



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

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

**“Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi
Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan
Kebersihan Kota Pekanbaru”**

Disusun Oleh:

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru
Angkatan/Kelompok : XXXI/I
No. Absen : A31.1.3
Gelombang : IV

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REGIONAL BUKITTINGGI**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang
Terintegrasi Menggunakan Google Form di
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Kota Pekanbaru

NAMA : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom

NIP : 199602062025041004

PANGKAT/GOL : Penata Muda / IIIA

JABATAN : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi

INSTANSI : Pemerintah Kota Pekanbaru

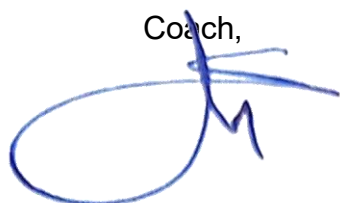
ANGKATAN/KELOMPOK : XXXI/I

NO. PRESENSI : A31.1.3

Disetujui untuk diimplementasikan pada tahap Habitulasi, dan selanjutnya
diujikan pada Seminar Aktualisasi Latsar CPNS Golongan III Angkatan
XXXI/Gelombang IV yang dilaksanakan pada tanggal 28 November 2025 di
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri.

Pekanbaru, 27 November 2025

Coach,



Eka Saputra, S.Sos.,M.M

NIP.19801104 200812 1 001

Penguji,

Rahmawati, SH, M.Si
NIP. 197507221995032001

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

Sarjayadi, S.S., M.AP
NIP.19700304 199603 1 001

BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 28 November 2025
Pukul : 08.00 – 17.30 WIB
Tempat : PPSDM Kemendagri Reg Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXI Tahun 2025

JUDUL : Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi
Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup
dan Kebersihan Kota Pekanbaru
DISUSUN OLEH : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
ANGKATAN : XXXI
NO. PRESENSI : A31.1.3
UNIT KERJA : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
INSTANSI : Pemerintah Kota Pekanbaru
JABATAN : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi

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

COACH



Eka Saputra, S.Sos.,M.M
NIP. 198011042008121001

PESERTA



Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP. 199602062025041004

PENGUJI

Rahmawati, SH, M.Si
NIP. 197507221995032001

MENTOR



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 19801121200312200

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Berkat petunjuk dan kehendak-Nya pula penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan XXXI Tahun 2025.

Dalam penyusunan laporan aktualisasi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala ketulusan hati penulis sampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Eka Saputra, S.Sos., M.M sebagai *coach* yang senantiasa membimbing dengan sepenuh hati, memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan rancangan aktualisasi ini.
2. Bapak Reza Aulia Putra, S.IP.,M.Si selaku Kepala Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang telah menyetujui, mengarahkan, dan mendukung rancangan aktualisasi ini.
3. Ibu Wenny Arizona, SKM, M.S selaku mentor yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Seluruh Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga bagi penulis
5. Orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan kasih

sayang, doa, dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap Langkah hidup penulis.

6. Rekan-rekan CPNS Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang telah memberikan semangat, kerjasama dan kontribusi kepada penulis.
7. Rekan seperjuangan peserta Pelatihan Dasar CPNS Pemerintah Kota Pekanbaru Golongan III Angkatan XXXI Tahun 2025 atas kerja sama dan dukungannya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Besar harapannya, semoga laporan aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Pekanbaru, 27 November 2025
Penulis,



Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP. 199602062025041004

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LAPORAN AKTUALISASI	i
BERITA ACARA	ii
SEMINAR LAPORAN AKTUALISASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
C. Ruang Lingkup	6
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	7
A. Profile Instansi	7
1. Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru	7
2. Visi Misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru	8
3. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi	8
4. Struktur Organisasi	10
5. Nilai-Nilai Organisasi	13
a. Berorientasi Pelayanan	13
b. Akuntabel	13
c. Kompeten	14
d. Harmonis	14
e. Loyal	14
f. Adaptif	15

g. Kolaboratif	16
B. Profile Peserta	16
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	19
A. Deskripsi Isu	19
B. Penetapan Core Isu.....	26
C. Analisis Core Isu.....	28
D. Gagasan Kreatif Pemecah Isu	31
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	32
A. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi.....	32
B. Matrik Rekapitulasi Pelaksanaan Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)	60
C. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	61
D. Analisis Data Kegiatan Aktualisasi.....	62
E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	64
BAB V PENUTUP	65
 DAFTAR PUSTAKA	 67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengaduan Beserta Penyelesaian.....	3
Tabel 3.1 Penetapan Core Isu dengan Analisis APKL	26
Tabel 3.2 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG	28
Tabel 3.3 Keterangan rentang nilai.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Jumlah Laporan Pengaduan Lingkungan Per Tahun.....	3
Gambar 2.1.	Bangunan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	5
Gambar 2.2	Struktur Organisasi DLHK Kota Pekanbaru.....	8
Gambar 2.3	Foto Peserta	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang ASN Nomor. Pada tahun 2023, Aparatur Sipil Negara (ASN) merujuk pada profesi untuk pegawai negeri sipil serta pegawai pemerintah yang terikat perjanjian kerja, yang bertugas di lembaga pemerintah. Pegawai yang termasuk dalam kategori Aparatur Sipil Negara, selanjutnya disebut Pegawai ASN, adalah pegawai negeri sipil serta pegawai pemerintah yang memiliki perjanjian kerja. Mereka diangkat oleh pejabat yang bertanggung jawab dalam kepegawaian dan diberikan tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau tugas negara lainnya, serta memperoleh penghasilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) menegaskan bahwa ASN adalah profesi yang memiliki peranan krusial dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan penyediaan layanan kepada masyarakat. Untuk menciptakan ASN yang profesional, berintegritas, dan kompeten, dibutuhkan suatu proses pembinaan yang teratur sejak awal pengangkatan sebagai CPNS hingga menjadi PNS.

Sebagai langkah lanjutan dari mandat undang-undang tersebut, Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengeluarkan Peraturan LAN Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 mengenai Pelatihan Dasar CPNS. Aturan ini menegaskan bahwa Latsar CPNS tidak hanya bertujuan untuk

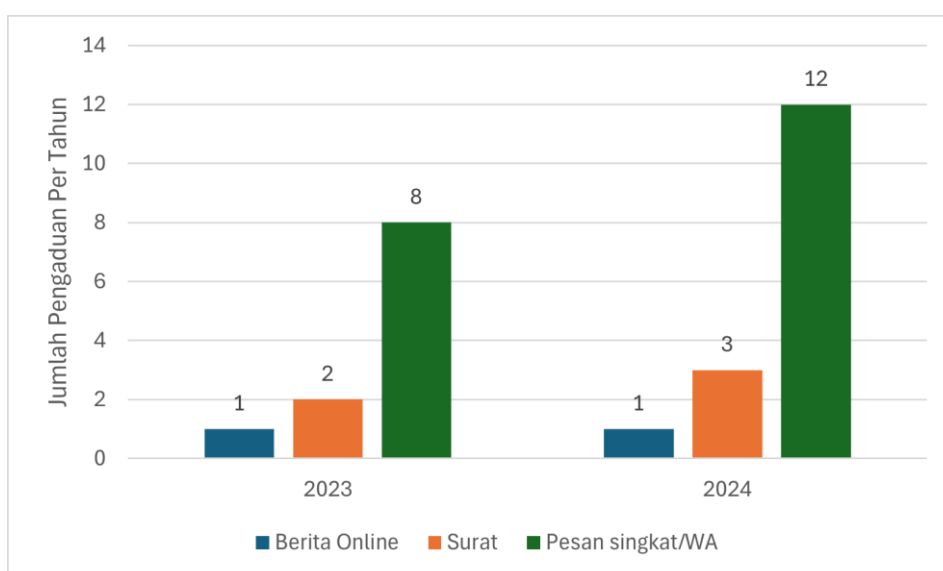
memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga sebagai proses pengembangan karakter dan kompetensi ASN agar dapat menghayati nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Dengan demikian, setiap ASN diharapkan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan serta dapat menghadapi tantangan pemerintahan yang semakin rumit.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru memegang peran strategis dalam mewujudkan kota yang bersih, hijau, dan sehat sebagai bagian dari visi Smart City Pekanbaru. Salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) adalah adanya pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, pelayanan pengaduan masyarakat menjadi saluran vital bagi warga untuk berpartisipasi aktif dalam mengawasi dan melaporkan permasalahan lingkungan, seperti penumpukan sampah, pencemaran air, pembakaran liar, hingga kerusakan taman kota.

Berdasarkan observasi awal di lapangan, sistem penanganan pengaduan yang berjalan masih menghadapi beberapa tantangan. Pengaduan dari masyarakat dapat masuk melalui berbagai saluran yang terfragmentasi, seperti telepon, pesan singkat (SMS/WhatsApp), email, media sosial, maupun kunjungan langsung. Kondisi ini menimbulkan beberapa kendala operasional, di antaranya: (1) Tidak Terintegrasinya Data, di mana setiap saluran memiliki catatan sendiri-sendiri sehingga berpotensi menyebabkan duplikasi data atau bahkan terlewatnya aduan;

(2) Pendataan yang Manual dan Tidak Terstruktur, berupa pencatatan dalam buku agenda atau file komputer yang terpisah, yang rentan terhadap human error dan menyulitkan pelacakan; serta (3) Kesulitan dalam Monitoring dan Evaluasi bagi pimpinan, karena data yang tersebar membuatnya sulit untuk dianalisis guna pengambilan keputusan yang berbasis data. Berikut jumlah data pelaporan pengaduan lingkungan dari tahun 2023 sampai tahun 2024 dan contoh data jenis pengaduan beserta penyelesaiannya :

Gambar 1.1 Data Jumlah Laporan Pengaduan Lingkungan Per Tahun



Tabel 1.2 Data Pengaduan Beserta Penyelesaian

NO	Pihak Yang Mengadukan	Masalah yang Diadukan	Progress Pengaduan
1.	Masyarakat	Dugaan tidak memiliki persetujuan lingkungan dan unit pengelolaan limbah domestik cair Richeese Factory Riau-Pekanbaru, Jl. Riau Komplek RBC	Telah ditindaklanjuti, pembinaan SPPL

NO	Pihak Yang Mengadukan	Masalah yang Diadukan	Progress Pengaduan
2.	Masyarakat	Dugaan tidak memiliki persetujuan lingkungan dan unit pengelolaan limbah domestik cair Richeese Factory Panam, Jl. Hj. Raden Soebrantas	Telah ditindaklanjuti, pembinaan SPPL
3.	Masyarakat	Dugaan tidak memiliki persetujuan lingkungan Café Starbucks Jl. Sudirman Pekanbaru	Telah ditindaklanjuti, pembinaan SPPL

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan pengaduan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dari tahun 2023 dan 2024 sudah menerima 26 laporan pengaduan masyarakat. Pada tahun 2023 terdapat 10 pengaduan dan mayoritas melapor melalui pesan singkat. Pada tahun 2024 jumlah pelaporan pengaduan mengalami kenaikan menjadi 16 pengaduan lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan lingkungan dan kebersihan di Kota Pekanbaru belum membaik dari setahun terakhir. Pengaduan itu sendiripun tidak mempunyai standar jumlah yang harus dipenuhi selama setahun dikarenakan pengaduan lingkungan tidak setiap waktu ada. Dari semua laporan pengaduan selama dua tahun terakhir masyarakat Kota Pekanbaru melakukan pelaporan pengaduan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan masih secara manual yaitu melalui via berita online, surat dan pesan singkat atau WhatsApp. Pelaporan pengaduan yang melalui via berita online, surat dan pesan singkat atau WhatsApp belum tersip dengan baik karena draft dari laporan pengaduan tersebut tidak tersimpan/hilang dan ketika draft laporan diperlukan tidak dapat

ditemukan/ditunjukkan sehingga perlu jalur satu pintu untuk proses pelaporan pengaduan

Berdasarkan permasalahan (isu) diatas, maka penulis membuat judul laporan aktualisasi **“Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru”**. Program ini diharapkan tidak hanya menjadi solusi teknis atas permasalahan yang ada, tetapi juga menjadi wujud nyata kontribusi sebagai Calon Aparatur Sipil Negara (CPNS) dalam mendukung percepatan transformasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum aktualisasi ini adalah penulis dapat mengaktualisasikan nilai nilai dasar profesi ASN yang terkandung dalam berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif (BerAKHLAK).

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus aktualisasi ini adalah untuk Meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru melalui pemanfaatan Google Form sebagai sistem pengaduan yang terintegrasi.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau batasan dalam kegiatan aktualisasi ini yaitu :

1. Kegiatan yang akan dilaksanakan adalah kegiatan yang sesuai dengan rancangan aktualisasi yang telah disusun.
2. Waktu pelaksanaan aktualisasi ini adalah 30 hari, terhitung sejak 6 Oktober hingga 6 November 2025.
3. Pelaksanaan aktualisasi ini akan dilaksanakan di unit kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Pemerintah Kota Pekanbaru.

BAB II

PROFIL INSTANSI

A. Profile Instansi

1. Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru



Gambar 2.1. Bangunan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 163 Tahun 2021 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja di Dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, maka dibentuklah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru pada tahun 2021. Tugasnya adalah membantu Walikota Pekanbaru dalam melaksanakan kewenangan otonomi di bidang persampahan, pertamanan, penghijauan, lampu penerangan jalan umum dan lampu hias. Tugas utama Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru adalah mengelola persampahan yang ada di Kota Pekanbaru dimulai dari penyapuan, pengangkutan, pemusnahan hingga pengelolaan sampah.

2. Visi Misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru

1) Visi

“Terwujudnya Kota Pekanbaru Berwawasan Lingkungan yang Madani”

2) Misi

- Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia berbasis teknologi dalam mendukung perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.
- Mewujudkan perencanaan lingkungan berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup.
- Menciptakan lingkungan bersih bebas sampah berbasis teknologi ramah lingkungan.
- Mengoptimalkan pengendalian pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.
- Meningkatkan konservasi, mitigasi adaptasi perubahan iklim dan pelestarian keanekaragaman hayati.
- Melaksanakan pembinaan, peningkatan kapasitas masyarakat serta penegakan hukum dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru (DLHK) Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian urusan pemerintahan daerah di bidang kebersihan dan lingkungan. Untuk melaksanakan tugas pokok di atas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru (DLHK) Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Pasal 594 dan 595 mempunyai rincian Tugas Pokok dan Fungsi sebagai berikut

Tugas :

- a. Perumusan kebijakan dan penyusunan rencana pembinaan

masyarakat.

- b. Perumusan rencana kerja dan kegiatan pembinaan kebersihan dan lingkungan, pengawasan dan pengendalian pembinaan masyarakat dibidang kebersihan dan lingkungan.
- c. Perumusan penyajian data informasi pembinaan masyarakat dibidang kebersihan dan lingkungan.
- d. Perumusan koordinasi dengan unit kerja lain dan instansi terkait tentang program pengawasan dan pengendalian pembinaan masyarakat dibidang kebersihan dan lingkungan.
- e. Merumuskan penyusunan laporan hasil yang dicapai dalam pelaksanaan program pembinaan, pengembangan, pengawasan dan pengendalian dibidang kebersihan dan lingkungan.
- f. Merumuskan pemberian petunjuk teknis pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Fungsi

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang lingkungan hidup dan kebersihan;
- b. Perumusan rencana kerja, program dan kegiatan bidang lingkungan hidup dan kebersihan;
- c. Pelaksanaan kegiatan yang menjadi tugas pokok Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan;

- d. Perumusan kebijakan, penyusunan dan perencanaan teknis, pemberian bimbingan dan penyuluhan bidang lingkungan hidup dan kebersihan;
- e. Penyelenggaraan pelayanan umum dan pelayanan teknis di bidang lingkungan hidup dan kebersihan;
- f. Pelaksanaan urusan bidang kehutanan sub urusan konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya;
- g. Penetapan dan pengesahan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya;
- h. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup dinas;
- i. Pembinaan, Pengawasan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan bidang lingkungan hidup dan kebersihan;
- j. Pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan;
- k. Pengelolaan keuangan dinas;
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Struktur Organisasi

Susunan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris, membawahi :
 - Sub Bagian Umum;

- Sub Bagian Keuangan;
 - Sub Bagian Program.
- c. Bidang Tata Lingkungan,
 - d. Bidang Pengelolaan Sampah
 - e. Bidang Pengendalian Perencanaan Lingkungan dan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
 - f. Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup
 - g. Unit Pelaksana Teknis (UPT).
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi DLHK Kota Pekanbaru

5. Nilai-Nilai Organisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Berorientasi pelayanan yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Panduan perilaku (kode etik) sebagai berikut:

- Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
- Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan;
- Melakukan perbaikan tiada henti.

Kata kunci nilai dasar ASN berorientasi pelayanan yaitu: resposivitas, kualitas dan kepuasan. Dengan kalimat afirmasi “Kami berkomitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat”.

b. Akuntabel

Akuntabel yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan. Panduan perilaku (kode etik) sebagai berikut:

- Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi;
- Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
- Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

Kata kunci nilai dasar ASN akuntabel yaitu: tanggung jawab, integritas, konsisten, dapat dipercaya dan transparan. Dengan kalimat afirmasi “Kami siap disiplin kerja, disiplin waktu, dan taat

aturan”.

c. Kompeten

Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Panduan perilaku (kode etik) sebagai berikut:

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
- Membantu orang lain belajar;
- Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

Kata kunci nilai dasar ASN kompeten adalah kinerja terbaik, sukses, keberhasilan, learning agility, ahli di bidangnya. Dengan kalimat afirmasi “Kami siap selalu berusaha meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan kapabilitas”.

d. Harmonis

Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.

Panduan perilaku (kode etik) sebagai berikut:

- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
- Suka menolong orang lain;
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Kata kunci nilai dasar ASN Harmonis adalah peduli (caring), menghargai perbedaan (diversity) dan selaras. Dengan kalimat afirmasi “Kami siap menjaga hubungan baik dengan instansi terkait, dan saling peduli serta menghargai perbedaan”.

e. Loyal

Loyal yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan

Bangsa dan Negara. Panduan perilaku (kode etik) sebagai berikut:

- Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah;
- Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan negara;
- Menjaga rahasia jabatan dan negara.

Kata kunci nilai dasar ASN Loyal adalah komitmen, dedikasi, kontribusi, nasionalisme dan pengabdian. Dengan kalimat afirmasi “Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara”.

f. Adaptif

Adaptif yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan. Panduan perilaku (kode etik) sebagai berikut:

- Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
- Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;
- Bertindak proaktif.

Kata kunci nilai dasar ASN Adaptif adalah inovasi, antusias terhadap perubahan dan proaktif. Dengan kalimat afirmasi “Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan”.

g. Kolaboratif

Kolaboratif yaitu membangun kerjasama yang sinergis.

Panduan perilaku (kode etik) sebagai berikut:

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
- Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.

Kata kunci nilai dasar ASN Kolaboratif adalah kesediaan untuk bekerja sama dan sinergi untuk hasil yang lebih baik. Dengan kalimat afirmasi “Kami membangun kerjasama yang sinergis”.

B. Profile Peserta



Gambar 2.3 Foto Peserta

Nama	: Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP	: 199602062025041004
Tempat/Tanggal Lahir	: Pekanbaru, 06 Februari 1996
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Jabatan	: Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi

Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Email : framadhanhardi@gmail.com

Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan:

1. Mampu menjelaskan kebijakan dan prosedur teknis yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi pada instansi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk;
2. Mampu menjelaskan konsep algoritme, struktur data, rekayasa perangkat lunak, user interface (UI), user experience (UX), dan sistem informasi;
3. Mampu menjelaskan fungsi aplikasi-aplikasi yang sedang dijalankan pada instansi;
4. Mampu menulis kode program;
5. Mampu menjelaskan kebijakan, standar, dan prosedur teknis pengelolaan jaringan intranet dan VPN (Virtual Private Network)
6. Mampu menjelaskan aset data/informasi yang disimpan dan dikelola pada instansi;
7. Mampu menjelaskan kebijakan klasifikasi data (kepemilikan, risiko, kerahasiaan, retensi, dan pemusnahannya) beserta teknik perlindungannya;
8. Mampu menjelaskan perangkat lunak yang digunakan dalam menyimpan dan mengelola data pada instansi;
9. Mampu menjelaskan arsitektur data yang disimpan dan dikelola pada instansi;
10. Mampu menjelaskan standar komponen utama dan penunjang DRC;

11. Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkah langkah perumusan isu-isu digital;
12. Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkah langkah pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital;
13. Mampu menjelaskan tujuan dan manfaat dari perumusan isu-isu digital; dan pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital pada penyusunan strategi literasi digital;
14. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban; dan
15. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan;

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

1. Belum Optimalnya Proses Laporan Pengaduan Lingkungan yang Masih Secara Manual dan Belum Terintegrasi Dalam Sistem Terpadu di DLHK Kota Pekanbaru.

a. Kondisi masalah saat ini

Proses pelaporan pengaduan lingkungan di DLHK Kota Pekanbaru masih mengandalkan metode konvensional yang sarat dengan inefisiensi. Masyarakat harus datang langsung ke kantor dinas untuk mengisi formulir kertas atau melaporkan via telepon, yang kemudian dicatat secara manual oleh petugas. Alur kerja ini tidak memiliki sistem pelacakan yang terstandarisasi, sehingga sangat rentan terhadap human error seperti salah input data, hilangnya berkas, atau tertundanya penanganan karena dokumen fisik berpindah-pindah tangan antar seksi tanpa rekam jejak yang jelas.

Kondisi ini diperparah oleh tidak adanya basis data terpusat yang dapat diakses secara real-time oleh seluruh unit kerja di dalam dinas. Data pengaduan tersebar di berbagai buku agenda, spreadsheet terpisah, dan arsip fisik, sehingga mustahil untuk melakukan analisis data secara menyeluruh dan cepat. Akibatnya, proses verifikasi lapangan, koordinasi antar bidang, hingga penyusunan laporan kinerja menjadi lambat dan tidak akurat, menghambat kemampuan dinas dalam merespons masalah lingkungan secara efektif.

b. Dampak dan para pihak yang terkena dampak tersebut jika isu tidak diselesaikan

Jika isu ini tidak diselesaikan, dampak paling langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pelapor. Lamanya waktu respons dan ketiadaan transparansi status laporan dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Masalah lingkungan seperti pencemaran air, penumpukan sampah ilegal, atau polusi udara yang seharusnya segera ditangani justru berlarut-larut, berpotensi memperburuk kondisi kesehatan dan kualitas hidup warga sekitar lokasi kejadian.

Bagi internal DLHK, sistem manual ini menciptakan beban kerja administratif yang tinggi bagi ASN, menyita waktu yang seharusnya bisa dialokasikan untuk tugas substantif seperti pengawasan dan mediasi. Dinas juga kesulitan membuat perencanaan dan kebijakan yang berbasis data, karena tidak memiliki database pengaduan yang komprehensif. Bagi pemerintah kota secara keseluruhan, hal ini berimbas pada citra buruk dalam hal tata kelola pemerintahan yang modern dan akuntabel, serta berpotensi melanggar prinsip-prinsip pelayanan publik yang diamanatkan peraturan perundang-undangan.

c. Keterkaitan isu dengan substansi mata pelatihan pada agenda III

Isu ini berkaitan erat dengan konsep Smart ASN, yang menekankan pada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kompetensi, produktivitas, dan akuntabilitas Aparatur Sipil Negara. Sistem manual yang berlaku justru menghambat terwujudnya Smart ASN karena tidak mendukung kerja yang cerdas, cepat, dan terukur.

Sebaliknya, mengintegrasikan proses ini ke dalam sistem terpadu akan memfasilitasi ASN untuk bekerja secara lebih sistematis, data-driven, dan transparan, yang merupakan ciri utama dari seorang "smart" atau cerdas dalam menjalankan tugasnya.

Dari perspektif Manajemen ASN, sistem manual menyebabkan tidak optimalnya penilaian kinerja individu dan unit kerja karena tidak ada data terukur yang mencatat kecepatan, ketepatan, dan efektivitas penanganan setiap pengaduan. Dengan sistem terpadu, manajemen dapat melakukan monitoring dan evaluasi kinerja ASN secara objektif berdasarkan data real-time, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk perbaikan sistem pembinaan, pengembangan karir, dan penghargaan. Dengan kata lain, menyelesaikan isu ini berarti memperkuat seluruh siklus manajemen ASN menuju tata kelola birokrasi yang lebih efisien dan berorientasi pada hasil.

2. Kurangnya pemahaman pegawai Kota Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi Srikandi di DLHK Kota Pekanbaru

a. Kondisi Masalah Saat Ini

Kurangnya pemahaman pegawai terhadap aplikasi Srikandi menyebabkan optimalisasi fungsi aplikasi tersebut untuk pengelolaan arsip kedinasan tidak tercapai. Banyak pegawai yang hanya menggunakan fitur-fitur dasar atau melakukan input data secara tidak lengkap dan tidak konsisten karena ketidaktahuan akan prosedur dan manfaat fitur yang lebih advanced. Akibatnya, arsip digital dalam aplikasi Srikandi menjadi tidak teratur, tidak terjamin keabsahannya,

dan sulit untuk dilacak atau ditemukan kembali ketika dibutuhkan, yang pada dasarnya hanya memindahkan masalah dari arsip fisik yang berantakan ke arsip digital yang kacau.

Kondisi ini diperparah oleh tidak meratanya tingkat kompetensi digital antarpegawai, yang menimbulkan kesenjangan dalam kolaborasi tim. Pegawai yang sudah memahami aplikasi seringkali harus mengoreksi atau menutupi kekurangan yang dibuat oleh pegawai yang belum paham, menciptakan inefisiensi ganda. Di sisi lain, pelatihan yang diberikan sebelumnya dinilai belum cukup komprehensif, bersifat satu waktu, dan tidak diikuti oleh pendampingan berkelanjutan, sehingga pengetahuan yang didapat mudah terlupakan dan tidak menjadi budaya kerja yang mapan.

b. Dampak dan para pihak yang terkena dampak tersebut jika isu tidak diselesaikan

Dampak utama yang langsung terasa adalah menurunnya produktivitas dan efektivitas kerja internal DLHK. Proses temu-balik arsip menjadi sangat lambat karena data tidak terindeks dengan baik, yang menghambat penyelesaian tugas-tugas lain seperti penyusunan laporan, respons atas audit, dan pelayanan informasi. Para pegawai sendiri menjadi frustrasi karena bekerja dengan sistem yang tidak mereka kuasai sepenuhnya, yang berpotensi menurunkan moral kerja dan menimbulkan resistensi terhadap program digitalisasi lainnya di masa depan.

Bagi organisasi secara keseluruhan, ketidakefektifan pengelolaan arsip ini mengancam akuntabilitas dan transparansi kinerja dinas. Arsip yang tidak terkelola dengan baik menyulitkan proses pelacakan dokumen penting untuk keperluan hukum, pertanggungjawaban keuangan, dan evaluasi kebijakan. Para pemangku kepentingan eksternal, seperti auditor BPK, masyarakat yang membutuhkan informasi, maupun pemerintah pusat yang meminta data, akan menerima pelayanan yang lambat dan data yang tidak terpercaya, sehingga merusak citra dan kredibilitas DLHK Kota Pekanbaru.

c. Keterkaitan Isu dengan substansi mata pelatihan pada agenda III

Isu ini secara langsung bertentangan dengan prinsip Smart ASN yang menuntut ASN mampu beradaptasi dan memanfaatkan Teknologi Informasi untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Ketidakmampuan menggunakan aplikasi Srikandi menunjukkan bahwa kompetensi digital ASN yang bersangkutan belum memadai, sehingga mereka belum dapat dikategorikan sebagai ASN yang "pintar" (smart) yang mampu bekerja secara efisien dan modern dalam lingkungan birokrasi digital. Hal ini menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang agile dan berbasis data.

Dari sudut pandang Manajemen ASN, kegagalan dalam mengadopsi aplikasi Srikandi mencerminkan kelemahan dalam beberapa fungsi manajemen, khususnya pada pengembangan kompetensi (pembinaan) dan evaluasi kinerja. Lemahnya program

pembinaan dan pelatihan yang berkelanjutan serta tidak integrasinya penguasaan teknologi sebagai indikator kinerja utama (IKU) menyebabkan tidak adanya insentif bagi pegawai untuk secara serius mempelajari aplikasi tersebut. Oleh karena itu, menyelesaikan isu ini mensyaratkan perbaikan sistemik dalam siklus Manajemen ASN, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga penilaian kinerja, untuk memastikan ASN memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan era digital.

3. Belum tersedianya pembaruan informasi secara rutin pada website DLHK Kota Pekanbaru

a. Kondisi Masalah Saat Ini

Website DLHK Kota Pekanbaru saat ini tidak menjalankan fungsi optimalnya sebagai pusat informasi dan saluran komunikasi publik yang dinamis. Kondisi ini menunjukkan kurangnya prioritas dalam pengelolaan komunikasi digital, dimana konten-konten seperti laporan kinerja, informasi kualitas udara, perkembangan program, atau berita edukasi lingkungan tidak diperbarui secara berkala dan tertib. Akibatnya, website menjadi tidak lebih dari sebuah "papan pengumuman statis" yang kehilangan relevansi dan nilai informasinya bagi masyarakat.

Dari sisi internal, kondisi ini mencerminkan belum terbangunnya sistem dan prosedur kerja yang menjamin kesinambungan pengisian konten website. Tidak adanya penanggung jawab yang jelas (content manager), jadwal yang terencana, serta koordinasi antar bidang kerja

untuk menyuplai informasi menyebabkan update website bersifat insidental dan tidak berkelanjutan . Hal ini menunjukkan lemahnya tata kelola informasi digital di dalam institusi tersebut.

b. Dampak dan para pihak yang terkena dampak tersebut jika isu tidak diselesaikan

Dampak utama yang langsung terjadi adalah terhambatnya transparansi dan akuntabilitas publik DLHK Kota Pekanbaru. Masyarakat, termasuk akademisi, aktivis lingkungan, dan pelaku usaha, tidak dapat mengakses data terkini untuk memantau kinerja dan kondisi lingkungan di kota mereka . Hal ini berpotensi memicu distrust atau ketidakpercayaan terhadap komitmen pemerintah dalam mengelola lingkungan hidup, karena website yang tidak terupdate dapat dianggap sebagai cerminan kinerja instansi yang pasif.

Pihak yang paling dirugikan adalah masyarakat luas sebagai penerima layanan utama. Mereka kehilangan saluran informasi resmi yang terpercaya untuk hal-hal seperti panduan pengelolaan sampah, kualitas udara, atau status pengaduan lingkungan. Selain itu, instansi DLHK sendiri juga terdampak negatif karena kehilangan alat efektif untuk sosialisasi program, edukasi publik, dan membangun citra positif. Bahkan, Pemerintah Kota Pekanbaru secara keseluruhan ikut terkena imbasnya melalui penilaian yang buruk dalam indeks transparansi dan partisipasi elektronik .

c. Keterkaitan dengan Smart ASN dan Manajemen ASN

Isu ini sangat bertentangan dengan prinsip Smart ASN, yang menuntut ASN untuk adaptif dan memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan tugasnya. Seorang ASN yang "pintar" (smart) harus memiliki kompetensi digital, termasuk kesadaran untuk memanfaatkan platform digital seperti website sebagai ujung tombak komunikasi dan pelayanan publik. Ketidakmampuan menjaga keberlanjutan informasi di website menunjukkan belum terinternalisasinya budaya dan keterampilan digital tersebut di kalangan pegawai DLHK.

Dari perspektif Manajemen ASN, masalah ini bersumber dari kegagalan dalam beberapa fungsi manajerial. Pertama, perencanaan yang tidak mencakup alokasi SDM dan anggaran khusus untuk pengelolaan website. Kedua, pengembangan kompetensi yang mungkin belum menyentuh pelatihan pengelolaan konten digital secara memadai. Ketiga, evaluasi kinerja yang tidak memasukkan indikator terukur seperti keteraturan update website sebagai bagian dari penilaian kinerja unit atau individu. Oleh karena itu, solusi permanen terhadap isu ini harus melibatkan penataan ulang sistem Manajemen ASN di instansi terkait.

B. Penetapan Core Isu

Dari beberapa isu di atas dapat dilakukan penapisan isu untuk menentukan Core Issue yang akan diangkat untuk menjadi isu utama dalam laporan aktualisasi, yaitu dengan menggunakan metode Aktual,

Problematis, Kekhalayakan, Kelayakan (APKL). Metode APKL merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menguji kelayakan suatu isu sehingga dapat dicari solusinya dalam kegiatan aktualisasi. Metode APKL ini menggunakan teknik scoring dalam penetapan prioritas isu dengan memperhatikan empat faktor yaitu:

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

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

Tabel 3.1 Penetapan Core Isu dengan Analisis APKL

No	Identifikasi Isu	Identifikasi Isu				Score	Rank
		A	P	K	L		
1	Belum optimalnya proses laporan pengaduan lingkungan yang masih secara manual dan belum terintegrasi dalam sistem terpadu di DLHK Kota Pekanbaru	5	5	4	4	18	I
2	Kurangnya pemahaman pegawai DLHK Kota Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi Srikandi untuk pengelolaan arsip kedinasan	4	4	4	3	15	II
3	Belum tersedianya pembaruan informasi secara rutin pada website DLHK Kota Pekanbaru	4	3	4	3	14	III

Keterangan:

Angka 5 : Sangat Aktual/ Problematic/ kekhelayakan/ layak

Angka 4 : aktual/ problematik/ kekhelayakan/ layak

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

Angka 2 : Kurang Aktual /Problematic/Kekhalayakan/Layak

Angka 1 : Tidak Aktual /Problematic/Kekhalayakan/Layak

C. Analisis Core Isu

Kondisi Belum optimalnya proses laporan pengaduan lingkungan yang masih secara manual dan belum terintegrasi dalam sistem terpadu di DLHK Kota Pekanbaru disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:

1. Belum adanya sistem sederhana untuk pencatatan pengaduan di DLHK Kota Pekanbaru
2. Belum optimalnya pegawai DLHK dalam mengelola data pengaduan, sehingga masih terbiasa menyimpan data di WhatsApp/HP pribadi
3. Belum tersedianya format standar laporan pengaduan di DLHK Kota Pekanbaru.

Dari beberapa faktor penyebab isu di atas dapat dilakukan penapisan untuk menentukan gagasan yang akan diangkat untuk menjadi solusi dalam laporan aktualisasi, yaitu dengan menggunakan, metode Urgency, Seriousness, dan Growth (USG).

Berikut pembahasan sekilas mengenai metode USG :

- *Urgency*, menunjukkan seberapa mendesak isu tersebut harus segera diatasi. Semakin tinggi tingkat urgensi, semakin cepat masalah tersebut perlu ditangani.
- *Seriousness*, mengukur seberapa besar dampak yang ditimbulkan oleh isu terhadap tujuan organisasi, kinerja, maupun keberlangsungan program.
- *Growth*, menilai kemungkinan masalah akan semakin meluas atau bertambah kompleks jika tidak segera ditangani

Tabel 3.2 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG

No	Penyebab Isu	Kriteria			Jumlah	Prioritas
		U	S	G		
1	Belum adanya sistem sederhana untuk pencatatan pengaduan di DLHK Kota Pekanbaru	5	4	5	14	I
2	Belum optimalnya pegawai DLHK dalam mengelola data pengaduan, sehingga masih terbiasa menyimpan data di WhatsApp/HP pribadi	4	4	3	11	III
3	Belum tersedianya format standar laporan pengaduan di DLHK Kota Pekanbaru.	5	4	4	13	II

Tabel 3.3 Keterangan Rentang Nilai

Bobot	Keterangan
5	Sangat mendesak/sangat serius/sangat Berdampak
4	Mendesak/serius/berdampak
3	Cukup mendesak/cukup Berdampak
2	Kurang mendesak/kurang serius/kurang Berdampak
1	Tidak mendesak/tidak serius/tidak berdampak

Berdasarkan penilaian penyebab isu menggunakan metode USG didapatkan penyebab yang paling mempengaruhi terjadinya isu yaitu Belum adanya sistem sederhana untuk pencatatan pengaduan di DLHK Kota Pekanbaru.

D. Gagasan Kreatif Pemecah Isu

Setelah melakukan analisis terhadap penyebab munculnya core issue, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan core issue tersebut Adalah **“Penggunaan Google Form untuk Mengoptimalkan Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru”**.

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

1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor
2. Pencarian Referensi untuk Pembuatan Format Google Form
3. Perancangan Format Laporan Pengaduan pada Google Form dan pembuatan link barcode
4. Pembuatan Video Pengaduan
5. Pembuatan Materi Sosialisasi
6. Pembuatan Surat Undangan Sosialisasi
7. Pelaksanaan Sosialisasi dan uji coba penggunaan google form
8. Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan
9. Penyusunan Laporan Aktualisasi

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4.1 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	: Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Pemerintah Kota Pekanbaru
Identifikasi Isu	: 1. Belum optimalnya Proses laporan Pengaduan lingkungan yang masih secara manual dan belum terintegrasi dalam sistem terpadu di DLHK Kota Pekanbaru 2. Kurangnya pemahaman pegawai DLHK Kota Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi Srikandi untuk pengelolaan arsip kedinasan 3. Belum tersedianya pembaruan informasi secara rutin pada website DLHK Kota Pekanbaru
Isu yang diangkat	: Belum Optimalnya Proses Laporan Pengaduan Lingkungan yang Masih Secara Manual dan Belum Terintegrasi Dalam Sistem Terpadu di DLHK Kota Pekanbaru
Gagasan pemecah isu	: Penggunaan Google Form untuk Mengoptimalkan Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor	Membuat draft konsultasi dan surat persetujuan	Tersedia nya draft surat persetujuan	Berorientasi Pelayanan Saya telah cekatan dalam membuat draft surat persetujuan Akuntabel Saya telah menyusun draft sesuai aturan administrasi Kompeten Saya telah membuat surat yang rapi dan sesuai standar. Loyal Membuat surat sesuai arahan mentor dan aturan organisasi. Adaptif Saya telah menyesuaikan format dan isi surat sesuai kebutuhan	• Peserta • Mentor	Tidak	Tidak Ada Yang Signifikan	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach

		Melakukan konsultasi dan meminta saran kepada mentor	Tersedianya lembar catatan konsultasi	Berorientasi Pelayanan Saya telah berkomunikasi dengan santun Akuntabel Saya telah bertanggung jawab dalam menyampaikan rancangan aktualisasi. Harmonis Saya telah sopan dalam berkomunikasi dan mendengarkan dengan penuh perhatian arahan dari mentor Loyal Saya telah menunjukkan komitmen pada arahan mentor dan konsisten mengikuti bimbingan Adaptif Saya telah menerima ide-ide baru mentor yang dapat membantu meningkatkan Kolaboratif Saya telah melibatkan mentor dalam penyusunan langkah atau strategi yang lebih tepat				
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

		Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi	Tersedianya surat persetujuan yang telah ditandatangani oleh mentor	Akuntabel Saya telah melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik Harmonis Saya telah menjaga komunikasi yang hangat dan penuh rasa saling menghargai. Loyal Saya telah mematuhi arahan mentor yakni menerima dengan tulus dan menindaklanjuti setiap koreksi demi kesempurnaan rancangan aktualisasi. Adaptif saya telah siap menerima arahan mentor dan menyesuaikan rencana kegiatan sesuai masukan yang diberikan. Kolaboratif Saya telah menampung saran mentor dan berupaya mengintegrasikan dengan ide yang dimiliki.				
--	--	---	---	--	--	--	--	--

2	Pencarian Referensi untuk Pembuatan Format Google Form	Mempelajari dan memahami tata cara pengoperasian <i>google form</i>	Tersedianya <i>screenshot</i> referensi tata cara pembuatan dan penggunaan <i>google form</i>	Berorientasi Pelayanan saya telah memastikan referensi mudah dipahami dan menjadi acuan yang jelas bagi masyarakat pengaduan. Akuntabel saya telah menyusun dan mengumpulkan referensi yang jelas dan isi yang dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten saya telah menggali referensi format <i>google form</i> dan berkonsultasi dengan pihak berkompeten untuk menghasilkan draft yang berkualitas. Adaptif saya telah menyesuaikan isi dokumen referensi sesuai kebutuhan pengaduan.	• Peserta	Tidak	Tidak Ada Yang Signifikan	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach
---	--	---	---	--	-----------	-------	---------------------------	---

Mencari referensi tentang format pelaporan pengaduan lingkungan

Tersedianya *screenshot* Referensi format pelaporan pengaduan lingkungan

Berorientasi Pelayanan
saya telah memastikan referensi mudah dipahami dan menjadi acuan yang jelas bagi masyarakat pengaduan.

Akuntabel
saya telah menyusun dan mengumpulkan referensi yang jelas dan isi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kompeten
saya telah menggali referensi format *google form* dan berkonsultasi dengan pihak berkompeten untuk menghasilkan draft yang berkualitas.

Adaptif
saya telah menyesuaikan isi draft referensi sesuai keperluan

3	Perancangan Format Laporan Pengaduan pada Google Form dan pembuatan link barcode	Membuat akun <i>google Form</i> dan membuat link scan barcode <i>google form</i> untuk pelaporan pengaduan	Tersedianya <i>screenshot</i> Akun google Dan tersedianya Link scan dan <i>screenshot</i> barcode google form	Akuntabel Saya telah menyediakan sistem pelaporan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga meminimalisir data tercecer di media pribadi. Kompeten Saya telah menerapkan kemampuan teknologi informasi dalam membuat Google Form dan barcode agar pelayanan lebih efektif. Adaptif Saya telah menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital untuk mendukung sistem pelayanan berbasis online.	• Peserta • Mentor	Tidak	Tidak Ada Yang Signifikan	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach
---	--	--	---	---	---	-------	---------------------------	---

		Melakukan konsultasi dengan mentor terkait format laporan pengaduan yang telah dibuat di <i>google form</i>	Tersedianya lembar catatan hasil konsultasi	Berorientasi Pelayanan Saya telah berkomunikasi dengan santun saat konsultasi dengan mentor Akuntabel Saya telah bertanggung jawab dalam menyampaikan rancangan aktualisasi. Kompeten Saya telah meningkatkan kemampuan diri dalam menyampaikan gagasan rencana aktualisasi. Harmonis saya telah menjaga sikap sopan dan menghargai pendapat mentor. Loyal saya telah mengikuti arahan mentor agar materi sesuai Kolaboratif Saya telah membangun kerjasama yang sinergis				
--	--	---	---	---	--	--	--	--

Membuat format menu untuk pengisian laporan pengaduan

Tersedianya screenshot format google form pelaporan pengaduan

Berorientasi Pelayanan

Saya telah menyusun format menu pengaduan yang mudah dipahami masyarakat, dengan bahasa sederhana dan jelas.

Adaptif

Saya telah menyediakan pilihan menu yang fleksibel sesuai variasi kasus pengaduan masyarakat.

Kompeten

Saya telah mendesain form dengan menu yang sistematis (misalnya identitas pelapor, jenis pengaduan, lokasi, bukti foto)

Loyal

Saya telah mengikuti arahan mentor sebagai dalam pembuatan format google form bentuk kepatuhan terhadap aturan dan prosedur.

4	Pembuatan Video Pengaduan	Membuat naskah singkat	Tersedianya draf Naskah/Skrip video yang terstruktur Akuntabel Saya telah menyusun naskah secara cermat, lengkap, dan berstruktur agar konten video jelas, kredibel, dan mudah dipahami, menunjukkan tanggung jawab atas informasi yang akan disampaikan. Kompeten Saya telah memastikan naskah yang dibuat memiliki informasi yang akurat dan teknis tentang penggunaan Google Form, tautan, dan kode QR, menunjukkan keahlian dalam materi. Harmonis Saya telah menggunakan bahasa yang santun dan inklusif dalam naskah agar pesan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa menimbulkan kesalahpahaman.	• Peserta • Rekan Kerja	Tidak	Tidak Ada Yang Signifikan	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach
---	---------------------------	------------------------	---	--	-------	---------------------------	---

		Merekam tutorial	Tersedianya Screenshot Rekaman	Berorientasi Pelayanan Saya telah merekam dengan fokus pada kejelasan visual dan suara, memastikan setiap langkah tutorial terlihat jelas dan narasi terdengar baik, sehingga masyarakat mudah mengikuti alurnya. Adaptif Saya telah siap melakukan penyesuaian teknis di tengah proses perekaman (misalnya, mengatur ulang pencahayaan atau sudut kamera) untuk mendapatkan visual terbaik sesuai kebutuhan video. Loyal Saya telah menjaga citra positif institusi dengan merekam secara profesional, tidak menyebarkan rekaman mentah, dan mengikuti pedoman yang berlaku selama proses produksi. Kolaboratif Saya telah bekerja sama dengan rekan kerja dalam perekaman video				
--	--	------------------	--------------------------------	---	--	--	--	--

Melakukan editing video sederhana

Tersedianya video final

Berorientasi Pelayanan

Saya telah melakukan editing untuk memotong bagian yang tidak perlu dan menyisipkan teks atau penekanan visual agar video menjadi padat informasi dan efisien waktu, meningkatkan manfaat bagi masyarakat.

Kolaboratif

Saya telah terbuka terhadap masukan dari rekan kerja/mentor mengenai hasil editing.

Harmonis

Saya telah memastikan tidak ada unsur SARA, ujaran kebencian, atau konten yang melanggar etika dalam video yang diedit, menjaga kualitas konten dan kenyamanan publik.

Kompeten

Saya telah dapat menggunakan aplikasi editing video sederhana

5	Pembuatan Materi Sosialisasi	Membuat materi sosialisasi melalui canva	Tersedianya Materi Sosialisasi Berupa Powerpoint	Akuntabel saya telah memastikan isi materi sesuai dengan aturan dan bisa dipertanggungjawabkan. Kompeten saya telah menyiapkan materi dengan memperhatikan isi, desain, dan alur presentasi yang baik. Adaptif saya telah menyesuaikan tampilan materi agar sesuai dengan kebutuhan audiens.	• Peserta • Mentor	YA Perbedaan pandangan saat pembuatan materi sosialisasi melalui powerpoint antara penyusun (peserta) dan mentor mengenai isi, struktur, atau tampilan slide.	1. Diskusi sejak awal untuk menyamakan persepsi mengenai tujuan, materi, dan desain presentasi. 2. Membuat draft awal singkat lalu meminta feedback mentor sebelum membuat versi final	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach
---	------------------------------	--	--	--	---	--	---	---

Melakukan konsultasi dengan mentor terkait materi sosialisasi	Tersedianya lembar catatan hasil konsultasi	Berorientasi Pelayanan Saya telah berkomunikasi dengan santun saat konsultasi dengan mentor Akuntabel Saya telah bertanggung jawab dalam menyampaikan rancangan aktualisasi. Kompeten Saya telah meningkatkan kemampuan diri dalam menyampaikan gagasan rencana aktualisasi. Harmonis saya telah menjaga sikap sopan dan menghargai pendapat mentor. Loyal saya telah mengikuti arahan mentor agar materi sesuai Kolaboratif Saya telah membangun kerjasama yang sinergis
---	---	---

		Meminta persetujuan mentor terkait materi sosialisasi	Tersedianya Materi Sosialisasi berupa <i>powerpoint</i> yang telah disetujui mentor	Berorientasi Pelayanan saya telah menyampaikan materi dengan jelas agar mudah dipahami sebelum diminta persetujuan. Akuntabel Saya telah bertanggung jawab dan tidak menyalahgunakan wewenang atas izin persetujuan yang diberikan oleh mentor Kompeten saya telah menyiapkan materi dengan sebaik mungkin agar layak disetujui. Harmonis saya telah bersikap sopan, rendah hati, dan menghargai keputusan mentor. Loyal Mengikuti arahan mentor sebagai bentuk kepatuhan terhadap aturan dan prosedur. Kolaboratif Saya telah membangun kerjasama yang sinergis				
--	--	---	---	--	--	--	--	--

6	Pembuatan Surat Undangan Sosialisasi	Membuat draft surat undangan sosialisasi	Tersedianya draft surat undangan sosialisasi	Berorientasi Pelayanan Saya telah cekatan dalam menyiapkan draft surat pemberitahuan sosialisasi Akuntabel saya telah memastikan isi surat sesuai kebutuhan kegiatan dan bisa dipertanggungjawabkan. Kompeten saya telah menyusun surat sesuai format resmi dan aturan yang berlaku. Loyal Menyusun surat sesuai arahan atasan dan aturan organisasi. Adaptif saya telah menyesuaikan isi dan format surat undangan sesuai kebutuhan kegiatan Kolaboratif Saya telah berkoordinasi dengan mentor atau rekan kerja dalam penyusunan surat agar lebih baik	• Peserta • Mentor	YA Jadwal undangan yang dibuat kemungkinan tidak sesuai dengan agenda peserta (misalnya bertabrakan dengan kegiatan lain).	1. Melakukan koordinasi awal dengan mentor dan peserta sebelum penetapan tanggal. 2. Menyusun opsi jadwal alternatif apabila terdapat benturan agenda. 3. Mengedarkan undangan dalam waktu yang cukup agar peserta dapat menyesuaikan agenda kegiatan.	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach.
---	--------------------------------------	--	--	--	---	---	--	--

Meminta
persetujuan
mentor terkait
surat undangan
yang telah
dibuat

Tersedianya
surat
undangan
yang sudah
disetujui
mentor

Berorientasi Pelayanan
Saya telah berkomunikasi
dengan santun saat
konsultasi dengan mentor

Akuntabel

saya telah memastikan
surat sudah sesuai
format dan isi dapat
dipertanggungjawabkan.

Harmonis

saya telah menjaga
sikap sopan dan
menghargai keputusan
mentor.

Loyal

Saya telah menjaga
nama baik pimpinan dan
instansi
dalam rancangan
aktualisasi atas izin yang
telah diberikan

Adaptif

Siap telah merevisi isi surat
sesuai masukan dari
mentor.

Kolaboratif

Saya telah membangun
kerjasama yang sinergis

		Menyampaika undangan sosialisasi kepada rekan kerja dan masyarakat sekitar untuk mengikuti kegiatan sosialisasi melalui grup <i>whatsapp</i>	Tersedianya <i>screenshot</i> surat undangan sosialisasi yang dikirim kepada rekan kerja di DLHK	Berorientasi Pelayanan saya telah menyampaikan undangan dengan bahasa yang jelas dan ramah agar mudah dipahami. Akuntabel saya telah memastikan undangan yang dikirim sesuai jadwal dan informasi kegiatan yang benar. Kompeten saya telah Menggunakan media WhatsApp secara tepat sebagai sarana komunikasi yang efektif. Harmonis saya telah menjaga kesopanan dalam menyampaikan pesan di grup. Kolaboratif saya telah membuka ruang komunikasi agar peserta bisa bertanya dan menanggapi undangan dengan baik.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

7	Pelaksanaan Sosialisasi dan uji coba penggunaan google form https://drive.google.com/drive/folders/1nbto8YcQdRGKBOjekklJCOc3AyMp0ATZ?usp=sharing	Membagikan daftar hadir sosialisasi	Tersedianya daftar hadir sosialisasi yang telah diisi	Berorientasi Pelayanan Saya telah bersikap ramah dan santun saat membantu peserta mengisi daftar hadir sehingga tercipta suasana yang nyaman Akuntabel saya telah memastikan daftar hadir terisi dengan benar sebagai bukti administrasi kegiatan. Harmonis Saya telah Menyapa dan mengarahkan peserta dengan ramah saat mengisi daftar hadir. Loyal Menjalankan tugas sesuai arahan dan aturan organisasi. Adaptif Saya telah membantu peserta yang mengalami kesulitan mengisi daftar hadir. Kolaboratif Saya telah membangun kerjasama yang sinergis	• Peserta • Mentor • Peserta Sosialisasi	YA 1. Kehadiran peserta rendah karena jadwal bertabrakan dengan kegiatan lain. 2. Perbedaan pemahaman peserta terhadap isi format google form sehingga menimbulkan banyak pertanyaan atau interpretasi berbeda.	1. Melakukan konfirmasi kehadiran peserta sebelum acara untuk memastikan partisipasi. 2. Memberikan sesi tanya jawab terarah serta menyiapkan contoh atau studi kasus agar pemahaman lebih seragam.	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach
---	---	-------------------------------------	---	--	--	--	--	---

Melakukan simulasi penggunaan Google Form

Tersedianya notulensi Pelaksanaan Sosialisasi

Berorientasi Pelayanan

Saya telah menyelenggarakan simulasi untuk mengukur tingkat kepuasan dan kemudahan pengguna saat mencoba google form. Saya aktif mengumpulkan umpan balik (feedback) untuk perbaikan sistem pengaduan.

Akuntabel

Saya telah mencatat setiap temuan kelemahan, bug, atau area yang membingungkan dalam formulir secara transparan dan jujur, menjadikannya dasar untuk perbaikan yang terukur.

Adaptif

Saya telah segera melakukan penyesuaian dan revisi pada struktur Google Form (seperti mengubah tata letak atau menambahkan petunjuk) agar sistem lebih ramah pengguna dan sesuai dengan kondisi nyata.

Melakukan
Kegiatan
Sosialisasi

Tersedianya
Laporan
Kegiatan
Sosialisasi

Berorientasi Pelayanan

Saya telah berusaha menyampaikan materi dengan jelas

Akuntabel

Saya telah melaksanakan sosialisasi sesuai jadwal dan tata tertib yang sudah ditetapkan.

Kompeten

Saya telah menyiapkan materi dengan baik agar informasi yang diberikan sesuai kebutuhan peserta.

Harmonis

Saya telah menjaga sikap ramah dan menghargai semua peserta

Adaptif

Saya telah menyesuaikan metode penyampaian materi sesuai kondisi dan respon peserta agar kegiatan berjalan efektif.

Kolaboratif

Saya telah mengajak peserta aktif berdiskusi, bekerja sama, dan saling bertukar pengalaman untuk memperkaya pemahaman bersama.

Membagikan
kuesioner
kepada peserta
sosialisasi

Tersedianya
lembar
kuesioner

Berorientasi Pelayanan
saya telah menjawab
pertanyaan dengan jelas
dan ramah agar peserta
merasa terbantu.

Akuntabel

saya telah Menyampaikan
jawaban berdasarkan
pedoman yang benar dan
dapat

dipertanggungjawabkan

Kompeten

saya telah menggunakan
pengetahuan dan
referensi yang relevan
agar jawaban bermanfaat
bagi peserta.

Harmonis

saya telah menghargai
setiap pertanyaan dan
menciptakan suasana
diskusi yang nyaman.

Adaptif

saya telah menyesuaikan
cara menjawab sesuai
tingkat pemahaman
peserta.

Kolaboratif

saya telah mengajak
peserta aktif bertukar
pendapat agar diskusi
lebih hidup dan
interaktif.

8	Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan	Mengumpulkan data hasil sosialisasi dan simulasi dari peserta	Tersedianya data evaluasi	Berorientasi Pelayanan Saya telah merekap nilai dengan cekatan Akuntabel saya telah memastikan data nilai direkap sesuai hasil asli tanpa ada perubahan. Kompeten saya telah menggunakan keterampilan pengolahan data agar rekap nilai cepat dan tepat	• Peserta • Mentor	YA, 1. Peserta tidak mengisi kuesioner evaluasi. 2. Masukan yang diberikan tidak jujur/sekadar formalitas. 3. Data yang terkumpul tidak lengkap sehingga sulit dianalisis. 4. Atasan meminta revisi karena dianggap kurang lengkap. 5. Keterbatasan waktu atasan sehingga validasi tertunda.	1. Memberikan pengingat untuk mengisi, menyediakan opsi diskusi langsung, serta melengkapi data dengan observasi lapangan. 2. Menyempurnakan laporan sesuai masukan, menambahkan bukti pendukung, dan menyesuaikan jadwal validasi dengan waktu atasan.	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach
---	-------------------------------	---	---------------------------	--	---	---	--	---

Menganalisis
hasil evaluasi

Tersedianya
rekap
kuesioner

Kompeten
mampu mengolah data
hasil evaluasi dengan
metode analisis
sederhana.
Akuntabel
menyajikan hasil apa
adanya, tidak dilebih-
lebihkan.
Adaptif
mampu menyesuaikan
analisis dengan situasi riil
di lapangan.

Menyampaikan
hasil evaluasi
kepada mentor

Tersedianya
Laporan
evaluasi

Kolaboratif

berdiskusi dengan
mentor/atasan untuk
validasi laporan.

Loyal

mengikuti arahan atasan
dalam penyempurnaan
dokumen.

Akuntabel

menyampaikan laporan
sesuai fakta tanpa
menutupi kekurangan.

9	Pembuatan Laporan Aktualisasi	Membuat draft laporan aktualisasi	Tersedianya draft laporan aktualisasi	Berorientasi Pelayanan Saya telah cekatan dalam menyiapkan draft untuk laporan aktualisasi dan menyajikan laporan yang mudah dipahami Akuntabel saya telah menuliskan isi laporan sesuai dengan kegiatan yang benar-benar dilaksanakan. Kompeten saya telah menggunakan kemampuan menulis dan menyusun dokumen agar laporan tersusun dengan baik.	• Peserta • Mentor	YA 1. Kesulitan menyusun sistematika laporan agar sesuai dengan pedoman yang berlaku. 2. Ketidaklengkapan data atau dokumen pendukung yang dibutuhkan dalam laporan.	1. Mengacu pada pedoman penulisan laporan aktualisasi yang telah ditetapkan lembaga. 2. Mengumpulkan data dan bukti pendukung secara lengkap sejak awal pelaksanaan kegiatan.	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan hasil konsultasi dengan mentor, dan coach
---	-------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	---	---	--	--	---

Melakukan
Konsultasi Dan
Evaluasi Draft
Laporan
Akutalisasi
Dengan Mentor

Tersedianya
lembar
catatan
konsultasi

Berorientasi Pelayanan
Saya telah berkomunikasi
dengan santun saat
konsultasi bersama
mentor

Akuntabel

Saya telah menjelaskan
setiap bagian laporan
berdasarkan data dan
kegiatan yang benar,
sehingga dapat
dipertanggungjawabkan.

Harmonis

Saya telah menjaga etika,
kesopanan, dan
komunikasi yang baik
selama konsultasi dengan
mentor

Adaptif

saya telah menerima
masukan mentor dengan
terbuka dan
menyesuaikan isi draft
laporan sesuai arahan
yang diberikan.

Kolaboratif

Saya telah bekerjasama
dengan mentor dalam
menyempurnakan draft
laporan agar lebih
komprehensif.

Meminta
persetujuan
mentor untuk
hasil akhir
laporan
aktualisasi
dietujui
mentor

Tersedianya
laporan
aktualisasi

Berorientasi Pelayanan

Saya telah berkomunikasi dengan santun saat meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi.

Akuntabel

Saya telah menyerahkan laporan sebagai bentuk tanggungjawab atas kegiatan aktualisasi yang saya laksanakan

Kompeten

saya telah menyusun laporan dengan baik agar layak untuk dietujui.

Harmonis

saya telah meminta persetujuan dengan sikap sopan dan menghargai arahan mentor.

Loyal

Saya telah menjaga nama baik pimpinan dalam meminta persetujuan

Kolaboratif

saya telah bekerjasama dengan mentor agar laporan akhir sesuai harapan dan tujuan.

B. Matrik Rekapitulasi Pelaksanaan Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4.2 Tabel Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitiasi NND PNS BerAKHLAK

No	Mata Pelatihan	Kegiatan									Jumlah Aktualisasi Per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	Ke-6	Ke-7	Ke-8	Ke-9	
1	Berorientasi Pelayanan	2	2	2	2	3	5	4	3	3	26
2	Akuntabel	3	2	2	1	3	5	4	3	3	26
3	Kompeten	1	2	3	2	2	3	2	2	2	19
4	Harmonis	2	0	1	2	2	4	3	0	2	16
5	Loyal	3	0	2	1	2	3	1	1	1	14
6	Adaptif	3	2	2	1	2	3	4	0	1	18
7	Kolaboratif	2	0	1	2	3	5	3	3	2	21
Jumlah MP yang diaktualisasikan per kegiatan		16	8	13	11	17	28	21	12	14	140

C. MATRIK JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

Tabel 4.3 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober				November (Minggu ke-)
		I	II	III	IV	I
1	Kegiatan Ke-1 : Pelaksanaan konsultasi dengan mentor (Tanggal 6-7 Oktober 2025)					
2	Kegiatan Ke-2 : Pencarian Referensi untuk Pembuatan Format Google Form (Tanggal 8 - 11 Oktober 2025)					
3	Kegiatan Ke-3 : Perancangan Format Laporan Pengaduan pada Google Form dan pembuatan link barcode (Tanggal 12 - 16 Oktober 2025)					
4	Kegiatan Ke-4 : Pembuatan Video Pengaduan (Tanggal 17 – 23 Oktober 2025)					
5	Kegiatan Ke-5 : Pembuatan Materi Sosialisasi (Tanggal 24 - 26 Oktober 2025)					
6	Kegiatan Ke-6 Pembuatan Surat Undangan Sosialisasi (Tanggal 27-28 Oktober 2025)					
7	Kegiatan Ke-7 : Pelaksanaan Sosialisasi dan uji coba penggunaan google form (Tanggal 29-30 Oktober 2025)					
8	Kegiatan Ke-8 : Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan (Tanggal 31 Oktober – 3 November 2025)					
9	Kegiatan Ke-9 : Penyusunan Laporan Aktualisasi (Tanggal 4 - 6 November 2025)					

D. Analisis Data Kegiatan Aktualisasi

Analisis data kegiatan dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas suatu kegiatan dengan membandingkannya terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, analisis dilakukan dengan membandingkan jumlah responden yang menjawab "Ya" dan "Tidak" pada kuesioner kegiatan sosialisasi pengaduan lingkungan online, yang berfungsi sebagai indikator keefektifitas kegiatan aktualisasi.

Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Tentang Pengaduan Secara Online

Anonim	Apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form		Apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan		Apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama		Apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan		Apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas	
	Ya	Tidak	Ya	Tida	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	✓		✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓		✓	
5	✓			✓	✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓			
7	✓			✓		✓	✓		✓	
Jumlah	7	-	5	2	6	1	7	-	7	-
Nilai Rata-Rata Tiap Soal	1	-	0.71	-	0.86	-	1	-	1	-

$$\text{Persentase Keefektifitas} = (4,57 / 5) \times 100\%$$

$$= 91,4\%$$

- Perhitungan keefektifitas :

X = Jumlah Jawaban "Ya"

Y = Jumlah Responden

$$\text{Nilai Rata-Rata Tiap Soal} = X / Y$$

A = Jumlah Nilai Rata-Rata Tiap Soal

B = Jumlah Soal Kuesioner

Persentase Keefektifan = $(A / B) \times 100\%$

Berdasarkan kuesioner, seluruh responden menjawab "Ya" pada pertanyaan nomor 1, 4, dan 5, yang menunjukkan pemahaman mereka terhadap tata cara pengaduan online via Google Form. Namun, dua responden menjawab "Tidak" untuk pertanyaan nomor 2, mengindikasikan ketidaksetujuan terhadap format yang dipaparkan. Satu responden menjawab "Tidak" pada pertanyaan nomor 3, kemungkinan karena lebih memilih laporan manual akibat keterbatasan penguasaan teknologi.

Dengan perhitungan tingkat efektivitas mencapai 91,4%, dapat disimpulkan bahwa metode sosialisasi untuk pengaduan lingkungan berbasis Google Form ini mendapat respons yang baik. Penerapan sistem ini dinilai mampu meningkatkan mutu pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terhadap masyarakat kota pekanbaru.

E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4.5 Tabel tindak lanjut hasil aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Daya	Keterangan
1	Sosialisasi Lanjutan	Masyarakat mengetahui kanal pengaduan; jumlah pengaduan meningkat.	1–2 bulan	Individu Peserta, Mentor Tim Humas DLHK	Tidak Ada	
2	Integrasi Data	Data pengaduan terintegrasi dan dapat dipantau secara real-time.	2–3 bulan	Individu Peserta, Tim IT DLHK	Tidak Ada	
3	SOP Penanganan Pengaduan	SOP disahkan dan diterapkan; respon lebih cepat dan terukur.	3 bulan	Individu Peserta, Kepala Bidang Pengaduan	Tidak Ada	
4	Monitoring & Evaluasi	Laporan rutin tersedia; rekomendasi perbaikan dihasilkan.	Berkelanjutan	Individu Peserta, Tim Evaluasi DLHK	Tidak Ada	
5	Pengembangan Lanjutan	Sistem lebih interaktif; integrasi dengan platform kota tercapai.	6–12 bulan	Individu Peserta, Tim IT DLHK	Tidak Ada	

BAB V

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan hasil kegiatan aktualisasi yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan dua kesimpulan yang menjawab tujuan kegiatan aktualisasi ini. Dua kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kegiatan aktualisasi yang dilakukan benar-benar dapat menjadi sarana implementasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK oleh penulis sebagai calon PNS dan calon ASN. Hal ini terbukti dari uraian deskripsi setiap langkah kegiatan aktualisasi yang ada di Bab IV.
2. Pelaporan pengaduan lingkungan secara online menggunakan media google form benar-benar direspon dengan baik oleh masyarakat terlihat dari hasil jawaban kuesioner dengan nilai keefektifan sebesar 91,4%. Sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dalam penanganan proses pengaduan dan dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

b. Saran

Setelah melaksanakan seluruh tahapan kegiatan aktualisasi pada Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS dari awal hingga akhir, penulis menyampaikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan tema aktualisasi ini, yaitu sebagai berikut.

1. Aktualisasi dan implementasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK jangan berhenti dengan selesainya kegiatan latsar CPNS ini. Hendaknya setiap calon PNS peserta latsar senantiasa mengembangkan pengalaman yang didapat agar bisa terus menerapkan nilai-nilai dasar tersebut dalam menjalankan tugas ditempat tugas nantinya, sebagai PNS dan ASN. Dengan demikian, nilai-nilai dasar tersebut dapat tertanam dan terinternalisasi dalam diri sehingga menjadi habit atau karakter perilaku dalam bekerja.
2. Melihat dari respon kegiatan pelaporan pengaduan lingkungan secara online dengan menggunakan google form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, diharapkan kegiatan ini dapat berlanjut kedepannya karena kegiatan tersebut sebagai salah satu inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam pelaporan pengaduan lingkungan serta masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dalam proses pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Jabatan Pelaksana Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Instansi Pemerintah.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.
- Peraturan Walikota Nomor 163 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.*
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Berorientasi Pelayanan" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Akuntabel" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Kompeten" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Harmonis" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Loyal" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Adaptif" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 69. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	06 Oktober – 07 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya draft konsultasi dan surat persetujuan
	2. Tersedianya Lembar Catatan Konsultasi
	3. Tersedianya surat persetujuan yang telah ditandatangani oleh mentor
A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan	
1) Membuat draft konsultasi dan surat persetujuan	
a. Berorientasi Pelayanan	
Pada hari Senin, 6 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 setelah dua hari pelaksanaan Seminar Rancangan Aktualisasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, Penulis dengan cekatan dan cermat mulai membuat draf konsultasi dan draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis mencari format kop surat Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru serta mencari referensi format draft konsultasi dan surat persetujuan. Penulis menginput data penulis dan mentor dengan cermat demi menghindari kesalahan penulisan. Setelah menyelesaikan draft konsultasi dan surat persetujuan penulis menghubungi mentor untuk melaksanakan konsultasi	
b. Akuntabel	
Selama pembuatan draft konsultasi dan draft persetujuan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, penulis telah bertanggung jawab dan jujur dalam mempersiapkan bahan untuk membuat draf konsultasi dan draft persetujuan dengan mencari sumber literatur yang baik dan benar. Penulis menemui pegawai di bagian umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru untuk meminta kop surat resmi yang biasa digunakan dalam membuat surat-menyurat. Penulis telah bertanggungjawab dengan teliti dan berhati-hati dalam membuat draft	

konsultasi dan draft persetujuan. Penulis memastikan penulisan apakah terdapat kalimat atau kata yang belum benar dan penulis lakukan perubahan.

c. Kompeten

Penulis telah membuat draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi dengan kualitas terbaik. Penulis terlebih dahulu mencari sumber literatur melalui aplikasi mesin pencarian dalam membuat sebuah surat persetujuan. Selanjutnya, penulis meminta kepada pegawai bagian umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru format kop surat resmi milik Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru serta tata cara penulisan dalam membuat surat persetujuan. Penulis memastikan cara penulisan, data penulis, data mentor serta kalimat dalam surat persetujuan telah benar dan memenuhi standar format penulisan surat yang digunakan di dalam penulisan draft di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

d. Loyal

Penulis menunjukkan loyalitas dengan berpegang teguh pada arahan mentor sebagai pembimbing dalam proses aktualisasi. Saya memastikan bahwa setiap format dan isi surat selaras dengan ketentuan dan budaya organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Draft surat disusun dengan mematuhi hierarki dan prosedur birokrasi yang berlaku, mencerminkan kesetiaan terhadap tata kelola institusi. Saya menjaga konsistensi penggunaan format resmi dan bahasa yang santun sesuai pedoman lembaga. Loyalitas juga diwujudkan dengan mengutamakan kepentingan dinas dalam setiap elemen surat yang dirancang. Saya bersikap taat terhadap norma dan etika kedinasan selama proses penyusunan draft ini.

e. Adaptif

Penulis telah berupaya melakukan beberapa inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam proses pembuatan draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis proaktif mulai dengan mencari contoh cara membuat surat persetujuan yang baik dan benar melalui aplikasi mesin pencarian.

Penulis juga bertanya dan meminta format kop surat resmi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru kepada pegawai bagian umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penulis belajar menyesuaikan diri dengan tata cara pembuatan surat persetujuan di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penulis proaktif dalam memastikan bahwa surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi ini dapat dipahami dengan baik, memenuhi kebutuhan hukum, serta mengakomodasi harapan semua pihak yang terlibat. Penulis juga proaktif dalam memastikan detail informasi yang diberikan dalam surat persetujuan aktualisasi ini sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dalam pelaksanaan aktualisasi.

2) Melakukan konsultasi dan meminta saran kepada mentor

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Selasa tanggal 07 Oktober 2025 pukul 09.00 WIB bertempat di ruangan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi. Penulis telah solutif dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mentor terkait kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi ini. Dengan sikap berorientasi pelayanan dalam melakukan konsultasi, hubungan dengan mentor dapat berkembang secara lebih efektif, dan pelaksanaan aktualisasi menjadi lebih terarah dan optimal.

b. Akuntabel

Pada saat melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Penulis datang tepat waktu menemui mentor sesuai jadwal yang telah disepakati sebelumnya untuk melakukan konsultasi dan memulai diskusi sesuai dengan agenda yang telah penulis susun. Penulis telah bertanggung jawab, jujur dan berintegritas tinggi menyampaikan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi. Penulis telah melaporkan dengan jujur setiap perkembangan yang telah penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis bersedia dan telah bertanggung jawab dalam menerima kritik dan umpan balik dari mentor serta menghargai saran yang diberikan oleh mentor dan berusaha untuk menerapkannya dalam proses aktualisasi. Penulis telah membawa data, informasi, atau dokumen yang relevan dalam berkonsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi. Setelah melakukan konsultasi Penulis telah bertanggung jawab menyusun notulensi hasil konsultasi dengan mentor.

c. Kompeten

Sebelum melakukan konsultasi dengan mentor, terlebih dahulu Penulis mempersiapkan bahan yang akan dikonsultasikan dengan sistematis dan terukur serta berkualitas. Saat melakukan konsultasi Penulis menggunakan bahasa formal yang sesuai, baik dan sopan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap mentor serta menyampaikan ide atau pendapat secara ringkas, jelas, dan langsung pada poinnya. Penulis memahami sepenuhnya argumen, saran, atau kritik yang disampaikan sebelum memberi umpan balik kepada mentor. Penulis menjelaskan satu per satu kegiatan yang akan penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini dengan sistematis dan jelas serta meminta masukan kepada mentor terkait kegiatan yang akan penulis lakukan. Penulis mengakui jika ada hal yang kurang dipahami dan tidak segan untuk meminta klarifikasi atau penjelasan lebih lanjut.

d. Harmonis

Ketika melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah membangun lingkungan kerja yang kondusif yaitu

menghargai setiap keputusan dan solusi yang diberikan mentor saat berkonsultasi. Penulis telah memastikan bahwa komunikasi berjalan lancar, terbuka, dan menghasilkan solusi yang bermanfaat bagi penulis maupun mentor. Penulis tidak pernah memotong pembicaraan mentor saat mentor menyampaikan arahan kepada penulis. Penulis telah Mendengarkan dengan baik setiap pandangan dari mentor tanpa menunjukkan sikap defensif atau merasa tersinggung. Penulis juga tidak berusaha memaksakan pendapat sendiri, melainkan mencari titik temu yang bisa mengakomodasi kebutuhan semua pihak terkait saat berkonsultasi dengan mentor.

e. Loyal

Saat penulis meminta untuk konsultasi dengan mentor, penulis menanyakan terlebih dahulu apakah mentor bersedia untuk melakukan konsultasi. Setelah mentor menjawab bersedia maka penulis akan menanyakan jadwal kosong yang dimiliki mentor untuk melakukan konsultasi. Mentor menjawab untuk dilakukan pada hari Selasa, tanggal 7 Oktober 2025. Kemudian penulis menanyakan tempat pelaksanaan konsultasi dan mentor menjawab di ruangan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Hal ini merupakan bentuk loyal kepada pimpinan dimana penulis merupakan bawahan dan mentor merupakan pimpinan di instansi tempat bekerja penulis yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

f. Adaptif

Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi, perubahan, atau dinamika yang mungkin terjadi selama proses konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan yang akan Penulis lakukan pada pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis menerima saran atau masukan yang berbeda dengan pemikiran awal, dan bersedia mengubah pendekatan jika diperlukan. Penulis telah berupaya melakukan beberapa inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam menyusun bahan yang akan di konsultasikan di pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis proaktif saat

berkonsultasi dengan mentor dengan bertanya kepada mentor dan proaktif menyesuaikan metode atau cara kerja berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh mentor selama konsultasi.

g. Kolaboratif

Pada saat berkonsultasi dengan mentor tentang pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi, Penulis bersikap terbuka dalam menerima pendapat dan saran dari mentor agar tercapai tujuan pelaksanaan aktualisasi dan menghasilkan nilai tambah Sistem Pengarsipan Internal DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga menghindari sikap dominan dalam diskusi, serta memberikan ruang kepada mentor untuk menyampaikan pendapatnya dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini. Penulis telah transparan dalam menyampaikan pemikiran dan ide tanpa menyembunyikan informasi kepada mentor. Penulis menyimak argumen atau masukan dari mentor dengan pikiran terbuka, dan merespons secara konstruktif. Selain itu, penulis juga bersedia menyesuaikan ide atau solusi awal jika ada pendapat yang lebih baik atau lebih relevan muncul dalam berkonsultasi dengan mentor.

3) Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Pada hari Selasa tanggal 7 Oktober 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan.

b. Akuntabel

Penulis telah bertanggung jawab, jujur dan berintegritas tinggi dalam mempersiapkan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis telah memastikan kebenaran data yang dicantumkan pada surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi serta kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi. Penulis akan melanjutkan kegiatan aktualisasi dengan berintegritas tinggi, cermat dan jujur agar tercapai tujuan dari pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis memastikan menggunakan peralatan seperti printer, kertas dan lainnya milik Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dengan bertanggung jawab, jujur, efektif dan efisien dan tidak menyalahgunakan jabatan saat melaksanakan kegiatan aktualisasi.

c. Kompeten

Penulis telah melaksanakan tugas meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan kualitas terbaik. Penulis terus berupaya meningkatkan kompetensi diri dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan aktualisasi dengan mempelajari materi tentang pengarsipan dengan sebaik mungkin, membaca dari banyak peraturan, materi tentang cara membuat google form dan link barcode serta fitur yang ada pada google form secara sistematis dan terukur di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penulis juga mencari sumber literatur dari video-video tutorial dari aplikasi youtube tentang format google form. Selain itu, Penulis memastikan rencana pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi disusun dengan baik dan sistematis, mencakup tujuan, langkah-langkah, jadwal, serta hasil yang diharapkan dengan kualitas terbaik.

d. Harmonis

Ketika pelaksanaan persetujuan aktualisasi kepada mentor di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, Penulis menyelesaikan terlebih dahulu apa yang menjadi koreksi dan masukkan yang diberikan oleh mentor. Setelah itu penulis kembali menemui mentor untuk dilakukan persetujuan terkait aktualisasi pelaksanaan latihan dasar CPNS di ruangan Kepala *Videowall* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Selama melakukan pertemuan dengan mentor mulai dari

konsultasi, perbaikan dan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis berharap agar dapat berjalan dengan lancar maka dari itu penulis menjaga hubungan baik dengan mentor. Apabila masih ada masalah dalam penulisan dan diberikan masukan oleh mentor penulis akan mengikuti agar mentor tidak tersinggung.

e. Loyal

Selama pelaksanaan meminta persetujuan kepada mentor di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru penulis terlebih dahulu menanyakan jadwal untuk meminta persetujuan aktualisasi kepada mentor. Pertama penulis menghubungi melalui *Whatsapp*, Penulis menunggu mentor membalas chat sebagai bentuk loyal kepada pimpinan. Setelah dibalas mentor maka penulis menanyakan apakah mentor di ruangan, dan setelah dibalas maka Penulis segera menuju ke Ruang Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dan menemui mentor untuk meminta tanda tangan persetujuan aktualisasi dimana hal ini merupakan bentuk loyal dalam jenis komunikasi dengan pimpinan.

f. Adaptif

Penulis telah proaktif ke mentor dalam meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi. Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi, perubahan, atau dinamika yang mungkin terjadi selama pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang akan Penulis lakukan pada pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis menerima saran atau masukan yang berbeda dengan pemikiran awal, dan bersedia mengubah pendekatan jika diperlukan. Penulis telah berupaya melakukan beberapa inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam menyusun surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis juga proaktif saat meminta surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor. Penulis telah menunjukkan menunjukkan fleksibilitas, keterbukaan terhadap perubahan, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan situasi atau masukan yang diberikan oleh mentor saat memberikan persetujuan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi.

g. Kolaboratif

Saat meminta persetujuan dan tanda tangan mentor di surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah terbuka menerima pendapat dan saran dari mentor dan membangun lingkungan kerja yang kondusif agar tercapai tujuan bersama yang lebih baik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk bekerja sama, menghargai pendapat mentor, dan menciptakan hubungan yang harmonis dalam mencapai tujuan bersama yaitu optimalnya sistem pengarsipan internal di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Sikap kolaboratif penting dalam membangun kerja sama yang produktif, dimana mentor merasa dihargai dan dilibatkan secara penuh dalam proses aktualisasi ini.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Membuat Draft Konsultasi dan Surat Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi



Gambar 1. Membuat Draf Konsultasi dan Surat Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan "Ditolek Benda Miskin" No. 04 Telp. (0761) 31516 Fax (0761) 31512
PEKANBARU - 20120

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Tanggal : 06 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor

Peserta

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 2. Draft Konsultasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan "Ditolek Benda Miskin" No. 04 Telp. (0761) 31516 Fax (0761) 31512
PEKANBARU - 20120

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru

No.	Kegiatan	Tanggal
1.	Kegiatan Ke-1 Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi dengan mentor (tanggal 5-6 Oktober 2025)	6-7 Oktober 2025
2.	Kegiatan Ke-2 Melaksanakan pencarian referensi untuk pembuatan format google form (tanggal 8-11 Oktober 2025)	8-11 Oktober 2025
3.	Kegiatan Ke-3 Melaksanakan perancangan format laporan pengaduan pada google form dan pembuatan link barcode (tanggal 12-16 Oktober 2025)	12-16 Oktober 2025
4.	Kegiatan Ke-4 Melaksanakan pembuatan video pengaduan (tanggal 17-23 Oktober 2025)	17-23 Oktober 2025
5.	Kegiatan Ke-5 Melaksanakan pembuatan materi sosialisasi (tanggal 24-26 Oktober 2025)	24-26 Oktober 2025
6.	Kegiatan Ke-6 Melaksanakan pembuatan surat undangan sosialisasi (tanggal 27-28 Oktober 2025)	27-28 Oktober 2025
7.	Kegiatan Ke-7 Melaksanakan sosialisasi dan uji coba penggunaan google form (tanggal 29-30 Oktober 2025)	29-30 Oktober 2025
8.	Kegiatan Ke-8 Melaksanakan evaluasi kegiatan (Tanggal 31 Oktober - 3 November 2025)	31 Oktober - 3 November 2025
9.	Kegiatan Ke-9 Melaksanakan penyusunan Laporan Aktualisasi (Tanggal 4-6 November 2025)	4-6 November 2025

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor

Peserta

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 3. Usulan Jadwal Kegiatan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN

Jalan Dutuk Swin Mahareja No.04 Telp. (0761) 51516 Fax.(0761) 51512
PEKANBARU - 28125

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP : 198011212003122002
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Memberikan Persetujuan Pelaksana Aktualisasi Kepada:

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Pangkat/Gol : Penata (III/a)
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 3 Oktober 2025 melalui *Zoom Meeting* di PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu "Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru" Pelaksanaan aktualisasi ini dimulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 6 November 2025.

Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Oktober 2025
Kepala Sub Bagian Umum Dinas
Lingkungan Hidup Dan Kebersihan
Kota Pekanbaru

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Gambar 4. Surat Persetujuan Aktualisasi

b. Melakukan konsultasi dengan mentor



Gambar 5. Konsultasi Bersama Mentor

 **PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Dattuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
PEKANBARU – 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Tanggal : 06 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Mohon untuk dijadikan /dilanjutkan proses aktualisasi.
2.	Sesuaikan dg saran coach

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor


Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta


Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 6. Notulensi Konsultasi

c. Meminta persetujuan aktualisasi kepada mentor



Gambar 7. Meminta Tanda Tangan Persetujuan Aktualisasi

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
 PEKANBARU – 28125

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

**Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di
 Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru**

No.	Kegiatan	Tanggal
1.	Kegiatan Ke-1 Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi dengan mentor (tanggal 5-6 Oktober 2025)	6-7 Oktober 2025
2.	Kegiatan Ke-2 Melaksanakan pencarian referensi untuk pembuatan format google form (tanggal 8-11 Oktober)	8-11 Oktober 2025
3.	Kegiatan Ke-3 Melaksanakan perancangan format laporan pengaduan pada google form dan pembuatan link barcode (tanggal 12-16 Oktober 2025)	12-16 Oktober 2025
4.	Kegiatan Ke-4 Melaksanakan pembuatan video pengaduan (tanggal 17-23 Oktober 2025)	17-23 Oktober 2025
5.	Kegiatan Ke-5 Melaksanakan pembuatan materi sosialisasi (tanggal 24-26 Oktober 2025)	24-26 Oktober 2025
6.	Kegiatan Ke-6 Melaksanakan pembuatan surat undangan sosialisasi (tanggal 27-28 Oktober 2025)	27-28 Oktober 2025
7.	Kegiatan Ke-7 Melaksanakan sosialisasi dan uji coba penggunaan google form (tanggal 29-30 Oktober 2025)	29-30 Oktober 2025
8.	Kegiatan Ke-8 Melaksanakan evaluasi kegiatan (Tanggal 31 Oktober - 3 November 2025)	31 Oktober - 3 November 2025
9.	Kegiatan Ke-9 Melaksanakan penyusunan Laporan Aktualisasi (Tanggal 4-6 November 2025)	4-6 November 2025

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta



Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 8. Usulan Kegiatan Yang Sudah Ditandatangani



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN

Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
PEKANBARU - 28125

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP : 198011212003122002
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Memberikan Persetujuan Pelaksana Aktualisasi Kepada:

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Pangkat/Gol : Penata (III/a)
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 3 Oktober 2025 melalui *Zoom Meeting* di PPSPDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu **"Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru"** Pelaksanaan aktualisasi ini dimulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 6 November 2025.

Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Oktober 2025
Kepala Sub Bagian Umum Dinas
Lingkungan Hidup Dan Kebersihan
Kota Pekanbaru

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Gambar 9. Surat Persetujuan Yang Sudah Ditandatangani

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Membuat Draft Konsultasi dan Surat Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi

Pada hari Senin Tanggal 6 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB setelah tiga hari dari pelaksanaan seminar rancangan aktualisasi, bertempat di ruang Videowall Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru, Penulis dengan cekatan dan cermat mulai membuat draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis mulai dengan membuat kop surat sesuai dengan format milik Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penulis memperoleh format kop surat resmi dari bagian umum Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penulis memasukkan data penulis dan data mentor dengan cermat demi menghindari kesalahan penulisan. Setelah selesai membuat draft surat persetujuan, Penulis kembali membaca satu demi satu kata untuk melihat jika ada kesalahan dan segera memperbaikinya agar penulis dapat melakukan tugas Penulis lainnya.

b. Melakukan konsultasi dengan mentor

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Selasa tanggal 7 Oktober 2025 pukul 09.00 WIB bertempat di ruangan beliau yaitu Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor dengan seksama dan hormat tanpa interupsi. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi.

c. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi

Pada hari Selasa tanggal 7 Oktober 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor.

Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan. Penulis telah memeriksa dokumen surat persetujuan berulang kali dengan tujuan agar tidak terdapat kesalahan baik secara penulisan maupun data atau informasi yang dituliskan pada surat persetujuan sehingga mentor tidak perlu berulang kali memberikan tanda tangan.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	7 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait pelaksanaan Aktualisasi	1. Tersedianya catatan konsultasi 2. Tersedianya lembar catatan konsultasi yang telah ditandatangani	
		Menyetujui draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, agar peserta latsar melakukan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan kegiatan yang sudah dibuat	1. Tersedianya dokumentasi pelaksanaan kegiatan aktualisasi; 2. Tersedianya draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi; 3. Tersedianya surat persetujuan yang telah ditandatangani;	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	12 Oktober 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-1 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-1 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 2	Pencarian Referensi untuk Pembuatan Format Google Form
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	8 Oktober - 11 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya <i>screenshot</i> referensi tata cara pembuatan dan penggunaan <i>google form</i>
	2. Tersedianya <i>screenshot</i> Referensi format pelaporan pengaduan lingkungan

A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan

1) Mempelajari dan memahami tata cara pengoperasian google form

a. Berorientasi Pelayanan

Nilai berorientasi pelayanan pada tahap pencarian referensi ini diwujudkan dengan komitmen untuk memastikan bahwa semua bahan acuan yang dikumpulkan mudah dipahami dan dapat dijadikan panduan yang jelas oleh masyarakat. Saya telah memilih dan menyaring referensi pembuatan Google Form yang menggunakan bahasa yang sederhana, lugas, dan tidak teknis, agar tidak membingungkan bagi pengadu dari berbagai latar belakang. Tujuan utamanya adalah untuk meminimalisir hambatan yang mungkin dialami masyarakat ketika nantinya mereka harus mengisi form pengaduan. Setiap contoh dan screenshot yang dijadikan referensi harus menggambarkan alur yang logis dan antarmuka yang user-friendly.

b. Akuntabel

Penerapan nilai akuntabel dalam kegiatan ini dimulai dengan penyusunan dan pengumpulan referensi yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Saya telah memastikan bahwa setiap sumber referensi, baik dari organisasi serupa, lembaga pemerintah, atau platform online, dicatat dengan jelas asal-usulnya untuk keperluan verifikasi. Setiap screenshot dan contoh format yang dipilih harus memiliki relevansi dan dasar pertimbangan yang kuat mengapa layak dijadikan acuan, sehingga proses pengambilan keputusannya dapat dijelaskan secara logis. Dokumen referensi ini akan disusun secara rapi dan sistematis, membentuk jejak audit yang dapat ditelusuri jika suatu saat diperlukan evaluasi.

c. Kompeten

Penerapan nilai kompeten diaktualisasikan melalui upaya mendalam untuk mempelajari dan memahami seluk-beluk teknis pengoperasian Google Form. Saya tidak hanya sekadar mencari contoh, tetapi secara aktif menggali fitur-fitur spesifik yang dapat mendukung efisiensi dan efektivitas form pengaduan, seperti logika bersyarat atau validasi data. Untuk memastikan kualitas draft, saya telah proaktif berkonsultasi dengan pihak yang berkompeten, seperti rekan sejawat yang berpengalaman atau unit pengelola TIK, guna mendapatkan masukan yang konstruktif. Kemampuan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan dari berbagai referensi yang ditemukan juga merupakan wujud dari kompetensi ini, sehingga dapat memilih dan memilah elemen terbaik.

d. Adaptif

Penerapan nilai adaptif dalam tahapan ini ditunjukkan melalui kesiapan untuk menyesuaikan isi dan cakupan dokumen referensi sesuai dengan dinamika kebutuhan pengaduan dan umpan balik yang mungkin diterima. Saya menyadari bahwa kebutuhan masyarakat dan regulasi dapat berubah, sehingga referensi yang kaku tidak akan efektif. Oleh karena itu, proses pencarian tidak hanya terpaku pada satu contoh, tetapi mengeksplorasi berbagai variasi format untuk menemukan yang paling fleksibel dan mudah dikembangkan. Draft referensi yang disusun dirancang agar dapat dengan mudah direvisi atau ditambahkan ketika terdapat kebutuhan baru atau penyesuaian kebijakan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

2) Mencari referensi tentang format pelaporan pengaduan lingkungan

a. Berorientasi Pelayanan

Pada tahapan mencari referensi format pelaporan pengaduan lingkungan, nilai berorientasi pelayanan diwujudkan melalui komitmen untuk menyajikan acuan yang jelas dan mudah dipahami oleh seluruh masyarakat. Saya telah memastikan bahwa setiap contoh format pelaporan yang dikumpulkan dirancang dengan bahasa yang sederhana dan alur yang logis, sehingga masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dapat dengan mudah

mengikuti proses pengaduan. Referensi yang dipilih harus mencerminkan prinsip kemudahan akses dan kepastian informasi, dimana masyarakat tidak perlu mengalami kebingungan dalam memahami mekanisme pelaporan. Penyajian screenshot dan contoh format akan diupayakan sedemikian rupa sehingga menunjukkan antarmuka yang bersahabat dengan pengguna dan petunjuk pengisian yang komprehensif.

b. Akuntabel

Nilai kompeten dalam tahapan ini diaktualisasikan melalui pendalaman mendalam tentang format pelaporan pengaduan lingkungan yang efektif dan efisien. Saya telah menggali berbagai referensi format pelaporan, tidak hanya terbatas pada teknis Google Form, tetapi juga memahami substansi konten yang diperlukan untuk menangani pengaduan lingkungan secara komprehensif. Kemampuan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan dari berbagai format referensi menjadi kunci dalam memilih elemen-elemen terbaik yang dapat diadopsi. Saya telah menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam menyesuaikan format standar dengan kebutuhan spesifik pengaduan lingkungan di Kota Pekanbaru. Pendekatan ini memastikan bahwa draft format yang dihasilkan tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga mampu menangkap data yang diperlukan untuk proses penindaklanjutan yang efektif.

c. Kompeten

Nilai kompeten dalam tahapan ini diaktualisasikan melalui pendalaman mendalam tentang format pelaporan pengaduan lingkungan yang efektif dan efisien. Saya telah menggali berbagai referensi format pelaporan, tidak hanya terbatas pada teknis Google Form, tetapi juga memahami substansi konten yang diperlukan untuk menangani pengaduan lingkungan secara komprehensif. Kemampuan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan dari berbagai format referensi menjadi kunci dalam memilih elemen-elemen terbaik yang dapat diadopsi. Saya telah menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam menyesuaikan format standar dengan kebutuhan spesifik pengaduan lingkungan di Kota Pekanbaru. Pendekatan ini memastikan bahwa draft format yang dihasilkan tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga mampu menangkap data yang diperlukan untuk proses penindaklanjutan yang efektif.

d. Adaptif

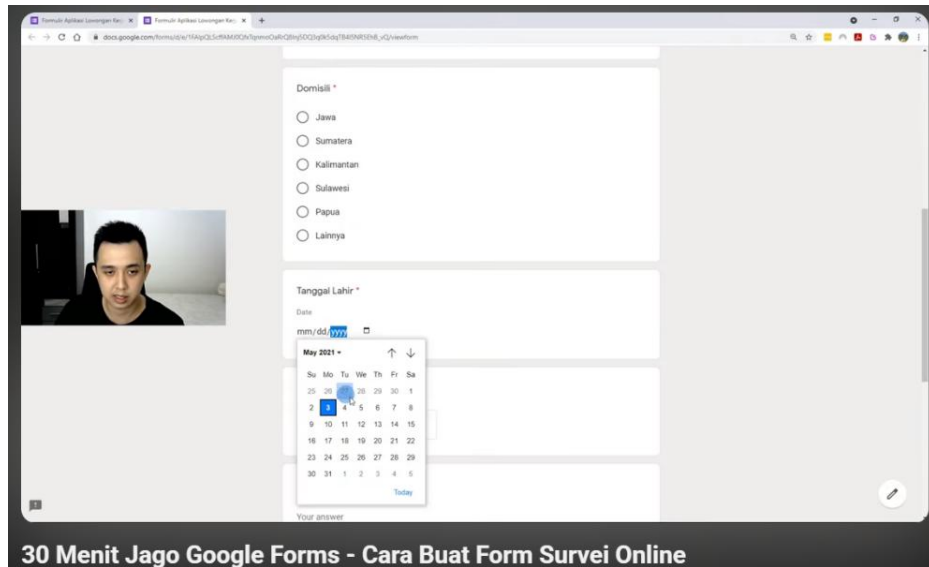
Penerapan nilai adaptif dalam tahapan pencarian referensi format pelaporan lingkungan ini ditunjukkan melalui kemampuan menyesuaikan draft referensi sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika di lapangan. Saya telah merancang format yang fleksibel, mampu mengakomodasi berbagai jenis pengaduan lingkungan yang mungkin muncul, mulai dari sampah, pencemaran air, hingga kebakaran taman. Draft referensi yang disusun akan mempertimbangkan kemungkinan penyesuaian di masa depan, baik karena perubahan regulasi, perkembangan teknologi, maupun masukan dari pengguna.. Dengan demikian, tahapan persiapan ini tidak hanya memikirkan solusi untuk saat ini, tetapi juga menyiapkan kerangka yang dapat beradaptasi dengan perubahan di masa mendatang, menjamin keberlanjutan sistem pelayanan pengaduan lingkungan.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

- a.** Mempelajari dan memahami tata cara pengoperasian google form

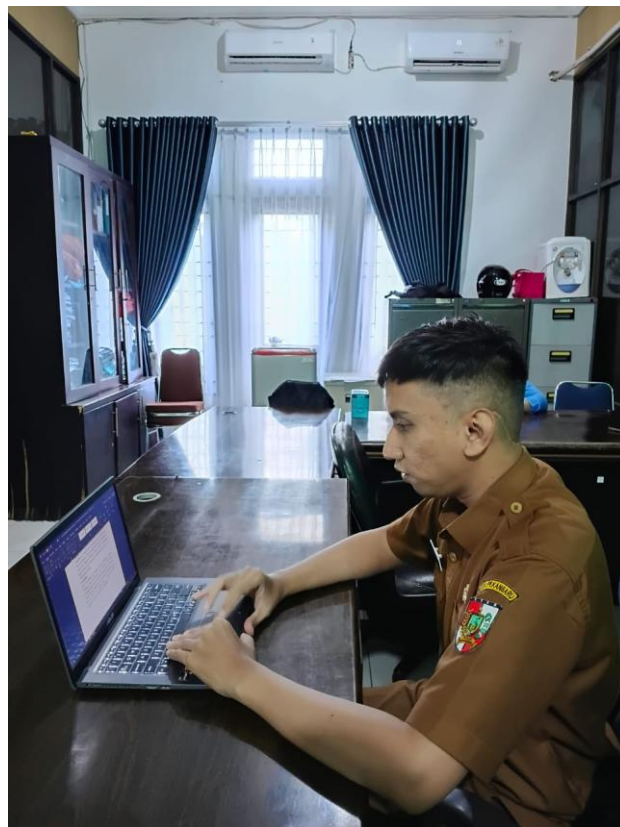


Gambar 10. Mempelajari tutorial google form



Gambar 11. Screenshot mempelajari google form

b. Mencari referensi tentang format pelaporan pengaduan lingkungan



Gambar 12. Mencari referensi format pengaduan

PENGADUAN MASYARAKAT Pengaduan ini merupakan bagian dari pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap layanan yang diberikan.	
Identitas Pelapor * ☐ Organisasi ☐ Pribadi	Lokasi Kejadian * Jawaban Anda _____
Nama Pelapor (Yang Melaporkan) Jawaban Anda _____	Isi Aduan * Jawaban Anda _____
No HP Pelapor * Jawaban Anda _____	Upload Dokumentasi Bukti Aduan - Untuk memudahkan proses pengaduan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Brebes, maka Pelapor wajib mengunggah dokumentasi bukti aduan. - Bukti Aduan yang diunggah maksimal 5 dokumen.
Alamat Pelapor Jawaban Anda _____	Upload Dokumentasi Bukti Aduan 1 Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB. Tambahkan file
Yang Dilaporkan * Jawaban Anda _____	Upload Dokumentasi Bukti Aduan 2 Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB. Tambahkan file
Jenis Aduan * ☐ Disiplin PNS ☐ Infrastruktur ☐ Keuangan ☐ Pelayanan Publik ☐ Penyalahgunaan Wewenang ☐ Yang lain: _____	Upload Dokumentasi Bukti Aduan 3 Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB. Tambahkan file
	Upload Dokumentasi Bukti Aduan 4 Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB. Tambahkan file
	Upload Dokumentasi Bukti Aduan 5 Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB. Tambahkan file
	Kembali Berikunya Kosongkan formulir

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1) Membuat Mempelajari dan memahami tata cara pengoperasian google form

Proses ini diawali dengan eksplorasi mendalam terhadap fitur-fitur utama dan lanjutan yang tersedia dalam platform Google Form. Penulis mempelajari berbagai jenis pertanyaan, seperti pilihan ganda, kotak centang, dan skala linear, untuk menentukan yang paling efektif dalam mengumpulkan data pengaduan. Tutorial online, panduan resmi dari Google, dan video youtube penjelasan menjadi sumber utama dalam memahami logika dan alur pembuatan form. Proses ini juga melibatkan praktik langsung dengan membuat beberapa form percobaan untuk menguji fungsionalitas dan kemudahan penggunaan. Kualitas produk dari kegiatan ini terwujud dalam penguasaan teknis yang komprehensif, memastikan saya mampu membuat form yang tidak hanya berfungsi dengan baik tetapi juga efisien. Pemahaman yang didapat mencakup pengaturan logika bersyarat yang dapat menyesuaikan pertanyaan berdasarkan jawaban pengguna, sehingga menyederhanakan proses pengaduan.

2) Mencari referensi tentang format pelaporan pengaduan lingkungan

Kegiatan ini dilakukan melalui penelitian menyeluruh terhadap format pelaporan pengaduan lingkungan yang digunakan oleh berbagai instansi pemerintah dan organisasi serupa, baik di tingkat nasional maupun daerah. Penulis mengumpulkan dan menganalisis berbagai contoh form, memperhatikan struktur pertanyaan, jenis data yang diminta, dan tata letak visual untuk mengidentifikasi best practices. Proses ini melibatkan studi komparatif untuk memahami kelebihan dan kekurangan setiap format, seperti kelengkapan data, kejelasan instruksi, dan kesesuaian dengan prosedur penindaklanjutan. Kualitas produk dari aktivitas ini adalah terkumpulnya sebuah referensi yang komprehensif dan terdokumentasi dengan baik, berupa screenshot. Referensi ini menjadi landasan substantif dan inspirasi untuk merancang form yang kontekstual dengan kebutuhan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Produknya adalah sebuah draft outline yang memuat elemen-elemen kunci yang harus ada dalam form pengaduan, seperti identifikasi jenis pencemaran, lokasi

kejadian, kronologi, dan data pelapor. Kualitas draft ini ditingkatkan dengan memastikan format tersebut tidak hanya mudah diisi masyarakat tetapi juga mampu menghasilkan data yang terstruktur, dan akurat. Dengan demikian, produk akhir dari tahap ini adalah kerangka kerja yang kuat dan terinformasi untuk pengembangan form yang benar-benar memecahkan masalah.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)
1.	12 Oktober 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-2 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-2 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 3	Perancangan format laporan pengaduan pada google form dan pembuatan link barcode
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	12 Oktober – 16 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya screenshot Akun google dan tersedianya screenshot barcode google form
	2. Tersedianya Lembar Catatan Konsultasi
	3. Tersedianya screenshot format google form pelaporan pengaduan

A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan

1) Membuat akun google form dan membuat link scan barcode google form untuk pelaporan pengaduan

a. Akuntabel

Penulis menyediakan sistem pelaporan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan dengan membuat Google Form terpusat, sehingga setiap data pengaduan masyarakat tercatat secara rapi dan terstruktur. Langkah ini meminimalisir risiko data tercecer di media pribadi atau tercampur dengan dokumen lain. memastikan semua informasi yang masuk dapat dilacak dan diverifikasi, meningkatkan akuntabilitas proses pelayanan. Setiap tahapan perancangan hingga publikasi link dan barcode dilakukan dengan prinsip kehati-hatian dan keterbukaan. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya memudahkan pelapor, tetapi juga memudahkan proses audit dan evaluasi.

b. Kompeten

Penulis menerapkan kemampuan teknologi informasi secara nyata dengan merancang dan membuat Google Form yang user-friendly serta efisien untuk menampung laporan pengaduan. Kemampuan teknis penulis tunjukkan dengan menyusun field-field yang relevan, seperti identitas pelapor, jenis pengaduan, dan unggahan bukti. Tidak hanya itu, saya juga memanfaatkan fitur pembuatan barcode untuk mempermudah akses bagi pengguna tanpa harus mengetik manual. Saya memastikan form yang dibuat tidak hanya berfungsi, tetapi juga sistematis dan mudah dipahami berbagai kalangan. Penguasaan terhadap tools digital ini saya optimalkan untuk mendukung efektivitas waktu dan sumber daya. Penulis juga melakukan penyesuaian desain antarmuka agar sesuai dengan kebutuhan

pelayanan publik.

c. Adaptif

Saya menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital dengan mengalihkan sistem pelaporan yang semula konvensional menjadi berbasis online melalui Google Form. Perubahan ini penulis lakukan sebagai respons terhadap meningkatnya penggunaan gadget dan internet di kalangan masyarakat. Penulis memastikan sistem yang dirancang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan gaya hidup digital masyarakat saat ini. Fleksibilitas penulis tunjukkan dengan menyediakan opsi pengaduan yang variatif, sehingga form dapat menampung beragam jenis laporan. Penulis juga memanfaatkan barcode untuk mempermudah distribusi link tanpa harus mencetak banyak dokumen. Adaptasi terhadap tren digital ini memperlihatkan kesiapan penulis dalam menghadapi transformasi pelayanan publik.

2) Melakukan konsultasi dengan mentor terkait format laporan pengaduan di google form

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Selasa tanggal 15 Oktober 2025 pukul 09.00 WIB bertempat di ruangan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi. Penulis telah solutif dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mentor terkait kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi ini. Dengan sikap berorientasi pelayanan dalam melakukan konsultasi, hubungan dengan mentor dapat berkembang secara lebih efektif, dan pelaksanaan aktualisasi menjadi lebih terarah dan optimal.

b. Akuntabel

Pada saat melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Penulis datang tepat waktu menemui mentor sesuai jadwal yang telah disepakati sebelumnya untuk melakukan konsultasi dan memulai diskusi sesuai dengan agenda yang telah penulis susun. Penulis telah bertanggung jawab, jujur dan berintegritas tinggi menyampaikan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi. Penulis telah melaporkan dengan jujur setiap perkembangan yang telah penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis bersedia dan telah bertanggung jawab dalam menerima kritik dan umpan balik dari mentor serta menghargai saran yang diberikan oleh mentor dan berusaha untuk menerapkannya dalam proses aktualisasi. Penulis telah membawa data, informasi, atau dokumen yang relevan dalam berkonsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi. Setelah melakukan konsultasi Penulis telah bertanggung jawab menyusun notulensi hasil konsultasi dengan mentor.

e. Kompeten

Sebelum melakukan konsultasi dengan mentor, terlebih dahulu Penulis mempersiapkan bahan yang akan dikonsultasikan dengan sistematis dan terukur serta berkualitas. Saat melakukan konsultasi Penulis menggunakan bahasa formal yang sesuai, baik dan sopan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap mentor serta menyampaikan ide atau pendapat secara ringkas, jelas, dan langsung pada poinnya. Penulis memahami sepenuhnya argumen, saran, atau kritik yang disampaikan sebelum memberi umpan balik kepada mentor. Penulis menjelaskan satu per satu kegiatan yang akan penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini dengan sistematis dan jelas serta meminta masukan kepada mentor terkait kegiatan yang akan penulis lakukan. Penulis mengakui jika ada hal yang kurang dipahami dan tidak segan untuk meminta klarifikasi atau penjelasan lebih lanjut.

f. Harmonis

Ketika melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah membangun lingkungan kerja yang kondusif yaitu

menghargai setiap keputusan dan solusi yang diberikan mentor saat berkonsultasi. Penulis telah memastikan bahwa komunikasi berjalan lancar, terbuka, dan menghasilkan solusi yang bermanfaat bagi penulis maupun mentor. Penulis tidak pernah memotong pembicaraan mentor saat mentor menyampaikan arahan kepada penulis. Penulis telah Mendengarkan dengan baik setiap pandangan dari mentor tanpa menunjukkan sikap defensif atau merasa tersinggung. Penulis juga tidak berusaha memaksakan pendapat sendiri, melainkan mencari titik temu yang bisa mengakomodasi kebutuhan semua pihak terkait saat berkonsultasi dengan mentor.

h. Loyal

Saat penulis meminta untuk konsultasi dengan mentor, penulis menanyakan terlebih dahulu apakah mentor bersedia untuk melakukan konsultasi. Setelah mentor menjawab bersedia maka penulis akan menanyakan jadwal kosong yang dimiliki mentor untuk melakukan konsultasi. Mentor menjawab untuk dilakukan pada hari Rabu, tanggal 15 Oktober 2025. Kemudian penulis menanyakan tempat pelaksanaan konsultasi dan mentor menjawab di ruangan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Hal ini merupakan bentuk loyal kepada pimpinan dimana penulis merupakan bawahan dan mentor merupakan pimpinan di instansi tempat bekerja penulis yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

i. Kolaboratif

Pada saat berkonsultasi dengan mentor tentang pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi, Penulis bersikap terbuka dalam menerima pendapat dan saran dari mentor agar tercapai tujuan pelaksanaan aktualisasi dan menghasilkan nilai tambah Sistem Pengaduan di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga menghindari sikap dominan dalam diskusi, serta memberikan ruang kepada mentor untuk menyampaikan pendapatnya dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini. Penulis telah transparan dalam menyampaikan pemikiran dan ide tanpa menyembunyikan informasi kepada mentor. Penulis menyimak argumen atau masukan dari mentor dengan pikiran terbuka, dan merespons secara konstruktif. Selain itu, penulis juga

bersedia menyesuaikan ide atau solusi awal jika ada pendapat yang lebih baik atau lebih relevan muncul dalam berkonsultasi dengan mentor.

3) Membuat format menu untuk pengisian laporan pengaduan

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis menyusun format menu pengaduan yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat dengan menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit. Setiap pertanyaan dan pilihan jawaban dalam form dirancang agar dapat dimengerti dengan cepat tanpa memerlukan penjelasan tambahan. Penulis mengutamakan kemudahan akses dan kenyamanan pengguna sebagai tujuan utama dalam perancangan antarmuka ini. Bahasa yang digunakan bersifat universal dan menghindari istilah-istilah teknis yang mungkin membingungkan masyarakat awam. Struktur form disusun secara logis dan mengalir, mulai dari identitas pelapor hingga detail pengaduan, untuk memandu pengguna mengisi data dengan lancar. Penulis juga memastikan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk mengisi form tidak terlalu lama, sehingga tidak memberatkan pelapor. Dengan pendekatan yang berpusat pada kebutuhan masyarakat, penulis berharap dapat meningkatkan partisipasi publik dalam melaporkan permasalahan.

b. Adaptif

Penulis menyediakan pilihan menu yang fleksibel dalam form pengaduan agar dapat menampung berbagai variasi kasus yang dilaporkan oleh masyarakat. Formulir dirancang dengan opsi-opsi yang luas, mencakup beragam jenis permasalahan lingkungan hidup dan kebersihan yang mungkin terjadi. Penulis juga menyertakan kolom "lain-lain" atau opsi tambahan untuk mengakomodasi laporan yang tidak tercantum dalam kategori standar. Fleksibilitas ini memastikan bahwa tidak ada laporan masyarakat yang tidak tertampung hanya karena keterbatasan pilihan menu. Penulis mampu menyesuaikan struktur form berdasarkan karakteristik dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi di Kota Pekanbaru.

e. Kompeten

Penulis mendesain form pengaduan dengan menu yang sistematis dan

terstruktur, dimulai dari pengisian identitas pelapor, pemilihan jenis pengaduan, penentuan lokasi kejadian, hingga unggahan bukti foto. Penataan field yang runut dan logis ini memudahkan proses pelaporan dan memastikan semua informasi penting tercatat dengan lengkap. Penulis menerapkan prinsip-prinsip desain form yang baik, seperti grouping informasi dan penggunaan input type yang sesuai untuk setiap data yang diminta. Kemampuan teknis penulis tunjukkan dengan memanfaatkan berbagai fitur Google Form seperti multiple choice, short answer, dan file upload secara optimal. Penulis juga memastikan bahwa form yang dibuat tidak hanya fungsional, tetapi juga efisien dalam pengelolaan data hasil respons.

f. Loyal

Penulis mengikuti semua arahan dan bimbingan dari mentor dalam proses pembuatan format Google Form sebagai wujud kepatuhan terhadap aturan dan prosedur yang berlaku. Setiap tahapan perancangan, mulai dari penentuan struktur hingga pemilihan jenis pertanyaan, penulis konsultasikan terlebih dahulu untuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan instansi. Penulis menghargai wewenang dan pengalaman mentor dengan menerima masukan-masukan yang diberikan untuk penyempurnaan form. Loyalitas penulis tunjukkan melalui kesediaan untuk mengubah atau menyesuaikan desain form sesuai dengan panduan yang ditetapkan. Penulis memastikan bahwa produk akhir yang dihasilkan tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga sejalan dengan visi dan misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Ketaatan pada prosedur ini penulis jadikan sebagai pedoman untuk menjaga konsistensi dan standar kualitas pelayanan.

h. Adaptif

Penulis telah proaktif ke mentor dalam meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi. Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi, perubahan, atau dinamika yang mungkin terjadi selama pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang akan Penulis lakukan pada pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis menerima saran atau masukan yang berbeda dengan pemikiran awal, dan bersedia mengubah pendekatan jika diperlukan. Penulis telah berupaya melakukan beberapa

inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam menyusun surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis juga proaktif saat meminta surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor. Penulis telah menunjukkan menunjukkan fleksibilitas, keterbukaan terhadap perubahan, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan situasi atau masukan yang diberikan oleh mentor saat memberikan persetujuan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi.

i. Kolaboratif

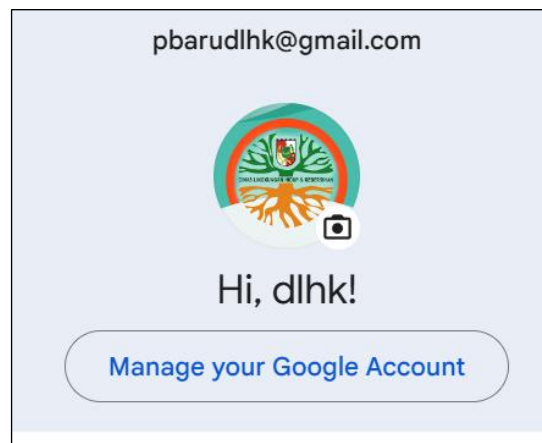
Penulis meminta persetujuan dan tanda tangan mentor di surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah terbuka menerima pendapat dan saran dari mentor dan membangun lingkungan kerja yang kondusif agar tercapai tujuan bersama yang lebih baik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk bekerja sama, menghargai pendapat mentor, dan menciptakan hubungan yang harmonis dalam mencapai tujuan bersama yaitu optimalnya sistem pengarsipan internal di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Sikap kolaboratif penting dalam membangun kerja sama yang produktif, dimana mentor merasa dihargai dan dilibatkan secara penuh dalam proses aktualisasi ini.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Membuat akun google form dan membuat link scan barcode google form untuk pelaporan pengaduan



Gambar 14. Membuat akun google form dan barcode google form



Gambar 15. Screenshot Akun google



Gambar 16. Screenshot barcode google form

b. Melakukan konsultasi dengan mentor



Gambar 17. Konsultasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan: Duta Sero Mahkota No.04 Telp. (0776) 315116 Fax.(0776) 315112
PEKANBARU - 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Tanggal : 15 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Buat format pengisian dari saran mentor
2.	Mohon untuk melanjutkan proses aktualisasi
3.	Lebih lanjut dapat dilanjutkan lagi

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor


Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta


Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 18. Notulensi Konsultasi

c. Membuat format menu untuk pengisian laporan pengaduan



Gambar 19. Membuat Format Google Form



FORMULIR PENGADUAN LINGKUNGAN

The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form

* Indicates required question

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru

Terima kasih telah meluangkan waktu untuk menyampaikan pengaduan. Laporan Anda sangat berarti bagi kami dalam mewujudkan Kota Pekanbaru yang bersih dan lestari. Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penanganan pengaduan.

Form Pengaduan	
Identitas Pelapor * ☐ Organisasi ☐ Pribadi	Kategori Pengaduan Choose
Nama Pelapor (Yang Melaporkan) Your answer	Identitas Yang Dilaporkan * Your answer
Alamat Pelapor Your answer	Lokasi Kejadian Yang Detail * Your answer
Kecamatan * Choose	Isi Aduan * Your answer
Kelurahan * Your answer	Dokumentasi Pengaduan (Foto) * Upload up to 5 supported files. Max 10 MB per file. Add file
Pekerjaan Your answer	Tautan Video (Jika ada) Opsional. Dapat berupa link Google Drive. Your answer
No HP Pelapor * Your answer	
Next Clear form	Back Submit Clear form

Gambar 20. screenshot format google form pelaporan pengaduan

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Membuat akun google form dan membuat link scan barcode google form untuk pelaporan pengaduan

Proses dimulai dengan menyiapkan akun google form yang terintegrasi dengan domain instansi untuk menjamin keamanan dan legitimasi data. Selanjutnya, Penulis membuat form khusus pengaduan lingkungan dengan mengaktifkan semua pengaturan keamanan seperti pembatasan akses dan verifikasi email. Setelah form dasar terbentuk, penulis menghasilkan shortened URL dan mengonversinya menjadi kode QR yang dapat discan menggunakan berbagai aplikasi smartphone. Kualitas produk terlihat dari kemudahan akses dimana masyarakat hanya perlu scan barcode untuk langsung masuk ke form pengaduan tanpa prosedur rumit. Form yang dibuat telah terintegrasi dengan spreadsheet real-time sehingga setiap laporan langsung terekam dalam database dinas. Kode QR yang dihasilkan telah diuji pada berbagai perangkat dan aplikasi scanner untuk memastikan kompatibilitas optimal.

b. Melakukan konsultasi dengan mentor

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Rabu tanggal 15 Oktober 2025 pukul 09.00 WIB bertempat di ruangan beliau yaitu Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor dengan seksama dan hormat tanpa interupsi. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi.

c. Membuat format menu untuk pengisian laporan pengaduan

Pada Proses perancangan dimulai dengan melakukan analisis kebutuhan data esensial yang diperlukan untuk menindaklanjuti pengaduan lingkungan secara efektif. Penulis menyusun struktur menu secara logis dimulai dari identitas pelapor, klasifikasi jenis pengaduan, hingga kronologi detail

kejadian. Setiap bagian dirancang dengan jenis pertanyaan yang tepat seperti text paragraph untuk deskripsi kejadian. Kualitas produk terlihat dari antarmuka yang user-friendly dengan navigasi bertahap dan instruksi yang jelas dalam setiap section. Form telah menerapkan logika kondisional dimana pertanyaan akan menyesuaikan diri berdasarkan jawaban sebelumnya untuk mempermudah pengisian. Validasi data pada setiap field telah disetel untuk mencegah kesalahan input dan memastikan kelengkapan informasi. Produk ini juga telah dioptimalkan untuk pengisian via mobile device dengan tampilan responsive dan load time yang cepat. Format yang dihasilkan mampu mengakomodasi seluruh jenis pengaduan lingkungan mulai dari sampah, polusi air, hingga pelanggaran Amdal.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang

Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	15 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait format laporan pengaduan di google form	3. Tersedianya catatan konsultasi 4. Tersedianya lembar catatan konsultasi yang telah ditandatangani	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	19 Oktober 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-2 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-2 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 4	Pembuatan Video Pengaduan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	17 Oktober – 23 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya draf Naskah/Skrip video yang terstruktur
	2. Tersedianya Screenshot Rekaman
	3. Tersedianya video final

A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan

1) Membuat Naskah Singkat

a. Akuntabel

Dalam menyusun naskah video pengaduan, penulis memastikan setiap langkah dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan kehati-hatian. Naskah disusun secara terstruktur agar alur informasi dapat dengan mudah diikuti oleh pemirsa. Setiap bagian dirancang untuk memastikan kejelasan pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat. Penulis memeriksa kembali kebenaran dan kelengkapan informasi yang termuat dalam naskah tersebut. Hal ini penting untuk menjamin bahwa video yang dihasilkan nantinya dapat dipertanggungjawabkan secara isi dan kredibilitasnya. Proses penyusunan dilakukan dengan teliti agar tidak ada informasi penting yang terlewat. Dengan demikian, instansi dapat menyajikan konten yang andal dan dapat dipercaya oleh publik.

b. Kompeten

Pada tahap pembuatan naskah, penulis menerapkan pemahaman mendalam mengenai teknis penggunaan Google Form, tautan, dan kode QR. Keahlian ini diperlukan untuk memberikan panduan yang akurat dan dapat dijalankan dengan mudah oleh masyarakat. Penulis memastikan bahwa langkah-langkah yang dijelaskan dalam naskah sudah melalui uji coba dan terbukti efektif. Informasi yang disajikan bukan hanya teoritis, tetapi juga aplikatif dan solutif bagi permasalahan yang dihadapi pengguna. Pengetahuan tentang fitur-fitur teknologi dimanfaatkan untuk memudahkan akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Penulis juga terus mengupdate informasi terkait platform digital yang digunakan agar panduan tetap relevan. Kemampuan menulis teknis yang mudah dipahami oleh awam juga menjadi fokus dalam penyusunan.

c. Harmonis

Naskah video disusun dengan menggunakan bahasa yang santun, inklusif, dan mudah diterima oleh seluruh kalangan masyarakat. Pemilihan kata dan kalimat dijaga agar tidak menimbulkan penafsiran ganda atau kesalahpahaman di antara pemirsa. Penulis berusaha memahami keragaman latar belakang penonton potensial, sehingga bahasa yang digunakan bersifat universal dan tidak diskriminatif. Pesan disampaikan dengan empati, mengakomodir perasaan dan kebutuhan berbagai lapisan masyarakat. Tujuannya adalah agar setiap orang, terlepas dari tingkat pendidikannya, merasa dihargai dan mampu mengikuti panduan dengan nyaman. Pendekatan yang harmonis ini juga mencegah timbulnya konflik atau ketidakpuasan akibat komunikasi yang kurang tepat. Dengan menciptakan konten yang ramah dan mengajak kerjasama, hubungan antara instansi dan masyarakat dapat terjaga dengan baik.

2) Merekam video tutorial

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis Pada tahap merekam video tutorial, fokus utama penulis adalah memastikan kualitas hasil akhir dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan optimal. Penulis memprioritaskan kejelasan visual dalam setiap adegan agar setiap langkah penggunaan Google Form dapat terlihat dengan detail dan tidak membingungkan. Kejelasan suara juga menjadi perhatian utama, sehingga narasi penjelasan dapat terdengar dengan baik dan mudah dipahami oleh semua kalangan. Setiap instruksi dalam naskah diucapkan dengan tempo yang tepat dan artikulasi yang jelas untuk memudahkan pemirsa mengikutinya. Tujuan dari semua upaya teknis ini adalah untuk menciptakan pengalaman belajar yang lancar dan efektif bagi pengguna layanan. Penulis menyadari bahwa video yang mudah diikuti akan mendorong partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Dengan demikian, proses perekaman ini sepenuhnya berorientasi pada kemudahan dan kepuasan pengguna akhir.

b. Adaptif

Pada Selama proses perekaman berlangsung, penulis selalu siap untuk melakukan penyesuaian teknis secara spontan guna mengatasi kendala yang muncul. Jika pencahayaan di lokasi perekaman dinilai kurang optimal, penulis segera mencari solusi dengan mengatur ulang posisi lampu atau memanfaatkan sumber cahaya alami yang ada. Demikian pula dengan sudut pengambilan gambar, penulis fleksibel dalam menyesuaikan komposisi frame untuk mendapatkan visual yang paling informatif dan menarik. Kemampuan beradaptasi juga diuji ketika menghadapi gangguan suara latar atau kondisi lingkungan yang tidak terduga, di mana penulis harus mencari solusi kreatif secara cepat. Sifat adaptif ini memastikan bahwa produksi video tidak terhambat oleh masalah teknis yang dapat diatasi. Penulis tidak rigid pada rencana awal, tetapi terbuka terhadap improvisasi yang justru meningkatkan kualitas hasil akhir.

g. Loyal

Dalam melaksanakan tugas perekaman video ini, penulis senantiasa menjaga loyalitas kepada institusi dengan menjunjung tinggi nama baik organisasi. Setiap konten yang direkam penulis pastikan sesuai dengan pedoman dan etika yang berlaku, serta tidak menyimpang dari misi dan nilai-nilai instansi. Penulis bersikap profesional dengan tidak menyebarkan rekaman mentah atau materi produksi yang belum disetujui kepada pihak yang tidak berwenang. Loyalitas juga penulis tunjukkan melalui konsistensi dalam menyampaikan pesan-pesan resmi institusi tanpa mengubah atau menambahi hal-hal yang tidak perlu. Penulis memandang video ini sebagai aset instansi, sehingga penulis behandak dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

h. Kolaboratif

Proses perekaman video tutorial ini penulis lakukan dengan melibatkan kerja sama yang erat bersama rekan-rekan kerja dalam tim. Penulis secara aktif berkoordinasi mengenai pembagian peran, seperti siapa yang akan mengoperasikan kamera dan siapa yang akan bertindak sebagai narator atau talenta. Kami saling berbagi masukan dan kritik konstruktif selama proses perekaman untuk memastikan kualitas audio dan visual yang dihasilkan benar-benar optimal. Sinergi dalam tim sangat penting untuk

menciptakan atmosfer kerja yang mendukung dan menghasilkan produk akhir yang solid. Penulis menghargai setiap kontribusi dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing anggota tim, serta terbuka terhadap saran yang diberikan. Ketika terdapat perbedaan pendapat mengenai teknis perekaman, kami menyelesaikannya dengan musyawarah untuk mencapai mufakat terbaik.

3) Melakukan editing video sederhana

a. Berorientasi Pelayanan

Pada tahap editing video, penulis berfokus untuk menyajikan konten yang paling bermanfaat dan mudah dicerna oleh masyarakat. Penulis memangkas bagian-bagian yang dianggap berulang atau kurang perlu untuk menciptakan video yang padat informasi namun tetap jelas alurnya. Penyisipan teks penjelas pada bagian-bagian kunci dilakukan untuk mempertegas instruksi yang harus diikuti oleh pemirsa. Penekanan visual seperti panah atau highlight juga ditambahkan untuk menarik perhatian pada langkah-langkah penting dalam tutorial. Efisiensi waktu menjadi pertimbangan agar masyarakat tidak kehilangan fokus dan dapat memahami keseluruhan konten dalam durasi yang optimal. Setiap keputusan editing didasarkan pada pertanyaan apakah ini akan memudahkan pemirsa dalam memahami materi.

b. Kolaboratif

Penulis Seluruh proses editing video ini dilakukan dengan menjunjung tinggi semangat kolaborasi dan keterbukaan terhadap masukan. Penulis secara aktif meminta pendapat rekan kerja dan mentor mengenai hasil editing sementara untuk mendapatkan perspektif yang berbeda. Setiap saran dan kritik konstruktif dari tim penulis terima dengan lapang dada sebagai bahan perbaikan untuk menyempurnakan video. Diskusi dilakukan untuk membahas hal-hal teknis seperti urutan scene, ketepatan transisi, atau kejelasan teks tambahan yang disisipkan. Penulis tidak memandang masukan sebagai interferensi, tetapi sebagai bagian integral dari proses menciptakan karya bersama yang berkualitas. Jika terdapat perbedaan preferensi editing, kami menyelesaikannya melalui diskusi yang produktif dengan mengedepankan tujuan akhir video.

g. Harmonis

Dalam proses editing, penulis sangat memperhatikan aspek harmonis dengan memastikan konten video bebas dari unsur yang dapat menimbulkan perpecahan atau ketidaknyamanan. Penulis secara cermat menelusuri setiap adegan, narasi, dan teks untuk memastikan tidak ada konten bermuatan sara maupun ujaran kebencian yang terselip. Etika dalam berkomunikasi dijaga ketat, termasuk penggunaan bahasa yang santun dan inklusif untuk seluruh kalangan masyarakat. Penulis juga menghindari konten yang bersifat memojokkan, menghakimi, atau dapat ditafsirkan merendahkan kelompok tertentu. Setiap visual yang digunakan dipastikan tidak mengandung simbol atau pesan yang dapat menyinggung suku, agama, ras, atau antargolongan. Tujuan dari kehati-hatian ini adalah untuk menciptakan video yang menyatukan dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

h. Kompeten

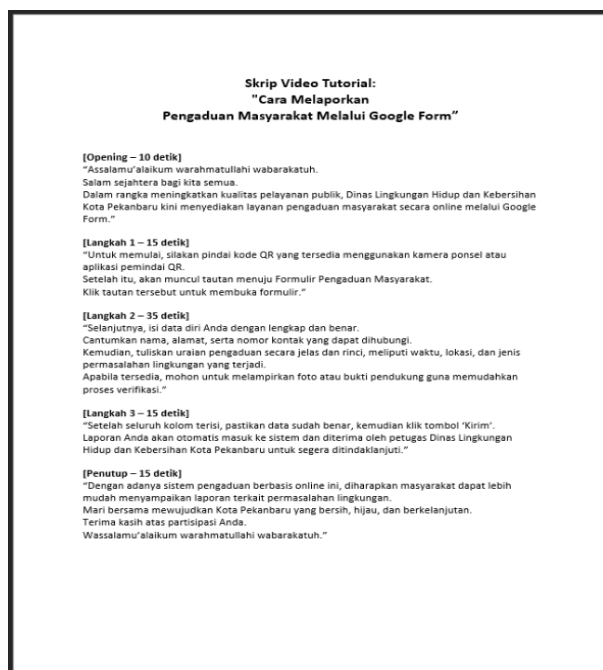
Kemampuan teknis dalam mengoperasikan aplikasi editing video sederhana menjadi prasyarat utama dalam menjalankan tahap ini dengan baik. Penulis memanfaatkan fitur-fitur dasar seperti pemotongan klip, penyambungan scene, dan penyesuaian audio untuk menciptakan alur video yang mulus dan mudah diikuti. Penambahan elemen pendukung seperti teks penjelas, annotation, atau highlight dilakukan dengan tepat agar tidak mengganggu alur visual utama. Penulis juga mampu mengatur pacing video sehingga durasi menjadi efisien tanpa mengurangi kejelasan konten yang disampaikan. Pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar desain komunikasi visual penulis terapkan untuk memastikan tata letak teks dan gambar tetap seimbang dan mudah dibaca. Kemampuan ini memungkinkan penulis untuk menerjemahkan naskah statis menjadi produk audiovisual yang dinamis dan engaging. Penulis terus mengasah keterampilan ini melalui praktik dan eksplorasi fitur baru yang relevan dengan kebutuhan produksi video tutorial.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Membuat Naskah Singkat

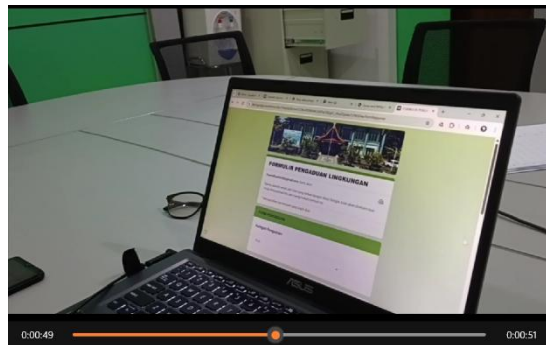
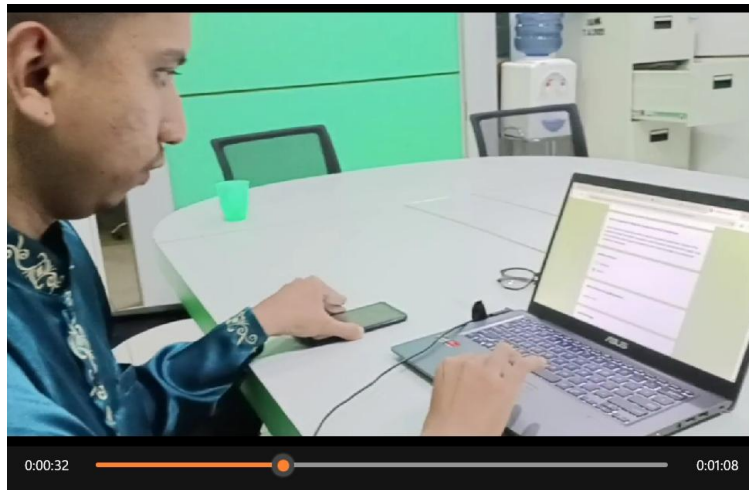


Gambar 21. Membuat naskah video tutorial pengaduan



Gambar 22. Screenshot naskah/script

b. Merekam video tutorial

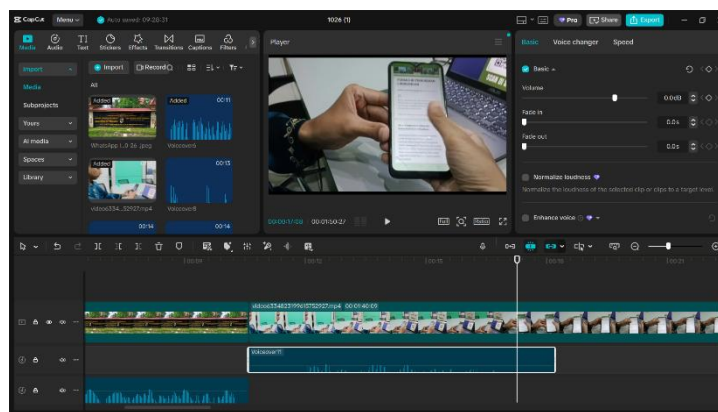


Gambar 23. Screenshot rekaman video

c. Melakukan editing video sederhana



Gambar 24. Mengedit Video



Gambar 25. Screenshot mengedit video tutorial pengaduan

[File Video Tutorial](#)

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Membuat Naskah Singkat

Proses pembuatan naskah diawali dengan identifikasi kebutuhan masyarakat akan panduan pengaduan yang jelas dan mudah diakses. Saya menyusun kerangka naskah terstruktur yang memuat pengantar, langkah-langkah sistematis, dan penutup. Setiap langkah penggunaan Google Form dirinci secara berurutan dengan bahasa yang lugas dan instruksi operasional. Proses penulisan dilakukan dengan cermat untuk memastikan keakuratan informasi teknis mengenai tautan dan kode QR. Kualitas naskah yang dihasilkan terjamin melalui proses pengecekan ulang terhadap kelengkapan dan konsistensi alur. Naskah akhir disusun dengan mempertimbangkan kaidah bahasa yang santun dan inklusif untuk semua kalangan. Produk naskah yang terstruktur ini memungkinkan proses perekaman video dapat berjalan dengan panduan yang jelas.

b. Merekam Video Tutorial

Proses perekaman dilakukan dengan mengikuti naskah yang telah disiapkan untuk menjaga konsistensi materi. Saya memastikan setting lokasi perekaman memiliki pencahayaan yang memadai dan lingkungan yang mendukung kejelasan audio. Pengambilan gambar difokuskan pada detail langkah-langkah penting dalam pengisian form pengaduan secara visual. Setiap adegan direkam beberapa kali untuk memilih hasil terbaik dari segi visual dan kualitas suara narator. Proses ini juga melibatkan penyesuaian teknis secara real-time seperti perubahan sudut kamera atau pengaturan audio. Kualitas produk rekaman dinilai dari terpenuhinya aspek kejelasan visual, ketajaman audio, dan kesesuaian dengan naskah. File rekaman mentah yang dihasilkan terorganisir dengan rapi berdasarkan urutan scene dalam naskah.

c. Melakukan Editing Video Sederhana

Proses editing dimulai dengan mengimpor dan menyeleksi footage rekaman terbaik untuk setiap segmen tutorial. Saya menyusun potongan video sesuai alur naskah dan menambahkan transisi yang halus antar scene. Penyisipan teks penjelas dan penekanan visual dilakukan pada bagian-bagian kritis untuk meningkatkan pemahaman pemirsa. Proses trimming dilakukan untuk

menghilangkan bagian yang repetitif atau kurang perlu sehingga video menjadi padat. Editing audio juga dilakukan untuk menyeimbangkan volume dan menghilangkan noise yang mengganggu. Kualitas produk akhir dinilai dari kelancaran alur visual, sinkronisasi audio-visual, dan kejelasan pesan yang disampaikan. Video final telah melalui proses peninjauan ulang untuk memastikan tidak ada unsur yang menyinggung atau melanggar etika.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	26 Oktober 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-3 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-3 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 5	Pembuatan Materi Sosialisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	24 Oktober – 26 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Materi Sosialisasi Berupa Powerpoint
	2. Tersedianya lembar catatan hasil konsultasi
	3. Tersedianya Materi Sosialisasi berupa powerpoint yang telah disetujui mentor

A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan

1) Membuat materi sosialisasi melalui powerpoint

a. Akuntabel

Dalam tahap pembuatan materi sosialisasi PowerPoint, saya memastikan setiap konten yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan keabsahannya. Saya mengutip informasi secara detail dari sumber yang terpercaya, seperti peraturan perundang-undangan dan prosedur operasi standar instansi. Setiap data yang ditampilkan, termasuk alur pengaduan dan statistik, dicek ulang untuk memastikan akurasi sebelum dimasukkan ke dalam slide. Saya juga menyertakan sumber referensi pada slide tertentu untuk menunjukkan transparansi dan dasar dari informasi yang diberikan. Proses ini penting agar materi yang disampaikan kepada masyarakat tidak menyesatkan dan justru membangun kepercayaan terhadap Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya pada proses pembuatannya, tetapi juga pada dampak dari sosialisasi itu sendiri..

b. Kompeten

Pada Pada tahap ini, saya menerapkan kompetensi dalam merancang materi presentasi yang tidak hanya informatif tetapi juga menarik dan mudah dipahami. Saya menyusun alur presentasi secara logis, dimulai dari latar belakang, penjelasan sistem, langkah-langkah penggunaan Google Form, hingga manfaat bagi masyarakat. Pemilihan template desain yang profesional dan sesuai dengan citra instansi saya lakukan untuk menciptakan kesan yang baik. Saya juga memanfaatkan fitur-fitur PowerPoint seperti diagram alur, ikon, dan grafik untuk memvisualisasikan informasi teknis menjadi lebih sederhana. Kemampuan dalam menyusun

narasi yang jelas dan padat menjadi penunjang utama efektivitas materi ini. Saya memastikan keseimbangan antara teks dan visual agar audiens tidak jenuh dan dapat mengikuti presentasi dengan baik. Kompetensi dalam menguasai substansi materi tentang Google Form dan pelayanan pengaduan terintegrasi menjadi fondasi dari kualitas konten yang disajikan.

c. Adaptif

Saya menyadari bahwa audiens sosialisasi dapat berasal dari latar belakang yang beragam, sehingga materi PowerPoint harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan mereka. Saya merancang tampilan dan bahasa dalam slide agar mudah dicerna oleh berbagai kalangan. Fleksibilitas saya tunjukkan dengan menyiapkan slide tambahan yang berisi penjelasan lebih detail untuk menjawab pertanyaan yang mungkin muncul. Saya juga bersikap terbuka dan adaptif terhadap masukan dari mentor selama proses pembuatan, seperti menyesuaikan struktur atau mengurangi istilah teknis yang membingungkan. Jika terdapat perbedaan pandangan, saya berusaha mencari titik tengah yang tidak mengorbankan kejelasan materi namun tetap menerima sudut pandang baru yang konstruktif. Kemampuan beradaptasi ini memastikan bahwa materi yang akhirnya disetujui bersama benar-benar efektif untuk mencapai tujuan sosialisasi.

2) Melakukan konsultasi dengan mentor terkait materi sosialisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Selasa tanggal 21 Oktober 2025 pukul 09.00 WIB bertempat di ruangan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi. Penulis telah solutif dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mentor terkait kegiatan-kegiatan

yang akan dilakukan dalam aktualisasi ini. Dengan sikap berorientasi pelayanan dalam melakukan konsultasi, hubungan dengan mentor dapat berkembang secara lebih efektif, dan pelaksanaan aktualisasi menjadi lebih terarah dan optimal.

b. Akuntabel

Pada saat melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Penulis datang tepat waktu menemui mentor sesuai jadwal yang telah disepakati sebelumnya untuk melakukan konsultasi dan memulai diskusi sesuai dengan agenda yang telah penulis susun. Penulis telah bertanggung jawab, jujur dan berintegritas tinggi menyampaikan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi. Penulis telah melaporkan dengan jujur setiap perkembangan yang telah penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis bersedia dan telah bertanggung jawab dalam menerima kritik dan umpan balik dari mentor serta menghargai saran yang diberikan oleh mentor dan berusaha untuk menerapkannya dalam proses aktualisasi. Penulis telah membawa data, informasi, atau dokumen yang relevan dalam berkonsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi. Setelah melakukan konsultasi Penulis telah bertanggung jawab menyusun notulensi hasil konsultasi dengan mentor.

c. Kompeten

Sebelum melakukan konsultasi dengan mentor, terlebih dahulu Penulis mempersiapkan bahan yang akan dikonsultasikan dengan sistematis dan terukur serta berkualitas. Saat melakukan konsultasi Penulis menggunakan bahasa formal yang sesuai, baik dan sopan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap mentor serta menyampaikan ide atau pendapat secara ringkas, jelas, dan langsung pada poinnya. Penulis memahami sepenuhnya argumen, saran, atau kritik yang disampaikan sebelum memberi umpan balik kepada mentor. Penulis menjelaskan satu per satu kegiatan yang akan penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini dengan sistematis dan jelas serta meminta masukan kepada mentor terkait kegiatan yang akan penulis lakukan. Penulis mengakui jika ada hal yang kurang dipahami dan tidak segan untuk meminta klarifikasi atau penjelasan lebih lanjut

d. Harmonis

Ketika melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah membangun lingkungan kerja yang kondusif yaitu menghargai setiap keputusan dan solusi yang diberikan mentor saat berkonsultasi. Penulis telah memastikan bahwa komunikasi berjalan lancar, terbuka, dan menghasilkan solusi yang bermanfaat bagi penulis maupun mentor. Penulis tidak pernah memotong pembicaraan mentor saat mentor menyampaikan arahan kepada penulis. Penulis telah Mendengarkan dengan baik setiap pandangan dari mentor tanpa menunjukkan sikap defensif atau merasa tersinggung. Penulis juga tidak berusaha memaksakan pendapat sendiri, melainkan mencari titik temu yang bisa mengakomodasi kebutuhan semua pihak terkait saat berkonsultasi dengan mentor.

e. Loyal

Saat penulis meminta untuk konsultasi dengan mentor, penulis menanyakan terlebih dahulu apakah mentor bersedia untuk melakukan konsultasi. Setelah mentor menjawab bersedia maka penulis akan menanyakan jadwal kosong yang dimiliki mentor untuk melakukan konsultasi. Mentor menjawab untuk dilakukan pada hari Rabu, tanggal 15 Oktober 2025. Kemudian penulis menanyakan tempat pelaksanaan konsultasi dan mentor menjawab di ruangan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Hal ini merupakan bentuk loyal kepada pimpinan dimana penulis merupakan bawahan dan mentor merupakan pimpinan di instansi tempat bekerja penulis yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

f. Kolaboratif

Pada saat berkonsultasi dengan mentor tentang pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi, Penulis bersikap terbuka dalam menerima pendapat dan saran dari mentor agar tercapai tujuan pelaksanaan aktualisasi dan menghasilkan nilai tambah Sistem Pengaduan di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga menghindari sikap dominan dalam diskusi, serta memberikan

ruang kepada mentor untuk menyampaikan pendapatnya dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini. Penulis telah transparan dalam menyampaikan pemikiran dan ide tanpa menyembunyikan informasi kepada mentor. Penulis menyimak argumen atau masukan dari mentor dengan pikiran terbuka, dan merespons secara konstruktif. Selain itu, penulis juga bersedia menyesuaikan ide atau solusi awal jika ada pendapat yang lebih baik atau lebih relevan muncul dalam berkonsultasi dengan mentor.

3) Meminta persetujuan mentor terkait materi sosialisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Pada tahap meminta persetujuan mentor, saya memastikan bahwa materi PowerPoint yang diajukan telah disusun dengan berfokus pada kemudahan pemahaman bagi audiens sosialisasi. Saya menyampaikan presentasi secara jelas dan runtut kepada mentor, menekankan bagaimana setiap slide dirancang untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat. Penjelasan mengenai alur pengaduan terintegrasi disajikan dengan bahasa yang sederhana dan visual yang mendukung, agar pesan layanan dapat tersampaikan dengan efektif. Saya menonjolkan manfaat nyata dari sistem Google Form ini bagi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa materi yang disetujui nantinya benar-benar dapat menjadi alat bantu sosialisasi yang melayani kepentingan publik.

b. Akuntabel

Saya memandang proses permohonan persetujuan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban atas materi yang telah saya susun. Saya hadir dalam pertemuan dengan persiapan yang matang, termasuk membawa semua data pendukung yang digunakan dalam penyusunan slide. Saya siap menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap konten, grafik, dan pernyataan yang tercantum dalam materi PowerPoint tersebut. Izin persetujuan yang nantinya diberikan oleh mentor saya pandang sebagai amanah yang tidak boleh disalahgunakan untuk kepentingan di luar tujuan sosialisasi. Saya berkomitmen untuk hanya menggunakan materi yang telah disetujui secara resmi sesuai dengan peruntukannya dalam kegiatan

sosialisasi. Saya menjaga integritas dengan tidak mengubah materi setelah disetujui tanpa melalui proses revisi dan persetujuan ulang yang semestinya.

c. Kompeten

Sebelum mengajukan persetujuan, saya memastikan bahwa materi PowerPoint telah disusun dengan kualitas terbaik, baik dari segi isi, desain, maupun alur presentasi. Saya menerapkan pengetahuan tentang pelayanan pengaduan dan teknis Google Form secara mendalam untuk menyusun konten yang akurat dan komprehensif. Kemampuan dalam mengoperasikan perangkat lunak presentasi saya optimalkan untuk menciptakan desain visual yang menarik, profesional, dan mendukung pesan utama. Saya juga menyusun narasi penjelasan untuk setiap slide dengan bahasa yang lugas dan sistematis, menunjukkan penguasaan materi yang baik. Keyakinan saya terhadap kualitas materi inilah yang mendasari keberanian untuk mengajukannya guna mendapatkan persetujuan. Saya memandang proses persetujuan bukan sekadar formalitas, tetapi sebagai validasi atas kompetensi yang telah saya tuangkan dalam materi.

d. Harmonis

Seluruh proses pengajuan persetujuan saya lakukan dengan menjunjung tinggi sikap sopan, rendah hati, dan penghargaan terhadap posisi mentor. Saya menyampaikan maksud dan tujuan permohonan persetujuan dengan tutur kata yang santun dan penuh rasa hormat. Saya membuka ruang diskusi dengan lapang dada, mengakui bahwa masukan dan keputusan mentor merupakan bagian dari proses pembelajaran dan perbaikan. Jika terdapat perbedaan pandangan, saya menyikapinya dengan bijak tanpa menimbulkan ketegangan, selalu mengedepankan musyawarah untuk mencapai mufakat. Saya memahami bahwa hubungan antara peserta dan mentor adalah kemitraan yang dibangun dalam koridor tata karma dan saling menghargai. Pendekatan yang harmonis ini menciptakan atmosfer kerja yang positif dan kondusif bagi terselenggaranya komunikasi yang efektif.

e. Loyal

Kepatuhan saya terhadap aturan dan prosedur instansi diwujudkan dengan menghormati mekanisme persetujuan mentor sebagai suatu keharusan. Saya memandang mentor sebagai pihak yang memiliki kewenangan dan pengetahuan lebih dalam hal ini, sehingga arahan dan keputusannya saya ikuti dengan penuh loyalitas. Kesetiaan ini saya tunjukkan dengan tidak memintas proses atau mengupayakan persetujuan melalui cara-cara yang tidak semestinya. Saya menerima keputusan mentor, baik itu persetujuan, penolakan, maupun permintaan revisi, sebagai bentuk akhir yang harus dipatuhi. Loyalitas juga tercermin dari kesediaan untuk mengintegrasikan visi dan misi instansi ke dalam materi sosialisasi, sesuai dengan arahan mentor. Saya menjaga nama baik instansi dan program aktualisasi dengan bersikap kooperatif dan taat selama proses ini.

f. Kolaboratif

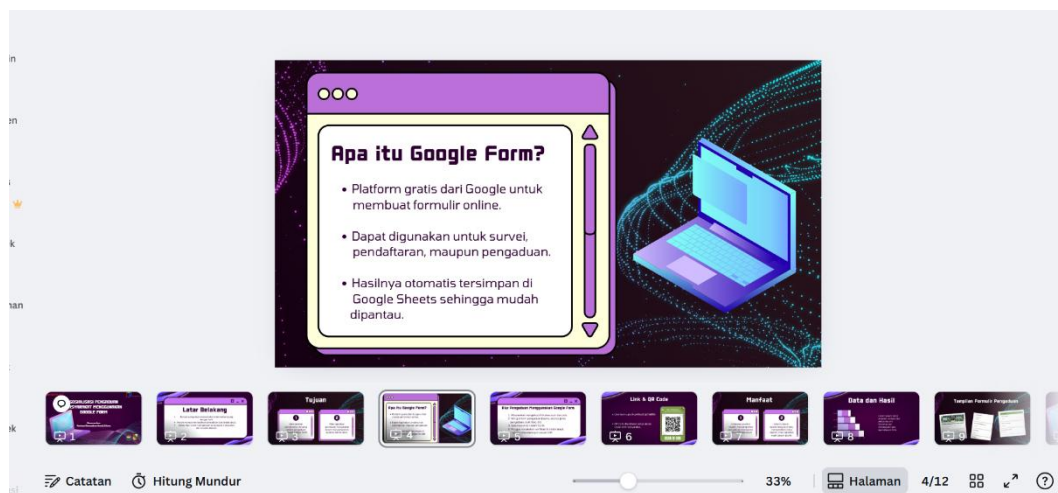
Saya mendekati tahap permintaan persetujuan ini sebagai sebuah bentuk kolaborasi konstruktif dengan mentor, bukan sekadar hubungan atasan-bawahan. Saya secara proaktif mengajak mentor untuk memberikan masukan, kritik, dan saran guna menyempurnakan materi PowerPoint yang telah disusun. Saya menempatkan diri sebagai mitra kerja yang terbuka, mendengarkan dengan saksama setiap perspektif yang diberikan oleh mentor. Semangat kerjasama saya tunjukkan dengan kesediaan untuk merevisi dan menyesuaikan materi berdasarkan diskusi yang berlangsung. Saya percaya bahwa hasil terbaik berasal dari proses sinergi yang memadukan ide, pengalaman, dan keahlian dari kedua belah pihak. Pendekatan kolaboratif ini meminimalisir potensi kesalahpahaman dan menciptakan rasa kepemilikan bersama terhadap materi yang dihasilkan. Saya memandang masukan mentor bukan sebagai intervensi, tetapi sebagai kontribusi berharga untuk meningkatkan kualitas sosialisasi.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Membuat materi sosialisasi melalui canva



Gambar 26. Membuat Materi Sosialisasi Powerpoint



Gambar 27. Screenshot Sosialisasi Powerpoint di canva

b. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait materi sosialisasi



Gambar 28. Konsultasi Bersama Mentor

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan. Darul Istisqiyah No.54 Telp. (0751) 31516 Fax (0751) 31512
PEKANBARU - 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Artzona, SKM, M.Si
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Tanggal : 27 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No	Notulensi Konsultasi
1.	Buat Materi Power Point Sosialisasi Sewa akatan mentor
2.	Mohon melanjutkan kegiatan Aktualisasi

Pekanbaru, 27 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor

Wenny Artzona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta

Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 29. Notulensi Konsultasi

c. Meminta persetujuan mentor terkait materi sosialisasi



Gambar 30. Meminta persetujuan mentor terkait materi sosialisasi



Gambar 31. Sceenshot Materi Sosialisasi telah disetujui mentor

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Membuat Materi Sosialisasi Melalui PowerPoint

Proses pembuatan materi sosialisasi diawali dengan identifikasi kebutuhan informasi yang diperlukan masyarakat mengenai pelayanan pengaduan terintegrasi. Saya menyusun kerangka presentasi yang sistematis, meliputi latar belakang, tujuan, mekanisme pengaduan, dan manfaat penggunaan Google Form. Pemilihan template desain disesuaikan dengan identitas instansi dan dipastikan tetap profesional namun menarik secara visual. Konten teknis seperti langkah-langkah pengisian form dan pemindaian QR code dijelaskan dengan bahasa yang sederhana dan dilengkapi ilustrasi pendukung. Proses penyusunan dilakukan dengan memastikan setiap informasi akurat dan relevan dengan kebutuhan pelayanan. Kualitas produk dinilai dari kelengkapan materi, kejelasan pesan, serta desain yang komunikatif dan mudah dipahami berbagai kalangan.

b. Melakukan Konsultasi dengan Mentor Terkait Materi Sosialisasi

Proses konsultasi dilakukan dengan menyampaikan draf materi PowerPoint yang telah disusun kepada mentor untuk mendapatkan tinjauan dan masukan. Saya mempresentasikan alur dan isi materi secara lengkap, disertai penjelasan mengenai latar belakang pemilihan konten dan desain. Diskusi berfokus pada evaluasi kesesuaian materi dengan tujuan sosialisasi, keakuratan informasi, serta efektivitas penyampaiannya. Saya membuka ruang untuk kritik dan saran konstruktif guna menyempurnakan materi sebelum digunakan. Kualitas proses konsultasi ditandai dengan komunikasi yang terbuka, responsif terhadap masukan, dan kemampuan merefleksikan feedback secara objektif. Hasil dari tahap ini adalah daftar perbaikan yang perlu disesuaikan, baik dari segi substansi, urutan penyajian, maupun aspek visual. Konsultasi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kredibilitas dan kualitas materi sosialisasi.

c. Meminta Persetujuan Mentor Terkait Materi Sosialisasi

Proses Tahap permintaan persetujuan dilakukan setelah materi direvisi berdasarkan hasil konsultasi dan dianggap final oleh penyusun. Saya mengajukan materi yang telah disempurnakan kepada mentor dengan disertai penjelasan mengenai perubahan yang telah dilakukan. Proses ini

dilakukan secara formal disertai dengan dokumen pendukung yang lengkap untuk memudahkan penilaian akhir. Saya memastikan bahwa semua saran sebelumnya telah diakomodir dengan baik dalam versi terbaru materi tersebut. Kualitas produk pada tahap ini diukur dari kesiapan materi untuk disosialisasikan, baik dari segi konten, desain, maupun kesesuaian dengan prosedur instansi. Persetujuan mentor menjadi indikator bahwa materi telah memenuhi standar kualitas dan siap digunakan untuk tujuan yang dimaksud. Produk akhir yang disetujui merupakan materi PowerPoint yang telah terverifikasi, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan secara substansi dan administrasi.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk

Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam

mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan.

d. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	27 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait Materi Sosialisasi berupa powerpoint	5. Tersedianya catatan konsultasi 6. Tersedianya lembar catatan konsultasi yang telah ditandatangani	

e. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	2 November 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-4 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-4 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 6	Pembuatan Surat Undangan Sosialisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 Oktober – 28 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya draft surat undangan sosialisasi
	2. Tersedianya surat undangan yang sudah disetujui mentor
	3. Tersedianya screenshot surat undangan sosialisasi yang dikirim kepada rekan kerja di DLHK

B. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan

1) Membuat draft surat undangan sosialisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Dalam tahap pembuatan surat undangan sosialisasi, saya menunjukkan nilai berorientasi pelayanan dengan berkomitmen menyiapkan draft surat secara cepat dan responsif. Saya memastikan bahwa proses penyusunan tidak tertunda agar seluruh pihak yang terlibat dapat segera menerima informasi mengenai kegiatan sosialisasi. Tujuan utamanya adalah memudahkan peserta dalam memperoleh jadwal dan detail acara, sehingga mereka memiliki cukup waktu untuk mempersiapkan kehadiran. Saya juga mempertimbangkan aspek kepuasan penerima undangan dengan menyusun bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Setiap elemen dalam surat diarahkan untuk memberikan pengalaman yang baik bagi peserta, mulai dari format yang rapi hingga informasi yang lengkap. Hal ini mencerminkan komitmen layanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Dengan demikian, efisiensi dalam pembuatan surat juga menjadi wujud nyata dari pelayanan yang profesional. Akhirnya, diharapkan undangan yang disampaikan dapat mendukung partisipasi aktif dalam sosialisasi.

b. Akuntabel

Pada tahap ini, saya memastikan setiap informasi yang tercantum dalam surat undangan dapat dipertanggungjawabkan secara substansial maupun administratif. Saya melakukan pengecekan berulang terhadap keakuratan materi, termasuk waktu, tempat, dan agenda kegiatan, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat mengganggu proses sosialisasi. Seluruh data yang

dimasukkan didasarkan pada kebutuhan riil kegiatan dan mengacu pada pedoman yang berlaku di instansi. Saya juga menyimpan dokumentasi proses penyusunan sebagai bentuk transparansi jika suatu saat diperlukan penelusuran lebih lanjut. Dengan demikian, integritas surat undangan tetap terjaga dan sesuai dengan prosedur resmi. Tidak hanya itu, saya siap memberikan penjelasan apabila terdapat pertanyaan dari peserta terkait isi surat. Akuntabilitas ini menjadi fondasi agar undangan yang dihasilkan tidak hanya informatif, tetapi juga kredibel.

c. Kompeten

Sebagai bentuk penerapan nilai kompeten, saya menyusun surat undangan dengan mengacu pada format dan kaidah penulisan yang berlaku di lingkungan instansi. Saya memastikan penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar, serta sistematika penulisan yang sesuai dengan ketentuan surat resmi. Selain itu, saya memanfaatkan kemampuan menulis dan menyunting untuk menghasilkan draft yang rapi dan bebas dari kesalahan teknis. Saya juga terus belajar dari contoh surat undangan sebelumnya guna meningkatkan kualitas output. Dengan penguasaan teknis penyusunan surat, saya mampu menyajikan informasi yang terstruktur dan mudah dicerna. Hal ini menunjukkan bahwa saya memiliki keterampilan yang memadai dalam menyiapkan dokumen undangan secara profesional. Pada akhirnya, surat yang dihasilkan diharapkan mencerminkan kompetensi saya sebagai bagian dari sumber daya manusia yang terlatih.

d. Loyal

Dalam kegiatan penyusunan surat undangan, saya menunjukkan loyalitas dengan senantiasa berpedoman pada arahan atasan dan ketentuan organisasi yang berlaku. Saya tidak menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dan selalu mengutamakan kepentingan instansi dalam setiap keputusan yang diambil. Saya juga memastikan bahwa materi surat selaras dengan visi dan misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Loyalitas ini tidak hanya tercermin dari kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga dari kesediaan untuk menyesuaikan draft sesuai masukan dari pimpinan. Saya menjaga nama baik instansi dengan menghindari tindakan yang dapat merugikan atau menyimpang dari etika kedinasan.

e. Adaptif

Saya menerapkan nilai adaptif dengan mampu menyesuaikan isi dan format surat undangan sesuai dinamika kebutuhan kegiatan serta karakteristik peserta. Misalnya, apabila peserta berasal dari latar belakang yang beragam, saya memodifikasi bahasa atau penjelasan teknis agar lebih mudah dipahami. Saya juga fleksibel dalam mengakomodasi perubahan jadwal atau tempat dengan menyiapkan beberapa opsi yang memungkinkan. Kemampuan beradaptasi ini memastikan bahwa surat tetap relevan dan efektif dalam situasi apa pun. Saya memanfaatkan masukan dari mentor maupun rekan untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan tanpa mengorbankan kualitas.

f. Kolaboratif

Nilai kolaboratif saya wujudkan melalui koordinasi aktif dengan mentor dan rekan sejawat selama proses penyusunan surat undangan. Saya terbuka terhadap masukan dan saran untuk perbaikan draft, baik dari segi format, konten, maupun teknis penulisan. Saya juga melibatkan pihak-pihak terkait dalam memverifikasi kelayakan jadwal dan materi yang akan disampaikan. Dengan bekerja sama, saya dapat mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan mencari solusi bersama. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas surat, tetapi juga memperkuat kohesivitas tim dalam mendukung suksesnya kegiatan sosialisasi.

2) Meminta persetujuan mentor terkait surat undangan yang telah dibuat

c. Berorientasi Pelayanan

Dalam proses meminta persetujuan mentor, saya menerapkan nilai berorientasi pelayanan dengan mengutamakan komunikasi yang santun dan profesional. Saya memandang konsultasi ini sebagai bentuk pelayanan internal untuk memastikan kualitas surat undangan yang dihasilkan memenuhi standar organisasi. Dengan pendekatan yang ramah dan responsif, saya menciptakan pengalaman kerja sama yang positif bagi mentor. Saya menyiapkan semua dokumen pendukung dengan rapi agar proses review dapat berjalan efisien. Waktu konsultasi juga diatur sesuai kesepakatan bersama untuk menghormati kesibukan mentor. Melalui

komunikasi yang jelas, saya memastikan tidak ada miss communication yang dapat menghambat proses persetujuan. Pelayanan yang baik ini mencerminkan komitmen saya untuk mendukung kelancaran administrasi kegiatan sosialisasi.

d. Akuntabel

Pada tahap ini, saya menjalankan prinsip akuntabilitas dengan memastikan surat undangan telah disusun sesuai format standar dan ketentuan yang berlaku. Sebelum diajukan untuk persetujuan, saya melakukan pengecekan ulang terhadap seluruh konten untuk memastikan keakuratannya. Saya siap mempertanggungjawabkan setiap elemen dalam surat, mulai dari pemilihan kata, penulisan tanggal, hingga ketepatan informasi yang disampaikan. Dokumen pendukung proses penyusunan juga saya siapkan sebagai bukti transparansi jika diperlukan. Dengan demikian, mentor dapat melakukan review dengan keyakinan bahwa draft yang diajukan telah melalui proses quality control. Akuntabilitas ini menjadi dasar terwujudnya trust antara saya sebagai penyusun dengan mentor sebagai peninjau.

i. Harmonis

Nilai harmonis saya wujudkan melalui sikap sopan dan menghargai selama proses konsultasi dengan mentor. Saya menjaga hubungan kerja yang baik dengan mendengarkan secara aktif setiap masukan yang diberikan. Perbedaan pendapat disikapi dengan bijak sebagai bagian dari proses perbaikan, bukan sebagai konflik. Saya menghormati hierarki organisasi dengan menempatkan mentor sebagai pihak yang berwenang memberikan persetujuan. Komunikasi dijaga tetap profesional namun tetap hangat, menciptakan atmosfer kerja yang nyaman dan produktif. Dengan pendekatan ini, proses review berjalan lancar tanpa mengorbankan hubungan interpersonal yang baik.

j. Loyal

Sebagai bentuk loyalitas, saya menjaga nama baik pimpinan dan instansi dalam setiap interaksi selama proses persetujuan. Saya memastikan bahwa draft surat yang diajukan telah sejalan dengan visi dan misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Dalam konsultasi, saya senantiasa mengedepankan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi. Saya menerima wewenang mentor sebagai representasi dari

struktur organisasi yang berlaku. Loyalitas juga tercermin dari kesediaan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan tanpa mencari jalan pintas. Hal ini memperkuat integritas saya sebagai bagian dari institusi pemerintah.

k. Adaptif

Kemampuan adaptif saya tunjukkan melalui kesiapan merevisi surat undangan sesuai masukan dari mentor. Saya bersikap fleksibel dan terbuka terhadap berbagai kemungkinan perbaikan yang disarankan. Dengan cepat saya menyesuaikan draft surat untuk memenuhi ekspektasi dan standar kualitas yang diharapkan. Saya juga mampu beradaptasi dengan gaya kerja dan preferensi mentor dalam proses review. Apabila terdapat perbedaan persepsi, saya dengan sigap menyesuaikan pemahaman dan melaksanakan revisi yang diperlukan. Keluwesan ini memastikan proses persetujuan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

l. Kolaboratif

Nilai kolaboratif diwujudkan melalui kerja sama yang sinergis dengan mentor dalam menyempurnakan surat undangan. Saya memandang proses persetujuan ini sebagai partnership untuk menghasilkan dokumen yang optimal. Dengan semangat teamwork, saya aktif meminta pendapat dan masukan untuk perbaikan kualitas surat. Saya juga membangun komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya diskusi produktif. Sinergi ini tidak hanya menghasilkan surat yang lebih baik, tetapi juga memperkuat kohesivitas dalam tim kerja. Kolaborasi yang efektif ini menjadi kunci sukses dalam proses administrasi kegiatan sosialisasi.

3) Menyampaikan undangan sosialisasi kepada rekan kerja

c. Berorientasi Pelayanan

Dalam menyampaikan undangan sosialisasi, saya menerapkan nilai berorientasi pelayanan dengan memastikan informasi disampaikan menggunakan bahasa yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh semua penerima. Saya menyusun pesan undangan dengan struktur yang sistematis dimulai dari salam pembuka, penjelasan tujuan kegiatan, waktu dan tempat pelaksanaan, serta kontak person yang dapat dihubungi. Saya memilih kata-kata yang sopan dan mengundang untuk menciptakan kesan positif serta mendorong partisipasi. Kemudahan akses informasi menjadi

prioritas, sehingga penerima undangan tidak merasa kebingungan. Saya juga memastikan untuk menyampaikan undangan pada jam kerja yang wajar agar tidak mengganggu waktu istirahat penerima. Respons terhadap pertanyaan yang masuk ditanggapi dengan cepat dan informatif.

d. Akuntabel

Saya menjalankan prinsip akuntabilitas dengan memastikan bahwa seluruh informasi yang disampaikan dalam undangan telah diverifikasi kebenarannya, baik mengenai waktu, tempat, maupun materi sosialisasi. Sebelum mengirimkan undangan, saya melakukan cross-check terhadap jadwal kegiatan untuk memastikan tidak ada perubahan yang belum tercantum. Saya juga menyimpan dokumentasi pengiriman undangan berupa screenshot sebagai bukti pertanggungjawaban bahwa sosialisasi telah disebarluaskan sesuai rencana. Setiap pertanyaan dari peserta mengenai keabsahan informasi direspons dengan merujuk pada sumber resmi.

e. Kompeten

Nilai kompeten saya tunjukkan melalui kemampuan memanfaatkan platform WhatsApp secara efektif dan efisien sebagai media komunikasi utama. Saya memahami fitur-fitur grup WhatsApp seperti broadcast, pinned message, dan document sharing untuk mengoptimalkan penyebaran informasi. Pemilihan WhatsApp didasarkan pada pertimbangan bahwa aplikasi ini telah digunakan secara luas oleh target undangan, sehingga memungkinkan jangkauan yang luas dengan waktu yang singkat. Saya juga mampu menyusun konten digital yang menarik namun tetap profesional, termasuk penggunaan format teks yang rapi dan pemilihan waktu pengiriman yang strategis. Kemampuan adaptasi teknologi ini menunjukkan kompetensi saya dalam menghadapi era digitalisasi pelayanan publik.

f. Harmonis

Dalam berinteraksi melalui grup WhatsApp, saya senantiasa menjaga kesopanan dan keramahan baik dalam penyampaian pesan utama maupun dalam menanggapi respon dari peserta. Saya menggunakan bahasa yang tidak memaksa namun mengajak, serta menghindari kata-kata yang dapat ditafsirkan sebagai perintah. Ketika ada peserta yang memberikan tanggapan atau pertanyaan, saya merespons dengan sikap menghargai,

pendapat mereka meskipun berbeda. Saya juga menghindari debat yang tidak produktif dan mengalihkan diskusi ke jalur yang konstruktif. Dengan pendekatan yang harmonis ini, tercipta suasana komunikasi yang nyaman dan saling menghormati di dalam grup, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan sosialisasi.

g. Kolaboratif

Nilai kolaboratif saya implementasikan dengan membuka ruang dialog seluas-luasnya bagi para penerima undangan. Saya secara aktif mengajak peserta untuk memberikan masukan dan pertanyaan seputar kegiatan sosialisasi yang akan dilaksanakan. Dalam setiap respons, saya menunjukkan keterbukaan terhadap saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan pelaksanaan kegiatan. Saya juga mendorong peserta untuk saling berinteraksi dan berdiskusi mengenai topik sosialisasi sebelum kegiatan dilaksanakan. Pendekatan kolaboratif ini tidak hanya meningkatkan engagement tetapi juga menciptakan rasa kepemilikan bersama terhadap kegiatan tersebut.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Membuat draft surat undangan sosialisasi



Gambar 32. Membuat surat undangan sosialisasi

 **PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan. Duta Sebelas Martapura No. 04 Telp. (0756) 81216 Fax. (0756) 81612
PEKANBARU - 28125

Pekanbaru 29, Oktober 2025

Nomor : 005/123/DLHK/X/2025
Sifat : Biasa
Hal : -
Perihal : Permohonan Sosialisasi

Yth. Pegawai ASN dan THL di DLHK Kota Pekanbaru
di-
Tempat

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan keterpaduan pelayanan pengaduan masyarakat, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru akan melaksanakan kegiatan Sosialisasi Penggunaan Google Form Sebagai Sistem Pengaduan Terintegrasi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada kegiatan tersebut yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 31 Oktober 2025
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Video Wall DLHK Kota Pekanbaru
Acara : Sosialisasi Penggunaan Google Form untuk Pengaduan Masyarakat

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan terima kasih.

Kepala Sub Bagian Umum
Dinas Lingkungan Hidup dan
Kebersihan Kota Pekanbaru

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 19801121 200312 2 002

Gambar 33. Screenshot draft surat undangan sosialisasi

b. Meminta persetujuan mentor terkait surat undangan yang telah dibuat



Gambar 34. Meminta persetujuan mentor terkait surat undangan

 **PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Simanungkalang No.04 Telp. (0771) 31516 Fax (0771) 31512
PEKANBARU - 28125

Pekanbaru 29, Oktober 2025

Nomor : 005/123/DLHK/X/2025
Sifat : Biasa
Hal : -
Perihal : Permohonan Sosialisasi

Yth. Pegawai ASN dan THL di DLHK Kota Pekanbaru
di-
Tempat

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan keterpaduan pelayanan pengaduan masyarakat, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru akan melaksanakan kegiatan Sosialisasi Penggunaan Google Form Sebagai Sistem Pengaduan Terintegrasi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada kegiatan tersebut yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 31 Oktober 2025
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Video Wall DLHK Kota Pekanbaru
Acara : Sosialisasi Penggunaan Google Form untuk Pengaduan Masyarakat

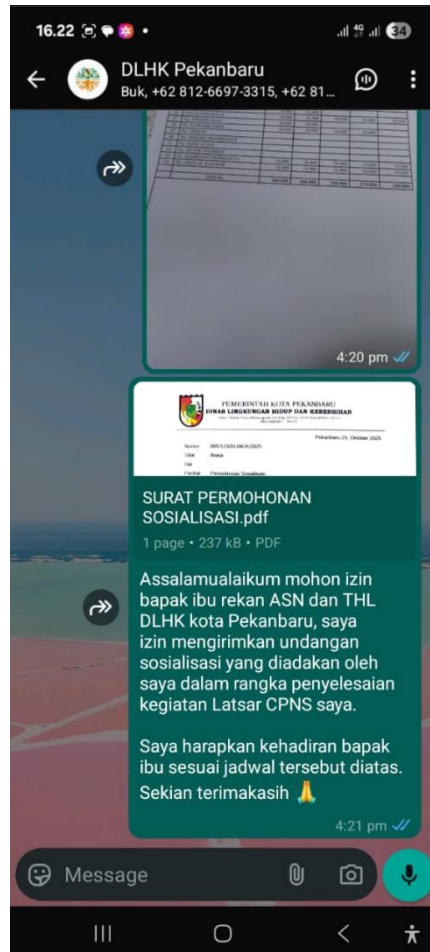
Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan terima kasih.

Kepala Sub Bagian Umum
Dinas Lingkungan Hidup dan
Kebersihan Kota Pekanbaru


Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 19801121 200312 2 002

Gambar 35. Screenshot surat undangan yang sudah disetujui mentor

e. Menyampaika undangan sosialisasi kepada rekan kerja melalui grup whatsapp



Gambar 36. screenshot undangan sosialisasi melalui grup whatsapp

F. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Membuat Draft Surat Undangan Sosialisasi

Proses Proses pembuatan draft surat undangan sosialisasi diawali dengan identifikasi kebutuhan informasi yang harus tercantum dalam surat, meliputi tujuan kegiatan, waktu, tempat, dan agenda sosialisasi. Saya menyusun kerangka surat dengan memperhatikan format surat resmi yang berlaku di instansi, memastikan kelengkapan kop surat, nomor, lampiran, perihal, dan struktur bahasa yang formal. Dalam penyusunan konten, saya memilih diksi yang jelas dan komunikatif agar mudah dipahami oleh penerima undangan dari berbagai latar belakang. Kualitas produk draft yang dihasilkan ditandai dengan ketepatan informasi, kesesuaian dengan pedoman penulisan surat resmi, serta penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

b. Meminta Persetujuan Mentor Terkait Surat Undangan yang Telah Dibuat

Proses permintaan persetujuan mentor dilakukan melalui mekanisme konsultasi langsung dengan menyertakan draft surat yang telah disusun. Saya menyiapkan bahan presentasi singkat mengenai poin-poin penting dalam surat dan pertimbangan teknis yang melatarbelakangi penyusunannya. Dalam diskusi ini, saya secara aktif meminta masukan dan kritik konstruktif untuk menyempurnakan kualitas surat sebelum disebarluaskan. Kualitas produk dari tahap ini terlihat dari adanya catatan persetujuan dan revisi dari mentor yang menjamin kesesuaian surat dengan kebijakan instansi. Proses ini juga menghasilkan dokumen tracking revisi yang mencatat semua perubahan yang dilakukan berdasarkan arahan mentor.

c. Menyampaikan Undangan Sosialisasi kepada Rekan Kerja

Proses Proses penyampaian undangan dilakukan melalui multiple channel komunikasi, dengan WhatsApp sebagai media utama mengingat efisiensi dan jangkauannya yang luas. Saya menyusun template pesan yang informatif namun ringkas, disertai dengan lampiran surat resmi dalam format PDF untuk keperluan dokumentasi. Kualitas produk dari tahap ini diukur melalui tercapainya target penerima undangan, respons positif yang diterima, dan tidak adanya miskomunikasi mengenai informasi kegiatan.

Screenshot percakapan dan read receipt menjadi bukti fisik yang dapat dipertanggungjawabkan atas telah disampaikannya undangan. Hasil akhir dari tahap ini adalah terdistribusinya informasi kegiatan secara merata dan terkumpulnya konfirmasi kehadiran dari peserta.

G. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	27 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Meminta persetujuan mentor terkait surat undangan yang telah dibuat	1. Tersedianya surat undangan yang sudah disetujui mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	2 November 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-4 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-4 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 7. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 7	Pelaksanaan Sosialisasi dan uji coba penggunaan google form
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	29 Oktober – 30 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya daftar hadir sosialisasi yang telah diisi
	2. Tersedianya notulensi Pelaksanaan Sosialisasi
	3. Tersedianya Laporan Kegiatan Sosialisasi
	4. Tersedianya lembar kuesioner
A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan	
1) Membagikan daftar hadir sosialisasi	
a. Berorientasi Pelayanan	
Dalam tahap membagikan daftar hadir sosialisasi, saya telah menunjukkan sikap ramah dan santun saat membantu para peserta mengisi daftar hadir tersebut. Dengan pendekatan yang hangat dan penuh perhatian, diharapkan dapat tercipta suasana yang nyaman dan mendukung sejak awal kegiatan. Hal ini penting agar peserta merasa dihargai dan lebih terbuka untuk mengikuti sosialisasi dengan baik. Setiap interaksi dilakukan dengan kesadaran penuh bahwa layanan yang baik adalah kunci keberhasilan pengadaan sistem pengaduan. Saya telah memastikan bahwa tidak ada peserta yang merasa terabaikan selama proses pendaftaran kehadiran. Dengan demikian, nilai pelayanan yang berpusat pada kepuasan pengguna dapat diwujudkan secara nyata. Orientasi ini juga mencerminkan komitmen untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pengaduan. Akhirnya, diharapkan seluruh peserta merasa didukung dan siap untuk terlibat aktif. Langkah ini menjadi fondasi bagi terciptanya ekosistem pelayanan yang responsif dan manusiawi.	
b. Akuntabel	
Pada tahap yang sama, saya telah memastikan bahwa daftar hadir sosialisasi terisi dengan lengkap dan benar sebagai bukti administrasi yang sah. Setiap nama dan identitas peserta dicatat dengan teliti untuk meminimalisir kesalahan data. Dokumen daftar hadir ini nantinya akan menjadi bagian dari arsip resmi kegiatan yang dapat dipertanggungjawabkan secara transparan. Saya juga akan memverifikasi ulang keabsahan data sebelum dan setelah acara berlangsung. Dengan	

demikian, proses administrasi tidak hanya berjalan lancar, tetapi juga memenuhi standar akuntabilitas yang tinggi. Setiap tahapan pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan siap untuk diaudit jika diperlukan. Akuntabilitas ini penting untuk membangun kepercayaan semua pihak terhadap integritas program. Melalui langkah ini, saya ingin menunjukkan bahwa pengelolaan yang tertib adalah bagian dari pelayanan yang profesional. Akhirnya, bukti administrasi yang teratur akan memudahkan evaluasi dan pelaporan kegiatan.

c. Harmonis

Saya telah menyapa dan mengarahkan peserta dengan ramah serta penuh keramahan saat mereka mengisi daftar hadir. Pendekatan yang harmonis ini ditujukan untuk menciptakan dinamika kelompok yang positif dan kooperatif sejak awal. Dengan komunikasi yang santun dan empatik, saya berusaha mencegah timbulnya kesan birokratis atau kaku dalam proses administrasi. Menjaga hubungan baik dengan semua peserta adalah prioritas, sehingga mereka merasa menjadi bagian dari proses, bukan hanya sebagai objek. Interaksi yang harmonis juga akan memudahkan aliran informasi dan umpan balik selama sosialisasi. Saya telah aktif mendengarkan dan merespons dengan baik jika ada keluhan atau kendala teknis. Nilai harmoni ini diwujudkan untuk membangun rasa saling percaya dan menghargai di antara semua pihak yang terlibat. Suasana yang kondusif dan tanpa tekanan sangat penting untuk keberhasilan sosialisasi. Pada akhirnya, hubungan yang harmonis akan mendukung kolaborasi yang lebih efektif pada tahap selanjutnya.

d. Loyal

Seluruh proses pembagian dan pengisian daftar hadir akan saya lakukan dengan berpedoman pada arahan dan aturan organisasi yang berlaku. Saya memastikan bahwa tidak ada penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi. Loyalitas saya wujudkan dengan konsisten mengutamakan kepentingan dinas dan tujuan program di atas kepentingan pribadi. Saya telah bekerja dengan penuh dedikasi dan mengikuti panduan dari mentor atau pimpinan yang bertanggung jawab. Setiap keputusan atau tindakan diambil dengan mempertimbangkan keselarasan dengan visi dan misi organisasi. Loyalitas juga berarti menjaga nama baik instansi dengan

memberikan pelayanan dan administrasi yang terbaik. Saya telah menjadi contoh dalam mematuhi etika dan norma yang berlaku di lingkungan kerja. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya sukses secara operasional, tetapi juga memperkuat nilai-nilai organisasi. Pada akhirnya, loyalitas menjamin bahwa program berjalan sesuai dengan mandat yang diberikan.

e. Adaptif

Saya telah sigap dan tanggap dalam membantu setiap peserta yang mengalami kesulitan selama mengisi daftar hadir, baik terkait teknis maupun pemahaman. Jika terdapat kendala seperti peserta yang kurang familiar dengan format digital, saya dengan sabar memberikan bantuan step-by-step. Kemampuan beradaptasi juga diuji ketika menghadapi pertanyaan di luar ekspektasi, di mana saya harus memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti. Saya memastikan diri untuk tetap fleksibel dan tidak kaku dalam menghadapi beragam karakter dan tingkat pemahaman peserta. Respons yang cepat dan solutif sangat penting untuk menjaga kelancaran proses dan mencegah penundaan. Saya juga akan menyesuaikan bahasa dan pendekatan komunikasi sesuai dengan latar belakang peserta. Dengan menjadi adaptif, hambatan-hambatan kecil dapat segera diatasi tanpa mengganggu jalannya acara inti. Nilai adaptif ini memungkinkan saya untuk tetap efektif dalam situasi yang dinamis dan beragam. Akhirnya, kelincahan dalam merespons kebutuhan peserta mencerminkan pelayanan yang berpusat pada manusia.

f. Kolaboratif

Saya telah aktif membangun kerja sama yang sinergis dengan semua pihak terkait, termasuk peserta, mentor, dan panitia lainnya, selama proses pembagian daftar hadir. Kolaborasi diwujudkan dengan berkoordinasi secara proaktif untuk memastikan tidak ada tumpang tindih atau miskomunikasi. Saya terbuka untuk menerima masukan dan saran dari rekan sejawat guna meningkatkan efektivitas layanan. Dengan menjalin kemitraan yang solid, setiap tantangan dapat dihadapi bersama-sama secara lebih ringan dan efektif. Saya memandang setiap pihak sebagai mitra yang equally penting dalam mencapai tujuan sosialisasi. Komunikasi dua arah yang intens saya jaga untuk menciptakan pemahaman dan komitmen bersama. Melalui pendekatan kolaboratif, sumber daya dan pengetahuan

dapat digabungkan untuk hasil yang lebih optimal. Saya yakin bahwa kerja tim yang baik adalah kunci dari terselenggaranya kegiatan yang sukses dan berdampak. Pada akhirnya, semangat kolaborasi ini akan menciptakan rasa kepemilikan bersama terhadap program yang dijalankan.

2) Melakukan simulasi penggunaan Google Form dan melihat kekurangannya

a. Berorientasi Pelayanan

Dalam tahap simulasi penggunaan Google Form, saya menyelenggarakan sesi praktik secara langsung untuk mengukur tingkat kepuasan dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna. Setiap peserta diberikan kesempatan untuk mencoba mengisi form pengaduan dan menyampaikan pengalaman mereka selama proses tersebut. Saya secara aktif mendorong partisipan untuk memberikan umpan balik terkait aspek kemudahan, kejelasan pertanyaan, dan waktu yang dibutuhkan. Pendekatan ini dilakukan agar layanan pengaduan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan mendengarkan masukan secara langsung, saya dapat mengidentifikasi titik-titik kritis yang sering menjadi kendala bagi pengguna. Umpan balik yang terkumpul kemudian dianalisis sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas form pengaduan. Tujuannya adalah memastikan bahwa sistem yang dibangun nantinya dapat diakses dan digunakan dengan lancar oleh berbagai kalangan. Proses ini juga menunjukkan komitmen untuk terus berimprovisasi dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik. Akhirnya, setiap saran dan kritik dianggap sebagai peluang emas untuk menciptakan sistem yang lebih manusiawi dan responsif.

b. Akuntabel

Selama simulasi berlangsung, saya mencatat secara rinci setiap temuan terkait kelemahan, bug teknis, atau bagian form yang menimbulkan kebingungan. Pencatatan dilakukan secara transparan dan jujur tanpa menutupi kekurangan yang ada. Setiap masukan dari peserta didokumentasikan dengan rapi dalam catatan umpan balik yang terstruktur. Dokumen ini nantinya menjadi bukti akuntabel bahwa proses perbaikan dilakukan berdasarkan data yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Saya memastikan bahwa tidak ada satu pun kritik atau saran yang terlewat untuk dicatat dan ditindaklanjuti. Transparansi dalam mengungkap kelemahan sistem justru menjadi kekuatan untuk membangun kepercayaan publik. Dengan demikian, setiap langkah perbaikan memiliki dasar yang jelas dan terukur. Akuntabilitas juga ditunjukkan melalui pelaporan hasil simulasi kepada pihak berwenang sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja. Melalui pendekatan ini, integritas proses pengembangan sistem tetap terjaga dari awal hingga akhir.

c. Adaptif

Berdasarkan hasil simulasi dan umpan balik yang diterima, saya segera melakukan penyesuaian pada struktur dan desain Google Form. Misalnya, jika peserta merasa pertanyaan terlalu berbelit, saya menyederhanakan alur pertanyaan atau menambahkan petunjuk pengisian yang lebih jelas. Respons yang cepat ini menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan kebutuhan nyata pengguna. Saya juga fleksibel dalam menerima masukan untuk mengubah tata letak, menambahkan opsi jawaban, atau memperbaiki teknis yang mengganggu. Penyesuaian tidak hanya dilakukan satu kali, tetapi terus berlanjut seiring dengan ditemukannya kendala baru. Pendekatan adaptif ini memastikan bahwa form pengaduan dapat terus berkembang menjadi lebih ramah pengguna dan fungsional. Saya memanfaatkan setiap masukan sebagai bahan pembelajaran untuk meningkatkan efektivitas sistem. Dengan demikian, sistem tidak hanya teoritis, tetapi benar-benar siap digunakan dalam kondisi riil. Keluwesan dalam berimprovisasi menjadi kunci dalam menciptakan solusi yang relevan dan aplikatif. Pada akhirnya, kemampuan beradaptasi menjadikan layanan ini terus sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

3) Melakukan Kegiatan Sosialisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Dalam melaksanakan sosialisasi, saya berkomitmen untuk menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dipahami oleh seluruh peserta. Saya memastikan bahwa setiap penjelasan mengenai mekanisme pengaduan melalui Google Form disampaikan secara runtut dan terstruktur. Tujuan

utamanya adalah agar peserta dapat memahami alur pelaporan dengan baik sehingga tidak ada kebingungan dalam pengaplikasiannya nanti. Saya juga menyiapkan waktu khusus untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari peserta dengan sabar dan teliti. Setiap jawaban yang diberikan diupayakan dapat memecahkan masalah dan mempermudah pemahaman peserta. Dengan pendekatan yang berfokus pada kebutuhan peserta, diharapkan mereka merasa dilayani dengan baik dan memperoleh manfaat nyata dari kegiatan ini. Saya selalu mengutamakan kepuasan dan kemudahan peserta sebagai indikator keberhasilan sosialisasi. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang responsif dan solutif. Akhirnya, melalui penyampaian yang jelas dan fokus pada kebutuhan, peserta diharapkan dapat menjadi agen perubahan dalam memanfaatkan sistem pengaduan ini.

b. Akuntabel

Saya melaksanakan kegiatan sosialisasi ini sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan mematuhi seluruh tata tertib yang berlaku. Setiap tahapan sosialisasi didokumentasikan dengan rapi sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas. Saya memastikan bahwa semua materi yang disampaikan telah sesuai dengan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh instansi. Kehadiran peserta juga dicatat secara detail sebagai bukti fisik partisipasi dalam kegiatan. Laporan kegiatan disusun secara transparan dan mencakup seluruh aspek pelaksanaan, termasuk hambatan dan pencapaian yang diperoleh. Dengan demikian, setiap proses dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan kepada atasan maupun pihak terkait lainnya. Akuntabilitas ini penting untuk menjaga kredibilitas program dan membangun kepercayaan publik. Saya juga memastikan bahwa penggunaan sumber daya selama sosialisasi dilakukan secara efisien dan sesuai perencanaan. Melalui pelaksanaan yang tertib dan terukur, kegiatan sosialisasi dapat dievaluasi dan dikembangkan lebih lanjut di masa mendatang.

c. Kompeten

Sebelum sosialisasi dilaksanakan, saya menyiapkan materi dengan matang dan menyeluruh agar informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan peserta. Saya mempelajari terlebih dahulu seluruh aspek teknis

Google Form serta prosedur pengaduan yang berlaku di dinas. Penyusunan materi dilakukan dengan mempertimbangkan latar belakang dan tingkat pemahaman peserta yang beragam. Saya juga mengantisipasi pertanyaan-pertanyaan potensial yang mungkin muncul dan menyiapkan jawaban yang memadai. Kemampuan public speaking dan penguasaan materi saya asah agar dapat menyampaikan konten dengan percaya diri dan meyakinkan. Saya memastikan bahwa tidak hanya teori yang diberikan, tetapi juga contoh praktis yang relevan dengan kondisi riil. Dengan persiapan yang komprehensif, saya yakin dapat memberikan pemahaman yang mendalam kepada peserta. Kompetensi dalam penyampaian materi juga mencakup kemampuan menggunakan media pendukung dengan efektif. Pada akhirnya, penguasaan materi dan metode yang baik akan menentukan keberhasilan transfer pengetahuan kepada peserta sosialisasi.

d. Harmonis

Selama sosialisasi berlangsung, saya menjaga sikap ramah, sopan, dan menghargai setiap peserta tanpa terkecuali. Saya menciptakan suasana yang inklusif dan nyaman agar peserta merasa dihargai dan bebas menyampaikan pendapat. Setiap pertanyaan atau tanggapan dari peserta diterima dengan sikap terbuka dan apresiatif, terlepas dari kompleksitas atau kesederhanaan pertanyaan tersebut. Saya menghindari sikap menggurui dan lebih memilih pendekatan diskusi yang setara. Jika terdapat perbedaan pendapat, saya mengelola dinamika tersebut dengan bijak tanpa menimbulkan ketegangan. Menjaga hubungan baik dengan peserta merupakan prioritas, karena hal ini akan mempengaruhi persepsi mereka terhadap sistem yang diperkenalkan. Sikap harmonis juga saya tunjukkan dengan memperlakukan semua peserta secara adil dan tanpa diskriminasi. Suasana kekeluargaan dan saling menghormati sangat penting untuk membangun engagement yang tinggi. Dengan demikian, peserta tidak hanya memahami materi, tetapi juga merasa menjadi bagian dari proses perubahan ini.

e. Adaptif

Saya menyesuaikan metode penyampaian materi sesuai dengan kondisi dan respons peserta selama sosialisasi berlangsung. Jika saya melihat peserta terlihat kurang antusias atau kesulitan memahami penjelasan, saya

segera mengubah pendekatan, misalnya dengan menambahkan contoh kasus atau menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Saya fleksibel dalam mengalokasikan waktu, terutama pada sesi tanya jawab, agar semua pertanyaan dapat tertangani dengan baik. Kemampuan membaca situasi audiens sangat penting untuk memastikan pesan utama tersampaikan secara efektif. Saya juga siap menggunakan alat peraga atau media lain jika dibutuhkan untuk memperjelas penyampaian. Apabila terdapat kendala teknis, seperti masalah proyektor atau koneksi internet, saya memiliki rencana cadangan agar sosialisasi tetap berjalan lancar. Pendekatan adaptif ini memungkinkan saya untuk tetap produktif dalam berbagai kondisi yang tidak terduga. Saya percaya bahwa keluwesan dalam menyampaikan materi adalah kunci untuk mencapai tujuan sosialisasi. Dengan demikian, peserta dapat menerima informasi dengan optimal meskipun dalam situasi yang dinamis.

f. Kolaboratif

Saya mengajak semua peserta untuk aktif berdiskusi, bekerja sama, dan saling bertukar pengalaman selama sosialisasi berlangsung. Sesi diskusi dirancang agar peserta tidak hanya pasif menerima materi, tetapi juga dapat berkontribusi dalam mengembangkan pemahaman bersama. Saya mendorong peserta yang sudah memiliki pengalaman terkait pengaduan untuk berbagi cerita, sehingga dapat menjadi pembelajaran bagi peserta lainnya. Kolaborasi juga dibangun dengan melibatkan peserta dalam simulasi singkat atau studi kasus yang membutuhkan kerjasama tim. Saya menempatkan diri sebagai fasilitator yang mendorong interaksi antar-peserta, bukan hanya sebagai pembicara satu arah. Dengan pendekatan partisipatif ini, pengetahuan yang terbentuk berasal dari proses bersama, bukan hanya dari satu pihak. Saya juga terbuka terhadap masukan mengenai format sosialisasi itu sendiri, untuk perbaikan di masa mendatang. Melalui kerjasama yang sinergis, peserta merasa memiliki sistem yang sedang dikembangkan. Akhirnya, kolaborasi yang baik akan memperkuat jejaring dan dukungan bagi keberlanjutan program ini.

4) Melakukan tanya jawab kepada peserta sosialisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Dalam sesi tanya jawab, saya berkomitmen untuk menjawab setiap pertanyaan peserta dengan jelas, lengkap, dan disampaikan secara ramah. Saya memastikan bahwa tidak ada pertanyaan yang diabaikan atau dijawab secara terburu-buru, sehingga peserta merasa benar-benar dibantu dan dipahami. Setiap jawaban yang diberikan diarahkan untuk memecahkan masalah atau kebingungan yang dihadapi oleh peserta. Saya juga aktif memastikan apakah penjelasan yang diberikan sudah cukup dimengerti atau masih perlu penjabaran lebih lanjut. Dengan pendekatan yang sabar dan penuh perhatian, peserta diharapkan merasa nyaman dan tidak ragu untuk bertanya. Tujuan utamanya adalah agar setelah sesi ini, peserta dapat menggunakan Google Form untuk pengaduan dengan percaya diri dan mandiri. Saya mengutamakan kepuasan dan kemudahan peserta sebagai tolok ukur keberhasilan sesi tanya jawab ini. Pelayanan yang responsif dan tuntas dalam menjawab pertanyaan akan meningkatkan citra positif instansi. Pada akhirnya, melalui layanan yang optimal, peserta akan menjadi duta yang efektif dalam menyebarkan sistem pengaduan ini.

b. Akuntabel

Dalam sesi tanya jawab, saya berkomitmen untuk menjawab setiap pertanyaan peserta dengan jelas, lengkap, dan disampaikan secara ramah. Saya memastikan bahwa tidak ada pertanyaan yang diabaikan atau dijawab secara terburu-buru, sehingga peserta merasa benar-benar dibantu dan dipahami. Setiap jawaban yang diberikan diarahkan untuk memecahkan masalah atau kebingungan yang dihadapi oleh peserta. Saya juga aktif memastikan apakah penjelasan yang diberikan sudah cukup dimengerti atau masih perlu penjabaran lebih lanjut. Dengan pendekatan yang sabar dan penuh perhatian, peserta diharapkan merasa nyaman dan tidak ragu untuk bertanya. Tujuan utamanya adalah agar setelah sesi ini, peserta dapat menggunakan Google Form untuk pengaduan dengan percaya diri dan mandiri. Saya mengutamakan kepuasan dan kemudahan peserta sebagai tolok ukur keberhasilan sesi tanya jawab ini. Pelayanan yang responsif dan tuntas dalam menjawab pertanyaan akan meningkatkan citra positif instansi. Pada akhirnya, melalui layanan yang optimal, peserta akan menjadi duta yang efektif dalam menyebarkan sistem pengaduan ini.

c. Kompeten

Saya menggunakan pengetahuan mendalam dan referensi yang relevan untuk memberikan jawaban yang tepat dan bermanfaat bagi peserta. Sebelum sesi, saya mempersiapkan diri dengan mempelajari kembali seluruh aspek teknis Google Form, prosedur pengaduan, dan kebijakan terkait. Penguasaan materi yang kuat memungkinkan saya untuk menjawab berbagai variasi pertanyaan, mulai dari yang sederhana hingga kompleks. Saya juga menyiapkan contoh kasus atau analogi yang mudah dipahami untuk memperjelas penjelasan teknis. Jika terdapat pertanyaan di luar kapasitas saya, saya berkomitmen untuk menindaklanjutinya dengan berkonsultasi kepada pihak yang berwenang. Kemampuan komunikasi yang baik saya gunakan untuk menyampaikan jawaban secara sistematis dan mudah dicerna. Kompetensi ini tidak hanya dalam hal pengetahuan, tetapi juga dalam teknik menyampaikan informasi yang efektif. Dengan demikian, peserta tidak hanya mendapat jawaban, tetapi juga pemahaman yang mendalam. Pada akhirnya, kompetensi yang mumpuni akan meningkatkan kredibilitas saya sebagai narasumber dan kepercayaan peserta terhadap sistem.

d. Harmonis

Saya menghargai setiap pertanyaan yang diajukan oleh peserta dengan sikap terbuka dan apresiatif, terlepas dari tingkat kesulitan atau kesederhanaannya. Suasana diskusi yang nyaman dan inklusif saya ciptakan agar peserta merasa aman untuk menyampaikan pendapat atau keraguan mereka. Saya menghindari sikap defensif atau menggurui, dan lebih memilih untuk berdialog sebagai mitra yang setara. Jika terdapat perbedaan pandangan, saya mengelolanya dengan bijak tanpa menimbulkan ketegangan atau perdebatan yang tidak produktif. Senyum dan bahasa tubuh yang positif saya tunjukkan untuk memperkuat kesan hangat dan penerimaan. Menjaga hubungan baik dengan peserta adalah prioritas, karena hal ini mempengaruhi persepsi mereka terhadap keseluruhan program. Saya juga memastikan bahwa semua peserta mendapat kesempatan yang sama untuk bertanya dan berpendapat. Dengan suasana yang harmonis, diskusi dapat berlangsung lancar dan membangun pemahaman bersama. Harmoni dalam interaksi ini akan mendorong partisipasi aktif dan keterlibatan emosional peserta.

e. Loyal

Saya menyesuaikan cara dan bahasa dalam menjawab pertanyaan sesuai dengan tingkat pemahaman dan latar belakang peserta. Jika peserta terlihat masih bingung, saya telah mengulang penjelasan dengan pendekatan yang berbeda atau menggunakan contoh yang lebih konkret. Saya peka terhadap respons nonverbal peserta, seperti ekspresi wajah atau gestur, untuk menilai apakah penjelasan sudah dapat dipahami. Fleksibilitas dalam menyampaikan jawaban sangat penting agar materi dapat diterima oleh audiens yang heterogen. Saya juga siap mengalokasikan waktu lebih bagi pertanyaan yang kompleks atau membutuhkan penjabaran mendalam. Jika diperlukan, saya menggunakan alat bantu visual atau demonstrasi singkat untuk memperjelas jawaban. Kemampuan beradaptasi ini memastikan bahwa tidak ada peserta yang tertinggal dalam memahami materi. Saya percaya bahwa pendekatan yang lentur dan responsif adalah kunci efektivitas dalam komunikasi publik. Dengan demikian, setiap peserta, regardless latar belakangnya, dapat memperoleh manfaat maksimal dari sesi tanya jawab ini.

f. Kolaboratif

Saya mengajak semua peserta untuk aktif bertukar pendapat dan pengalaman selama sesi tanya jawab berlangsung. Daripada hanya menjadi penanya dan penjawab, saya mendorong diskusi yang interaktif dimana peserta dapat saling belajar satu sama lain. Saya membuka ruang bagi peserta yang memiliki pengalaman atau insight tertentu untuk berbagi, sehingga pengetahuan yang terbentuk lebih kaya dan beragam. Kolaborasi juga saya bangun dengan mengajak peserta bersama-sama menganalisis masalah dan mencari solusi yang paling applicable. Saya berperan sebagai fasilitator yang memandu diskusi agar tetap terarah dan produktif. Pendekatan partisipatif ini membuat peserta merasa memiliki proses belajar dan terlibat secara emosional. Saya juga mendorong peserta untuk bekerja sama dalam menyelesaikan studi kasus atau simulasi singkat. Melalui kolaborasi, tidak hanya transfer pengetahuan yang terjadi, tetapi juga pembentukan jejaring dan rasa kebersamaan. Pada akhirnya, diskusi yang hidup dan interaktif akan memperkuat pemahaman kolektif dan dukungan terhadap sistem pengaduan yang baru.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Membagikan daftar hadir sosialisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan: Dinku Gerta Mubanga No.04 Telp: (0761) 31516 Fax: (0761) 31512
PEKANBARU - 28125

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Senin, 3 November 2025
Jam : 10.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Video Wall DLHK
Agenda : Sosialisasi Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Ket
1.	Wenny Arizora	Karubang Umum		
2.	Muhammed Ghafir	Aspirasi		
3.	M. Dicky Kurniawan	Pelaksana		
4.	Tengku Nadhir	ADMIN		
5.	Shirra	Aspirasi		
6.	Isyana	Pengaduan Masyarakat		
7.	Piki	Aspirasi		
8.	Fathoni Basmala H	Pelaksana		
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

Pimpinan

(Wenny Arizora)

Gambar 37. Daftar Hadir Sosialisasi



Gambar 38. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi

b. Melakukan simulasi penggunaan Google Form

 **PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Darul Siraj Mahanga No.04 Telp. (0771) 31516 Fax.(0771) 31512
PEKANBARU - 2012

NOTULENSI PELAKSANAAN SOSIALISASI

Narasumber : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom.
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Tanggal : 31 Oktober 2025
Tempat : Ruang Video Wali DLHK Kota Pekanbaru

No.	Pertanyaan	Saran
1.	Apakah langkah-langkah penggunaan Google Form dengan cara yang benar?	1. Siapkan Fileur Rata-rata a. dan
2.	Apakah menggunakan kegunaan teknik Social media untuk menginformasikan?	2. Integrasi dengan media Sosial
3.	Apakah informasi yang diberikan akan tersebar dan mudah dipahami?	3. Sebarluaskan Balok dan Pertanyaan

Pekanbaru, 31 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor


Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 188011212003122002

Peserta


Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 39. Notulensi Pelaksanaan Sosialisasi

c. Melakukan Kegiatan Sosialisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN

Jalan: Lontuk Setia Maharga No.04 Telp : (0761) 315116 Fax: (0761) 31512
PEKANBARU, 28125

LAPORAN KEGIATAN

SOSIALISASI PENGGUNAAN GOOGLE FORM

PENGADUAN MASYARAKAT DI DLHK KOTA PEKANBARU

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pasal 5 secara tegas menyatakan bahwa setiap Penyedia Pelayanan Publik harus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Amanat inilah yang mendorong DLHK Kota Pekanbaru untuk melakukan inovasi dalam saluran pengaduan masyarakat, sebagai salah satu bentuk akuntabilitas dan responsivitas terhadap hak-hak masyarakat.

Memenuhi maksud tersebut, Saya sebagai peserta latsar yang mengangkat judul Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru bermaksud untuk menggunakan aplikasi google form yang dapat mengoptimalkan pelayanan pengaduan di lingkungan DLHK. Guna pengenalan dan penggunaan aplikasi tersebut, perlu dilakukan sosialisasi.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan LAN No. 10 Tahun 2023 tentang Pelatihan Dasar Calon Negeri Sipil;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Kegiatan sosialisasi ini dimaksudkan untuk memperkenalkan dan memberdayakan seluruh perangkat DLHK Kota Pekanbaru dalam menggunakan platform Google Form sebagai media resmi untuk menerima, mendokumentasikan, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

b. Tujuan

Adapun tujuan khusus dari diselenggarakannya kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan DLHK Kota Pekanbaru dalam mengelola pengaduan masyarakat secara digital, mempermudah dan mempercepat proses identifikasi serta penanganan masalah yang dilaporkan, serta menciptakan sistem dokumentasi pengaduan yang terstruktur dan mudah dilacak untuk mendukung evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

D. Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan Sosialisasi dilaksanakan, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 3 November 2025

Pukul : 10.00 s/d selesai

Tempat : Video Wall DLHK Kota Pekanbaru.

E. Peserta Kegiatan

Terdiri dari:

1. Kepala Sub Bagian Umum DLHK Kota Pekanbaru,
2. Pegawai ASN dan THL di lingkungan DLHK Kota Pekanbaru.

F. Narasumber

Narasumber dari kegiatan Sosialisasi ini adalah Saudara Fachrozi Ramadhan Hardi, peserta latsar CPNS di DLHK Kota Pekanbaru

G. Materi

Materi yang disampaikan oleh Narasumber yaitu Tata Penggunaan Google Form untuk Pengaduan Masyarakat.

H. Dokumentasi Pelaksanaan

Kegiatan ini dapat di lihat melalui link berikut:

<https://drive.google.com/drive/folders/1nbt08YcQdRGKBOjekkUJC0c3AyMp0ATZ?usp=sharing>

Demikian laporan kegiatan ini disampaikan untuk dimaklumi dan terima kasih.

Pekanbaru, 3 November 2025

Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi



Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
IIIA
NIP. 199602062025041004

Gambar 40. Laporan Sosialisasi

166

d. Membagikan kuesioner kepada peserta sosialisasi



Gambar 41. Membuat draft kuesioner

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAPORAN PENGADUAN LINGKUNGAN MELALUI GOOGLE FORM
DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA
PEKANBARU**

Profil

Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan :
Pekerjaan :

Petunjuk :

1. Saudara/Saudari diminta untuk mengisi kuesioner berikut
2. Tujuan survey ini untuk membantu kami mengevaluasi kepuasan saudara/saudari terhadap pelayanan pengaduan secara online
3. Respon saudara/saudari akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru
4. Kuesioner ini bersifat anonim, saudara/saudari tidak perlu mencantumkan identitas nama
5. Beri tanda (x) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia

Pertanyaan :

1. Menurut saudara/saudari apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form?
a. Ya
b. Tidak
2. Menurut saudara/saudari apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan?
a. Ya
b. Tidak
3. Menurut saudara/saudari apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama menggunakan pesan singkat, surat tertulis dan lisan?
a. Ya
b. Tidak
4. Menurut saudara/saudari apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan?
a. Ya
b. Tidak
5. Menurut saudara/saudari apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas?
a. Ya
b. Tidak

Gambar 42. Draft kuesioner

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Membagikan daftar hadir sosialisasi

Proses pembagian daftar hadir sosialisasi diawali dengan penyiapan format daftar hadir yang rapi dan mudah diisi. Saya mendatangi setiap peserta secara bergiliran dengan sikap ramah untuk membagikan dokumen tersebut, seraya menyampaikan tujuan pengisiannya. Dalam pelaksanaannya, saya memastikan untuk memberikan penjelasan singkat dan jelas jika ada peserta yang bertanya mengenai cara pengisiannya. Saya juga bersikap proaktif dengan sigap mendatangi peserta yang tampak kebingungan atau belum menerima daftar hadir. Proses ini dilakukan dengan penuh perhatian untuk menciptakan kesan pertama yang positif dan terorganisir. Saya menjaga kontak mata dan senyum untuk menciptakan suasana yang akrab dan tidak kaku. Seluruh proses berlangsung tertib dan lancar, mencerminkan efisiensi dalam mengelola administrasi dasar sebuah acara. Kualitas produk dari kegiatan ini adalah tersedianya dokumen daftar hadir yang terisi lengkap, valid, dan rapi. Keabsahan data kehadiran ini menjadi bukti administratif yang akuntabel untuk pelaporan kegiatan. Dokumen ini juga menjadi dasar yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mengevaluasi tingkat partisipasi dalam sosialisasi.

b. Melakukan simulasi penggunaan Google Form dan melihat kekurangannya

Proses simulasi diawali dengan memandu peserta untuk mengakses link Google Form pengaduan yang telah disiapkan. Saya meminta mereka untuk mengisi form tersebut layaknya pelapor sungguhan, sambil mengamati setiap langkah yang mereka lakukan. Selama simulasi berlangsung, saya berkeliling untuk melihat secara langsung titik-titik dimana peserta sering berhenti, bingung, atau melakukan kesalahan. Saya secara aktif mendorong peserta untuk menyuarakan setiap kendala, keraguan, atau saran yang muncul di benak mereka secara spontan. Proses ini berlangsung interaktif dengan banyak umpan balik langsung yang dicatat secara real-time. Kualitas produk utama dari tahap ini adalah tersedianya "Catatan Umpan Balik" yang komprehensif. Catatan ini mendokumentasikan semua kendala teknis, pertanyaan yang sering muncul, dan saran perbaikan dari perspektif

pengguna langsung. Produk ini bukanlah sekadar daftar, melainkan analisis kebutuhan pengguna (user needs) yang sangat berharga. Kualitasnya terletak pada kedetailan dan kejujuran dalam merefleksikan kelemahan sistem, sehingga menjadi dasar yang kuat dan terukur untuk melakukan revisi dan penyempurnaan desain form.

c. Melakukan Kegiatan Sosialisasi

Proses sosialisasi dilaksanakan dengan presentasi yang terstruktur, dimulai dari latar belakang pentingnya sistem pengaduan terintegrasi. Saya menyampaikan materi menggunakan slide presentasi yang jelas, disertai dengan contoh visual untuk memudahkan pemahaman. Selama penyampaian, saya tidak hanya berceramah, tetapi juga melibatkan peserta dengan pertanyaan-pertanyaan pemantik untuk menjaga keterlibatan mereka. Saya memastikan suara terdengar jelas dan bahasa yang digunakan sederhana serta mudah dipahami oleh semua kalangan peserta. Proses ini dijalankan dengan penuh energi dan perhatian terhadap respon audiens, menyesuaikan tempo bicara jika diperlukan. Kualitas produk dari kegiatan ini adalah tersedianya "Laporan Kegiatan Sosialisasi" yang lengkap. Laporan ini tidak hanya berisi data administratif seperti daftar hadir dan foto dokumentasi, tetapi juga ringkasan materi yang disampaikan dan analisis singkat terhadap respons peserta. Laporan ini menjadi bukti akuntabel bahwa sosialisasi telah dilaksanakan sesuai rencana dan capaian materi telah tersampaikan. Kualitasnya terlihat dari kelengkapan informasi yang memungkinkan pihak lain untuk memahami secara utuh apa yang telah dilakukan dalam sosialisasi tersebut.

d. Melakukan tanya jawab kepada peserta sosialisasi

Proses tanya jawab dibuka dengan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keraguan mereka. Saya mendengarkan setiap pertanyaan dengan saksama hingga selesai, tanpa memotong, sambil menunjukkan bahasa tubuh yang terbuka dan menghargai. Setiap jawaban disusun secara sistematis, dimulai dari penjelasan konsep utama, kemudian diikuti dengan detail teknis jika diperlukan, dan ditutup dengan konfirmasi apakah jawaban tersebut telah memuaskan. Saya menciptakan atmosfer diskusi yang hidup dengan memancing partisipasi peserta lain untuk menambahkan atau memiliki

pengalaman serupa. Proses ini berlangsung dinamis dan partisipatif, penuh dengan tukar pendapat yang memperkaya wawasan semua pihak. Kualitas produknya adalah terciptanya "Lembar Catatan Tanya Jawab" yang mendetail. Catatan ini tidak hanya berisi daftar pertanyaan dan jawaban, tetapi juga menangkap nuansa diskusi dan titik-titik kebingungan yang umum di antara peserta. Dokumen ini menjadi arsip pengetahuan (knowledge repository) yang sangat berharga, berisi klarifikasi atas hal-hal yang paling sering disalahpahami. Kualitasnya terletak pada kemampuannya menjadi panduan (FAQ) untuk perbaikan sosialisasi di masa depan dan untuk meningkatkan kejelasan form pengaduan itu sendiri.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	30 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Evaluasi terkait Kegiatan sosialisasi Sistem Pelaporan pengaduan	1. Tersedianya Sistem Pengaduan yang Optimal 2. Tersedianya evaluasi pelaksanaan sosialisasi oleh mentor 3. Tersedianya berita Acara Pelaksanaan Sosialisasi	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	09 November 2025 / 13..00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-5 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan .	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-5 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 8. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 8	Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	31 November – 3 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya data evaluasi
	2. Tersedianya rekap kuesioner
	3. Tersedianya Laporan evaluasi
A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan	
1) Mengumpulkan data hasil sosialisasi dan simulasi dari peserta	
a. Berorientasi Pelayanan	
Dalam tahapan evaluasi, saya telah memberikan pelayanan yang responsif dan memudahkan peserta dengan cara mengumpulkan data hasil sosialisasi dan simulasi melalui berbagai metode seperti observasi, umpan balik, dan kuesioner. Saya memastikan proses pengumpulan data berjalan lancar dan dapat diakses oleh semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, peserta merasa dilayani dengan baik dan tidak mengalami kesulitan dalam memberikan masukan. Hal ini sejalan dengan prinsip berorientasi pelayanan yang mengutamakan kepuasan dan kemudahan bagi pengguna layanan. Saya juga berusaha memahami kebutuhan peserta agar data yang terkumpul benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan. Dengan pendekatan yang proaktif, diharapkan seluruh masukan dapat tertampung dengan baik. Tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas sistem pengaduan berdasarkan umpan balik yang diterima.	
b. Akuntabel	
Pada tahap ini, saya memastikan bahwa seluruh data evaluasi seperti catatan kendala, saran, dan tingkat pemahaman peserta direkap secara transparan dan sesuai dengan hasil asli tanpa adanya perubahan. Setiap tahap perekapan data didokumentasikan dengan baik sehingga dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan maupun pihak terkait lainnya. Saya menjaga kejujuran data dengan tidak memanipulasi atau mengubah hasil yang telah dikumpulkan dari peserta. Prinsip akuntabilitas juga saya terapkan dengan menyusun laporan yang jelas dan dapat diverifikasi oleh mentor maupun atasan. Dengan demikian, tidak ada ruang untuk ketidakjelasan atau kesalahan dalam penyajian data. Saya juga siap	

mempertanggungjawabkan setiap temuan dan rekomendasi yang disusun berdasarkan data tersebut. Proses validasi data dilakukan secara terbuka untuk memastikan keakuratan laporan. Hal ini penting agar rekomendasi perbaikan yang dihasilkan benar-benar berdasarkan kondisi riil.

c. Kompeten

Sebagai bentuk penerapan nilai kompeten, saya menggunakan keterampilan dalam pengolahan data untuk menganalisis informasi yang terkumpul dari kuesioner, observasi, dan umpan balik peserta. Kemampuan ini memungkinkan saya untuk menyajikan rekap nilai dengan cepat dan tepat, sehingga proses evaluasi dapat diselesaikan secara efisien. Saya memanfaatkan tools yang relevan untuk memastikan analisis data dilakukan secara sistematis dan mendalam. Selain itu, saya terus berupaya meningkatkan pemahaman terhadap dinamika lapangan agar interpretasi data tidak keliru. Dengan kompetensi yang dimiliki, saya dapat mengidentifikasi masalah secara akurat dan menyusun rekomendasi yang solutif. Saya juga berusaha menyesuaikan metode analisis dengan kebutuhan dan kompleksitas data yang ada. Hal ini memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan efektivitas kegiatan yang telah dilaksanakan.

2) Menganalisis hasil evaluasi

a. Kompeten

Dalam tahap menganalisis hasil evaluasi, saya menerapkan nilai kompeten dengan menggunakan kemampuan analitis untuk mengolah data yang telah terkumpul. Saya memilih dan menerapkan metode analisis data yang sederhana namun tepat guna, sehingga dapat mengidentifikasi pola, tren, serta inti permasalahan dari umpan balik peserta. Keterampilan ini memungkinkan saya untuk membedakan antara informasi yang penting dan yang kurang relevan, sehingga analisis yang dihasilkan bersifat fokus dan mendalam. Saya memastikan bahwa proses analisis dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk menghindari kesimpulan yang keliru. Kemampuan dalam mengoperasikan perangkat lunak pengolah data juga saya optimalkan untuk mempercepat dan mempertajam proses interpretasi.

Dengan kompetensi ini, saya dapat mengubah data mentah menjadi insight yang bermakna dan dapat ditindaklanjuti. Hasil dari penerapan nilai kompeten ini adalah sebuah laporan analisis yang tidak hanya informatif tetapi juga mudah dipahami oleh berbagai pihak.

b. Akuntabel

Penerapan nilai akuntabel dalam tahap analisis ini diwujudkan dengan menyajikan temuan hasil evaluasi secara jujur dan apa adanya, tanpa dilebih-lebihkan atau dikurangi. Saya memegang teguh prinsip transparansi dengan melaporkan baik kekuatan maupun kelemahan yang ditemukan selama proses evaluasi, meskipun hal tersebut mungkin kurang menyenangkan. Setiap kesimpulan dan rekomendasi yang saya susun harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan didukung oleh data yang sah serta valid. Saya menjaga integritas data dengan tidak memanipulasi hasil analisis untuk kepentingan tertentu, sehingga laporan yang dihasilkan mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Proses dokumentasi selama analisis juga saya lakukan dengan cermat agar setiap langkah dapat ditelusuri dan diverifikasi jika diperlukan. Dengan demikian, atasan dan pihak terkait lainnya dapat mempercayai keakuratan dan keandalan dari laporan yang disampaikan. Akuntabilitas ini juga menuntut saya untuk siap menerima masukan atau koreksi atas analisis yang telah dibuat.

c. Adaptif

Nilai adaptif saya terapkan dalam tahap analisis dengan mampu menyesuaikan pendekatan dan interpretasi data dengan situasi riil yang terjadi di lapangan. Saya menyadari bahwa data kuantitatif saja tidak selalu cukup, sehingga saya juga mempertimbangkan konteks operasional dan dinamika non-teknis yang mempengaruhi hasil evaluasi. Hal ini membuat analisis yang dihasilkan tidak kaku dan lebih kontekstual, serta relevan dengan tantangan yang dihadapi oleh pengguna sistem Google Form. Saya bersikap fleksibel dalam memilih metode analisis, menyesuaikannya dengan jenis data yang tersedia dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi. Keterbukaan untuk menerima masukan dari peserta atau mentor selama proses analisis juga merupakan wujud dari sikap adaptif yang saya jalankan.

3) Menyampaikan hasil evaluasi kepada mentor

a. Kolaboratif

Dalam tahap menyampaikan hasil evaluasi, saya menerapkan nilai kolaboratif dengan aktif berdiskusi bersama mentor atau atasan untuk melakukan validasi terhadap laporan yang telah disusun. Saya membuka ruang dialog untuk menerima masukan, kritik konstruktif, dan perspektif berbeda yang dapat memperkaya kualitas laporan akhir. Pendekatan kolaboratif ini memastikan bahwa laporan tidak hanya merupakan hasil kerja individu, tetapi juga mencerminkan pandangan dan kepentingan bersama. Saya melibatkan mentor secara proaktif dalam proses peninjauan untuk memastikan semua aspek telah dipertimbangkan secara komprehensif. Komunikasi yang terbuka dan saling menghargai menjadi kunci dalam menjalin kemitraan kerja yang produktif selama proses validasi ini. Saya juga memanfaatkan kesempatan ini untuk belajar dari pengalaman dan keahlian mentor, sehingga dapat meningkatkan kapasitas diri.

b. Loyal

Penerapan nilai loyal dalam kegiatan ini diwujudkan melalui kesediaan saya untuk mengikuti arahan dan bimbingan dari atasan atau mentor dalam proses penyempurnaan dokumen laporan. Saya menunjukkan komitmen terhadap kebijakan dan standar organisasi dengan menerima setiap masukan sebagai bagian dari upaya perbaikan dan pembelajaran. Kesetiaan ini tercermin dari sikap menghargai hierarki dan wewenang, dimana saya menempatkan keputusan akhir pada mentor sebagai pihak yang bertanggung jawab. Saya dengan tulus menerima kritik dan saran tanpa sikap defensif, karena menyadari bahwa tujuan bersama adalah menghasilkan laporan yang terbaik bagi institusi. Dalam setiap revisi, saya memastikan bahwa perubahan yang dilakukan selaras dengan visi, misi, dan nilai-nilai organisasi. Loyalitas juga saya tunjukkan dengan menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi internal selama proses penyampaian hasil evaluasi.

c. Akuntabel

Pada tahap penyampaian laporan, saya menerapkan nilai akuntabel dengan

menyajikan seluruh hasil evaluasi sesuai fakta lapangan, termasuk mengungkapkan setiap kekurangan dan kendala yang ditemui tanpa upaya untuk menutupinya. Saya memastikan bahwa semua data, temuan, dan kesimpulan yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan keabsahannya. Setiap pernyataan dalam laporan didukung oleh bukti yang memadai, sehingga mentor dapat mempercayai keandalan informasi yang diterima. Saya bersikap transparan dalam mengomunikasikan baik keberhasilan maupun kegagalan yang teridentifikasi selama proses evaluasi berlangsung. Akuntabilitas juga saya tunjukkan dengan kesediaan untuk menjelaskan metodologi, sumber data, serta proses analisis yang digunakan jika diminta oleh mentor.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Mengumpulkan data hasil sosialisasi dan simulasi dari peserta

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAPORAN PENGADUAN LINGKUNGAN MELALUI GOOGLE FORM
DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA
PEKANBARU**

Profil

Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 30
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Komisaris Swasta

Petunjuk :

1. Saudara/Saudari diminta untuk mengisi kuesioner berikut
2. Tujuan survey ini untuk membantu kami mengevaluasi kepuasan saudara/saudari terhadap pelayanan pengaduan secara online
3. Respon saudara/saudari akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru
4. Kuesioner ini bersifat anonim, saudara/saudari tidak perlu mencantumkan identitas nama
5. Beri tanda (x) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia

Pertanyaan :

1. Menurut saudara/saudari apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
2. Menurut saudara/saudari apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
3. Menurut saudara/saudari apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama menggunakan pesan singkat, surat tertulis dan lisan?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
4. Menurut saudara/saudari apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
5. Menurut saudara/saudari apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak

Gambar 43. Hasil lembar kuesioner

b. Menganalisis hasil evaluasi

Anonim	Apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form		Apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan		Apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama		Apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan		Apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	✓		✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓		✓		✓	
Jumlah	7	-	5	2	6	1	7	-	7	-
Nilai Rata-Rata Tiap Soal	1	-	0.71	-	0.86	-	1	-	1	-

Gambar 44. Screenshot tabel hasil kuesioner

c. Menyampaikan hasil evaluasi kepada mentor



Gambar 45. Dokumentasi Evaluasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Darul Sa'at Mahkota No.04 Telp. (0761) 31510 Fax.(0761) 31512
 PEKANBARU - 28125

LAPORAN EVALUASI

Pada tanggal 3 November 2025 penulis selaku peserta Latsar CPNS Tahun 2025 telah melaksanakan kegiatan sosialisasi pengaduan lingkungan menggunakan google form -yang sebelumnya telah dirancang format pengaduan lingkungan dan disosialisasikan kepada seluruh bidang di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan rekapan dokumen pengaduan serta mendukung sistem pengaduan digital yang terintegrasi dengan Google Form.

Analisis data kegiatan dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas suatu kegiatan dengan membandingkannya terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, analisis dilakukan dengan membandingkan jumlah responden yang menjawab "Ya" dan "Tidak" pada kuesioner kegiatan sosialisasi pengaduan lingkungan online, yang berfungsi sebagai tolak ukur keberhasilan pelaksanaan kegiatan.

Hasil Kuesioner Tentang Pengaduan Secara Online

Anonim	Apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form		Apakah tidak dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan		Apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama		Apakah sudah memahami dan mengerti tentang penerapan cara menggunakan google form pengaduan		Apakah penerapan narasumber sudah sangat jelas	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	✓		✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓		✓		✓	
Jumlah	7		5	2	6	1	7		7	
Nilai Rata-Rata Tiap Soal	1		0.71		0.86		1		1	

$$\text{Persentase Keefektifitas} = (4,57 / 5) \times 100\%$$

$$= 91,4\%$$

- Perhitungan keefektifitas :

X = Jumlah Jawaban "Ya"

Y = Jumlah Responden

Nilai Rata-Rata Tiap Soal = X / Y

A = Jumlah Nilai Rata-Rata Tiap Soal

B = Jumlah Soal Kuesioner

Persentase Keefektifan = (A / B) x 100%

Berdasarkan kuesioner, seluruh responden menjawab "Ya" pada pertanyaan nomor 1, 4, dan 5, yang menunjukkan pemahaman mereka terhadap tata cara pengaduan online via Google Form. Namun, dua responden menjawab "Tidak" untuk pertanyaan nomor 2, mengindikasikan ketidaksetujuan terhadap format yang dipaparkan. Satu responden menjawab "Tidak" pada pertanyaan nomor 3, kemungkinan karena lebih memilih laporan manual akibat keterbatasan penguasaan teknologi.

Dengan perhitungan tingkat efektivitas mencapai 91,4%, dapat disimpulkan bahwa metode sosialisasi untuk pengaduan lingkungan berbasis Google Form ini mendapat respons yang baik. Penerapan sistem ini dinilai mampu meningkatkan mutu pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

Pekanbaru, 5 November 2025

Mengetahui
Mentor

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta

Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 46. Laporan Evaluasi Bersama Mentor

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Mengumpulkan Data Hasil Sosialisasi dan Simulasi dari Peserta

Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode triangulasi yang komprehensif, menggabungkan teknik observasi partisipatif, pengumpulan umpan balik langsung, dan distribusi kuesioner terstruktur. Observasi dilaksanakan selama sesi sosialisasi dan simulasi berlangsung untuk mencatat respons nonverbal, antusiasme peserta, serta kendala teknis yang muncul secara real-time. Umpan balik dikumpulkan melalui sesi diskusi interaktif yang memungkinkan peserta menyampaikan pengalaman, kesulitan, dan saran perbaikan secara lebih mendalam dan kontekstual. Kuesioner dirancang menggunakan skala Likert dan pertanyaan terbuka untuk mengukur tingkat pemahaman, kemudahan penggunaan, serta persepsi peserta terhadap efektivitas sistem Google Form. Secara paralel, dilakukan juga pengumpulan data sekunder seperti daftar hadir dan dokumen pendukung lainnya. Proses ini memastikan terkumpulnya data yang kaya, baik kualitatif maupun kuantitatif, dari berbagai sudut pandang.

b. Menganalisis Hasil Evaluasi

Proses analisis dimulai dengan melakukan cleaning dan kategorisasi data untuk memastikan konsistensi dan kesiapan data untuk diolah. Data kuantitatif dari kuesioner dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengidentifikasi tren sentral, sebaran respons, dan persentase tingkat pemahaman atau kepuasan peserta. Sementara itu, data kualitatif dari observasi dan umpan balik dianalisis menggunakan teknik content analysis untuk mengelompokkan temuan ke dalam tema-tema seperti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT). Selanjutnya, dilakukan integrasi antara temuan kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang holistik dan saling melengkapi. Proses ini dilakukan dengan prinsip akuntabel, menyajikan hasil apa adanya tanpa rekayasa, dan adaptif dengan menyesuaikan interpretasi data dengan konteks riil di lapangan. Kualitas produk dari tahap ini adalah dihasilkannya sebuah laporan analisis ringkas yang padat dan informatif.

c. Menyampaikan Hasil Evaluasi kepada Mentor

Proses penyampaian hasil evaluasi dilakukan melalui presentasi tertulis dan

lisan dalam forum diskusi khusus yang dijadwalkan dengan mentor. Dokumen laporan final yang telah disusun diserahkan sebelumnya kepada mentor untuk memberikan waktu melakukan penelaahan awal. Dalam sesi diskusi, poin-poin kunci dari temuan analisis, termasuk kekuatan, kelemahan, dan rekomendasi, dipaparkan secara jelas dan transparan. Forum ini dirancang untuk bersifat kolaboratif, membuka ruang bagi mentor untuk memberikan pertanyaan klarifikasi, masukan, kritik konstruktif, dan validasi terhadap kesimpulan yang telah dibuat. Sikap loyal ditunjukkan dengan menghargai hierarki dan wewenang mentor, serta kesediaan untuk menerima arahan dan melakukan revisi dokumen sesuai dengan pandangan dan kebijakan organisasi yang lebih luas. Kualitas produk dari kegiatan ini adalah tersedianya laporan evaluasi final yang telah divalidasi dan disetujui oleh mentor.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang

Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	03 November 2025 / 09.00 WIB	Evaluasi hasil kuesioner terkait sistem pengaduan dengan google form	1. Tersedianya Lembar Kuesioner 2. Tersedianya Rekap Hasil Kuesioner 3. Tersedianya Laporan Evaluasi	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	09 November 2025 / 13.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-5 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-5 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 9. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 9	Membuat Laporan Aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	4 - 6 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	7. Tersedianya draft laporan aktualisasi
	8. Tersedianya lembar catatan konsultasi
	9. Tersedianya lembar persetujuan laporan aktualisasi

A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan

1) Membuat draft laporan aktualisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Dalam proses menyusun draft laporan aktualisasi, penulis mengedepankan prinsip berorientasi pelayanan dengan memastikan bahwa laporan yang disusun mampu memberikan gambaran yang jelas, rinci, dan bermanfaat, baik bagi mentor, pembimbing, maupun instansi tempat penulis melaksanakan tugas. Penulis menyesuaikan sistematika laporan dengan pedoman yang telah diberikan agar memudahkan pihak evaluator dalam membaca dan memahami capaian kegiatan aktualisasi. Setiap bagian laporan dirancang untuk tidak hanya menjelaskan proses, tetapi juga menunjukkan nilai tambah yang dihasilkan dari kegiatan aktualisasi, khususnya optimalisasi sistem pengarsipan. Penulis menyusun laporan tidak hanya untuk memenuhi kewajiban formal, melainkan sebagai bentuk pelayanan informasi yang berkualitas, akurat, dan komunikatif.

b. Akuntabel

Penulis menyusun draft laporan aktualisasi berdasarkan data, dokumentasi, dan catatan kegiatan yang dilakukan selama proses habituasi dan aktualisasi secara akuntabel. Setiap bagian dari laporan mencerminkan proses dan hasil nyata dari kegiatan yang telah dilakukan di DLHK Kota Pekanbaru, tanpa rekayasa atau manipulasi. Penulis mencantumkan referensi, tanggal kegiatan, serta hasil evaluasi secara jujur sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas selama masa pelatihan. Selain itu, penulis menyertakan bukti-bukti kegiatan seperti foto, rekap kuesioner, dan dokumen pendukung lainnya yang dapat diverifikasi

kebenarannya. Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini adalah dokumen resmi yang akan menjadi tolok ukur penilaian kompetensi sebagai CPNS, sehingga setiap informasi yang dituliskan harus dapat dipertanggungjawabkan secara etika dan administratif. Dalam penyusunannya, penulis juga berupaya transparan dalam mencantumkan kekurangan yang ditemukan selama proses, serta langkah-langkah yang telah diambil untuk memperbaikinya.

c. Kompeten

Dalam menyusun draft laporan aktualisasi, penulis menunjukkan kompetensi dalam menyusun struktur dokumen yang sistematis, bahasa yang efektif, serta substansi yang mencerminkan pemahaman atas kegiatan yang telah dilakukan. Penulis menyesuaikan isi laporan dengan ketentuan dalam pedoman aktualisasi Latsar CPNS, mulai dari pendahuluan, latar belakang, rumusan masalah, hingga uraian tahapan kegiatan dan evaluasinya. Penulis memanfaatkan keterampilan menulis laporan dengan menggabungkan antara data lapangan, teori dari pelatihan klasikal, serta hasil evaluasi sebagai dasar analisis. Penulis juga menggunakan kemampuan dalam mengolah dokumen administrasi dan aplikasi komputer untuk menyusun format laporan yang rapi dan profesional. Kompetensi ini tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam menulis, tetapi juga dalam berpikir logis dan menyampaikan pesan secara efektif melalui laporan.

2)Melakukan Konsultasi Dan Evaluasi Draft Laporan Aktualisasi Dengan Mentor

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melaksanakan konsultasi dan evaluasi draft laporan aktualisasi bersama mentor dengan semangat berorientasi pelayanan. Penulis memastikan bahwa laporan yang telah disusun sebelumnya dapat ditelaah dan ditanggapi dengan nyaman oleh mentor, sehingga penyampaian substansi dilakukan secara runtut, jelas, dan mudah dipahami. Penulis juga memberikan waktu dan ruang yang fleksibel untuk mentor membaca dan memberi masukan, serta bersikap terbuka dalam menerima koreksi. Dalam proses evaluasi, penulis mencatat dengan seksama setiap masukan dan arahan yang diberikan, karena penulis menyadari bahwa perbaikan laporan ini bertujuan agar pelayanan laporan kepada lembaga penyelenggara pelatihan maupun instansi menjadi maksimal.

b. Akuntabel

Dalam proses konsultasi dan evaluasi, penulis menunjukkan akuntabilitas dengan menjelaskan kepada mentor bahwa seluruh isi dalam draft laporan berasal dari kegiatan nyata yang telah dilakukan selama masa aktualisasi. Penulis menyampaikan bukti fisik dan dokumentasi kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban, seperti foto, daftar hadir, serta hasil evaluasi yang sebelumnya sudah disusun. Ketika menerima masukan dan koreksi dari mentor, penulis tidak menutupi kekurangan, melainkan mencatat dan mengakuinya sebagai bagian dari proses pembelajaran. Penulis juga menuliskan kembali arahan mentor ke dalam catatan evaluasi sebagai dokumen pendukung penyusunan laporan revisi. Langkah ini membuktikan bahwa penulis tidak hanya bertanggung jawab atas isi laporan, namun juga atas proses penyempurnaan laporan.

c. Harmonis

Dalam proses evaluasi bersama mentor, penulis menjaga suasana harmonis dengan menunjukkan sikap terbuka, rendah hati, dan penuh rasa hormat. Penulis mendengarkan setiap arahan dan kritik yang disampaikan mentor tanpa menyela atau membantah secara emosional, dan justru menanggapi dengan semangat belajar. Penulis memahami bahwa

mentor berperan penting dalam membimbing proses aktualisasi, sehingga interaksi dilakukan dengan menjunjung etika komunikasi dan kesopanan. Penulis juga tidak bersikap reaktif terhadap koreksi yang diberikan, bahkan ketika menyangkut kekurangan dalam laporan yang sebelumnya tidak disadari. Komunikasi dua arah yang hangat dan saling menghargai ini menciptakan suasana evaluasi yang kondusif dan nyaman bagi kedua pihak.

d. Adaptif

Penulis menunjukkan nilai adaptif dalam merespons berbagai masukan dan koreksi dari mentor selama proses evaluasi laporan. Penulis menerima setiap arahan dengan terbuka, lalu segera menyusun strategi revisi yang disesuaikan dengan hasil evaluasi tersebut. Penulis tidak menganggap kritik sebagai beban, melainkan sebagai tantangan untuk menjadi lebih baik. Sikap ini menunjukkan bahwa penulis mampu beradaptasi dengan kebutuhan administratif dan substantif dari lembaga pelatihan maupun instansi tempat bertugas. Penulis juga bersedia mengubah struktur laporan, gaya penulisan, dan bahkan menyusun ulang beberapa bagian jika dianggap belum sesuai.

e. Kolaboratif

Konsultasi dan evaluasi laporan bersama mentor merupakan bentuk nyata penerapan nilai kolaboratif. Penulis tidak menyusun laporan secara tertutup atau sepihak, melainkan melibatkan mentor sebagai mitra pembimbing yang memberikan masukan untuk penyempurnaan laporan. Dalam proses evaluasi, penulis aktif berdialog, meminta saran tambahan, serta mendiskusikan beberapa bagian yang dianggap belum sempurna.

Penulis menunjukkan kerja sama yang baik dengan menyimak dan mencatat setiap saran mentor, serta siap menindaklanjutinya dengan tindakan nyata. Proses ini bukan hanya menunjukkan kemauan menerima masukan, tetapi juga kemampuan bekerja dalam tim, khususnya dengan pembimbing.

3)Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi Kepada Mentor

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis meminta persetujuan laporan aktualisasi kepada mentor dengan penuh tanggung jawab dan mengedepankan nilai berorientasi pelayanan. Penulis memastikan bahwa laporan telah disusun secara rapi, sistematis, dan mudah dibaca sebelum diserahkan untuk ditelaah kembali. Tujuan utamanya adalah agar mentor merasa terbantu dalam proses pembacaan serta dapat memberikan persetujuan dengan cepat dan tepat. Dalam penyampaian permohonan, penulis menggunakan bahasa yang sopan dan profesional, baik secara lisan maupun tertulis. Penulis juga menyesuaikan waktu penyampaian permohonan dengan jadwal mentor, agar tidak mengganggu tugas utama mentor.

b. Akuntabel

Penulis menunjukkan akuntabilitas dengan menyampaikan laporan yang telah direvisi sesuai arahan sebelumnya dan mengajukannya kepada mentor untuk disetujui secara terbuka dan bertanggung jawab. Setiap bagian laporan yang telah diperbaiki dicantumkan tanpa ada penghapusan data penting, dan hasil revisi ditandai atau dijelaskan agar mentor mudah menelaahnya. Penulis juga menyampaikan bahwa isi laporan dapat dipertanggungjawabkan secara penuh karena telah disusun berdasarkan kegiatan nyata selama masa aktualisasi. Dengan menjelaskan kepada mentor bahwa semua koreksi telah dilaksanakan, penulis menunjukkan integritas dalam menjaga kualitas dan kejujuran dokumen.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kompetensi dengan menyerahkan laporan yang telah disusun secara lengkap, sistematis, dan sesuai pedoman kepada mentor untuk mendapatkan persetujuan. Setiap elemen laporan disusun dengan cermat, termasuk pendahuluan, tahapan kegiatan, uraian nilai-nilai BerAKHLAK, dokumentasi, serta evaluasi hasil kegiatan. Penulis juga menggunakan kemampuan teknis dalam mengedit, merapikan format, dan menyusun lampiran-lampiran agar laporan mudah ditelaah. Penulis siap menjelaskan isi laporan jika diminta, termasuk alasan dari setiap perubahan

atau tambahan yang dilakukan pasca evaluasi sebelumnya. Dengan penyusunan laporan yang baik dan siap disetujui, penulis menunjukkan bahwa dirinya tidak hanya mampu menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga memiliki pemahaman yang mendalam terhadap substansi aktualisasi.

d. Harmonis

Saat mengajukan persetujuan laporan kepada mentor, penulis menjaga komunikasi yang santun dan penuh penghargaan, menciptakan suasana harmonis dalam hubungan pembinaan. Penulis menggunakan pendekatan yang ramah dan tidak memaksa, sambil tetap menunjukkan kesungguhan dan rasa hormat terhadap waktu dan posisi mentor. Penulis juga menyampaikan terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan sebelumnya, sebagai bentuk penghargaan yang tulus. Selama proses pengajuan, penulis menghindari cara penyampaian yang terburu-buru atau menekan, dan justru bersikap sabar dalam menanti konfirmasi atau masukan lanjutan.

e. Loyal

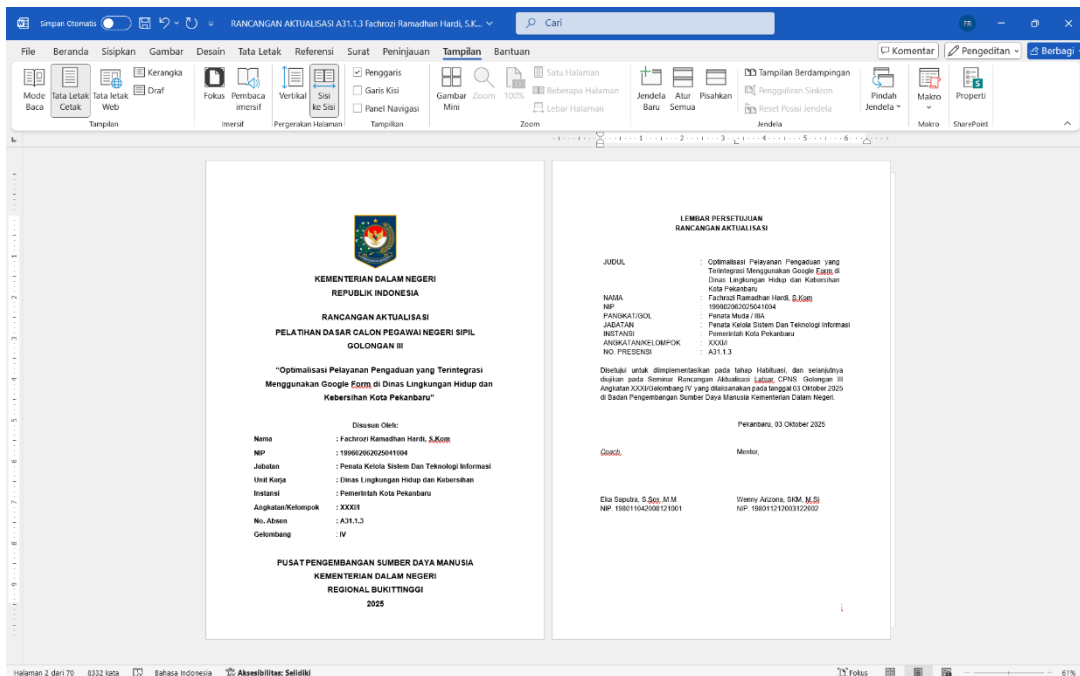
Dalam mengajukan permohonan persetujuan laporan, penulis menunjukkan loyalitas terhadap proses dan aturan yang berlaku dalam kegiatan aktualisasi Latsar. Penulis tidak mencoba mencari jalan pintas atau mengabaikan tahapan evaluasi, melainkan mengikuti seluruh prosedur, termasuk meminta persetujuan secara resmi dari mentor setelah seluruh revisi selesai dilakukan. Penulis memahami bahwa laporan ini merupakan bagian dari penilaian penting sebagai CPNS, sehingga kesungguhan dalam melibatkan mentor dalam tahap akhir merupakan bentuk kesetiaan terhadap sistem pembinaan. Penulis juga menjaga etika dengan tidak mendesak atau meminta persetujuan sebelum benar-benar siap.

f. Kolaboratif

Permohonan persetujuan laporan aktualisasi merupakan bagian dari kerja kolaboratif antara penulis dan mentor. Penulis menyadari bahwa laporan yang berkualitas tidak bisa dihasilkan sendirian, tetapi merupakan hasil interaksi konstruktif dengan pembimbing yang telah memberikan arahan dan evaluasi. Oleh karena itu, penulis menjalin kerja sama yang baik dengan mentor, dengan menunjukkan kesiapan untuk berdiskusi kembali apabila masih dibutuhkan. Penulis menganggap proses persetujuan ini bukan

hanya formalitas, tetapi bagian dari kolaborasi intelektual dan administratif yang membentuk hasil akhir laporan yang solid. Dengan sikap kooperatif dan menghargai kontribusi mentor, penulis menunjukkan bahwa dirinya mampu bekerja dalam tim, menghormati pembagian peran, dan menjalin komunikasi yang sehat

B. . Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan Membuat draft laporan aktualisasi



Gambar 47. Draft Laporan Aktualisasi

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan. Datus Suka Mekaraya No. 04 Telp. (0761) 51516 Fax. (0761) 51515
PEKANBARU - 28125

SURAT PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP : 198011212003122002
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Selaku mentor pada kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS golongan III tahun 2025 Kota Pekanbaru pada peserta :

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Pangkat/Gol : Penata Muda (III/a)
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Setelah Melakukan Konsultasi, maka menyetujui draft laporan pelaksana aktualisasi tentang **Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.**

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 November 2025
Kepala Sub Bagian Umum Dinas
Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Kota Pekanbaru

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Gambar 48. Draft Lembar Persetujuan Laporan Aktualisasi

b. Melakukan Konsultasi Dan Evaluasi Draft Laporan Akutalisasi Dengan Mentor

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Detuk Setia Mahara No.04 Telp. (07761) 31516 Fax.(07761) 31512
 PEKANBARU - 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
 Tanggal : 6 November 2025
 Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Terdapat laporan yg disampaikan perlu ada pem- bahasan sekap data insidien
2.	Melengkapi data² pendukung

Pekanbaru, 6 November 2025

Mengetahui
Mentor



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta



Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 49. Notulensi Konsultasi dan Bimbingan



Gambar 50. Dokumentasi Bimbingan

c. Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi Kepada Mentor

**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan: Duriak Setia Mahang No.04 Telp. (0761) 31516 Fax (0761) 31512
PEKANBARU - 28125

SURAT PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :
Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP : 198011212003122002
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Selaku mentor pada kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS golongan III tahun 2025 Kota Pekanbaru pada peserta :

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Pangkat/Gol : Penata Muda (III/a)
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Setelah Melakukan Konsultasi, maka menyetujui draft laporan pelaksana aktualisasi tentang **Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru**.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 November 2025
Kepala Sub Bagian Umum Dinas
Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Kota Pekanbaru


Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Gambar 51. Lembar Persetujuan Laporan Aktualisasi yang sudah ditandatangani



Gambar 52. Dokumentasi Persetujuan

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Membuat draft laporan aktualisasi

Pada minggu kelima pelaksanaan aktualisasi, saya memasuki kegiatan ke-9 dengan fokus utama yaitu menyusun Laporan Aktualisasi Akhir sebagai bagian dari rangkaian Latsar CPNS. Tahapan pertama yang saya lakukan dalam kegiatan ini adalah menyusun draft laporan aktualisasi, yang memuat seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi sejak awal hingga akhir, lengkap dengan analisis nilai-nilai BerAKHLAK serta dampak implementasi kegiatan di lingkungan kerja. Dalam proses penyusunan ini, saya terlebih dahulu mengumpulkan seluruh data, dokumentasi kegiatan, dan catatan hasil kuesioner serta evaluasi dari kegiatan sebelumnya. Data yang saya kumpulkan mencakup dokumentasi kegiatan sosialisasi, struktur format Google Format yang telah dibuat, bukti daftar hadir, tanggapan peserta, hingga hasil evaluasi bersama mentor. Saya menyesuaikan isi laporan dengan sistematika yang telah ditentukan oleh lembaga penyelenggara Latsar, mulai dari pendahuluan, latar belakang, rumusan masalah, tujuan aktualisasi, uraian kegiatan, hasil dan pembahasan, evaluasi, hingga penutup. Saya berusaha menyusun laporan ini dengan alur yang sistematis dan bahasa yang komunikatif, agar pembaca dapat memahami dengan jelas setiap tahapan aktualisasi yang telah saya jalankan.

b. Melakukan Konsultasi Dan Evaluasi Draft Laporan Aktualisasi

Dengan Mentor

Setelah berhasil menyusun draft laporan aktualisasi secara menyeluruh, saya melanjutkan ke tahapan kedua yaitu melakukan konsultasi dan evaluasi draft laporan bersama mentor aktualisasi. Kegiatan ini saya lakukan untuk mendapatkan masukan, arahan, dan koreksi dari mentor sebagai pembimbing langsung dalam pelaksanaan aktualisasi di lingkungan kerja. Saya terlebih dahulu menghubungi mentor, yang merupakan atasan langsung saya di bagian sub bagian umum DLHK Kota Pekanbaru,

untuk mengatur waktu pertemuan secara informal di sela jam kerja. Setelah jadwal disepakati, saya membawa draft laporan aktualisasi yang telah dicetak, lengkap dengan lampiran dokumentasi dan catatan pendukung lainnya. Dalam pertemuan tersebut, saya menyampaikan maksud dari konsultasi ini, yaitu meminta mentor untuk membaca, mengoreksi, dan memberikan evaluasi atas isi laporan sebelum saya ajukan sebagai laporan akhir ke lembaga penyelenggara Latsar. Melalui konsultasi dan evaluasi ini, saya memperoleh pemahaman lebih mendalam tentang pentingnya menyusun laporan yang tidak hanya rapi secara teknis, tetapi juga bermakna secara substantif, yakni mampu menunjukkan hasil kerja, proses pembelajaran, serta dampak nyata terhadap lingkungan kerja.

c. Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi Kepada Mentor

Setelah saya melakukan perbaikan terhadap draft laporan berdasarkan masukan dari mentor pada tahap sebelumnya, saya melanjutkan ke tahapan ketiga yaitu meminta persetujuan atas laporan aktualisasi akhir. Tahapan ini merupakan bagian penutup dari seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi, yang menandai bahwa laporan telah dianggap layak untuk diajukan secara resmi ke penyelenggara Latsar CPNS. Saya menghubungi mentor untuk menjadwalkan pertemuan singkat dan menyerahkan versi final laporan aktualisasi yang telah direvisi. Dalam laporan tersebut, saya sudah menyempurnakan bagian-bagian yang sebelumnya dikritisi, termasuk penambahan data dukung, perbaikan alur penulisan, serta penegasan pada bagian nilai-nilai BerAKHLAK yang saya terapkan selama proses aktualisasi. Saya juga memastikan seluruh dokumentasi seperti foto kegiatan, hasil monitoring, dan surat-surat pendukung telah dilampirkan dengan rapi. Persetujuan ini menjadi penegasan bahwa laporan aktualisasi telah memenuhi standar kelayakan baik dari sisi isi maupun format. Bagi saya pribadi, momen ini merupakan bentuk akhir dari tanggung jawab sebagai peserta Latsar yang tidak hanya menjalankan

Program kerja aktualisasi, tetapi juga mampu mempertanggungjawabkannya dalam bentuk laporan resmi yang terstruktur.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru sejalan dalam mewujudkan misi Kota Pekanbaru yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu menyukseskan misi ke tiga Kota Pekanbaru.

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

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-
Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi di DLHK Kota Pekanbaru. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan aplikasi sistem Pengaduan sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom.		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	6 November 2025 / 09.30 WIB	Bimbingan Laporan Akhir Aktualisasi Latsar CPNS	1. Tersedianya Laporan Akhir Aktualisasi 2. Tersedianya Catatan Revisi Laporan Aktualisasi 3. Tersedianya Lembar Persetujuan Laporan Aktualisasi	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom.		
Satuan Kerja		DLHK Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		DLHK Kota Pekanbaru		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)
1.	09 November 2025 / 13.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-5 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-5 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

DAFTAR LAMPIRAN BUKTI KEGIATAN/EVIDENCE

Kegiatan 1. Pelaksanakan konsultasi dengan mentor



Gambar 1. Membuat Draf Konsultasi dan Surat Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi

 PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN Jalan Duta Batin Mahkota No.04 Telp. (0761) 31516 Fax (0761) 31512 PEKANBARU - 28125	
<u>NOTULENSI KONSULTASI</u>	
Narasumber	: Wenny Arizona, SKM, M.Si.
Jabatan	: Kepala Sub Bagian Umum
Tanggal	: 06 Oktober 2025
Tempat	: Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK
No.	Notulensi Konsultasi
Pekanbaru, 6 Oktober 2025	
Mengetahui Mentor	Peserta
Wenny Arizona, SKM, M.Si NIP. 198011212003122002	Fachrozi Ramadhan Hardi NIP. 199602062025041004

Gambar 2. Draft Konsultasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Duta Batin Mahkota No. 04 Telp. (0761) 51516 Fax. (0761) 51512
PEKANBARU - 28125

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru

No.	Kegiatan	Tanggal
1.	Kegiatan Ke-1 Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi dengan mentor (tanggal 5-6 Oktober 2025)	6-7 Oktober 2025
2.	Kegiatan Ke-2 Melaksanakan pencarian referensi untuk pembuatan format google form (tanggal 8-11 Oktober)	8-11 Oktober 2025
3.	Kegiatan Ke-3 Melaksanakan perancangan format laporan pengaduan pada google form dan pembuatan link barcode (tanggal 12-16 Oktober 2025)	12-16 Oktober 2025
4.	Kegiatan Ke-4 Melaksanakan pembuatan video pengaduan (tanggal 17-23 Oktober 2025)	17-23 Oktober 2025
5.	Kegiatan Ke-5 Melaksanakan pembuatan materi sosialisasi (tanggal 24-26 Oktober 2025)	24-26 Oktober 2025
6.	Kegiatan Ke-6 Melaksanakan pembuatan surat undangan sosialisasi (tanggal 27-28 Oktober 2025)	27-28 Oktober 2025
7.	Kegiatan Ke-7 Melaksanakan sosialisasi dan uji coba penggunaan google form (tanggal 29-30 Oktober 2025)	29-30 Oktober 2025
8.	Kegiatan Ke-8 Melaksanakan evaluasi kegiatan (Tanggal 31 Oktober - 3 November 2025)	31 Oktober - 3 November 2025
9.	Kegiatan Ke-9 Melaksanakan penyusunan Laporan Aktualisasi (Tanggal 4-6 November 2025)	4-6 November 2025

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor

Peserta

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 3. Usulan Jadwal Kegiatan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Duta Batin Mahkota No. 04 Telp. (0761) 51516 Fax. (0761) 51512
PEKANBARU - 28125

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP : 198011212003122002
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Memberikan Persetujuan Pelaksana Aktualisasi Kepada:

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Pangkat/Gol : Penata (III/a)
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 3 Oktober 2025 melalui *Zoom Meeting* di PPSPDM Regional Bukit Tinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu "Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru" Pelaksanaan aktualisasi ini dimulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 6 November 2025.

Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Oktober 2025
Kepala Sub Bagian Umum Dinas
Lingkungan Hidup Dan Kebersihan
Kota Pekanbaru

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Gambar 4. Surat Persetujuan Aktualisasi



Gambar 5. Konsultasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
 PEKANBARU – 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
 Tanggal : 06 Oktober 2025
 Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Mohon untuk dijadikan /dilanjutkan proses aktualisasi
2.	Sesuaikan dg saran coach

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta



Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 6. Notulensi Konsultasi



Gambar 7. Meminta Tanda Tangan Persetujuan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
 PEKANBARU – 28125

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

**Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di
 Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru**

No.	Kegiatan	Tanggal
1.	Kegiatan Ke-1 Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi dengan mentor (tanggal 5-6 Oktober 2025)	6-7 Oktober 2025
2.	Kegiatan Ke-2 Melaksanakan pencarian referensi untuk pembuatan format google form (tanggal 8-11 Oktober)	8-11 Oktober 2025
3.	Kegiatan Ke-3 Melaksanakan perancangan format laporan pengaduan pada google form dan pembuatan link barcode (tanggal 12-16 Oktober 2025)	12-16 Oktober 2025
4.	Kegiatan Ke-4 Melaksanakan pembuatan video pengaduan (tanggal 17-23 Oktober 2025)	17-23 Oktober 2025
5.	Kegiatan Ke-5 Melaksanakan pembuatan materi sosialisasi (tanggal 24-26 Oktober 2025)	24-26 Oktober 2025
6.	Kegiatan Ke-6 Melaksanakan pembuatan surat undangan sosialisasi (tanggal 27-28 Oktober 2025)	27-28 Oktober 2025
7.	Kegiatan Ke-7 Melaksanakan sosialisasi dan uji coba penggunaan google form (tanggal 29-30 Oktober 2025)	29-30 Oktober 2025
8.	Kegiatan Ke-8 Melaksanakan evaluasi kegiatan (Tanggal 31 Oktober - 3 November 2025)	31 Oktober - 3 November 2025
9.	Kegiatan Ke-9 Melaksanakan penyusunan Laporan Aktualisasi (Tanggal 4-6 November 2025)	4-6 November 2025

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta



Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 8. Usulan Kegiatan Yang Sudah Ditandatangani



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN

Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
PEKANBARU – 28125

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP : 198011212003122002
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Memberikan Persetujuan Pelaksana Aktualisasi Kepada:

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Pangkat/Gol : Penata (III/a)
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 3 Oktober 2025 melalui *Zoom Meeting* di PPSPDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu **"Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru"** Pelaksanaan aktualisasi ini dimulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 6 November 2025.

Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Oktober 2025
Kepala Sub Bagian Umum Dinas
Lingkungan Hidup Dan Kebersihan
Kota Pekanbaru

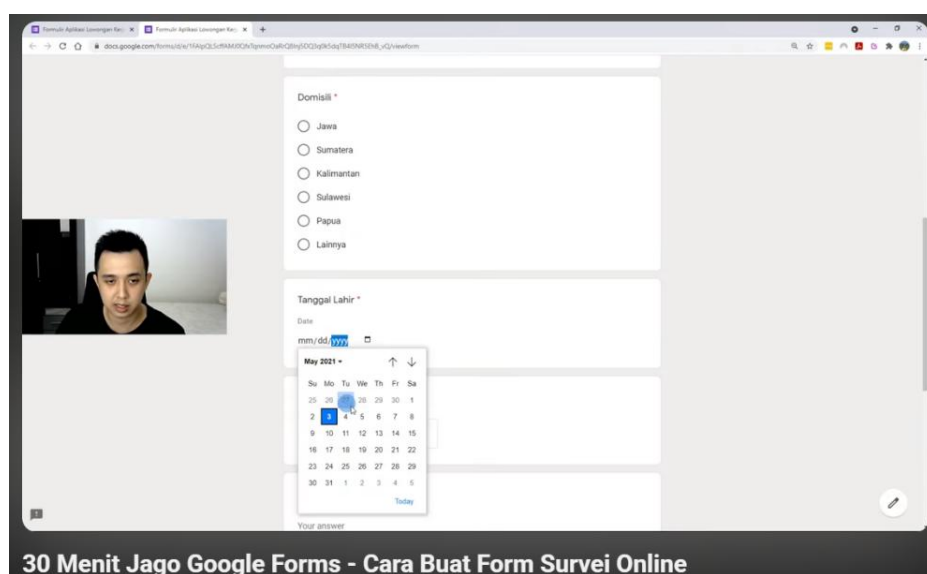
Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Gambar 9. Surat Persetujuan Yang Sudah Ditandatangani

Kegiatan 2. Pencarian Referensi untuk Pembuatan Format Google Form



Gambar 10. Mempelajari tutorial google form



Gambar 11. Screenshot mempelajari google form



Gambar 12. Mencari referensi format pengaduan

PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan ini merupakan bagian dari pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap layanan yang diberikan.

Identitas Pelapor *

☐ Organisasi
 ☐ Pribadi

Nama Pelapor (Yang Melaporkan)

Jawaban Anda

No HP Pelapor *

Jawaban Anda

Alamat Pelapor

Jawaban Anda

Yang Dilaporkan *

Jawaban Anda

Jenis Aduan *

☐ Disiplin PNS
 ☐ Infrastruktur
 ☐ Keuangan
 ☐ Pelayanan Publik
 ☐ Penyalahgunaan Wewenang
 ☐ Yang lain:

Lokasi Kejadian *

Jawaban Anda

Isi Aduan *

Jawaban Anda

Upload Dokumentasi Bukti Aduan

- Untuk memudahkan proses pengaduan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Brebes, maka Pelapor wajib mengunggah dokumentasi bukti aduan.
- Bukti Aduan yang diunggah maksimal 5 dokumen.

Upload Dokumentasi Bukti Aduan 1

Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB.

Tambahkan file

Upload Dokumentasi Bukti Aduan 2

Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB.

Tambahkan file

Upload Dokumentasi Bukti Aduan 3

Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB.

Tambahkan file

Upload Dokumentasi Bukti Aduan 4

Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB.

Tambahkan file

Upload Dokumentasi Bukti Aduan 5

Upload 1 file yang didukung: drawing atau image. Maks 10 MB.

Tambahkan file

Kembali

Berikutnya

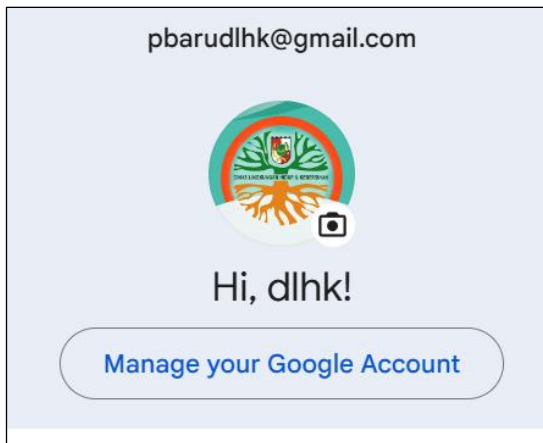
Kosongkan formulir

Gambar 13. Screenshot referensi format pelaporan pengaduan

Kegiatan 3. Perancangan format laporan pengaduan pada google form dan pembuatan link barcode



Gambar 14. Membuat akun google form dan barcode google form



Gambar 15. Screenshot Akun google



Gambar 16. Screenshot barcode google form



Gambar 17. Konsultasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Dutuk Setia Mahkota No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
 PEKANBARU - 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
 Tanggal : 15 Oktober 2025
 Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi
1	Buat format pengajuan dari saran mentor
2.	Mohon untuk melanjutkan proses Aktualisasi:
3.	Lebih lanjut dapat ditanyakan lagi

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta



Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 18. Notulensi Konsultasi



Gambar 19. Membuat Format Google Form



FORMULIR PENGADUAN LINGKUNGAN

The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form

** Indicates required question*

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru

Terima kasih telah meluangkan waktu untuk menyampaikan pengaduan. Laporan Anda sangat berarti bagi kami dalam mewujudkan Kota Pekanbaru yang bersih dan lestari. Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penanganan pengaduan.

Identitas Pelapor *

☐ Organisasi

☐ Pribadi

Nama Pelapor (Yang Melaporkan)

Your answer

Alamat Pelapor

Your answer

Kelurahan *

Your answer

Pekerjaan

Your answer

No HP Pelapor *

Your answer

Next Clear form

Form Pengaduan

Kategori Pengaduan

Choose

Identitas Yang Dilaporkan *

Your answer

Isi Aduan *

Your answer

Dokumentasi Pengaduan (Foto) *

Upload up to 5 supported files. Max 10 MB per file.

[Add file](#)

Tautan Video (Jika ada)

Opsional. Dapat berupa link Google Drive.

Your answer

Back Submit Clear form

Gambar 20. screenshot format google form pelaporan pengaduan

Kegiatan 4. Pembuatan Video Pengaduan



Gambar 21. Membuat naskah video tutorial pengaduan

Skrip Video Tutorial:
"Cara Melaporkan
Pengaduan Masyarakat Melalui Google Form"

[Opening – 10 detik]
"Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.
Salam sejahtera bagi kita semua.
Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru kini menyediakan layanan pengaduan masyarakat secara online melalui Google Form."

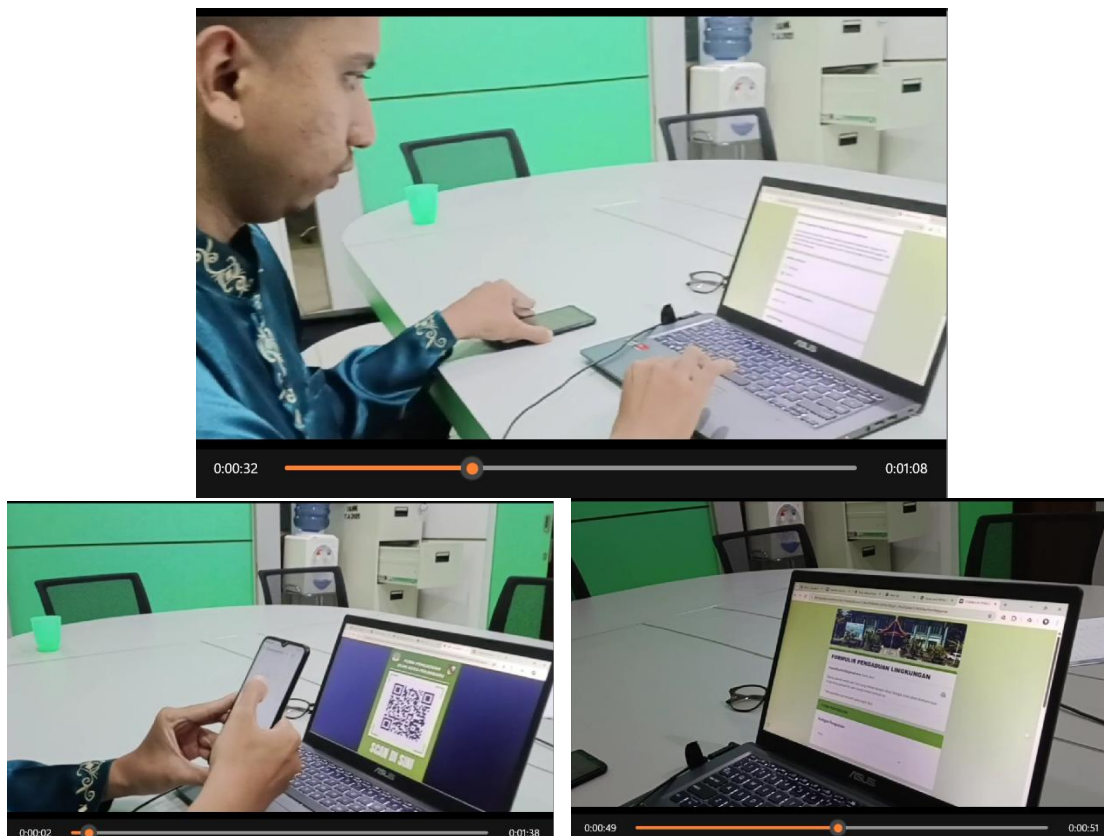
[Langkah 1 – 15 detik]
"Untuk memulai, silakan pindai kode QR yang tersedia menggunakan kamera ponsel atau aplikasi pemindai QR.
Setelah itu, akan muncul tautan menuju Formulir Pengaduan Masyarakat.
Klik tautan tersebut untuk membuka formulir."

[Langkah 2 – 35 detik]
"Selanjutnya, isi data diri Anda dengan lengkap dan benar.
Cantumkan nama, alamat, serta nomor kontak yang dapat dihubungi.
Kemudian, tuliskan uraian pengaduan secara jelas dan rinci, meliputi waktu, lokasi, dan jenis permasalahan lingkungan yang terjadi.
Apabila tersedia, mohon untuk melampirkan foto atau bukti pendukung guna memudahkan proses verifikasi."

[Langkah 3 – 15 detik]
"Setelah seluruh kolom terisi, pastikan data sudah benar, kemudian klik tombol 'Kirim'.
Laporan Anda akan otomatis masuk ke sistem dan diterima oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru untuk segera ditindaklanjuti."

[Penutup – 15 detik]
"Dengan adanya sistem pengaduan berbasis online ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan laporan terkait permasalahan lingkungan.
Mari bersama mewujudkan Kota Pekanbaru yang bersih, hijau, dan berkelanjutan.
Terima kasih atas partisipasi Anda.
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh."

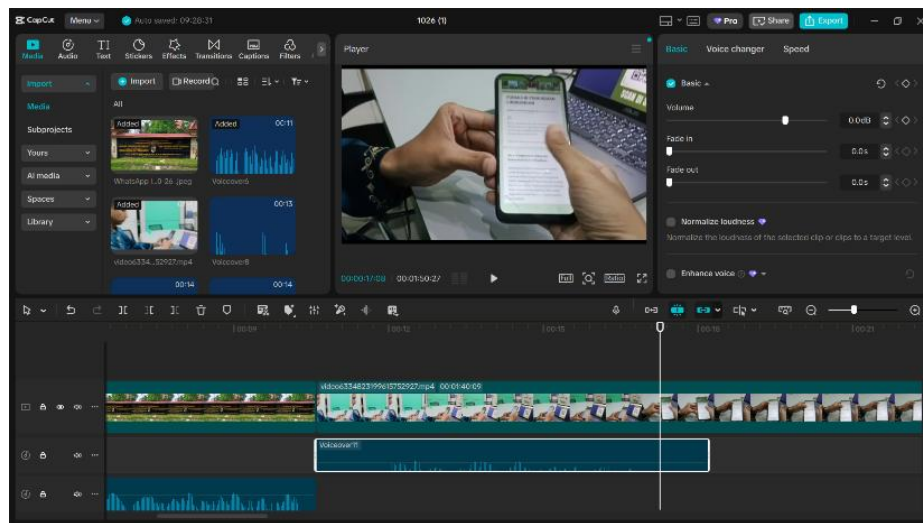
Gambar 22. Screenshot naskah/script



Gambar 23. Screenshot rekaman video



Gambar 24. Mengedit Video



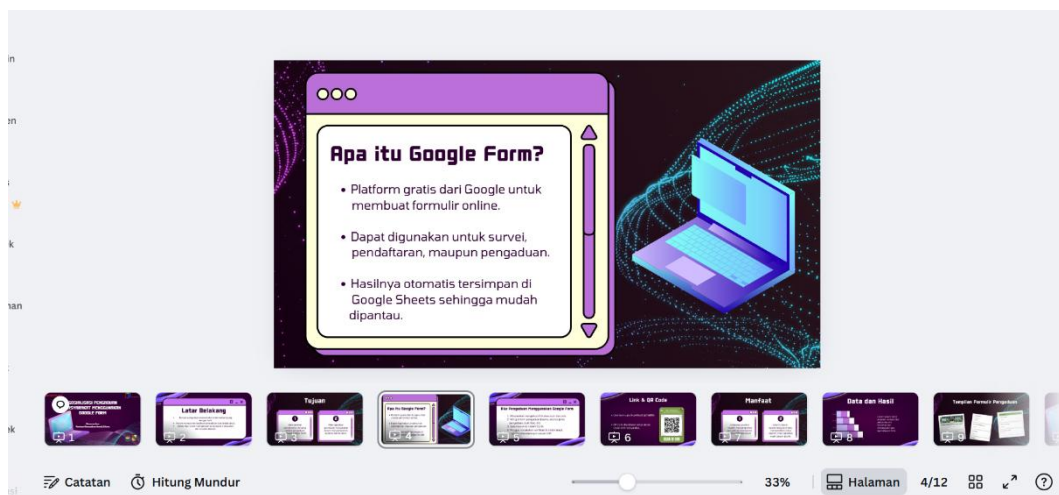
Gambar 25. Screenshot mengedit video tutorial pengaduan

[File Video Tutorial](#)

Kegiatan 5. Pembuatan Materi Sosialisasi



Gambar 26. Membuat Materi Sosialisasi Powerpoint



Gambar 27. Screenshot Sosialisasi Powerpoint di canva



Gambar 28. Konsultasi Bersama Mentor


PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datsuk Betas Maharna No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
 PEKANBARU – 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
 Tanggal : 27 Oktober 2025
 Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Buat Materi Power Point Sosialisasi Sesuai arahan mentor
2.	Mohon melanjutkan Kegiatan Aktualisasi

Pekanbaru, 27 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta



Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 29. Notulensi Konsultasi



Gambar 30. Meminta persetujuan mentor terkait materi sosialisasi



Gambar 31. Sceenshot Materi Sosialisasi telah disetujui mentor

Kegiatan 6. Pembuatan Surat Undangan Sosialisasi



Gambar 32. Membuat surat undangan sosialisasi

 PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN Jalan. Darul Ihsan No. 04 Telp. (0761) 51516 Fax. (0761) 51512 PEKANBARU - 28125	
Pekanbaru 29, Oktober 2025	
Nomor	: 005/123/DLHK/X/2025
Sifat	: Biasa
Hal	: -
Perihal	: Permohonan Sosialisasi
Yth. Pegawai ASN dan THL di DLHK Kota Pekanbaru	
di-	
Tempat	
Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan keterpaduan pelayanan pengaduan masyarakat, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru akan melaksanakan kegiatan Sosialisasi Penggunaan Google Form Sebagai Sistem Pengaduan Terintegrasi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada kegiatan tersebut yang akan dilaksanakan pada:	
Hari/Tanggal	: Jum'at, 31 Oktober 2025
Waktu	: 10.00 WIB
Tempat	: Video Wall DLHK Kota Pekanbaru
Acara	: Sosialisasi Penggunaan Google Form untuk Pengaduan Masyarakat
Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan terima kasih.	
Kepala Sub Bagian Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru	
Wenny Arizona, SKM, M.Si NIP. 19801121 200312 2 002	

Gambar 33. Screenshot draft surat undangan sosialisasi



Gambar 34. Meminta persetujuan mentor terkait surat undangan


PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax:(0761) 31512
 PEKANBARU - 28125

Pekanbaru 29, Oktober 2025

Nomor : 005/123/DLHK/X/2025
 Sifat : Biasa
 Hal : -
 Perihal : Permohonan Sosialisasi

Yth. Pegawai ASN dan THL di DLHK Kota Pekanbaru
 di-

Tempat

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan keterpaduan pelayanan pengaduan masyarakat, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru akan melaksanakan kegiatan Sosialisasi Penggunaan Google Form Sebagai Sistem Pengaduan Terintegrasi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada kegiatan tersebut yang akan dilaksanakan pada:

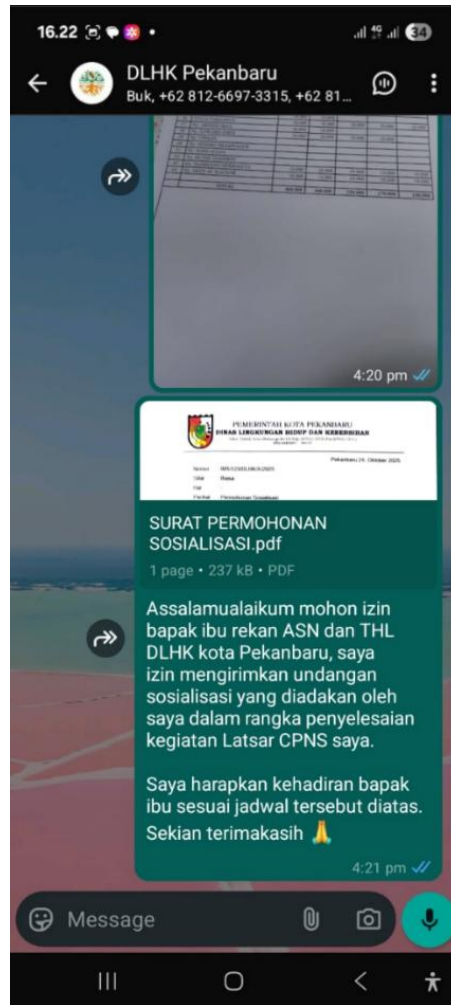
Hari/Tanggal : Jum'at, 31 Oktober 2025
 Waktu : 10.00 WIB
 Tempat : Video Wali DLHK Kota Pekanbaru
 Acara : Sosialisasi Penggunaan Google Form untuk Pengaduan Masyarakat

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan terima kasih.

Kepala Sub Bagian Umum
 Dinas Lingkungan Hidup dan
 Kebersihan Kota Pekanbaru


Wenny Arizona, SKM, M.Si
 NIP. 19801121 200312 2 002

Gambar 35. Screenshot surat undangan yang sudah disetujui mentor



Gambar 36. screenshot undangan sosialisasi melalui grup whatsapp

Kegiatan 7. Pelaksanaan Sosialisasi dan uji coba penggunaan google form

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Ket
1.	Wenny Arizona	Kanbay Umum		
2.	Muhammed Ghafir	Aspiraris		
3.	M. Dicky Komarudin	Pelaksana		
4.	Tengku Nabihir	ADMIN		
5.	Shura	Admin		
6.	Isyara	Pengaduan Masyarakat		
7.	Ruki	Admin		
8.	Fakhri Basmah	Pelaksana		
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

Pimpinan


(Wenny Arizona.....)

Gambar 37. Daftar Hadir Sosialisasi



Gambar 38. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
PEKANBARU - 28125

NOTULENSI PELAKSANAAN SOSIALISASI

Narasumber : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom.
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Tanggal : 31 Oktober 2025
Tempat : Ruang Video Wall DLHK Kota Pekanbaru

No.	Pertanyaan	Saran
1.	Apakah Langkah-langkah pengisian Google Form Pengisian sudah jelas?	1. Sebaiknya Fitur Pelacakan added
2.	Apakah mengalami kesulitan teknis saat mencoba mengisi formnya?	2. Integrasi dengan Peta digital
3.	Apakah informasi yang diberikan sudah lengkap dan mudah dipahami?	3. Seberbanyak Bahasa dan Pertanyaan

Pekanbaru, 31 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor

Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta

Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 39. Notulensi Pelaksanaan Sosialisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan: Lestak Setan Maharega No.04 Telp. (0761) 31516 Fax. (0761) 31512
PEKANBARU - 28125

LAPORAN KEGIATAN
SOSIALISASI PENGGUNAAN GOOGLE FORM
PENGADUAN MASYARAKAT DI DLHK KOTA PEKANBARU

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pasal 5 secara tegas menyatakan bahwa setiap Penyedia Pelayanan Publik harus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Amanat inilah yang mendorong DLHK Kota Pekanbaru untuk melakukan inovasi dalam saluran pengaduan masyarakat, sebagai salah satu bentuk akuntabilitas dan responsivitas terhadap hak-hak masyarakat.

Memenuhi maksud tersebut, Saya sebagai peserta latsar yang mengangkat judul Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru bermaksud untuk menggunakan aplikasi google form yang dapat mengoptimalkan pelayanan pengaduan di lingkungan DLHK. Guna pengenalan dan penggunaan aplikasi tersebut, perlu dilakukan sosialisasi.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan LAN No. 10 Tahun 2023 tentang Pelatihan Dasar Calon Negeri Sipil;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Kegiatan sosialisasi ini dimaksudkan untuk memperkenalkan dan memberdayakan seluruh perangkat DLHK Kota Pekanbaru dalam menggunakan platform Google Form sebagai media resmi untuk menerima, mendokumentasikan, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

b. Tujuan

Adapun tujuan khusus dari diselenggarakannya kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan DLHK Kota Pekanbaru dalam mengelola pengaduan masyarakat secara digital, mempermudah dan mempercepat proses identifikasi serta penanganan masalah yang dilaporkan, serta menciptakan sistem dokumentasi pengaduan yang terstruktur dan mudah dilacak untuk mendukung evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

D. Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan Sosialisasi dilaksanakan, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 3 November 2025
Pukul : 10.00 s/d selesai
Tempat : Video Wall DLHK Kota Pekanbaru.

E. Peserta Kegiatan

Terdiri dari:

1. Kepala Sub Bagian Umum DLHK Kota Pekanbaru,
2. Pegawai ASN dan THL di lingkungan DLHK Kota Pekanbaru.

F. Narasumber

Narasumber dari kegiatan Sosialisasi ini adalah Saudara Fachrozi Ramadhan Hardi, peserta latsar CPNS di DLHK Kota Pekanbaru

G. Materi

Materi yang disampaikan oleh Narasumber yaitu Tata Penggunaan Google Form untuk Pengaduan Masyarakat.

H. Dokumentasi Pelaksanaan

Kegiatan ini dapat dilihat melalui link berikut:

<https://drive.google.com/drive/folders/1nbt08YcQdRGKBOjekkJJCoc3AyMp0ATZ?usp=sharing>

Demikian laporan kegiatan ini disampaikan untuk dimaklumi dan terima kasih.

Pekanbaru, 3 November 2025

Penata Kelola Sistem Dan
Teknologi Informasi

Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
III/A
NIP. 199602062025041004

Gambar 40. Laporan Sosialisasi



Gambar 41. Membuat draft kuesioner

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAPORAN PENGADUAN LINGKUNGAN MELALUI GOOGLE FORM
DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA
PEKANBARU**

Profil

Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan :
Pekerjaan :

Petunjuk :

1. Saudara/Saudari diminta untuk mengisi kuesioner berikut
2. Tujuan survey ini untuk membantu kami mengevaluasi kepuasan saudara/saudari terhadap pelayanan pengaduan secara online
3. Respon saudara/saudari akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru
4. Kuesioner ini bersifat anonim, saudara/saudari tidak perlu mencantumkan identitas nama
5. Beri tanda (x) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia

Pertanyaan :

1. Menurut saudara/saudari apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Menurut saudara/saudari apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Menurut saudara/saudari apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama menggunakan pesan singkat, surat tertulis dan lisan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Menurut saudara/saudari apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Menurut saudara/saudari apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Gambar 42. Draft kuesioner

Kegiatan 8. Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAPORAN PENGADUAN LINGKUNGAN MELALUI GOOGLE FORM
DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA
PEKANBARU**

Profil

Jenis Kelamin : laki-laki
Usia : 30
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Karyawan Swasta

Petunjuk :

1. Saudara/Saudari diminta untuk mengisi kuesioner berikut
2. Tujuan survey ini untuk membantu kami mengevaluasi kepuasan saudara/saudari terhadap pelayanan pengaduan secara online
3. Respon saudara/saudari akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru
4. Kuesioner ini bersifat anonim, saudara/saudari tidak perlu mencantumkan identitas nama
5. Beri tanda (x) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia

Pertanyaan :

1. Menurut saudara/saudari apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
2. Menurut saudara/saudari apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
3. Menurut saudara/saudari apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama menggunakan pesan singkat, surat tertulis dan lisan?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
4. Menurut saudara/saudari apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak
5. Menurut saudara/saudari apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas?
☒ a. Ya
☐ b. Tidak

Gambar 43. Hasil lembar kuesioner

Anonim	Apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form		Apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan		Apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama		Apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan		Apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	✓		✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓		✓	
5	✓			✓	✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓			
7	✓			✓		✓	✓		✓	
Jumlah	7	-	5	2	6	1	7	-	7	-
Nilai Rata-Rata Tiap Soal	1	-	0.71	-	0.86	-	1	-	1	-

Gambar 44. Screenshot tabel hasil kuesioner



Gambar 45. Dokumentasi Evaluasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
 Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
 PEKANBARU – 28125

LAPORAN EVALUASI

Pada tanggal 3 November 2025 penulis selaku peserta Latsar CPNS Tahun 2025 telah melaksanakan kegiatan sosialisasi pengaduan lingkungan menggunakan google form -yang sebelumnya telah dirancang format pengaduan lingkungan dan disosialisasikan kepada seluruh bidang di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan rekapan dokumen pengaduan serta mendukung sistem pengaduan digital yang terintegrasi dengan Google Form.

Analisis data kegiatan dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas suatu kegiatan dengan membandingkannya terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, analisis dilakukan dengan membandingkan jumlah responden yang menjawab "Ya" dan "Tidak" pada kuesioner kegiatan sosialisasi pengaduan lingkungan online, yang berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan pelaksanaan kegiatan.

Hasil Kuesioner Tentang Pengaduan Secara Online

Anonim	Apakah mudah dalam mengakses pengaduan lingkungan menggunakan google form		Apakah isian dari google form pengaduan sudah sesuai dengan yang diharapkan		Apakah pengaduan menggunakan google form lebih efektif daripada sistem pengaduan yang lama		Apakah sudah memahami dan mengerti tentang pemaparan cara menggunakan google form pengaduan		Apakah pemaparan narasumber sudah sangat jelas	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	✓		✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓		✓		✓	
Jumlah	7	-	5	2	6	1	7	-	7	-
Nilai Rata-Rata Tiap Soal	1	-	0.71	-	0.86	-	1	-	1	-

$$\text{Persentase Keefektifitas} = (4,57 / 5) \times 100\%$$

$$= 91,4\%$$

- Perhitungan keefektifitas :

X = Jumlah Jawaban "Ya"

Y = Jumlah Responden

$$\text{Nilai Rata-Rata Tiap Soal} = X / Y$$

A = Jumlah Nilai Rata-Rata Tiap Soal

B = Jumlah Soal Kuesioner

$$\text{Persentase Keefektifitas} = (A / B) \times 100\%$$

Berdasarkan kuesioner, seluruh responden menjawab "Ya" pada pertanyaan nomor 1, 4, dan 5, yang menunjukkan pemahaman mereka terhadap tata cara pengaduan online via Google Form. Namun, dua responden menjawab "Tidak" untuk pertanyaan nomor 2, mengindikasikan ketidaksetujuan terhadap format yang dipaparkan. Satu responden menjawab "Tidak" pada pertanyaan nomor 3, kemungkinan karena lebih memilih laporan manual akibat keterbatasan penguasaan teknologi.

Dengan perhitungan tingkat efektivitas mencapai 91,4%, dapat disimpulkan bahwa metode sosialisasi untuk pengaduan lingkungan berbasis Google Form ini mendapat respons yang baik. Penerapan sistem ini dinilai mampu meningkatkan mutu pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

Pekanbaru, 5 November 2025

Mengetahui
Mentor

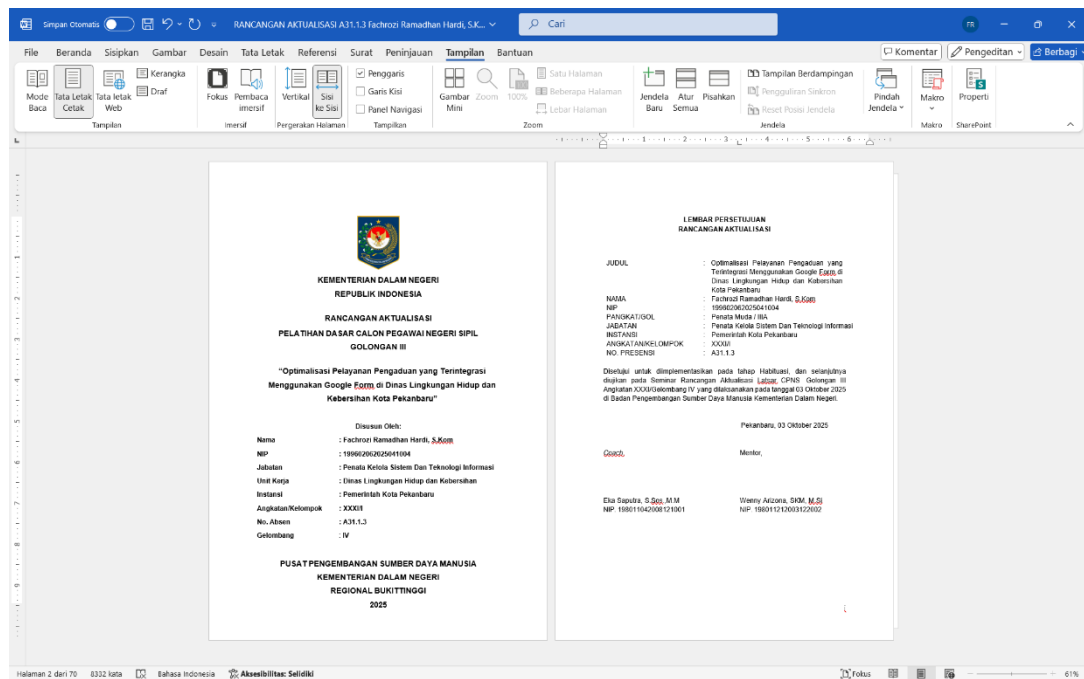
Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta

Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 46. Laporan Evaluasi Bersama Mentor

Kegiatan 9. Membuat Laporan Aktualisasi



Gambar 47. Draft Laporan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Ditetuk Setia Mahkota No.04 Telp. (0761) 81516 Fax.(0761) 81512
 PEKANBARU – 28122

SURAT PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
 NIP : 198011212003122002
 Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
 Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
 Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Selaku mentor pada kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS golongan III tahun 2025 Kota Pekanbaru pada peserta :

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
 NIP : 199602062025041004
 Pangkat/Gol : Penata Muda (III/a)
 Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
 Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
 Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Setelah Melakukan Konsultasi, maka menyetujui draft laporan pelaksanaan aktualisasi tentang **Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.**

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 November 2025
**Kepala Sub Bagian Umum Dinas
 Lingkungan Hidup dan Kebersihan
 Kota Pekanbaru**

Wenny Arizona, SKM, M.Si
 NIP. 198011212003122002

Gambar 48. Draft Lembar Persetujuan Laporan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datuk Setia Maharsaja No.04 Telp. (07761) 31516 Fax.(07761) 31512
 PEKANBARU - 28125

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Wenny Arizona, SKM, M.Si.
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
 Tanggal : 6 November 2025
 Tempat : Ruang Kepala Sub Bagian Umum DLHK

No.	Notulensi Konsultasi
1	Terdapat laporan yg disampaikan perlu ada pemm bahaan sekap daya kuesioner
2.	Melengkapi daya² pendukung

Pekanbaru, 6 November 2025

Mengetahui
Mentor



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Peserta



Fachrozi Ramadhan Hardi
NIP. 199602062025041004

Gambar 49. Notulensi Konsultasi dan Bimbingan



Gambar 50. Dokumentasi Bimbingan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
Jalan Datuk Setia Maharaja No.04 Telp. (0761) 31516 Fax.(0761) 31512
PEKANBARU - 28125

SURAT PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP : 198011212003122002
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Selaku mentor pada kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS golongan III tahun 2025 Kota Pekanbaru pada peserta :

Nama : Fachrozi Ramadhan Hardi, S.Kom
NIP : 199602062025041004
Pangkat/Gol : Penata Muda (III/a)
Jabatan : Penata Kelola Sistem Dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru

Setelah Melakukan Konsultasi, maka menyetujui draft laporan pelaksana aktualisasi tentang **Optimalisasi Pelayanan Pengaduan yang Terintegrasi Menggunakan Google Form di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.**

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 November 2025
**Kepala Sub Bagian Umum Dinas
Lingkungan Hidup Dan Kebersihan
Kota Pekanbaru**



Wenny Arizona, SKM, M.Si
NIP. 198011212003122002

Gambar 51. Lembar Persetujuan Laporan Aktualisasi yang sudah ditandatangani



Gambar 52. Dokumentasi Persetujuan