

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"PEMBUATAN (PED-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA *WEBSITE* DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU"

Disusun oleh :

NAMA	**:**	**FIKRI AULIA JANNAH, S.KOM**
NIP	**:**	**20011028 202504 1 001**
JABATAN	**:**	**PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI**
INSTANSI	**:**	**SUB BAGIAN UMUM – DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**
KELAS/KELOMPOK	**:**	**3**
NO.ABSEN	**:**	**A31.3.23**
ANGKATAN	**:**	**XXXI**

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

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	:	PEMBUATAN (PED-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA *WEBSITE* DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU
NAMA	:	FIKRI AULIA JANNAH, S.KOM
NIP	:	20011028 202504 1 001
PANGKAT / GOL	:	PENATA MUDA/IIIa
JABATAN	:	PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
INSTANSI	:	DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU
KELAS/KELOMPOK	:	XXXI/3
NO.ABSEN	:	23

Disetujui untuk diimplementasikan pada tahap Habituasi, dan selanjutnya diujikan pada Seminar Laporan Aktualisasi Latsar CPNS Golongan III Angkatan/Gelombang XXXI yang dilaksanakan pada Tanggal 28 November Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementrian Dalam Negeri Regional Bukittinggi

Pekanbaru, 28 November 2025

Coach,	Mentor,
RETWANDO, S.Kom, M.Si	**PERDANA DIPO,S.Sos.,M.A.P**
NIP. 19880328 201101 1 004	NIP. 19810815 201001 1 014

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

SARJAYADI, S.S,. M.A.P
NIP. 197003041996031001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 28 November 2025
Pukul : 08.00 s/d 17.00 WIB
Tempat : Zoom
Telah Diseminarkan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXX1 Tahun 2025

JUDUL	:	PEMBUATAN (PER-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA *WEBSITE* DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU
NAMA	:	FIKRI AULIA JANNAH, S.KOM
NIP	:	20011028 202504 1 001
PANGKAT / GOL	:	PENATA MUDA/IIIa
JABATAN	:	PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
INSTANSI	:	DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU
KELAS/KELOMPOK	:	XXXI/3
NO.ABSEN	:	23

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

COACH

RETWANDO, S.Kom, M.Si
NIP. 19880328 201101 1 004
PENGUJI

SRI WAHYUNI, S.E., MM
NIP.19851221 201101 2 012

PESERTA

FIKRI AULIA JANNAH, S.Kom
NIP. 20011028 202504 1 001
MENTOR

PERDANA DIPO,S.Sos.,M.A.P
NIP. 19810815 201001 1 014

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena dengan segala rahmat, berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyusun Laporan Aktualisasi ini.

Laporan Aktualisasi ini berjudul "**PEMBUATAN (PED-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA *WEBSITE* DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**" yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil di PPSDM Regional Bukittinggi.

Terwujudnya Laporan Aktualisasi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran kepada penulis. Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sarjayadi, SS selaku Kepala PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi;
2. Bapak Redwando, S.Kom, M.Si selaku Coach yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan saran-saran perbaikan dalam menyelesaikan Laporan Aktualisasi ini;
3. Bapak dan Ibu Widyaswara yang telah memberikan ilmunya yang sangat bermanfaat yang akan kami terapkan dalam melaksanakan tugas;
4. Bapak Perdana Dipo, S.Sos, M.A.P selaku Kepala Sub Bagian Umum Sekretariat sekaligus Mentor yang memberikan arahan dan membimbing penulis selama pelaksanaan habituasi;
5. Bapak/Ibu Panitia Pelaksana Diklat CPNS Angkatan XXX1 di PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi Tahun 2025.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Aktualisasi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif

guna meningkatkan kualitas dan kesempurnaan Laporan ini, sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal dalam pelaksanaan tugas dan aplikasinya di lapangan, serta dapat dikembangkan lebih lanjut. Aamiin. Sebagai penutup, semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa dan mendapatkan balasan yang setimpal dari-Nya.

Pekanbaru, 28 November 2025

Peserta

Fikri Aulia Jannah, S.Kom

NIP. 20011028 202504 1 001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan 4
C. Ruang Lingkup 5
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 7
A. Profil Instansi 7
B. Profil Peserta 11
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI 15
A. Deskripsi Isu 15
B. Penetapan Core Isu 23
C. Analisis Core Isu 26
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core Isu* 29
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 31
A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi 31
B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi 32
C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 58
D. Capaian Penyelesaian *Core* Isu 59
E. Manfaat Terselesaikannya *Core* Isu 60
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 62
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 64
A. KESIMPULAN 64
B. REKOMENDASI 65

DAFTAR PUSTAKA **68**
LAMPIRAN **70**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 7
Gambar 2.2 Foto Peserta 11
Gambar 2.3 Foto Role Model 12

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identifikasi Isu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 15
Tabel 3.2 Data Penggunaan Website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 17
Tabel 3.3 Kondisi Pencatatan Aset Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 19
Tabel 3.4 Kondisi Pencarian Surat aset Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru . . . 21
Tabel 3.5 Penetapan Core Isu dengan APKL 24
Tabel 3.6 Analisis Core Isu dengan USG 27
Tabel 3.7 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi . . . . . Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Matrik Rekap Rencana Habituasi . . . . . Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Rencana Jadwal Aktualisasi 31
Tabel 4.2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi 32
Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 58
Tabel 4-4 Capaian Core Isu 59
Tabel 4-5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktuallisasi 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Minggu Ke-1 70
Lampiran 2 Laporan Minggu Ke-2 93
Lampiran 3 Laporan Minggu Ke-3 113
Lampiran 4 Laporan Minggu Ke-4 135
Lampiran 5 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-1 152
Lampiran 6 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-2 159
Lampiran 7 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-3 166
Lampiran 8 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-4 174

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah penggunaan *QR-Code* sebagai sarana pengaduan pada website resmi instansi pemerintah. Dengan sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara langsung dan terstruktur, sehingga proses penanganan menjadi lebih cepat dan akurat.

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, sebagai instansi yang berperan penting dalam pengaturan dan pengawasan transportasi, telah menyediakan *website* resmi sebagai kanal informasi dan pengaduan masyarakat. Namun, kenyataannya, tingkat akses masyarakat terhadap *website* tersebut masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi *website*, keterbatasan pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi digital, serta kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman menggunakan media sosial seperti Instagram untuk menyampaikan laporan. Akibat dari rendahnya akses ini, potensi website sebagai sarana pengaduan yang cepat dan transparan belum dimanfaatkan secara optimal.

Untuk itu, program PED-Q (QR-Code Pengaduan Dinas Perhubungan) hadir sebagai solusi inovatif. QR-Code ini akan mengarahkan masyarakat ke

website resmi Dinas Perhubungan, di mana terdapat halaman khusus sub-kegiatan pelayanan pengaduan yang menampilkan link WhatsApp. Dengan cara ini, masyarakat dapat melaporkan permasalahan transportasi, termasuk keberadaan pak ogah, juru parkir liar, dan mobil besar yang melintasi kota pada pagi hari, melalui WhatsApp secara langsung, sambil tetap terhubung dengan kanal resmi pemerintah. Sistem ini menggabungkan kemudahan komunikasi melalui WhatsApp dengan struktur resmi pengaduan melalui website, sehingga pengaduan menjadi lebih cepat, transparan, dan terorganisir.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, program PED-Q (QR-Code Pengaduan Dinas Perhubungan) hadir sebagai inovasi yang mengintegrasikan QR-Code ke dalam *website* resmi, mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, sekaligus meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik. Implementasi ini sejalan dengan beberapa regulasi dan dasar hukum, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan transparan (Margareth, 2017).
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat diakses secara terbuka (UU Pemerintah RI, 2008).

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, memperkuat dasar hukum pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik (Laughton et al., 1972).
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan integrasi, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui teknologi informasi (Pemerintah Pusat, 2018).
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara, yang mewajibkan setiap perangkat daerah untuk memiliki dan mengelola domain resmi sebagai sarana komunikasi publik (Pusat, 1385).

Dengan adanya dasar hukum tersebut, penerapan QR-Code Pengaduan (PED-Q) pada website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bukan hanya menjadi inovasi digital, tetapi juga merupakan implementasi amanat undang-undang untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mempercepat penanganan pengaduan, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas. Oleh karena itu, pengembangan PED-Q menjadi langkah strategis untuk mendorong masyarakat lebih aktif memanfaatkan website sebagai kanal resmi layanan publik.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum.

Tujuan dari kegiatan aktualisasi/habituasi ini adalah agar peserta Pelatihan Dasar CPNS dapat menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dari berbagai materi pelatihan, seperti wawasan kebangsaan, sikap dan perilaku bela negara, nilai-nilai dasar BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), serta pemahaman mengenai peran profesi ASN dalam NKRI (termasuk Manajemen ASN dan konsep Smart ASN), ke dalam pelaksanaan tugas pokok penulis di Sub Bagian Umum, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Aktualisasi pada Agenda 4 Pelatihan Dasar CPNS bertujuan untuk mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN secara langsung dalam pelaksanaan tugas di lingkungan kerja. Kegiatan ini berfungsi sebagai media pembelajaran dan pembentukan kebiasaan sikap kerja yang profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan publik.

a. Mengaplikasikan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK) dalam aktivitas kerja harian

Membentuk kebiasaan kerja yang mencerminkan integritas, tanggung jawab, serta komitmen terhadap pelayanan selama pelaksanaan program aktualisasi.

b. Meningkatkan kapasitas dan peran aktif dalam mendukung kinerja unit kerja

Melakukan kegiatan yang memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab jabatan.

c. Mengembangkan pola kerja yang terstruktur dan berkesinambungan

Merancang serta melaksanakan program kerja sederhana yang dapat diadopsi dan dilanjutkan oleh rekan kerja, untuk mendorong peningkatan kinerja organisasi secara terus-menerus.

2. Tujuan Khusus.

Adapun tujuan khusus dari Laporan aktualisasi ini, diantaranya adalah :

a. Mampu memberikan solusi terhadap permasalahan isu “Masih sedikitnya masyarakat mengakses website Dinas Perhubungan pada proses Pengaduan”.

b. Mampu merealisasikan solusi atas permasalahan “Masih sedikitnya masyarakat mengakses website Dinas Perhubungan pada proses Pengaduan” dengan mengedepankan nilai-nilai BerAKHLAK.

C. Ruang Lingkup

Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, khususnya pada Sub Bagian Umum, Bagian Sekretariat. Kegiatan berlangsung selama masa habituasi, yaitu mulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 14 November 2025, sesuai dengan jadwal Latsar CPNS Tahun

2025. Penyelesain Laporan ini melibatkan beberapa pihak, baik pihak internal seperti, peserta latsar (diri saya sendiri), mentor (kasubag umum dinas perhubungan),dan bapak pejabat baik jabatan pelaksana maupun fungsional, serta rekan rekan internal(staff internal) di Dinas Perhubungan. Lalu pihak eksternal seperti masyrakat sebagai user utama dalam penggunaan website.

Penyelesaian kegiatan diawali dengan analisis APKL untuk menyaring dan mengidentifikasi permasalahan aktual yang bersifat mendesak serta perlu segera ditindaklanjuti. Selanjutnya, dilakukan Pemilihan Isu dengan metode USG guna menentukan inti permasalahan (core issue), sehingga solusi yang dirumuskan menjadi tepat dan relevan. Untuk menyelesaikan isu tersebut, diterapkan pengembangan PED-Q (QR-Code Pengaduan) pada Website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, sebagai inovasi digital yang mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan secara cepat, terstruktur, dan efektif.

BAB II
PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi



Gambar 2.1 Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Berdasarkan peraturan daerah no 09 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kota pekanbaru, pembentukan dinas perhubungan difungsikan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. Pada dinas perhubungan juga di bentuk unit pelaksana teknis (UPT) demi membantu penyelenggaraan di bidang perhubungan.

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Perhubungan mempunyai fungsi :

a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan;

b. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan;
c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional di bidang Perhubungan yang meliputi lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional;
d. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif Dinas;
e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memiliki beberapa bidang dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang menangani berbagai aspek transportasi, seperti Pengembangan Sistem Transportasi, Angkutan, Manajemen Rekayasa Lalu Lintas, Keselamatan Teknik Sarana dan Prasarana, UPT Perparkiran, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, UPT pengelola Trans Pekanbaru dan UPT Pelabuhan. Kegiatan operasional Dishub juga melibatkan pengawasan terhadap fasilitas transportasi publik dan infrastruktur pendukung, termasuk terminal, halte, rambu, dan marka jalan.

Sebagai instansi teknis, Dinas Perhubungan terus berupaya melakukan inovasi dan peningkatan layanan berbasis digital, guna mewujudkan transportasi yang tertib, aman, nyaman, dan berkelanjutan di wilayah Kota Pekanbaru.

2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Adapun visi dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru ialah "Terwujudnya tingkat kualitas pelayanan dan penyedia jasa transportasi, komunikasi, dan informatika yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau"

Dengan misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu :

1. Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan profesional.
2. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesbilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan.
3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana dan sistem jaringan transportasi.
4. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan operasional perhubungan.

3. Nilai-nilai pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru senantiasa menjadikan nilai-nilai dasar ASN sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. Nilai-nilai tersebut merujuk pada core values ASN yaitu BerAKHLAK, yang terdiri dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Nilai-nilai ini tidak hanya menjadi slogan semata, tetapi diwujudkan secara nyata dalam budaya kerja dan perilaku keseharian seluruh pegawai.

Dalam aspek pelayanan, Dinas Perhubungan berkomitmen memberikan layanan transportasi yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat, dengan mengutamakan kepuasan dan keselamatan pengguna jalan. Akuntabilitas diterapkan melalui transparansi dalam pengelolaan program kerja, anggaran, dan pelaporan kegiatan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik dan pimpinan. Kompetensi pegawai terus ditingkatkan melalui pelatihan teknis, pembinaan kedisiplinan, serta pengembangan keterampilan berbasis teknologi informasi agar mampu mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat.

Nilai harmonis tercermin dalam kerja sama yang baik antar pegawai, antar bidang, serta dengan instansi terkait lainnya, demi terciptanya sinergi dalam membangun sistem transportasi kota yang lebih baik. Loyalitas terhadap tugas, pimpinan, dan instansi ditunjukkan melalui dedikasi kerja dan ketaatan pada aturan yang berlaku. Adaptif menjadi sikap penting dalam menghadapi tantangan modernisasi transportasi, seperti pengembangan sistem digitalisasi layanan, pengelolaan data, dan pemanfaatan teknologi dalam pengawasan lalu lintas. Sedangkan kolaboratif diwujudkan melalui kerja sama lintas sektor, baik dengan kepolisian, organisasi masyarakat, maupun sektor swasta untuk mendukung pembangunan transportasi yang aman, nyaman, dan berkelanjutan.

Selain itu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memegang teguh 5 citra manusia perhubungan yaitu:

1. Taqwa terhadap Tuhan yang Maha Esa

2. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman.
3. Tangguh menghadapi tatangan
4. terampil dan berprilaku jujur, gesit, ramah, sopan serta lugas
5. Tanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan

B. Profil Peserta



Gambar 2.2 Foto Peserta

Peserta aktualisasi memiliki nama lengkap Fikri Aulia Jannah, S.Kom. Lahir di Kisaran, 28 Oktober 2001. Merupakan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) formasi Tahun 2024, yang saat ini bertugas di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tepatnya pada Sub Bagian Umum, Bagian Sekretariat. Saya merupakan lulusan dari Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) jurusan Sistem Informasi dengan gelar Sarjana Komputer.

Selama mengikuti masa pendidikan, saya memperoleh pengetahuan teknis dan pemahaman kebijakan terkait proses bisnis dan pemahaman dasar tentang komputer, yang merupakan dasar penting dalam menjalankan tugas di lingkungan kerja serta dalam merancang program aktualisasi. Sebagai seorang CPNS yang tengah mengikuti proses pembentukan karakter dan peningkatan kompetensi melalui Latsar, saya bertekad untuk menerapkan nilai-nilai dasar ASN serta memanfaatkan kegiatan aktualisasi ini sebagai media untuk memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat sistem kerja di unit penugasan saya.

C. Profile Role Model



Gambar 2.3 Foto Role Model

Role model yang menjadi panutan saya adalah Kepala Sub Bagian Umum pada Bagian Sekretariat, yaitu Bapak Perdana Dipo, S.Sos., M.A.P., dengan pangkat dan golongan Penata Tingkat I (III/d). Beliau lahir di Pekanbaru pada tanggal 15 Agustus 1981. Bapak Dipo menempuh pendidikan Sarjana di Universitas Islam Riau dengan jurusan Ilmu

Pemerintahan, kemudian melanjutkan studi Magister (S2) di Universitas Riau (UNRI).

Karier beliau sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) dimulai pada tahun 2010 sebagai Pelaksana pada Bagian Administrasi Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas. Setelah itu, beliau pindah tugas ke Kantor Camat Rumbai Pesisir dengan jabatan sebagai Pelaksana. Tidak berhenti di situ, beliau menapaki jenjang karier lebih lanjut dengan menjadi Sekretaris Lurah Sungai Ambang, Kecamatan Rumbai Pesisir. Selanjutnya, beliau pernah menjabat sebagai Kepala Seksi Angkutan Barang, Terminal, dan Perairan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Saat ini, beliau dipercaya menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Umum pada Bagian Sekretariat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Alasan saya memilih beliau menjadi Panutan saya, karena beliau menerapkan core values BerAKHLAK sebagai ASN. Dalam menjalankan tugasnya, beliau selalu menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap nilai-nilai BerAKHLAK. Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin ketika beliau ikut turun langsung ke lokasi simpul untuk berpartisipasi dalam mengatur lalu lintas, menunjukkan kepedulian terhadap kelancaran layanan publik. Sikap Akuntabel terlihat dari tindakannya yang segera melaksanakan setiap arahan dari pimpinan tanpa menunda, menegaskan tanggung jawabnya dalam setiap tugas yang diemban.

Kemampuan Kompeten beliau juga terlihat jelas saat ada anggota yang mengalami kendala pekerjaan; beliau dengan sigap menjelaskan langkah-

langkah yang perlu dilakukan sehingga masalah dapat segera teratasi. Dalam interaksi sehari-hari, nilai Harmonis tercermin dari kemampuannya merangkul seluruh pegawai tanpa membedakan status ASN maupun Non-ASN, menciptakan suasana kerja yang inklusif dan kondusif.

Sikap Loyal beliau terlihat dari konsistensinya mengenakan atribut lengkap selama bekerja, baik di kantor maupun saat berada di lapangan, menandakan dedikasi dan identitas profesional yang kuat. Sementara itu, nilai Adaptif diperlihatkan ketika terdapat aturan berpakaian baru maupun perubahan sistem administrasi; beliau dengan cepat memberikan arahan agar seluruh pegawai dapat menyesuaikan diri dengan ketentuan yang berlaku.

Tidak kalah penting, nilai Kolaboratif selalu ia terapkan dalam setiap rapat atau evaluasi, dengan mendengarkan dan mempertimbangkan semua pendapat yang disampaikan berbagai pihak, sehingga tercipta keputusan yang tepat dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Dengan penerapan nilai-nilai tersebut, beliau tidak hanya menjadi teladan bagi rekan kerja, tetapi juga memastikan setiap proses pelayanan publik berjalan efektif, harmonis, dan profesional.

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

Pada saat melaksanakan tugas di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru ditemukan beberapa isu yang terjadi, di antaranya sebagai berikut :

Tabel 3.1 Identifikasi Isu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

NO	Isu	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang Diharapkan
1	Masih sedikitnya masyarakat mengakses Website Dinas Perhubungan dalam kegiatan Pengaduan.	Dishub memiliki Website yang dimana dalam website tersebut ada link pengaduan, akan tetapi tingkat pemanfaatannya masih rendah dibandingkan kanal lain, seperti Instagram. Bisa terhitung kurang dari 20 orang mengkases website Dishub	Penggunaan website dishub secara optimal, dan memanfaatkan website sebagai salah satu kanal utama untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi terkait transportasi dan lalu lintas. Bahkan pak ogah yang meresahkan warga. Diharapkan ada lebih dari 20 orang yang mengakses website Dishub untuk kegiatan pengaduan.
2	Masih adanya aset yang tidak tercatat dengan baik	Terdapat ada lebih dari 50 asset dinas perhubungan yang tidak tercatat dengan baik dikarenakan pengelolaan aset belum sepenuhnya tertata secara optimal.	Diharapakan semua asset di Dinas Perhubungan tercatat dengan baik.

NO	Isu	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang Diharapkan
3	Masih lamanya waktu pencarian surat-surat asset di Dinas Perhubungan	Proses pencarian surat – surat asset di dinas perhubungan amsih terlalu lama memakan waktu hinga lebih dari 2 jam dikarenakan tidak tersusunnya arsip yang baik.	Diharapkan proses pencarian surat dapat dilakukan kurang dari 1 jam agar tidak menghambat waktu.

1. Masih sedikitnya masyarakat mengakses Website Dinas Perhubungan dalam kegiatan Pengaduan.

Meskipun Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru telah menyediakan website resmi sebagai sarana informasi dan pengaduan publik, tingkat akses masyarakat terhadap website tersebut masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi website, keterbatasan pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi digital, serta kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman menggunakan media sosial seperti Instagram untuk menyampaikan laporan atau mendapatkan informasi.

Akibat dari rendahnya akses ini, masyarakat cenderung tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat terkait layanan publik di bidang perhubungan. Selain itu, potensi website sebagai sarana pengaduan yang cepat, transparan, dan terstruktur belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga proses penanganan pengaduan menjadi kurang efisien dan respons terhadap laporan masyarakat bisa tertunda.

Data berikut menggambarkan rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dibandingkan penggunaan media sosial untuk pengaduan:

Tabel 3.2 Data Penggunaan *Website* Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

No	Bulan	Jumlah Pengujung Website	Jumlah pengaduan Masuk via Media Sosial	Catatan
	Januari	5	25	Penggunaan media sosial masih dominan
	Februari	10	23	Pengunjung website menurun
	Maret	9	27	Kenaikan sedikit, tapi masih rendah
	April	7	20	Fluktuatif, perlu promosi lebih intensif
	Mei	8	21	Peningkatan, tapi website masih jarang digunakan
	Juni	9	22	Pengaduan via media sosial masih tinggi
	Juli	10	20	Sedikit peningkatan, tetapi penggunaan media sosial masih dominan
	Agustus	6	23	Masih sedikit lebih banyak pengaduan via media sosial.

Sumber : Diolah oleh penulis, 2025

Dengan demikian, isu ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat agar lebih aktif mengakses dan

memanfaatkan website Dinas Perhubungan sebagai kanal resmi layanan public dengan menggunakan QR-Code.

2. Masih adanya aset yang tidak tercatat dengan baik

Pengelolaan aset merupakan salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Aset daerah, baik berupa tanah, bangunan, kendaraan, maupun peralatan pendukung, memiliki nilai strategis karena tidak hanya berfungsi sebagai penunjang operasional, tetapi juga sebagai bagian dari kekayaan daerah yang harus dijaga dan dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk kepentingan masyarakat. Namun, pada kenyataannya, di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru masih terdapat aset yang belum tercatat dengan baik dalam daftar inventaris.

Permasalahan ini muncul karena proses pencatatan aset belum dilakukan secara rutin, terintegrasi, dan menyeluruh. Sebagian pencatatan masih menggunakan sistem manual atau berbasis dokumen fisik, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakakuratan data. Selain itu, kurangnya koordinasi antar bidang atau unit kerja menyebabkan beberapa aset luput dari pendataan. Tidak jarang juga terjadi perubahan kondisi aset di lapangan yang tidak segera diperbarui ke dalam sistem administrasi, sehingga informasi yang tersedia menjadi tidak valid.

Data berikut menggambarkan kondisi pencatatan aset di Dinas Pehubungan Kota Pekanbaru :

Tabel 3.3 Kondisi Pencatatan Aset Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

No	Jenis Aset	Jumlah Aset Tercatat	Jumlah Aset Tidak Tercatat	Persentase Tidak Tercatat	Catatan
1	Kendaraan Dinas	50	10	20%	Beberapa kendaraan belum tercatat dalam system
2	Alat Kantor	120	30	25%	Inventarisasi belum lengkap
3	Peralatan Operasional Lapangan	40	8	20%	Beberapa peralatan belum ada dokumen pendukung
4	Kendaraan Non-Dinas	15	2	13%	Belum tercatat semua kendaraan milik instansi
5	Peralatan Lapangan (*Traffic Light*, Rambu)	60	12	20%	Belum semua peralatan tercatat di sistem

Sumber : Diolah oleh penulis, 2025

Dampak dari masih adanya aset yang tidak tercatat dengan baik sangat signifikan. Pertama, hal ini menyulitkan proses pengawasan dan pemeliharaan karena data aset yang tersedia tidak mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Kedua, perencanaan pengadaan maupun penghapusan aset menjadi kurang efektif, sebab dasar pengambilan keputusan tidak didukung oleh data yang akurat. Ketiga, risiko kehilangan, penyalahgunaan, hingga tumpang tindih penggunaan aset semakin tinggi karena tidak adanya

sistem pencatatan yang jelas dan terperinci. Kondisi ini tentunya dapat merugikan instansi, baik dari segi administrasi maupun keuangan.

Selain itu, lemahnya pencatatan aset juga berdampak pada transparansi dan akuntabilitas instansi. Dalam konteks tata kelola pemerintahan, data aset yang tidak akurat dapat menimbulkan keraguan publik terhadap profesionalitas pengelolaan aset daerah. Padahal, pengelolaan aset yang baik bukan hanya soal menjaga barang milik daerah, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab instansi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dengan demikian, isu masih adanya aset yang tidak tercatat dengan baik di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menjadi perhatian yang mendesak untuk ditangani. Perlu adanya pembenahan melalui pendataan ulang secara menyeluruh, pemanfaatan sistem informasi berbasis digital yang terintegrasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan aset. Langkah-langkah ini penting agar data aset lebih akurat, pengawasan lebih mudah dilakukan, dan pemanfaatan aset benar-benar optimal sesuai kebutuhan pelayanan publik.

3. Masih lamanya waktu pencarian surat-surat asset di Dinas Perhubungan.

Surat-surat aset merupakan dokumen penting yang berfungsi sebagai bukti kepemilikan, legalitas, serta dasar administrasi dalam pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD). Keberadaan dokumen ini sangat menentukan kelancaran proses inventarisasi, pengawasan, maupun pengambilan

keputusan terkait pengadaan, pemeliharaan, dan penghapusan aset. Namun demikian, di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru masih ditemui permasalahan berupa lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pencarian surat-surat aset.

Permasalahan ini timbul karena sebagian besar dokumen masih disimpan secara manual dan belum terdigitalisasi dengan baik. Sistem pengarsipan yang digunakan belum sepenuhnya rapi dan terintegrasi, sehingga sering kali terjadi kesulitan saat dokumen dibutuhkan dalam waktu cepat. Tidak jarang pula, dokumen bercampur dengan arsip lain sehingga petugas membutuhkan waktu lama untuk menemukan kembali surat yang relevan. Faktor lain yang turut berkontribusi adalah kurangnya prosedur baku dalam pengelolaan arsip, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pencatatan dan penyimpanan.

Data berikut menggambarkan kondisi pencarian surat-surat aset di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru :

Tabel 3.4 Kondisi Pencarian Surat aset Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

No	Jenis Surat Aset	Waktu Pencarian Rata-rata(Menit)	Jumlah Surat	Catatan
1	BAST (Berita Acara Serah Terima)	50	40	Arsip masih manual, dokumen tersebar di beberapa unit.
2	Surat Rekon	45	60	Pencarian lama karena system pencatatan belum terintegrasi.
3	Surat Hibah	55	30	Dokumen fisik tidak mudah diakses dan sebagian belum

No	Jenis Surat Aset	Waktu Pencarian Rata-rata(Menit)	Jumlah Surat	Catatan
				terdigitalisasi.
4	Surat Pengadaan Aset	40	50	Arsip belum tersusun rapi dan perlu validasi ulang
5	Surat Mutasi Aset	35	45	Waktu pencarian cukup lama karena tidak semua surat terdokumentasi secara lengkap.

Sumber : Diolah oleh penulis, 2025

Akibat dari kondisi ini, efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi menjadi terganggu. Lamanya pencarian dokumen dapat memperlambat proses pengambilan keputusan, misalnya dalam hal perencanaan pengadaan atau penetapan status hukum aset. Selain itu, keterlambatan dalam menemukan surat-surat aset juga dapat menimbulkan risiko terhambatnya tindak lanjut pengelolaan aset di lapangan, bahkan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi.

Tidak hanya itu, lamanya pencarian surat-surat aset juga meningkatkan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Arsip fisik yang tidak dikelola dengan baik rawan tercecer, rusak, atau sulit dipertanggungjawabkan ketika dibutuhkan. Padahal, keberadaan dokumen aset yang lengkap dan mudah diakses merupakan salah satu syarat untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Dengan demikian, isu masih lamanya waktu pencarian surat-surat aset di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menjadi masalah penting yang harus

segera diatasi. Diperlukan langkah perbaikan berupa penataan ulang sistem arsip, digitalisasi dokumen aset, penerapan sistem informasi manajemen aset yang terintegrasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam hal pengelolaan arsip. Dengan pembenahan tersebut, proses pencarian surat dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan aman, sehingga mendukung efektivitas pelayanan publik dan pengelolaan aset secara optimal.

B. Penetapan Core Isu

Dalam rangka menentukan isu yang paling mendesak serta memiliki nilai strategis tinggi untuk dijadikan dasar dalam penyusunan rekomendasi kebijakan yang efektif dan tepat sasaran, digunakan metode analisis APKL sebagai alat seleksi yang sistematis dan komprehensif. Isu harus memenuhi kriteria:

1. Aktual : benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan dikalangan masyarakat
2. Problematik : isu yang memiliki dimensi masalah yang kompleks sehingga perlu dicarikan solusinya
3. Kekhlayakan : isu yang menyangkut hajat hidup orang banyak
4. Layak: isu yang masuk akal, logis, realistis serta relevan untuk dimuculkan inisiatif pemecahan masalahnya

Tabel 3.5 Penetapan Core Isu dengan APKL

No	Isu	A	P	K	L	Jumlah
1.	Masih sedikitnya masyarakat mengakses website dinas perhubungan dalam kegiatan Pengaduan.	5	4	5	5	19
2	Masih adanya aset yang tidak tercatat dengan baik.	3	3	3	4	13
3.	Masih lamanya waktu pencarian surat-surat asset di Dinas Perhubungan	3	3	3	3	12

Keterangan :

1 : Sangat Kurang Pengaruhnya
2 : Kurang Pengaruhnya

3 : Sedang Pengaruhnya

4 : Kuat pengaruhnya

5 : Sangat Kuat Pengaruhnya

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Layak), isu Masih sedikitnya masyrakat mengakses website dinas perhubungan memperoleh skor tertinggi, yaitu 19 poin. Skor ini menunjukkan bahwa isu tersebut memiliki tingkat urgensi yang paling tinggi untuk segera ditindaklanjuti dibandingkan isu-isu lainnya yang muncul dalam proses identifikasi permasalahan di lapangan.

Tingginya skor ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: Tingginya skor pada isu “Masih sedikitnya masyarakat mengakses website Dinas Perhubungan” menunjukkan bahwa permasalahan ini sangat penting untuk segera ditangani. Dari hasil penilaian, aspek aktual (A) mendapatkan

skor tertinggi, yaitu 5, karena kondisi rendahnya penggunaan website memang sedang terjadi saat ini dan berdampak langsung pada layanan publik.

Pada aspek problematik (P), isu ini memperoleh skor 4, sebab meskipun belum sampai menimbulkan gangguan besar, rendahnya akses website membuat masyarakat lebih memilih saluran lain seperti media sosial untuk menyampaikan laporan. Hal ini tentu menyebabkan proses penanganan pengaduan kurang terstruktur dan berpotensi menghambat respons cepat dari instansi.

Aspek kekhalayakan (K) juga memperoleh skor 5 karena isu ini menyangkut kepentingan banyak orang. *Website* seharusnya menjadi sarana resmi bagi seluruh masyarakat untuk mendapatkan informasi, menyampaikan keluhan, atau mencari data terkait layanan perhubungan. Jika *website* jarang dimanfaatkan, maka informasi penting tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat luas.

Terakhir, aspek kelayakan (L) mendapat skor 5 karena isu ini sangat layak untuk dijadikan prioritas pembenahan. Penggunaan website merupakan bagian dari modernisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Jika dimaksimalkan, website dapat meningkatkan transparansi, efektivitas, serta akuntabilitas kinerja Dinas Perhubungan.

Dengan skor total 19, isu ini jelas memiliki bobot yang tinggi. Artinya, upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan website harus segera dilakukan agar layanan publik dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan sesuai dengan tuntutan era digital.

Oleh karena itu, pemilihan isu ini sebagai fokus dalam kegiatan aktualisasi tidak hanya didasarkan pada pengamatan langsung di lingkungan kerja, tetapi juga diperkuat oleh pendekatan analisis objektif melalui metode APKL, guna memastikan bahwa isu yang diangkat benar-benar relevan, signifikan, dan layak untuk ditangani dalam rangka peningkatan pelayanan publik serta penguatan peran ASN sebagai pelayan masyarakat.

Sedangkan untuk 2 yang lainnya tidak terlalu urgensi, karena mendapatkan nilai poin sebesar 13 dan 12 poin saja. Maka focus analisa pada permasalahan nomor 1.

C. Analisis Core Isu

Berdasarkan analisis Isu dengan metode APKL, maka isu utama yang terpilih untuk diselesaikan adalah isu nomor satu “Masih sedikitnya masyrakat mengakses website dinas perhubungan”. Isu ini kemudian dicari penyebab utamanya, dan didapatkan tiga penyebab:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat
2. Anggaran website terbatas
3. SDM pengelola asset terbatas

Metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) adalah teknik analisis untuk menentukan masalah yang paling prioritas untuk diselesaikan, berdasarkan tiga kriteria utama:

- ***Urgency*****:** Seberapa mendesak masalah harus segera ditangani.
- ***Seriousness*****:** Seberapa besar dampak dari masalah terhadap organisasi.
- ***Growth*****:** Seberapa besar potensi masalah ini memburuk jika tidak ditangani.

Setiap aspek biasanya dinilai menggunakan skala 1–5, kemudian dijumlahkan untuk menentukan tingkat keparahan total masalah tersebut :

Tabel 3.6 Analisis Core Isu dengan USG

No.	Akar Permasalahan	U	S	G	Total Skor
1.	Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat	5	5	4	14
2.	Anggaran website terbatas	2	3	3	8
3.	SDM pengelola asset terbatas	3	3	2	8

Keterangan:

1 : Tidak Penting

2 : Kurang Penting

3 : Cukup Penting

4 : Penting

5 : Sangat Penting

Berdasarkan hasil identifikasi dan pemetaan isu menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*), ditemukan bahwa isu terkait kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai *website* Dinas Perhubungan memperoleh total skor 14 poin. Nilai ini menunjukkan bahwa isu tersebut memerlukan penanganan segera, karena tergolong mendesak (Urgency) dan dapat menimbulkan dampak serius (*Seriousness*) terhadap efektivitas informasi publik. Selain itu, jika isu ini tidak segera diatasi, terdapat potensi perkembangan masalah yang signifikan (*Growth*), yang dapat memperburuk ketidakterjangkauan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, penggunaan metode USG membantu memprioritaskan isu ini sebagai salah satu fokus utama untuk ditindaklanjuti agar komunikasi dan sosialisasi *website* Dinas Perhubungan dapat berjalan lebih optimal.

Penyebab isu kedua adalah terbatasnya anggaran untuk pengembangan website, karena Dinas Perhubungan sudah memiliki website yang aktif. Akibatnya, alokasi dana tambahan untuk pengembangan dianggap tidak terlalu prioritas. Namun, yang perlu dilakukan adalah memaksimalkan pengelolaan website yang sudah ada, agar dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana komunikasi yang efektif kepada masyarakat.

Penyebab isu yg ke tiga SDM pengelola asset terbatas tidak terlalu urgensi didukung dengan nilai poin yang tidak besar. Sehingga tidak membuat dia menjadi prioritas utama untuk diselesaikan.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core Isu*

Berdasarkan hasil analisis APKL, rendahnya tingkat akses masyarakat terhadap website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kurangnya sosialisasi yang memadai terkait media pengaduan yang tersedia bagi publik. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan website resmi Dinas Perhubungan sebagai kanal informasi dan pengaduan, sehingga mereka cenderung menggunakan media sosial atau cara konvensional dalam menyampaikan laporan, yang berdampak pada lambatnya respons penanganan masalah.

Menindaklanjuti permasalahan ini, muncul gagasan berupa "**PEMBUATAN (PED-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA WEBSITE DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**", yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses website secara langsung hanya dengan memindai QR-Code. QR-Code tersebut akan mengarahkan pengguna ke halaman website resmi Dinas Perhubungan yang menampilkan menu "Pelayanan Pengaduan", di mana tersedia tautan atau sub-link menuju nomor WhatsApp pengaduan resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Dengan adanya QR-Code ini, masyarakat tidak hanya lebih sering mengunjungi website, tetapi juga dapat menyampaikan pengaduan dengan lebih cepat, terstruktur, dan akurat. Sistem PED-Q ini memungkinkan laporan diteruskan secara langsung ke pihak terkait di Dinas Perhubungan sehingga tindak lanjut dapat dilakukan secara tepat waktu, meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong

partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Inovasi ini diharapkan menjadi langkah strategis dalam menghadirkan layanan yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di bidang transportasi dan perhubungan.

Langkah – langkah untuk mewujudkan gagasan kreatif ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Konsultasi kepada atasan Terkait Rencana Pembuatan PED-Q Pengaduan;
2. Pembuatan menu pengaduan PED-Q di website;
3. Pembuatan Panduan Penggunaan PED-Q;
4. Penyebaran informasi PED-Q melalui kanal media sosial;
5. Pelaksanaan Sosialisasi PED-Q ke pihak internal kantor;
6. Pelaksanaan Implementasi PED-Q;
7. Pelaksanaan Evaluasi PED-Q;
8. Pelaksanaan Pelaporan Akhir dari PED-Q

BAB IV
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 4.1 Rencana Jadwal Aktualisasi

NO	KEGIATAN	Oktober				November	
		I	II	II	IV	I	II
1	Pelaksanaan Konsultasi kepada atasan Terkait Rencana Pembuatan PED-Q Pengaduan;						
2	Pembuatan menu pengaduan PED-Q di website;						
3	Pembuatan Panduan Penggunaan PED-Q;						
4	Penyebaran informasi PED-Q melalui kanal media sosial;						
5	Pelaksanaan Sosialisasi PED-Q ke pihak internal kantor;						
6	Pelaksanaan Implementasi PED-Q;						
7	Pelaksanaan Evaluasi PED-Q;						
8	Pelaksanaan Pelaporan Akhir dari PED-Q						

B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4.2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pelaksanaan konsultasi kepada atasan terkait rencana pembuatan PED-Q Pengaduan.	1. Menyiapkan bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor.	- bahan konsultasi diskusi	**1. Akuntabel** Saya telah Menyusun materi secara rinci untuk mencerminkan komitmen dan keterbukaan dalam pelaksanaan konsultasi. **2. Adaptif** Saya telah Memanfaatkan teknologi informasi untuk penyusunan kegiatan aktualisasi. **3. Kompeten** Saya telah Menyusun persiapan secara menyeluruh dan rinci untuk menunjukan	Atasan (Mentor), Diri sendiri	Ya	Potensi konflik dapat muncul apabila atasan memiliki pandangan berbeda terkait urgensi pembuatan PED-Q Pengaduan. Selain itu, keterbatasan waktu atasan bisa menghambat proses konsultasi secara mendalam. Perbedaan prioritas anggaran juga berpotensi menimbulkan ketidaksepakatan dalam rencana pelaksanaan.

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				keahlian saya dalam pekerjaan saya.			
		2. Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi.	- catatan arahan pelaksanaan penulisan aktualisasi	**4. Kolaboratif** Saya telah Bekerja sama dengan atasan atau mentor untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan, menunjukkan sikap kolaboratif dalam mencapai tujuan organisasi. **5. Harmonis** Saya telah Bersikap sopan dan santun menciptakan suasana kerja yang harmonis. menunjukkan rasa saling menghormati dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan.			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				6. Berorientasi Pelayanan Saya telah Menyampaikan rencana kegiatan dengan jelas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui kegiatan yang direncanakan.			
		3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi.	- catatan arahan dan persetujuan dari mentor	**7. Loyal** Saya telah Meminta persetujuan dari mentor yang menunjukan dedikasi dan kesetiaan terhadap organisasi. Hal ini mencerminkan komitmen saya untuk mencapai tujuan bersama dan			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				mendukung visi dan misi organisasi.			
2	Pembuatan menu pengaduan menggunaan PED-Q	1. Konsultasi dengan mentor 2. Perencanaan pembuatan konsep menu pengaduan PED-Q.	- rancangan menu pengaduan	**1. Akuntabel** Saya telah Menyusun rancangan menu dengan tanggung jawab penuh terhadap akurasi dan fungsionalitasnya, hal ini menunjukkan integritas dan kesungguhan saya dalam menjalankan tugas. **2. Adaptif** Saya telah Menyesuaikan rancangan menu dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, hal ini mencerminkan kemampuan saya	Diri sendiri,rekan internal, mentor.	ya	Potensi konflik dapat timbul apabila pembuatan menu pengaduan menggunakan PED-Q tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga menimbulkan resistensi. Selain itu, keterbatasan sumber daya teknis dapat menghambat proses pengembangan sistem. Perbedaan pemahaman antar pihak terkait juga berisiko memicu ketidaksepahaman dalam pelaksanaannya.

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				beradaptasi dan responsif terhadap perubahan. **3. Kompeten** Saya telah Mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan terbaik dalam pembuatan menu pengaduan, hal ini mencerminkan profesionalisme dan kemampuan saya dalam melaksanakan pekerjaan.			
		3. Meminta link nomor pengaduan yang akan di sambungkan di QR-Code.	- QR-Code yang telah di sambungkan dengan nomor pengaduan.	**4. Kolaboratif** Saya telah Bekerja sama dengan tim terkait untuk memastikan link dapat tersambung dengan QR-Code secara optimal, hal ini			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				menunjukkan kemampuan saya berkolaborasi demi tercapainya hasil yang terbaik. **5. Harmonis** Saya telah Berkoordinasi dengan tim IT dan staf terkait dalam memperoleh link, hal ini menunjukkan kemampuan saya menjaga hubungan kerja yang harmonis dan efektif. **6. Berorientasi Pelayanan.** Saya telah Meminta link nomor pengaduan agar QR-Code dapat diakses			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				masyarakat dengan mudah, hal ini mencerminkan komitmen saya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.			
		4. Pembuatan QR-Code Pengaduan.		**7. Loyal** Saya telah Mengikuti prosedur organisasi dan memastikan QR-Code sesuai kebijakan instansi, hal ini mencerminkan dedikasi dan kesetiaan saya terhadap tujuan dan misi organisasi.			
3	Pembuatan panduan pengisian pengaduan.	1. Menentukan isi Panduan Pengisian Pengaduan	Draft Panduan Pengisisan Pengaduan	**1. Akuntabel** Saya telah Memastikan setiap konten panduan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, menunjukkan integritas saya dalam	Diri sendiri, atasan, rekan internal.	Ya	Potensi konflik muncul dari perbedaan pendapat tim tentang isi panduan dan kesulitan pegawai memahami

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				menjalankan tugas. **2. Adaptif** Saya telah Menyesuaikan isi panduan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi, mencerminkan kemampuan beradaptasi. **3. Kompeten** Saya telah Menggunakan kemampuan profesional dan pengetahuan yang dimiliki untuk menyusun isi panduan secara akurat dan berkualitas.			prosedur baru. Panduan yang berbeda dari kebiasaan atau SOP lama dapat menimbulkan resistensi. Keterbatasan sumber daya dan interpretasi yang kurang jelas juga berisiko menyebabkan kesalahan pengisian pengaduan

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
		2. Penyusunan naskah Panduan Pengisian Pengaduan		**4. Kolaboratif** Saya telah Bekerja sama dengan tim penyusun, editor, dan staf terkait untuk menghasilkan naskah panduan yang jelas, efektif, dan dapat digunakan oleh masyarakat. **5. Harmonis** Saya telah Berkoordinasi dengan tim penyusun dan pihak terkait agar naskah panduan tersusun dengan baik, mencerminkan hubungan kerja yang harmonis.			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				6. Berorientasi Pelayanan Saya telah Menyusun naskah panduan agar masyarakat dapat memahami langkah-langkah pengisian pengaduan dengan jelas dan mudah, mencerminkan komitmen saya untuk memberikan pelayanan terbaik.			
		3. Diskusi bersama mentor terkait Panduan Pengisian Pengaduan	Catatan dari mentor terkait.	**7.Loyal** Saya telah Mengikuti arahan dan prosedur instansi dalam proses diskusi, menunjukkan dedikasi dan kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi.			
4	Penyebaran PED-Q melalui	1. Meminta arahan kepada	Catatan arahan dari	**1. Harmonis** Saya telah Menjaga	Diri sendiri,	Ya	Potensi konflik dapat muncul jika

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
	media sosial.	pimpinan untuk pelaksanaan penyebaran PED-Q melalu media sosial.	pimpinan	komunikasi yang baik dengan pimpinan, mencerminkan hubungan kerja yang harmonis dan saling menghargai. **2. Loyal** Saya telah Mengikuti arahan dan prosedur instansi dalam pelaksanaan penyebaran, menunjukkan dedikasi dan kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi. **3. Kolaboratif** Saya telah Bekerja sama dengan pimpinan dan tim terkait untuk memastikan	atasan , Masyrakat ,		penyebaran PED-Q melalui media sosial tidak tepat sasaran sehingga informasi tidak diterima oleh masyarakat yang membutuhkan. Perbedaan pendapat antar tim terkait strategi komunikasi juga bisa menimbulkan ketidaksepakatan. Selain itu, keterbatasan sumber daya untuk mengelola media sosial berpotensi menghambat efektivitas penyebaran.

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				penyebaran PED-Q efektif, menunjukkan kemampuan berkolaborasi demi hasil terbaik.			
		2. Perencanaan strategi penyebaran.	Perencanaan penyebaran PED-Q dan konten PED-Q untuk di sosial media	**4. Adaptif** Saya telah Menyesuaikan strategi dengan perkembangan media sosial dan kebutuhan masyarakat, mencerminkan kemampuan beradaptasi. **5. Akuntabel** Saya telah Menyusun strategi secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, menunjukkan integritas dalam menjalankan			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				tugas. **6. Kompeten** Saya telah Menggunakan kemampuan profesional dan pengetahuan di bidang komunikasi dan media sosial untuk merancang strategi yang efektif.			
		3. Pembuatan konten materi sosial media.		**7. Berorientasi Pelayanan** Saya telah Membuat konten yang mudah dipahami masyarakat agar pengaduan dapat disampaikan secara cepat dan jelas, mencerminkan komitmen saya memberikan pelayanan			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				terbaik.			
5	Pelaksanaan sosialisasi PED-Q kepada pihak internal.	1. Perencanaan materi dan metode sosialisasi	Draft rencana materi dan metode sosialisasi	**1. Akuntabel** Saya telah Menyusun perencanaan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, menunjukkan integritas dalam menjalankan tugas. **2. Adaptif** Saya telah Menyesuaikan materi dan metode dengan kondisi internal dan perkembangan sistem PED-Q, mencerminkan kemampuan beradaptasi.	Diri sendiri, atasan dan staf internal	Ya	Potensi konflik dapat muncul jika pelaksanaan sosialisasi PED-Q kepada pihak internal tidak merata, sehingga beberapa pihak merasa kurang terinformasi. Perbedaan pemahaman tentang materi sosialisasi antar anggota tim juga dapat menimbulkan kebingungan. Selain itu, keterbatasan waktu dan sumber daya untuk pelaksanaan sosialisasi

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				3. Kompeten Saya telah Memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan profesional dalam menyusun materi dan metode sosialisasi, mencerminkan keahlian saya.			berpotensi menghambat efektivitas kegiatan.
		2. Simulasi dan latihan internal	Materi PED-Q diuji melalui simulasi internal.	**4. Kolaboratif** Saya telah Bekerja sama dengan seluruh staf internal dan tim sosialisasi untuk memastikan latihan berjalan lancar, menunjukkan kemampuan berkolaborasi demi hasil terbaik. **5. Harmonis**			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				Saya telah Menjaga komunikasi dan kerja sama dengan tim selama simulasi, mencerminkan hubungan kerja yang harmonis. **6. Loyal** Saya telah Mengikuti prosedur dan arahan instansi selama simulasi, menunjukkan dedikasi dan kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi.			
		3. Pengumpulan saran dan revisi materi	Catatan saran dan versi revisi materi sosialisasi.	**7. Berorientasi Pelayanan** Saya telah Mengumpulkan saran dari staf internal untuk memperbaiki materi sosialisasi agar lebih			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				mudah dipahami, mencerminkan komitmen saya memberikan pelayanan terbaik.			
6	Pelaksanaan implementasi PED-Q	1. Konsultasi dengan pimpinan terkait persiapan pelaksanaan implementasi PED-Q.	Catatan konsultasi dengan atasan	**1. Kolaboratif** Saya telah Berkonsultasi dengan pimpinan agar implementasi PED-Q dapat berjalan lancar dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, mencerminkan komitmen saya memberikan pelayanan terbaik. **2. Harmonis** Saya telah Menjaga komunikasi yang baik dengan pimpinan dan	Diri sendiri, atasan, staf internal, masyarakat.	Ya	Potensi konflik muncul jika ada perbedaan pemahaman atau kesiapan pegawai terhadap implementasi PED-Q. Kesalahan atau ketidaksesuaian prosedur dapat menimbulkan kebingungan dan frustrasi. Selain itu, keterbatasan sumber daya dan dukungan teknis bisa menimbulkan ketegangan antar tim.

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				tim terkait, mencerminkan hubungan kerja yang harmonis. **3. Loyal** Saya telah Mengikuti arahan dan prosedur instansi selama konsultasi, menunjukkan dedikasi dan kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi.			
		2. Persiapan implementasi	PED-Q secara resmi digunakan oleh masyarakat.	**4. Akuntabel** Saya telah Memastikan semua persiapan dilakukan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, menunjukkan integritas dalam menjalankan tugas.			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				5. Adaptif Saya telah Menyesuaikan persiapan dengan kondisi internal dan perkembangan sistem, mencerminkan kemampuan beradaptasi. **6. Kompeten** Saya telah Memanfaatkan kemampuan profesional dan pengetahuan teknis untuk menyiapkan implementasi yang efektif, mencerminkan keahlian saya.			
		3. Pemantauan awal dan tindak	Laporan pemantauan	**7. Berorientasi**			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
		lanjut	penggunaan PED-Q dan rekomendasi perbaikan.	**Pelayanan** Saya telah Memantau penggunaan PED-Q agar layanan pengaduan berjalan lancar dan masyarakat mendapat kemudahan, mencerminkan komitmen saya memberikan pelayanan terbaik.			
		4. Umpan balek pengaduan					
7	Pelaksanaan evaluasi PED-Q	1. Penentuan indicator evaluasi	Data indicator evaluasi	**1. Akuntabel** Saya telah Memastikan indikator evaluasi jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan, menunjukkan integritas dalam menjalankan tugas. **2. Adaptif** Saya telah	Diri sendiri,atasan, dan staff internal	Ya	Potensi konflik dapat muncul jika pelaksanaan evaluasi PED-Q menimbulkan perbedaan penilaian antara tim terkait hasil dan kriteria evaluasi. Ketidaksepahaman dalam interpretasi data juga berisiko menimbulkan

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				Menyesuaikan indikator evaluasi dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan sistem, mencerminkan kemampuan beradaptasi. **3. Kompeten** Saya telah Menggunakan kemampuan profesional dan pengetahuan teknis untuk menetapkan indikator yang relevan dan efektif, mencerminkan keahlian saya.			perselisihan. Selain itu, keterbatasan waktu dan sumber daya untuk evaluasi dapat menghambat proses dan menimbulkan ketegangan antar pihak.
		2. Pengumpulan data hasil kegiatan pelaksanaan PED-Q	Data hasil kegiatan selama pelaksanaan PED-Q	**4. Berorientasi Pelayanan** Saya telah Mengumpulkan data untuk memastikan PED-			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				Q berfungsi optimal dan masyarakat menerima pelayanan yang baik, mencerminkan komitmen saya memberikan pelayanan terbaik. **5. Harmonis** Saya telah Berkoordinasi dengan tim dan pihak terkait selama proses pengumpulan data, mencerminkan hubungan kerja yang harmonis.			
		3. Analisis Data	Hasil analisis data kegiatan pelaksanaan PED-Q	**6. Kolaboratif** Saya telah Bekerja sama dengan tim evaluasi dan pimpinan untuk memastikan hasil analisis dapat			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				digunakan secara efektif, menunjukkan kemampuan berkolaborasi demi hasil terbaik. **7. Loyal** Saya telah Mengikuti prosedur dan standar instansi dalam proses analisis data, menunjukkan dedikasi dan kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi.			
8	Pelaksanaan pembuatan Laporan.	1. Membuat draft Laporan	Draft laporan hasil	**1. Akuntabel** Saya telah Memastikan draft laporan akurat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan, menunjukkan integritas	Diri sendiri, atasan, staff internal	Ya	Potensi konflik muncul jika tim berbeda pendapat tentang format atau isi laporan. Pegawai bisa merasa

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				dalam menjalankan tugas. **2. Adaptif** Saya telah Menyesuaikan draft laporan berdasarkan masukan dan kebutuhan instansi, mencerminkan kemampuan beradaptasi. **3. Kompeten** Saya telah Memanfaatkan kemampuan profesional dan pengetahuan teknis dalam menyusun laporan, mencerminkan keahlian saya.			terbebani atau bingung jika data yang diperlukan tidak lengkap. Keterbatasan waktu dan sumber daya juga dapat menimbulkan ketegangan dalam penyusunan laporan.

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
		2. Konsultasi kepada mentor	Catatan konsultasi	**4. Kolaboratif** Saya telah Bekerja sama dengan mentor dan tim evaluasi untuk menghasilkan laporan yang berkualitas, menunjukkan kemampuan berkolaborasi demi hasil terbaik. **5. Loyal** Saya telah Mengikuti arahan mentor sesuai prosedur instansi, menunjukkan dedikasi dan kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi.			
		3. Melakukan perbaikan terhadap Laporan.	Draft laporan akhir	**6. Berorientasi Pelayanan** Saya telah Memperbaiki laporan agar informasi			

C.	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
				yang disampaikan lebih jelas dan dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, mencerminkan komitmen saya memberikan pelayanan terbaik. **7. Harmonis** Saya telah Berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor serta tim terkait untuk memastikan perbaikan selaras dengan masukan, mencerminkan hubungan kerja yang harmonis.			

C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan																Jumlah Aktualisasi Per Mata Pelatihan	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6		Ke-7		Ke-8			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana n	Realisasi	Rencana n	Realisasi	Rencana n	Relaisasi	Rencana	Realisasi	Rencana n	Realisasi	Rencana n	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8
2	Akuntabel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8
3	Kompeten	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8
4	Harmonis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8
5	Loyal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8
6	Adaptif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8
7	Kolaboratif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8
Jumlah Mata Pelatihan yang Diaktualisasikan Per Kegiatan.		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	56	56

D. Capaian Penyelesaian *Core* Isu

Berikut disajikan Tabel Capaian Penyelesaian *Core Isu*, menggambarkan hasil nyata dari Pembuatan (PED-Q) QR-CODE Pengaduan Pada Website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Tabel 4-4 Capaian Core Isu

NO	Isu	Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
1	Masih sedikitnya masyarakat mengakses Website Dinas Perhubungan dalam kegiatan Pengaduan.	Dishub memiliki Website yang dimana dalam website tersebut ada link pengaduan, akan tetapi tingkat pemanfaatannya masih rendah dibandingkan kanal lain, seperti Instagram. Bisa terhitung kurang dari 20 orang mengkases website Dishub	Penggunaan website dishub secara optimal, dan memanfaatkan website sebagai salah satu kanal utama untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi terkait transportasi dan lalu lintas. Bahkan pak ogah yang meresahkan warga. Diharapkan ada lebih dari 20 orang yang melakukan Pengaduan melalui website dan akan diarahkan ke WhatsApp resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2	Masih adanya aset yang tidak tercatat dengan baik	Terdapat ada lebih dari 50 asset dinas perhubungan yang tidak tercatat dengan baik dikarenakan pengelolaan aset belum sepenuhnya tertata secara optimal.	Diharapakan semua asset di Dinas Perhubungan tercatat dengan baik.
3	Masih lamanya waktu pencarian surat-surat asset di Dinas	Proses pencarian surat – surat asset di dinas perhubungan amsih terlalu lama memakan	Diharapkan proses pencarian surat dapat dilakukan kurang dari 1 jam

NO	Isu	Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
	Perhubungan	waktu hinga lebih dari 2 jam dikarenakan tidak tersusunnya arsip yang baik.	agar tidak menghambat waktu.

E. Manfaat Terselesaikannya *Core* Isu

Berikut merupakan manfaat dari terselesaikannya *Kegiatan* Pembuatan PED-Q (QR-Code Pengaduan) pada Website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru :

A. Peserta

- ✓ Meningkatkan kemampuan dalam penerapan teknologi informasi, khususnya dalam integrasi sistem digital antara QR-Code, website, dan WhatsApp sebagai sarana pengaduan masyarakat.
- ✓ Menambah wawasan tentang pelayanan publik berbasis digital, terutama dalam mewujudkan transparansi dan kemudahan akses layanan masyarakat di bidang transportasi.
- ✓ Melatih kemampuan analisis dan pemecahan masalah, karena proses pembuatan PED-Q menuntut ketelitian dalam menyesuaikan sistem agar mudah digunakan masyarakat.
- ✓ Meningkatkan keterampilan komunikasi dan kolaborasi, baik dengan rekan kerja maupun dengan pihak teknis dalam pengembangan sistem pengaduan berbasis WhatsApp.
- ✓ Menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pelayanan publik, karena kegiatan ini berkaitan langsung dengan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan laporan.
- ✓ Memperkuat sikap inovatif dan berorientasi pelayanan, dengan berkontribusi menghadirkan solusi praktis untuk mempercepat penanganan aduan transportasi.

B. Instansi

- ✓ Meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena masyarakat dapat menyampaikan laporan dengan lebih mudah, cepat, dan terarah melalui sistem QR-Code yang terintegrasi.
- ✓ Mendukung transparansi dan akuntabilitas kerja, dengan adanya sistem pelaporan digital yang mencatat setiap pengaduan secara otomatis dan terdokumentasi.
- ✓ Mempercepat proses penanganan laporan, karena pengaduan yang diterima melalui website atau WhatsApp resmi langsung diteruskan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti.
- ✓ Meningkatkan citra positif instansi, dengan menghadirkan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang mempermudah komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah.
- ✓ Menjadi sarana evaluasi kebijakan transportasi, karena data pengaduan yang terkumpul dapat digunakan sebagai bahan analisis dan dasar pengambilan keputusan di bidang perhubungan.
- ✓ Mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, sehingga kinerja pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
- ✓ Membangun budaya kerja inovatif dan kolaboratif di lingkungan Dinas Perhubungan, dengan melibatkan berbagai pihak dalam pengembangan sistem digital pengaduan masyarakat.

C. Stakholder (OPD, Mitra Kerja Sama, Masyarakat)

- ✓ Mendorong kolaborasi digital antarinstansi, dalam penerapan sistem layanan publik berbasis teknologi informasi.
- ✓ Memperkuat efektivitas komunikasi antarunit kerja, khususnya dalam penanganan laporan di lapangan seperti parkir liar atau kendaraan berat di jam sibuk.

- ✓ Menjadi dasar evaluasi dan pengembangan kerja sama, berdasarkan data pengaduan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang dikelola bersama.
- ✓ Mempermudah penyampaian laporan dan aspirasi, cukup dengan memindai QR-Code yang mengarahkan ke website berisi tautan WhatsApp resmi.
- ✓ Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik, karena laporan ditangani secara cepat dan transparan.
- ✓ Menumbuhkan partisipasi aktif masyarakat, dalam menjaga ketertiban dan keselamatan transportasi di Kota Pekanbaru.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Berikut merupakan rencana tindak lanjut hasil aktualisasi Pembuatan (PED-Q) QR-CODE Pengaduan Pada Website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4-5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktuallisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Peningkatan Respons Tindak Lanjut Pengaduan.	Waktu respon pengaduan lebih cepat dan proses penanganan menjadi lebih efektif.	Jangka pendek (6 Bulan)	Tim internal kantor.	APBD	-
2	Penataan Ulang	QR-Code terpasang	Jangka	Tim internal	APBD	-

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
	Posisi QR-Code di Area Pelayanan	secara strategis dan lebih mudah diakses masyarakat.	panjang (1 Tahun)	kantor, pimpinan unit kerja		
3	Melakukan Integrasi dan Pengembangan Fitur Lanjutan pada Website	Tampilan website yang lebih ramah pengguna dan informatif.	Jangka panjang (1 Tahun)	Tim internal kantor, masyarakat pengguna layanan.	APBD	-

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Sebelum pelaksanaan kegiatan Pembuatan (PED-Q) QR-Code Pengaduan pada Website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, pengaduan masyarakat umumnya disampaikan melalui media sosial dengan format yang tidak teratur dan sering kali tanpa data pendukung yang lengkap. Hal ini menyebabkan proses verifikasi dan tindak lanjut laporan menjadi lambat serta kurang terdokumentasi dengan baik. Selain itu, website pengaduan Dinas Perhubungan jarang diakses oleh masyarakat, karena belum tersosialisasi secara optimal dan dianggap kurang praktis dibandingkan media sosial. Akibatnya, banyak laporan yang tidak tercatat dalam sistem resmi, sehingga penanganan laporan membutuhkan waktu lebih lama.

Namun, setelah implementasi PED-Q (QR-Code Pengaduan), terjadi perubahan signifikan dalam pola pelaporan masyarakat. Pengaduan kini dapat dilakukan dengan memindai QR-Code yang mengarahkan langsung ke website resmi Dinas Perhubungan, di mana tersedia tautan (sub-link) menuju nomor WhatsApp resmi pengaduan. Sistem ini menjadikan laporan masyarakat lebih terstruktur, mudah diverifikasi, dan otomatis terdokumentasi dalam sistem digital. Masyarakat pun mulai lebih aktif mengakses website melalui pemindaian QR-Code yang tersebar di berbagai lokasi pelayanan public, ahkan tercatat lebih dari 20 orang telah menggunakan PED-Q untuk menyampaikan pengaduan mereka sejak sistem ini diterapkan.

Selain itu, laporan yang masuk melalui WhatsApp kini tercatat secara otomatis dan dapat segera ditindaklanjuti oleh bidang terkait, sehingga proses penanganan menjadi lebih cepat dan transparan. Secara keseluruhan, kepercayaan dan partisipasi masyarakat meningkat karena proses pengaduan kini lebih mudah, cepat, serta dapat dipantau

secara langsung melalui kanal resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Secara umum, kegiatan setelah implementasi PED-Q memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Laporan pengaduan kini lebih terstruktur, cepat ditangani, dan transparan, sementara masyarakat menjadi lebih percaya dan aktif menggunakan kanal resmi untuk melapor. Dinas Perhubungan pun dapat melakukan evaluasi berbasis data digital, yang menjadi dasar dalam peningkatan kinerja dan pengambilan kebijakan di masa mendatang.

Selain aspek teknis dan pelayanan, kegiatan ini juga mendorong penerapan nilai-nilai berakhlak di lingkungan kerja. Nilai integritas tercermin dari pencatatan dan dokumentasi laporan yang dapat dipertanggungjawabkan, sementara transparansi dan akuntabilitas terlihat dari kemampuan masyarakat memantau status laporan secara langsung melalui sistem digital. Pelayanan yang cepat dan responsif menunjukkan profesionalisme dan sikap peduli terhadap masyarakat, serta menjunjung keadilan karena setiap laporan diproses secara setara. Sistem komunikasi melalui WhatsApp resmi menekankan etika dan sopan santun dalam interaksi, sedangkan inovasi penggunaan QR-Code mencerminkan tanggung jawab dan komitmen instansi dalam memberikan layanan publik yang modern, akurat, dan terpercaya. Dengan demikian, implementasi PED-Q tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat budaya kerja yang berakhlak, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. REKOMENDASI

Berikut merupakan Rekomendasi yang bisa diberikan penulis kepada Penyelenggara Pelatihan Dasar dan Dinas Perhubunga Kota Pekanbaru :

1. Penyelenggara Pelatihan

A. Memperluas Materi Pelatihan

   Menambahkan modul yang relevan dengan perkembangan teknologi, metodologi pelayanan publik, atau keterampilan teknis terbaru, agar peserta mendapatkan wawasan yang komprehensif.

B. Meningkatkan Pendampingan Pasca Pelatihan

   Menyediakan sesi mentoring atau follow-up untuk memastikan peserta mampu mengimplementasikan ilmu yang diperoleh secara efektif di instansi masing-masing.

C. Menggunakan Studi Kasus Nya

   Menyediakan contoh kasus nyata dari instansi atau sektor publik agar peserta dapat mempraktikkan konsep dan teknik yang dipelajari secara langsung.

D. Evaluasi Berkelanjutan

   Melakukan evaluasi terhadap efektivitas pelatihan, termasuk pengukuran penerapan pengetahuan dan keterampilan peserta setelah pelatihan

2. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

   A. Mengoptimalkan Sosialisasi PED-Q

      Melakukan kampanye intensif melalui media sosial, spanduk di lokasi strategis, dan edukasi langsung di lapangan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan QR-Code pengaduan.

   B. Memperkuat Sistem Monitoring dan Evaluasi

      Membuat mekanisme pemantauan rutin terhadap laporan yang masuk melalui QR-Code dan WhatsApp resmi, termasuk waktu respon dan kualitas tindak lanjut, agar pelayanan lebih cepat dan akuntabel.

   C. Mengembangkan Fitur Lanjutan Website

Menambahkan fitur pelacakan status pengaduan dan statistik laporan agar masyarakat dapat memantau proses pengaduan secara transparan dan instansi mendapatkan data evaluatif yang akurat.

D. Pelatihan Petugas Internal

Memberikan pelatihan lanjutan bagi petugas lapangan dan admin sistem agar mampu mengelola laporan digital dengan tepat dan meminimalkan kesalahan atau keterlambatan penanganan.

E. Menjalin Kolaborasi dengan Mitra Kerja

Meningkatkan koordinasi dengan mitra terkait (misalnya operator parkir, pihak keamanan, atau pihak ketiga) untuk memastikan tindak lanjut pengaduan berjalan efektif di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Laughton, A. S., Berggren, W. A., Benson, R. N., Davies, T. A., Franz, U., Musich, L. F., Perch-Nielsen, K., Ruffman, A. S., van Hinte, J. E., Whitmarsh, R. B., Aumento, F., Clarke, A. D., Ryall, P. J. C., Cann, J. R., Bryan, W. B., & Bukry, D. (1972). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2008. *Initial Reports of the Deep Sea Drilling Project, 12*. https://doi.org/10.2973/dsdp.proc.12.109.1972

Margareth, H. (2017). *UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik*. 32.

Pemerintah Pusat. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 110.

Pusat, P. (1385). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015*. *17*, 302.

UU Pemerintah RI. (2008). UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTIK) STMIK ProVisi Semarang*, 49–60.

LAMPIRAN 1

LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Minggu Ke-1

Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi kepada atasan terkait rencana pembuatan PED-Q Pengaduan

Tahap 1 : Menyiapkan bahan konsultasi yg disampaikan kepada mentor

Uraian Kegiatan :

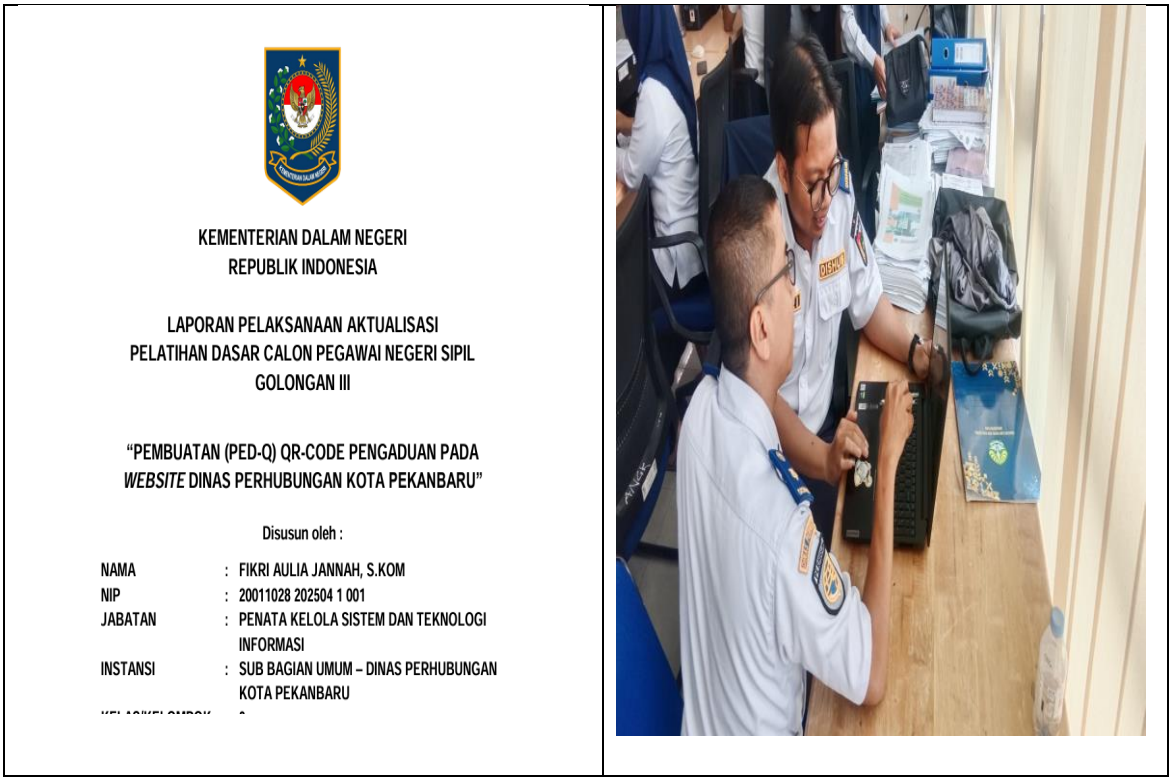
Dalam kegiatan ini, saya melakukan proses menyiapkan bahan konsultasi yang akan disampaikan kepada mentor sebagai bagian dari upaya memastikan proses pembimbingan berjalan secara efektif dan terarah. Selama pelaksanaannya, saya berpegang pada tiga nilai utama **BerAKHLAK**, yaitu **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten,** yang menjadi pedoman dalam setiap tahapan kegiatan. Melalui penerapan nilai-nilai tersebut, saya berusaha agar setiap langkah yang saya lakukan tidak hanya menghasilkan bahan konsultasi yang berkualitas, tetapi juga mencerminkan sikap profesional dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Nilai **Akuntabel** saya terapkan dengan memastikan seluruh bahan yang disusun memiliki dasar data dan informasi yang benar serta dapat dipertanggungjawabkan. Saya melakukan pengecekan terhadap setiap informasi yang dimasukkan, meninjau kembali keabsahan data, dan memastikan dokumen yang saya susun memiliki struktur yang jelas serta mudah dipahami. Hal ini saya lakukan agar mentor memperoleh gambaran yang akurat dan komprehensif terhadap perkembangan kegiatan yang sedang dilaksanakan, sehingga keputusan yang diambil berdasarkan hasil konsultasi dapat lebih tepat dan efektif.

Selain itu, saya juga berupaya menunjukkan nilai **Adaptif** dengan menyesuaikan isi bahan konsultasi sesuai arahan, kebutuhan, serta gaya komunikasi mentor. Saya terbuka terhadap masukan dan siap melakukan penyesuaian apabila terdapat perubahan kebijakan atau situasi yang memerlukan perbaikan pada bahan konsultasi. Dengan bersikap adaptif, saya

dapat memastikan bahwa materi yang saya siapkan tetap relevan, kontekstual, dan sesuai dengan dinamika kegiatan yang berlangsung.

Sementara nilai **Kompeten** saya wujudkan dengan mengoptimalkan kemampuan dalam menyusun bahan konsultasi secara sistematis, runtut, dan berbasis data yang valid. Saya menggunakan kemampuan analisis dan komunikasi yang baik agar bahan yang saya buat tidak hanya informatif, tetapi juga mampu memberikan rekomendasi dan nilai tambah bagi mentor dalam memberikan arahan lanjutan. Saya juga memperhatikan tampilan dokumen agar rapi, menarik, dan profesional, sehingga mudah dibaca dan dipahami. Secara keseluruhan, melalui kegiatan menyiapkan bahan konsultasi ini, saya berupaya menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK** dalam setiap aspek pekerjaan. Sikap akuntabel, adaptif, dan kompeten yang saya terapkan tidak hanya membantu meningkatkan kualitas bahan konsultasi, tetapi juga memperkuat tanggung jawab pribadi serta profesionalisme dalam menjalankan tugas yang diberikan.



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"PEMBUATAN (PED-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA
WEBSITE DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU"

Disusun oleh :

NAMA	:	FIKRI AULIA JANNAH, S.KOM
NIP	:	20011028 202504 1 001
JABATAN	:	PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
INSTANSI	:	SUB BAGIAN UMUM – DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Jika nilai **BerAKHLAK** tidak diterapkan dalam kegiatan menyiapkan bahan konsultasi, beberapa dampak negatif dapat muncul. Pertama, tanpa **akuntabel**, bahan yang saya siapkan mungkin tidak akurat atau tidak dapat dipertanggungjawabkan, sehingga mentor bisa menerima informasi yang salah atau menyesatkan. Hal ini dapat menimbulkan kesalahan pengambilan keputusan dan menurunkan kepercayaan terhadap kemampuan saya dalam melaksanakan tugas.

Kedua, tanpa **adaptif**, saya kesulitan menyesuaikan bahan konsultasi dengan kebutuhan mentor maupun perubahan situasi yang terjadi. Akibatnya, materi yang disampaikan mungkin kurang relevan, sulit dipahami, dan tidak efektif dalam mendukung proses pembimbingan. Kurangnya kemampuan beradaptasi juga dapat membuat proses konsultasi menjadi kurang lancar dan menimbulkan kebingungan atau salah komunikasi.

Ketiga, tanpa **kompeten**, kualitas bahan konsultasi menjadi rendah, kurang sistematis, dan tidak berbasis data yang valid. Hal ini dapat mengurangi manfaat dari konsultasi, karena mentor kesulitan memperoleh informasi yang jelas dan solusi yang tepat. Ketidakmampuan menunjukkan kompetensi juga dapat menurunkan profesionalisme pribadi dan menimbulkan kesan kurang siap dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **BerAKHLAK** dalam kegiatan ini dapat mengganggu efektivitas komunikasi, menurunkan kualitas hasil kerja, dan merusak reputasi profesional. Oleh karena itu, penerapan akuntabel, adaptif, dan kompeten sangat penting untuk memastikan kegiatan konsultasi berjalan lancar, efektif, dan memberikan dampak positif bagi pengembangan diri dan kualitas pekerjaan.

Tahap 2 : Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi

Uraian Kegiatan :

Dalam kegiatan ini, saya melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi sebagai bagian penting dari proses penyusunan dan penerapan program kerja yang efektif. Kegiatan ini saya laksanakan dengan berpedoman pada tiga nilai utama BerAKHLAK, yaitu **Kolaboratif, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan**. Nilai-nilai ini menjadi panduan saya dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan mengambil keputusan selama proses konsultasi agar tujuan kegiatan dapat tercapai dengan baik.

Penerapan nilai **Kolaboratif** saya wujudkan dengan membangun kerja sama yang baik bersama mentor, rekan sejawat, dan pihak-pihak terkait dalam merumuskan rencana aktualisasi. Saya berupaya aktif mendengarkan pendapat, menghargai ide dari orang lain, dan memberikan kontribusi positif selama proses diskusi. Melalui kolaborasi ini, saya dapat memperoleh berbagai sudut pandang yang memperkaya hasil perencanaan dan memastikan rencana yang disusun dapat dilaksanakan secara realistis serta memberikan dampak nyata. Selain itu, sikap terbuka terhadap masukan juga membantu memperkuat koordinasi dan menumbuhkan rasa saling percaya antar anggota tim.

Nilai **Harmonis** saya terapkan dengan menjaga komunikasi yang sopan, saling menghormati, dan menciptakan suasana konsultasi yang nyaman serta kondusif. Saya berusaha memahami karakter dan peran setiap pihak yang terlibat, sehingga proses konsultasi dapat berjalan dengan lancar tanpa menimbulkan kesalahpahaman. Sikap empati dan saling menghargai menjadi kunci utama dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, karena dengan suasana yang positif, ide-ide kreatif dapat muncul dan diterima dengan lebih terbuka.

Selain itu, nilai **Berorientasi Pelayanan** saya tunjukkan dengan menempatkan kepentingan organisasi dan penerima manfaat sebagai prioritas utama dalam penyusunan rencana aktualisasi. Saya memastikan bahwa setiap

rencana yang dibahas dalam konsultasi benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat dan memberikan nilai tambah bagi pelayanan publik. Dengan demikian, kegiatan konsultasi tidak hanya sebatas formalitas, tetapi menjadi langkah nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pelaksanaan program.

Secara keseluruhan, melalui kegiatan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi ini, saya berupaya menerapkan nilai-nilai **Kolaboratif, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan** dalam setiap tahapan kerja. Nilai-nilai tersebut tidak hanya memperkuat proses penyusunan rencana yang lebih matang dan tepat sasaran, tetapi juga membangun budaya kerja yang solid, penuh rasa saling menghargai, dan berorientasi pada pelayanan terbaik bagi masyarakat.

<table>
<tr>
<td>
<table>
<tr><td>Nama Peserta</td><td colspan="3">Fikri Aulia Jannah</td></tr>
<tr><td>Jabatan</td><td colspan="3">Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi</td></tr>
<tr><td>No</td><td>Tanggal / Waktu</td><td>Catatan Bimbingan</td><td>Isi Capaian / Output</td><td>Paraf</td></tr>
<tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai-nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Kolaboratif, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan**, tidak diterapkan dalam kegiatan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi, maka akan muncul berbagai dampak negatif yang dapat memengaruhi kualitas proses maupun hasil kegiatan. Tanpa penerapan nilai-nilai tersebut, kegiatan konsultasi berpotensi kehilangan arah, tujuan, dan makna sebenarnya sebagai sarana pembinaan dan penyempurnaan rencana kerja.

Pertama, tanpa sikap **Kolaboratif**, proses konsultasi akan berjalan secara individualistik dan tertutup. Kurangnya kerja sama dan koordinasi dapat menyebabkan miskomunikasi antar pihak yang terlibat. Hal ini bisa mengakibatkan penyusunan rencana yang tidak komprehensif karena minimnya masukan dan pandangan dari berbagai pihak. Selain itu, ketidakterbukaan dalam berdiskusi akan menghambat terciptanya ide-ide baru serta mengurangi rasa memiliki terhadap hasil kegiatan. Akibatnya, pelaksanaan aktualisasi bisa menjadi kurang efektif dan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Kedua, tanpa nilai **Harmonis**, suasana kerja dalam kegiatan konsultasi dapat menjadi tegang, tidak nyaman, dan rawan konflik. Kurangnya rasa saling menghormati serta empati antar individu akan memicu kesalahpahaman, menurunkan semangat kerja sama, dan menghambat komunikasi yang konstruktif. Lingkungan kerja yang tidak harmonis juga dapat menurunkan motivasi, membuat proses konsultasi menjadi formalitas semata, serta mengurangi kualitas hasil yang diharapkan.

Ketiga, tanpa menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan**, tujuan utama dari kegiatan aktualisasi, yaitu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik, tidak akan tercapai. Kegiatan konsultasi bisa menjadi sekadar rutinitas administratif tanpa memperhatikan kebutuhan pengguna layanan. Akibatnya, rencana yang disusun mungkin tidak relevan,

tidak solutif, dan tidak mampu memberikan dampak positif terhadap perbaikan kinerja instansi.

Secara keseluruhan, tidak diterapkannya nilai-nilai **BerAKHLAK** akan menurunkan kualitas kerja, melemahkan hubungan antar individu, dan menghambat terwujudnya budaya organisasi yang profesional. Oleh karena itu, penerapan nilai **Kolaboratif, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan** sangat penting agar setiap kegiatan konsultasi dapat menghasilkan rencana aktualisasi yang efektif, berdaya guna, serta berdampak positif bagi peningkatan pelayanan publik.

Tahap 3 : Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan Aktualisasi

Uraian Kegiatan :

Dalam kegiatan ini, saya melakukan proses meminta persetujuan kepada mentor terkait pelaksanaan aktualisasi yang telah saya susun. Kegiatan ini merupakan langkah penting sebelum melaksanakan kegiatan secara langsung, karena melalui proses konsultasi dan persetujuan mentor, saya dapat memastikan bahwa seluruh rencana yang akan dilakukan telah sesuai dengan tujuan pembelajaran, kebijakan instansi, serta etika profesional yang berlaku. Selama kegiatan ini berlangsung, saya berupaya menerapkan nilai **BerAKHLAK**, khususnya nilai **Loyal**, sebagai pedoman dalam bersikap dan berperilaku.

Penerapan nilai **Loyal** saya wujudkan melalui sikap patuh, taat, dan berkomitmen terhadap arahan mentor serta kebijakan organisasi. Saya menyadari bahwa setiap langkah dalam pelaksanaan aktualisasi harus mendapatkan persetujuan dan bimbingan dari mentor agar kegiatan berjalan sesuai dengan pedoman dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Dalam meminta persetujuan, saya menunjukkan sikap hormat dan profesional dengan menyampaikan rencana kegiatan secara jelas, terbuka, dan berdasarkan data yang akurat. Hal ini saya lakukan agar mentor dapat

memahami dengan baik isi dan arah dari kegiatan yang akan dilaksanakan, sekaligus memberikan masukan yang konstruktif.

Selain itu, nilai **Loyal** juga saya terapkan dengan menunjukkan kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi tempat saya melaksanakan aktualisasi. Saya memastikan bahwa setiap kegiatan yang saya rencanakan mendukung pencapaian tujuan instansi, bukan hanya untuk kepentingan pribadi. Saya juga berupaya menjaga nama baik mentor dan lembaga dengan melaksanakan komunikasi yang sopan, terbuka, serta penuh tanggung jawab selama proses permintaan persetujuan berlangsung. Sikap loyalitas ini menjadi cerminan komitmen saya untuk bekerja dengan integritas dan menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi. Melalui penerapan nilai loyal, saya tidak hanya membangun hubungan yang baik dengan mentor, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kredibilitas dalam proses pembimbingan. Nilai ini membantu saya untuk tetap konsisten terhadap arahan yang diberikan, menumbuhkan rasa tanggung jawab yang tinggi, serta memastikan setiap kegiatan yang saya lakukan selaras dengan arah kebijakan organisasi. Dengan demikian, kegiatan meminta persetujuan kepada mentor bukan sekadar formalitas, tetapi merupakan bentuk penerapan nyata dari nilai **BerAKHLAK** dalam praktik kerja profesional dan etis.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PERHUBUNGAN

SURAT IZIN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Perdana Dapo, S.Sos., M.AP.
NIP : 19810815 201001 1 014
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dengan ini mengizinkan dan menyetujui pelaksanaan Aktualisasi yang akan dilaksanakan oleh:

Nama : Fikri Aulia Jannah, S.Kom
NIP : 20011028 202304 1 001
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Staff Sub Bagian Umum
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Sebagai bentuk aktualisasi nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) dan menerapkan nilai fangsi ASN di lingkungan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pekanbaru, 08 Oktober 2023
Mengetahui,
Plt. Kepala Dinas Perhubungan
Kota Pekanbaru

Mentor,

Perdana Dapo, S.Sos., M.AP
NIP. 19810815 201001 1 014

SUNGKONO, ATD.MT.
NIP. 19650420 199203 1 001



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai **BerAKHLAK**, khususnya nilai Loyal, tidak diterapkan dalam kegiatan meminta persetujuan kepada mentor terkait pelaksanaan aktualisasi, maka akan timbul berbagai dampak negatif yang dapat memengaruhi kelancaran proses pembimbingan maupun keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Nilai loyal memiliki peran penting dalam menciptakan hubungan profesional yang saling menghormati antara peserta dengan mentor, serta dalam menjaga komitmen terhadap aturan dan tujuan organisasi. Ketika nilai ini diabaikan, maka integritas, kedisiplinan, dan kualitas hasil kerja akan menurun.

Tanpa menerapkan nilai **Loyal**, individu cenderung bersikap acuh terhadap arahan mentor dan kebijakan organisasi. Hal ini dapat menyebabkan rencana pelaksanaan aktualisasi tidak sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan, bahkan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan. Kurangnya rasa patuh dan hormat terhadap mentor juga dapat menimbulkan kesan tidak profesional dan menghambat komunikasi yang seharusnya terjalin dengan baik selama proses pembimbingan. Akibatnya, proses konsultasi kehilangan makna sebagai sarana pembinaan dan penguatan kompetensi.

Selain itu, tidak adanya loyalitas terhadap organisasi dapat mengakibatkan menurunnya rasa tanggung jawab dan komitmen terhadap tujuan bersama. Kegiatan aktualisasi yang dilakukan tanpa dilandasi kesetiaan terhadap nilai dan misi organisasi akan kehilangan arah, karena tidak lagi berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan publik. Individu yang tidak menerapkan nilai loyal cenderung hanya berfokus pada kepentingan pribadi dan mengabaikan dampak terhadap lingkungan kerja maupun masyarakat.

Dampak lainnya adalah berkurangnya kepercayaan mentor dan pihak organisasi terhadap kemampuan serta integritas individu. Kurangnya sikap loyal dapat menimbulkan keraguan atas kesungguhan dalam menjalankan tugas,

sehingga memengaruhi penilaian kinerja dan reputasi pribadi. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menurunkan efektivitas kerja sama tim dan menghambat keberhasilan program aktualisasi. Dengan demikian, penerapan nilai Loyal dalam setiap tahapan kegiatan sangatlah penting. Nilai ini tidak hanya mencerminkan komitmen dan kesetiaan terhadap mentor serta organisasi, tetapi juga menjadi landasan utama dalam membangun profesionalisme, tanggung jawab, dan integritas dalam pelaksanaan aktualisasi.

Kegiatan 2 : Pembuatan menu pengaduan menggunaan PED-Q

Tahap 1 : Konsultasi dengan mentor

Uraian Kegiatan :

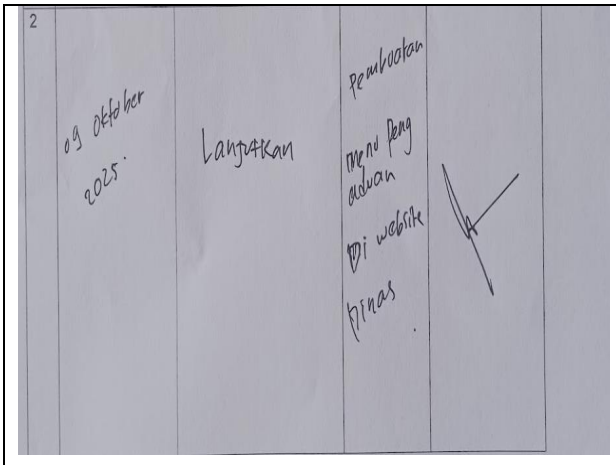
Dalam kegiatan ini, saya melakukan konsultasi dengan mentor sebagai bagian dari proses pembimbingan dalam pelaksanaan aktualisasi. Kegiatan konsultasi ini bertujuan untuk memperoleh arahan, masukan, dan penyesuaian terhadap rencana yang telah saya susun agar dapat dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam pelaksanaannya, saya berupaya menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK, terutama nilai **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif**, sebagai pedoman sikap dan perilaku dalam setiap tahap kegiatan.

Nilai **Akuntabel** saya terapkan dengan memastikan bahwa setiap hal yang saya sampaikan kepada mentor bersumber dari data dan informasi yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan. Saya menyiapkan bahan konsultasi secara lengkap dan transparan, meliputi latar belakang kegiatan, tujuan, langkah pelaksanaan, serta indikator keberhasilan. Dengan bersikap akuntabel, saya menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan dan menghargai waktu mentor yang digunakan untuk memberikan bimbingan. Selain itu, sikap ini juga mencerminkan komitmen saya untuk menjaga kepercayaan dan integritas dalam setiap proses pembelajaran.

Selanjutnya, nilai **Kompeten** saya wujudkan melalui kemampuan dalam menjelaskan isi rencana kegiatan dengan jelas, sistematis, dan sesuai dengan konteks pelaksanaan aktualisasi. Saya berupaya memahami dengan baik setiap arahan yang diberikan mentor dan menunjukkan kesungguhan dalam memperbaiki atau menyempurnakan rencana berdasarkan masukan yang diterima. Dengan terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, saya berharap hasil konsultasi dapat memberikan dampak positif bagi pelaksanaan kegiatan dan peningkatan kualitas kinerja saya di lingkungan kerja.

Sementara itu, nilai **Adaptif** saya terapkan dengan bersikap terbuka terhadap perubahan, masukan, dan situasi yang mungkin berbeda dari rencana awal. Saya menyesuaikan diri dengan gaya komunikasi mentor, serta cepat merespons setiap saran atau koreksi yang diberikan tanpa merasa terbebani. Sikap adaptif ini membantu saya untuk tetap fleksibel dan berfokus pada solusi, sehingga proses konsultasi dapat berlangsung lebih efektif dan hasil yang diperoleh lebih optimal.

Secara keseluruhan, kegiatan konsultasi dengan mentor bukan hanya menjadi sarana untuk mendapatkan persetujuan atau arahan, tetapi juga wadah pembelajaran untuk memperkuat nilai-nilai BerAKHLAK dalam praktik kerja. Dengan menerapkan nilai Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif, saya dapat menjalankan kegiatan dengan lebih bertanggung jawab, profesional, dan siap menghadapi dinamika dalam pelaksanaan aktualisasi.

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif**, tidak diterapkan dalam kegiatan konsultasi dengan mentor, maka akan muncul berbagai dampak negatif yang dapat memengaruhi kualitas proses pembimbingan dan hasil pelaksanaan aktualisasi. Nilai-nilai tersebut memiliki peran penting dalam menjaga profesionalisme, efektivitas komunikasi, serta keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Tanpa penerapannya, tujuan dari konsultasi bisa menjadi tidak tercapai secara optimal.

Pertama, jika nilai **Akuntabel** tidak diterapkan, maka individu cenderung bersikap tidak bertanggung jawab terhadap isi bahan konsultasi maupun hasil kegiatan yang dibahas. Kurangnya keterbukaan dan ketelitian dalam menyampaikan data atau informasi kepada mentor dapat menyebabkan kesalahan persepsi, menurunkan kepercayaan, dan menghambat proses pengambilan keputusan. Selain itu, tidak adanya akuntabilitas dapat menimbulkan kesan bahwa individu tidak serius atau tidak dapat diandalkan dalam menjalankan tanggung jawabnya, sehingga mengurangi kredibilitas di hadapan mentor maupun organisasi.

Kedua, tanpa nilai **Kompeten**, konsultasi dapat berjalan tidak efektif karena kurangnya pemahaman terhadap materi yang disampaikan. Ketidaksiapan dalam menjelaskan rencana kegiatan, ketidakmampuan menjawab pertanyaan, atau kesalahan dalam menafsirkan arahan mentor dapat membuat proses bimbingan menjadi tidak produktif. Hal ini tidak hanya berdampak pada hasil aktualisasi yang kurang optimal, tetapi juga mencerminkan rendahnya kemampuan profesional dan kemauan untuk belajar dari proses pembimbingan.

Ketiga, apabila nilai **Adaptif** tidak diterapkan, individu akan kesulitan menyesuaikan diri dengan perubahan atau masukan yang diberikan oleh mentor. Sikap kaku, tertutup terhadap saran, atau enggan memperbaiki rencana akan menghambat proses pengembangan diri dan menyebabkan hasil

aktualisasi tidak sesuai dengan kebutuhan lapangan. Ketidakmampuan beradaptasi juga dapat menciptakan suasana komunikasi yang kurang harmonis dan menurunkan efektivitas kerja sama.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dalam kegiatan konsultasi dapat menyebabkan menurunnya kualitas hasil, melemahkan hubungan profesional, dan menghambat proses pembelajaran. Oleh karena itu, penerapan nilai **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif** sangat penting untuk menciptakan proses konsultasi yang produktif, penuh tanggung jawab, dan berorientasi pada peningkatan kualitas kerja serta pengembangan diri.

Tahap 2 : Perencanaan pembuatan konsep menu pengaduan PED-Q.

Uraian Kegiatan :

Dalam kegiatan ini, **saya melakukan perencanaan pembuatan konsep menu pengaduan PED-Q** sebagai langkah awal untuk menciptakan sarana pengaduan masyarakat yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses. Kegiatan ini bertujuan untuk merancang sistem pengaduan digital yang mampu menampung aspirasi masyarakat secara cepat, akurat, dan terstruktur. Selama proses perencanaan, saya berupaya menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK**, khususnya nilai **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif,** sebagai pedoman dalam setiap tahapan kerja agar hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat nyata bagi peningkatan pelayanan publik.

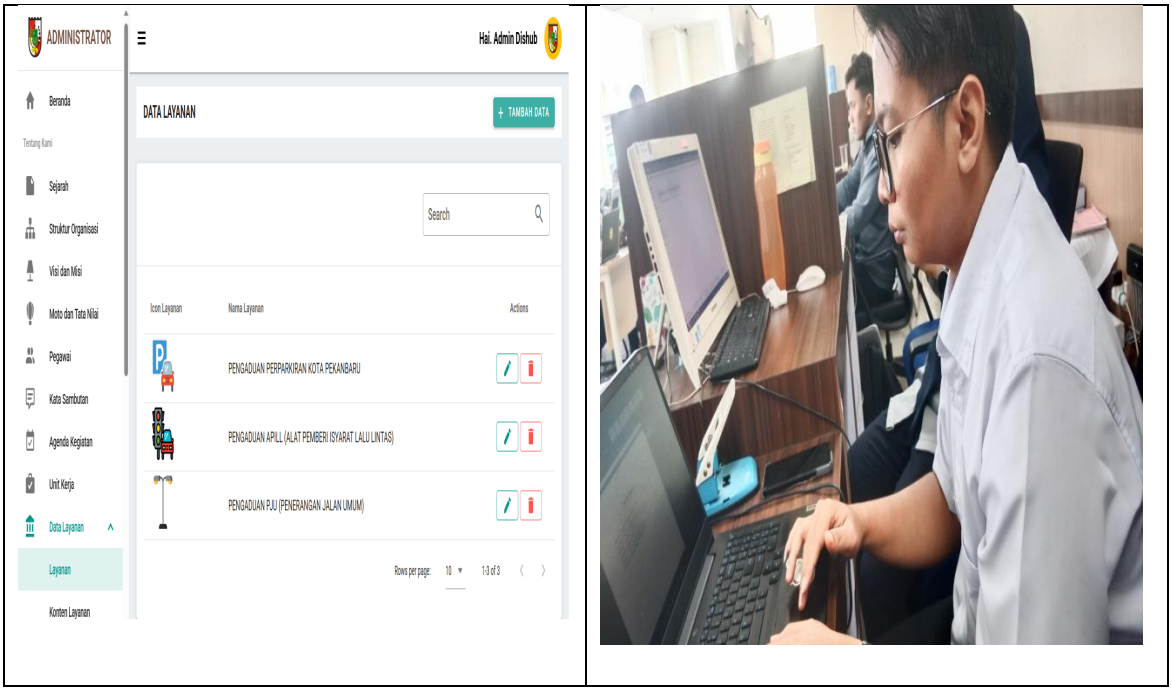
Nilai **Akuntabel** saya terapkan dengan memastikan bahwa setiap langkah dalam perencanaan konsep menu pengaduan dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Saya menyiapkan berdasarkan kebutuhan organisasi, melakukan analisis terhadap sistem pengaduan yang sudah ada, serta mendokumentasikan seluruh hasil diskusi dan ide dengan baik. Sikap akuntabel ini juga saya tunjukkan dengan menyampaikan setiap perkembangan pekerjaan kepada mentor atau atasan secara terbuka, agar

proses perencanaan dapat dipantau dan disesuaikan dengan arah kebijakan instansi.

Selanjutnya, nilai **Kompeten** saya wujudkan melalui kemampuan dalam menganalisis kebutuhan pengguna dan merancang konsep menu pengaduan yang mudah dipahami, efisien, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat. Saya mempelajari referensi dari sistem pengaduan digital yang sudah berjalan di instansi lain sebagai bahan pembelajaran, serta berupaya mengembangkan ide-ide inovatif yang relevan dengan perkembangan teknologi informasi. Dengan menerapkan nilai kompeten, saya berusaha menghasilkan konsep yang tidak hanya menarik secara tampilan, tetapi juga fungsional dan memberikan kemudahan bagi pengguna.

Sementara itu, nilai **Adaptif** saya tunjukkan dengan sikap terbuka terhadap masukan dan perubahan selama proses perencanaan berlangsung. Saya menyesuaikan konsep dengan kebutuhan organisasi, perkembangan teknologi, serta preferensi masyarakat pengguna layanan. Kemampuan beradaptasi ini membantu saya untuk tetap fleksibel dalam menghadapi dinamika pekerjaan dan memastikan bahwa konsep yang dirancang tetap relevan serta berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kegiatan perencanaan pembuatan konsep menu pengaduan PED-Q bukan hanya sekadar proses teknis, tetapi juga penerapan nyata dari nilai-nilai BerAKHLAK. Dengan bersikap **akuntabel, kompeten, dan adaptif**, saya berupaya menciptakan konsep layanan pengaduan yang inovatif, akurat, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan instansi.



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai-nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif**, tidak diterapkan dalam kegiatan perencanaan pembuatan konsep menu pengaduan PED-Q, maka akan muncul berbagai dampak negatif yang memengaruhi kualitas hasil dan efektivitas proses. Nilai-nilai ini memiliki peran penting dalam memastikan pengaduan yang dihasilkan dapat berjalan dengan baik, tepat sasaran, dan bermanfaat bagi masyarakat serta organisasi. Tanpa penerapannya, proses perencanaan berpotensi kehilangan arah, tidak sistematis, dan tidak responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Pertama, tanpa penerapan **Akuntabel**, perencanaan konsep menu pengaduan dapat menjadi kurang transparan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Data, informasi, dan keputusan yang digunakan dalam perencanaan mungkin tidak valid atau tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga meningkatkan risiko kesalahan dalam implementasi. Kurangnya akuntabilitas juga dapat menurunkan kepercayaan atasan maupun mentor

terhadap kemampuan individu dalam menjalankan tugas, serta menimbulkan kesan kurang profesional dalam setiap tahap perencanaan.

Kedua, jika nilai **Kompeten** tidak diterapkan, kualitas konsep menu pengaduan akan menurun. Kurangnya keahlian, pemahaman, dan keterampilan dalam menganalisis kebutuhan pengguna dapat menghasilkan konsep yang tidak efektif, sulit digunakan, atau tidak relevan dengan tujuan pelayanan publik. Hal ini akan menghambat terciptanya sistem pengaduan yang efisien dan mengurangi manfaat bagi masyarakat, sehingga tujuan aktualisasi dan inovasi layanan menjadi tidak optimal.

Ketiga, tanpa nilai **Adaptif**, individu akan kesulitan menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan organisasi, masukan dari mentor, atau perkembangan teknologi. Sikap kaku dan tidak fleksibel dapat menyebabkan menu pengaduan menjadi usang, tidak relevan, atau gagal memenuhi ekspektasi pengguna.

Selain itu, ketidakmampuan beradaptasi dapat menimbulkan hambatan komunikasi dan mengurangi efektivitas kerja sama dengan pihak terkait. Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini akan menurunkan kualitas menu pengaduan, menghambat efektivitas implementasi, dan merusak reputasi profesional individu. Oleh karena itu, penerapan nilai **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif** sangat penting untuk menciptakan proses perencanaan yang sistematis, responsif, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta organisasi.

Tahap 3 : Meminta link nomor pengaduan yg akan di sambungkan di QR-Code

Uraian Kegiatan :

Dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital, **saya melaksanakan kegiatan meminta link nomor pengaduan yang akan disambungkan ke QR-Code**. Kegiatan ini

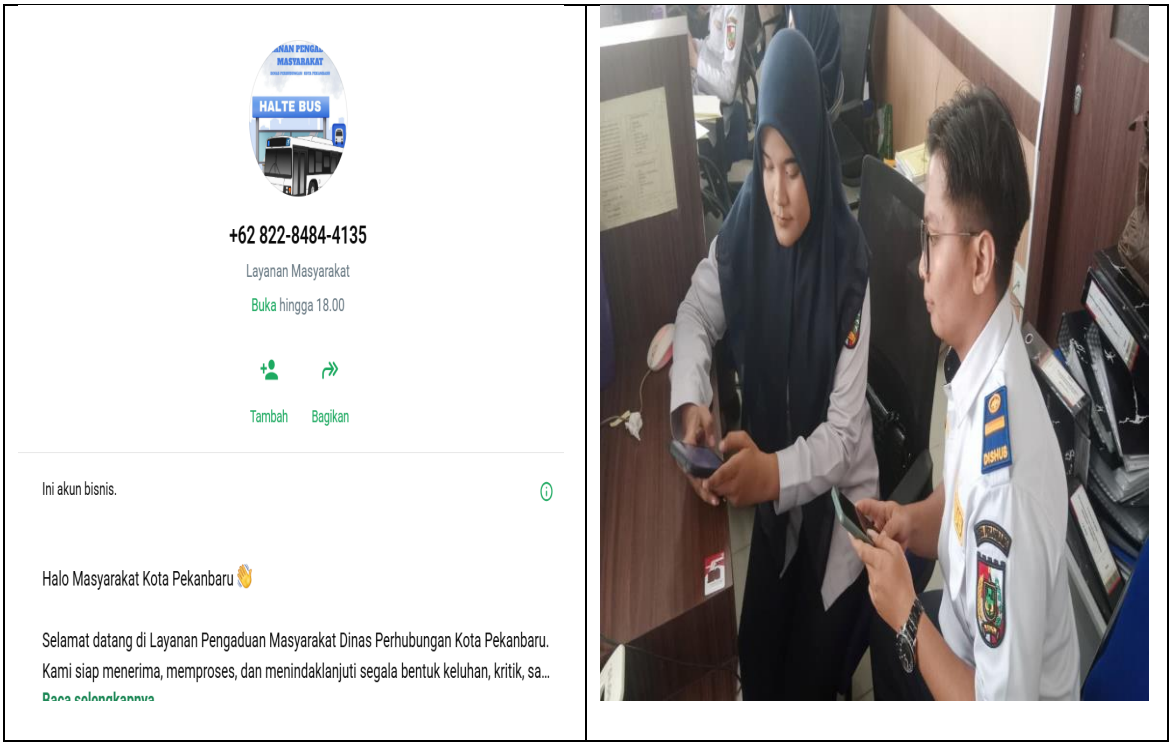
bertujuan untuk memastikan bahwa sistem pengaduan masyarakat dapat terintegrasi dengan baik, mudah diakses, dan berfungsi secara optimal melalui media digital. Dengan adanya link nomor pengaduan yang tersambung pada QR-Code, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan, saran, atau masukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya berupaya menerapkan tiga nilai utama **BerAKHLAK**, yaitu **Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, dan Harmonis**.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya terapkan dengan menjadikan kebutuhan masyarakat sebagai fokus utama dalam setiap langkah kegiatan. Saya memastikan bahwa link yang diminta benar-benar aktif, responsif, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dari berbagai perangkat. Selain itu, saya juga memperhatikan kejelasan informasi dan kemudahan navigasi agar proses penyampaian pengaduan menjadi lebih efisien dan meminimalisir kendala teknis. Dengan sikap berorientasi pelayanan ini, saya berupaya menciptakan pengalaman pelayanan publik yang cepat, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat.

Selanjutnya, nilai **Kolaboratif** saya wujudkan melalui kerja sama yang baik dengan berbagai pihak, seperti tim pengelola sistem informasi, bagian pengaduan, dan mentor yang memberikan arahan. Saya berkoordinasi secara aktif untuk memastikan link nomor pengaduan yang diberikan sudah sesuai dengan sistem yang digunakan dan siap diintegrasikan dengan QR-Code. Proses komunikasi dan koordinasi yang efektif ini membantu mempercepat penyelesaian tugas serta meningkatkan hasil kerja yang lebih tepat dan berkualitas.

Sementara itu, nilai **Harmonis** saya terapkan dengan menjaga hubungan baik dan saling menghargai antar rekan kerja selama pelaksanaan kegiatan. Saya berusaha menciptakan suasana komunikasi yang positif, terbuka terhadap masukan, dan menghormati pendapat orang lain. Sikap harmonis ini tidak hanya memperlancar proses kerja, tetapi juga menumbuhkan rasa saling percaya dan kebersamaan dalam tim.

Secara keseluruhan, kegiatan meminta link nomor pengaduan yang akan disambungkan ke QR-Code bukan sekadar langkah teknis, melainkan juga bentuk penerapan nyata dari nilai-nilai **BerAKHLAK**. Melalui sikap berorientasi pelayanan, kolaboratif, dan harmonis, saya berkomitmen untuk mendukung terciptanya inovasi pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai-nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, dan Harmonis**, tidak diterapkan dalam kegiatan meminta link nomor pengaduan yang akan disambungkan ke QR-Code, maka berbagai dampak negatif dapat muncul dan memengaruhi kualitas pelayanan serta efektivitas pelaksanaan tugas. Nilai-nilai tersebut memiliki peran penting dalam membentuk budaya kerja yang profesional, produktif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tanpa penerapan nilai-nilai ini, proses kerja dapat

menjadi tidak terstruktur, komunikasi antar pihak terganggu, dan hasil akhir kurang optimal.

Pertama, tanpa nilai **Berorientasi Pelayanan**, kegiatan yang dilakukan cenderung berfokus pada prosedur semata tanpa memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan. Akibatnya, link nomor pengaduan yang disediakan mungkin tidak akurat, sulit diakses, atau kurang responsif, sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan. Kurangnya orientasi pelayanan ini dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan mengurangi kepercayaan publik terhadap instansi atau sistem yang dijalankan.

Kedua, jika nilai **Kolaboratif** tidak diterapkan, koordinasi antar pihak terkait, seperti tim pengelola sistem informasi, bagian pengaduan, dan mentor, akan terganggu. Kurangnya kerja sama dan komunikasi dapat menyebabkan kesalahan dalam penyediaan link, integrasi QR-Code yang tidak tepat, atau terlambatnya penyelesaian tugas. Hal ini akan menghambat proses kerja tim secara keseluruhan dan menurunkan kualitas hasil yang seharusnya optimal.

Ketiga, tanpa nilai **Harmonis**, hubungan kerja antar individu menjadi kurang nyaman dan rawan konflik. Komunikasi yang tegang atau tidak saling menghargai dapat menimbulkan salah persepsi, memperlambat proses koordinasi, dan mengurangi motivasi tim. Lingkungan kerja yang tidak harmonis juga berdampak pada produktivitas, sehingga proses integrasi QR-Code dengan link pengaduan menjadi kurang efisien.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK** dalam kegiatan ini dapat menurunkan kualitas pelayanan, menghambat efektivitas kerja sama tim, dan merusak reputasi profesional individu maupun instansi. Oleh karena itu, penerapan nilai **Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, dan Harmonis** sangat penting untuk menciptakan sistem pengaduan berbasis QR-Code yang efisien, responsif, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Tahap 4 : Pembuatan QR-Code Pengaduan

Uraian Kegiatan :

Dalam kegiatan ini, **saya melakukan pembuatan QR-Code Pengaduan** sebagai bagian dari upaya meningkatkan kemudahan akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat, akurat, dan efisien. QR-Code yang dibuat akan menjadi media penghubung antara masyarakat dengan sistem pengaduan digital PED-Q, sehingga mempermudah proses komunikasi dan pengelolaan pengaduan. Selama pelaksanaan kegiatan ini, saya berupaya menerapkan nilai BerAKHLAK, khususnya nilai **Loyal**, sebagai pedoman dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil.

Nilai **Loyal** saya terapkan dengan menunjukkan kesetiaan dan komitmen terhadap arahan mentor serta kebijakan organisasi selama proses pembuatan QR-Code. Saya memastikan bahwa setiap langkah yang saya lakukan sesuai dengan standar teknis, prosedur organisasi, dan tujuan instansi, sehingga QR-Code yang dihasilkan dapat berfungsi dengan optimal dan tepat sasaran. Dengan sikap loyal ini, saya berupaya menjaga integritas kerja, menghormati arahan yang diberikan, serta menempatkan kepentingan organisasi dan pelayanan publik sebagai prioritas utama.

Selain itu, nilai loyal juga tercermin dalam kesungguhan saya untuk bekerja secara bertanggung jawab dan konsisten. Saya berkomitmen menyelesaikan pembuatan QR-Code dengan penuh ketelitian, mulai dari proses input link nomor pengaduan, pengujian fungsionalitas QR-Code, hingga verifikasi konektivitasnya dengan sistem pengaduan. Kesetiaan terhadap arahan mentor membuat saya selalu memperhatikan detail, mengikuti prosedur yang benar, dan siap melakukan perbaikan apabila ditemukan kekurangan dalam QR-Code yang dibuat.

Selama kegiatan, saya juga menjaga komunikasi yang baik dengan pihak terkait, termasuk mentor dan tim pengelola sistem informasi, untuk memastikan QR-Code dapat diintegrasikan dengan sistem pengaduan PED-Q

tanpa kendala. Sikap loyal ini membantu memperkuat kerja sama tim, menjaga kredibilitas, serta memastikan hasil pekerjaan memberikan manfaat nyata bagi organisasi dan masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan pembuatan QR-Code Pengaduan bukan hanya sekadar proses teknis, tetapi juga sarana penerapan nilai Loyal dalam praktik kerja profesional. Dengan menegakkan kesetiaan terhadap arahan mentor, kepatuhan terhadap prosedur, dan komitmen terhadap organisasi, saya dapat menghasilkan QR-Code pengaduan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada peningkatan pelayanan publik.



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai **BerAKHLAK**, khususnya nilai Loyal, tidak diterapkan dalam kegiatan pembuatan QR-Code Pengaduan, maka akan muncul berbagai dampak negatif yang dapat memengaruhi kualitas pekerjaan, efektivitas sistem pengaduan, dan reputasi individu maupun organisasi. Nilai loyal memiliki peran

penting dalam menjaga integritas kerja, komitmen terhadap arahan mentor, serta kesetiaan terhadap tujuan dan kebijakan organisasi. Tanpa penerapannya, proses kerja berpotensi menjadi kurang tertib, tidak bertanggung jawab, dan kurang berfokus pada manfaat bagi masyarakat.

Pertama, tanpa nilai **Loyal**, individu mungkin tidak sepenuhnya mengikuti arahan mentor maupun prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini dapat menyebabkan QR-Code yang dibuat tidak berfungsi dengan baik, link pengaduan tidak terhubung secara akurat, atau integrasi dengan sistem PED-Q mengalami kendala. Ketidakpatuhan terhadap arahan dan prosedur menunjukkan kurangnya keseriusan dalam menjalankan tanggung jawab, sehingga hasil pekerjaan menjadi kurang optimal dan berisiko menimbulkan gangguan dalam proses layanan pengaduan masyarakat.

Kedua, tanpa penerapan **loyalitas**, komitmen terhadap organisasi dan tujuan pelayanan publik dapat menurun. Pembuatan QR-Code mungkin dilakukan secara terburu-buru, asal jadi, atau tanpa memeriksa detail teknis secara menyeluruh. Akibatnya, sistem pengaduan menjadi kurang efisien, tidak responsif, dan tidak memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kurangnya orientasi terhadap kepentingan organisasi dan pengguna layanan menunjukkan sikap individu yang egois dan kurang profesional.

Ketiga, dampak lainnya adalah menurunnya kepercayaan mentor dan pihak organisasi terhadap kemampuan individu. Kurangnya loyalitas dapat menimbulkan keraguan atas integritas dan keseriusan kerja, sehingga memengaruhi reputasi pribadi maupun citra instansi. Hal ini juga dapat menghambat kerja sama tim dan memperlambat proses penyelesaian tugas yang berhubungan dengan pengelolaan layanan pengaduan.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai Loyal dalam kegiatan pembuatan QR-Code Pengaduan akan menurunkan kualitas hasil kerja, mengurangi efektivitas sistem pengaduan, dan melemahkan profesionalisme individu. Oleh karena itu, penerapan nilai loyal sangat penting untuk memastikan setiap proses dilakukan secara bertanggung jawab, konsisten, dan berorientasi pada peningkatan pelayanan publik.

Pekanbaru, 9 Oktober 2025

Mengetahui :

Peserta Latsar	Kepala Sub Bagian Umum
	Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
Fikri Aulia Jannah, S.Kom	**Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP**
NIP. 20011028 202504 1 001	NIP. 19810815 201001 1 014

Lampiran 2 Laporan Minggu Ke-2

Kegiatan 3 : PEMBUATAN PANDUAN PENGISIAN PENGADUAN

Tahap 1 : Menentukan isi Panduan Pengisian Pengaduan

Uraian Kegiatan :

Dalam rangka mendukung pelaksanaan sistem pengaduan berbasis digital melalui PED-Q, saya melaksanakan kegiatan menentukan isi panduan pengisian pengaduan. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan arahan yang jelas, mudah dipahami, dan terstruktur kepada masyarakat agar dapat menggunakan sistem pengaduan secara mandiri dan efektif. Penyusunan isi panduan ini memerlukan ketelitian serta pemahaman mendalam mengenai mekanisme sistem pengaduan yang akan digunakan. Dalam prosesnya, saya berupaya menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten**, agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan, relevan, dan bermanfaat bagi pengguna.

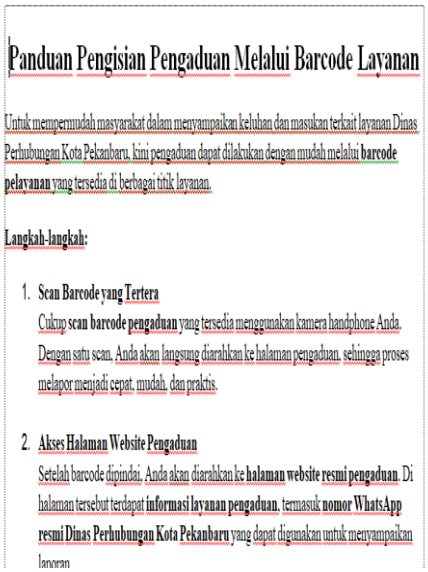
Nilai **Akuntabel** saya terapkan dengan memastikan seluruh informasi yang dicantumkan dalam panduan bersifat valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Saya mengumpulkan data serta instruksi resmi dari pihak yang berwenang untuk memastikan kesesuaian isi panduan dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Selain itu, saya mendokumentasikan setiap proses penyusunan dan melakukan pengecekan ulang terhadap isi panduan sebelum disampaikan kepada mentor atau tim terkait. Hal ini saya lakukan untuk menjamin kejelasan dan keakuratan setiap langkah yang ditulis dalam panduan.

Selanjutnya, nilai **Kompeten** saya wujudkan melalui kemampuan memahami alur kerja sistem pengaduan serta mengubahnya menjadi panduan yang komunikatif dan mudah diikuti oleh masyarakat. Saya menggunakan bahasa yang sederhana namun tetap informatif agar pengguna dari berbagai latar belakang dapat memahami cara pengisian dengan mudah. Kompetensi ini

juga saya tunjukkan dengan inisiatif melakukan perbandingan terhadap panduan serupa dari instansi lain sebagai referensi peningkatan kualitas.

Sementara itu, nilai **Adaptif** saya terapkan dengan menyesuaikan isi panduan terhadap perubahan kebutuhan organisasi, perkembangan teknologi, dan masukan dari mentor. Saya bersikap terbuka terhadap revisi dan pembaruan panduan apabila ditemukan bagian yang kurang relevan atau membingungkan bagi pengguna. Sikap adaptif ini membantu saya menjaga agar panduan selalu up to date dan sesuai dengan dinamika pelayanan publik yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, kegiatan menentukan isi panduan pengisian pengaduan tidak hanya berfokus pada penyusunan dokumen teknis, tetapi juga merupakan bentuk penerapan nyata dari nilai-nilai BerAKHLAK. Dengan bersikap akuntabel, kompeten, dan adaptif, saya berupaya menciptakan panduan yang informatif, praktis, dan mendukung terciptanya layanan pengaduan yang transparan, responsif, serta memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya.



Panduan Pengisian Pengaduan Melalui Barcode Layanan

Untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan masukan terkait layanan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, kini pengaduan dapat dilakukan dengan mudah melalui **barcode pelayanan** yang tersedia di berbagai titik layanan.

Langkah-langkah:

1. **Scan Barcode yang Tertera**
   Cukup **scan barcode pengaduan** yang tersedia menggunakan kamera handphone Anda. Dengan satu scan, Anda akan langsung diarahkan ke halaman pengaduan, sehingga proses melapor menjadi cepat, mudah, dan praktis.

2. **Akses Halaman Website Pengaduan**
   Setelah barcode dipindai, Anda akan diarahkan ke **halaman website resmi pengaduan**. Di halaman tersebut terdapat **informasi layanan pengaduan**, termasuk **nomor WhatsApp resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru** yang dapat digunakan untuk menyampaikan laporan



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan menentukan isi panduan pengisian pengaduan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif**, tidak diterapkan, maka berbagai dampak negatif dapat timbul yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kegiatan, kualitas hasil kerja, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan. Nilai-nilai tersebut merupakan dasar penting dalam memastikan panduan yang dibuat benar-benar membantu masyarakat memahami tata cara pengisian pengaduan secara mudah dan tepat. Tanpa penerapan nilai-nilai tersebut, kegiatan yang saya lakukan berpotensi tidak mencapai tujuan yang diharapkan.

Pertama, tanpa penerapan nilai **Akuntabel**, saya mungkin tidak akan mampu mempertanggungjawabkan isi dari panduan yang disusun. Informasi yang tercantum bisa saja tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, tidak lengkap, atau bahkan menyesatkan masyarakat dalam proses pengisian pengaduan. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya kesalahan dalam penyampaian laporan pengaduan, menghambat tindak lanjut, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem PED-Q. Selain itu, kurangnya sikap akuntabel juga dapat menimbulkan citra negatif terhadap individu dan instansi yang bersangkutan.

Kedua, jika nilai **Kompeten** tidak diterapkan, maka panduan yang dihasilkan cenderung kurang berkualitas dan sulit dipahami. Kurangnya kemampuan dalam menganalisis kebutuhan pengguna, memilih bahasa yang tepat, serta menyusun langkah-langkah yang sistematis akan membuat masyarakat kesulitan mengikuti panduan yang disediakan. Akibatnya, proses pengaduan menjadi tidak efisien, banyak data masuk yang tidak sesuai, dan pelayanan menjadi tidak maksimal. Hal ini menunjukkan kurangnya profesionalisme dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Ketiga, tanpa nilai **Adaptif**, isi panduan tidak akan mampu menyesuaikan dengan perubahan sistem atau masukan dari mentor. Jika terjadi pembaruan fitur dalam sistem pengaduan PED-Q, panduan yang tidak diperbarui akan membuat masyarakat mengikuti instruksi yang sudah tidak relevan. Kondisi ini bisa menimbulkan kebingungan, meningkatkan risiko kesalahan, dan menurunkan efektivitas layanan pengaduan secara keseluruhan. Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai BerAKHLAK dalam kegiatan menentukan isi panduan pengisian pengaduan dapat menghambat kelancaran pelayanan publik, menurunkan kualitas hasil kerja, dan merusak kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, penting bagi saya untuk terus menerapkan nilai **Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif** agar panduan yang disusun benar-benar memberikan manfaat dan mendukung peningkatan mutu pelayanan berbasis digital di lingkungan kerja.

Tahap 2 : Penyusunan naskah Panduan Pengisian Pengaduan.

Uraian Kegiatan :

Kegiatan penyusunan naskah panduan pengisian pengaduan merupakan tahap penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem PED-Q sebagai sarana pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, saya berupaya menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya **kolaboratif, harmonis, dan berorientasi pelayanan**, agar hasil kerja yang dihasilkan tidak hanya informatif dan mudah dipahami, tetapi juga mencerminkan semangat kerja sama dan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

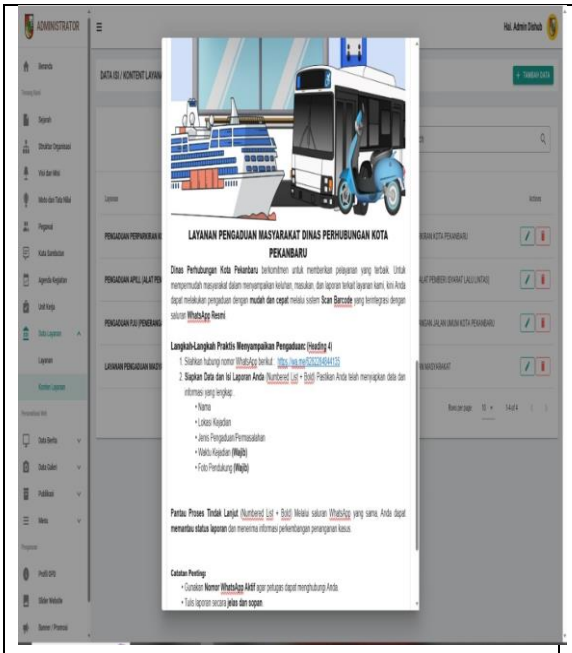
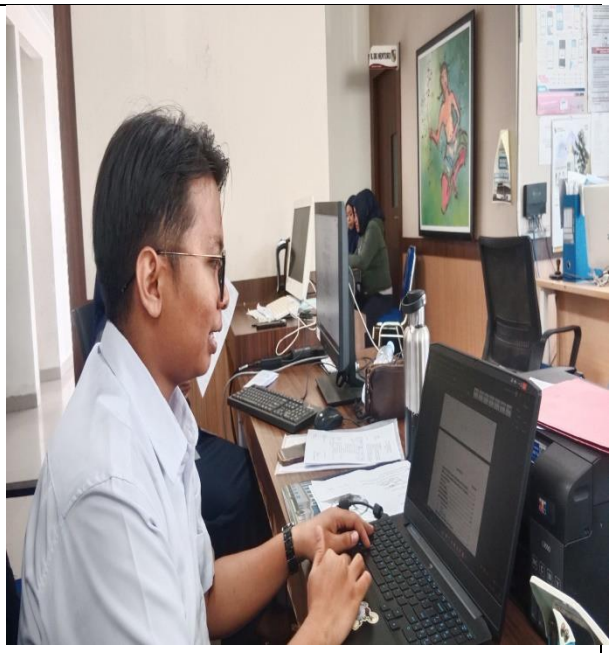
Nilai **kolaboratif** saya terapkan dengan aktif berkoordinasi bersama rekan kerja dan mentor dalam menyusun isi naskah panduan. Setiap masukan dan saran yang diberikan menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki serta menyempurnakan naskah panduan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Proses diskusi dan tukar pendapat ini membuat hasil kerja menjadi

lebih komprehensif dan terarah. Dengan bekerja sama secara terbuka dan saling menghargai, proses penyusunan panduan dapat berjalan lebih efisien dan menghasilkan hasil akhir yang lebih berkualitas.

Selanjutnya, penerapan nilai **harmonis** terlihat dari upaya saya dalam menjaga hubungan kerja yang baik dan suasana yang kondusif selama penyusunan naskah berlangsung. Saya berusaha menghargai setiap perbedaan pendapat dan mengedepankan komunikasi yang santun agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Sikap ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana setiap pihak merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi secara optimal. Dengan suasana kerja yang harmonis, koordinasi dalam tim menjadi lebih lancar dan produktif.

Nilai **berorientasi pelayanan** menjadi dasar utama dalam menentukan gaya bahasa dan struktur panduan. Saya memastikan bahwa panduan disusun dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat luas. Tujuannya adalah agar pengguna sistem PED-Q dapat mengikuti langkah-langkah pengisian pengaduan tanpa kesulitan. Dengan demikian, panduan ini benar-benar berfungsi sebagai sarana bantu yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan kepada instansi terkait.

Melalui penerapan ketiga nilai tersebut kolaboratif, harmonis, dan berorientasi pelayanan penyusunan naskah panduan pengisian pengaduan menjadi lebih bermakna. Tidak hanya menghasilkan dokumen yang bermanfaat secara teknis, tetapi juga mencerminkan semangat pelayanan publik yang profesional, terbuka, dan humanis.

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan penyusunan naskah panduan pengisian pengaduan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya **Kolaboratif, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan**, tidak diterapkan, maka proses penyusunan dan hasil yang dihasilkan akan jauh dari tujuan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Setiap nilai memiliki peran penting dalam memastikan panduan yang disusun benar-benar bermanfaat bagi masyarakat serta mendukung sistem pengaduan PED-Q sebagai media aspirasi yang transparan dan efisien.

Tanpa penerapan nilai **kolaboratif**, proses penyusunan panduan akan berjalan secara individual dan tertutup. Kurangnya komunikasi serta kerja sama antarpegawai dapat menyebabkan informasi yang disusun menjadi tidak lengkap atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tidak adanya sinergi antaranggota tim juga dapat menimbulkan tumpang tindih tugas, kesalahpahaman, dan hasil kerja yang tidak terarah. Akibatnya, panduan yang dihasilkan tidak akan mampu menjawab permasalahan atau kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan sistem pengaduan.

Kemudian, jika nilai **harmonis** diabaikan, hubungan kerja antarpegawai dan dengan mentor dapat terganggu. Suasana kerja menjadi kurang kondusif karena adanya potensi perbedaan pendapat yang tidak dikelola dengan baik. Hal ini dapat memicu konflik internal yang berdampak pada keterlambatan penyusunan naskah dan menurunkan semangat kerja tim. Tanpa adanya sikap saling menghargai, koordinasi antaranggota tim akan melemah, dan hasil kerja tidak akan optimal karena setiap pihak bekerja tanpa keharmonisan dan rasa saling percaya.

Selanjutnya, tanpa penerapan nilai **berorientasi pelayanan**, panduan yang disusun cenderung tidak memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna akhir. Panduan mungkin disusun dengan bahasa teknis yang sulit dipahami, atau justru tidak mencerminkan semangat pelayanan publik yang ramah dan solutif. Akibatnya, masyarakat bisa merasa kesulitan memahami cara menggunakan sistem PED-Q, sehingga mengurangi efektivitas layanan pengaduan dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap instansi yang bersangkutan.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dalam penyusunan naskah panduan pengisian pengaduan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik terhadap kualitas hasil kerja maupun citra instansi. Oleh karena itu, penting bagi setiap pegawai untuk terus menanamkan nilai kolaboratif, harmonis, dan berorientasi pelayanan agar setiap kegiatan yang dilakukan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan humanis.

Tahap 3 : DIskusi bersama mentor terkait Panduan Pengisian Panduan

Uraian Kegiatan :

Dalam rangka meningkatkan kualitas naskah panduan pengisian pengaduan PED-Q, saya melaksanakan kegiatan diskusi bersama mentor.

Diskusi ini bertujuan untuk memperoleh arahan, masukan, dan persetujuan terkait isi panduan yang telah saya susun, sehingga dapat memastikan panduan tersebut sesuai dengan standar organisasi dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selama pelaksanaan kegiatan ini, saya berupaya menerapkan nilai BerAKHLAK, khususnya nilai Loyal, sebagai pedoman dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil.

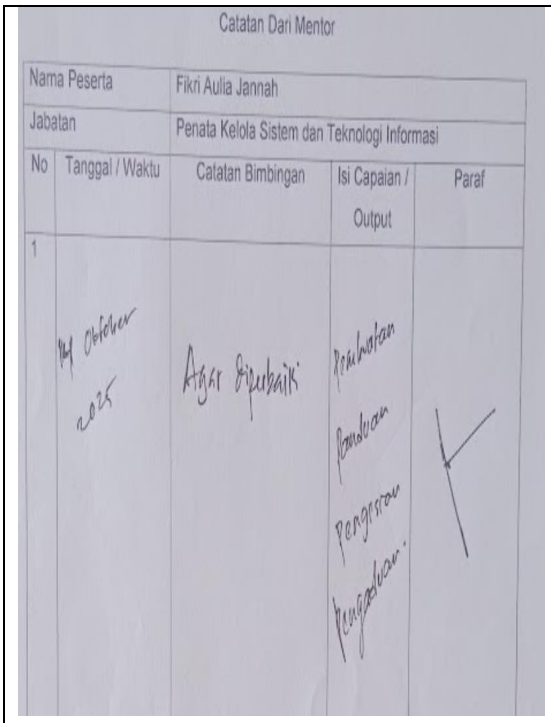
Nilai **Loyal** saya terapkan dengan menunjukkan kesetiaan dan komitmen terhadap arahan mentor serta kebijakan instansi. Saya memperhatikan setiap saran, masukan, dan kritik yang diberikan, kemudian menyesuaikan naskah panduan sesuai dengan arahan tersebut. Sikap loyal ini menunjukkan bahwa saya menghargai pengalaman dan pengetahuan mentor, serta menempatkan kepentingan organisasi dan keberhasilan kegiatan di atas kepentingan pribadi. Dengan demikian, setiap revisi dan perbaikan yang dilakukan mencerminkan dedikasi saya terhadap tujuan organisasi dan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penerapan nilai loyal juga terlihat dari keseriusan dan konsistensi saya dalam menindaklanjuti hasil diskusi. Saya memastikan bahwa setiap perubahan atau perbaikan yang disarankan oleh mentor diterapkan secara tepat dan tidak diabaikan. Kesetiaan terhadap arahan mentor membuat proses diskusi menjadi lebih efektif, mempercepat penyelesaian naskah panduan, dan meningkatkan kualitas dokumen akhir yang akan digunakan masyarakat.

Dalam kegiatan ini, saya juga menjaga komunikasi yang baik, terbuka, dan sopan dengan mentor. Hal ini memperkuat kepercayaan dan memastikan diskusi berjalan lancar tanpa menimbulkan kesalahpahaman. Sikap loyal membantu menciptakan hubungan kerja yang positif, memotivasi saya untuk bekerja lebih teliti, dan menunjukkan tanggung jawab profesional dalam menjalankan tugas.

Secara keseluruhan, kegiatan diskusi bersama mentor bukan hanya sarana untuk memperoleh persetujuan atau masukan, tetapi juga merupakan

wujud penerapan nyata dari nilai **Loyal** dalam praktik kerja. Dengan menunjukkan kesetiaan terhadap arahan mentor dan komitmen terhadap organisasi, saya dapat memastikan bahwa panduan pengisian pengaduan yang dihasilkan berkualitas, efektif, dan mendukung pelayanan publik yang profesional dan terpercaya.



Catatan Dari Mentor

Nama Peserta	Fikri Aulia Jannah		
Jabatan	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi		
No / Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Isi Capaian / Output	Paraf
1	Agar diperbaiki	Perbaikan panduan pengisian pengaduan	



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan diskusi bersama mentor terkait panduan pengisian pengaduan nilai BerAKHLAK, khususnya **Loyal**, tidak diterapkan, maka proses diskusi dan hasil naskah panduan dapat mengalami berbagai dampak negatif. Nilai **loyal** memiliki peran penting dalam menjaga kesetiaan terhadap arahan mentor, kepatuhan terhadap kebijakan organisasi, dan komitmen terhadap kualitas layanan publik. Tanpa penerapan nilai ini, kegiatan diskusi berpotensi tidak efektif dan hasil panduan tidak optimal.

Pertama, tanpa **loyalitas**, saya mungkin tidak sepenuhnya menindaklanjuti arahan atau masukan mentor. Hal ini dapat menyebabkan panduan yang

disusun tidak sesuai dengan standar organisasi atau arahan yang diberikan, sehingga menurunkan kualitas dokumen. Kurangnya kesetiaan terhadap arahan mentor juga dapat menimbulkan kesan kurang profesional dan tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, yang pada akhirnya memengaruhi kredibilitas individu dan instansi.

Kedua, tanpa penerapan **loyal**, proses komunikasi dan koordinasi dengan mentor dapat terganggu. Saya mungkin bersikap acuh atau kurang terbuka terhadap kritik dan saran, sehingga diskusi menjadi kurang konstruktif. Akibatnya, revisi dan perbaikan yang seharusnya meningkatkan kualitas panduan tidak dilakukan secara optimal, menghambat kelancaran penyusunan dokumen, serta memerlukan waktu lebih lama untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Ketiga, dampak lain yang muncul adalah menurunnya kualitas layanan publik. Panduan pengisian pengaduan yang tidak sesuai arahan mentor atau standar organisasi dapat membuat masyarakat bingung, kesulitan mengikuti instruksi, atau salah dalam menyampaikan pengaduan. Hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan PED-Q dan menurunkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Loyal** dalam kegiatan diskusi bersama mentor dapat menurunkan kualitas panduan pengisian pengaduan, menghambat efektivitas kerja sama, dan merusak reputasi profesional individu maupun instansi. Oleh karena itu, penerapan nilai loyal sangat penting untuk memastikan setiap arahan mentor diikuti dengan sungguh-sungguh, dokumen yang dihasilkan berkualitas, dan pelayanan publik tetap efektif, terpercaya, dan bermanfaat bagi masyarakat.

Kegiatan 4 : Penyebaran PED-Q Melalui media sosial.

Tahap 1 : Meminta arahan kepada pimpinan untuk pelaksanaan penyebaran PED-Q melalui media sosial.

Uraian Kegiatan :

Dalam rangka mendukung implementasi sistem PED-Q sebagai sarana pengaduan masyarakat yang lebih efektif dan mudah diakses, saya melakukan kegiatan meminta arahan kepada pimpinan terkait pelaksanaan penyebaran PED-Q melalui media sosial. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan strategi penyebaran informasi pengaduan dilakukan secara tepat, sesuai kebijakan organisasi, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Selama pelaksanaan kegiatan, saya berupaya menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya **Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif**, agar proses komunikasi dan pengambilan keputusan berjalan lancar dan profesional.

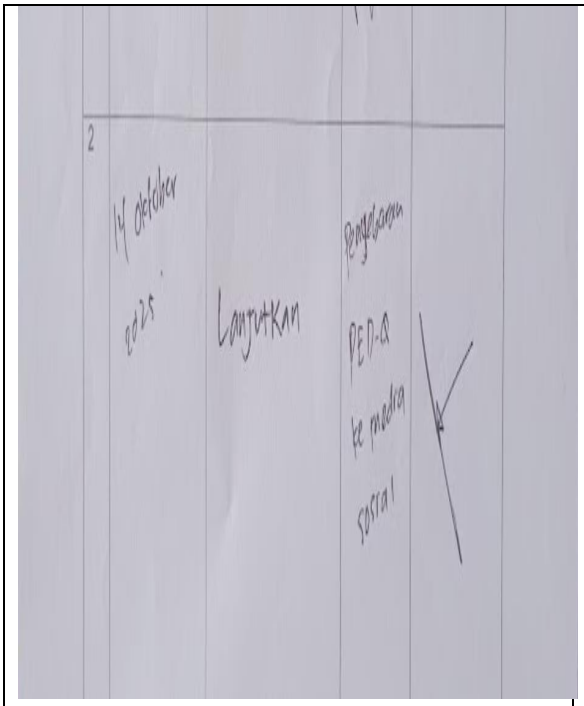
Nilai **Harmonis** saya terapkan dengan menjaga hubungan komunikasi yang baik dan positif dengan pimpinan. Saya menyampaikan pertanyaan, saran, dan masukan dengan bahasa yang sopan, terbuka, dan menghargai pandangan pimpinan. Sikap harmonis ini membantu menciptakan suasana diskusi yang kondusif, meminimalkan potensi kesalahpahaman, dan meningkatkan efektivitas arahan yang diberikan. Dengan komunikasi yang harmonis, setiap arahan pimpinan dapat diterima dengan jelas dan diterapkan dengan tepat dalam penyebaran PED-Q.

Selanjutnya, nilai **Loyal** terlihat dari kesetiaan saya terhadap arahan dan keputusan pimpinan. Saya menunjukkan komitmen untuk mengikuti setiap petunjuk, memperhatikan kebijakan organisasi, dan menempatkan kepentingan pelayanan publik di atas kepentingan pribadi. Loyalitas ini tercermin dalam keseriusan saya menindaklanjuti arahan pimpinan, serta memastikan setiap langkah penyebaran PED-Q melalui media sosial sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan.

Sementara itu, nilai **Kolaboratif** saya wujudkan melalui kerja sama yang baik dengan pimpinan serta tim internal yang terkait. Saya terbuka terhadap masukan, berdiskusi secara aktif, dan menyesuaikan rencana penyebaran dengan saran-saran yang diberikan. Kolaborasi ini membantu menyelaraskan

strategi penyebaran, memperkuat koordinasi antaranggota tim, dan menghasilkan pelaksanaan yang lebih efektif serta efisien.

Secara keseluruhan, kegiatan meminta arahan kepada pimpinan bukan hanya sekadar proses konsultasi, tetapi juga merupakan wujud nyata penerapan nilai BerAKHLAK dalam praktik kerja. Dengan bersikap **harmonis, loyal, dan kolaboratif**, saya berupaya memastikan penyebaran PED-Q melalui media sosial berjalan lancar, tepat sasaran, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional dan terpercaya.

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan meminta arahan kepada pimpinan terkait pelaksanaan penyebaran PED-Q melalui media sosial nilai BerAKHLAK, khususnya **Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif**, tidak diterapkan, maka proses konsultasi dan pelaksanaan penyebaran informasi dapat mengalami berbagai dampak negatif yang signifikan. Nilai-nilai ini memiliki peran penting dalam memastikan komunikasi berjalan lancar, arahan pimpinan diikuti dengan benar,

dan strategi penyebaran PED-Q dapat dilakukan secara efektif. Tanpa penerapannya, kegiatan ini berpotensi menurunkan kualitas kerja dan mengurangi kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan.

Pertama, tanpa nilai **Harmonis**, komunikasi dengan pimpinan dan tim internal dapat menjadi kurang efektif atau menimbulkan salah paham. Kurangnya sikap saling menghargai dan komunikasi yang kurang sopan dapat membuat arahan pimpinan tidak diterima dengan jelas, sehingga keputusan yang diambil menjadi kurang tepat. Hal ini dapat memperlambat proses penyebaran PED-Q melalui media sosial dan menurunkan kualitas hasil yang dicapai.

Kedua, tanpa nilai **Loyal**, arahan dan kebijakan pimpinan mungkin tidak ditindaklanjuti secara serius. Saya atau tim bisa saja mengabaikan saran penting, menunda implementasi, atau melakukan perubahan yang tidak sesuai standar organisasi. Akibatnya, penyebaran PED-Q menjadi tidak konsisten, kurang terkontrol, dan tidak efektif dalam menjangkau masyarakat. Kurangnya loyalitas ini juga dapat merusak reputasi individu dan kredibilitas instansi di mata publik.

Ketiga, tanpa nilai **Kolaboratif**, koordinasi antar tim internal atau dengan pimpinan akan terganggu. Kurangnya kerja sama membuat rencana penyebaran kurang terintegrasi, strategi tidak selaras, dan pekerjaan menjadi tidak efisien. Konflik internal dapat muncul karena setiap individu bekerja secara terpisah tanpa sinkronisasi, sehingga pelaksanaan penyebaran PED-Q melalui media sosial menjadi tidak optimal.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai BerAKHLAK dalam kegiatan meminta arahan pimpinan dapat menurunkan efektivitas konsultasi, menghambat koordinasi tim, dan melemahkan kualitas penyebaran PED-Q. Oleh karena itu, penerapan nilai **Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif** sangat penting untuk memastikan komunikasi berjalan lancar, arahan diikuti dengan

benar, dan layanan pengaduan masyarakat melalui media sosial dapat berjalan efektif, tepat sasaran, dan profesional.

Tahap 2 : Perencanaan strategi penyebaran.

Uraian Kegiatan :

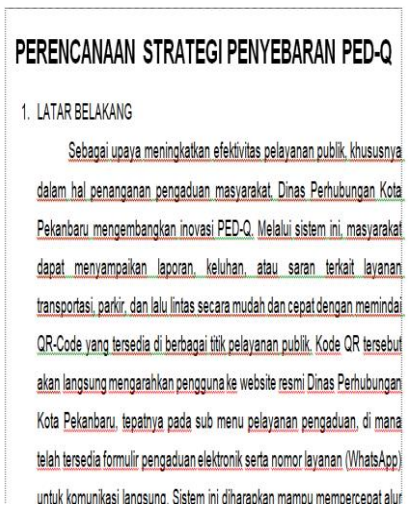
Dalam rangka meningkatkan efektivitas sistem PED-Q sebagai sarana pengaduan masyarakat, saya melaksanakan kegiatan perencanaan strategi penyebaran PED-Q. Perencanaan ini bertujuan untuk memastikan informasi pengaduan dapat tersampaikan secara tepat sasaran melalui berbagai media, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan sistem pengaduan dengan mudah dan efisien. Selama pelaksanaan kegiatan, saya berupaya menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya **Adaptif, Akuntabel, dan Kompeten**, agar setiap langkah perencanaan dapat dilakukan secara profesional, tepat, dan sesuai kebutuhan organisasi serta masyarakat.

Nilai **Adaptif** saya terapkan dengan menyesuaikan strategi penyebaran dengan kondisi terbaru, baik dari sisi teknologi media sosial maupun kebutuhan masyarakat. Saya mempertimbangkan tren penggunaan platform digital, preferensi masyarakat dalam mengakses informasi, serta masukan dari mentor dan pimpinan untuk memastikan strategi yang direncanakan fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan perubahan situasi. Sikap adaptif ini membantu saya merancang strategi yang relevan, efektif, dan responsif terhadap perkembangan zaman.

Selanjutnya, nilai **Akuntabel** saya wujudkan dengan memastikan setiap keputusan dalam perencanaan strategi dapat dipertanggungjawabkan. Saya mendokumentasikan langkah-langkah yang diambil, menyusun rencana dengan jelas dan sistematis, serta memperhatikan kebijakan organisasi dan prosedur resmi. Dengan bersikap akuntabel, setiap tindakan yang dilakukan memiliki dasar yang jelas, meminimalkan risiko kesalahan, dan mempermudah evaluasi hasil implementasi strategi penyebaran.

Sementara itu, nilai **Kompeten** saya terapkan melalui pemahaman mendalam tentang media sosial, analisis data pengguna, dan penentuan metode penyebaran yang paling efektif. Saya memastikan bahwa strategi yang direncanakan tidak hanya teoritis, tetapi juga praktis, realistis, dan sesuai dengan kapasitas tim serta sumber daya yang tersedia. Kompetensi ini membantu menciptakan strategi penyebaran yang terukur, efisien, dan berdampak nyata terhadap akses masyarakat dalam menggunakan sistem PED-Q.

Secara keseluruhan, kegiatan perencanaan strategi penyebaran PED-Q bukan hanya proses teknis, tetapi juga wujud penerapan nilai BerAKHLAK. Dengan bersikap **Adaptif, Akuntabel, dan Kompeten**, saya berupaya memastikan perencanaan strategi penyebaran dapat terlaksana dengan tepat, efektif, dan mendukung terciptanya layanan pengaduan publik yang profesional, transparan, dan bermanfaat bagi masyarakat.



PERENCANAAN STRATEGI PENYEBARAN PED-Q

1. LATAR BELAKANG

Sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam hal penanganan pengaduan masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengembangkan inovasi PED-Q. Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan, keluhan, atau saran terkait layanan transportasi, parkir, dan lalu lintas secara mudah dan cepat dengan memindai QR-Code yang tersedia di berbagai titik pelayanan publik. Kode QR tersebut akan langsung mengarahkan pengguna ke website resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tepatnya pada sub menu pelayanan pengaduan, di mana telah tersedia formulir pengaduan elektronik serta nomor layanan (WhatsApp) untuk komunikasi langsung. Sistem ini diharapkan mampu mempercepat alur



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan perencanaan strategi penyebaran PED-Q nilai BerAKHLAK, khususnya **Adaptif, Akuntabel, dan Kompeten**, tidak diterapkan, maka proses perencanaan dan pelaksanaan penyebaran informasi pengaduan dapat menghadapi berbagai kendala yang berdampak negatif pada efektivitas pelayanan publik. Nilai-nilai tersebut memiliki peran penting untuk memastikan strategi yang dirancang tepat, dapat diimplementasikan secara profesional, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Pertama, tanpa nilai **Adaptif**, strategi yang direncanakan akan bersifat kaku dan kurang responsif terhadap perubahan situasi, tren teknologi, atau kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan metode penyebaran informasi menjadi kurang relevan, tidak menarik perhatian pengguna, dan gagal mencapai target audiens. Kurangnya adaptasi terhadap perubahan juga dapat membuat strategi cepat usang sehingga mengurangi efektivitas sistem PED-Q dalam menjangkau masyarakat.

Kedua, jika nilai **Akuntabel** tidak diterapkan, setiap keputusan dan langkah perencanaan akan sulit dipertanggungjawabkan. Kurangnya dokumentasi, perencanaan yang tidak sistematis, atau mengabaikan prosedur organisasi dapat menimbulkan kesalahan, kebingungan dalam implementasi, dan kesulitan dalam evaluasi hasil. Akibatnya, strategi penyebaran menjadi tidak terukur, tidak efektif, dan menimbulkan kerugian waktu maupun sumber daya.

Ketiga, tanpa nilai **Kompeten**, perencanaan strategi bisa dilakukan tanpa analisis yang tepat dan kurang memperhatikan teknik penyebaran yang efektif. Kurangnya kemampuan dalam memahami media sosial, perilaku pengguna, dan mekanisme distribusi informasi dapat menghasilkan strategi yang tidak optimal, membuang potensi jangkauan, serta menurunkan kualitas pelayanan. Ketiadaan kompetensi juga menunjukkan kurangnya kesiapan profesional individu dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Adaptif, Akuntabel, dan Kompeten** dalam perencanaan strategi penyebaran PED-Q dapat menurunkan

kualitas hasil kerja, menghambat efektivitas komunikasi dengan masyarakat, dan menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK sangat penting untuk memastikan strategi penyebaran tersusun dengan baik, relevan, dan mampu mendukung pelayanan publik yang profesional, efektif, dan bermanfaat bagi masyarakat.

Tahap 3 : Pembuatan konten materi sosial media.

Uraian Kegiatan :

Dalam rangka mendukung penyebaran informasi pengaduan melalui sistem PED-Q, saya melaksanakan kegiatan pembuatan konten materi sosial media. Kegiatan ini bertujuan untuk menyajikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan menarik bagi masyarakat agar dapat menggunakan sistem pengaduan secara efektif. Selama pelaksanaan kegiatan, saya berupaya menerapkan nilai BerAKHLAK, khususnya **Berorientasi Pelayanan**, agar setiap konten yang dibuat benar-benar bermanfaat bagi masyarakat dan mendukung terciptanya layanan publik yang profesional.

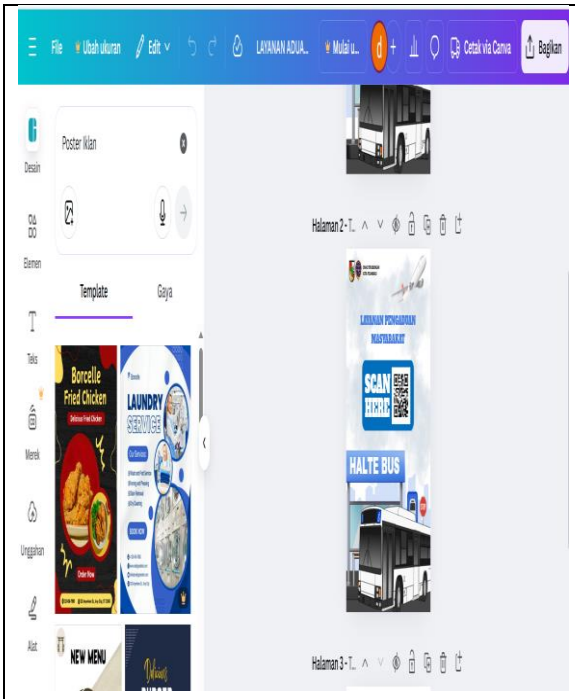
Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya wujudkan dengan menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai fokus utama dalam setiap konten yang dibuat. Saya memastikan setiap informasi disajikan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah diakses oleh berbagai kalangan masyarakat. Penyampaian konten melalui media sosial juga disusun sedemikian rupa agar masyarakat dapat memahami langkah-langkah pengaduan dengan cepat, sehingga proses pelaporan menjadi lebih efisien dan efektif.

Selain itu, nilai **berorientasi pelayanan** tercermin dalam perhatian saya terhadap kualitas visual dan penyampaian pesan. Saya memilih format konten yang menarik, informatif, dan sesuai dengan karakteristik pengguna media sosial, sehingga masyarakat terdorong untuk membaca, memahami, dan mengikuti instruksi yang disediakan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap

konten tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna dan aksesibilitas layanan pengaduan.

Selama proses pembuatan konten, saya juga menyesuaikan materi dengan arahan mentor dan kebijakan organisasi, sehingga setiap pesan yang disampaikan akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sikap berorientasi pelayanan ini membantu saya menciptakan konten yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung tujuan organisasi dalam memberikan layanan publik yang transparan, responsif, dan profesional.

Secara keseluruhan, kegiatan pembuatan konten materi sosial media bukan hanya sekadar kegiatan teknis, tetapi juga wujud nyata penerapan nilai BerAKHLAK: **Berorientasi Pelayanan**. Dengan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai fokus utama, konten yang dihasilkan dapat meningkatkan akses informasi, mempercepat proses pengaduan, dan memberikan layanan publik yang berkualitas serta bermanfaat bagi masyarakat luas.





- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan pembuatan konten materi sosial media nilai BerAKHLAK, khususnya **Berorientasi Pelayanan**, tidak diterapkan, maka kualitas konten dan efektivitas penyebaran informasi pengaduan dapat menurun secara signifikan. Nilai berorientasi pelayanan memiliki peran penting dalam memastikan setiap materi yang dibuat bermanfaat bagi masyarakat, mudah dipahami, dan mendukung terciptanya layanan publik yang profesional dan transparan. Tanpa penerapannya, konten yang disusun bisa menjadi tidak relevan, sulit dipahami, atau tidak menarik bagi masyarakat, sehingga tujuan penyebaran informasi menjadi tidak optimal.

Pertama, tanpa nilai **Berorientasi Pelayanan**, materi konten cenderung dibuat tanpa memperhatikan kebutuhan dan pemahaman masyarakat sebagai pengguna akhir. Informasi mungkin disajikan dengan bahasa yang terlalu teknis, kurang jelas, atau tidak lengkap. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat kesulitan memahami cara menggunakan sistem pengaduan PED-Q, sehingga pengaduan tidak tersampaikan dengan benar dan efektivitas layanan publik menurun.

Kedua, tanpa fokus pada pelayanan, kualitas visual dan penyampaian pesan konten bisa diabaikan. Konten yang tidak menarik, tidak informatif, atau tidak sesuai karakteristik pengguna media sosial akan mengurangi minat masyarakat untuk membaca dan mengikuti petunjuk yang diberikan. Akibatnya, jangkauan penyebaran informasi menjadi terbatas, dan banyak masyarakat yang tidak mendapatkan panduan yang diperlukan untuk menggunakan sistem pengaduan secara optimal.

Ketiga, dampak lainnya adalah menurunnya kredibilitas organisasi dan kepercayaan masyarakat. Konten yang tidak berorientasi pada pelayanan dapat menciptakan kesan instansi tidak peduli terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mengurangi tingkat kepercayaan publik terhadap sistem PED-Q. Hal ini juga dapat mempengaruhi citra profesional individu yang bertanggung jawab atas pembuatan konten.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dalam pembuatan konten materi sosial media dapat menurunkan kualitas informasi, mengurangi efektivitas layanan, dan melemahkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting agar setiap konten yang dibuat benar-benar bermanfaat, mudah dipahami, dan mendukung pelayanan publik yang transparan, responsif, dan profesional.

Pekanbaru, 20 Oktober 2025

Mengetahui :

Peserta Latsar	Kepala Sub Bagian Umum
	Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
Fikri Aulia Jannah, S.Kom	**Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP**
NIP. 20011028 202504 1 001	NIP. 19810815 201001 1 014

Lampiran 3 Laporan Minggu Ke-3

Kegiatan 5 : Pelaksanaan sosialisasi PED-Q kepada pihak internal.

Tahap 1 : Perencanaan materi dan metode sosialisasi

Uraian Kegiatan :

Dalam pelaksanaan kegiatan **sosialisasi PED-Q kepada pihak internal**, saya memulai dengan **tahap perencanaan materi dan metode sosialisasi** sebagai langkah awal yang sangat penting untuk memastikan kegiatan berjalan efektif dan tepat sasaran. Pada tahap ini, saya berupaya menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK**, yaitu **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten**, agar seluruh proses perencanaan berlangsung secara profesional, transparan, dan relevan dengan kebutuhan organisasi.

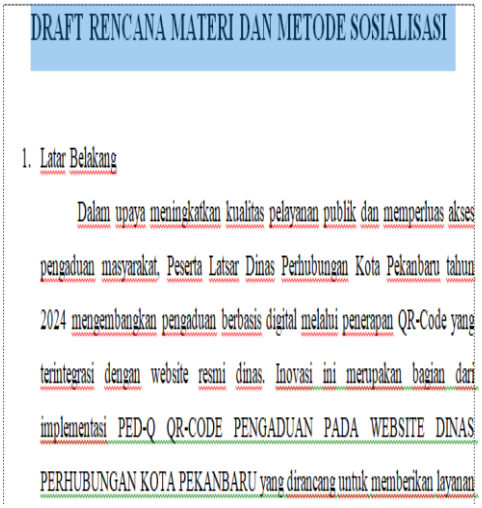
Nilai **Akuntabel** saya terapkan dengan memastikan setiap keputusan yang diambil dalam proses perencanaan dapat dipertanggungjawabkan, baik dari segi isi materi maupun metode penyampaian yang dipilih. Saya melakukan koordinasi dengan mentor serta pihak terkait untuk memastikan materi sosialisasi sesuai dengan tujuan utama, yakni memberikan pemahaman menyeluruh tentang penggunaan dan manfaat sistem PED-Q bagi seluruh pegawai. Setiap langkah dan hasil diskusi saya dokumentasikan secara sistematis agar prosesnya dapat diaudit dan dievaluasi dengan mudah.

Kemudian, nilai **Adaptif** saya wujudkan melalui kemampuan menyesuaikan strategi dan materi sosialisasi dengan perkembangan situasi dan kebutuhan audiens internal. Saya melakukan analisis terhadap karakteristik peserta, latar belakang pemahaman mereka tentang teknologi digital, serta media komunikasi yang paling efektif digunakan. Dengan begitu, materi dan metode yang dirancang menjadi lebih fleksibel, menarik, dan mudah dipahami oleh seluruh pegawai.

Sementara itu, nilai **Kompeten** saya tunjukkan dengan berupaya meningkatkan kemampuan diri, baik dalam penyusunan materi yang informatif

maupun dalam pemilihan media penyampaian yang tepat. Saya memastikan informasi yang disampaikan bersifat akurat, mudah diterapkan, dan mencerminkan profesionalisme organisasi.

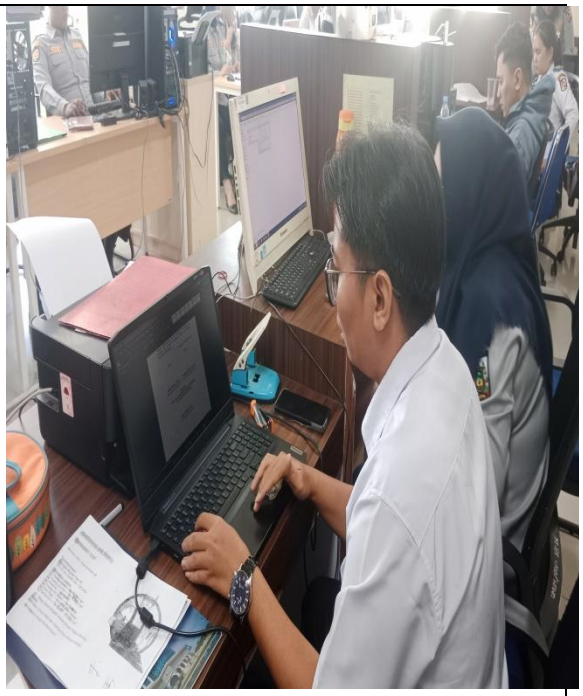
Melalui penerapan ketiga nilai BerAKHLAK ini, tahap perencanaan materi dan metode sosialisasi PED-Q dapat terlaksana dengan baik dan terarah. Perencanaan yang matang ini menjadi dasar penting bagi pelaksanaan sosialisasi selanjutnya, sehingga tujuan kegiatan — yaitu meningkatkan pemahaman dan partisipasi pegawai terhadap sistem pengaduan berbasis digital — dapat tercapai secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.



DRAFT RENCANA MATERI DAN METODE SOSIALISASI

1. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperluas akses pengaduan masyarakat, Peserta Latsar Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tahun 2024 mengembangkan pengaduan berbasis digital melalui penerapan QR-Code yang terintegrasi dengan website resmi dinas. Inovasi ini merupakan bagian dari implementasi PED-Q QR-CODE PENGADUAN PADA WEBSITE DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU yang dirancang untuk memberikan layanan



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **perencanaan materi dan metode sosialisasi PED-Q kepada pihak internal** nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten**, tidak diterapkan, maka hasil yang dicapai dapat menjadi tidak optimal dan bahkan menghambat efektivitas pelaksanaan sosialisasi. Nilai-nilai tersebut berperan penting dalam memastikan kegiatan

perencanaan berjalan dengan transparan, profesional, dan sesuai kebutuhan organisasi. Tanpa penerapan ketiga nilai tersebut, proses perencanaan dapat mengalami berbagai permasalahan yang berdampak langsung pada kualitas hasil dan kepercayaan pihak internal.

Tanpa nilai **Akuntabel**, setiap keputusan dalam perencanaan dapat dilakukan tanpa dasar yang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini akan menimbulkan ketidakteraturan dalam penyusunan materi, pemilihan metode, maupun pembagian tanggung jawab antar tim. Kurangnya dokumentasi dan koordinasi juga dapat memicu kesalahpahaman antar pihak, yang pada akhirnya menurunkan kredibilitas penyelenggara kegiatan serta menimbulkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan sosialisasi.

Kemudian, tanpa sikap **Adaptif**, proses perencanaan akan menjadi kaku dan tidak responsif terhadap kondisi nyata di lapangan. Ketika terjadi perubahan jadwal, perbedaan kemampuan peserta, atau keterbatasan fasilitas, kegiatan bisa berjalan tidak sesuai harapan karena tidak adanya kemampuan beradaptasi dengan cepat. Akibatnya, materi sosialisasi bisa menjadi tidak relevan dan gagal menjangkau kebutuhan peserta.

Selanjutnya, ketiadaan nilai **Kompeten** akan berdampak pada rendahnya kualitas materi dan metode yang disusun. Jika pelaksana tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai, materi sosialisasi bisa kurang informatif, tidak sistematis, dan sulit dipahami. Hal ini dapat menghambat pemahaman pegawai terhadap sistem PED-Q, sehingga tujuan utama kegiatan — yaitu meningkatkan kesadaran dan partisipasi internal dalam penggunaan sistem pengaduan — tidak tercapai.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten** dalam perencanaan materi dan metode sosialisasi dapat mengakibatkan kegiatan berjalan tanpa arah, tidak efisien, dan gagal mencapai hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK menjadi

fondasi penting agar setiap proses perencanaan mampu menghasilkan strategi sosialisasi yang tepat, profesional, dan berdampak positif bagi organisasi.

Tahap 2 : Simulasi dan Latihan Internal

Uraian Kegiatan :

Setelah tahap perencanaan materi dan metode sosialisasi selesai, saya melanjutkan kegiatan **simulasi dan latihan internal** untuk memastikan materi dan metode yang disusun dapat diterapkan dengan efektif. Kegiatan ini bertujuan untuk menguji kesiapan tim internal dalam menyampaikan informasi mengenai PED-Q, sekaligus mengevaluasi pemahaman peserta terhadap materi yang disiapkan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya menerapkan nilai BerAKHLAK, yaitu **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal**, agar simulasi berjalan lancar, efektif, dan membangun kerja sama yang positif.

Nilai **Kolaboratif** saya wujudkan dengan aktif bekerja sama dengan seluruh anggota tim internal. Setiap anggota berperan sesuai tugasnya, memberikan masukan, dan saling mendukung selama simulasi berlangsung. Pendekatan kolaboratif ini memastikan setiap langkah latihan terkoordinasi dengan baik, dan setiap anggota tim dapat belajar dari pengalaman bersama, sehingga kesiapan tim meningkat secara menyeluruh.

Selanjutnya, nilai **Harmonis** diterapkan dengan menjaga komunikasi yang baik, menghargai pendapat, dan mengedepankan suasana positif selama simulasi. Dengan sikap harmonis, perbedaan pendapat dapat dikelola secara konstruktif, tidak menimbulkan konflik, dan membantu terciptanya lingkungan belajar yang nyaman bagi seluruh peserta. Hal ini meningkatkan efektivitas latihan karena peserta merasa didukung dan termotivasi untuk aktif berpartisipasi.

Nilai **Loyal** tercermin dari kesetiaan saya terhadap arahan mentor dan pimpinan, serta komitmen untuk menjalankan kegiatan simulasi sesuai tujuan

organisasi. Saya memastikan setiap arahan diikuti dengan sungguh-sungguh, dan hasil latihan dijadikan dasar untuk perbaikan, sehingga kegiatan ini benar-benar mendukung pencapaian tujuan sosialisasi PED-Q. Sikap loyal ini menegaskan dedikasi saya terhadap keberhasilan program dan kepentingan organisasi.

Secara keseluruhan, kegiatan simulasi dan latihan internal menjadi sarana penting untuk meningkatkan kesiapan tim, membangun kerja sama, dan memastikan materi tersampaikan dengan baik. Dengan menerapkan nilai **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal**, simulasi berjalan efektif, menciptakan lingkungan kerja positif, dan mendukung pelaksanaan sosialisasi PED-Q yang profesional dan berkualitas.

ABSEN SOSIALISASI PENGADUAN

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

F11 5

Form_Responses

	Timestamp	Email	Nama Lengkap	Tanggal Pelaksanaan
2	21/10/2025 12:17:22	amoyyiats@gmail.com	Amelia	21/10/2025
3	21/10/2025 12:17:35	Montesmontes828@gm	Yesima Monthesia	21/10/2025
4	21/10/2025 12:17:39	srimayaarifa99@gmail.c	Sri maya arifa	21/10/2025
5	21/10/2025 12:22:02	Fricilllia1999@gmail.cor	Dinda Fricillia	21/10/2005
6	21/10/2025 12:24:33	muthianurul20@gmail.c	Muthia Nurul Aini	21/10/2025
7	21/10/2025 12:25:24	olasalmah23@gmail.cor	Ola Salman	21/10/2025
8	21/10/2025 12:26:53	lestarimelda696@gmail.	Imelda lestari	21/10/2025
9	21/10/2025 12:28:29	Melanikii05@gmail.com	Risqi mailani	21/10/2025
10	21/10/2025 13:33:05	Astahbibi@gmail.com	Asta habibi	21/10/2025
11	21/10/2025 13:33:38	Eka20011983@gmail.co	Eka dian ruspita , se	21/10/2025



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **simulasi dan latihan internal sosialisasi PED-Q** nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal**, tidak

diterapkan, maka proses latihan dan hasil yang dicapai dapat terganggu serta tidak optimal. Nilai-nilai ini sangat penting untuk memastikan setiap anggota tim bekerja sama secara efektif, menjaga hubungan yang baik, dan menjalankan kegiatan sesuai arahan organisasi. Tanpa penerapan nilai tersebut, kegiatan simulasi berpotensi mengalami berbagai kendala yang dapat menghambat efektivitas sosialisasi.

Pertama, tanpa nilai **Kolaboratif**, kerja sama antar anggota tim menjadi lemah. Setiap individu mungkin bekerja sendiri-sendiri tanpa koordinasi, sehingga simulasi menjadi tidak terstruktur dan sulit mencapai tujuan. Kurangnya kolaborasi dapat mengurangi efisiensi latihan, menimbulkan kesalahpahaman antar anggota, dan menurunkan kualitas pemahaman tim terhadap materi sosialisasi PED-Q.

Kedua, tanpa sikap **Harmonis**, komunikasi dalam tim bisa menjadi kurang baik atau bahkan menimbulkan konflik. Perbedaan pendapat tidak dikelola dengan baik, sehingga suasana latihan menjadi tidak nyaman dan peserta kurang termotivasi untuk aktif berpartisipasi. Hal ini mengurangi efektivitas simulasi, menghambat proses pembelajaran, dan berpotensi menurunkan semangat tim internal dalam melaksanakan sosialisasi yang sesungguhnya.

Ketiga, jika nilai **Loyal** tidak diterapkan, arahan mentor atau pimpinan mungkin diabaikan atau tidak diikuti secara konsisten. Akibatnya, hasil simulasi menjadi tidak sesuai standar yang diinginkan, perbaikan yang diperlukan tidak dilakukan, dan tujuan organisasi untuk meningkatkan pemahaman internal terhadap PED-Q tidak tercapai. Kurangnya loyalitas ini juga dapat menurunkan kepercayaan pimpinan terhadap tim yang bertanggung jawab atas sosialisasi.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal** dalam kegiatan simulasi dan latihan internal dapat mengakibatkan latihan berjalan tidak efektif, tim tidak siap menghadapi sosialisasi sesungguhnya, dan tujuan peningkatan pemahaman internal tidak tercapai. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting untuk menciptakan kerja sama

yang solid, lingkungan latihan yang positif, serta memastikan kegiatan sosialisasi PED-Q berlangsung profesional dan berkualitas.

Tahap 3 : Pengumpulan Saran dan Revisi materi

Uraian Kegiatan :

Setelah pelaksanaan simulasi dan latihan internal, tahap berikutnya adalah **pengumpulan saran dan revisi materi sosialisasi PED-Q**. Kegiatan ini bertujuan untuk menampung masukan dari peserta, mentor, dan pihak terkait, sehingga materi sosialisasi dapat diperbaiki, lebih jelas, dan efektif digunakan dalam pelaksanaan sosialisasi yang sesungguhnya. Dalam tahap ini, saya menerapkan nilai **BerAKHLAK**: **Berorientasi Pelayanan**, agar proses pengumpulan dan revisi berjalan fokus pada kebutuhan peserta dan mendukung kualitas layanan publik.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya terapkan dengan menempatkan kebutuhan peserta dan organisasi sebagai prioritas utama. Setiap masukan dari peserta, mentor, atau pihak terkait disikapi dengan serius, dianalisis secara mendalam, dan ditindaklanjuti untuk memperbaiki materi sosialisasi. Hal ini memastikan bahwa materi yang dihasilkan mudah dipahami, relevan, dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak.

Selain itu, nilai **berorientasi pelayanan** tercermin dalam upaya saya membuat materi yang jelas dan sistematis. Saya menyesuaikan revisi materi agar peserta internal dapat memahami prosedur penggunaan PED-Q dengan mudah, sehingga proses pengaduan dan pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Penyusunan materi yang berfokus pada kemudahan pemahaman peserta membantu meningkatkan kualitas sosialisasi dan mendukung tujuan organisasi dalam memberikan layanan publik yang profesional.

Dalam proses revisi, saya juga memastikan seluruh perbaikan selaras dengan arahan mentor dan kebijakan organisasi. Setiap langkah diambil untuk

memaksimalkan manfaat materi bagi peserta, bukan sekadar memenuhi formalitas. Dengan pendekatan berorientasi pelayanan, materi sosialisasi menjadi lebih informatif, mudah diterapkan, dan meningkatkan efektivitas kegiatan sosialisasi secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, kegiatan pen**gumpulan saran dan revisi materi** merupakan tahap penting untuk meningkatkan kualitas materi sosialisasi PED-Q. Dengan menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan**, proses revisi menjadi fokus pada kebutuhan peserta, menghasilkan materi yang berkualitas, dan memastikan sosialisasi mendukung pelayanan publik yang efektif, transparan, dan bermanfaat bagi seluruh pihak.

P	Kritik dan Saran Tambahan terkait pengemba	+
5	bagus sekali sangat memudahkan masyarakat	
5	Keren, saya sangat mengerti	
5	Tidak ada	
5	Tidak ada kritik dan saran, sudah bagus	
5	Semoga semakin berkembang	
5	semoga sistem PED-Q semakin baik dan berkemb	
5	Sangat bagus	
5	Sangat baik	
5	Sangat bagus sekali	
5	Sangat bagus sekali	



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **pengumpulan saran dan revisi materi sosialisasi PED-Q** nilai **BerAKHLAK**: **Berorientasi Pelayanan** tidak diterapkan, maka kualitas materi dan efektivitas sosialisasi dapat menurun secara signifikan. Nilai berorientasi pelayanan memiliki peran penting dalam

memastikan setiap masukan peserta ditindaklanjuti, materi disesuaikan dengan kebutuhan audiens, dan hasil akhir benar-benar mendukung pelayanan publik. Tanpa penerapannya, proses revisi berpotensi menghasilkan materi yang kurang informatif, sulit dipahami, atau tidak relevan bagi peserta, sehingga tujuan sosialisasi tidak tercapai.

Pertama, tanpa **berorientasi pada pelayanan**, masukan peserta dan mentor mungkin diabaikan atau tidak diprioritaskan. Hal ini dapat mengakibatkan materi sosialisasi kurang sesuai dengan kebutuhan peserta, sehingga proses pembelajaran internal menjadi kurang efektif. Peserta berisiko tidak memahami prosedur penggunaan PED-Q dengan baik, dan kualitas sosialisasi menurun.

Kedua, tanpa fokus pada pelayanan, revisi materi bisa dilakukan secara formalitas tanpa memperhatikan kualitas atau manfaat bagi peserta. Materi yang disusun mungkin kurang sistematis, ambigu, atau membingungkan, sehingga peserta kesulitan dalam menerapkan informasi yang diberikan. Kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan internal terhadap kualitas sosialisasi dan menimbulkan kebingungan dalam penggunaan sistem PED-Q.

Ketiga, tidak menerapkan nilai **berorientasi pelayanan** juga berdampak pada kredibilitas tim yang menyusun materi. Peserta dan pihak internal dapat menilai bahwa sosialisasi kurang profesional atau tidak memperhatikan kebutuhan mereka, sehingga motivasi untuk menggunakan sistem PED-Q berkurang. Hal ini berpotensi menurunkan efektivitas program pengaduan dan pelayanan publik secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dalam kegiatan pengumpulan saran dan revisi materi dapat mengakibatkan materi sosialisasi menjadi kurang efektif, membingungkan peserta, dan gagal mendukung tujuan pelayanan publik. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting untuk memastikan materi yang dihasilkan relevan, mudah dipahami, dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh

pihak terkait, serta mendukung keberhasilan sosialisasi PED-Q secara profesional.

Kegiatan 6 : Pelaksanaan implementasi PED-Q

Tahap 1 : Konsultasi dengan pimpinan terkait persiapan pelaksanaan implementasi PED-Q.

Uraian Kegiatan :

Dalam rangka **memastikan pelaksanaan implementasi PED-Q berjalan efektif** dan sesuai target, saya melaksanakan **kegiatan konsultasi dengan pimpinan terkait persiapan implementasi PED-Q**. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh arahan, masukan, dan persetujuan pimpinan agar setiap langkah implementasi dapat dijalankan secara tepat, efisien, dan mendukung tujuan organisasi. Dalam kegiatan ini, saya menerapkan nilai **BerAKHLAK**, yaitu **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal**, untuk memastikan komunikasi dan koordinasi berjalan dengan baik serta mendukung keberhasilan implementasi.

Nilai **Kolaboratif** saya terapkan dengan bekerja sama secara aktif bersama pimpinan, mendengarkan arahan, serta menyampaikan persiapan dan rencana implementasi secara terbuka. Dengan kolaborasi yang baik, pimpinan dapat memberikan masukan yang konstruktif, sementara saya dapat menyesuaikan strategi implementasi sesuai saran yang diberikan. Pendekatan kolaboratif ini memastikan rencana implementasi dapat berjalan selaras dengan harapan pimpinan dan kebutuhan organisasi.

Selanjutnya, nilai **Harmonis** diterapkan dengan menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai selama proses konsultasi. Setiap saran pimpinan disikapi dengan positif, dan perbedaan pendapat dibahas secara konstruktif tanpa menimbulkan konflik. Sikap harmonis ini membantu

terciptanya hubungan profesional yang kondusif, memudahkan koordinasi, dan memperkuat rasa saling percaya antara saya dan pimpinan.

Nilai **Loyal** tercermin dari kesetiaan saya terhadap arahan dan kebijakan pimpinan. Saya memastikan semua persiapan dan langkah implementasi sesuai dengan arahan yang diberikan, serta memprioritaskan keberhasilan program PED-Q di atas kepentingan pribadi. Loyalitas ini menunjukkan komitmen saya untuk mendukung organisasi dan memastikan implementasi PED-Q berjalan sesuai tujuan dan standar yang ditetapkan.

Secara keseluruhan, kegiatan **konsultasi dengan pimpinan** merupakan tahap penting dalam persiapan implementasi PED-Q. Dengan menerapkan nilai **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal**, komunikasi dan koordinasi berjalan lancar, rencana implementasi dapat disusun dengan matang, dan langkah-langkah pelaksanaan PED-Q siap dijalankan secara profesional dan efektif, mendukung keberhasilan pelayanan publik yang optimal.

<table>
<tr>
<td>
Catatan Dari Mentor
<table>
<tr><td>Nama Peserta</td><td colspan="4">Fikri Aulia Jannah</td></tr>
<tr><td>Jabatan</td><td colspan="4">Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi</td></tr>
<tr><td>No</td><td>Tanggal / Waktu</td><td>Catatan Bimbingan</td><td>Isi Capaian / Output</td><td>Paraf</td></tr>
<tr><td>1</td><td>23 oktober 2025</td><td>Agar segera ditindak lanjuti</td><td>Pelaksanaan implementasi PED-Q</td><td></td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **konsultasi dengan pimpinan terkait persiapan implementasi PED-Q** nilai **BerAKHLAK**: **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal** tidak diterapkan, proses koordinasi dan persiapan implementasi dapat menghadapi berbagai kendala yang berdampak negatif pada keberhasilan program. Nilai-nilai tersebut memiliki peran penting untuk memastikan komunikasi yang efektif, hubungan profesional yang baik, serta kesetiaan terhadap arahan pimpinan. Tanpa penerapannya, langkah-langkah persiapan dapat menjadi tidak terstruktur, menimbulkan kebingungan, dan menghambat pelaksanaan PED-Q secara optimal.

Pertama, tanpa nilai **Kolaboratif**, kerja sama antara saya dan pimpinan dapat terhambat. Kurangnya kolaborasi dapat membuat arahan pimpinan tidak tersampaikan atau tidak diperhitungkan dengan tepat dalam rencana implementasi. Hal ini berpotensi menghasilkan strategi yang kurang matang dan tidak selaras dengan tujuan organisasi, sehingga pelaksanaan PED-Q menjadi kurang efektif.

Kedua, tanpa sikap **Harmonis**, komunikasi bisa terganggu dan menimbulkan konflik atau kesalahpahaman. Perbedaan pendapat yang tidak dikelola dengan baik dapat memengaruhi suasana profesional, mengurangi rasa saling percaya, dan menurunkan efektivitas konsultasi. Kondisi ini dapat menyebabkan keputusan yang diambil tidak optimal atau memerlukan perbaikan berkali-kali, sehingga memperlambat proses implementasi.

Ketiga, jika nilai **Loyal** tidak diterapkan, arahan dan kebijakan pimpinan bisa diabaikan atau tidak diikuti secara konsisten. Hal ini dapat mengakibatkan implementasi PED-Q berjalan tidak sesuai standar organisasi, menurunkan kualitas program, dan menurunkan kepercayaan pimpinan terhadap tim yang bertanggung jawab. Kurangnya loyalitas juga dapat mengganggu komitmen tim untuk mendukung keberhasilan program secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal** dalam kegiatan konsultasi dengan pimpinan dapat mengakibatkan

persiapan implementasi PED-Q tidak efektif, rencana kurang matang, dan pelaksanaan program terhambat. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting untuk memastikan komunikasi berjalan lancar, rencana implementasi sesuai arahan, dan PED-Q dapat diterapkan secara profesional dan berhasil mendukung pelayanan publik.

Tahap 2 : Persiapan Implementasi

Uraian Kegiatan :

Setelah **konsultasi dengan pimpinan**, saya melanjutkan kegiatan **persiapan implementasi PED-Q**. Tahap ini mencakup penataan teknis, koordinasi tim, dan penyesuaian materi maupun metode yang telah disiapkan agar implementasi dapat berjalan efektif dan tepat sasaran. Dalam tahap ini, saya menerapkan nilai **BerAKHLAK**, yaitu **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten**, untuk memastikan seluruh proses persiapan dilakukan secara profesional, efisien, dan bertanggung jawab.

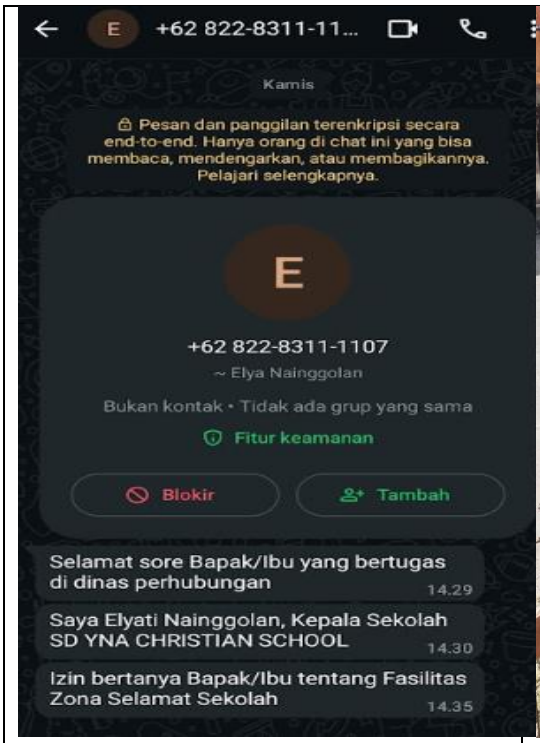
Nilai **Akuntabel** diterapkan dengan memastikan setiap langkah persiapan dapat dipertanggungjawabkan. Saya mendokumentasikan seluruh kegiatan persiapan, mulai dari koordinasi dengan tim, pembagian tugas, hingga evaluasi kesiapan materi dan metode. Pendekatan ini memungkinkan setiap keputusan yang diambil jelas dan dapat dievaluasi, sehingga risiko kesalahan dapat diminimalkan dan hasil persiapan dapat dipertanggungjawabkan secara penuh.

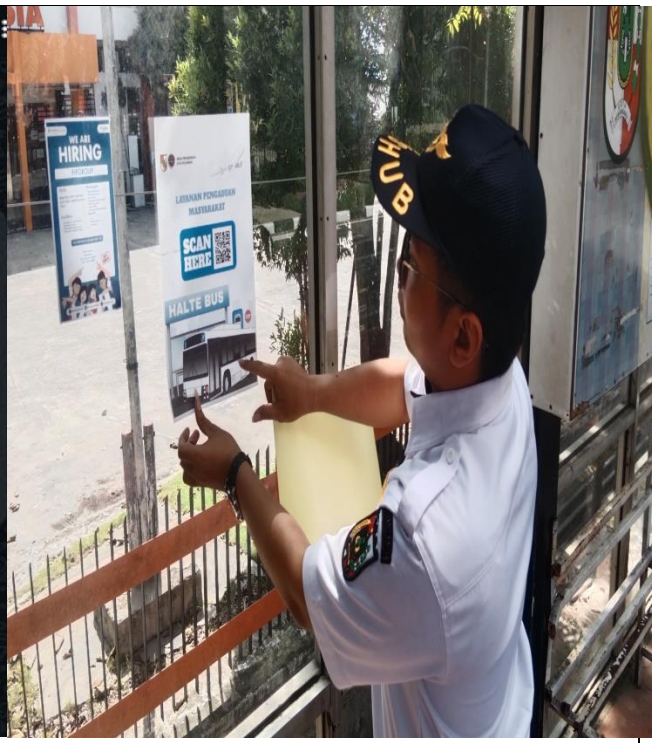
Selanjutnya, nilai **Adaptif** diterapkan dengan kemampuan menyesuaikan proses persiapan terhadap kondisi nyata dan perubahan yang terjadi. Misalnya, jika terdapat keterbatasan sumber daya atau perubahan jadwal, saya melakukan penyesuaian cepat agar persiapan tetap berjalan sesuai target. Pendekatan adaptif ini memastikan tim dapat menghadapi berbagai tantangan tanpa mengurangi kualitas implementasi PED-Q.

Nilai **Kompeten** tercermin melalui kemampuan saya dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengevaluasi seluruh proses persiapan.

Pemilihan metode, alokasi sumber daya, dan koordinasi tim dilakukan dengan pertimbangan matang agar setiap langkah sesuai standar profesional dan mampu mendukung kelancaran implementasi. Kompetensi ini juga meningkatkan efektivitas persiapan dan memastikan tim siap menjalankan implementasi PED-Q dengan baik.

Secara keseluruhan, tahap **persiapan implementasi PED-Q** merupakan fondasi penting sebelum pelaksanaan kegiatan secara nyata. Dengan menerapkan nilai **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten**, persiapan dilakukan secara terstruktur, efisien, dan profesional. Hal ini menjamin implementasi PED-Q berjalan lancar, tepat sasaran, dan mendukung tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.





- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **persiapan implementasi PED-Q** nilai **BerAKHLAK**: **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten** tidak diterapkan, proses

persiapan berpotensi mengalami hambatan serius yang dapat memengaruhi kelancaran implementasi. Nilai-nilai tersebut memiliki peran penting untuk memastikan kegiatan dilakukan secara bertanggung jawab, fleksibel terhadap perubahan, dan dengan standar profesional yang memadai. Tanpa penerapannya, persiapan bisa tidak terstruktur, tidak efisien, dan mengurangi efektivitas pelaksanaan PED-Q.

Pertama, tanpa nilai **Akuntabel**, setiap langkah persiapan mungkin dilakukan tanpa dokumentasi atau dasar yang jelas. Hal ini dapat menimbulkan kesalahan, ketidakteraturan, dan kesulitan dalam mempertanggungjawabkan keputusan. Persiapan yang tidak akuntabel berisiko membuat implementasi PED-Q menjadi kurang efektif karena tim tidak memiliki catatan yang jelas untuk evaluasi atau perbaikan.

Kedua, tanpa nilai **Adaptif**, tim mungkin tidak mampu menyesuaikan diri dengan perubahan atau kendala yang muncul. Misalnya, jika terjadi perubahan jadwal, keterbatasan sumber daya, atau kebutuhan peserta yang berbeda, persiapan bisa terganggu karena tidak ada strategi penyesuaian yang tepat. Kurangnya adaptabilitas ini dapat menyebabkan keterlambatan, kebingungan, atau hasil persiapan yang kurang optimal.

Ketiga, tanpa nilai **Kompeten**, perencanaan, koordinasi, dan evaluasi persiapan mungkin dilakukan secara kurang profesional. Ketidakmampuan dalam menyusun metode, alokasi sumber daya, atau pengelolaan tim dapat menurunkan kualitas persiapan dan mengurangi kesiapan tim untuk pelaksanaan implementasi PED-Q. Hal ini berisiko membuat implementasi tidak berjalan sesuai standar yang diharapkan.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten** dalam tahap persiapan implementasi PED-Q dapat mengakibatkan persiapan tidak matang, proses tidak efisien, dan implementasi berjalan tidak optimal. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting untuk memastikan persiapan dilakukan secara profesional, fleksibel terhadap

perubahan, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga implementasi PED-Q berhasil mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

Tahap 3 : Pemantauan awal dan tindak lanjut

Uraian Kegiatan :

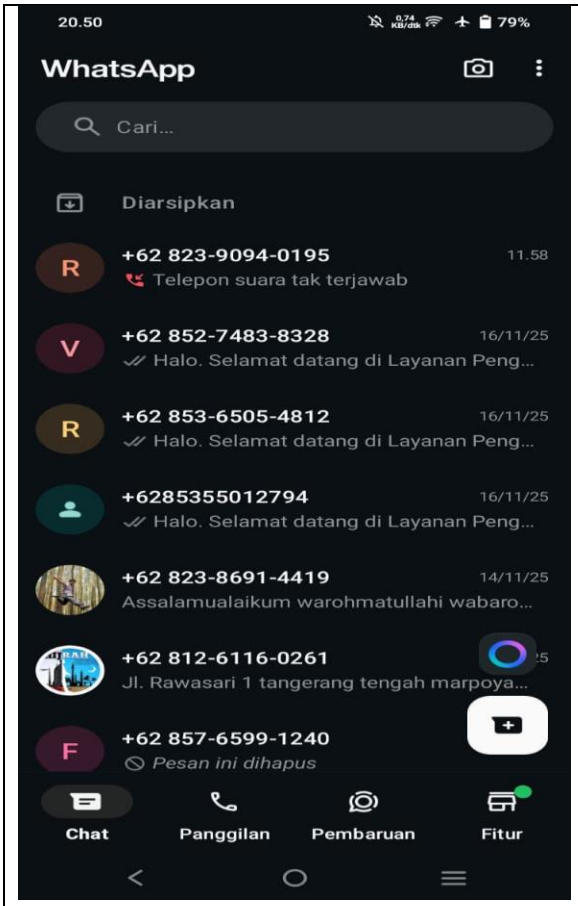
Setelah implementasi PED-Q berjalan, tahap berikutnya adalah **pemantauan awal dan tindak lanjut** untuk memastikan sistem berjalan sesuai rencana dan memberikan manfaat optimal bagi pihak internal maupun masyarakat. Kegiatan ini bertujuan mengevaluasi efektivitas implementasi, mengidentifikasi kendala, serta mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Dalam pelaksanaan tahap ini, saya menerapkan nilai **BerAKHLAK**: **Berorientasi Pelayanan**, sehingga seluruh kegiatan berfokus pada kebutuhan pengguna dan peningkatan kualitas layanan publik.

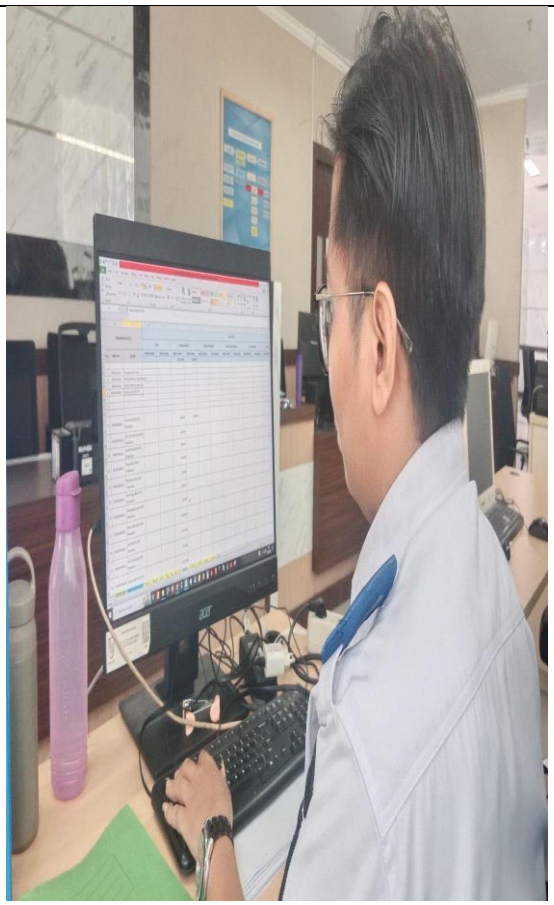
Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya terapkan dengan menempatkan kepentingan peserta dan organisasi sebagai prioritas utama. Setiap temuan dari pemantauan awal, baik berupa saran, keluhan, maupun kesalahan teknis, dicatat dengan seksama dan ditindaklanjuti secara cepat. Hal ini memastikan bahwa setiap masalah yang muncul dapat diselesaikan dengan efektif, sehingga sistem PED-Q tetap berjalan optimal dan mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu, nilai **berorientasi pelayanan** tercermin dalam upaya saya menyajikan laporan pemantauan yang jelas dan informatif bagi pimpinan dan tim internal. Laporan ini mencakup evaluasi kinerja sistem, rekomendasi perbaikan, serta tindak lanjut yang telah dilakukan, sehingga pimpinan dapat mengambil keputusan berdasarkan data yang akurat dan relevan. Pendekatan ini membantu organisasi menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan PED-Q.

Dalam proses tindak lanjut, saya juga memastikan setiap perbaikan dilakukan sesuai kebutuhan pengguna dan arahan pimpinan, sehingga sistem PED-Q dapat terus beradaptasi dan memenuhi ekspektasi peserta. Fokus pada pelayanan membuat proses pemantauan dan tindak lanjut lebih efektif, relevan, dan berdampak positif bagi seluruh pihak yang terlibat.

Secara keseluruhan, tahap **pemantauan awal dan tindak lanjut PED-Q** sangat penting untuk menjaga kualitas implementasi, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memastikan keberlanjutan sistem. Dengan menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan**, seluruh proses dilakukan dengan fokus pada kebutuhan peserta, efisien, dan mendukung terciptanya layanan publik yang profesional, responsif, dan bermanfaat bagi masyarakat.





- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **pemantauan awal dan tindak lanjut PED-Q** nilai **BerAKHLAK**: **Berorientasi Pelayanan** tidak diterapkan, efektivitas sistem dan kualitas layanan publik dapat terganggu. Nilai ini sangat penting untuk memastikan pemantauan dilakukan dengan fokus pada kebutuhan pengguna, tindak lanjut tepat waktu, dan sistem PED-Q berjalan optimal. Tanpa penerapannya, hasil pemantauan dapat menjadi kurang relevan, masalah tidak tertangani dengan cepat, dan pengguna merasa layanan tidak responsif.

Pertama, tanpa **Berorientasi Pelayanan,** informasi penting yang muncul selama pemantauan mungkin tidak diperhatikan atau ditindaklanjuti. Akibatnya, kendala teknis, keluhan, atau masukan dari peserta tidak diselesaikan dengan tepat, sehingga sistem PED-Q tidak berfungsi secara maksimal dan tujuan implementasi tidak tercapai.

Kedua, tanpa fokus pada pelayanan, laporan pemantauan dan tindak lanjut bisa dibuat secara formalitas tanpa mempertimbangkan kebutuhan pimpinan maupun pengguna. Laporan yang kurang informatif membuat pimpinan sulit mengambil keputusan yang tepat, sehingga perbaikan atau penyesuaian sistem terlambat dilakukan. Hal ini dapat menurunkan kualitas layanan dan menimbulkan ketidakpuasan dari pihak internal maupun masyarakat.

Ketiga, tidak menerapkan nilai berorientasi pelayanan juga berdampak pada adaptabilitas sistem. Tanpa fokus pada kebutuhan pengguna, perbaikan dan tindak lanjut tidak selalu selaras dengan ekspektasi peserta, sehingga sistem PED-Q menjadi kurang responsif dan kurang efektif dalam mendukung pelayanan publik.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dalam tahap pemantauan awal dan tindak lanjut dapat menyebabkan sistem PED-Q tidak berjalan optimal, masalah tidak tertangani tepat waktu, dan layanan publik menjadi kurang memuaskan. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting untuk memastikan setiap tindak lanjut dilakukan dengan fokus pada kebutuhan peserta, tepat waktu, dan mendukung

terciptanya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan bermanfaat bagi seluruh pihak.

Tahap 4 : Umpan Balek Pengaduan

Uraian Kegiatan :

Setelah tahap **pemantauan awal dan tindak lanjut**, kegiatan berikutnya adalah **memberikan umpan balik terhadap pengaduan PED-Q**. Tahap ini bertujuan untuk memastikan setiap pengaduan yang masuk ditindaklanjuti secara tepat, transparan, dan memberikan kepuasan bagi pengguna. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya menerapkan nilai **BerAKHLAK: Berorientasi Pelayanan**, sehingga seluruh proses fokus pada pelayanan, penyelesaian masalah, dan peningkatan kualitas sistem PED-Q.

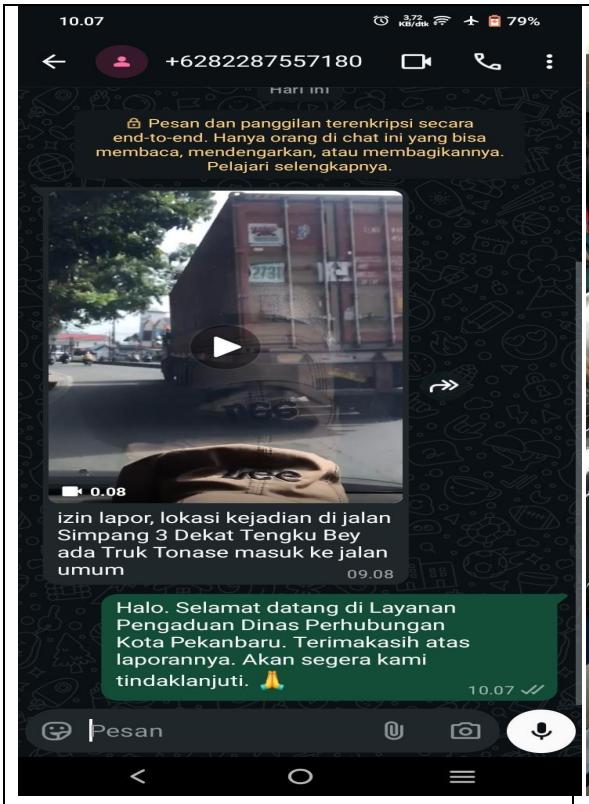
Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya terapkan dengan menempatkan kepentingan peserta sebagai prioritas utama. Setiap pengaduan dianalisis secara cermat, solusi yang tepat disiapkan, dan hasil tindak lanjut disampaikan kembali kepada pengadu dengan jelas. Pendekatan ini memastikan pengguna merasa didengar, dihargai, dan mendapatkan pelayanan yang responsif, sehingga kepercayaan terhadap sistem PED-Q meningkat.

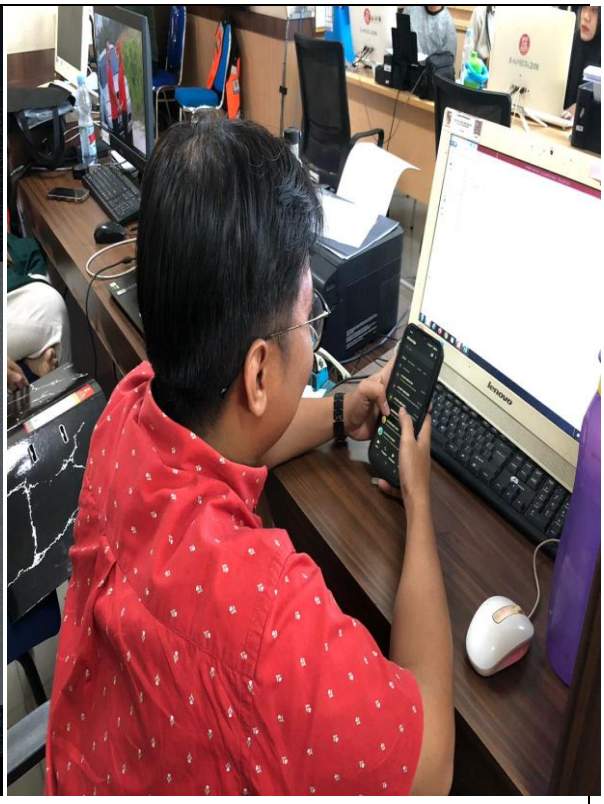
Selain itu, nilai **berorientasi pelayanan** tercermin dalam upaya menjaga transparansi dan akuntabilitas. Saya memastikan setiap tindak lanjut dicatat, didokumentasikan, dan disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh peserta. Hal ini membantu peserta melihat bahwa pengaduan mereka diproses secara serius dan profesional, sekaligus memperkuat kredibilitas tim yang menangani PED-Q.

Dalam proses pemberian umpan balik, saya juga menyesuaikan solusi dengan kondisi nyata dan kebutuhan pengguna. Dengan pendekatan berorientasi pelayanan, setiap perbaikan atau jawaban disampaikan secara

efektif, relevan, dan tepat waktu, sehingga peserta dapat merasakan manfaat langsung dari sistem PED-Q.

Secara keseluruhan, tahap **umpan balik pengaduan PED-Q** merupakan langkah penting dalam menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memastikan pengaduan direspons dengan baik. Dengan menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan**, proses ini menjadi fokus pada kebutuhan peserta, meningkatkan efektivitas tindak lanjut, dan mendukung terciptanya layanan publik yang profesional, responsif, dan bermanfaat bagi masyarakat.





- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **umpan balik pengaduan PED-Q** nilai **BerAKHLAK**: **Berorientasi Pelayanan** tidak diterapkan, proses tindak lanjut pengaduan dapat terganggu dan kualitas layanan publik menurun. Nilai ini

sangat penting untuk memastikan setiap pengaduan diproses dengan fokus pada kebutuhan pengguna, diselesaikan secara tepat waktu, dan memberikan kepuasan yang optimal. Tanpa penerapannya, pengaduan bisa diabaikan, tindak lanjut terlambat, dan peserta merasa tidak diperhatikan.

Pertama, tanpa **Berorientasi Pelayanan**, pengaduan yang masuk mungkin tidak ditindaklanjuti secara serius. Akibatnya, masalah yang disampaikan peserta tidak terselesaikan dengan efektif, menimbulkan ketidakpuasan, dan mengurangi kepercayaan terhadap sistem PED-Q.

Kedua, tanpa fokus pada pelayanan, komunikasi tindak lanjut kepada peserta dapat menjadi tidak jelas atau terlambat. Laporan atau jawaban yang disampaikan tidak informatif dan sulit dipahami, sehingga peserta merasa tidak mendapatkan solusi yang memadai. Hal ini menurunkan kredibilitas tim dan menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak diprioritaskan.

Ketiga, tidak menerapkan nilai **berorientasi pelayanan** juga berdampak pada efektivitas sistem PED-Q secara keseluruhan. Tanpa penyesuaian solusi yang sesuai kebutuhan pengguna, perbaikan atau tindak lanjut yang diberikan mungkin tidak relevan, sehingga sistem menjadi kurang responsif dan tujuan implementasi PED-Q tidak tercapai.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dalam tahap umpan balik pengaduan dapat menyebabkan pengaduan tidak terselesaikan dengan baik, peserta merasa tidak diperhatikan, dan kualitas pelayanan publik menurun. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting untuk memastikan setiap pengaduan diproses secara profesional, tepat waktu, dan memberikan manfaat nyata bagi seluruh pihak, sehingga sistem PED-Q dapat berjalan efektif dan mendukung pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berkualitas.

Pekanbaru, 24 Oktober 2025

Mengetahui :

Peserta Latsar	Kepala Sub Bagian Umum
	Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
Fikri Aulia Jannah, S.Kom	**Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP**
NIP. 20011028 202504 1 001	NIP. 19810815 201001 1 014

Lampiran 4 Laporan Minggu Ke-4

Kegiatan 7 : Pelaksanaan evaluasi PED-Q

Tahap 1 : Penentuan Indicator evaluasi

Uraian Kegiatan :

Dalam pelaksanaan evaluasi Program PED-Q, tahap awal yang dilakukan adalah **penentuan indikator evaluasi**. Kegiatan ini menjadi dasar penting dalam memastikan proses evaluasi berjalan secara objektif, terukur, dan menghasilkan data yang valid. Dalam pelaksanaannya, saya menerapkan tiga nilai utama **BerAKHLAK**, yaitu A**daptif, Akuntabel, dan Kompeten**, agar setiap tahapan perencanaan indikator benar-benar sesuai dengan kebutuhan organisasi dan tujuan pelayanan publik.

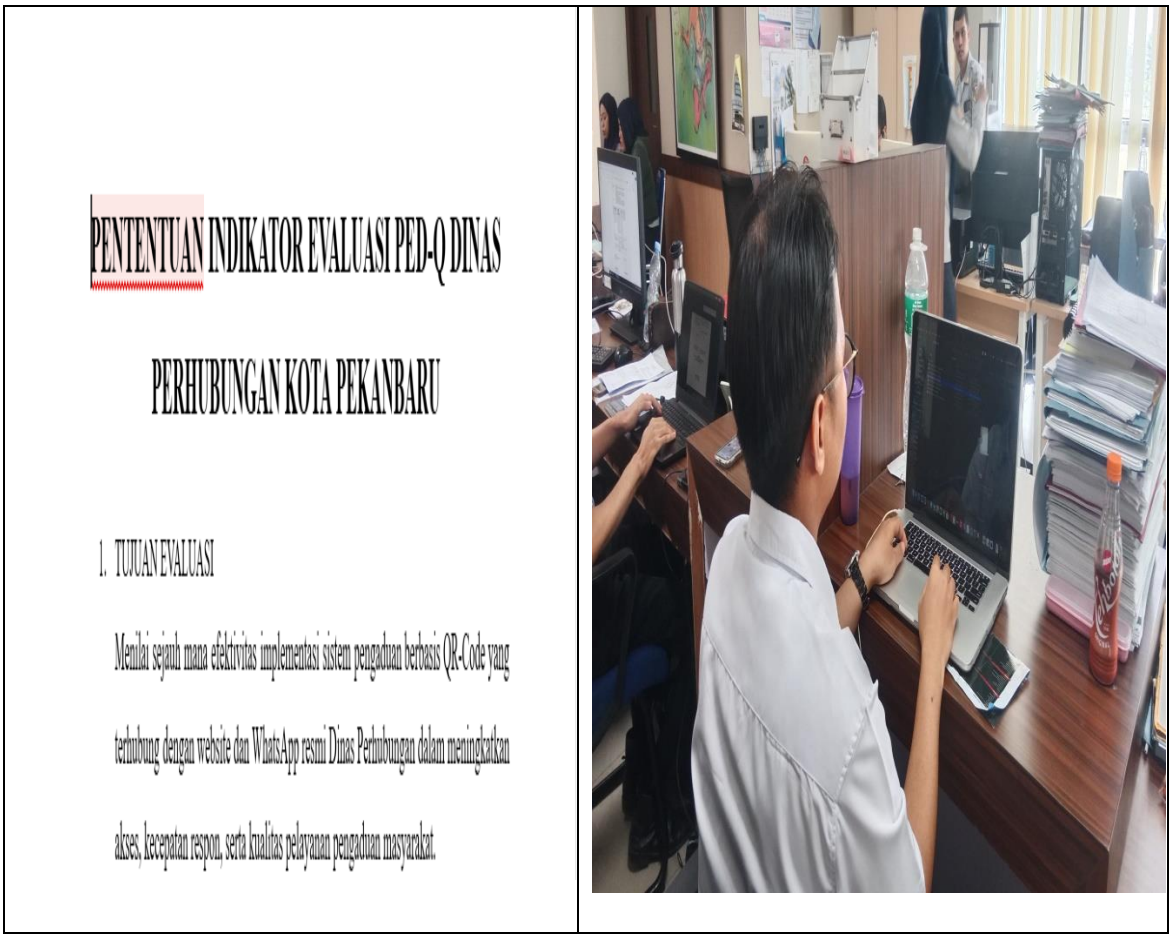
Nilai **Adaptif** diterapkan dengan menyesuaikan indikator terhadap perkembangan sistem dan kebutuhan pengguna layanan. Saya mengkaji perubahan kebijakan, teknologi, serta tren pengaduan masyarakat agar indikator yang disusun tetap relevan dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Dengan begitu, evaluasi tidak hanya bersifat formalitas, tetapi benar-benar dapat menjadi dasar perbaikan yang berkelanjutan.

Kemudian, nilai **Akuntabel** diwujudkan melalui penyusunan indikator yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap komponen indikator disusun berdasarkan data dan hasil observasi yang valid, sehingga hasil evaluasi nantinya memiliki dasar yang jelas. Saya juga mendokumentasikan seluruh proses penentuan indikator agar mudah ditinjau kembali bila diperlukan oleh pimpinan atau tim evaluasi lainnya.

Selanjutnya, nilai **Kompeten** terlihat dari upaya saya untuk menggunakan kemampuan analisis dan pemahaman terhadap mekanisme kerja sistem PED-Q secara mendalam. Saya berupaya memahami alur pengaduan, kecepatan respon, efektivitas tindak lanjut, hingga tingkat

kepuasan pengguna, sehingga indikator yang ditetapkan benar-benar menggambarkan kualitas dan kinerja layanan.

Melalui penerapan ketiga nilai BerAKHLAK ini, proses penentuan indikator evaluasi PED-Q menjadi lebih sistematis, relevan, dan memiliki dampak langsung terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Dengan indikator yang tepat, hasil evaluasi akan mampu memberikan gambaran komprehensif tentang sejauh mana sistem PED-Q berjalan efektif, serta menjadi dasar untuk langkah perbaikan berikutnya.



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila dalam kegiatan **Penentuan Indikator Evaluasi PED-Q** nilai-nilai **Adaptif, Akuntabel, dan Kompeten** tidak diterapkan, maka proses evaluasi

dapat kehilangan arah, tidak akurat, dan tidak memberikan hasil yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan publik.

Tanpa penerapan nilai **Adaptif**, indikator yang digunakan akan ketinggalan zaman dan tidak relevan dengan kondisi terkini sistem pengaduan PED-Q maupun kebutuhan masyarakat. Evaluasi menjadi tidak efektif karena menggunakan tolok ukur lama yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi dan dinamika pelayanan. Akibatnya, hasil evaluasi tidak mampu menggambarkan situasi nyata yang sedang terjadi di lapangan.

Kemudian, jika nilai **Akuntabel** diabaikan, proses penentuan indikator akan kehilangan transparansi dan kejelasan. Data yang digunakan bisa tidak akurat, hasil pengukuran menjadi tidak dapat dipertanggungjawabkan, serta menimbulkan keraguan dari pimpinan maupun pihak terkait terhadap hasil evaluasi yang disusun. Tanpa akuntabilitas, kepercayaan terhadap proses evaluasi menurun dan tujuan peningkatan kualitas pelayanan sulit tercapai.

Sementara itu, tanpa nilai **Kompeten**, penyusunan indikator berpotensi dilakukan tanpa dasar keahlian dan pemahaman yang memadai. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menentukan parameter yang penting untuk diukur, sehingga hasil evaluasi tidak menggambarkan kinerja sebenarnya dari sistem PED-Q. Kurangnya kompetensi juga dapat menghambat kemampuan tim dalam mengolah data dan menarik kesimpulan yang tepat.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **BerAKHLAK Adaptif, Akuntabel, dan Kompeten** dalam penentuan indikator evaluasi akan mengakibatkan hasil evaluasi yang tidak valid, rekomendasi perbaikan yang keliru, serta menghambat proses pengembangan sistem pengaduan PED-Q ke arah yang lebih efektif dan responsif. Oleh karena itu, penerapan ketiga nilai ini sangat penting untuk memastikan setiap hasil evaluasi benar-benar akurat, terpercaya, dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan.

Tahap 2 : Pengumpulan data hasil kegiatan pelaksanaan PED-Q

Uraian Kegiatan :

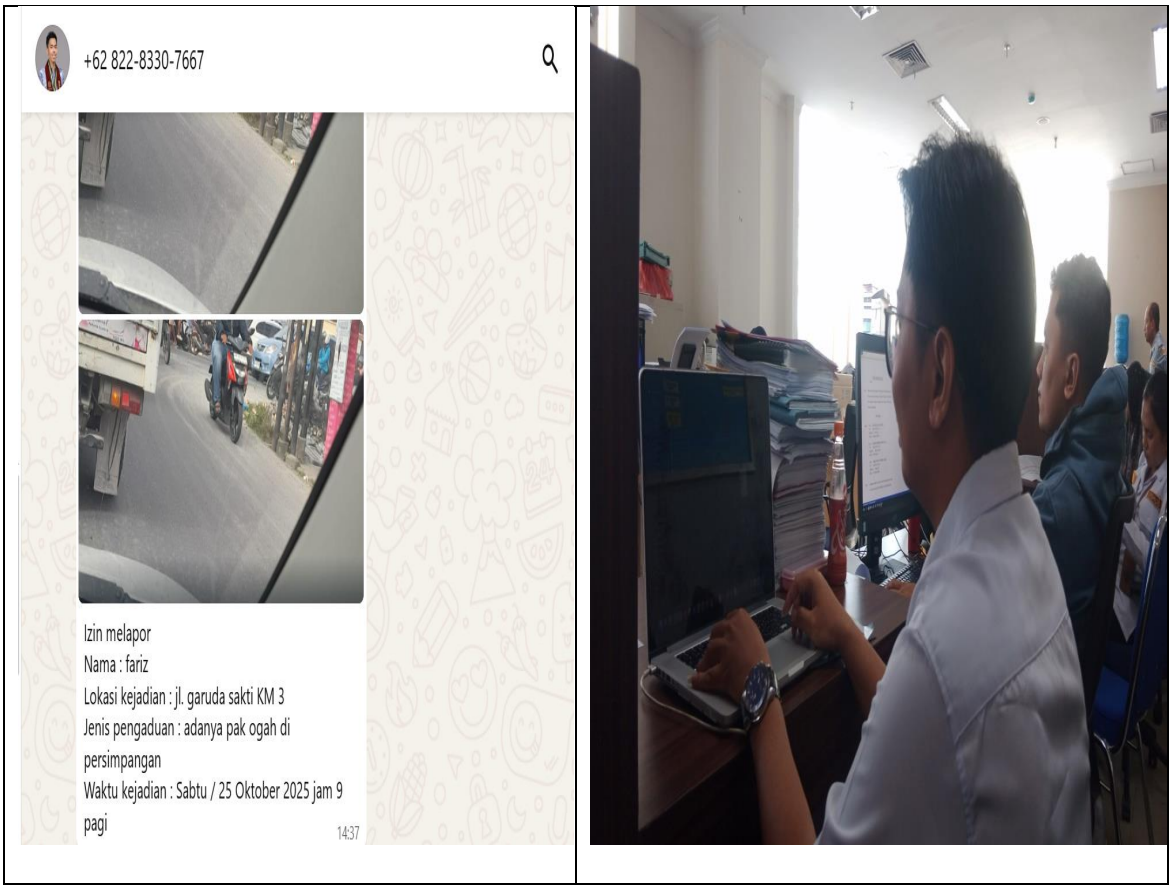
Dalam tahap **pengumpulan data hasil kegiatan pelaksanaan PED-Q** , saya melaksanakan kegiatan ini dengan berpedoman pada nilai-nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Berorientasi Pelayanan dan Harmonis**. Tahap ini merupakan bagian penting dari proses evaluasi yang bertujuan untuk memperoleh data akurat dan komprehensif mengenai efektivitas penerapan sistem PED-Q di lapangan.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya terapkan dengan memastikan bahwa seluruh proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis, cepat, dan memberikan manfaat nyata bagi peningkatan mutu layanan publik. Saya berupaya menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama, dengan mengumpulkan data yang benar-benar menggambarkan tingkat kepuasan, kendala, serta efektivitas tindak lanjut dari pengaduan yang masuk melalui sistem PED-Q. Dengan demikian, data yang diperoleh bukan hanya bersifat administratif, melainkan juga dapat menjadi dasar untuk perbaikan pelayanan ke depan.

Sementara itu, nilai **Harmonis** diterapkan melalui koordinasi dan komunikasi yang baik dengan seluruh pihak terkait, baik internal maupun eksternal. Dalam proses pengumpulan data, saya menjalin kerja sama dengan rekan kerja, pihak teknis, serta pengguna sistem secara terbuka dan saling menghargai. Sikap saling mendukung dan menjaga hubungan kerja yang kondusif membantu memperlancar proses pengumpulan informasi tanpa menimbulkan hambatan komunikasi.

Melalui penerapan kedua nilai tersebut, proses pengumpulan data hasil kegiatan pelaksanaan PED-Q berjalan lebih efektif, efisien, dan berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik. Hasil data yang diperoleh dapat menjadi acuan utama dalam menilai kinerja sistem pengaduan serta menentukan langkah strategis untuk pengembangan ke depan. Dengan cara ini, evaluasi

tidak hanya menjadi kegiatan rutin administratif, tetapi benar-benar menjadi sarana untuk menghadirkan pelayanan yang responsif, transparan, dan berkeadilan bagi masyarakat.



- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Jika dalam kegiatan **pengumpulan data hasil pelaksanaan PED-Q** nilai **Berorientasi Pelayanan dan Harmonis** tidak diterapkan, maka proses evaluasi akan kehilangan makna dan hasilnya tidak dapat mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Tanpa nilai **Berorientasi Pelayanan**, proses pengumpulan data akan cenderung asal-asalan, hanya sekadar formalitas tanpa mempertimbangkan kebutuhan pengguna layanan. Data yang diperoleh bisa tidak akurat, tidak relevan dengan masalah yang dihadapi masyarakat, dan akhirnya tidak dapat

digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan PED-Q karena tidak terlihat adanya perbaikan nyata.

Sementara itu, jika nilai **Harmonis** diabaikan, koordinasi antarpegawai maupun antarbidang menjadi terganggu. Ketidakharmonisan dalam kerja sama tim dapat menyebabkan miskomunikasi, duplikasi data, bahkan keterlambatan dalam penyusunan laporan hasil evaluasi. Selain itu, hubungan kerja yang kurang baik juga bisa menurunkan semangat kerja dan menciptakan suasana yang tidak kondusif di lingkungan kerja.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan dan Harmonis** dalam kegiatan ini akan berdampak pada penurunan kualitas evaluasi, melemahkan kinerja tim, serta menghambat upaya peningkatan mutu layanan publik. Oleh karena itu, kedua nilai ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap data yang dikumpulkan benar-benar menggambarkan kualitas layanan yang sesungguhnya, serta memperkuat budaya kerja yang solid dan penuh semangat pelayanan di lingkungan Dinas Perhubungan.

Tahap 3 : Analisi Data

Uraian Kegiatan :

Dalam tahap **analisis data hasil evaluasi PED-Q**, saya melaksanakan kegiatan ini dengan berpedoman pada nilai-nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Kolaboratif dan Loyal**. Tahap analisis ini merupakan inti dari keseluruhan proses evaluasi, karena dari sinilah diperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan sistem PED-Q dan rekomendasi perbaikan ke depan.

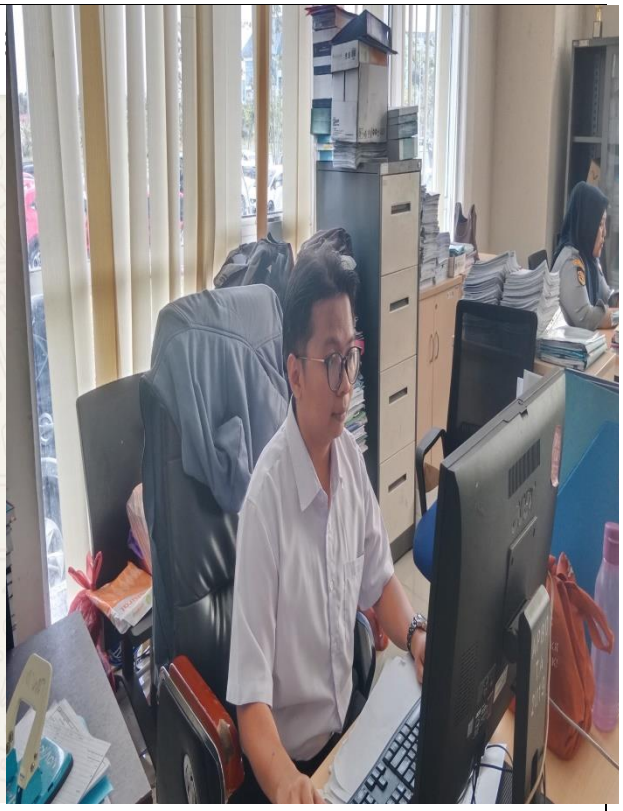
Nilai **Kolaboratif** saya terapkan dengan aktif berkoordinasi dan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, baik internal tim maupun unit kerja lain

yang berperan dalam penyelenggaraan PED-Q. Dalam proses analisis, saya tidak bekerja secara individual, melainkan mengumpulkan masukan, klarifikasi, serta perspektif dari rekan kerja yang memahami aspek teknis dan administratif dari sistem pengaduan. Pendekatan kolaboratif ini membantu memastikan bahwa hasil analisis lebih akurat, menyeluruh, dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

Selain itu, nilai **Loyal** menjadi dasar dalam menjaga komitmen terhadap organisasi dan tujuan pelayanan publik. Saya menjalankan analisis dengan penuh tanggung jawab, menjunjung tinggi integritas, serta memastikan bahwa setiap data dan temuan disampaikan secara objektif demi kepentingan peningkatan kualitas layanan. Sikap loyal juga tercermin dari kesediaan untuk melaksanakan arahan pimpinan dengan sepenuh hati serta mendukung setiap kebijakan yang bertujuan memperkuat efektivitas sistem PED-Q.

Melalui penerapan kedua nilai tersebut, proses analisis data menjadi lebih komprehensif, transparan, dan berorientasi pada hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. Nilai kolaboratif menjamin keberagaman sudut pandang dalam evaluasi, sementara loyalitas menjaga agar hasil analisis tetap sejalan dengan visi dan misi organisasi. Dengan demikian, tahap analisis ini tidak hanya menghasilkan laporan statistik semata, tetapi juga rekomendasi strategis yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan.





- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai **Kolaboratif dan Loyal** tidak diterapkan dalam tahap **analisis data hasil evaluasi PED-Q**, maka hasil evaluasi berpotensi menjadi tidak valid, kurang objektif, dan tidak memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan pelayanan.

Tanpa nilai **Kolaboratif**, proses analisis akan berjalan secara tertutup dan sepihak. Kurangnya kerja sama dan komunikasi antarpihak menyebabkan data tidak terverifikasi dengan baik, menimbulkan kesalahan interpretasi, serta menghasilkan kesimpulan yang tidak akurat. Ketidakterbukaan ini juga bisa menimbulkan ketegangan antarpegawai dan menghambat koordinasi lintas unit kerja.

Sementara itu, jika nilai **Loyal** diabaikan, sikap tanggung jawab dan dedikasi terhadap organisasi akan menurun. Hasil analisis bisa dilakukan asal-

asalan, tanpa memperhatikan tujuan utama organisasi dalam meningkatkan mutu layanan publik. Hal ini dapat mengakibatkan rekomendasi evaluasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, bahkan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Kolaboratif dan Loyal** dalam analisis data akan menghambat terciptanya proses evaluasi yang kredibel dan bermanfaat. Oleh karena itu, kedua nilai ini harus terus dijaga agar setiap hasil analisis mencerminkan semangat kerja sama, integritas, dan kesetiaan terhadap tujuan pelayanan publik yang optimal.

Kegiatan 8 : Pelaksanaan pembuatan Laporan

Tahap 1 : Membuat draft Laporan.

Uraian Kegiatan :

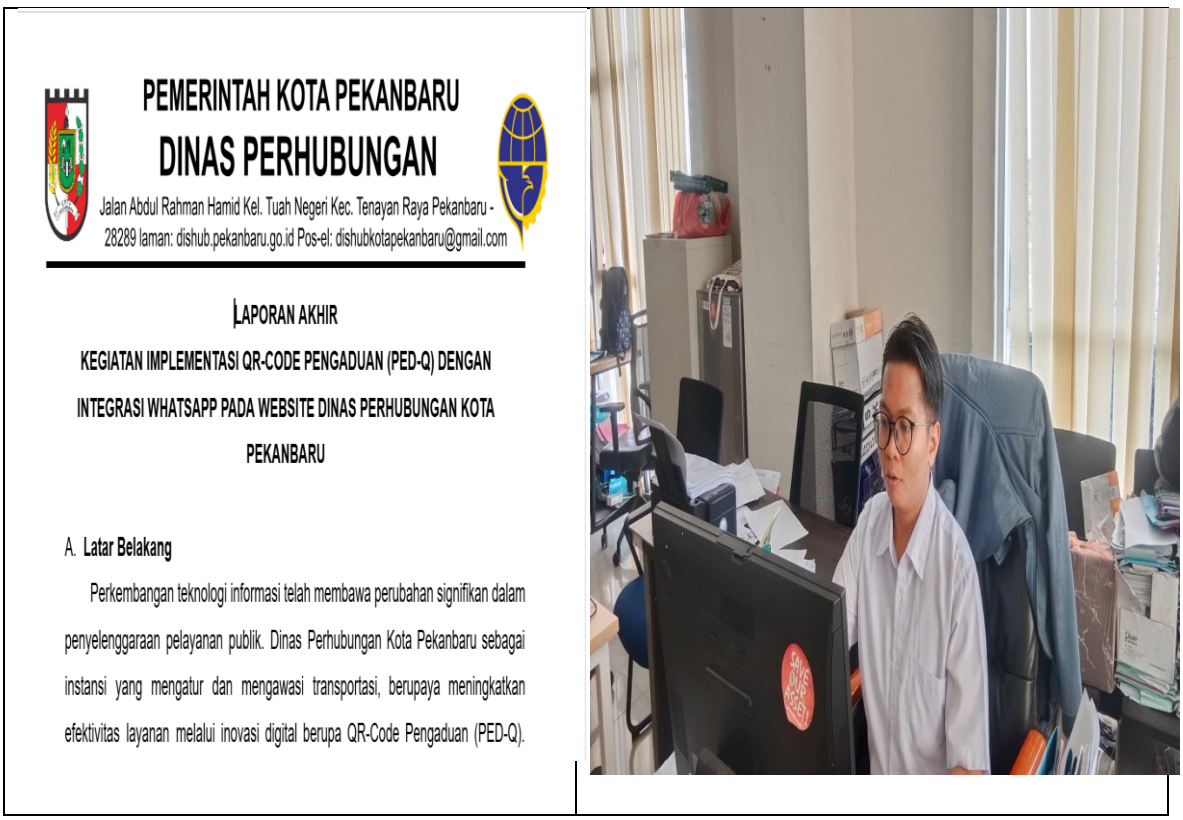
Dalam pelaksanaan kegiatan **pembuatan laporan hasil implementasi PED-Q**, tahap pertama yang saya lakukan adalah **menyusun draft laporan**. Kegiatan ini menjadi bagian penting dalam siklus manajemen program, karena laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban dan dokumentasi dari seluruh rangkaian kegiatan yang telah dilakukan. Dalam penyusunannya, saya menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK**, yaitu **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten**, agar laporan yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Nilai **Akuntabel** saya wujudkan melalui penyusunan laporan berdasarkan data dan fakta yang valid. Setiap informasi yang dimasukkan ke dalam laporan berasal dari hasil kegiatan nyata yang telah dilakukan, termasuk data pengaduan, tindak lanjut, dan umpan balik dari masyarakat. Saya memastikan setiap bagian laporan memiliki dasar yang jelas dan terdokumentasi dengan baik, sehingga laporan dapat menjadi bukti pertanggungjawaban yang transparan kepada pimpinan dan pihak terkait.

Kemudian, nilai **Adaptif** saya terapkan dengan menyesuaikan format, gaya penulisan, dan struktur laporan agar sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan terbaru. Saya juga menyesuaikan isi laporan dengan hasil evaluasi serta dinamika pelaksanaan kegiatan yang mungkin mengalami perubahan di lapangan. Dengan kemampuan beradaptasi ini, laporan menjadi lebih relevan dan responsif terhadap kondisi aktual.

Selanjutnya, nilai **Kompeten** menjadi dasar dalam menghasilkan laporan yang berkualitas tinggi. Saya berusaha menampilkan analisis yang mendalam, menggunakan bahasa yang jelas, serta menyusun data dengan sistematis agar mudah dipahami oleh pembaca. Kemampuan teknis dan pemahaman terhadap substansi PED-Q juga sangat berperan dalam memastikan bahwa laporan mencerminkan hasil kerja secara profesional dan kredibel.

Dengan penerapan ketiga nilai BerAKHLAK tersebut, draft laporan yang disusun tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga menjadi sarana evaluasi, refleksi, dan perbaikan terhadap pelaksanaan sistem PED-Q.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya Pekanbaru - 28289 laman: dishub.pekanbaru.go.id Pos-el: dishubkotapekanbaru@gmail.com

LAPORAN AKHIR

KEGIATAN IMPLEMENTASI QR-CODE PENGADUAN (PED-Q) DENGAN INTEGRASI WHATSAPP PADA WEBSITE DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

A. **Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai instansi yang mengatur dan mengawasi transportasi, berupaya meningkatkan efektivitas layanan melalui inovasi digital berupa QR-Code Pengaduan (PED-Q).

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Jika nilai **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten** tidak diterapkan, draft laporan bisa berisi data yang tidak akurat, tidak relevan, dan sulit dipertanggungjawabkan. Tanpa Akuntabel, informasi yang disajikan berpotensi keliru, menimbulkan ketidakpercayaan pimpinan, dan mengurangi kredibilitas laporan.

Tanpa **Adaptif**, laporan dapat menjadi kaku, tidak sesuai dengan kebutuhan pembaca, serta tidak mencerminkan kondisi terbaru di lapangan. Akibatnya, laporan kurang berguna sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan.

Sementara tanpa **Kompeten**, laporan menjadi sulit dipahami, kurang sistematis, dan analisisnya dangkal. Hal ini membuat laporan kehilangan fungsinya sebagai alat komunikasi dan evaluasi yang strategis.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan ketiga nilai BerAKHLAK ini dapat mengurangi kualitas draft laporan, menghambat proses perbaikan PED-Q, serta menurunkan kepercayaan terhadap profesionalisme penyusun laporan. Oleh karena itu, penerapan **Akuntabel, Adaptif, dan Kompeten** sangat penting agar draft laporan benar-benar berkualitas, relevan, dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat.

Tahap 2 : Konsultasi kepada Mentor

Uraian Kegiatan :

Tahap berikutnya setelah membuat draft laporan PED-Q adalah **konsultasi kepada mentor**. Kegiatan ini penting untuk memastikan bahwa draft laporan yang telah disusun sudah sesuai dengan standar yang diharapkan, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam melaksanakan

konsultasi ini, saya menerapkan nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Kolaboratif dan Loyal**, agar proses konsultasi berlangsung efektif dan konstruktif.

Nilai **Kolaboratif** saya terapkan dengan menjalin komunikasi aktif bersama mentor. Selama konsultasi, saya membuka diri terhadap masukan, saran, dan kritik yang diberikan, serta berdiskusi secara terbuka mengenai bagian-bagian draft laporan yang perlu diperbaiki atau disesuaikan. Pendekatan kolaboratif ini memastikan bahwa hasil laporan dapat diperkuat dari berbagai perspektif, sehingga lebih komprehensif, akurat, dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

Sementara itu, nilai **Loyal** tercermin dari komitmen saya terhadap tugas, mentor, dan organisasi. Saya menyampaikan draft laporan dengan penuh tanggung jawab, menerima arahan mentor dengan sungguh-sungguh, serta berkomitmen untuk melakukan perbaikan sesuai dengan saran yang diberikan. Loyalitas ini membantu menjaga integritas laporan dan memastikan bahwa setiap revisi tetap sejalan dengan tujuan organisasi dan standar kualitas yang ditetapkan.

Melalui penerapan kedua nilai tersebut, proses konsultasi tidak hanya menjadi kegiatan administratif, tetapi juga sarana pembelajaran dan peningkatan kualitas draft laporan. Interaksi yang kolaboratif memperkuat kerja sama, sementara loyalitas memastikan setiap masukan ditindaklanjuti dengan serius dan profesional. Hasilnya, draft laporan menjadi lebih matang, akurat, dan siap untuk tahap finalisasi berikutnya.

Nama Peserta : Fikri Aulia Jannah Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi No / Tanggal / Waktu / Catatan Bimbingan / Isi Capaian / Output / Paraf 1 21 Oktober 2025 Lanjutkan Revisinya Laporan akhir kegiatan.	

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Jika nilai **Kolaboratif dan Loyal** tidak diterapkan dalam konsultasi dengan mentor, beberapa dampak negatif dapat muncul. Tanpa **kolaboratif**, komunikasi menjadi kurang efektif, saran dan masukan mentor bisa diabaikan, sehingga draft laporan berpotensi kurang matang, kurang akurat, dan tidak sesuai standar yang diharapkan.

Sementara tanpa **loyal**, komitmen terhadap revisi dan kualitas laporan menurun. Arahan mentor mungkin tidak ditindaklanjuti secara serius, sehingga hasil laporan tidak maksimal dan kredibilitas penyusun laporan berkurang.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan kedua nilai BerAKHLAK ini dapat menghambat kualitas draft laporan, mengurangi efektivitas proses konsultasi,

serta berpotensi menurunkan kepercayaan mentor dan pimpinan terhadap laporan yang disusun. Oleh karena itu, penerapan **Kolaboratif dan Loyal** sangat penting agar konsultasi berjalan konstruktif, draft laporan meningkat kualitasnya, dan tujuan evaluasi PED-Q dapat tercapai secara profesional.

Tahap 3 : Melakukan Perbaikan terhadap Laporan.

Uraian Kegiatan :

Tahap selanjutnya setelah konsultasi dengan mentor adalah melakukan **perbaikan terhadap laporan PED-Q**. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan laporan yang telah dibuat menjadi lebih lengkap, akurat, dan sesuai dengan saran serta masukan yang diberikan oleh mentor maupun tim evaluasi. Dalam pelaksanaan perbaikan ini, saya menerapkan nilai **BerAKHLAK**, khususnya **Berorientasi Pelayanan dan Harmonis**, agar proses perbaikan berjalan lancar, efektif, dan mendukung kualitas pelayanan publik.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya wujudkan dengan fokus pada kebutuhan pengguna laporan, yaitu pimpinan dan pihak terkait. Setiap perbaikan dilakukan untuk memastikan informasi yang disampaikan jelas, relevan, dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan. Dengan pendekatan berorientasi pelayanan, saya memastikan laporan tidak hanya lengkap secara administratif, tetapi juga memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan PED-Q serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan di lapangan.

Nilai **Harmonis** diterapkan melalui koordinasi yang baik dengan mentor, tim internal, dan pihak terkait selama proses perbaikan. Saya menjaga komunikasi yang terbuka, menerima saran secara konstruktif, serta bekerja sama dengan tim agar setiap revisi sesuai dengan standar yang diharapkan. Pendekatan harmonis ini membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif, meminimalisir konflik, dan memastikan perbaikan dilakukan secara efektif tanpa mengganggu hubungan kerja antaranggota tim.

Melalui penerapan kedua nilai tersebut, proses perbaikan laporan menjadi lebih sistematis, efisien, dan terfokus pada peningkatan kualitas.

Laporan yang telah diperbaiki menjadi dokumen yang profesional, mudah dipahami, serta siap digunakan sebagai dasar evaluasi, pengambilan keputusan, dan perbaikan berkelanjutan dalam implementasi PED-Q.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya Pekanbaru - 28289 laman: dishub.pekanbaru.go.id Pos-el: dishubkotapekanbaru@gmail.com

C. **Fakta-fakta**

1. Website resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sudah tersedia.
2. Masyarakat terbiasa melakukan pengaduan saat di kolom comentar intagram
3. QR-Code mengarahkan masyarakat ke website dengan sub-halaman WhasApp
4. Dasar hokum yang mendukung pemanfaatan teknologi digital : UU Pelayanan Publik, UU KIP, UU ITE, Perpres SPBE.

D. **Kegiatan**

1. Pelaksanaan Konsultasi kepada atasan Terkait Rencana Pembuatan PED-Q Pengaduan;

- **Dampak jika tidak menerapkan nilai Berakhlak**

Apabila nilai **Berorientasi Pelayanan dan Harmonis** tidak diterapkan dalam perbaikan laporan, beberapa dampak negatif dapat muncul. Tanpa **Berorientasi Pelayanan**, perbaikan yang dilakukan bisa tidak relevan dengan kebutuhan pimpinan maupun pihak terkait. Informasi penting mungkin terlewat, laporan menjadi kurang bermanfaat, dan kemampuan laporan untuk mendukung pengambilan keputusan menurun.

Sementara tanpa **Harmonis**, proses revisi bisa menjadi tidak terkoordinasi, menimbulkan miskomunikasi antaranggota tim, dan berpotensi menimbulkan konflik internal. Hal ini akan menghambat kelancaran perbaikan laporan dan mengurangi efisiensi kerja tim.

Secara keseluruhan, tidak menerapkan kedua nilai BerAKHLAK ini dapat menyebabkan laporan akhir kurang akurat, tidak relevan, dan kurang mendukung tujuan evaluasi PED-Q. Oleh karena itu, penerapan **Berorientasi Pelayanan dan Harmonis** sangat penting untuk memastikan laporan yang diperbaiki berkualitas, profesional, dan dapat digunakan secara efektif dalam perbaikan serta pengembangan pelayanan publik.

Pekanbaru, 31 Oktober 2025

Mengetahui :

Peserta Latsar	Kepala Sub Bagian Umum
	Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
Fikri Aulia Jannah, S.Kom	**Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP**
NIP. 20011028 202504 1 001	NIP. 19810815 201001 1 014

LAMPIRAN 2

LAMPIRAN BUKTI KEGIATAN

Lampiran 5 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-1

Kegiatan : Pelaksanaan Konsultasi kepada atasan terkait rencana pembuatan PED-Q Pengaduan

Tahapan Kegiatan : Menyiapkan bahan konsultasi yg disampaikan kepada mentor

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"PEMBUATAN (PED-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA *WEBSITE* DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU"

Disusun oleh :

NAMA	:	**FIKRI AULIA JANNAH, S.KOM**
NIP	:	**20011028 202504 1 001**
JABATAN	:	**PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI**
INSTANSI	:	**SUB BAGIAN UMUM – DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**

E. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Sub Bagian Umum – Sekretariat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
Identifikasi Isu	:	1. Masih sedikitnya masyarakat mengakses website DInas Perhubungan. 2. Masih adanya aset yang tidak tercatat dengan baik. 3. Masih lamanya waktu pencarian surat-surat asset di Dinas Perhubungan.
Isu yang Diangkat	:	Masih sedikitnya masyarakat mengakses website Dinas Perhubungan.
Gagasan Pemecahan Isu	:	PEMBUATAN (PED-Q) QR-CODE PENGADUAN PADA WEBSITE DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

Tabel 3. 7 **Matriks Pelaksanaan Aktualisasi**

No	Kegiatan	Tahap	Output	Nilai berahklak	Pihak terlibat	Potensi konflik	Solusi jika ada konflik
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pelaksanaan konsultasi kepada atasan terkait rencana pembuatan PED-Q Pengaduan.	1 menyiapkan bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor.	- bahan konsultasi diskusi	**1. Akuntabel** Saya akan menyusun materi secara rinci untuk mencerminkan komitmen dan keterbukaan dalam	Atasan (Mentor), Diri sendiri	Ya	Potensi konflik dapat muncul apabila atasan memiliki pandangan berbeda terkait urgensi pembuatan

Kegiatan : Pelaksanaan Konsultasi kepada atasan terkait rencana pembuatan PED-Q Pengaduan

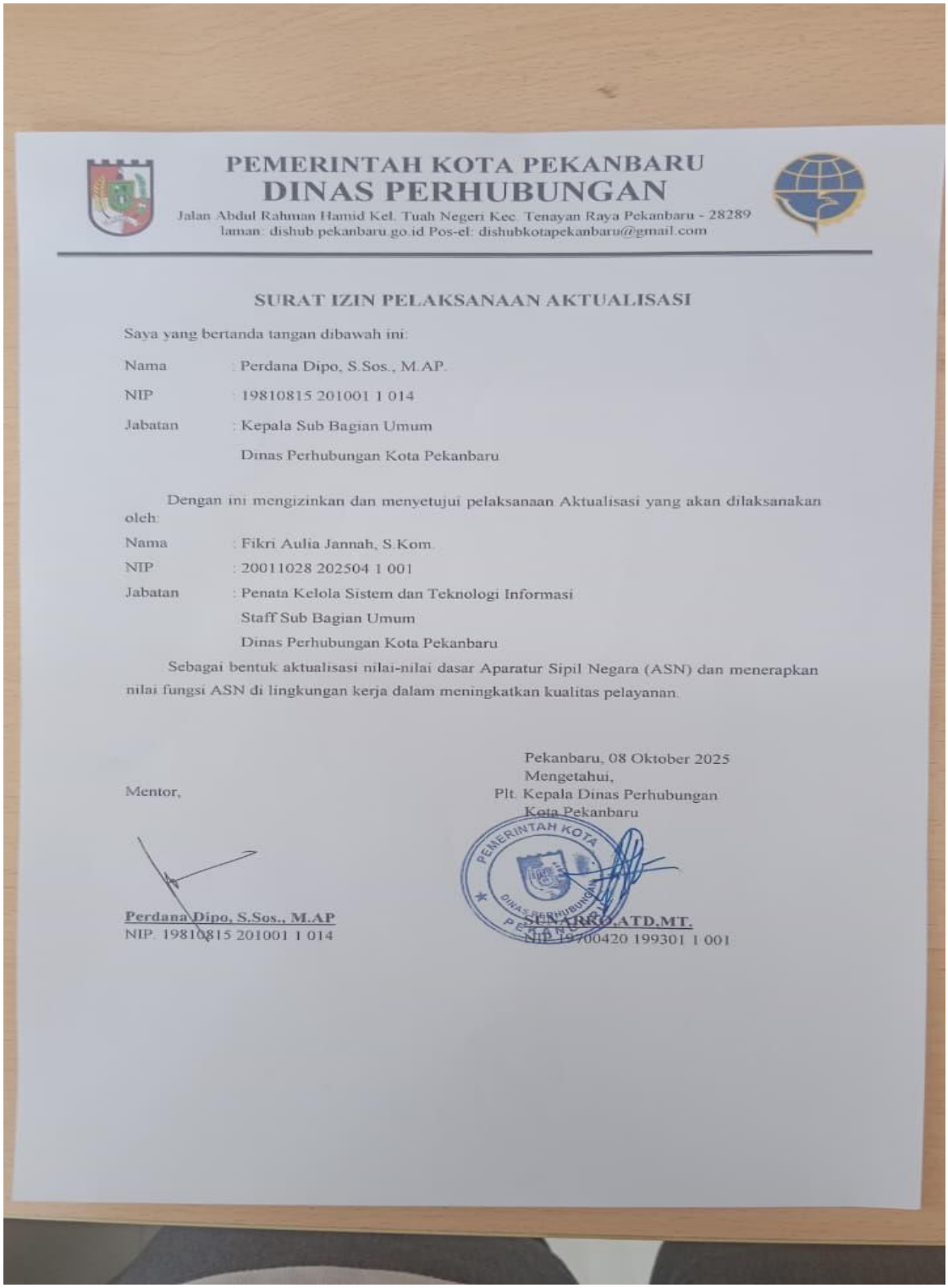
Tahapan Kegiatan : Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi



Nama Peserta		Fikri Aulia Jannah		
Jabatan		Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Isi Capaian / Output	Paraf
1	07 Oktober 2024	Lanjut ke proses selanjutnya.	Bahan konsultasi kegiatan aktualisasi	

Kegiatan : Pelaksanaan Konsultasi kepada atasan terkait rencana pembuatan PED-Q Pengaduan

Tahapan Kegiatan : Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PERHUBUNGAN
Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya Pekanbaru - 28289
laman: dishub.pekanbaru.go.id Pos-el: dishubkotapekanbaru@gmail.com

SURAT IZIN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Perdana Dipo, S.Sos., M.AP.
NIP : 19810815 201001 1 014
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dengan ini mengizinkan dan menyetujui pelaksanaan Aktualisasi yang akan dilaksanakan oleh:

Nama : Fikri Aulia Jannah, S.Kom.
NIP : 20011028 202504 1 001
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Staff Sub Bagian Umum
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Sebagai bentuk aktualisasi nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) dan menerapkan nilai fungsi ASN di lingkungan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pekanbaru, 08 Oktober 2025
Mengetahui,
Plt. Kepala Dinas Perhubungan
Kota Pekanbaru

Mentor,

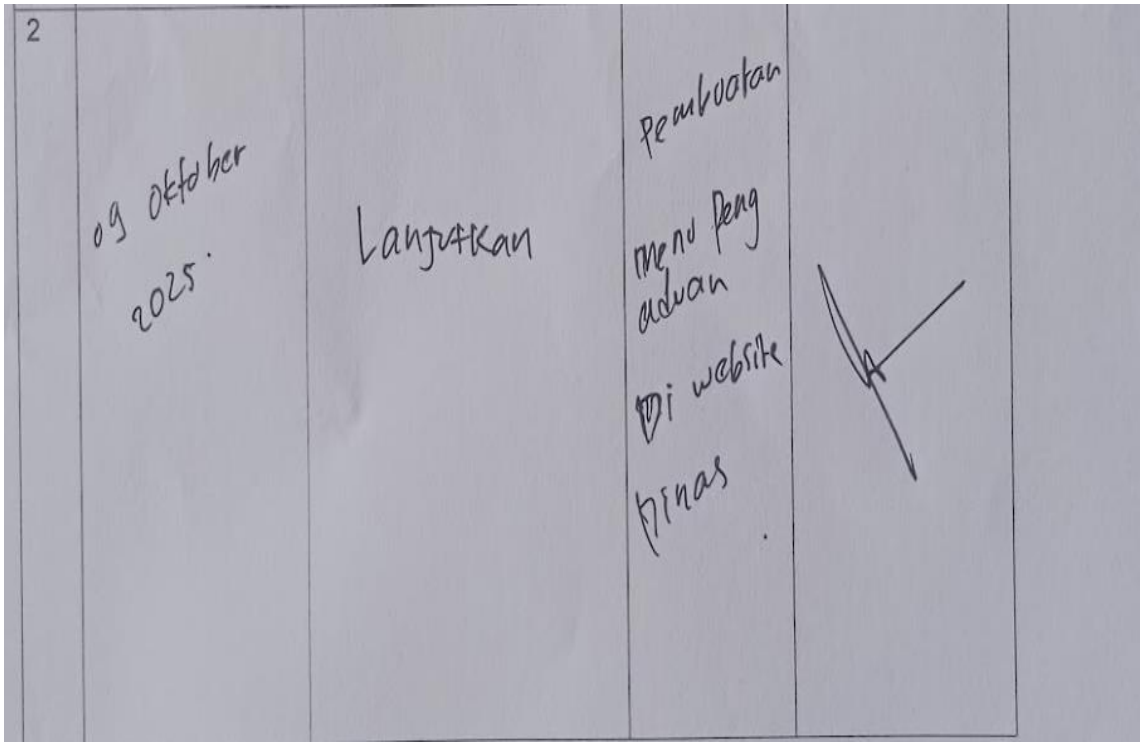
Perdana Dipo, S.Sos., M.AP
NIP. 19810815 201001 1 014

SUNARRO, ATD, MT.
NIP. 19700420 199301 1 001

Kegiatan : Pembuatan menu pengaduan menggunaan PED-Q

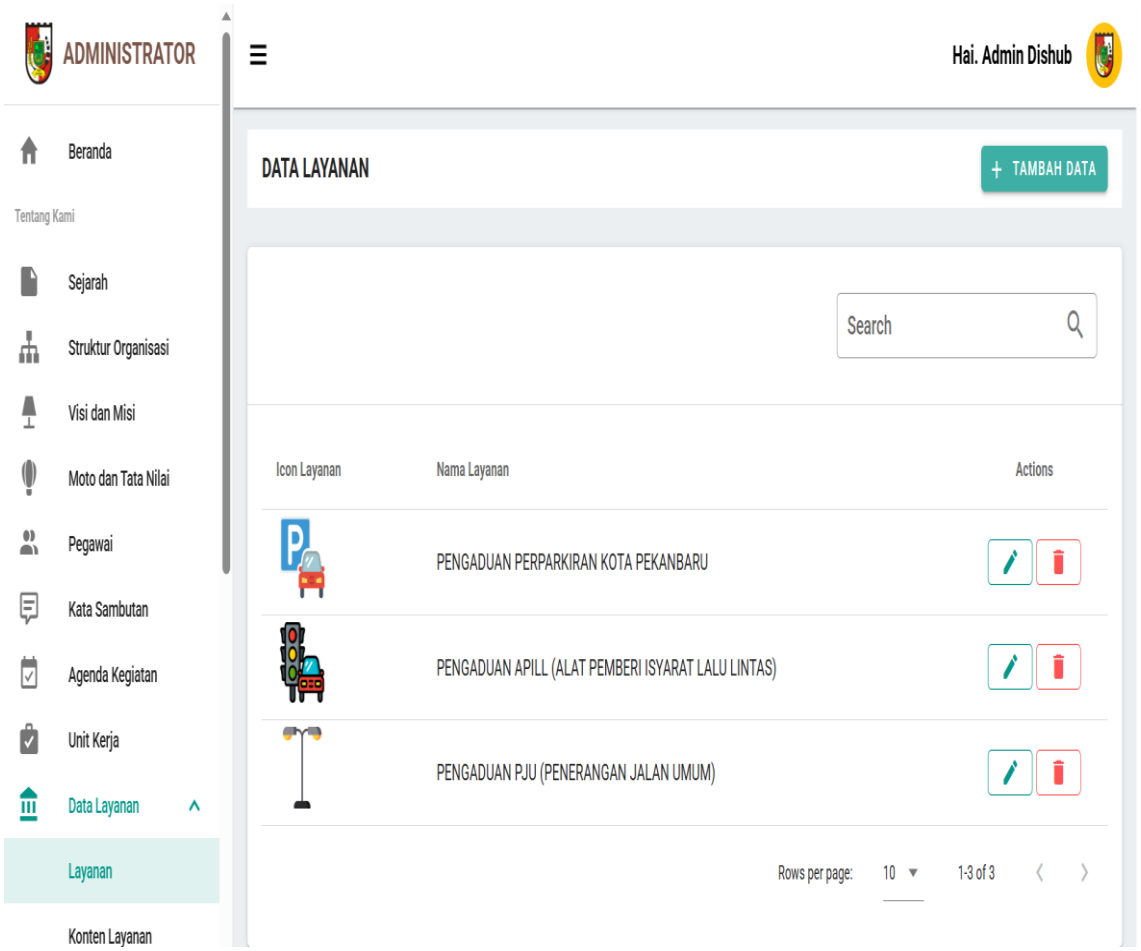
Tahapan Kegiatan : Konsultasi dengan mentor

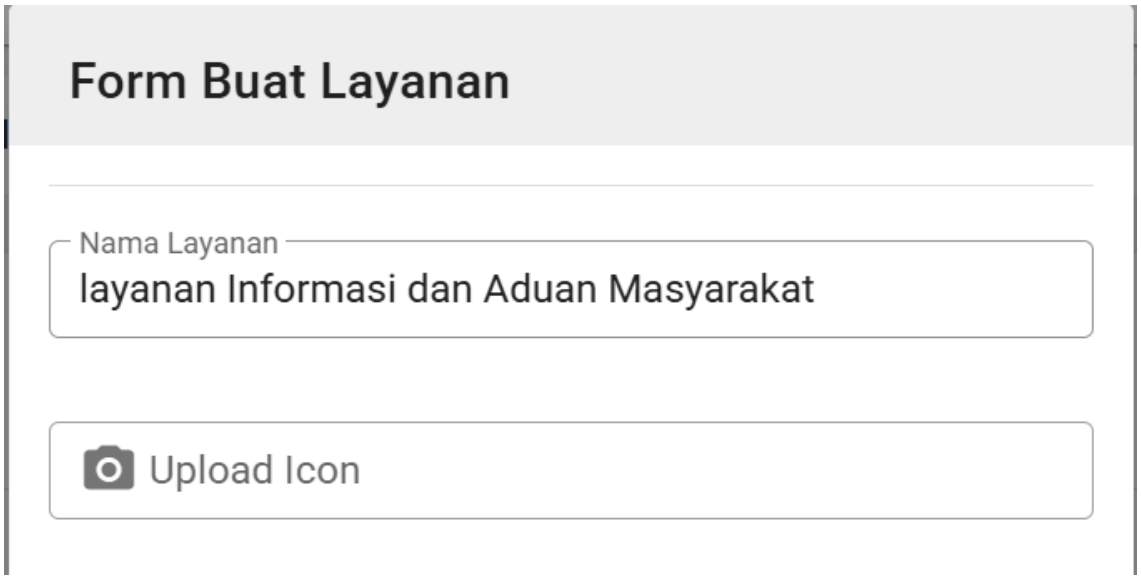




Kegiatan : Pembuatan menu pengaduan menggunaan PED-Q

Tahapan Kegiatan : Perencanaan pembuatan konsep menu pengaduan PED-Q.





Kegiatan : Pembuatan menu pengaduan menggunaan PED-Q

Tahapan Kegiatan : Meminta link nomor pengaduan yg akan di sambungkan di QR-Code



+62 822-8484-4135

Layanan Masyarakat

Buka hingga 18.00

Tambah Bagikan

Ini akun bisnis.

Halo Masyarakat Kota Pekanbaru 👋

Selamat datang di Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Kami siap menerima, memproses, dan menindaklanjuti segala bentuk keluhan, kritik, sa...

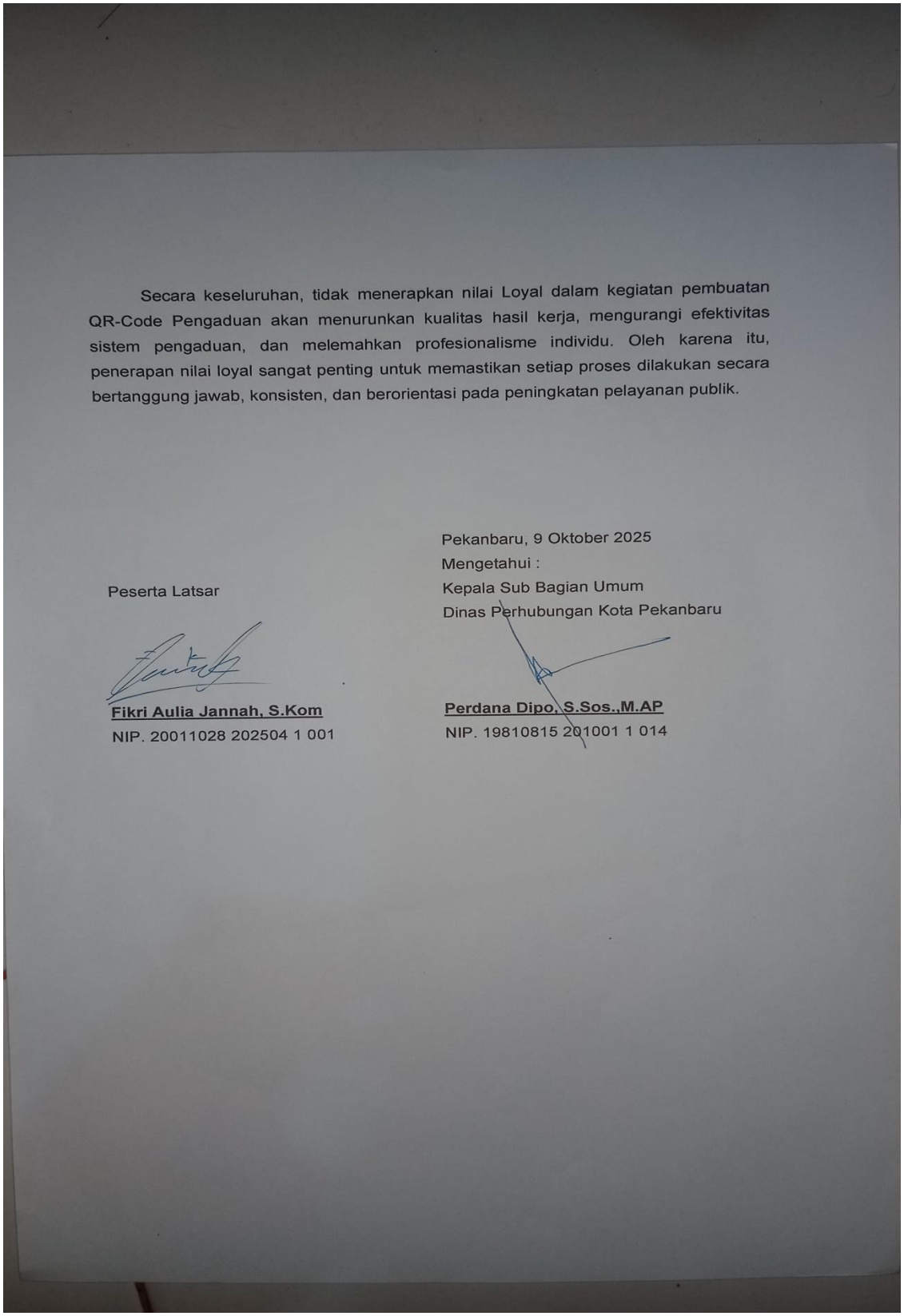
Baca selengkapnya

Kegiatan : Pembuatan menu pengaduan menggunaan PED-Q

Tahapan Kegiatan : Pembuatan QR-Code Pengaduan



ACC MENTOR LAPORAN MINGGU KE – 1



Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai Loyal dalam kegiatan pembuatan QR-Code Pengaduan akan menurunkan kualitas hasil kerja, mengurangi efektivitas sistem pengaduan, dan melemahkan profesionalisme individu. Oleh karena itu, penerapan nilai loyal sangat penting untuk memastikan setiap proses dilakukan secara bertanggung jawab, konsisten, dan berorientasi pada peningkatan pelayanan publik.

Pekanbaru, 9 Oktober 2025
Mengetahui :
Kepala Sub Bagian Umum
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP
NIP. 19810815 201001 1 014

Peserta Latsar

Fikri Aulia Jannah, S.Kom
NIP. 20011028 202504 1 001

Lampiran 6 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-2

Kegiatan : PEMBUATAN PANDUAN PENGISIAN PENGADUAN

Tahapan Kegiatan : Menentukan isi Panduan Pengisian Pengaduan

Panduan Pengisian Pengaduan Melalui Barcode Layanan

Untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan masukan terkait layanan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, kini pengaduan dapat dilakukan dengan mudah melalui **barcode pelayanan** yang tersedia di berbagai titik layanan.

Langkah-langkah:

1. **Scan Barcode yang Tertera**
   Cukup **scan barcode pengaduan** yang tersedia menggunakan kamera handphone Anda. Dengan satu scan, Anda akan langsung diarahkan ke halaman pengaduan, sehingga proses melapor menjadi cepat, mudah, dan praktis.

2. **Akses Halaman Website Pengaduan**
   Setelah barcode dipindai, Anda akan diarahkan ke **halaman website resmi pengaduan**. Di halaman tersebut terdapat **informasi layanan pengaduan**, termasuk **nomor WhatsApp resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru** yang dapat digunakan untuk menyampaikan laporan.

3. **Siapkan dan Isi Data Pengaduan**
   Pastikan Anda menyiapkan data berikut:
   - Nama
   - Lokasi kejadian
   - Jenis pengaduan atau permasalahan
   - Waktu kejadian(Wajib)
   - Foto pendukung (Wajib)

4. **Kirim Pengaduan Melalui WhatsApp Resmi**
   Klik atau salin **nomor WhatsApp** yang tertera di halaman website pengaduan, lalu kirim pesan dengan format yang telah disediakan. Petugas akan segera menindaklanjuti laporan Anda sesuai dengan jenis pengaduan.

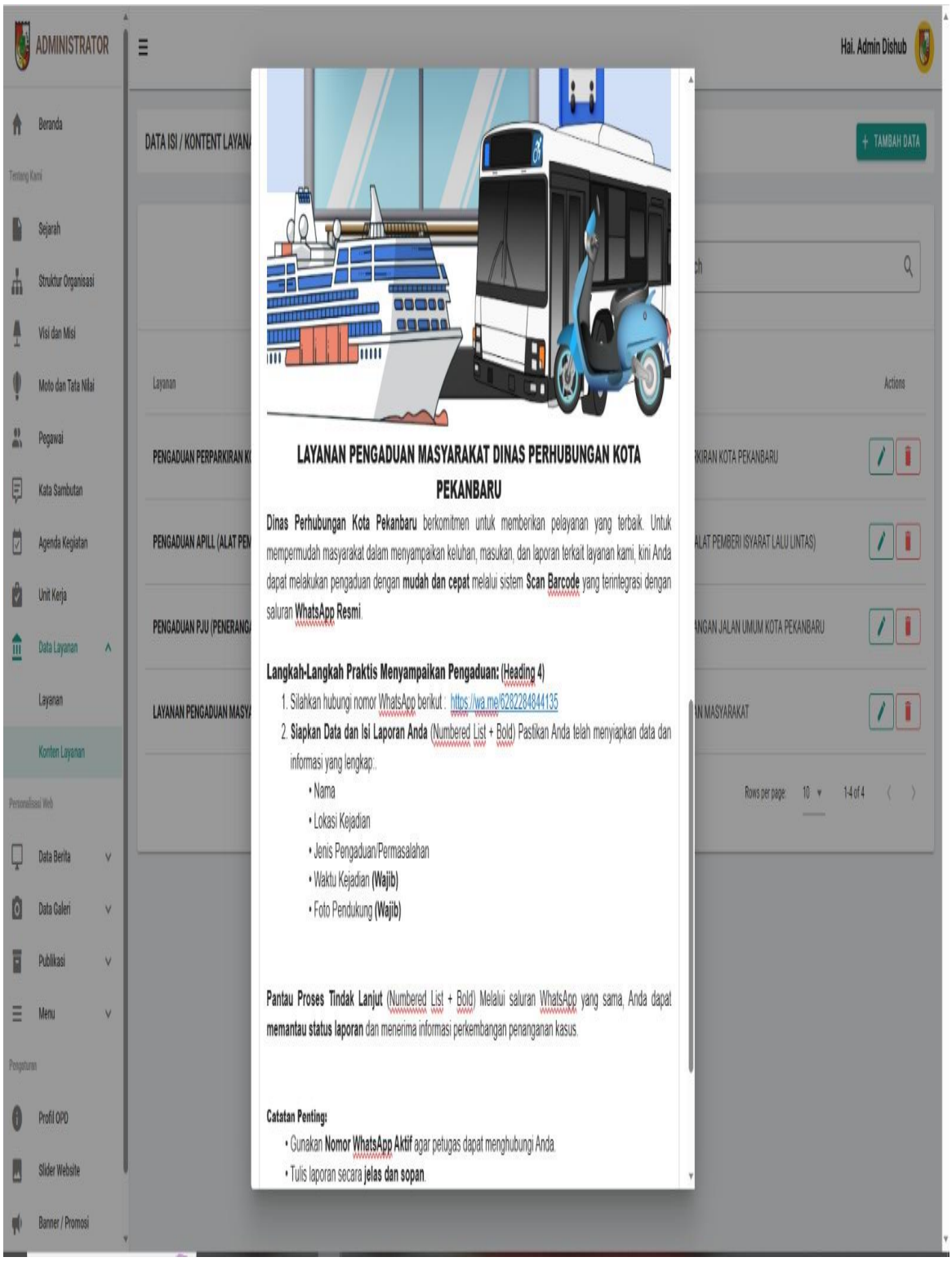
5. **Pantau Proses Tindak Lanjut**
   Melalui WhatsApp, Anda dapat memantau status laporan, menerima informasi perkembangan penanganan, serta memberikan tanggapan balik jika diperlukan.

Catatan:

- Gunakan nomor WhatsApp aktif agar dapat dihubungi petugas.
- Tulis laporan secara jelas dan sopan.

Kegiatan : PEMBUATAN PANDUAN PENGISIAN PENGADUAN

Tahapan Kegiatan : Penyusunan naskah Panduan Pengisian Pengaduan.



Kegiatan : PEMBUATAN PANDUAN PENGISIAN PENGADUAN

Tahapan Kegiatan : DIskusi bersama mentor terkait Panduan Pengisian Panduan



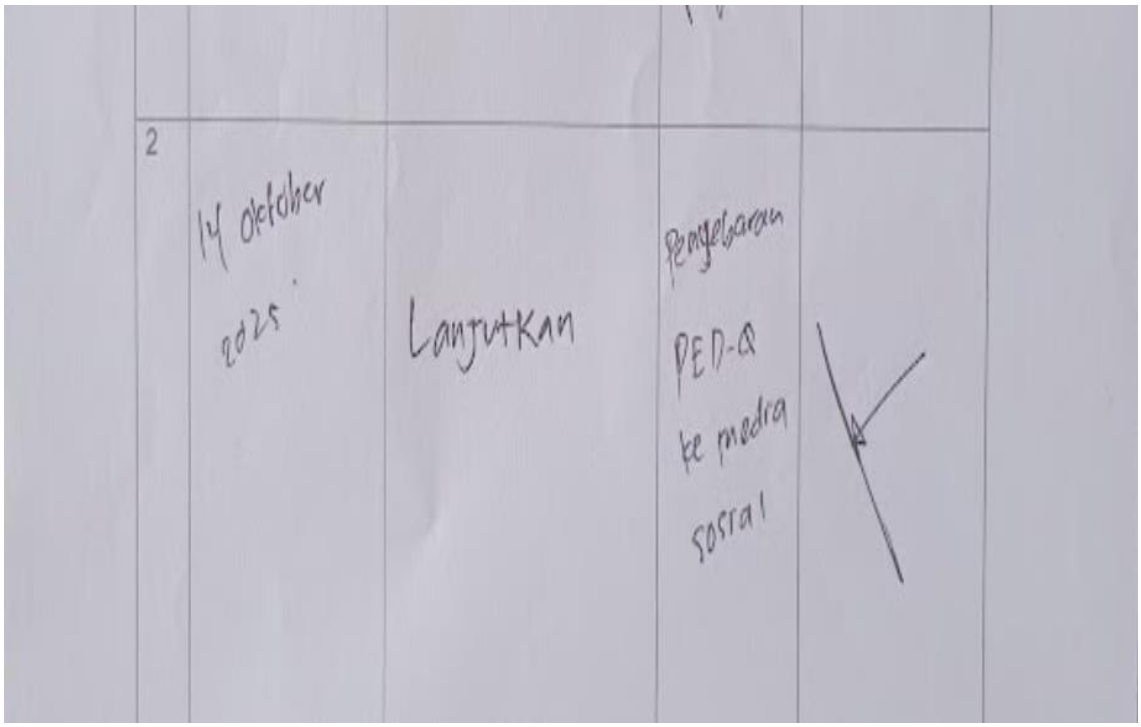
Catatan Dari Mentor

Nama Peserta		Fikri Aulia Jannah		
Jabatan		Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Isi Capaian / Output	Paraf
1	9 Oktober 2025	Agar diperbaiki	Perbaikan Panduan Pengisian Pengaduan.	

Kegiatan : Penyebaran PED-Q Melalui media sosial

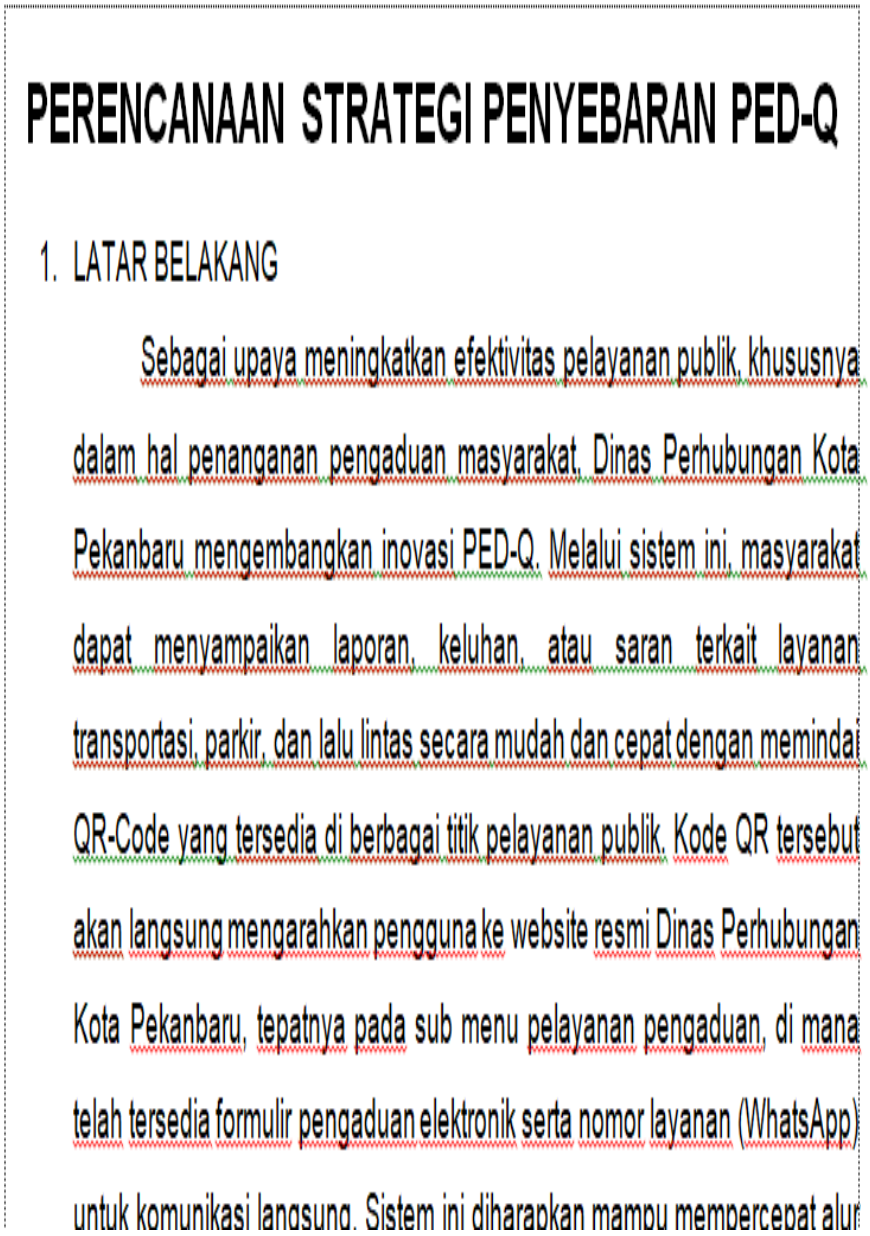
Tahapan Kegiatan : Meminta arahan kepada pimpinan untuk pelaksanaan penyebaran PED-Q melalui media sosial.





Kegiatan : Penyebaran PED-Q Melalui media sosial

Tahapan Kegiatan : Perencanaan strategi penyebaran.



PERENCANAAN STRATEGI PENYEBARAN PED-Q

1. LATAR BELAKANG

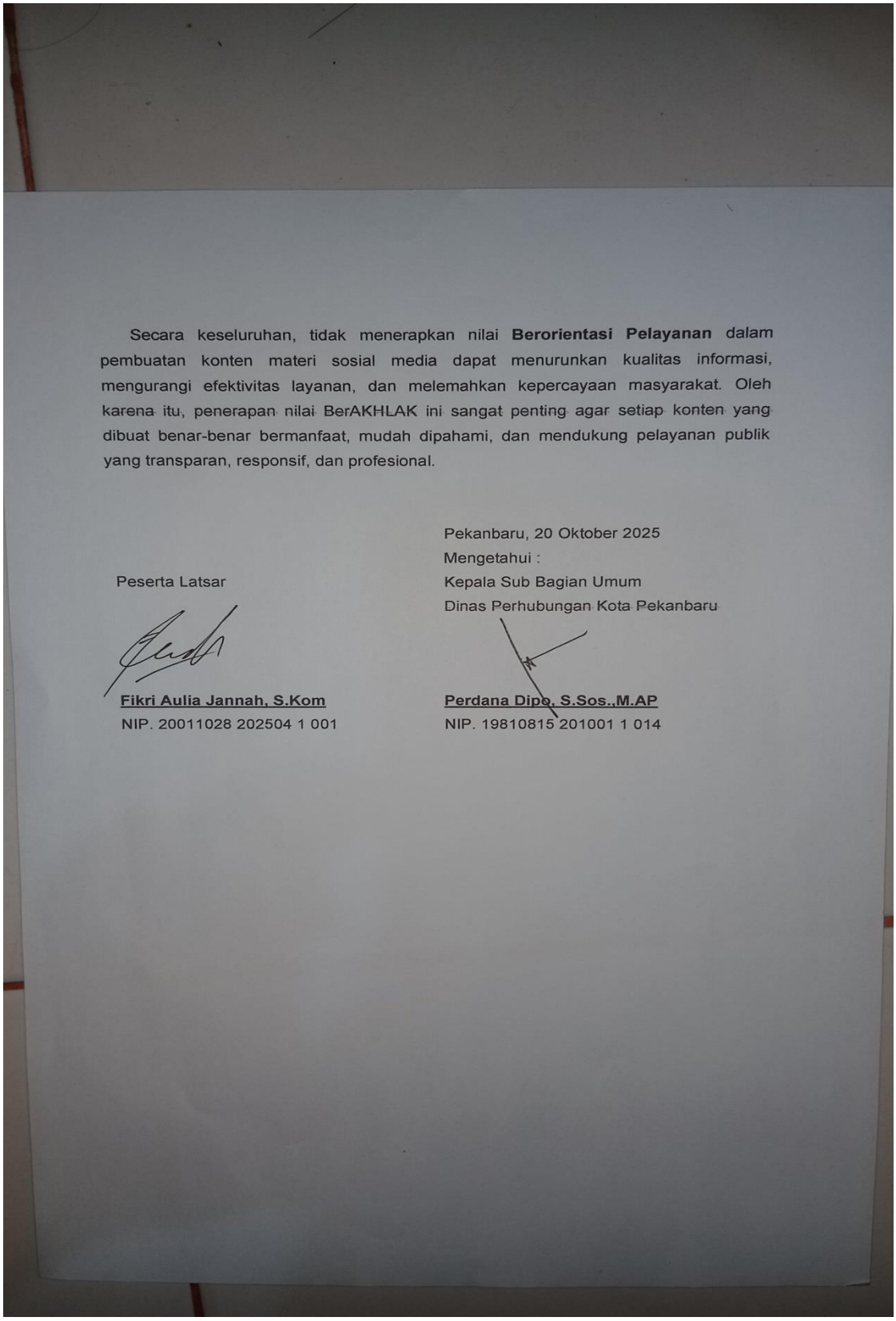
Sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam hal penanganan pengaduan masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengembangkan inovasi PED-Q. Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan, keluhan, atau saran terkait layanan transportasi, parkir, dan lalu lintas secara mudah dan cepat dengan memindai QR-Code yang tersedia di berbagai titik pelayanan publik. Kode QR tersebut akan langsung mengarahkan pengguna ke website resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tepatnya pada sub menu pelayanan pengaduan, di mana telah tersedia formulir pengaduan elektronik serta nomor layanan (WhatsApp) untuk komunikasi langsung. Sistem ini diharapkan mampu mempercepat alur

Kegiatan : Penyebaran PED-Q Melalui media sosial

Tahapan Kegiatan : Pembuatan konten materi sosial media



ACC MENTOR LAPORANG MINGGU KE – 2



Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dalam pembuatan konten materi sosial media dapat menurunkan kualitas informasi, mengurangi efektivitas layanan, dan melemahkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting agar setiap konten yang dibuat benar-benar bermanfaat, mudah dipahami, dan mendukung pelayanan publik yang transparan, responsif, dan profesional.

Pekanbaru, 20 Oktober 2025

Mengetahui :

Peserta Latsar

Kepala Sub Bagian Umum

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Fikri Aulia Jannah, S.Kom

NIP. 20011028 202504 1 001

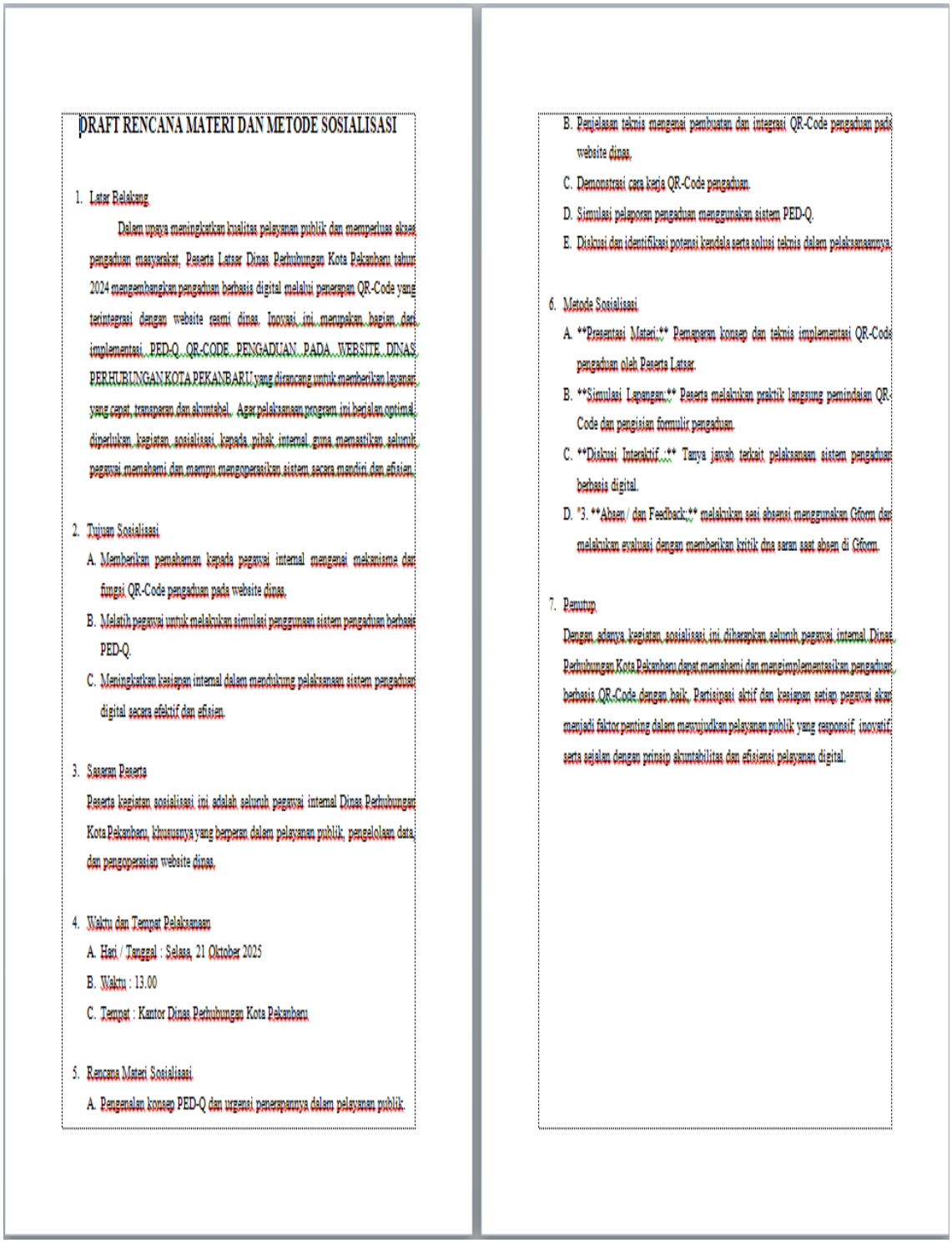
Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP

NIP. 19810815 201001 1 014

Lampiran 7 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-3

Kegiatan : Pelaksanaan sosialisasi PED-Q kepada pihak internal

Tahapan Kegiatan : Perencanaan materi dan metode sosialisasi



DRAFT RENCANA MATERI DAN METODE SOSIALISASI

1. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperluas akses pengaduan masyarakat, Peserta Latsar Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tahun 2024 mengembangkan pengaduan berbasis digital melalui penerapan QR-Code yang terintegrasi dengan website resmi dinas. Inovasi ini merupakan bagian dari implementasi PED-Q (QR-CODE PENGADUAN PADA WEBSITE DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU) yang dirancang untuk memberikan layanan yang cepat, transparan dan akuntabel. Agar pelaksanaan program ini berjalan optimal, diperlukan kegiatan sosialisasi kepada pihak internal guna memastikan seluruh pegawai memahami dan mampu mengoperasikan sistem secara mandiri dan efisien.

2. Tujuan Sosialisasi

A. Memberikan pemahaman kepada pegawai internal mengenai mekanisme dan fungsi QR-Code pengaduan pada website dinas.

B. Melatih pegawai untuk melakukan simulasi penggunaan sistem pengaduan berbasis PED-Q.

C. Meningkatkan kesiapan internal dalam mendukung pelaksanaan sistem pengaduan digital secara efektif dan efisien.

3. Sasaran Peserta

Peserta kegiatan sosialisasi ini adalah seluruh pegawai internal Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, khususnya yang berperan dalam pelayanan publik, pengelolaan data, dan pengoperasian website dinas.

4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

A. Hari / Tanggal : Selasa, 21 Oktober 2025

B. Waktu : 13.00

C. Tempat : Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

5. Rencana Materi Sosialisasi

A. Pengenalan konsep PED-Q dan urgensi penerapannya dalam pelayanan publik.

B. Penjelasan teknis mengenai pembuatan dan integrasi QR-Code pengaduan pada website dinas.

C. Demonstrasi cara kerja QR-Code pengaduan.

D. Simulasi pelaporan pengaduan menggunakan sistem PED-Q.

E. Diskusi dan identifikasi potensi kendala serta solusi teknis dalam pelaksanaannya.

6. Metode Sosialisasi

A. **Presentasi Materi:** Pemaparan konsep dan teknis implementasi QR-Code pengaduan oleh Peserta Latsar.

B. **Simulasi Lapangan:** Peserta melakukan praktik langsung pemindaian QR-Code dan pengisian formulir pengaduan.

C. **Diskusi Interaktif :** Tanya jawab terkait pelaksanaan sistem pengaduan berbasis digital.

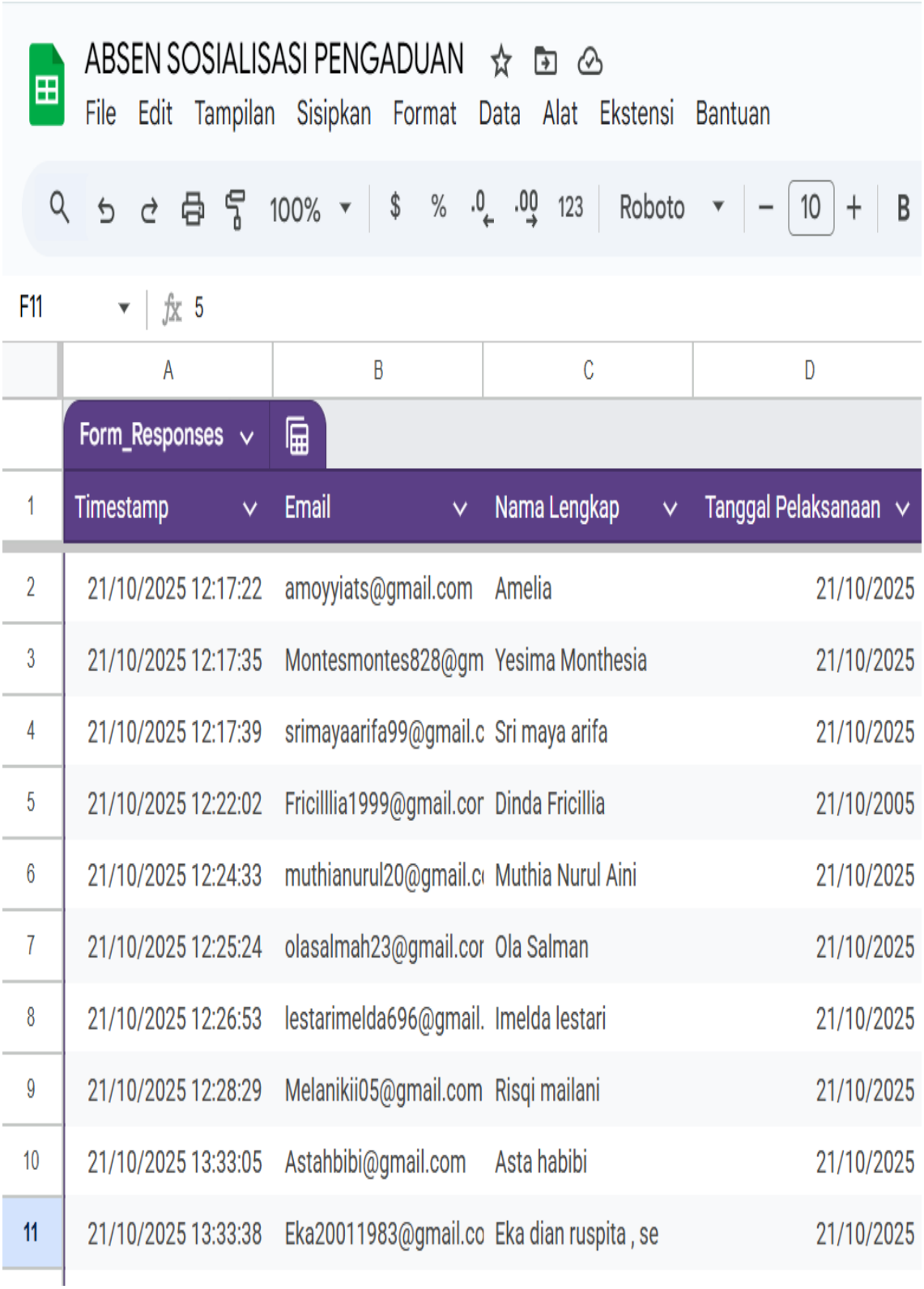
D. "3. **Absen / dan Feedback:** melakukan sesi absensi menggunakan Gform dan melakukan evaluasi dengan memberikan kritik dna saran saat absen di Gform.

7. Penutup

Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini diharapkan seluruh pegawai internal Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat memahami dan mengimplementasikan pengaduan berbasis QR-Code dengan baik. Partisipasi aktif dan kesiapan setiap pegawai akan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, inovatif, serta sejalan dengan prinsip akuntabilitas dan efisiensi pelayanan digital.

Kegiatan : Pelaksanaan sosialisasi PED-Q kepada pihak internal

Tahapan Kegiatan : Simulasi dan Latihan Internal



ABSEN SOSIALISASI PENGADUAN

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

100% $ % .0 .00 123 Roboto 10 B

F11 5

Form_Responses

	Timestamp	Email	Nama Lengkap	Tanggal Pelaksanaan
2	21/10/2025 12:17:22	amoyyiats@gmail.com	Amelia	21/10/2025
3	21/10/2025 12:17:35	Montesmontes828@gm	Yesima Monthesia	21/10/2025
4	21/10/2025 12:17:39	srimayaarifa99@gmail.c	Sri maya arifa	21/10/2025
5	21/10/2025 12:22:02	Fricilllia1999@gmail.cor	Dinda Fricillia	21/10/2005
6	21/10/2025 12:24:33	muthianurul20@gmail.c	Muthia Nurul Aini	21/10/2025
7	21/10/2025 12:25:24	olasalmah23@gmail.cor	Ola Salman	21/10/2025
8	21/10/2025 12:26:53	lestarimelda696@gmail.	Imelda lestari	21/10/2025
9	21/10/2025 12:28:29	Melanikii05@gmail.com	Risqi mailani	21/10/2025
10	21/10/2025 13:33:05	Astahbibi@gmail.com	Asta habibi	21/10/2025
11	21/10/2025 13:33:38	Eka20011983@gmail.co	Eka dian ruspita , se	21/10/2025

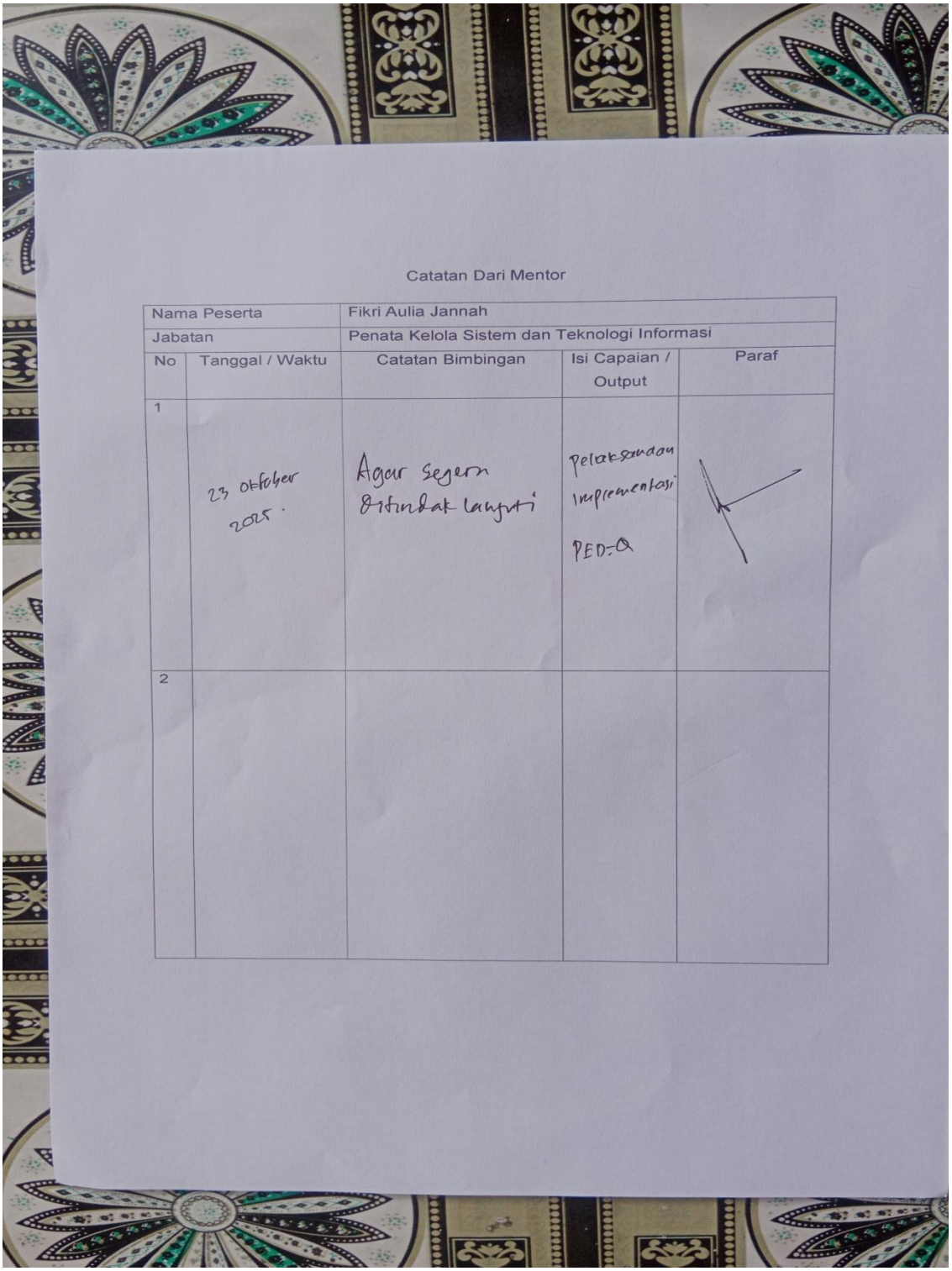
Kegiatan : Pelaksanaan sosialisasi PED-Q kepada pihak internal

Tahapan Kegiatan : Pengumpulan Saran dan Revisi materi

P	Kritik dan Saran Tambahan terkait pengemba
5	bagus sekali sangat memudahkan masyarakat
5	Keren, saya sangat mengerti
5	Tidak ada
5	Tidak ada kritik dan saran, sudah bagus
5	Semoga semakin berkembang
5	semoga sistem PED-Q semakin baik dan berkemb
5	Sangat bagus
5	Sangat baik
5	Sangat bagus sekali
5	Sangat bagus sekali

Kegiatan : Pelaksanaan implementasi PED-Q

Tahapan Kegiatan : Konsultasi dengan pimpinan terkait persiapan pelaksanaan implementasi PED-Q.



Catatan Dari Mentor

Nama Peserta		Fikri Aulia Jannah		
Jabatan		Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Isi Capaian / Output	Paraf
1	23 Oktober 2015.	Agar segera ditindak lanjuti	Pelaksanaan implementasi PED-Q	
2				

Kegiatan : Pelaksanaan implementasi PED-Q

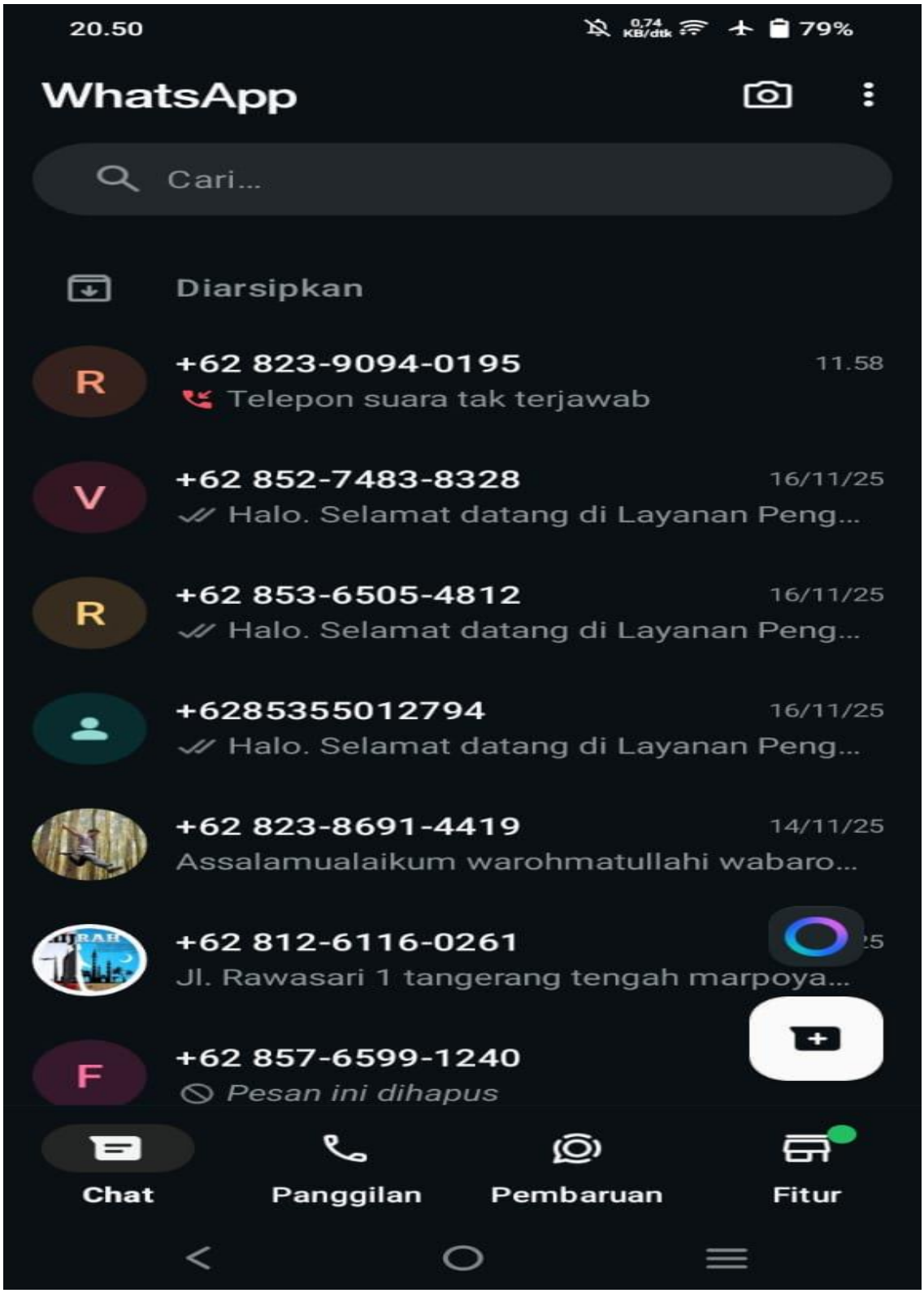
Tahapan Kegiatan : Persiapan Implementasi

DINAS PERHUBUNGAN
KOTA PEKANBARU



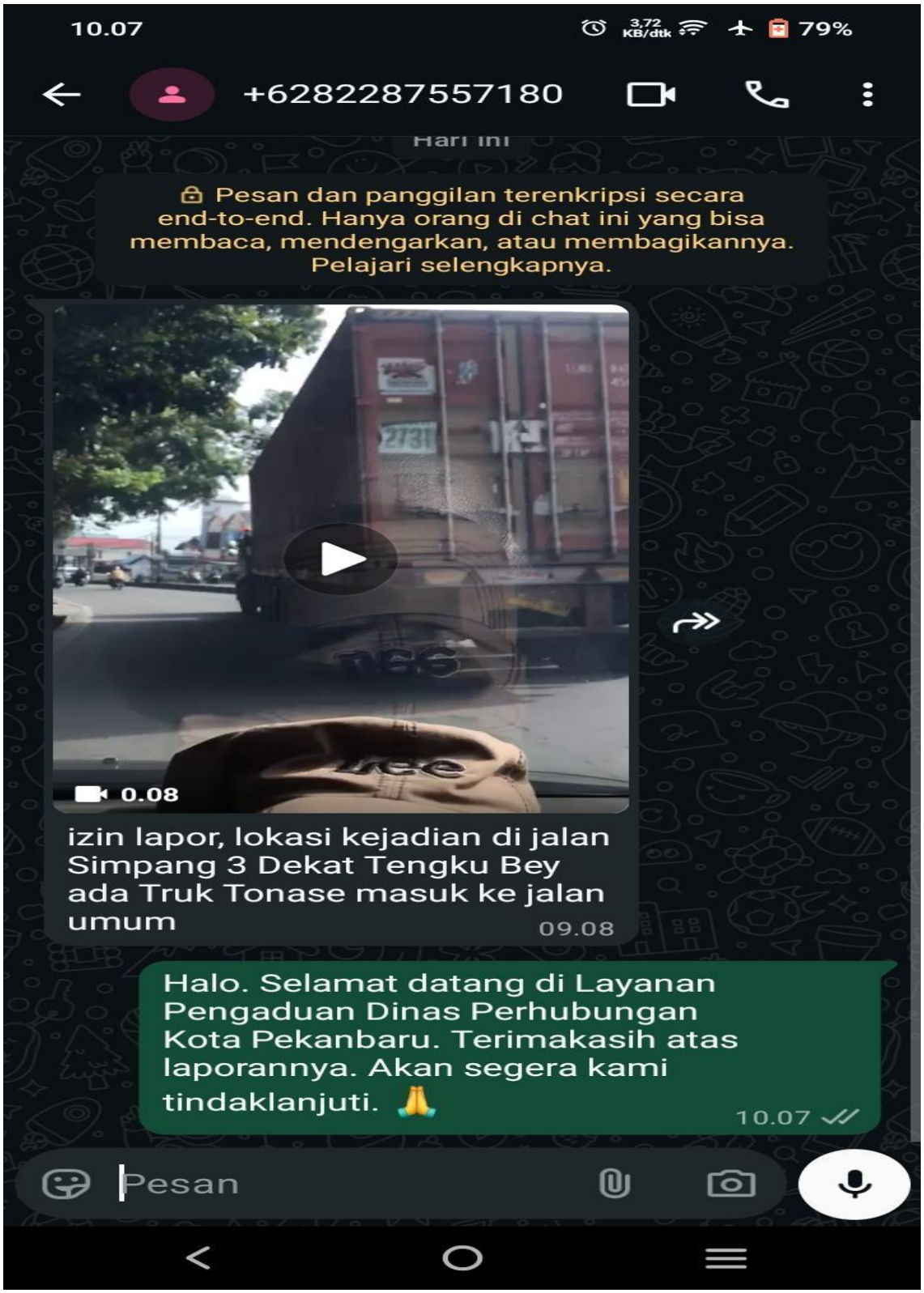
Kegiatan : Pelaksanaan implementasi PED-Q

Tahapan Kegiatan : Pemantauan awal dan tindak lanjut

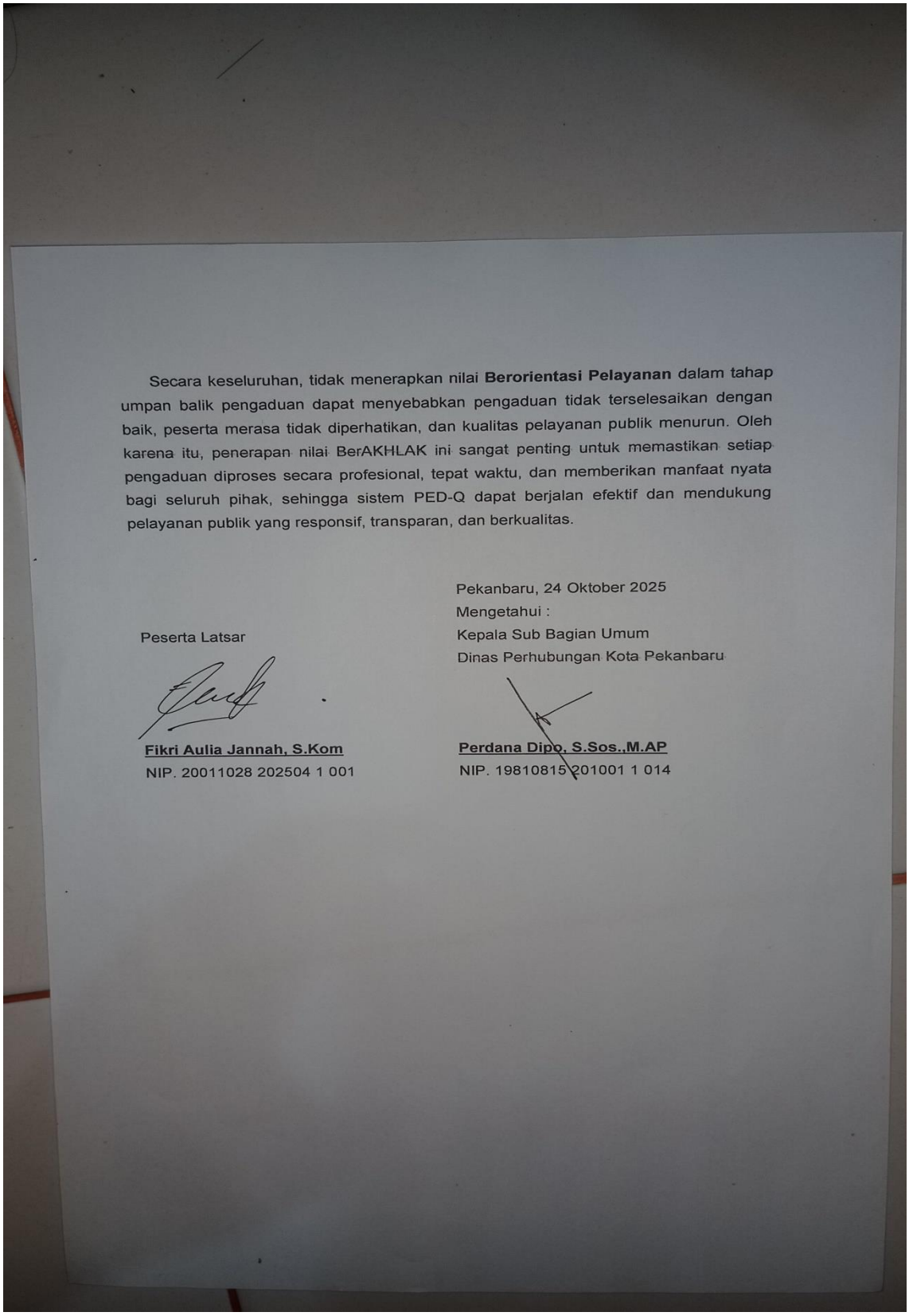


Kegiatan : Pelaksanaan implementasi PED-Q

Tahapan Kegiatan : Umpan Balek Pengaduan



ACC MENTOR LAPORAN MINGGU KE – 3



Secara keseluruhan, tidak menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dalam tahap umpan balik pengaduan dapat menyebabkan pengaduan tidak terselesaikan dengan baik, peserta merasa tidak diperhatikan, dan kualitas pelayanan publik menurun. Oleh karena itu, penerapan nilai BerAKHLAK ini sangat penting untuk memastikan setiap pengaduan diproses secara profesional, tepat waktu, dan memberikan manfaat nyata bagi seluruh pihak, sehingga sistem PED-Q dapat berjalan efektif dan mendukung pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berkualitas.

Pekanbaru, 24 Oktober 2025
Mengetahui :
Kepala Sub Bagian Umum
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Peserta Latsar

Fikri Aulia Jannah, S.Kom
NIP. 20011028 202504 1 001

Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP
NIP. 19810815 201001 1 014

Lampiran 8 Bukti Kegiatan Laporan Mingguan Ke-4

Kegiatan : Pelaksanaan evaluasi PED-Q

Tahapan Kegiatan : Penentuan Indicator evaluasi

PENTENTUAN INDIKATOR EVALUASI PED-Q DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

1. TUJUAN EVALUASI

Menilai sejauh mana efektivitas implementasi sistem pengaduan berbasis QR-Code yang terhubung dengan website dan WhatsApp resmi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan aksesibilitas, kecepatan respon, serta kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

2. ASPEK DAN INDIKATOR EVALUASI

No	Aspek yang dievaluasi	Indikator keberhasilan	Metode Pengukuran	Sumber data
1	Efektivitas Sistem	-Kecepatan respon terhadap laporan yang masuk. -Ketepatan data pengaduan yg diterima (lokasi, waktu, jenis laporan);	Analisis waktu tanggap dan validasi laporan.	Data pengaduan dan catatan petugas admin.
2	Pemanfaatan oleh Masyarakat	- Jumlah masyarakat yang memindai QR-CODE setiap bulan. - Jumlah laporan yg dikirim melalui WhatsApp Resmi.	Rekap data laporan dan statistik penggunaan QR-CODE	Rekap data laporan whatsapp.
3	Transparansai Informasi	- Masyarakat dapat mengakses status laporan melalui WhatsApp - Laporan pengaduan terdokumentasi secara jelas	Meninjau kelengkapan dokumen setiap laporan, waktu, Lokasi, dan isi pengaduan.	Hasil Chat di Whatsapp

3. TOLAK UKUR

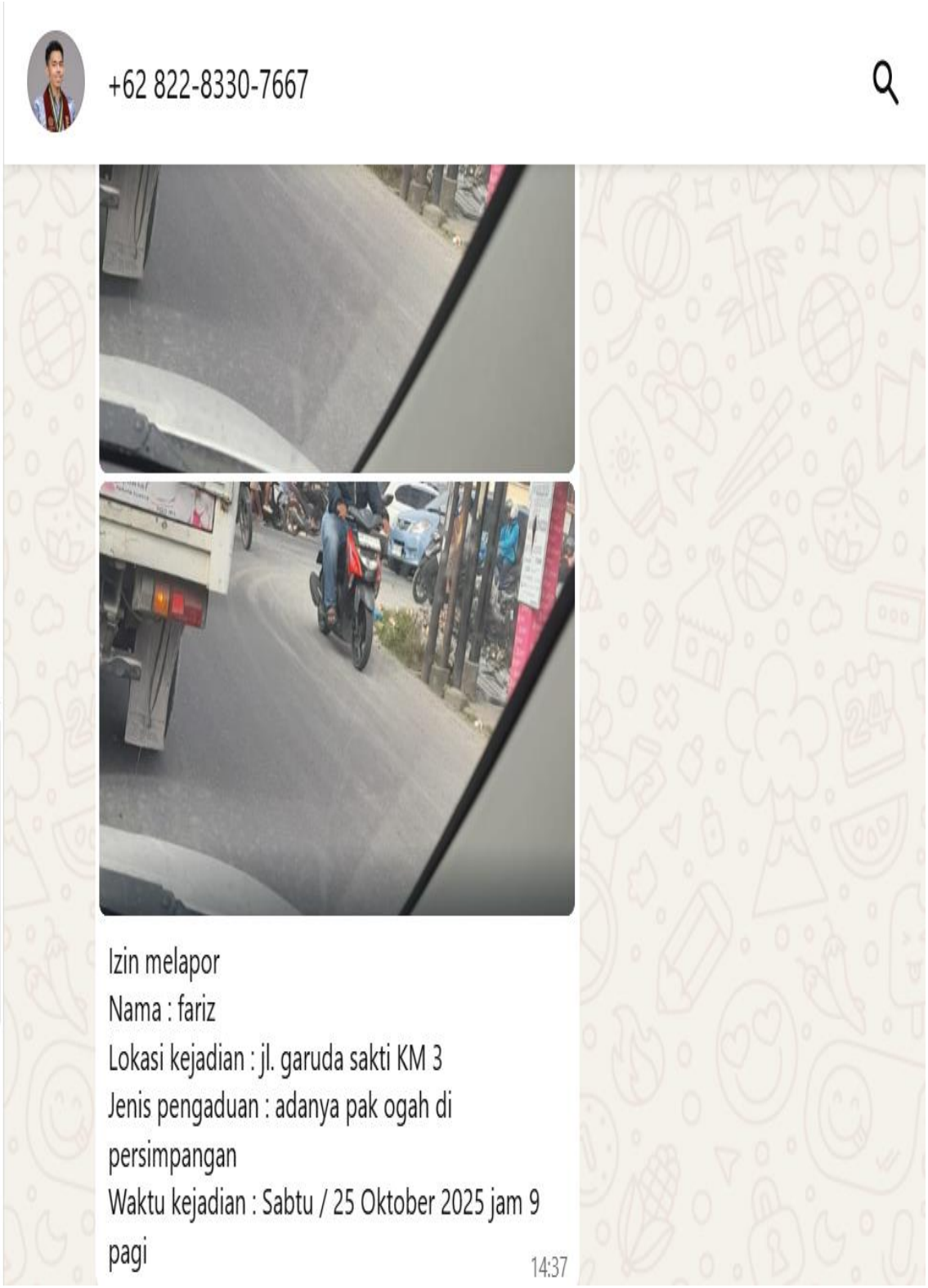
- QR-CODE aktif digunakan di Dishub
- Terdapat 20 laporan pengaduan yang masuk
- Respon pengaduan rata-rata maksimal 1x24 jam setelah laporan diterima

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

- Layanan pengaduan lebih mudah diakses oleh masyarakat secara digital.
- Pengaduan tersampaikan secara langsung, terdata dan terpantau tindak lanjutnya.
- Meningkatnya efektivitas dan transparansi kinerja dinas perhubungan.
- Terwujudnya sistem pelayanan publik yang modern, cepat, dan responsif.

Kegiatan : Pelaksanaan evaluasi PED-Q

Tahapan Kegiatan : Pengumpulan data hasil kegiatan pelaksanaan PED-Q



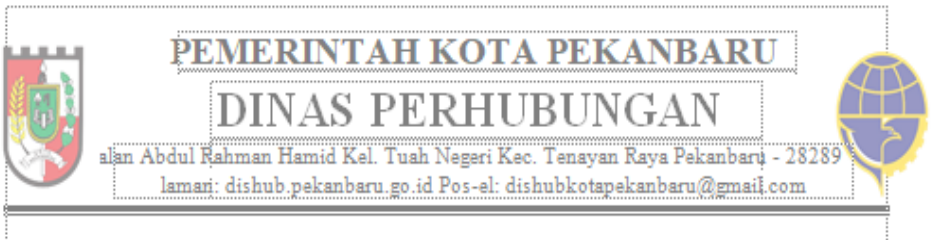
Kegiatan : Pelaksanaan evaluasi PED-Q

Tahapan Kegiatan : Analisi Data



Kegiatan : Pelaksanaan pembuatan Laporan

Tahapan Kegiatan : Membuat draft Laporan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

DINAS PERHUBUNGAN

alan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya Pekanbaru - 28289

lamari: dishub.pekanbaru.go.id Pos-el: dishubkotapekanbaru@gmail.com

LAPORAN AKHIR

KEGIATAN IMPLEMENTASI QR-CODE PENGADUAN (PED-Q) DENGAN INTEGRASI WHATSAPP PADA WEBSITE DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai instansi yang mengatur dan mengawasi transportasi, berupaya meningkatkan efektivitas layanan melalui inovasi digital berupa QR-Code Pengaduan (PED-Q). QR-Code ini mengarahkan masyarakat ke website resmi Dinas Perhubungan, di mana terdapat sub-halaman khusus pengaduan yang menampilkan link WhatsApp. Dengan cara ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan terkait pak ogah, juru parkir liar, dan mobil besar yang melintasi kota pada jam sibuk secara langsung melalui WhatsApp, sambil tetap tercatat di kanal resmi pemerintah. Sistem ini menggabungkan kemudahan komunikasi dengan mekanisme resmi pengaduan yang terstruktur. Implementasi PED-Q sejalan dengan dasar hukum: UU Pelayanan Publik, UU KIP, UU ITE, dan Perpres SPBE, yang mendorong pelayanan publik cepat, transparan, dan berbasis teknologi.

B. Masalah

1. Rendahnya akses masyarakat terhadap wbsite resmi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Kurangnya sosiaalisasi penggunaan kanal pengaduan digital.
3. Banyak pengaduan terkati pak ogah, juru parkir liar, dan mobil besar di jam sibuk.
4. Pengaduan masyarakat sering melalu media sosial Instagram yang dimana terjadi perbedaan waktu dalam pengaduan dan tindak lanjut.

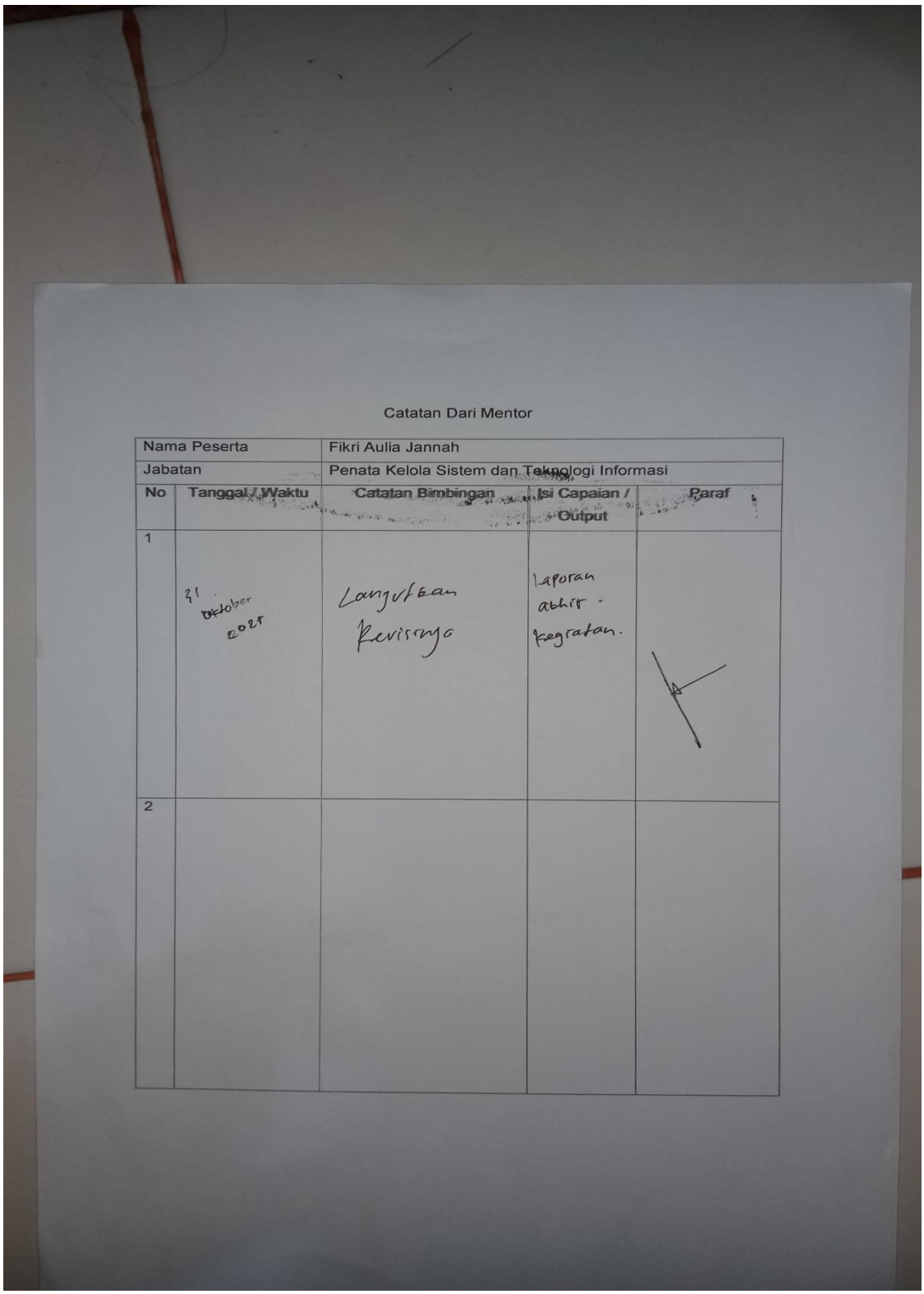
Kegiatan : Pelaksanaan pembuatan Laporan

Tahapan Kegiatan : Konsultasi kepada Mentor



Kegiatan : Pelaksanaan pembuatan Laporan

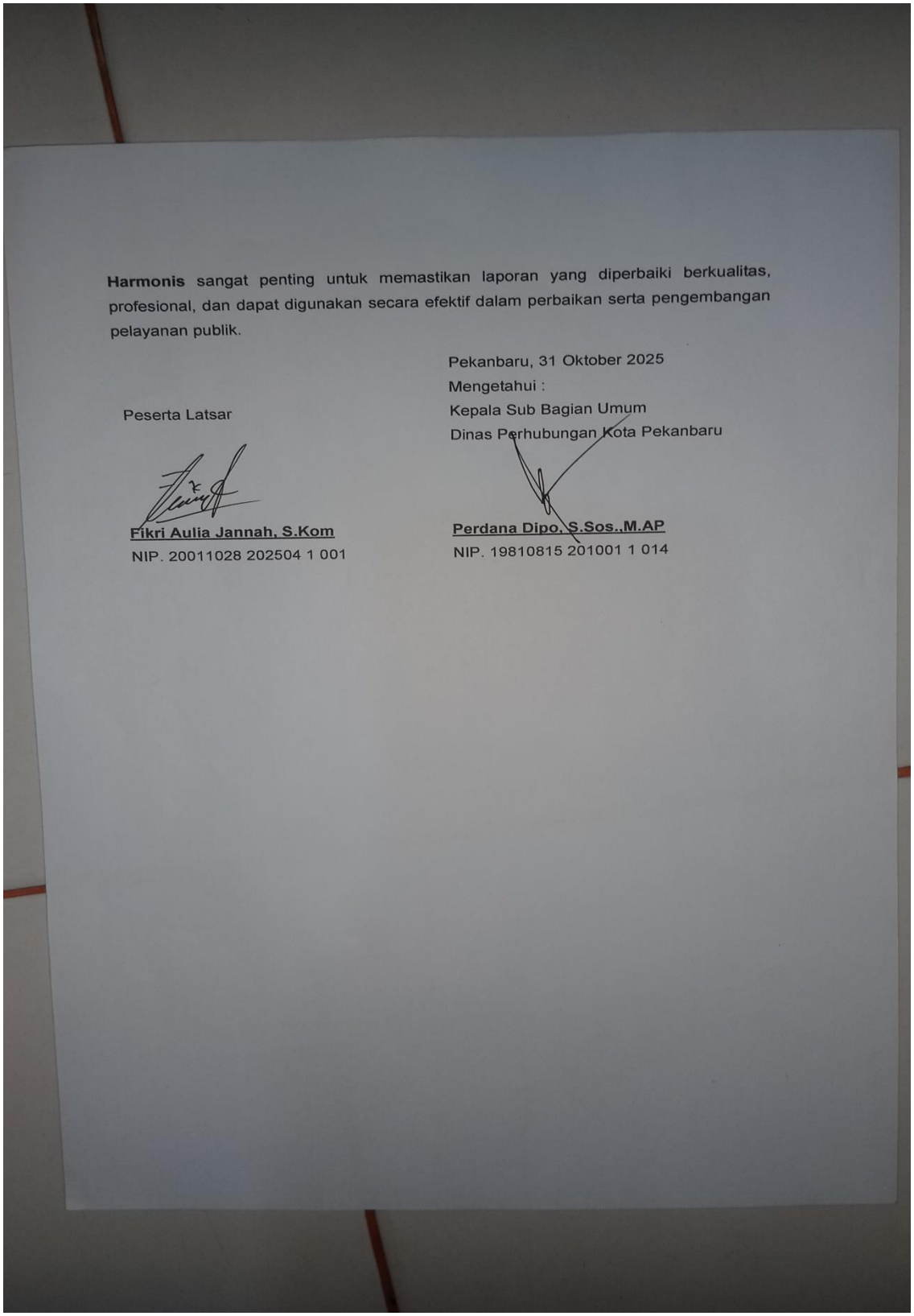
Tahapan Kegiatan : Melakukan Perbaikan terhadap Laporan



Catatan Dari Mentor

Nama Peserta		Fikri Aulia Jannah		
Jabatan		Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Isi Capaian / Output	Paraf
1	31 Oktober 2025	Lanjutkan Revisinya	Laporan akhir - kegiatan.	
2				

ACC MENTOR LAPORAN MINGGU KE – 4



Harmonis sangat penting untuk memastikan laporan yang diperbaiki berkualitas, profesional, dan dapat digunakan secara efektif dalam perbaikan serta pengembangan pelayanan publik.

Pekanbaru, 31 Oktober 2025
Mengetahui :
Kepala Sub Bagian Umum
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Peserta Latsar

Fikri Aulia Jannah, S.Kom
NIP. 20011028 202504 1 001

Perdana Dipo, S.Sos.,M.AP
NIP. 19810815 201001 1 014