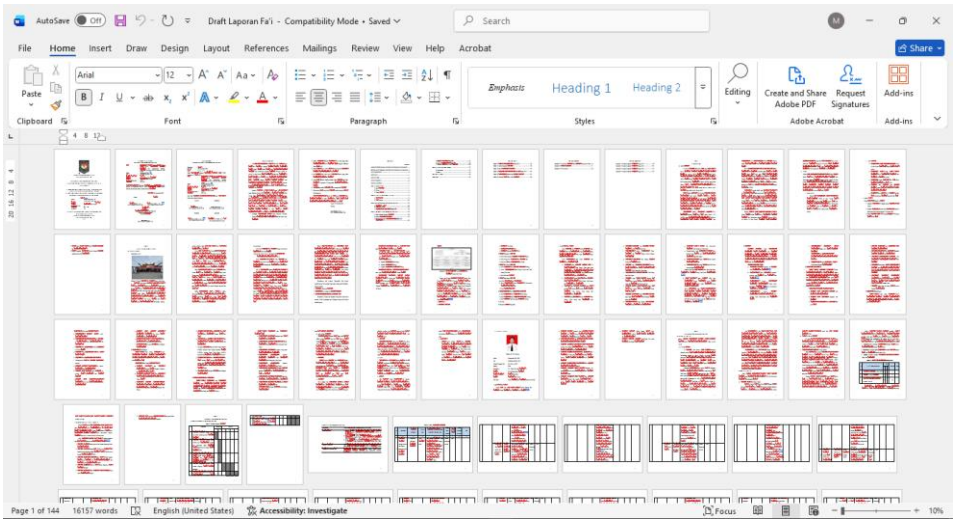
Gambar 2 Dokumentasi Koordinasi Perbaikan Bersama PDAM dan Kontraktor







Gambar 3 Dokumentasi Perbaikan Pipa dan Pembersihan Pipa



Gambar 4 Hasil Tangkap Layar Draft Laporan Aktualisasi

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses kegiatan meliputi klasifikasi pengaduan berdasarkan tingkat urgensi, koordinasi tindak lanjut dengan pihak terkait, dan penyusunan laporan akhir yang merangkum seluruh proses serta hasil penanganan. Kualitas produk yang dihasilkan adalah laporan akhir yang jelas, sistematis, dan dapat dijadikan bahan evaluasi peningkatan pelayanan.

Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan air bersih dengan menindaklanjuti pengaduan secara efektif, sehingga kepercayaan masyarakat terjaga. Data pengaduan juga menjadi dasar perbaikan operasional, mendukung pengembangan kapasitas instalasi dan jaringan air bersih sesuai Program Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Jika aktualisasi tidak berlandaskan NDS, satuan kerja berisiko menindaklanjuti pengaduan secara kurang profesional dan tidak sistematis, sehingga data dan tindakan yang diambil bisa tidak tepat dan mengurangi efektivitas pelayanan. Bagi masyarakat, hal ini dapat menurunkan kualitas layanan air bersih, membuat pengaduan tidak terselesaikan dengan baik, dan menurunkan kepercayaan publik terhadap organisasi.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Rifa'i, S.T		
Satuan Kerja		Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		Bidang Cipta Karya Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.				
2.				
3.				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta					
Satuan Kerja					
Tempat Aktualisasi					
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Coach
1.					
2.					
3.					
4.					