KEMENTRIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya"

Disusun oleh :

Nama	**:**	**Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.**
NIP	**:**	**19990125 202504 1 006**
Jabatan	**:**	**Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi**
Instansi	**:**	**Pemerintah Kota Pekanbaru**
Kelas/ Kelompok	**:**	**2**
No. Absensi	**:**	**15**
Angkatan	**:**	**XXXI (31)**

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

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	:	Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya
NAMA	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda / III.a
JABATAN	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI	:	Pemerintah Kota Pekanbaru
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XXXI / II
NO ABSEN	:	15

Disahkan berdsarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 03 Oktober Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementrian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 28 November 2025

Coach,	Penguji,
Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd	Ammil Zukriah, S.Pd.I., M.M
NIP. 19860116 200912 1 002	NIP. 19790203 201001 2 003

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

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

BERITA ACARA SEMINAR
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	:	Jumat
Tanggal	:	28 November 2025
Pukul	:	10.00-10.45 WIB
Tempat	:	PPSDM REGIONAL BUKITTINGGI

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXI Tahun 2025

JUDUL	:	"Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya"
NAMA	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda/III.a
JABATAN	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI	:	Kecamatan Bukit Raya, Pemerintah Kota Pekanbaru
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XXXI / II
NO ABSEN	:	15

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

COACH,

Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd
NIP. 19860116 200912 1 002

PESERTA,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom
NIP. 19990125 202506 1 006

PENGUJI,

Ammil Zukriah, S.Pd.I., M.M
NIP. 19790203 201001 2 003

MENTOR,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si
NIP. 19911215 201406 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan aktualisasi ini dengan tepat waktu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya”. Laporan aktualisasi ini disusun untuk memenuhi persyaratan penyelasaian latihan dasar calon pegawai negeri sipil tahun 2025. Tidak hanya itu laporan pelaksanaan aktualisasi dimaksudkan sebagai wujud kepedulian terhadap pentingnya peningkatan mutu pelayanan masyarakat, khususnya dalam aspek pelayanan surat permohonan yang berada di Kantor Kecamatan Bukit Raya, yang sejalan dengan semangan ASN BerAKHLAK sebagai *core values* Aparatur Sipil Negara.

Melalui pendekatan yang praktis dan aplikatif, laporan pelaksanan aktualisasi ini tidak hanya menyajikan gagasan inovatif, tetapi juga menawarkan solusi nyata. Laporan ini menunjukkan betapa pentingnya penambahan fitur notifikasi di buku tamu digital sehingga dapat dengan cepat informasi surat permohonan yang harus ditandatangani oleh Camat dan status berkas kepada masyarakat untuk mendukung efisiensi kerja dan pengambilan keputusan.

Dalam menyelesaikan laporan aktualisasi ini penulis banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Saryajadi, S.S., M.A.P selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi.
2. Bapak T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si selaku Camat Kecamatan Bukit Raya sekaligus sebagai mentor yang telah meluangkan waktunya, dalam memberikan masukan, saran, dan dukungan kepada penulis terkait kegiatan aktualisasi

3. Bapak Mulya Nanda Hariandja, M.Pd selaku *coach* yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan laporan aktualisasi ini.
4. Seluruh Widyaswara Penyelenggara dan Rekan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Angkatan XXXI formasi Umum Tahun 2025 yang telah memberkan dukungan secara moral, materal dan spiritual selama proses latsar CPNS.
5. Keluarga yang telah memberikan dukungan secara moral, material, dan spiritual selama proses latsar CPNS.

Penulis menyadari bahwa laporan pelaksanaan aktualisasi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga masukan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis, laporan pelaksanaan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi dalam pengembangan pelayanan bagi masyarakat.

Pekanbaru, 19 November 2025

Penulis,



Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202506 1 006

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI ii
BERITA ACARA SEMINAR SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan 3
C. Ruang Lingkup 4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 8
A. Profil Instansi 8
B. Profil Peserta 14
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI 16
A. Deskripsi Isu 16
B. Analisa *Core* Isu 20
C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Isu 22
D. Matriks Rancangan Aktualisasi 26
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 41
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 41
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi 42
C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAkhlak) 67
D. Capaian Penyelesaian Core Isu 68
E. Manfaat Tersedianya Core Isu 70
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 71
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 73
A. Kesimpulan 73
B. Rekomendasi 77

DAFTAR PUSTAKA **79**
LAMPIRAN **80**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data jumlah surat permohonan bulan Agustus – September.....17
Tabel 3.2 Analisis waktu penyelesaian permohonan surat.....17
Tabel 3.3 Deskripsi Kriteria USG (*Urgency*, *Seriousness*, *Growth*).....20
Tabel 3.4 Analisis *Core* Isu dengan Analisis USG.....22
Tabel 3.5 Matriks Rancangan Aktualisasi 40
Tabel 4.1 Maktriks Jadwal Kegiatan.....41
Tabel 4.2 Matriks Sebaran Nilai Ber-Akhlak Aktualisasi 66
Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAkhlak).....67
Tabel 4.4 Capaian Penyelesaian *Core* Isu.....68
Tabel 4.5 Alur Sistem Notifikasi Buku Tamu Digital 70
Tabel 4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Depan Kantor Kecamatan Bukit Raya 8
Gambar 2.2 Peta Wilayah Kecamatan Bukit Raya 9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kecamatan Bukit Raya 11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Eviden Kegiatan 81
Lampiran 2 Laporan Mingguan Minggu Ke-1 129
Lampiran 3 Laporan Mingguan Minggu Ke-2 140
Lampiran 4 Laporan Mingguan Minggu Ke-3 161
Lampiran 5 Laporan Mingguan Minggu Ke-4 176
Lampiran 6 Laporan Mingguan Minggu Ke-5 193
Lampiran 7 Laporan Mingguan Minggu Ke-6 219

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) pada hakikatnya adalah abdi negara yang memegang tiga fungsi strategis: pelaksana kebijakan publik, perekat pemersatu bangsa, dan yang paling fundamental adalah sebagai pelayan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 [1] tentang ASN, yang mengarahkan kembali fokus birokrasi untuk menempatkan kepuasan dan kemudahan bagi masyarakat sebagai prioritas tertinggi. Arah ini dipertegas melalui Surat Edaran MENPAN RB Nomor 20 Tahun 2021 [2], yang menetapkan *core* values "BerAKHLAK" (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) sebagai nilai dasar dan panduan perilaku bagi seluruh ASN. Penguatan nilai-nilai ini juga didukung oleh Peraturan LAN Nomor 10 Tahun 2021 [3] tentang Latsar (Pelatihan Dasar) CPNS, yang memastikan setiap calon abdi negara dibekali pemahaman dan kemampuan mengimplementasikan *core* tersebut. Rangkaian regulasi ini secara tegas mendorong setiap ASN untuk mengimplementasikan teknologi digital dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang prima, mudah diakses, dan transparan untuk memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

Sebagai garda terdepan pemerintahan, Kecamatan Bukit Raya memegang peran krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen ini tidak hanya tercermin dalam visi “Terwujudnya Kecamatan Bukit Raya yang Profesional dalam Penyelenggaraan Pemerintah” dan misi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga merupakan implementasi dari mandat yang lebih tinggi. Pelaksanaan pelayanan di tingkat kecamatan diatur secara spesifik oleh Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 [4] tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan

memberikan kepastian hukum serta waktu. Oleh karena itu, standar pelayanan ideal di era digital menuntut adanya sistem yang tidak hanya akurat, tetapi juga proaktif dalam menjembatani komunikasi dan memberikan kepastian informasi kepada warga.

Saat ini, Kecamatan Bukit Raya telah memanfaatkan sistem buku tamu digital berbasis web untuk pencatatan permohonan surat. Meskipun inovasi ini berhasil mengubah sistem arsip dari manual ke digital, fungsinya belum optimal karena masih bersifat pasif dan belum sepenuhnya mewujudkan prinsip pelayanan yang cepat dan memberikan kepastian waktu. Sistem hanya bertindak sebagai pengumpul data awal tanpa adanya mekanisme komunikasi otomatis untuk memberitahukan progres layanan kepada pemohon. Akibatnya, masyarakat tidak memiliki kejelasan informasi mengenai status permohonan mereka, terutama untuk surat-surat krusial yang memerlukan tanda tangan basah Camat seperti Surat Pernyataan Ahli Waris, Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Surat Keterangan Silsilah Keluarga, Surat Keterangan Susunan Keluarga, dan Surat Keterangan Bersih Diri.

Kesenjangan antara standar pelayanan yang diamanatkan dengan kondisi riil di lapangan ini melahirkan isu utama, yaitu **"**Belum Optimalnya layanan Surat Permohonan di Kecamatan Bukit Raya.**"** Isu ini berakar dari beberapa faktor: ketiadaan informasi proaktif dari sistem kepada masyarakat, potensi penumpukan dokumen akibat jeda waktu antara proses staf dan penandatanganan oleh Camat, serta inefisiensi komunikasi karena staf harus menghubungi pemohon secara manual. Data dari arsip buku tamu digital menunjukkan rata-rata waktu penyelesaian surat mencapai 3 hingga 4 hari kerja, yang sebagian besar disebabkan oleh jeda waktu tunggu informasi tersebut, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan semangat kecepatan dan kepastian yang diamanatkan oleh regulasi tersebut.

Apabila isu ini tidak ditangani, dampaknya akan signifikan, mulai dari menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat, tidak tercapainya target kinerja pelayanan, hingga pemborosan sumber daya staf

untuk melakukan tugas komunikasi manual yang berulang. Oleh karena itu, diperlukan sebuah terobosan untuk menjembatani kesenjangan informasi ini. Berdasarkan analisis permasalahan tersebut, penulis mengajukan gagasan pemecahan isu melalui laporan aktualisasi berjudul: **"Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya"**. Pengembangan fitur notifikasi via WhatsApp ini diharapkan dapat memberikan informasi secara *real-time* dan proaktif kepada masyarakat saat surat permohonan mereka telah selesai diproses dan siap diambil. Dengan demikian, gagasan ini diyakini mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan sebagaimana diamanatkan peraturan yang berlaku dan visi Kecamatan Bukit Raya.

B. Tujuan

Adapun tujuan aktualisasi/habituasi adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

   Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya melalui inovasi digital yang efisien dan transparan, sejalan dengan visi dan misi organisasi serta penerapan Manajemen ASN dan Smart ASN.

2. Tujuan Khusus
   a. Merancang dan mengembangkan fitur notifikasi WhatsApp yang terintegrasi dengan sistem buku tamu digital sekarang.
   b. Mengimplementasikan fitur notifikasi WhatsApp untuk memberikan informasi otomatis kepada Pak Camat surat yang harus ditandatangan dan status penyelesaian surat permohonan secara otomatis kepada masyarakat.
   c. Mengurangi ketidakpastian waktu tunggu bagi masyarakat dalam pengambilan dokumen surat permohonan.

d. Mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam setiap tahapan pelaksanaan kegiatan.

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

1. Surat Keterangan

Surat keterangan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh kantor pelayanan untuk menerangkan berbagai hal mengenai seseorang, kelompok, atau suatu keadaan, dan digunakan sebagai lampiran untuk persyaratan administrasi lainnya. Pada Kantor Kecamatan Bukit Raya terdapat layanan permohonan surat keterangan diantaranya; Surat Ahli Waris, Surat Disepensasi Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Rekomendasi Usaha, Surat Keterangan Ganti Rugi, dan Surat Keterangan lainnya. Proses pengurusan nya dilakukan penandatanganan berjenjang sesuai kepentingan dari Kepala Seksi (KASI) hingga ke Camat.

2. Sistem Buku Tamu Digital

Sistem buku tamu digital adalah pencatatan data pengunjung atau tamu secara elektronik untuk menggantikan buku tamu manual. Pada Kecamatan Bukit Raya sudah memiliki sistem buku tamu digital yang akan mencatat informasi dasar seperti nama, nomor telepon, alamat instansi, keperluan, dan waktu kunjungan. Sistem buku tamu digital yang mencakup pembuatan rekapitulasi atau laporan kunjungan berdasarkan rentang waktu tertentu. Namun pengembangan sistem tersebut hanya berfokus pada fungsi pencatatan dan pelaporan. Pada aktualisasi ini Penulis melakukan pengembangan sistem buku tamu digital dengan menambah fitur notifikasi *WhatsApp*.

3. **WhatsApp Notifikasi**

WhatsApp notifikasi adalah pengiriman pesan via whatsapp otomatis dari sistem untuk memberikan informasi penting terkait alur permohonan surat. Notifikasi ini memiliki dua target penerima:

- Kepada Pemohon/Masyarakat: Memberitahukan status permohonan mereka secara *real-time*, seperti saat permohonan diterima, sedang diproses, disetujui, atau ditolak.
- Kepada Camat: Memberikan pemberitahuan secara langsung apabila terdapat berkas atau surat keterangan yang telah selesai diverifikasi oleh staf dan memerlukan persetujuan atau tanda tangan dari Camat.

4. **Materi yang Dikaji**

a. Regulasi terkait pelayanan publik di tingkat kecamatan (Perwako Pekanbaru No 273 Tahun 2017).
b. Konsep integrasi sistem informasi web dengan layanan API (*Application Programming Interface*) WhatsApp.
c. Prinsip pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pengguna.

5. **Lokasi Pelaksanaan**

Aktualisasi ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru.

6. **Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan dilaksanakan selama masa habituasi Latsar CPNS, yaitu mulai tanggal 06 Oktober sampai dengan 14 November 2025.

7. **Subjek yang Dilibatkan**

Subjek yang terlibat dalam kegiatan ini adalah:

- Pak Camat Kecamatan Bukit Raya
- Staf Pelaksana Pelayanan di Kecamatan Bukit Raya

Masyarakat pemohon layanan surat.

8. **Objek Kegiatan**

Objek dari kegiatan ini adalah alur proses pelayanan surat permohonan yang datanya tercatat dalam sistem buku tamu digital, yang akan dioptimalisasi melalui penambahan fitur notifikasi.

9. **Batasan Geografis**

Wilayah kerja dan pelayanan administrasi Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru.

10. **Pembatasan Kegiatan**

a. Kegiatan hanya berfokus pada pengembangan dan implementasi fitur notifikasi, bukan merombak keseluruhan sistem buku tamu digital.
b. Notifikasi hanya berlaku bagi masyarakat yang mencantumkan nomor WhatsApp yang valid dan aktif dan nomor pak Camat.
c. Sistem notifikasi bersifat satu arah (informasional), bukan untuk layanan pengaduan atau komunikasi dua arah.

11. **Metode Pengumpulan Data**

a. Observasi: Pengamatan langsung terhadap alur proses pelayanan surat.
b. Wawancara dan Konsultasi: Diskusi dengan mentor, atasan langsung, rekan kerja dan masyarakat.
c. Studi Dokumentasi: Menganalisis data dari arsip buku tamu digital.

12. **Output yang Diharapkan**

a. Tersedianya fitur notifikasi WhatsApp yang berfungsi pada sistem buku tamu digital.
b. Tersusunnya petunjuk teknis penggunaan fitur notifikasi bagi staf.
c. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan (foto, video, dan laporan).

13. **Indikator Keberhasilan**

a. Terkirimnya notifikasi WhatsApp kepada 100% pemohon yang suratnya telah selesai diproses selama periode uji coba.

b. Berkurangnya jumlah pertanyaan langsung atau telepon dari masyarakat mengenai status penyelesaian surat.
c. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap aspek transparansi dan kepastian waktu layanan.

BAB II
PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Profil Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru

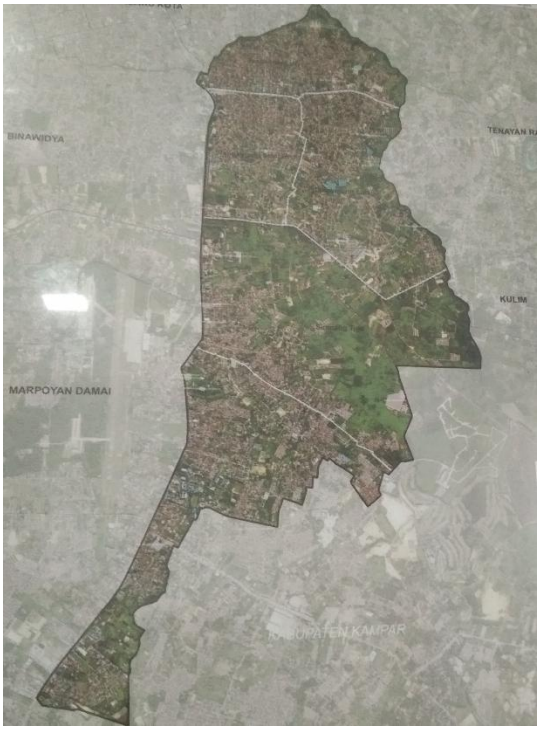
Kecamatan Bukit Raya dengan kode 14.71.07 merupakan pemekaran dari Kabupaten Kampar berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 dan secara administrasi Bukit Raya dimulai pada tanggal 2 Juni 1988, dan Bukit Raya merupakan pemekaran dari Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2003, Kecamatan Bukit Raya di mekarkan menjadi 3 kecamatan, yaitu: Kecamatan Bukit Raya sebagai kecamatan induk, Kecamatan Marpoyan Damai dan Kecamatan Tenayan Raya sebagai kecamatan pemekaran. Jumlah ASN di lingkungan Kecamatan Bukitraya berjumlah 48 (Delapan Puluh Delapan).



Gambar 2.1 Halaman Depan Kantor Kecamatan Bukit Raya

Kecamatan Bukit Raya secara geografis terletak antara 101.014’ – 101.034’ Bujur Timur dan 0025’ – 0045’ Lintang Utara, dengan ketinggian

berkisar 5-50 meter dari permukaan laut. Kecamatan Bukit Raya dialiri oleh aliran anak sungai sail dan anak sungai sail gobah yang menuju sungai siak. Lokasinya berada di Jalan Kaharuddin Nasution No. 37, Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 tahun 2003, Kecamatan Bukit Raya berbatasan langsung dengan daerah kabupaten Kampar serta kecamatan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Peta Wilayah Kecamatan Bukit Raya

Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Sail dan Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru

Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar

Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Tenayan Raya dan Kecamatan Kulim, Kota Pekanbaru

Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru

Kecamatan Bukit Raya juga merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru yang terdiri atas 5 (lima) kelurahan, 59 Rukun

Warga (RW), dan 250 Rukun Tetangga (RT). Luas Kecamatan Bukit Raya adalah 22.05 Km^2 dengan luas masing-masing kelurahan sebagai berikut:

1. Kelurahan Simpang Tiga dengan luas 5,131Km^2
2. Kelurahan Tangkerang Selatan dengan luas 3,09 Km^2
3. Kelurahan Tangkerang Utara dengan luas 2,64 Km^2
4. Kelurahan Tangkerang Labuai dengan luas 2,67 Km^2
5. Kelurahan Air Dingin dengan luas 8,519 Km^2

2. Visi dan Misi Kecamatan Bukit Raya

Visi Kecamatan Bukit Raya adalah **"Terwujudnya Kecamatan Bukit Raya Yang Profesional Dalam Penyelenggaraan Pemerintah"**. Penjelasan visi: Profesional adalah bagaimana Kecamatan Bukit Raya dapat memiliki kemampuan yang lebih baik untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, fleksibel dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, tentunya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Bukit Raya yaitu dapat mewujudkan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan serta penyelenggaraan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota Pekanbaru secara profesional.

Untuk mewujudkan Visi tersebut di atas dan berdasarkan perumusan misi yang telah disusun oleh tim penyusun renstra Kecamatan Bukit Raya, dapat dituangkan melalui 3 (tiga) Misi sesuai dengan tugas dan fungsi Kecamatan Bukitrayasebagai berikut:

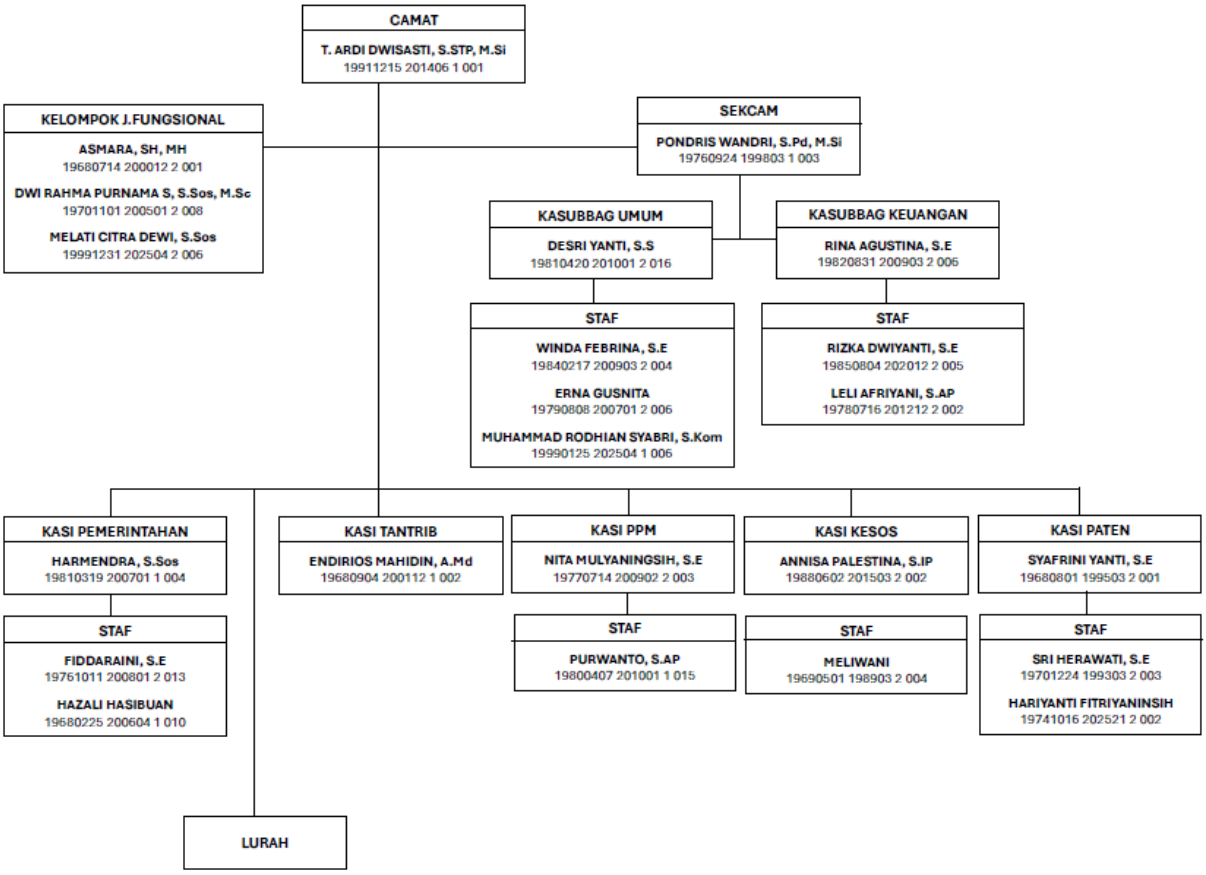
1. Mewujudkan aparat kecamatan yang Profesional;
2. Meningkatkan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

4. Struktur Organisasi Kecamatan Bukit Raya

Dalam Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A dilingkungan Pemerintah Kota

Pekanbaru, maka susunan organisasi Kecamatan. Susunan organisasi kecamatan terdiri dari:

a. Camat.
b. Sekretaris Camat, membawahi :
    1. Sub Bagian Umum.
    2. Sub Bagian Keuangan.
c. Seksi Pemerintahan.
d. Ketentraman dan ketertiban.
e. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat.
f. Seksi Kesejahteraan Sosial.
g. Seksi Pelayanan Terpadu.
h. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kecamatan Bukit Raya

5. Tugas dan Fungsi Kecamatan

Dasar hukum utama yang mengatur hal ini adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Berdasarkan peraturan tersebut, kecamatan merupakan perpanjangan tangan dari bupati atau wali kota di suatu wilayah kerja tertentu. Berikut adalah rincian tugas pokok dan fungsinya:

Tugas Pokok Kecamatan

- Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum: Ini adalah tugas inti yang mencakup pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional, menjaga persatuan dan kesatuan, serta membina kerukunan antarwarga.
- Mengoordinasikan Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat: Memastikan program-program pemberdayaan dari berbagai dinas berjalan selaras dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan.
- Mengoordinasikan Upaya Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Trantibum): Bekerja sama dengan Kepolisian (Polsek) dan TNI (Koramil) dalam Forum Koordinasi Pimpinan di Kecamatan (Forkopimcam) untuk menjaga keamanan dan ketertiban.
- Mengoordinasikan Penerapan dan Penegakan Peraturan Daerah (Perda): Memastikan peraturan yang dibuat oleh pemerintah kabupaten/kota dapat diterapkan dan dipatuhi oleh masyarakat di wilayahnya.
- Mengoordinasikan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Umum: Memastikan fasilitas umum yang menjadi kewenangan kabupaten/kota, seperti jalan lingkungan atau drainase, terpelihara dengan baik.
- Mengoordinasikan Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintahan di Tingkat Kecamatan: Menjadi "dirigen" bagi unit kerja perangkat daerah lain (seperti Puskesmas, UPTD Pendidikan) yang ada di wilayahnya agar program berjalan sinergis.

- Membina dan Mengawasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan: Memberikan bimbingan, supervisi, dan konsultasi kepada para kepala desa dan lurah agar pemerintahan di tingkat bawah berjalan sesuai aturan.
- Melaksanakan Pelayanan Publik: Memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang menjadi kewenangannya, seperti rekomendasi perizinan, pengesahan surat-surat tertentu, dan pelayanan administrasi lainnya yang belum bisa dilakukan oleh desa/kelurahan.

Fungsi Kecamatan

Untuk dapat menjalankan tugas-tugas pokok di atas, kecamatan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- Fungsi Pemerintahan: Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum sesuai peraturan perundang-undangan.
- Fungsi Koordinasi: Mengoordinasikan berbagai instansi dan program kerja di wilayahnya, mulai dari pemberdayaan, ketertiban, hingga pemeliharaan fasilitas.
- Fungsi Pembinaan dan Pengawasan: Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap unit pemerintahan di bawahnya, yaitu desa dan kelurahan.
- Fungsi Pelayanan: Memberikan pelayanan administrasi terpadu dan pelayanan publik lainnya kepada masyarakat.
- Fungsi Pelaksanaan Kewenangan: Menjalankan tugas-tugas dan kewenangan yang secara spesifik dilimpahkan oleh bupati atau wali kota.

Secara sederhana, kecamatan berperan sebagai garda terdepan pemerintah kabupaten/kota yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Fungsinya sangat strategis untuk memastikan kebijakan daerah dapat terlaksana dengan baik hingga ke tingkat paling bawah.

B. Profil Peserta

1. Data Peserta



Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
Tempat Tanggal Lahir	:	Pekanbaru, 25 Januari 1999
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Alamat	:	Jl. T.BEY No.03 RT.01/RW.03 Simpang Tiga, Pekanbaru
NIP	:	19990125 202504 1 006
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Indonesia
Unit Kerja	:	Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru
Agama	:	Islam
Email	:	m.rodhiansabri@gmail.com
Riwayat Pendidikan	:	- TK Kartika 1-21 Pekanbaru - SD Negeri 038 Pekanbaru - SMP Negeri 5 Pekanbaru - SMA Negeri 5 Pekanbaru - S1 Sistem Informasi - Universitas Riau
Riwayat Pekerjaan	:	- Codora Software House, Pekanbaru (Web Developer Intership 2020) - Whello Indonesia Prima (*Bootcamp* Web) - Whello Indonesia Prima, Pekanbaru (Web *Developer* 2022 - 2025)

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) Nomor 11 Tahun 2024 tentang Jabatan Pelaksana Aparatur Sipil Negara di lingkungan instansi pemerintah. Jabatan Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi sebagai berikut:

1. Mampu menjelaskan kebijakan dan prosedur teknis yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi pada instansi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
2. Mampu menjelaskan fungsi aplikasi-aplikasi yang sedang dijalankan pada instansi.
3. Mampu menjelaskan aset data/informasi yang disimpan dan dikelola pada instansi.
4. Mampu menjelaskan kebijakan klasifikasi data (kepemilikan, risiko, kerahasiaan, retensi, dan pemusnahannya) beserta teknik perlindungannya.
5. Mampu menjelaskan perangkat lunak yang digunakan dalam menyimpan dan mengelola data pada instansi.
6. Mampu menjelaskan arsitektur data yang disimpan dan dikelola pada instansi.
7. Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkahlangkah perumusan isu-isu digital.
8. Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkah-langkah pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital.
9. Mampu menjelaskan tujuan dan manfaat dari perumusan isu-isu digital; dan pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital pada penyusunan strategi literasi digital.
10. Mebuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.
11. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan.

BAB III
RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

1. Belum Optimalnya Layanan Permohonan Surat Keterangan di Kecamatan Bukit Raya

a. Kondisi

Sebagai garda terdepan pelayanan publik, penyelenggaraan administrasi surat permohonan di Kecamatan Bukit Raya menjadi tolak ukur utama dalam merealisasikan visi “Terwujudnya Kecamatan Bukit Raya yang Profesional dalam Penyelenggaraan Pemerintah”. Implementasi visi tersebut secara konkret dijalankan melalui misi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini, proses layanan surat permohonan di Kecamatan Bukit Raya menggunakan buku tamu digital berbasis web, masyarakat mengisi nomor telepon dan memilih jenis permohonan di layar monitor kemudian tersimpan di *data base*, namun hanya sebatas menjadi arsip digital pelayanan kecamatan. Saat diidentifikasi ternyata belum berjalan optimal. Terkhusus pada surat permohonan yang harus menggunakan tanda tangan basah Camat, seperti pernyataan ahli waris, surat izin usaha mikro kecil (IUMK), surat keterangan silsilah keluarga, surat keterangan susunan keluarga dan surat keterangan bersih diri. Adanya jeda waktu antara saat berkas selesai diproses oleh staf dan saat berkas ditandatangani oleh Camat. Camat tidak selalu berada di tempat karena ada kepentingan yang mendesak atau tidak tahu ada berkas yang perlu secepatnya di tandatangani, sehingga dokumen menumpuk dan menunggu. Kemudian masyarakat perlu menunggu dihubungi oleh staf pelayanan dan tidak tahu kapan pasti surat permohonannya selesai.

No	Jenis Layanan Surat	Jumlah Permohonan (Berkas)
1	Pelayanan SKGR	15
2	Surat Keterangan Bersih Diri	3
3	Surat Dispensasi Nikah	2
4	Surat Pernyataan Ahli Waris	20
5	Surat Keterangan Susunan Keluarga (Pensiun)	2
Total		**42**

Tabel 3.1 Data jumlah surat permohonan bulan Agustus – September

Pada Tabel 3.1 diatas menampilkan data jumlah surat dan waktu penyelesaiannya menggunakan data dari penyimpanan arsip buku tamu digital. Berkorelasi dengan Tabel 3.2 untuk menganalisis waktu dan kendala penyelesaian layanan secara langsung dari jumlah dokumen yang tidak sesuai sop menunjukkan tidak optimalnya layanan dengan membandingkan standar waktu (SOP) dengan aktual di lapangan. Menggunakan rumus rata-rata waktu adalah jumlah hari penyelesaian dari semua surat dibagi dengan total surat yang dianalisis.

No	Jenis Layanan Surat	Standar Waktu Penyelesaian (SOP)	Rata-rata Waktu Penyelesaian Aktual	Jumlah Terlambat dari SOP
1	Pelayanan SKGR	5 hari kerja	7 hari kerja	5 dari 15
2	Surat Keterangan Bersih Diri	1 hari kerja	1 hari kerja	0 dari 3
3	Surat Dispensasi Nikah	1 hari kerja	2 hari kerja	1 dari 2
4	Surat Pernyataan Ahli Waris	1 hari kerja	2.5 hari kerja	12 dari 20
5	Surat Keterangan Susunan Keluarga (Pensiun)	1 hari kerja	1.5 hari kerja	1 dari 2

Tabel 3.2 Analisis waktu penyelesaian permohonan surat

Pada Tabel 3.2 terlihat bahwa adanya keterlambatan pengurusan permohonan surat keterangan dimana contohnya pada Pelayanan SKGR bulan agustus sampai dengan september berjumlah 15 permohonan surat 10 diantarnya diselesaikan tepat pada waktunya sedangkan untuk 5 ternyata terdapat kemunduran waktu penyelesaian yang seharusnya 5 hari diselesaikan dalam 7 hari. Kondisi ini menunjukkan tidak optimalnya pelayanan surat keternagan dan muncul permasalahan yang harus diselesaikan. Yang berdampak kepada masyarakat dalam menunggu permohonan surat nya.

b. Dampak isu

1.) Dampak terhadap masyarakat dan pelaku usaha

- Masyarakat kehilangan waktu produktif karena harus berulang kali datang ke kantor kecamatan.
- Bagi pelaku usaha mikro, penundaan surat keterangan usaha dapat menghambat akses permodalan atau peluang bisnis.
- Proses yang berbelit-belit sering kali menimbulkan biaya transportasi dan fotokopi yang seharusnya tidak perlu, memberatkan warga terutama dari kalangan ekonomi menengah ke bawah.
- Pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan rumit akan mengikis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan sebagai lembaga publik yang melayani.

2.) Dampak terhadap Kecamatan Bukit Raya

- Kecamatan akan dinilai tidak profesional dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang berdampak pada penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan..
- Proses manual menyebabkan beban kerja pegawai tidak efisien dan rentan terjadi penumpukan berkas permohonan, terutama pada jam-jam sibuk.

3.) Dampak terhadap ASN dan Pemerintah Daerah

- ASN dianggap tidak mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang efisien dan modern, sehingga tidak mencerminkan nilai-nilai profesionalisme.
- Kondisi ini bertentangan dengan semangat reformasi birokrasi yang dicanangkan pemerintah pusat dan daerah, yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada pelayanan.
- Pelayanan perizinan yang lambat dapat menghambat iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal, karena pelaku usaha enggan berurusan dengan birokrasi yang rumit.

c. Keterkaitan isu dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III

Dari perspektif Manajemen ASN, belum optimalnya layanan surat permohonan di Kecamatan Bukit Raya mencerminkan beberapa kelemahan fundamental. Penumpukan berkas dan proses yang lambat menunjukkan bahwa fungsi ASN dalam melaksanakan kebijakan standar pelayanan publik belum berjalan efektif. Akibatnya, hal ini berdampak langsung pada peran mereka sebagai pelayan publik, di mana ketidakpastian waktu penyelesaian bagi masyarakat menjadi bukti bahwa prinsip pelayanan prima yang profesional dan transparan belum terwujud. Dalam jangka panjang, kondisi seperti ini sangat berisiko menggerus kepercayaan publik terhadap pemerintah dan melemahkan citra negara sebagai abdi masyarakat.

Untuk menjawab tantangan tersebut, kerangka SMART ASN menawarkan pendekatan yang proaktif. Seorang SMART ASN dituntut untuk berpikir kritis guna mengidentifikasi titik kritis (*bottleneck*) dalam alur kerja dan mengusulkan perbaikan. ASN harus mampu mengusulkan solusi digital yang fungsional, seperti membuat sistem informasi yang dapat diketahui oleh Camat tentang dokumen yang perlu ditandatangani. Selain itu, sikap adaptif dan inovatif juga perlu ditunjukkan melalui penciptaan

inovasi proses kerja yang efektif, misalnya dengan menerapkan teknologi digital pada setiap proses permohonan untuk memastikan tidak ada lagi dokumen yang menumpuk.

B. Analisa *Core* Isu

Analisis *core* isu dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai macam penyebab yang potensial dari suatu isu atau permasalahan. Analisis *core* isu menggunakan metode USG:

1) *Urgency* yaitu seberapa mendesak masalah tersebut harus dibahas, dianalisis dan dan ditindaklanjuti.
2) *Seriousness* yaitu seberapa serius suatu masalah harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti.

   Growth yaitu seberapa besar kemungkinan memburuknya masalah tersebut jika tidak ditindaklanjuti.

Nilai	U (*Urgency*)	S (*Seriousness*)	G (*Growth*)
5	Sangat mendesak	Sangat Berpengaruh	Sangat berdampak
4	Mendesak	Berpengaruh	Berdampak
3	Cukup mendesak	Cukup berpengaruh	Cukup berdampak
2	Tidak mendesak	Tidak berpengaruh	Tidak berdampak
1	Sangat tidak mendesak	Sangat tidak berpengaruh	Sangat tidak berdampak

Tabel 3.3 Deskripsi Kriteria USG (*Urgency*, *Seriousness*, *Growth*)

Tabel 3.6 diatas merupakan rentang penilaian analisis USG yaitu 1-5 semakin tinggi nilai maka semakin tingi pengaruh penyebab isu tersebut harus diselesaikan. Adapun faktor penyebab belum optimalnya layanan permohonan surat keterangan di Kecamatan Bukit Raya, diantaranya:

1. **Sistem Buku Tamu digital belum memiliki fitur notifikasi otomatis *real-time* kepada pimpinan dan masyarakat.**

   Sistem yang ada saat ini hanya berfungsi sebagai penyimpan data tanpa adanya pemicu otomatis yang memberitahu pimpinan bahwa ada permohonan baru yang perlu ditindaklanjuti. Hal ini memaksa petugas untuk menginformasikan secara manual, sementara masyarakat tidak memiliki kepastian dan cara untuk melacak status surat mereka. Kesenjangan informasi ini menciptakan jeda waktu yang signifikan antara pengajuan dan proses verifikasi. Dampaknya, waktu layanan menjadi lebih lama, transparansi proses berkurang, dan masyarakat merasa prosesnya tidak pasti karena harus proaktif menanyakan status permohonannya.

2. **Kompetensi petugas pelayanan dalam mengelola layanan surat permohonan kurang memadai.**

   Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menjadi acuan kerja formal, kualitas dan konsistensi pelaksanaannya di lapangan masih belum merata di antara petugas. Adanya perbedaan tingkat keterampilan teknis dalam hal kecepatan dan ketepatan mengoperasikan sistem digital. Selain itu, kemampuan komunikasi petugas dalam menjelaskan alur secara efektif kepada masyarakat juga belum seragam. Akibatnya, standar pelayanan menjadi tidak pasti, sering terjadi kesalahan administrasi yang membuat pemohon harus bolak-balik, dan pada akhirnya tujuan utama untuk menciptakan layanan yang prima dan terstandar belum tercapai secara maksimal.

3. **Mekanisme verifikasi berjenjang masih dilakukan secara manual**

   Alur persetujuan surat permohonan masih bergantung pada pergerakan berkas fisik dari satu meja pimpinan ke meja pimpinan lainnya untuk mendapatkan paraf atau tanda tangan. Jika salah satu pejabat tidak berada di tempat, seluruh proses akan terhenti dan menyebabkan penumpukan berkas. Dampaknya, terjadi *bottleneck* (penyumbatan) alur

kerja yang signifikan, waktu penyelesaian layanan menjadi sangat lama dan tidak pasti, serta meningkatkan risiko berkas terselip atau hilang dalam tumpukan dokumen.

No	Isu	U	S	G	Total	Rank
1	**Sistem Buku Tamu digital belum memiliki fitur notifikasi otomatis real-time kepada pimpinan dan masyarakat.**	**4**	**5**	**5**	**14**	**1**
2	Kompetensi petugas pelayanan dalam mengelola layanan surat permohonan kurang memadai.	4	4	3	12	3
3	Mekanisme verifikasi berjenjang masih dilakukan secara manual	4	5	4	13	2

Tabel 3.4 Analisis *Core* Isu dengan Analisis USG

Berdasarkan hasil penilaian *core* isu menggunakan metode analisis USG (*Urgency*, *Seriousness*, *Growth*) pada Tabel 3.7 diatas, diperoleh hasil bahwa penyebab potensial dari isu belum optimalnya layanan surat permohonan di Kecamatan Bukit Raya adalah karena belum adanya fitur notifikasi otomatis *real-time* kepada pimpinan dan masyarakat di sistem buku tamu digital. Sehingga dari penyebab tersebut akan segera dicari gagasan inovasi penyelesaiannya.

C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Isu

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik USG (*Urgency*, *Seriousness*, *Growth*), maka gagasan kreatif untuk penyelesaian *core* isu yaitu “Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya”. Gagasan ini bukan sekadar penambahan fitur teknis, melainkan sebuah penyempurnaan mendasar pada alur kerja pelayanan. Inisiatif ini mengubah paradigma komunikasi layanan dari yang semula manual, reaktif, dan tidak seragam, menjadi otomatis, proaktif, dan terstandar. Dengan menghubungkan sistem yang ada ke layanan WhatsApp, setiap penyelesaian dokumen akan memicu pengiriman notifikasi secara langsung. Langkah perbaikan ini secara

presisi menghilangkan jeda waktu tunggu informasi yang selama ini menjadi sumber utama inefisiensi dan ketidakpuasan publik.

Secara konseptual, gagasan ini adalah wujud nyata penerapan profil Smart ASN. Implementasinya mencerminkan penguasaan literasi digital yang lebih dari sekadar mampu mengoperasikan, yaitu kemampuan untuk mendiagnosis kelemahan sistem dan merancang solusi teknologi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Inisiatif ini menunjukkan karakter ASN yang adaptif terhadap ekspektasi publik di era digital dan inovatif dalam menciptakan nilai tambah. ASN tidak lagi hanya berperan sebagai pelaksana, melainkan sebagai analis dan perancang perbaikan layanan yang menunjukkan profesionalisme dan etos pelayanan prima.

Dari perspektif Manajemen ASN, gagasan ini memberikan kontribusi penting. Pertama, terjadi peningkatan kinerja dan efektivitas organisasi. Automasi tugas notifikasi memungkinkan pengalihan fokus kerja ASN dari tugas repetitif ke aktivitas yang lebih memerlukan analisis, seperti percepatan verifikasi berkas. Hal ini secara langsung meningkatkan produktivitas individu dan tim. Kedua, inisiatif ini memperkuat implementasi Sistem Merit. Dengan adanya sistem yang lebih terukur, data durasi penyelesaian layanan menjadi lebih akurat dan dapat dijadikan indikator objektif dalam penilaian kinerja, sehingga mendorong budaya kerja yang berbasis pada hasil dan kontribusi nyata.

Dengan demikian, gagasan ini pada hakikatnya adalah sebuah langkah perbaikan yang terfokus, yang membuktikan bahwa optimalisasi sebuah layanan yang kompleks dapat dicapai melalui penyempurnaan yang cerdas pada satu titik kritis. Ini merupakan langkah konkret dalam mewujudkan reformasi birokrasi di tingkat unit kerja, yang pada akhirnya bertujuan membangun sistem pemerintahan yang akuntabel dan transparan.

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

1 **Pelaksanaan konsultasi dan rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor**

a Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi

b Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi

c Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.

d Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.

2 **Perancangan Alur Kerja Baru dan Kebutuhan Sistem Notifikasi**

a Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*).

b Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT.

c Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis.

d Merancang prototipe alur kerja baru (*to-be*) dan templat pesan notifikasi.

e Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem.

3 **Pengembangan dan Integrasi Fitur Notifikasi WhatsApp**

a Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem.

b Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung.

c Melakukan pengembangan sistem.

d Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan.

4 **Pelaksanaan Uji Coba, Sosialisasi, dan Finalisasi Panduan**

a Melaksanakan uji coba terbatas (*beta testing*) pada beberapa data permohonan riil.

b Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi.

c Membuat media informasi sederhana untuk masyarkat di monitor kunjungan pelayanan.

d Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan).

5 Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan *Feedback* Pengguna

a Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem.

b Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (*feedback*) pengguna.

c Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim.

d Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem.

e Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor.

f Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/*feedback* pengguna dan masukan mentor.

6 Pembuatan Laporan Aktualisasi

a Membuat draf laporan aktualisasi.

b Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

c Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi.

D. Matriks Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
1	Pelaksanaan konsultasi dan rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor	1. Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	Tangkapan layar chat whatsaap kesepakatan Jadwal konsultasi yang disepakati dan tersedianya lembar konsultasi	**Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif):** Saya akan membangun komunikasi yang baik dengan mentor untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan produktif. **Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)** Saya akan bersikap terbuka untuk berdiskusi dan menyepakati jadwal yang paling efektif bagi kedua belah pihak. **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya akan bertindak proaktif dalam mengatur jadwal konsultasi untuk memastikan kegiatan dapat dimulai tepat waktu.
		2. Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi	Draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat)** Saya akan menyusun draf persetujuan secara cermat dan penuh tanggung jawab sebagai dasar legalitas kegiatan. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan menyusun draf dengan format dan bahasa yang profesional untuk menunjukkan kualitas kerja terbaik.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
		3. Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.	Notulensi/catatan hasil diskusi mentor dan Dokumentasi berupa foto kegiatan bersama mentor	**Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya akan aktif berdiskusi dan menerima masukan dari mentor untuk menyempurnakan rencana kegiatan. **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya akan proaktif menjemput bola dengan menyampaikan gagasan dan meminta arahan untuk memastikan relevansi dan kelancaran kegiatan. **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya akan proaktif berkonsultasi untuk memastikan gagasan yang diusulkan pada akhirnya benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih baik.
		4. Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan	Lembar persetujuan yang telah ditandatangani oleh mentor	**Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan)** Saya akan melaksanakan kegiatan setelah mendapat persetujuan resmi sebagai bentuk kepatuhan dan pertanggungjawaban. **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi)** Dengan mengikuti prosedur

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				persetujuan, Saya akan menjaga nama baik pimpinan dan organisasi. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan memastikan draf persetujuan yang diajukan sudah lengkap dan berkualitas sebagai bagian dari pelaksanaan tugas dengan kualitas terbaik
2	Perancangan Alur Kerja Baru dan Kebutuhan Sistem Notifikasi	1. Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*)	Bagan alur kerja (flowchart) kondisi saat ini (*as-is*) dan tangkapan layar CCTV layout pelayanan kecamatan	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan memetakan alur kerja yang ada secara cermat dan detail sebagai dasar analisis yang akurat. **Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah)** Saya akan mempelajari proses bisnis yang ada untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi saya dalam mengidentifikasi masalah.
		2. Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT	1. Daftar hadir FGD, 2. Notulensi hasil FGD 3 .Foto dokumentasi FGD	**Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya akan membuka ruang diskusi dengan rekan kerja untuk menggali ide dan perspektif yang beragam.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) Saya akan memfasilitasi FGD dengan suasana yang saling menghargai pendapat untuk mencapai tujuan bersama. **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya akan memfasilitasi FGD untuk memahami dan memenuhi kebutuhan staf layanan, yang merupakan langkah awal untuk menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.
		3. Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis	Daftar kumpulan hasil studi literatur dan referensi	**Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah)** Saya akan aktif mencari referensi untuk menjawab tantangan dan memastikan solusi yang dirancang relevan dengan perkembangan teknologi. **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas):** Saya akan mempelajari berbagai referensi untuk menemukan ide-ide inovatif yang dapat diterapkan.
		4. Merancang prototipe alur kerja baru (to-be)	Bagan alur kerja (*flowchart*) baru (*to-*	**Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti):** Saya akan merancang alur kerja baru

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
		dan templat pesan notifikasi	*be*) dan Draf templat pesan notifikasi WhatsApp.	sebagai wujud komitmen untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan. **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)** Saya akan mengembangkan desain dan template pesan yang kreatif dan solutif. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan mengerahkan kemampuan terbaik saya untuk merancang prototipe yang efektif dan solutif.
		5. Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem	Dokumen spesifikasi kebutuhan teknis sistem	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan mengidentifikasi kebutuhan teknis secara cermat untuk memastikan sistem dapat dikembangkan secara efektif dan efisien. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan menggunakan pengetahuan teknis untuk merumuskan kebutuhan sistem dengan kualitas terbaik.
3	Pengembangan dan Integrasi Fitur	1. Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem	Tangkapan Layar tampilan akses kedalam sistem dan	**Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)** Saya akan

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
	Notifikasi WhatsApp	tentang izin hak akses ke dalam sistem	tangkapan layar percakapan whatsapp koordinasi tim IT;	berkoordinasi dengan pengelola sistem dan menghargai kewenangannya. **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya akan menjalin komunikasi yang baik untuk menjaga hubungan kerja yang harmonis.
		2. Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung	Tangkapan layar instalasi dan konfigurasi yang berhasil.	**Akuntabel (Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien):** Saya akan menyiapkan infrastruktur pendukung secara efisien dan sesuai kebutuhan. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan memastikan semua perangkat dan layanan teknis disiapkan dengan benar untuk mendukung pengembangan. **Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)** Saya akan cepat menyesuaikan diri dengan mempelajari teknis pengaktifan API WhatsApp yang merupakan adopsi teknologi baru.
		3. Melakukan pengembangan sistem	Tangkapan layar Kode program (*source code*) fitur notifikasi	**Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)** Saya akan menerapkan pengetahuan

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				pemrograman untuk menciptakan fitur baru yang inovatif. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan menulis kode program dengan standar kualitas terbaik agar fitur berjalan optimal. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab)** Saya akan melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab dalam penulisan setiap baris kode untuk memastikan sistem yang dihasilkan andal dan bebas dari kesalahan.
		4. Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan	Tangkapan Layar notifikasi masuk dalam pengujian fitur alpha testing	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan menguji fitur secara cermat untuk memastikan tidak ada kesalahan sebelum digunakan. **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya akan melakukan pengujian dilakukan sebagai bagian dari siklus perbaikan untuk menjamin kualitas layanan kepada masyarakat. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan melakukan pengujian

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				secara sistematis sesuai standar kualitas terbaik untuk memastikan fungsionalitas sistem.
4	Pelaksanaan Uji Coba, Sosialisasi, dan Finalisasi Panduan	1. Melaksanakan uji coba terbatas (beta testing) pada beberapa data permohonan riil	Tangkapan layar daftar notifikasi yang berhasil terkirim.	**Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya akan melakukan uji coba pada kasus nyata untuk memastikan fitur benar-benar bermanfaat bagi masyarakat. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan bertanggung jawab untuk memastikan sistem berjalan lancar saat diimplementasikan. **Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya akan melibatkan staf layanan dalam uji coba untuk mendapatkan masukan langsung dan memastikan sistem siap digunakan bersama.
		2. Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi	Gambar Dokumen Petunjuk Teknis penggunaan fitur	**Kompeten (Membantu orang lain belajar)** Saya akan menyusun panduan yang mudah dipahami untuk membantu rekan kerja menggunakan fitur baru. **Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan)** Saya akan

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				membuat panduan untuk memastikan staf dapat memberikan layanan secara andal dan konsisten. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab)** Saya akan melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dalam menyusun petunjuk teknis yang akurat dan mudah dipahami oleh semua pengguna.
		3. Membuat media informasi sederhana untuk masyarakat di monitor kunjungan pelayanan	Gambar media informasi (poster/flyer digital) dan gambar masyarakat melihat poster digital	**Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya akan membuat media informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kejelasan informasi layanan. **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya akan proaktif menyediakan media informasi tanpa menunggu diminta. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan membuat media informasi dengan desain yang jelas dan informatif sebagai wujud pelaksanaan tugas dengan kualitas terbaik.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
		4. Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan)	1. Daftar hadir bimtek 2. Notulensi hasil bimtek 3. Foto dokumentasi bimtek	**Kompeten (Membantu orang lain belajar)** Saya akan berbagi pengetahuan dan melatih staf lain agar sama-sama kompeten. **Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)** Saya akan mengajak seluruh staf untuk bersama-sama memanfaatkan sistem baru demi peningkatan kualitas layanan. **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya akan membangun suasana yang kondusif saat sosialisasi agar rekan-rekan nyaman bertanya dan belajar.
5	Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan *Feedback* Pengguna	1. Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem	Draf kuesioner evaluasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan menyusun instrumen evaluasi secara cermat agar data yang terkumpul valid dan terukur. **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya akan menyusun pertanyaan untuk menggali masukan demi perbaikan layanan yang berkelanjutan.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Saya akan menyusun instrumen evaluasi dengan pertanyaan yang terstruktur dan relevan sebagai bentuk pelaksanaan tugas dengan kualitas terbaik
		2. Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (feedback) pengguna	Foto dokumen hasil kuesioner pengguna dan foto dokumentasi pengisian kuesioner	**Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya akan secara aktif mendengarkan dan mengumpulkan masukan dari pengguna untuk memahami kebutuhan mereka. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan mengumpulkan data feedback secara jujur dan apa adanya.
		3. Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim	Tangkapan layar daftar/log jumlah notifikasi yang sukses terkirim	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan memonitor kinerja sistem secara teknis untuk memastikan akuntabilitas operasional. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan menggunakan data teknis untuk memastikan sistem berjalan dengan kualitas terbaik.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
		4. Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem	Dokumen analisis hasil evaluasi dan kinerja sistem	**Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan menganalisis data secara mendalam untuk menghasilkan kesimpulan yang berkualitas. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan bertanggung jawab atas hasil analisis yang saya buat sebagai dasar pengambilan keputusan.
		5. Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor	Laporan hasil analisis yang disampaikan kepada mentor sudah di tandatangan dan notulensi bimbingan	**Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya akan melaporkan hasil kepada pimpinan sebagai bentuk loyalitas dan transparansi. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan mempertanggungjawabkan hasil kerja saya kepada atasan
		6. Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/feedback	Tangkapan layar bagian yang diperbaiki	**Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)** Saya akan sigap melakukan perbaikan berdasarkan masukan yang diterima.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
		pengguna dan masukan mentor		**Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya akan berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan demi kepuasan masyarakat.
6	Pembuatan Laporan Aktualisasi	1. Membuat draf laporan aktualisasi	Draf Laporan Aktualisasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan menyusun laporan berdasarkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan menyusun laporan secara sistematis dan komprehensif sesuai kaidah penulisan yang berlaku.
		2. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi	Catatan masukan/revisi dari mentor pada draf laporan	**Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya akan terbuka menerima saran dan masukan dari mentor untuk penyempurnaan laporan. **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya akan menghargai arahan pimpinan dalam proses penyusunan laporan akhir.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) Saya akan menjaga sikap yang sopan dan saling menghargai saat berdiskusi dengan mentor untuk menciptakan suasana yang harmonis.
		3. Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi	Lembar persetujuan Laporan Aktualisasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya akan menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan dan mempertanggungjawabkannya dalam bentuk laporan akhir yang disetujui. **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya akan menunjukkan ketaatan pada pimpinan dengan meminta persetujuan akhir atas laporan yang telah dibuat. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya akan menyerahkan laporan akhir yang berkualitas sebagai bagian dari pelaksanaan tugas terbaik hingga tuntas. **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya akan menyerahan laporan akhir imerupakan langkah final untuk memastikan

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak
1	2	3	4	5
				inovasi layanan dapat berkelanjutan demi melakukan perbaikan tiada henti bagi masyarakat.

Tabel 3.5 Matriks Rancangan Aktualisasi

BAB IV
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Pada saat pelaksanaan kegiatan dalam aktualisasi ini, telah terjadi perubahan jadwal pelaksanaan kegiatan aktualisasi dari rencana awal hingga keseluruhan kegiatan. Perubahan jadwal rancangan awal aktualisasi disesuaikan dengan tanggal dan waktu realisasi pelaksanaan sosialisasi dan disesuaikan dengan jumlah minggu waktu pelaksanaan aktualisasi yaitu tujuh minggu dimulai dari awal bulan Oktober hingga pertengahan bulan November 2025. Perubahan ini dilakukan untuk mendukung terlaksananya kegiatan dan tahapan kegiatan yang telah direncanakan.

Secara umum, pelaksanaan dan penyelesaian kegiatan aktualisasi memerlukan waktu enam minggu menyesuaikan jumlah kegiatan yang direncanakan yaitu terdapat enam kegiatan yang akan dilaksanakan

NO	Kegiatan	Oktober				November	
		I	II	III	IV	I	II
1	Pelaksanaan konsultasi dan rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor (6 – 10 Oktober 2025)						
2	Perancangan Alur Kerja Baru dan Kebutuhan Sistem Notifikasi (13 – 18 Oktober)						
3	Pengembangan dan Integrasi Fitur Notifikasi WhatsApp (20 – 29 Oktober)						
4	Pelaksanaan Uji Coba, Sosialisasi, dan Finalisasi Panduan (30 Oktober – 07 November)						
5	Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan Feedback Pengguna (10 – 14 November 2025)						
6	Pembuatan Laporan Aktualisasi (17 – 20 November 2025)						

Tabel 4.1 Maktriks Jadwal Kegiatan

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru
Identifikasi Isu	:	1 Sistem Buku Tamu digital belum memiliki fitur notifikasi otomatis *real-time* kepada pimpinan dan masyarakat. 2 Kompetensi petugas pelayanan dalam mengelola layanan surat permohonan kurang memadai. 3 Mekanisme verifikasi berjenjang masih dilakukan secara manual.
Isu yang Diangkat	:	Belum Optimalnya Layanan Permohonan Surat Keteranagn di Kecamatan Bukit Raya.
Gagasan Pemecahan Isu	:	Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pelaksanaan konsultasi dan rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor	1. Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	Tangkapan layar chat whatsaap kesepakatan Jadwal konsultasi yang disepakati dan tersedianya lembar konsultasi	**Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif):** Saya telah membangun komunikasi yang baik dengan mentor untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan produktif. **Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)** Saya telah bersikap terbuka untuk berdiskusi dan menyepakati jadwal yang paling efektif bagi kedua belah pihak. **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya telah bertindak proaktif dalam mengatur jadwal konsultasi untuk memastikan kegiatan dapat dimulai tepat waktu.	Mentor dan penulis	Ya, karena jadwal konsultasi mentor bertabrakan dengan acara MTQ Kecamatan	Jadwal konsultasi mentor disesuaikan kembali	**Akuntabel**: Dasar legalitas kegiatan (persetujuan) dibuat dengan penuh tanggung jawab. **Kolaboratif**: Terbuka dalam berdiskusi, menerima masukan, dan mencari kesepakatan terbaik. **Harmonis**: Menciptakan suasana konsultasi yang nyaman dan saling menghargai. **Loyal**: Menunjukkan ketaatan pada prosedur dan pimpinan dengan meminta persetujuan resmi.
		2. Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi	Draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat)** Saya telah menyusun draf				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				persetujuan secara cermat dan penuh tanggung jawab sebagai dasar legalitas kegiatan. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menyusun draf dengan format dan bahasa yang profesional untuk menunjukkan kualitas kerja terbaik.				
		3. Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.	Notulensi/catatan hasil diskusi mentor dan Dokumentasi berupa foto kegiatan bersama mentor	**Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya telah aktif berdiskusi dan menerima masukan dari mentor untuk menyempurnakan rencana kegiatan. **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya telah proaktif menjemput bola dengan menyampaikan gagasan dan meminta arahan untuk memastikan relevansi dan kelancaran kegiatan.				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya telah proaktif berkonsultasi untuk memastikan gagasan yang diusulkan pada akhirnya benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih baik. **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah membangun komunikasi yang santun dan saling menghargai saat berdiskusi dengan mentor untuk menciptakan suasana konsultasi yang nyaman, terbuka, dan konstruktif.				
		4. Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan	Lembar persetujuan yang telah ditandatangani oleh mentor	**Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan)** Saya telah melaksanakan kegiatan setelah mendapat persetujuan resmi sebagai bentuk				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				kepatuhan dan pertanggungjawaban. **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi)** Dengan mengikuti prosedur persetujuan, Saya telah menjaga nama baik pimpinan dan organisasi. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah memastikan draf persetujuan yang diajukan sudah lengkap dan berkualitas sebagai bagian dari pelaksanaan tugas dengan kualitas terbaik				
2	Perancangan Alur Kerja Baru dan Kebutuhan Sistem Notifikasi	1. Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*)	Bagan alur kerja (flowchart) kondisi saat ini (*as-is*).	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah memetakan alur kerja yang ada secara cermat dan detail sebagai dasar analisis yang akurat.	Mentor, Penulis, Staf Pelayanan, Tim IT	Tidak		**Kompeten**: Menganalisis masalah dan merancang prototipe dengan kualitas terbaik. **Adaptif**: Proaktif mencari referensi, berinovasi, dan merancang alur kerja yang baru.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah) Saya telah mempelajari proses bisnis yang ada untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi saya dalam mengidentifikasi masalah.				**Berorientasi Pelayanan**: Perancangan difokuskan untuk perbaikan layanan bagi masyarakat. **Kolaboratif**: Melibatkan staf layanan dan Tim IT melalui FGD untuk menghasilkan nilai tambah.
		2. Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT	1. Daftar hadir, 2. Notulensi hasil FGD dan 3 .Foto dokumentasi FGD	**Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya telah membuka ruang diskusi dengan rekan kerja untuk menggali ide dan perspektif yang beragam. **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah memfasilitasi FGD dengan suasana yang saling menghargai pendapat untuk mencapai tujuan bersama. **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya telah				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				memfasilitasi FGD untuk memahami dan memenuhi kebutuhan staf layanan, yang merupakan langkah awal untuk menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.				
		3. Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis	Daftar kumpulan hasil studi literatur dan referensi	**Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah)** Saya telah aktif mencari referensi untuk menjawab tantangan dan memastikan solusi yang dirancang relevan dengan perkembangan teknologi. **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas):** Saya telah mempelajari berbagai referensi untuk menemukan ide-ide inovatif yang dapat diterapkan.				
		4. Merancang prototipe alur	Bagan alur kerja	**Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan**				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		kerja baru (to-be) dan templat pesan notifikasi	(*flowchart*) baru (*to-be*) dan Draf templat pesan notifikasi WhatsApp.	**tiada henti):** Saya telah merancang alur kerja baru sebagai wujud komitmen untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan. **Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan):** Saya telah melibatkan unit terkait dalam merancang alur kerja ini untuk memastikan keselarasan dan sinergi antar-fungsi. **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)** Saya telah mengembangkan desain dan template pesan yang kreatif dan solutif. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah mengerahkan kemampuan terbaik saya untuk merancang prototipe yang efektif dan solutif.				
		5. Mengidentifikasi kebutuhan teknis	Dokumen spesifikasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur,**				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		dan arsitektur integrasi sistem	kebutuhan teknis sistem	**bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah mengidentifikasi kebutuhan teknis secara cermat untuk memastikan sistem dapat dikembangkan secara efektif dan efisien. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menggunakan pengetahuan teknis untuk merumuskan kebutuhan sistem dengan kualitas terbaik.				
3	Pengembangan dan Integrasi Fitur Notifikasi WhatsApp	1. Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem	Tangkapan Layar tampilan akses kedalam sistem dan Tangkapan layar percakapan whatsapp koordinasi tim IT;	**Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)** Saya telah berkoordinasi dengan pengelola sistem dan menghargai kewenangannya. **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah menjalin komunikasi yang baik untuk menjaga	Penulis, Tim IT	Tidak	.	**Kompeten**: Melakukan coding, instalasi API, dan menyiapkan infrastruktur teknis dengan kualitas tinggi. **Akuntabel**: Bertanggung jawab atas integritas dan fungsionalitas sistem (melalui *Alpha Testing*). **Adaptif**: Cepat menyesuaikan diri dan

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				hubungan kerja yang harmonis.				mengadopsi teknologi baru (API WhatsApp).
		2. Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung	Tangkapan layar instalasi dan konfigurasi yang berhasil.	**Akuntabel (Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien):** Saya telah menyiapkan infrastruktur pendukung secara efisien dan sesuai kebutuhan. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah memastikan semua perangkat dan layanan teknis disiapkan dengan benar untuk mendukung pengembangan. **Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)** Saya telah cepat menyesuaikan diri dengan mempelajari teknis pengaktifan API WhatsApp yang merupakan adopsi teknologi baru.				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		3. Melakukan pengembangan sistem	Tangkapan layar Kode program (*source code*) fitur notifikasi	**Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)** Saya telah menerapkan pengetahuan pemrograman untuk menciptakan fitur baru yang inovatif. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menulis kode program dengan standar kualitas terbaik agar fitur berjalan optimal. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab)** Saya telah melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab dalam penulisan setiap baris kode untuk memastikan sistem yang dihasilkan andal dan bebas dari kesalahan. **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya telah				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				membuat sistem yang berdasarkan kepada pelayanan yang berorientasi ke pada masyarkaat. **Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan):** Saya telah menjaga lingkungan kerja yang kondusif dengan berbagi pengetahuan teknis dengan rekan tim selama proses pengembangan sistem.				
		4. Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan	Tangkapan Layar notifikasi masuk dalam pengujian fitur alpha testing	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah menguji fitur secara cermat untuk memastikan tidak ada kesalahan sebelum digunakan. **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah melakukan pengujian dilakukan sebagai bagian dari siklus perbaikan untuk				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				menjamin kualitas layanan kepada masyarakat. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah melakukan pengujian secara sistematis sesuai standar kualitas terbaik untuk memastikan fungsionalitas sistem.				
4	Pelaksanaan Uji Coba, Sosialisasi, dan Finalisasi Panduan	1. Melaksanakan uji coba terbatas (beta testing) pada beberapa data permohonan riil	Tangkapan layar daftar notifikasi yang berhasil terkirim.	**Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah melakukan uji coba pada kasus nyata untuk memastikan fitur benar-benar bermanfaat bagi masyarakat. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah bertanggung jawab untuk memastikan sistem berjalan lancar saat diimplementasikan.	Mentor, Penulis, Staf Pelayanan, Tim IT, Masyarakat (pemohon)	Ya, jika Pak Camat berhalangan hadir pada hari bimtek dan sosialisasi	Jadwal sosialisasi disesuaikan kembali, atau tetap dijalankan dengan Pak Camat sebagai mentor dapat via video call / zoom meeting	**Berorientasi Pelayanan**: Memastikan fitur berjalan baik dan menyediakan panduan yang mudah dipahami. **Kolaboratif**: Melibatkan staf layanan dalam uji coba dan sosialisasi untuk tujuan bersama. **Kompeten**: Berbagi pengetahuan, melatih staf, dan membuat media informasi yang jelas.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) Saya telah melibatkan staf layanan dalam uji coba untuk mendapatkan masukan langsung dan memastikan sistem siap digunakan bersama.				**Adaptif**: Fleksibel mencari solusi agar sosialisasi tetap berjalan meski ada kendala pimpinan.
		2. Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi	Dokumen Petunjuk Teknis penggunaan fitur	**Kompeten (Membantu orang lain belajar)** Saya telah menyusun panduan yang mudah dipahami untuk membantu rekan kerja menggunakan fitur baru. **Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan)** Saya telah membuat panduan untuk memastikan staf dapat memberikan layanan secara andal dan konsisten. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab)** Saya telah melaksanakan tugas				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				dengan bertanggung jawab dalam menyusun petunjuk teknis yang akurat dan mudah dipahami oleh semua pengguna.				
		3. Membuat media informasi sederhana untuk masyarakat di monitor kunjungan pelayanan	Gambar media informasi (poster/flyer digital) dan gambar masyarakat melihat poster digital	**Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya telah membuat media informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kejelasan informasi layanan. **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya telah proaktif menyediakan media informasi tanpa menunggu diminta. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah membuat media informasi dengan desain yang jelas dan informatif sebagai wujud pelaksanaan tugas dengan kualitas terbaik.				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		4. Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan)	1. Daftar hadir 2. Notulensi hasil bimtek 3. Foto dokumentasi bimtek	**Kompeten (Membantu orang lain belajar)** Saya telah berbagi pengetahuan dan melatih staf lain agar sama-sama kompeten. **Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)** Saya telah mengajak seluruh staf untuk bersama-sama memanfaatkan sistem baru demi peningkatan kualitas layanan. **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah membangun suasana yang kondusif saat sosialisasi agar rekan-rekan nyaman bertanya dan belajar. **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat):** Saya menyusun materi bimtek yang mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan staf pelaksana agar				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				mereka dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. **Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan):** Saya mengubah pendekatan atau metode penyampaian sosialisasi secara cepat apabila ada kendala teknis (misalnya jaringan) atau jika audiens kesulitan memahami materi.				
5	Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan *Feedback* Pengguna	1. Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem	Draf kuesioner evaluasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah menyusun instrumen evaluasi secara cermat agar data yang terkumpul valid dan terukur. **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah menyusun pertanyaan untuk menggali masukan	Mentor (Pak Camat), Penulis, Staf Pelayanan, Tim IT, Masyarakat (pemohon)	Ya, jika masyarkat sebagai pemohon layanan surat tidak mengisi kuesioner	Membuat SOP kepada staf pelayanan agar meminta pemohon/ masyarakat untuk mengisi kuesioner, ataupun dapat di isi petugas pelayanan sebagai pendamping.	**Akuntabel:** Mengumpulkan, menganalisis data, dan melaporkan hasilnya secara jujur dan cermat. **Berorientasi Pelayanan:** Mendengarkan masukan pengguna sebagai komitmen perbaikan tiada henti. **Adaptif:** Responsif melakukan perbaikan sistem berdasarkan hasil evaluasi.

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				demi perbaikan layanan yang berkelanjutan. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menyusun instrumen evaluasi dengan pertanyaan yang terstruktur dan relevan sebagai bentuk pelaksanaan tugas dengan kualitas terbaik				**Kompeten:** Mampu menyusun instrumen evaluasi yang valid dan menganalisis data secara mendalam.
		2. Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (feedback) pengguna	Foto dokumen hasil kuesioner pengguna dan foto dokumentasi pengisian kuesioner	**Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya telah secara aktif mendengarkan dan mengumpulkan masukan dari pengguna untuk memahami kebutuhan mereka. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah mengumpulkan data feedback secara jujur dan apa adanya.				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan): Saya telah bersikap ramah dan menghargai setiap pandangan dan masukan yang berbeda dari para pengguna saat proses pengumpulan feedback.				
		3. Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim	Tangkapan layar daftar/log jumlah notifikasi yang sukses terkirim	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah memonitor kinerja sistem secara teknis untuk memastikan akuntabilitas operasional. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menggunakan data teknis untuk memastikan sistem berjalan dengan kualitas terbaik.				
		4. Menganalisis hasil evaluasi	Dokumen analisis hasil	**Kompeten (Melaksanakan tugas**				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		pengguna dan kinerja sistem	evaluasi dan kinerja sistem	**dengan kualitas terbaik)** Saya telah menganalisis data secara mendalam untuk menghasilkan kesimpulan yang berkualitas. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah bertanggung jawab atas hasil analisis yang saya buat sebagai dasar pengambilan keputusan.				
		5. Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor	Laporan hasil analisis yang disampaikan kepada mentor sudah di tandatangan dan notulensi bimbingan	**Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya telah melaporkan hasil kepada pimpinan sebagai bentuk loyalitas dan transparansi. **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				mempertanggungjawabkan hasil kerja saya kepada atasan				
		6. Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/feedback pengguna dan masukan mentor	Tangkapan layar bagian yang diperbaiki	**Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)** Saya telah sigap melakukan perbaikan berdasarkan masukan yang diterima. **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan demi kepuasan masyarakat. **Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan):** Saya telah menerima masukan dari mentor dan pengguna dengan terbuka, menunjukkan sikap menghargai pandangan orang lain yang berbeda.				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Pembuatan Laporan Aktualisasi	1. Membuat draf laporan aktualisasi	Draf Laporan Aktualisasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah menyusun laporan berdasarkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menyusun laporan secara sistematis dan komprehensif sesuai kaidah penulisan yang berlaku. **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas):** Saya menggunakan *tools* atau metode penulisan yang efisien untuk menyelesaikan draf laporan secara cepat dan efektif.	Mentor dan penulis	Ya, ketika mentor berhalangan dengan jadwal yang disepakati, sehingga penulis harus mencari waktu agar dapat melakukan konsultasi	Penulis mengkonfirmasi kembali perihal jadwal dengan mentor	**Akuntabel:** Mempertanggungjawabkan seluruh pelaksanaan kegiatan dalam laporan yang valid. **Loyal:** Menunjukkan ketaatan pada pimpinan dan menjaga nama baik instansi. **Kompeten:** Menyusun laporan secara sistematis, komprehensif, dan berkualitas terbaik.
		2. Melakukan konsultasi	Catatan masukan/revi	**Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama**				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi	si dari mentor pada draf laporan	**untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya telah terbuka menerima saran dan masukan dari mentor untuk penyempurnaan laporan. **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya telah menghargai arahan pimpinan dalam proses penyusunan laporan akhir. **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah menjaga sikap yang sopan dan saling menghargai saat berdiskusi dengan mentor untuk menciptakan suasana yang harmonis.				
		3. Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi	Lembar persetujuan Laporan Aktualisasi	**Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan dan mempertanggungjawabkannya dalam bentuk				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				laporan akhir yang disetujui. **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya telah menunjukkan ketaatan pada pimpinan dengan meminta persetujuan akhir atas laporan yang telah dibuat. **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menyerahkan laporan akhir yang berkualitas sebagai bagian dari pelaksanaan tugas terbaik hingga tuntas. **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah menyerahan laporan akhir imerupakan langkah final untuk memastikan inovasi layanan dapat berkelanjutan demi melakukan perbaikan tiada henti bagi masyarakat.				

No	Kegiatan	Tahapan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Ber-Akhlak	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Ber-Akhlak yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan): Saya telah menghargai peran mentor dan menerima saran atau koreksi terakhir dengan sikap terbuka sebelum laporan disahkan.				

Tabel 4.2 Matriks Sebaran Nilai Ber-Akhlak Aktualisasi

C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAkhlak)

NO	MATA PELATIHAN	KEGIATAN												JUMLAH AKTUALISASI PER MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	3	3	1	2	3	3	3	4	1	1	12	14
2	Akuntabel	2	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	2	16	16
3	Kompeten	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	17	17
4	Harmonis	2	2	1	2	1	2	1	1	0	2	1	2	6	10
5	Loyal	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	4	4
6	Adaptif	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	0	1	8	10
7	Kolaboratif	2	2	1	1	1	1	2	2	0	0	1	1	7	7
	Jumlah MP yang di Aktualisasi Per Kegiatan	**12**	**12**	**13**	**14**	**11**	**13**	**12**	**12**	**13**	**17**	**9**	**11**	**70**	**78**

Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAkhlak)

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu			
Sebelum Aktualisasi		**Sesudah Aktualisasi**	
1	**Belum optimalnya** penggunaan buku tamu digital dalam permohonan layanan	1	**Sudah optimalnya** penggunaan buku tamu digital dalam permohonan layanan karena semua layanan akan berada 1 pintu, hal ini dibuktikan dengan jumlah harian mengalami peningkatan layanan lebih kurang 30% yang biasanya sehari 3 berkas sekarang sudah mencapai lebih dari 5 berkas per harinya
2	**Belum adanya** informasi berkas permohonan masyarakat, sehingg masyarakat sering bolak balek datang ke kantor menanyakan status surat permohonan mereka	2	**Sudah tersedianya** notifikasi whatsapp yang akan selalu memberikan notifikasi kepada masyarkat mengenai status permohonan mereka, selain itu adanya chatbot yang melakukan pesan otomatis ketika terhubung dengan admin
3	**Belum adanya** pemberitahuan berkas yang masuk hari ini, yang sedang di proses, dan yang masih perlu dilakukan penandatanganan pak Camat, para KASI dalam Disposisi berkas	3	**Sudah tersedianya** notifikasi yang akan langsung diterima oleh pak Camat, atau Para KASI secara realtime berkas yang masuk, proses, menunggu TTD, dan selesai berdasarkan data di *database*
4	Berdasarkan dari data transaksi layanan berkas **mengalami kendala** menunggu proses, atau tandatangan dan alur berkas terkadang tidak jelas sehingga memperlambat selesainya berkas permohonan	4	Dari data terbaru transaksi layanan **mengalami peningkatan** 25% dimana layanan bisa selesai dengan cepat, dari 3 berkas SKGR biasanya membutuhkan 2 harian, sekarang bisa 1,5 hari. Dan beberapa layanan permohonan dapat langsung dilihat prosesnya

Tabel 4.4 Capaian Penyelesaian *Core* Isu

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas terlihat bahwa sudah optimalnya Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp dari data tersebut meningkatnya jumlah berkas yang masuk di buku tamu digital lebih kurang 30%, dan meningkatnya 25% kecepatan penyelesaian surat permohonan dari sebelum aktualisasi selain itu respon dari pengguna masyarakat yakni Pak Camat mengatakan sangat terbantu dan merupakan ide sederhana namun berdampak besar bagi pelayanan masyarakat, selain itu dari staf pelayanan juga merasa terbantu jadi tidak perlu lagi menghubungi pemohon ketika berkas nya sudah siap, dan menjawab pertanyaan ketika berkas belum siap dan pemohon sudah datang ke kantor. Selain itu bagi masyarakat juga mengatakan terbantu dengan adanya informasi ini sehingga mereka mendapatkan kepastian tentang proses berkas permohonannya.

Selain itu, penerapan nilai-nilai ASN BerAKHLAK menjadi bagian integral dalam keberhasilan penyelesaian core isu ini. Nilai Kompeten, Akuntabel, Adaptif, Berorientasi Pelayanan, Harmonis, dan Kolaboratif tercermin dalam proses pengembangan, uji coba, sosialisasi, evaluasi, hingga perbaikan sistem. Secara keseluruhan, penyelesaian core isu ini memberikan dampak nyata berupa layanan yang lebih modern, responsif, dan efisien, sekaligus menguatkan profesionalitas penulis sebagai bagian dari ASN yang mampu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

No	Uraian	Penginput	Tipe Inputan	Status Berkas	Notifikasi
1	Mengisi Buku Tamu Digital	Pemohon di dampingi Staf pelayanan	Form web	Masuk	-
2	Melakukan cek kelengkapan berkas	Staf pelayanan	Tombol pilihan	Masuk	-
3	Ketika berkas tidak lengkap	Staf pelayanan	Form web	Masuk	Pemohon
4	Ketika sudah lengkap berkas dan di proses	Staf Pelayanan	Tombol proses	Proses	KASI, Sekcam, Pemohon

No	Uraian	Penginput	Tipe Inputan	Status Berkas	Notifikasi
5	Berkas Menunggu TTD	Staf Pelayanan	Foto, pilih status, tombol proses	Menunggu TTD Camat / KASI	Camat / KASI, Pemohon
6	Berkas Sudah di TTD dan selesai	Staf Pelayanan	Foto, pilih status, tombol proses	Selesai	Camat / KASI, Pemohon
7	Berkas tipe TTE maka upload PDF ke sistem	Staf Pelayanan	File PDF	Selesai	Camat / KASI, Pemohon

Tabel 4.5 Alur Sistem Notifikasi Buku Tamu Digital

E. Manfaat Tersedianya Core Isu

Terdapat beberapa manfaat yang dirasakan oleh beberapa pihak setelah diselesaikannya core isu melalui penggunaan, sebagai berkut:

a) Individu Peserta

- Peserta mampu menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK secara nyata dalam pelaksanaan tugas sebagai ASN, khususnya dalam konteks pengembangan sistem pelayanan digital di Kecamatan Bukit Raya.
- Meningkatkan kemampuan teknis dan kompetensi dalam pengembangan aplikasi berbasis web, integrasi API, analisis proses bisnis, serta pemecahan masalah teknologi pelayanan publik.
- Meningkatkan profesionalitas dan kepercayaan diri dalam memberikan solusi inovatif yang berdampak langsung pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

b) Pegawai/Staf Kecamatan Bukitraya

Terjadinya peningkatan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam menggunakan sistem buku tamu digital dan fitur notifikasi WhatsApp. Pegawai kini lebih efisien dalam memproses layanan,

mengurangi beban komunikasi manual, serta lebih siap dalam menghadapi tuntutan pelayanan digital yang cepat dan responsif.

c) Instansi

Tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya melalui hadirnya sistem notifikasi otomatis yang mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat. Sistem ini membantu menciptakan alur kerja yang lebih transparan, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Inovasi ini juga menjadi bagian dari digitalisasi layanan kecamatan yang dilakukan tanpa menambah beban anggaran, karena memanfaatkan sistem yang sudah ada dan dikembangkan secara internal.

d) Pemerintah Kota Pekanbaru

Terwujudnya pelayanan publik yang lebih modern dan efektif di tingkat kecamatan, sehingga mendukung pencapaian target pemerintah kota dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan administrasi. Keberhasilan implementasi sistem ini menjadi contoh positif bagi kecamatan lain dalam mengembangkan inovasi berbasis teknologi yang berdampak langsung kepada masyarakat.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Terdapat beberapa tindak lanjut hasil pelaksanaan aktualisasi yang saya lakukan, sebagai berikut:

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Daya	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7
1	Pemeliharaan dan pengecekan rutin fitur notifikasi WhatsApp	Fitur berjalan stabil dan tidak terjadi error pengiriman	3 kali seminggu	Penulis, Petugas Pelayanan, Tim IT	Akses sistem, koneksi internet, server aplikasi	Dilakukan secara berkala untuk memastikan performa sistem optimal

2	Pengumpulan dan analisis *feedback* pengguna	Laporan evaluasi berkala serta rekomendasi perbaikan	Setiap 1 bulan	Penulis, Staf Pelayanan, Pengguna (masyarakat)	Form evaluasi, data notifikasi	Untuk mengetahui efektivitas fitur dalam pelayanan
3	Pembaruan dan penyempurnaan sistem berdasarkan evaluasi	Sistem lebih stabil, cepat, dan responsif	Per triwulan	Penulis, Tim IT, Kasubag Perencanaan	Akses server, dokumentasi sistem	Pembaruan dilakukan sesuai kebutuhan lapangan
4	Sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat	Masyarakat memahami alur dan mekanisme pelayanan	Setiap ada pembaruan fitur	Penulis, Staf Pelayanan, Admin Media Sosial	Media publikasi, desain informasi	Untuk meningkatkan literasi layanan publik digital

Tabel 4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/ Habituasi Mata Pelatihan

Hasil dari pelaksanaan seluruh kegiatan aktualisasi yang berjudul "Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya", dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAkhlak, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. Tercapainya fitur notifikasi *whatsapp* pada buku tamu digital sesuai dengan yang kebutuhan sistem, menunjukkan bahwa aplikasi yang dirancang sudah dikembangkan dan disosialisasi dengan baik,

b. Teraktualisasinya nilai-nilai dasar ASN BerAkhlak serta peran ASN dalam pelaksanakan tugas pokok Penulis pada kegiatan aktualisasi yang berjudul “Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya”, yaitu:

1) Kegiatan Ke-1, Pelaksanaan konsultasi dan rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai langkah awal untuk memastikan seluruh rangkaian aktualisasi memiliki arah yang jelas dan terstruktur. Penulis mengatur jadwal konsultasi, menyusun draf surat persetujuan, dan berkonsultasi langsung dengan mentor untuk memperoleh arahan teknis serta penyempurnaan rencana kegiatan. Proses ini menghasilkan persetujuan formal dari mentor sebagai dasar legalitas pelaksanaan aktualisasi. Pada kegiatan ini penulis mengimplementasikan nilai BerAKHLAK, terutama Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, sehingga rencana kegiatan dapat disusun secara matang dan dapat dipertanggungjawabkan. Kegiatan ini

menghasilkan persetujuan resmi dari mentor, jadwal kerja yang jelas, serta rencana aktualisasi yang terstruktur dan siap dilaksanakan sebagai dasar pelaksanaan seluruh kegiatan berikutnya.

2) Kegiatan Ke-2, Perancangan Alur Kerja Baru dan Kebutuhan Sistem Notifikasi. Kegiatan ini berfokus pada analisis proses bisnis layanan yang berjalan saat ini (*as-is*) serta penyusunan rancangan alur layanan baru (*to-be*) untuk mendukung integrasi notifikasi WhatsApp. Proses ini dilakukan melalui FGD bersama staf layanan dan tim IT, studi literatur terkait sistem notifikasi otomatis, penyusunan prototipe alur kerja, dan perancangan template pesan yang digunakan dalam notifikasi. Nilai-nilai BerAKHLAK seperti Akuntabel, Kompeten, Adaptif, Kolaboratif, Loyal, dan Berorientasi Pelayanan diterapkan secara menyeluruh, sehingga rancangan sistem menjadi komprehensif, realistis, dan relevan dengan kebutuhan operasional Kecamatan Bukit Raya.
3) Kegiatan Ke-3, Pengembangan dan Integrasi Fitur Notifikasi WhatsApp. Kegiatan ini merupakan inti dari penyelesaian core isu. Penulis melakukan koordinasi dengan pengelola sistem untuk mendapatkan hak akses, mengaktifkan layanan API, mempersiapkan perangkat pendukung, serta mengembangkan fitur notifikasi berbasis web. Proses pengembangan dilanjutkan dengan alpha testing untuk memastikan fungsi berjalan sesuai rancangan. Nilai BerAKHLAK seperti Kompeten, Adaptif, Akuntabel, Loyal, dan Kolaboratif diterapkan selama proses pengembangan, sehingga fitur notifikasi WhatsApp dapat terintegrasi dengan baik pada sistem buku tamu digital dan siap digunakan dalam proses layanan.
4) Kegiatan Ke-4, Pelaksanaan Uji Coba, Sosialisasi, dan Finalisasi Panduan. Kegiatan ini bertujuan menguji fungsi sistem dalam kondisi nyata melalui beta testing pada data permohonan riil. Penulis menyusun petunjuk teknis penggunaan fitur notifikasi, membuat media informasi yang ditampilkan pada monitor pelayanan, serta

melaksanakan sosialisasi kepada staf pelayanan mengenai tata cara penggunaan fitur baru. Pelaksanaan kegiatan mencerminkan nilai Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Kompeten, Harmonis, dan Kolaboratif, sehingga seluruh staf dapat memahami mekanisme baru dan layanan menjadi lebih responsif.

5) Kegiatan Ke-5, Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan *Feedback* Pengguna. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa fitur notifikasi benar-benar memberikan dampak nyata kepada masyarakat. Evaluasi dilakukan melalui penyusunan pertanyaan, pengumpulan testimoni pengguna, monitoring jumlah notifikasi sukses terkirim, dan analisis perbandingan waktu layanan sebelum dan sesudah implementasi sistem. Penulis juga melaporkan hasil analisis kepada mentor serta melakukan perbaikan sistem berdasarkan *feedback*. Nilai Akuntabel, Kompeten, Adaptif, Harmonis, dan Kolaboratif terefleksi dalam aktivitas evaluasi ini, menghasilkan rekomendasi perbaikan yang objektif dan berkesinambungan.

Secara keseluruhan, seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi telah dilaksanakan sesuai rancangan, menerapkan nilai-nilai asar ASN BerAkhlak, dan berdampak nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada kayanan Kecamatan.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang dikembangkan untuk menyelesaikan core isu "**Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya**" adalah pengembangan dan integrasi fitur notifikasi WhatsApp otomatis ke dalam sistem buku tamu digital. Gagasan ini muncul dari analisis terhadap proses bisnis layanan yang masih manual, khususnya pada penyampaian informasi kepada masyarakat terkait status permohonan surat. Selama ini pemohon harus menunggu tanpa kepastian atau melakukan konfirmasi secara langsung kepada petugas, sehingga

menimbulkan antrean komunikasi, ketergantungan pada interaksi manual, dan kurang efektifnya alur pelayanan.

Melalui inovasi fitur notifikasi WhatsApp, masyarakat dapat menerima informasi status layanan secara real-time, jelas, dan otomatis, tanpa perlu datang atau menghubungi petugas. Gagasan kreatif ini dirancang melalui pemetaan proses bisnis, FGD dengan staf pelayanan dan tim IT, penyusunan template pesan, pengembangan sistem berbasis web, serta integrasi API WhatsApp. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, tetapi juga menunjukkan penerapan nilai BerAKHLAK, terutama Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Kompeten, Akuntabel, dan Kolaboratif.

Gagasan kreatif ini menjadi solusi strategis karena mampu mempercepat penyampaian informasi, mengurangi beban kerja petugas, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung transformasi layanan publik di Kecamatan Bukit Raya. Dengan diterapkannya fitur ini, proses layanan menjadi lebih responsif, efektif, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Capaian yang diperoleh melalui pelaksanaan aktualisasi ini meliputi:

- Sudah Optimalnya penggunaan buku tamu digital kecamatan Bukitraya
- Tersedianya notifikasi whatsapp yang dilakukan secara otomatis berdasarkan status permohonan berkas (‘Masuk’, ‘Proses’,’Menunggu TTD KASI’, ‘Menunggu TTD Camat’, ‘Selesai’)
- Tersedianya *chat bot* yang dapat digunakan pengguna sistem dalam pemantauan status proses berkasnya, dan juga membuat info rekapan kepada Pak Camat berkas masuk hari sini, proses, menunggu TTD, ataupun sudah selesai.

Secara umum hasil penyelesaian ni berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyampaian informasi status layanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat kepada masyarakat. Masyarakat tidak lagi perlu melakukan konfirmasi manual atau menunggu ketidakpastian status berkas karena

sistem secara otomatis mengirimkan pesan ketika permohonan diproses atau selesai. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepuasan pemohon serta mengurangi beban komunikasi petugas pelayanan.

Selain itu, penerapan nilai-nilai ASN BerAKHLAK menjadi bagian integral dalam keberhasilan penyelesaian core isu ini. Nilai Kompeten, Akuntabel, Adaptif, Berorientasi Pelayanan, Harmonis, dan Kolaboratif tercermin dalam proses pengembangan, uji coba, sosialisasi, evaluasi, hingga perbaikan sistem. Secara keseluruhan, penyelesaian core isu ini memberikan dampak nyata berupa layanan yang lebih modern, responsif, dan efisien, sekaligus menguatkan profesionalitas penulis sebagai bagian dari ASN yang mampu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Rekomendasi

Terdapat beberapa rekomendasi dari Penulis kepada berbagai pihak yang terlibat di dalam sistem buku tamu digital, sebagai berikut:

1) Rekomendasi untuk Instansi Kecamatan Bukit Raya
   - Instansi disarankan untuk menetapkan SOP resmi terkait penggunaan fitur notifikasi WhatsApp agar proses pelayanan berjalan konsisten dan terstandarisasi.
   - Perlu dilakukan penguatan kebijakan digitalisasi pelayanan dengan mendorong pengembangan layanan lain secara bertahap, sehingga inovasi tidak berhenti pada satu sistem saja.
   - Instansi dapat melakukan audit berkala terhadap kinerja sistem pelayanan digital untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan sesuai kebutuhan masyarakat.
2) Rekomendasi untuk Pegawai/Staf Pelayanan
   - Pegawai pelayanan perlu meningkatkan ketelitian dalam penginputan data pada sistem agar notifikasi otomatis dapat dikirim secara akurat tanpa kesalahan.

- Pegawai perlu membiasakan pola kerja yang proaktif dan responsif, terutama saat menindaklanjuti permohonan masyarakat dan gangguan teknis.

3) Rekomendasi untuk Pengembangan Sistem Kedepan
   - Pengembangan fitur tambahan seperti dashboard monitoring (grafik jumlah layanan, kecepatan pelayanan, notifikasi sukses) sangat disarankan untuk mendukung pengambilan keputusan pimpinan.
   - Ketika sudah selesai berkas bisa menambah fitur antar berkas kerumah? Sehingga masyarakat tidak perlu untuk datang ke kantor Kecamatan.
   - Pengembangan integrasi lebih lanjut dengan aplikasi layanan pemerintah lainnya, dapat menjadi langkah strategis digitalisasi jangka panjang.
   - Perlu disiapkan mekanisme backup dan keamanan data agar seluruh riwayat layanan tetap aman jika terjadi kendala teknis atau perubahan server.
4) Rekomendasi untuk Evaluasi Berkelanjutan
   - Instansi disarankan melakukan evaluasi rutin setiap 3–6 bulan untuk menilai efektivitas inovasi dan melihat peluang perbaikan.
   - Pengumpulan *feedback* masyarakat perlu terus dilakukan untuk memastikan sistem tetap relevan dan sesuai ekspektasi penggu

DAFTAR PUSTAKA

[1] Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara*, no. 202875. Jakarta: LN 2023 (141), TLN (6897): 32 hlm.; jdih.setneg.go.id, 2023, h. 1□44.

[2] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Seleksi Penerimaan Mahasiswa/Praja/Taruna Sekolah Kedinasan Pada Kementerian/Lembaga*. 2021, h. 1-13.

[3] Lembaga Administrasi Negara, *Peraturan LAN RI Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara No 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*, no. 1369. BN.2021/No.1369, peraturan.go.id: 6 hlm, 2021, h. 1-28.

[4] Walikota Pekanbaru, *Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru*. 2017, h. 10.

LAMPIRAN

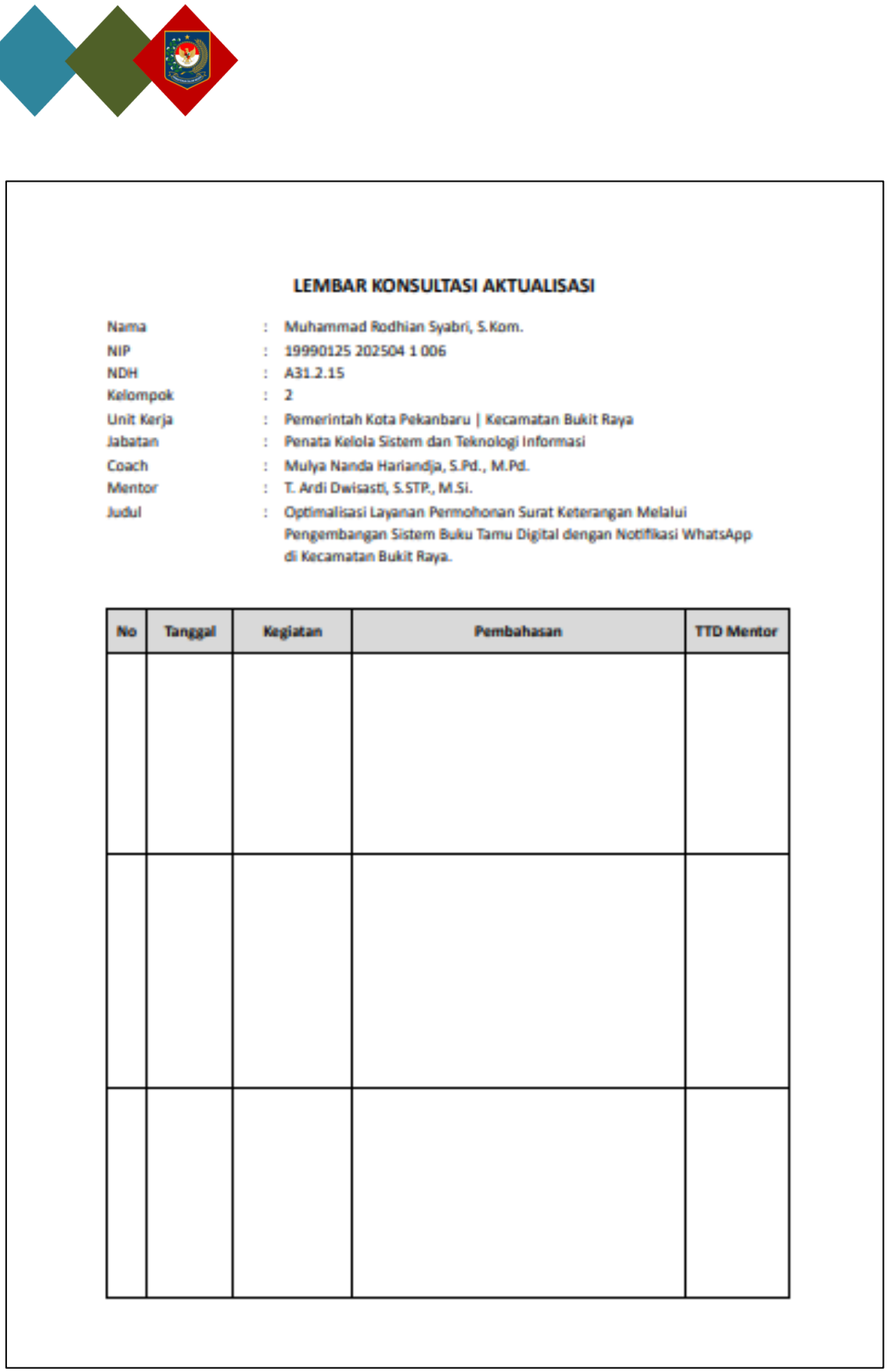
Lampiran 1 Eviden Kegiatan

1 Pelaksanaan konsultasi dan rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor

a Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi



Gambar 1 Tangkapan layar chat whatsaap kesepakatan Jadwal konsultasi yang disepakati



LEMBAR KONSULTASI AKTUALISASI

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
NDH	:	A31.2.15
Kelompok	:	2
Unit Kerja	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Coach	:	Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
Mentor	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
Judul	:	Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor

Gambar 2 lembar konsultasi

b Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKITRAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No. 37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

SURAT PERSETUJUAN DAN DUKUNGAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP	:	19911231 201406 1 001
Jabatan	:	Camat Bukit Raya
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

Dengan ini menyatakan setuju dan mendukung penuh Kegiatan Aktualisasi/Habituasi yang akan dilakukan oleh Peserta Pelatihan Dasar CPNS yang tersebut di bawah ini:

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

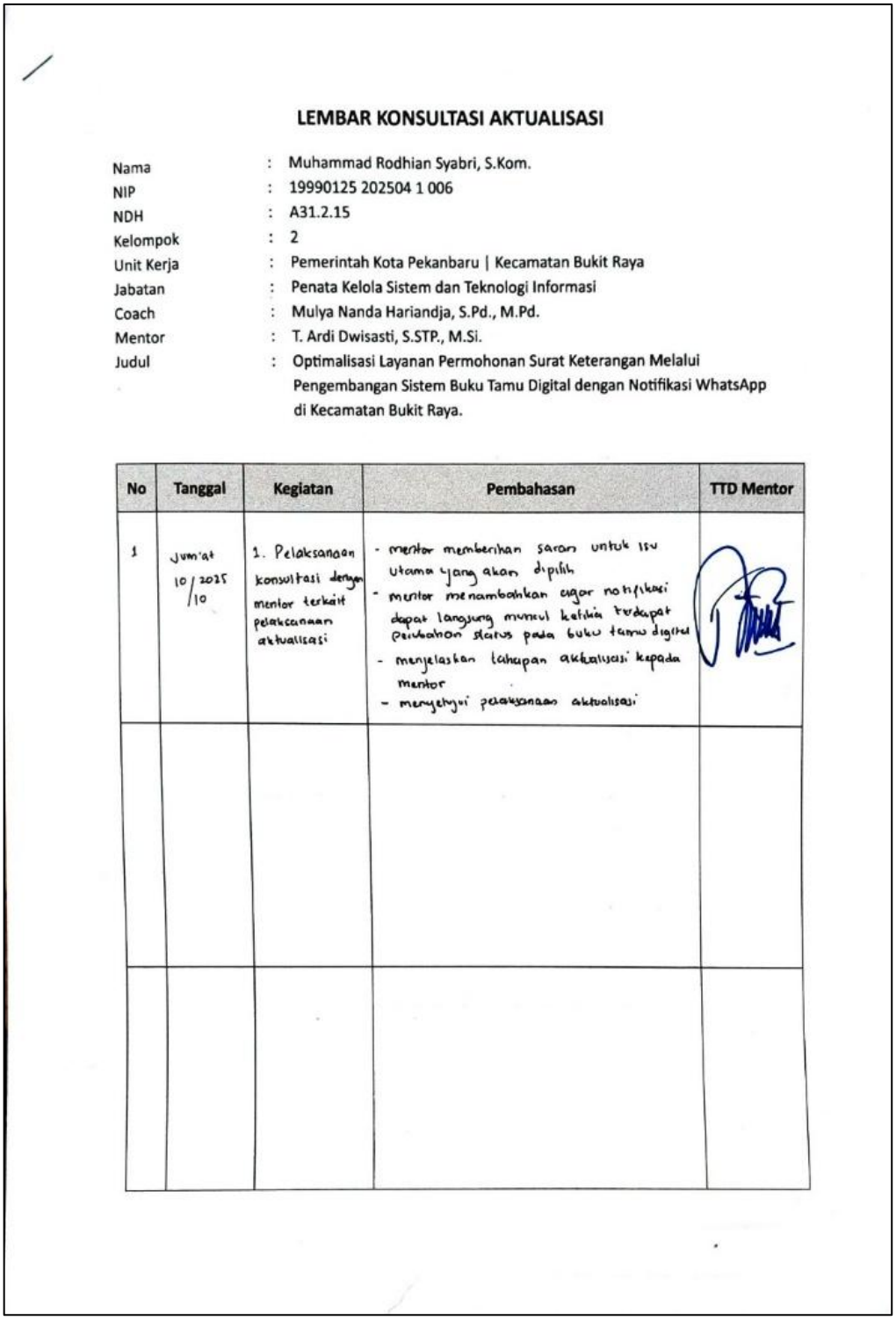
Kegiatan Aktualisasi/Habituasi ini akan dilakukan mulai tanggal 04 Oktober 2025 sampai dengan 22 November 2025 di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang berjudul Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

Pekanbaru, 06 Oktober 2025
Camat Bukit Raya

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
19911231 201406 1 001

Gambar 3 draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi

c Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.



LEMBAR KONSULTASI AKTUALISASI

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
NDH	:	A31.2.15
Kelompok	:	2
Unit Kerja	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Coach	:	Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
Mentor	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
Judul	:	Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

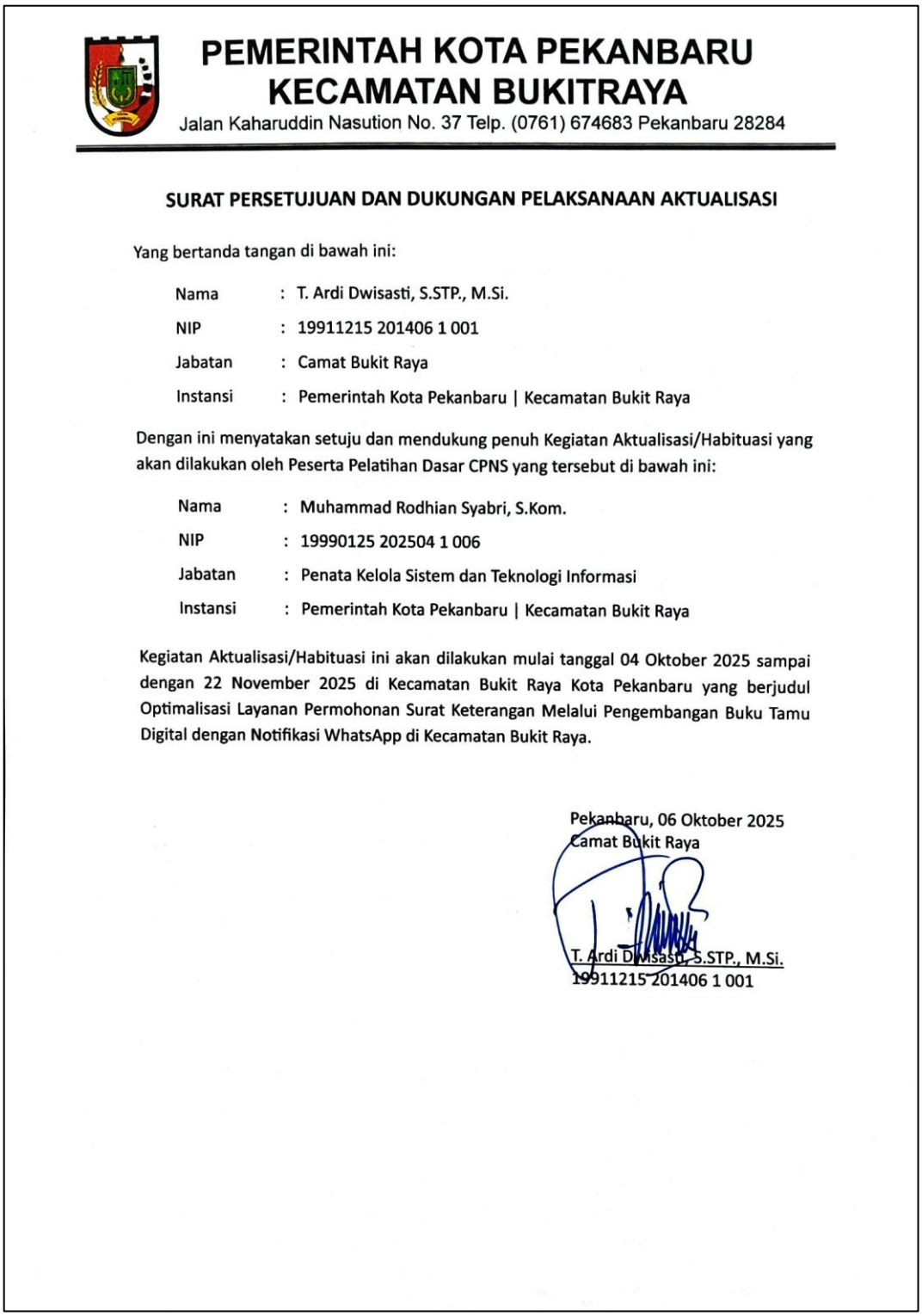
No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
1	Jum'at 10/2025 /10	1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	- mentor memberikan saran untuk isu utama yang akan dipilih - mentor menambahkan agar notifikasi dapat langsung muncul ketika terdapat permohonan status pada buku tamu digital - menjelaskan tahapan aktualisasi kepada mentor - menyetujui pelaksanaan aktualisasi	

Gambar 4 Notulensi/catatan hasil diskusi mentor



Gambar 5 Dokumentasi berupa foto kegiatan bersama mentor

d Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKITRAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No. 37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

SURAT PERSETUJUAN DAN DUKUNGAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP	:	19911215 201406 1 001
Jabatan	:	Camat Bukit Raya
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

Dengan ini menyatakan setuju dan mendukung penuh Kegiatan Aktualisasi/Habituasi yang akan dilakukan oleh Peserta Pelatihan Dasar CPNS yang tersebut di bawah ini:

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

Kegiatan Aktualisasi/Habituasi ini akan dilakukan mulai tanggal 04 Oktober 2025 sampai dengan 22 November 2025 di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang berjudul Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

Pekanbaru, 06 Oktober 2025
Camat Bukit Raya

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
19911215 201406 1 001

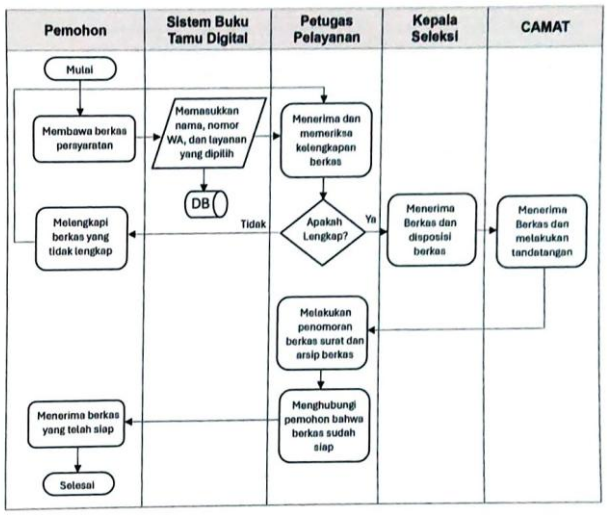
Gambar 6 Lembar persetujuan yang telah ditandatangani oleh mentor

2 Perancangan Alur Kerja Baru dan Kebutuhan Sistem Notifikasi

a Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*).

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Bagan Alur Kerja (*Flowchart*) Kondisi Saat Ini (*as-is*)



Dari diagram bagan alur kerja (*flowchart*) diatas berikut ini alur tahapan yang terjadi saat pengurusan permohonan surat keterangan di Kecamatan Bukit Raya:

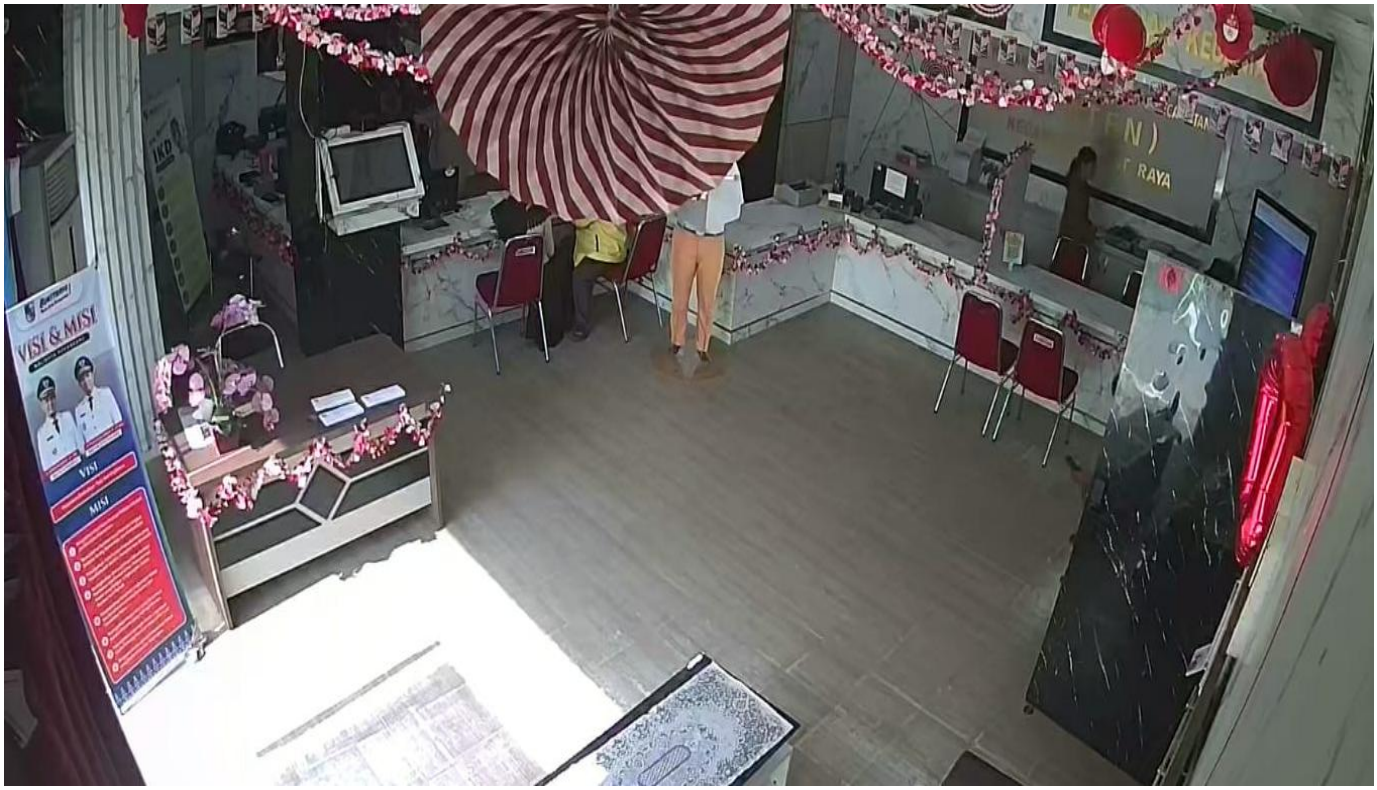
1. Pemohon akan datang ke kantor Kecamatan Bukit Raya membawa berkas yang akan dilakukan pengurusan dengan lengkap.
2. Setelah itu menemui *front desk* menanyakan kepada petugas keperluan, selanjutnya akan diarahkan untuk mengisi buku tamu digital secara lengkap pada monitor pelayanan.
3. Semua telah diisi lanjut menunggu dipanggil oleh petugas pelayanan
4. Jika sudah dipanggil akan menuju ke meja pelayanan dan staf pelayanan akan menerima berkas dan memeriksa kelengkapan.
5. Jika berkas lengkap maka akan di proses oleh staf dan meminta kembali nomor telepon untuk di tinggal sebagai pertinggal jika sudah siap akan dihubungi. Selanjutnya disposisi ke bagian Kepala Seksi.
6. Jika tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon untuk dapat melengkapi berkas dan mengulangi ke tahap 4 ketika datang ke kantor lagi.
7. Berkas akan di proses KASI dan selanjutnya diserahkan ke Camat untuk di tandatangani.
8. Setelah ditandatangani Camat maka staf akan menghubungi pemohon bahwa berkas telah selesai.
9. Pemohon akan datang ke kantor untuk mengambil berkas.

Tahapan-tahapan tersebut terlihat bahwa sistem buku tamu digital hanya bersifat sebagai arsip, dan tidak adanya pemberitahuan secara otomatis ketika berkas lagi di proses atau telah selesai sehingga pemohon tidak tahu berkas nya sudah selesai atau belum sebelum di telepon oleh petugas pelayanan.

Pekanbaru, 16 Oktober 2025
Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 7 Bagan alur kerja (flowchart) kondisi saat ini (*as-is*).



Gambar 8 Tangkapan layar CCTV layout pelayanan kecamatan.

b Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

DAFTAR HADIR FGD (*Forum Group Disccusion*)

Topik : Pembahasan Alur Kerja Baru Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Menggunakan Fitur Notifikasi *WhatsApp*.
Tanggal : 15 Oktober 2025
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Camat Bukit Raya

NO	NAMA	JABATAN	TTD
1	Syafrini Yanti	Kasi Paten	
2	Ledi Afrizoni	STAF PATEN	
3	Diona Anggraini	THL	
4	Melati Citra Dewi	Staf	
5	Cynfia Ramadhani	THL	
6	Lani Afriani	THL	
7	Purwanto	Staf	
8	Yodi Azhar	Tenaga IT	

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 9 Daftar hadir FGD.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

NOTULEN FGD(*Forum Group Disccusion*)

Topik : Pembahasan Alur Kerja Baru Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Menggunakan Fitur Notifikasi *WhatsApp*
Tanggal : 15 Oktober 2025
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Camat Bukit Raya

NO	NOTULENSI
1.	menambahkan saran untuk memastikan alur pelayanan ketika berkas masyarakat belum lengkap bagaimana solusinya ?
2.	mengaktifkan kembali komputer pelayanan dan melakukan pengadaan device untuk pelayanan
3	melanjutkan program yang akan dibuat

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 10 Notulensi hasil FGD



Gambar 11 Foto Dokumentasi FGD

c Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

RANGKUMAN HASIL STUDI LITERATUR

1. **Kumpulan Referensi dan Bahan Kajian Terkait Pelayanan di Kecamatan dan Sistem Notifikasi Otomatis.**

No	Sumber	Tahun	Penjelasan
1	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017	2017	Menjadi dasar peraturan mengenai sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru, Jenis-jenis Surat Keterangan, dan prosedur dalam pelayanan yang telah di tetapkan.
2	Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018	2018	Mendorong digitalisasi layanan pemerintahan termasuk pelayanan surat keterangan di Kecamatan dari transformasi digital nasional.
3	Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital Pada Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya	2022	Memberikan pemahaman dan contoh dari manfaat buku tamu digital dalam pelayanan di Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya
4	Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Jangkar Berbasis Web dan Via *Whatsapp Gateway*.	2023	Memberikan contoh penerapan *Whatsapp Gateway* dalam pembuatan sistem informasi pelayanan di Kecamatan Jangkar
5	*The Use of Whatsapp Gateway for Automatic Notification System*	2021	Memberikan pemahaman tentang cara kerja API (*Application Programming Interface*) dalam notifikasi pesan

2. **Rangkuman Hasil Referensi dan Bahan Kajian Terkait Pelayanan di Kecamatan dan Sistem Notifikasi Otomatis.**

Berdasarkan studi literatur yang dilakukan, pelayanan administrasi di kecamatan, khususnya di Kota Pekanbaru, diatur oleh Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017. Peraturan ini menetapkan dasar untuk sistem

pelayanan administrasi terpadu, termasuk jenis-jenis surat keterangan dan prosedur pelayanannya. Sejalan dengan itu, inisiatif digitalisasi layanan pemerintah didorong oleh Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, yang mengamanatkan transformasi digital secara nasional, termasuk untuk layanan di tingkat kecamatan.

Sebagai contoh implementasi teknologi dalam pelayanan publik, beberapa referensi menunjukkan penerapan praktis. Salah satunya adalah penggunaan aplikasi buku tamu digital di Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya pada tahun 2022, yang memberikan gambaran manfaat digitalisasi dalam pelayanan desa. Lebih lanjut, penerapan sistem notifikasi otomatis melalui *WhatsApp Gateway* telah diimplementasikan dalam sistem informasi pelayanan masyarakat di Kecamatan Jangkar pada tahun 2023. Penggunaan *WhatsApp Gateway* untuk notifikasi otomatis ini dimungkinkan oleh pemanfaatan API (*Application Programming Interface*), sebagaimana dijelaskan dalam sebuah studi pada tahun 2021.

3. Tindak Lanjut dari Referensi dan Notulensi FGD Terkait Pelayanan di Kecamatan dan Sistem Notifikasi Otomatis.

No	Kegiatan	Keterangan
1	Melakukan pengecekan *source code* pada sistem buku tamu digital Kecamatan Bukit Raya	Persiapan untuk melakukan penambahan fitur notifikasi *WhatsApp*.
2	Melakukan integrasi API *WhatsApp Gateway* ke dalam sistem buku tamu digital	Melakukan penambahan kode API untuk testing notifikasi di buku tamu digital
3	Melakukan logika program saran dari notulensi FGD	Menerapkan pengecekan untuk berkas yang sudah lengkap baru bisa di proses ke tahap selanjutnya.

Mengetahui
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

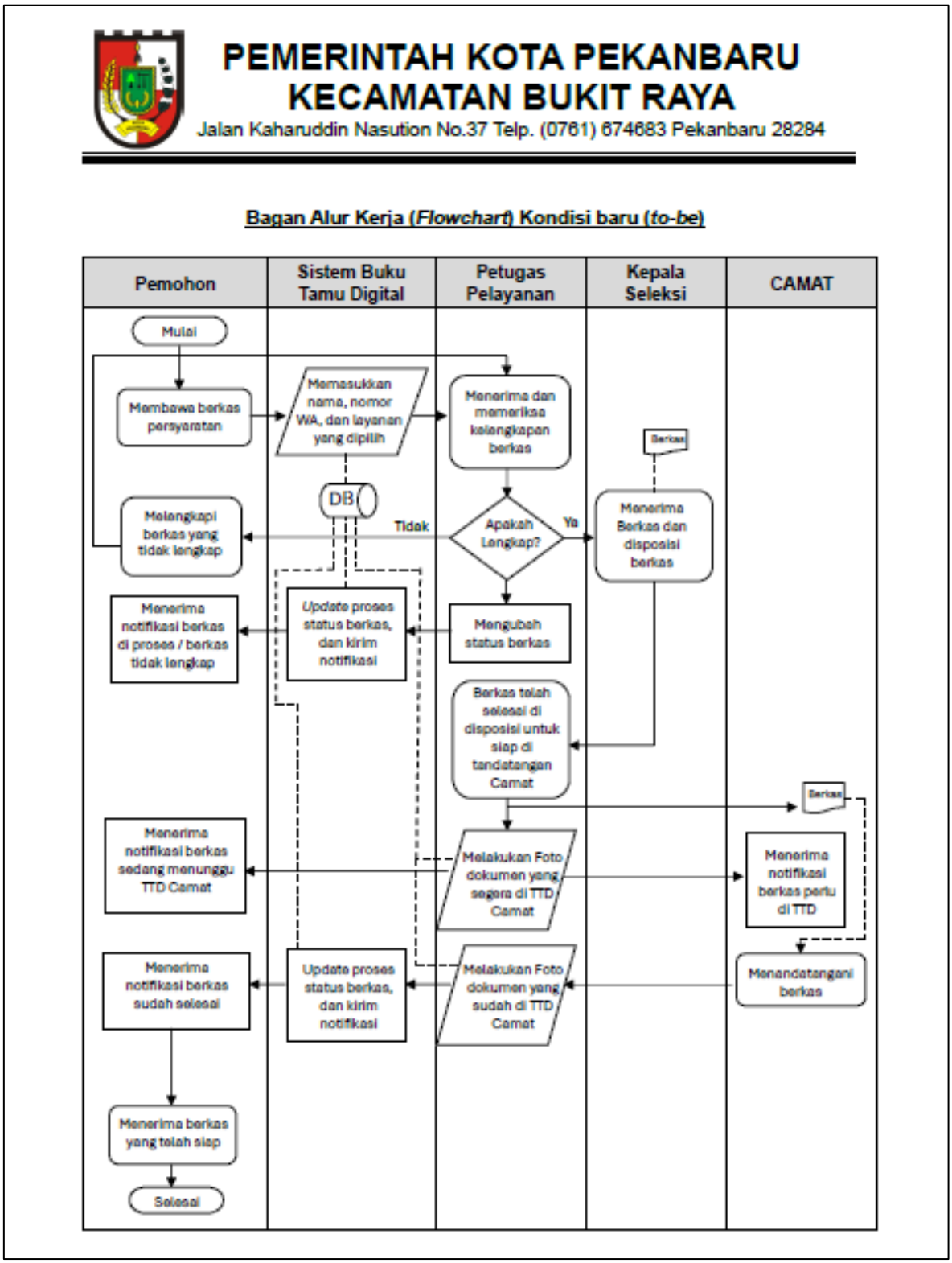
Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Peserta,

Muhammad Rodhlan Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 12 Daftar kumpulan hasil studi literatur dan referensi

d Merancang prototipe alur kerja baru (*to-be*) dan templat pesan notifikasi.



Gambar 13 Bagan alur kerja (flowchart) baru (to-be)

Template Pesan Notifikasi

No	Status	Pesan ke Pemohon	Pesan ke Camat
1	Berkas lengkap	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal] [waktu] sudah lengkap** persyaratan dan untuk sekarang status permohonan Anda **[sedang di proses]** mohon menunggu, dan admin akan memberikan notifikasi selanjutnya. Terima kasih, Wassalamualikum wrb"	-
2	Berkas tidak lengkap	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal][waktu] BELUM LENGKAP** persyaratan, berkas yang tidak lengkap: **[rincian tidak lengkapan, contoh: Fotocopy KTP Istri tidak ada]** dan mohon untuk melengkapi berkas Anda agar segera di proses kembali. Terima kasih, Wassalamualikum wrb"	-
3	Berkas Menunggu TTD Camat	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal][waktu]** sedang **MENUNGGU** untuk ditandatangani **(TTD) Camat**. mohon menunggu,	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Pak Camat, mohon izin pak berkas dengan nama **[nama_pemohon]** dan nomor telepon **[no_telepon_pemohon]** untuk pengurusan layanan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** masuk tanggal **[tanggal][waktu]**. Merupakan berkas ke-**[2]** dalam hari ini

		dan admin akan memberikan notifikasi selanjutnya. Terima kasih, Wassalamualikum wrb" melampirkan foto berkas belum TTD Camat	**PERLU** segera untuk dilakukan **penandatangan berkas**, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih, Wassalamualaikum wrb. Melampirkan foto berkas belum TTD Camat
4	Berkas Selesai	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal][waktu]** sudah **SELESAI,** Anda dapat mengambil berkas di kantor Kecamatan Bukit Raya, Terima kasih sudah melakukan pengurusan surat di kantor Kecamatan Bukit Raya, semoga Anda selalu diberikan kesehatan dan bahagia selalu, Wassalamualikum wrb". melampirkan foto berkas sudah TTD Camat	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Pak Camat, mohon izin pak berkas dengan nama **[nama_pemohon]** dan nomor telepon **[no_telepon_pemohon]** untuk pengurusan layanan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** masuk tanggal **[tanggal][waktu]**. Merupakan berkas ke-**[2]** dalam hari ini sudah TTD **SUDAH** dilakukan **tandatangan berkas dan penomoran berkas**, terima kasih Pak, Wassalamualaikum wrb. Melampirkan foto berkas sudah TTD Camat

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui,
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 14 Draf templat pesan notifikasi WhatsApp

e Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Dokumen Spesifikasi Kebutuhan Teknis Sistem

1. **Tujuan Dokumen**

Dokumen ini bertujuan untuk mendefinisikan secara rinci kebutuhan teknis, fungsional, dan non-fungsional dari "Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi *WhatsApp*" di Kecamatan Bukit Raya. Dokumen ini akan menjadi acuan utama dalam proses perancangan, pengembangan, pengujian, dan implementasi sistem.

2. **Ruang Lingkup Sistem**

Sistem yang akan dikembangkan adalah aplikasi berbasis web yang mencakup fungsionalitas berikut:

- Pendataan tamu dan pendaftaran permohonan surat keterangan oleh masyarakat (Publik).
- Pengelolaan (verifikasi dan pemrosesan) data permohonan oleh petugas/admin (Internal).
- Pengiriman notifikasi status layanan secara otomatis kepada masyarakat melalui *WhatsApp*.
- Pencatatan (*logging*) dan pelaporan sederhana atas layanan yang masuk.

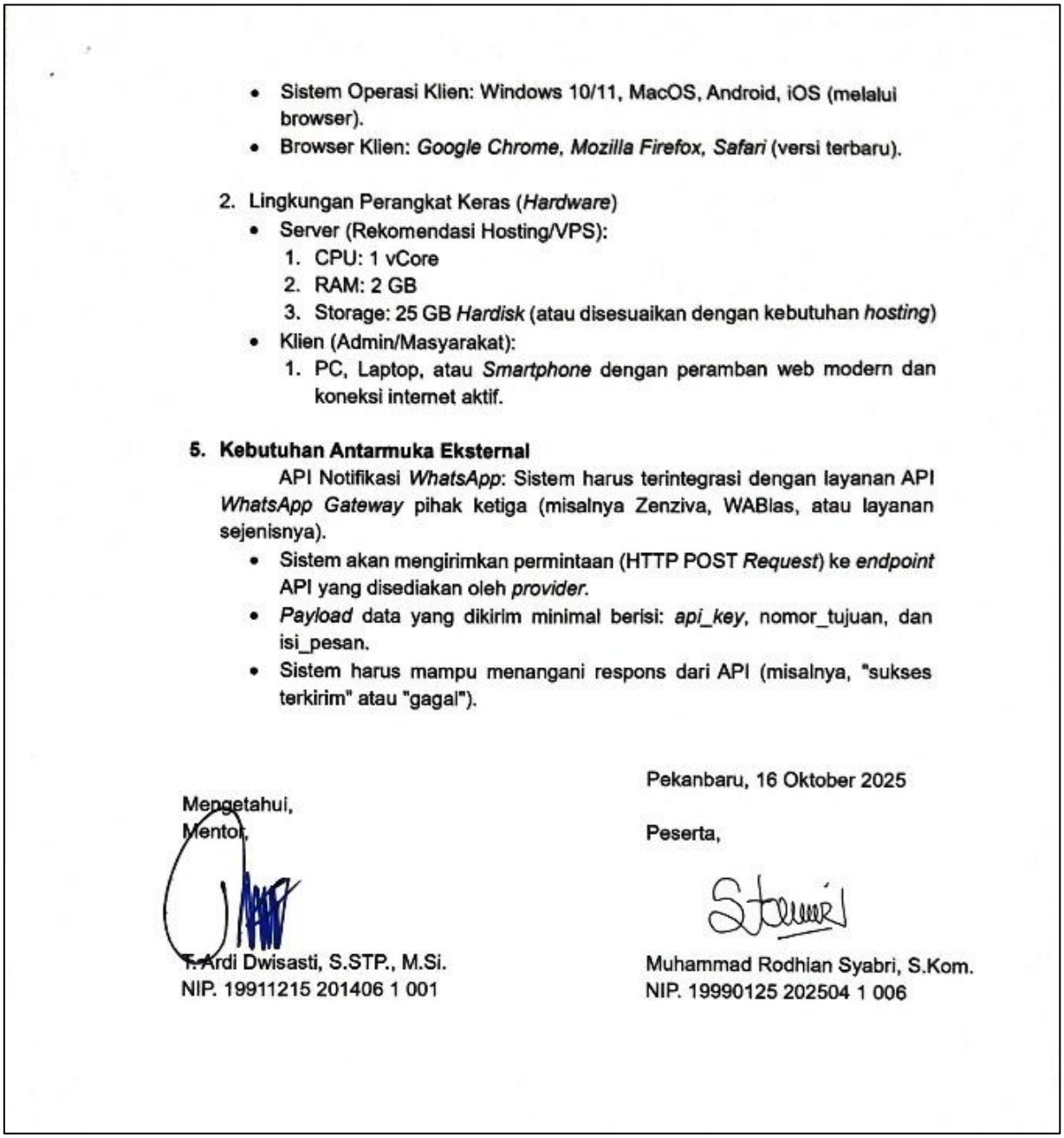
3. **Identitas Pengguna (Aktor)**

Sistem yang akan memiliki beberapa aktor:

- **Masyarakat (Tamu)**: Pengguna publik yang mengakses sistem untuk mengisi buku tamu dan mengajukan permohonan surat keterangan.
- **Admin (Petugas)**: Pegawai Kecamatan Bukit Raya yang bertugas mengelola data permohonan, memverifikasi, dan mengubah status layanan.
- **Pimpinan (Camat)**: *Stakeholder* yang dapat melihat dasbor atau laporan rekapitulasi layanan (bersifat *monitoring*).

4. **Spesifikasi Teknis Perangkat Lunak & Keras**

1. Lingkungan Perangkat Lunak (*Software*)
   - Sistem Operasi Server: Linux (Rekomendasi: Ubuntu 20.04 LTS atau setara).
   - Web Server: *Nginx* atau *Apache*.
   - Bahasa Pemrograman: PHP Versi 7.4 (atau lebih baru).
   - *Database*: *MySQL 8.0*
   - *Framework Frontend*: Bootstrap 5 (untuk responsive design).



- Sistem Operasi Klien: Windows 10/11, MacOS, Android, iOS (melalui browser).
- Browser Klien: *Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari* (versi terbaru).

2. Lingkungan Perangkat Keras (*Hardware*)
   - Server (Rekomendasi Hosting/VPS):
     1. CPU: 1 vCore
     2. RAM: 2 GB
     3. Storage: 25 GB *Hardisk* (atau disesuaikan dengan kebutuhan *hosting*)
   - Klien (Admin/Masyarakat):
     1. PC, Laptop, atau *Smartphone* dengan peramban web modern dan koneksi internet aktif.

5. Kebutuhan Antarmuka Eksternal

API Notifikasi *WhatsApp*: Sistem harus terintegrasi dengan layanan API *WhatsApp Gateway* pihak ketiga (misalnya Zenziva, WABlas, atau layanan sejenisnya).

- Sistem akan mengirimkan permintaan (HTTP POST *Request*) ke *endpoint* API yang disediakan oleh *provider*.
- *Payload* data yang dikirim minimal berisi: *api_key*, nomor_tujuan, dan isi_pesan.
- Sistem harus mampu menangani respons dari API (misalnya, "sukses terkirim" atau "gagal").

Pekanbaru, 16 Oktober 2025

Mengetahui,
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

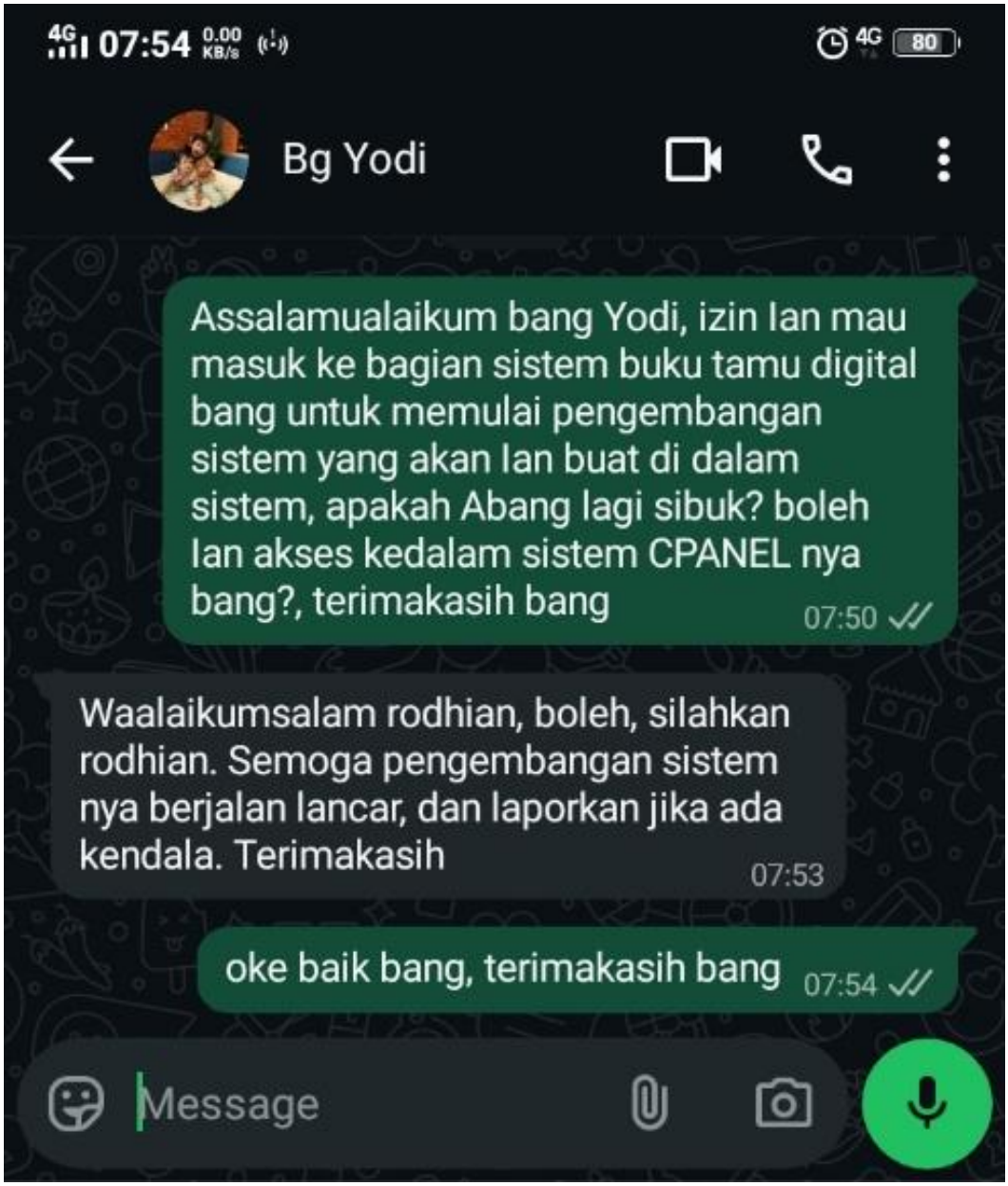
Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 15 Dokumen spesifikasi kebutuhan teknis sistem

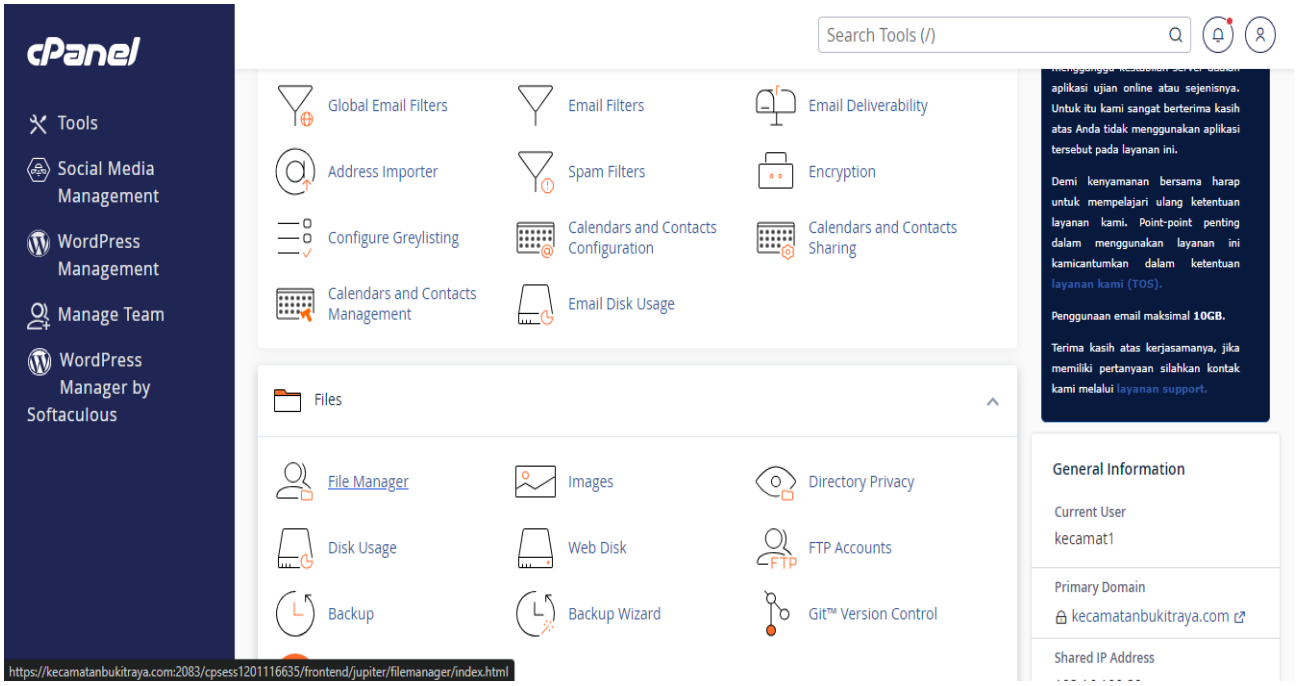
s

3 **Pengembangan dan Integrasi Fitur Notifikasi WhatsApp**

a Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem.

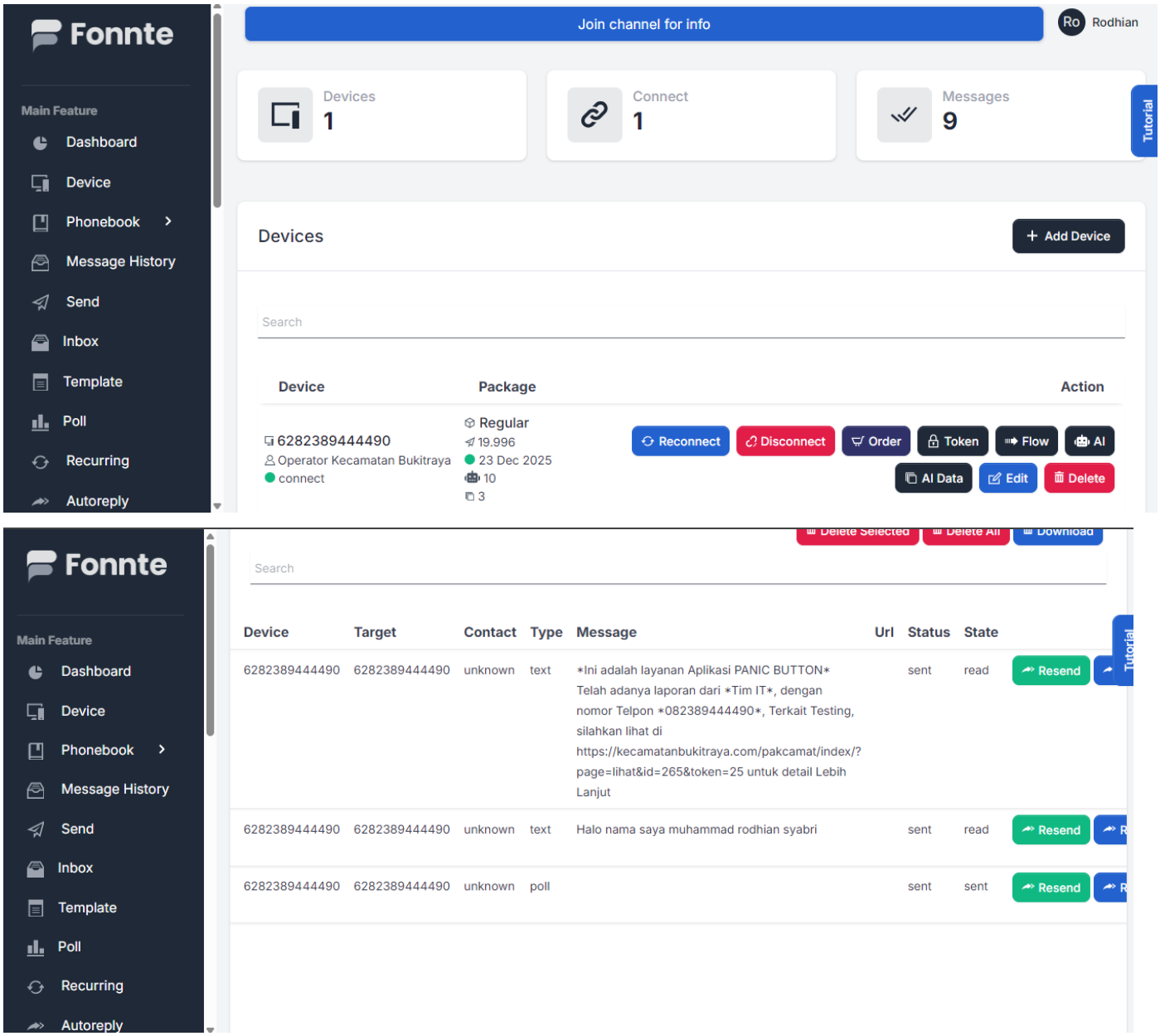


Gambar 16 tangkapan layar percakapan whatsapp koordinasi tim IT



Gambar 17 Tangkapan Layar tampilan akses kedalam sistem

b Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung.



Gambar 18 Tangkapan layar instalasi dan konfigurasi yang berhasil.

c Melakukan pengembangan sistem.

Editing: /home/kecamat1/public_h Encoding: utf-8 Re-open Use legac

Keyboard shortcuts 13px PHP

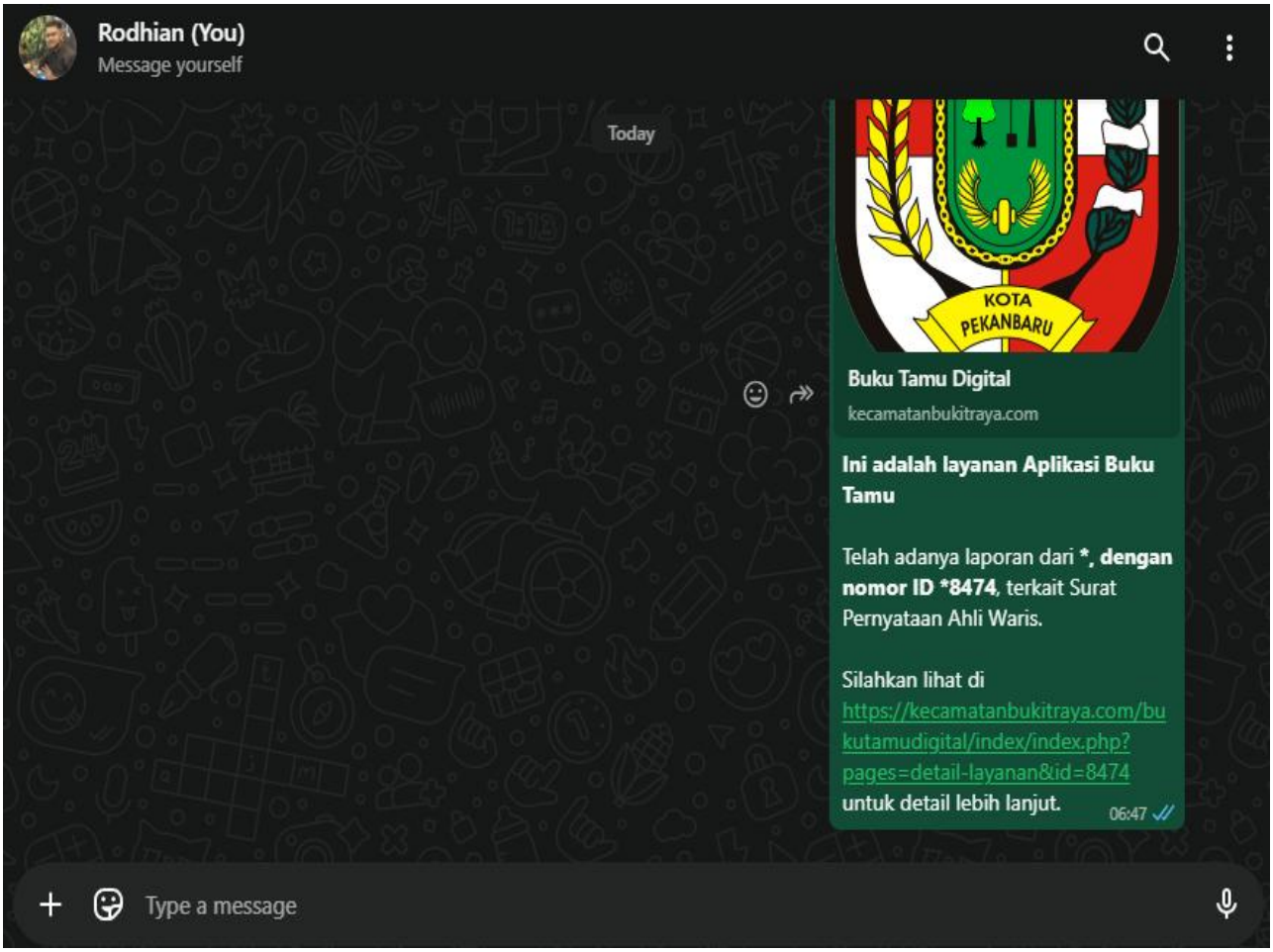
```php
                $query = "
                    SELECT t.*, d.foto_dokumentasi
                    FROM tbl_tamu t
                    LEFT JOIN tbl_dokumentasi d ON d.tamu_id = t.id_tamu
                    WHERE t.tgl_daftar = '$tgl'
                      AND t.keperluan NOT IN ('Pelayanan Bapenda', 'Pelayanan Disdukcapil')
                    ORDER BY t.antrian ASC
                ";

                $result = mysqli_query($db, $query);
                $no = 1;

                if ($result && mysqli_num_rows($result) > 0) {
                    while ($data = mysqli_fetch_array($result)) {
                        $tamu_id = $data['id_tamu'];
                ?>
                        <tr>
                            <td><?php echo $no++; ?></td>
                            <td><?php echo htmlspecialchars($data['status']); ?></td>
                            <td>
                                <a href="?pages=detail-layanan&id=<?php echo urlencode($tamu_id); ?>"
                                   class="btn btn-sm <?php echo ($data['status'] == 'Selesai') ? 'btn-success' : 'btn-warning'; ?>">
                                    Lihat
                                </a>
                            </td>
                            <td><?php echo formatTanggalIndonesia($data['tgl_daftar']); ?></td>
                            <td><?php echo htmlspecialchars($data['keperluan']); ?></td>
                            <td><?php echo htmlspecialchars($data['nama']); ?></td>
                            <td><?php echo htmlspecialchars($data['alamat']); ?></td>
                        </tr>
                <?php
```

Gambar 19 Tangkapan layar Kode program (*source code*) fitur notifikasi

d Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan.



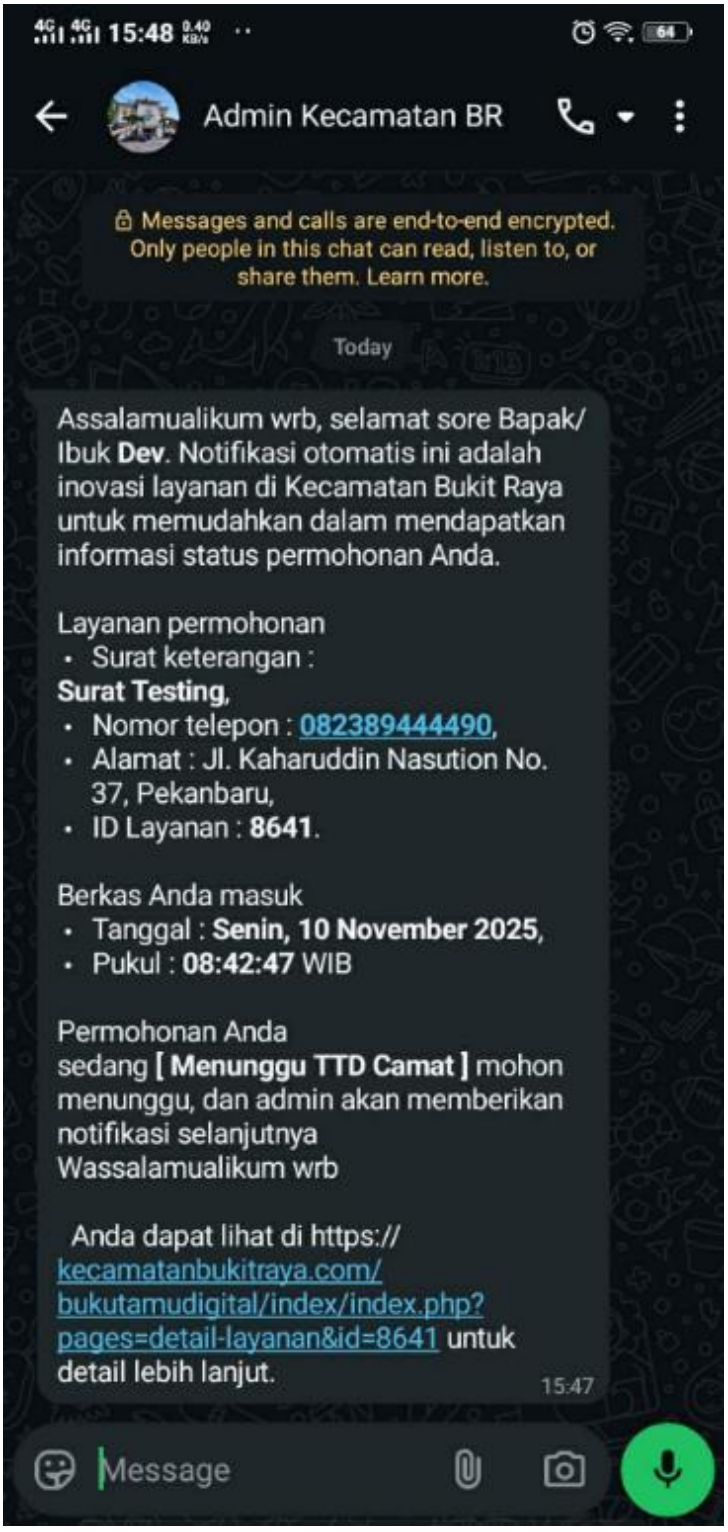
Gambar 20 Tangkapan Layar notifikasi masuk dalam pengujian fitur alpha testing

4 Pelaksanaan Uji Coba, Sosialisasi, dan Finalisasi Panduan

a Melaksanakan uji coba terbatas (*beta testing*) pada beberapa data permohonan riil.

Device	Target	Contact	Type	Message
6282379259304	6282379259304	unknown	text	Assalamualikum wrb selamat pagi Pak Camat. Layanan permoh 082389444490, - Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No. 37, Pek Hari/Tanggal : *Selasa, 11 November 2025*, - Pukul : *08:42:47* Wassalamualikum wrb Bapak dapat melihat berkas di https:// keca pages=detail-layanan&id=8641 untuk detail lebih lanjut. Ketik *TA
6282379259304	6282389444490	unknown	text	Assalamualaikum wrb, selamat pagi Bapak/Ibuk *Dev*. Notifikasi untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permoh Testing*, - Nomor telepon : 082389444490, - Alamat : Jl. Kaharud Berkas Anda masuk - Hari/Tanggal : *Selasa, 11 November 2025*, [SELESAI]* Anda dapat mengambil berkas di kantor Kecamatan B kantor Kecamatan Bukit Raya, semoga Anda selalu diberikan kesel lihat di https:// kecamatanbukitraya.com/bukutamudigital/index/in lanjut.
6282379259304	6282379259304	unknown	text	Assalamualikum wrb selamat pagi Pak Camat. Layanan permohon 082389444490, - Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No. 37, Pekanb Hari/Tanggal : *Selasa, 11 November 2025*, - Pukul : *08:42:47* perhatian bapak diucapkan terima kasih. Wassalamualikum wrb Ba

Gambar 21 Tangkapan layar daftar notifikasi yang berhasil terkirim.



Gambar 21 Tangkapan layar whatsapp yang berhasil terkirim ke pemohon.



Gambar 22 Tangkapan layar whatsapp yang berhasil terkirim ke Camat.

b Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi.

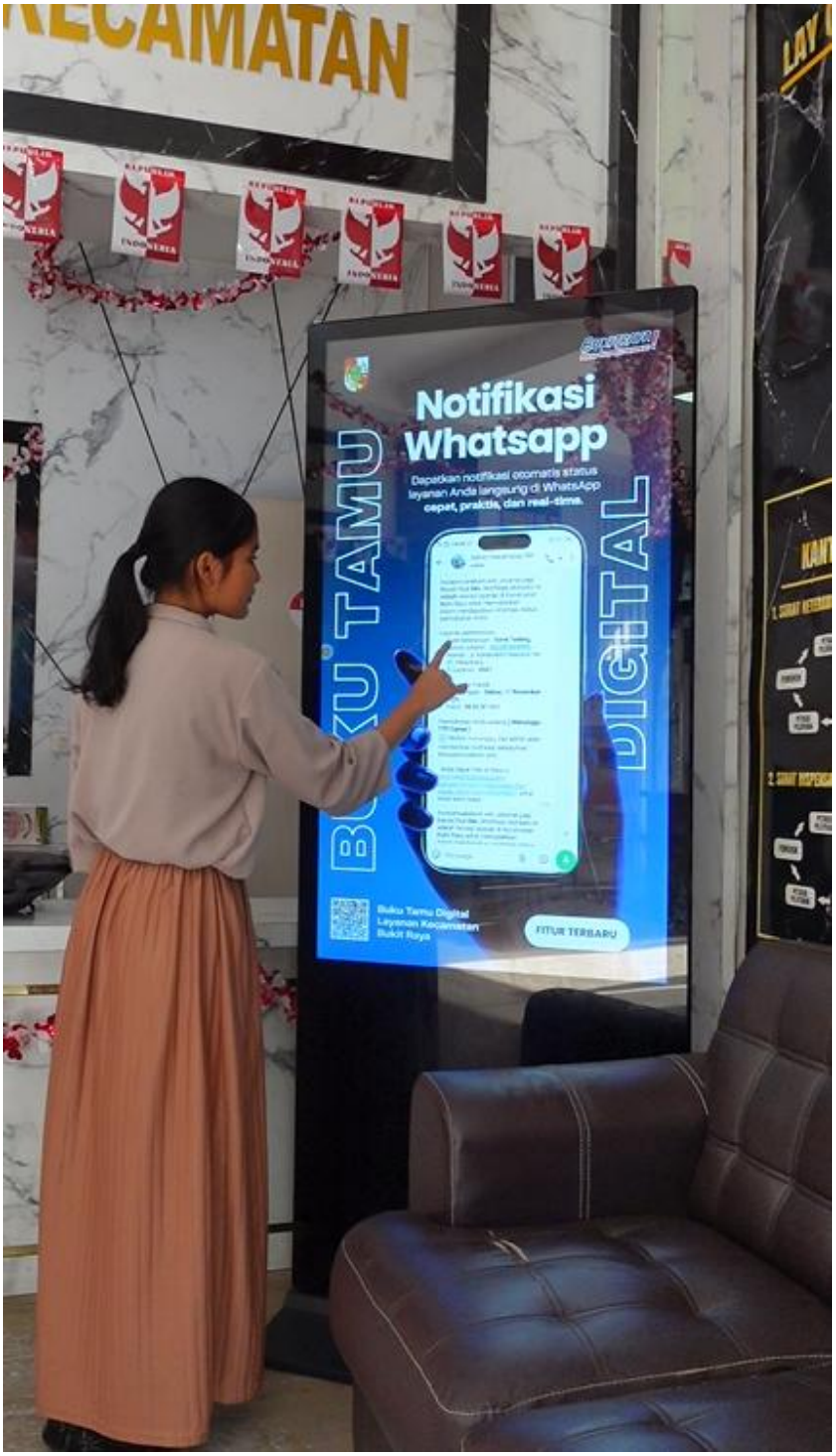


Gambar 23 Gambar Dokumen Petunjuk Teknis penggunaan fitur

c Membuat media informasi sederhana untuk masyarkat di monitor kunjungan pelayanan.

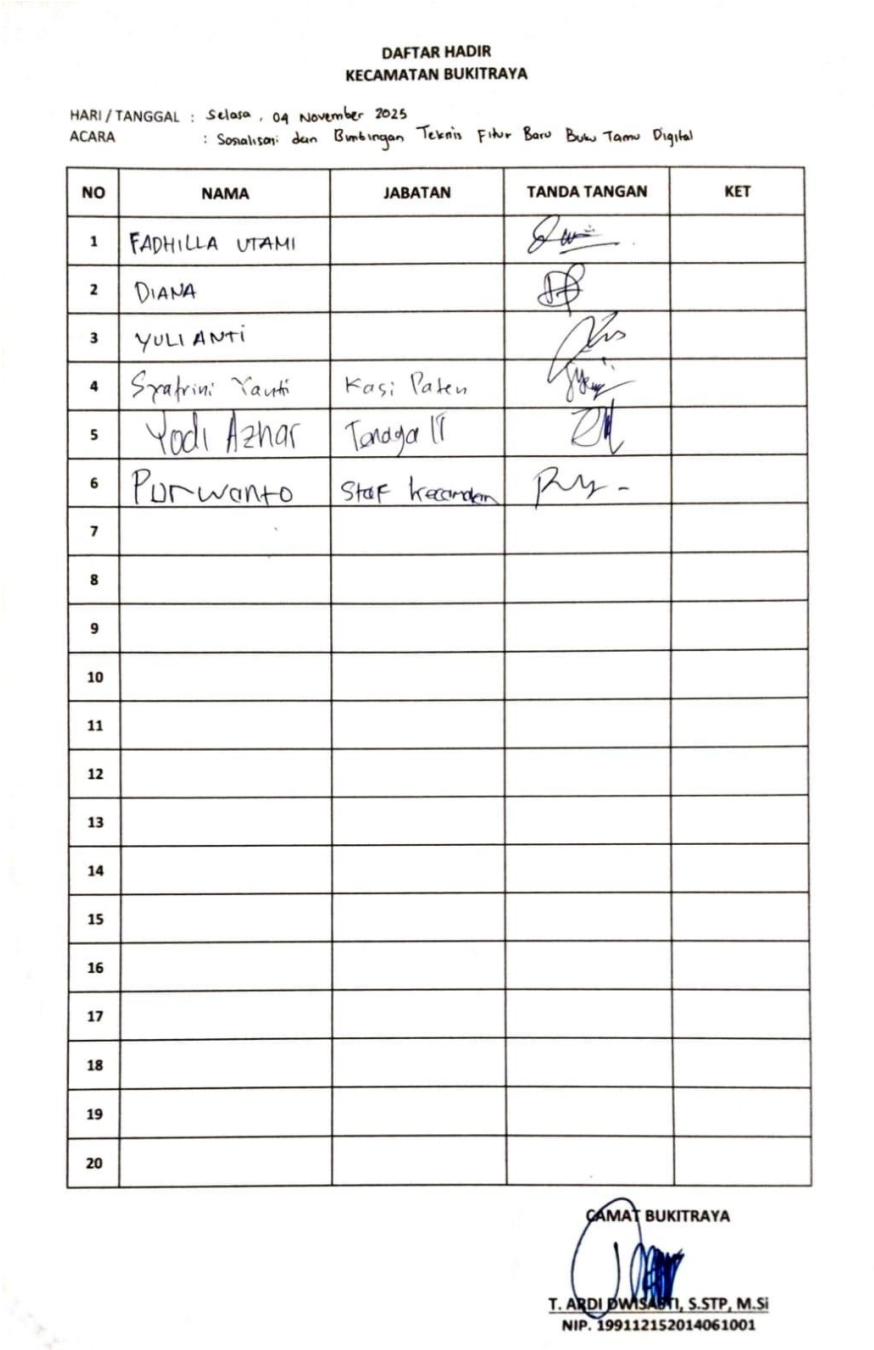


Gambar 24 Gambar media informasi (poster/flyer digital)



Gambar 25 Gambar masyarakat melihat poster digital

d Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan).



DAFTAR HADIR
KECAMATAN BUKITRAYA

HARI / TANGGAL : Selasa, 04 November 2025
ACARA : Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Fitur Baru Buku Tamu Digital

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
1	FADHILLA UTAMI			
2	DIANA			
3	YULIANTI			
4	Syafrini Yanti	Kasi Pateu		
5	Yodi Azhar	Tenaga IT		
6	Purwanto	Staf kecamatan		
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

CAMAT BUKITRAYA

T. ARDI DWISABTI, S.STP, M.Si
NIP. 199112152014061001

Gambar 26 Daftar hadir bimtek

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

NOTULEN BIMBINGAN TEKNIS

Topik : Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Fitur Baru Buku Tamu Digital.
Pukul : 14.00 WIB
Tanggal : 04 November 2025
Tempat : Ruang Rapat Camat Bukit Raya

NO	NOTULENSI
1.	Bagian catatan ke pak camat.
2.	Bagian untuk setelah selesai, masih belum pas
3.	forward ke ahliwaris → pak hendra
4.	forward ke administrasi → kak icha.
5	- " — Izin usaha → trantib
6	semua ke pak sekcam
7	Pemberitahuannya juga dibuat notifikasi

Mengetahui
Mentor,

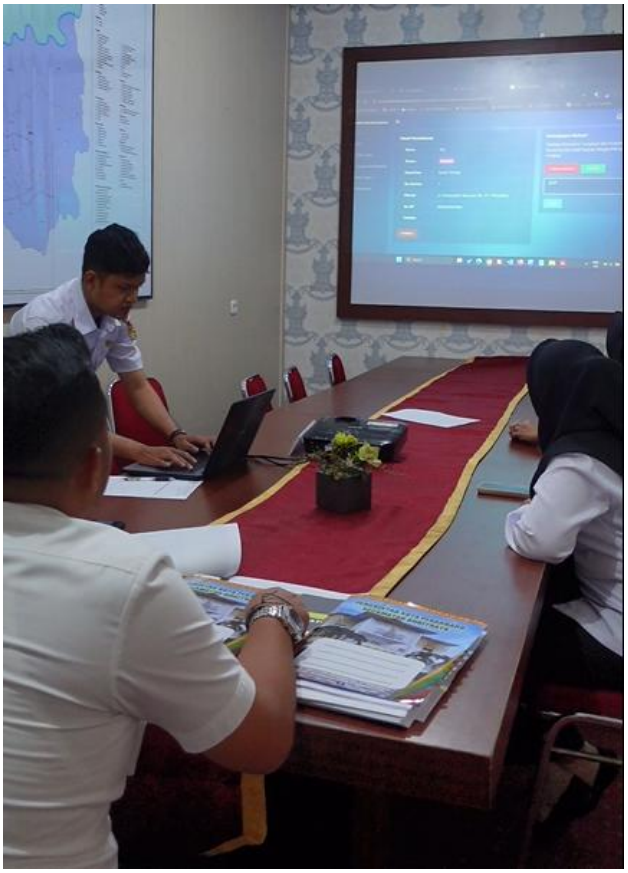
T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Pekanbaru, 04 November 2025

Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 27 Notulensi hasil bimtek

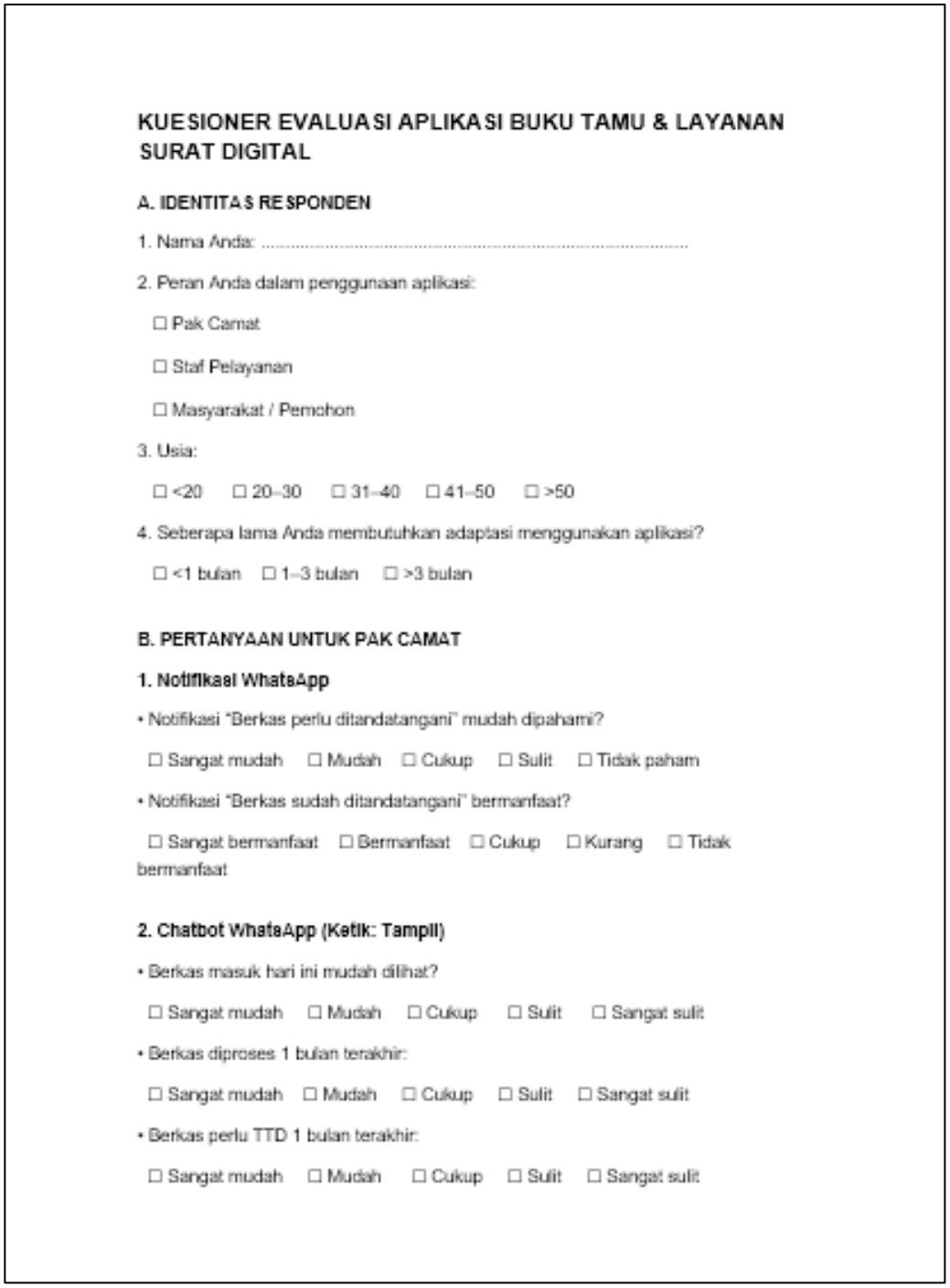




Gambar 28 Foto dokumentasi bimtek

5 Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan *Feedback* Pengguna

a Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem.



KUESIONER EVALUASI APLIKASI BUKU TAMU & LAYANAN SURAT DIGITAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Anda: .....

2. Peran Anda dalam penggunaan aplikasi:

☐ Pak Camat

☐ Staf Pelayanan

☐ Masyarakat / Pemohon

3. Usia:

☐ <20 ☐ 20–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ >50

4. Seberapa lama Anda membutuhkan adaptasi menggunakan aplikasi?

☐ <1 bulan ☐ 1–3 bulan ☐ >3 bulan

B. PERTANYAAN UNTUK PAK CAMAT

1. Notifikasi WhatsApp

• Notifikasi "Berkas perlu ditandatangani" mudah dipahami?

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Tidak paham

• Notifikasi "Berkas sudah ditandatangani" bermanfaat?

☐ Sangat bermanfaat ☐ Bermanfaat ☐ Cukup ☐ Kurang ☐ Tidak bermanfaat

2. Chatbot WhatsApp (Ketik: Tampil)

• Berkas masuk hari ini mudah dilihat?

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Berkas diproses 1 bulan terakhir:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Berkas perlu TTD 1 bulan terakhir:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

Gambar 29 Draft kuesioner untuk pak camat

KUESIONER EVALUASI APLIKASI BUKU TAMU & LAYANAN SURAT DIGITAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Anda: .....

2. Peran Anda dalam penggunaan aplikasi:

☐ Pak Camat

☐ Staf Pelayanan

☐ Masyarakat / Pemohon

3. Usia:

☐ <20 ☐ 20–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ >50

4. Seberapa lama Anda membutuhkan adaptasi menggunakan aplikasi?

☐ <1 bulan ☐ 1–3 bulan ☐ >3 bulan

B. PERTANYAAN UNTUK STAF PELAYANAN

1. Input Buku Tamu Digital

• Kemudahan input data pemohon:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

2. Pengolahan Berkas

• Kemudahan periksa berkas:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Upload foto dokumentasi berjalan baik?

☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang ☐ Tidak berfungsi

• Notifikasi kepada camat & masyarakat tepat waktu?

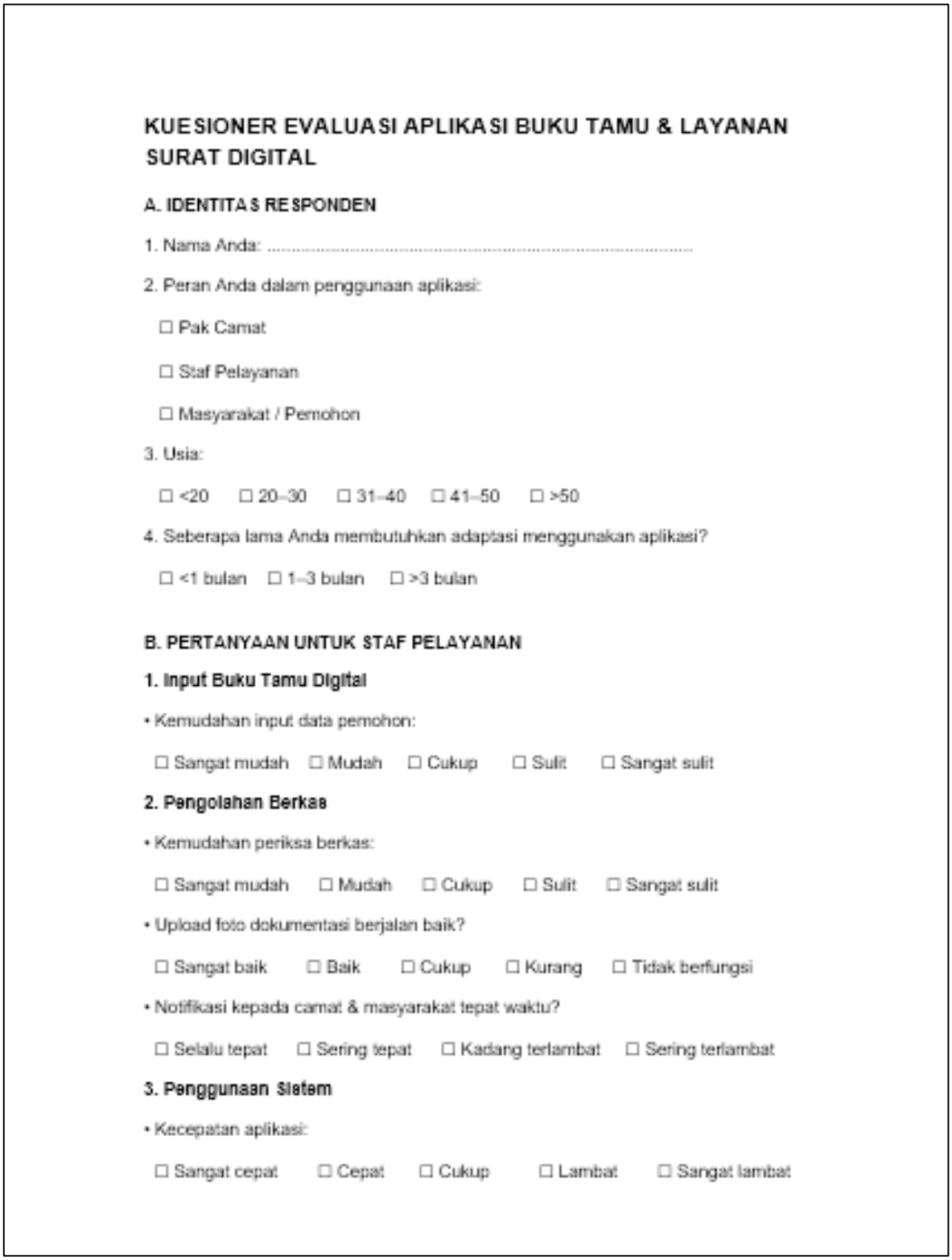
☐ Selalu tepat ☐ Sering tepat ☐ Kadang terlambat ☐ Sering terlambat

3. Penggunaan Sistem

• Kecepatan aplikasi:

☐ Sangat cepat ☐ Cepat ☐ Cukup ☐ Lambat ☐ Sangat lambat

Gambar 30 Draft kuesioner untuk pemohon



KUESIONER EVALUASI APLIKASI BUKU TAMU & LAYANAN SURAT DIGITAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Anda: .....

2. Peran Anda dalam penggunaan aplikasi:

☐ Pak Camat

☐ Staf Pelayanan

☐ Masyarakat / Pemohon

3. Usia:

☐ <20 ☐ 20–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ >50

4. Seberapa lama Anda membutuhkan adaptasi menggunakan aplikasi?

☐ <1 bulan ☐ 1–3 bulan ☐ >3 bulan

B. PERTANYAAN UNTUK STAF PELAYANAN

1. Input Buku Tamu Digital

• Kemudahan input data pemohon:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

2. Pengolahan Berkas

• Kemudahan periksa berkas:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Upload foto dokumentasi berjalan baik?

☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang ☐ Tidak berfungsi

• Notifikasi kepada camat & masyarakat tepat waktu?

☐ Selalu tepat ☐ Sering tepat ☐ Kadang terlambat ☐ Sering terlambat

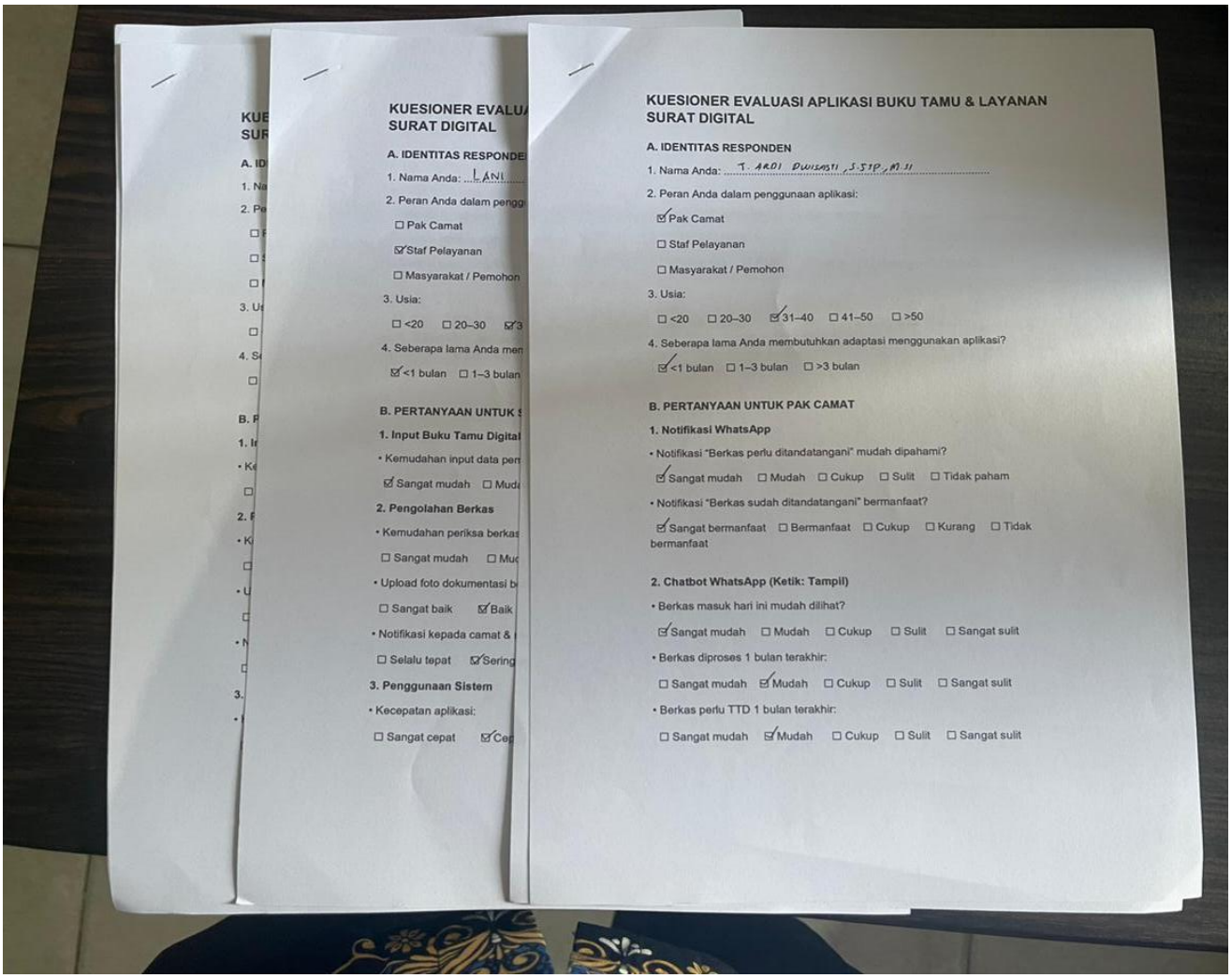
3. Penggunaan Sistem

• Kecepatan aplikasi:

☐ Sangat cepat ☐ Cepat ☐ Cukup ☐ Lambat ☐ Sangat lambat

Gambar 31 Draft kuesioner untuk staf pelayanan

b Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (*feedback*) pengguna.



KUESIONER EVALUASI APLIKASI BUKU TAMU & LAYANAN SURAT DIGITAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Anda: T. ARDI DWIJASTI, S.STP, M.SI

2. Peran Anda dalam penggunaan aplikasi:

☑ Pak Camat

☐ Staf Pelayanan

☐ Masyarakat / Pemohon

3. Usia:

☐ <20 ☐ 20–30 ☑ 31–40 ☐ 41–50 ☐ >50

4. Seberapa lama Anda membutuhkan adaptasi menggunakan aplikasi?

☑ <1 bulan ☐ 1–3 bulan ☐ >3 bulan

B. PERTANYAAN UNTUK PAK CAMAT

1. Notifikasi WhatsApp

• Notifikasi "Berkas perlu ditandatangani" mudah dipahami?

☑ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Tidak paham

• Notifikasi "Berkas sudah ditandatangani" bermanfaat?

☑ Sangat bermanfaat ☐ Bermanfaat ☐ Cukup ☐ Kurang ☐ Tidak bermanfaat

2. Chatbot WhatsApp (Ketik: Tampil)

• Berkas masuk hari ini mudah dilihat?

☑ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Berkas diproses 1 bulan terakhir:

☐ Sangat mudah ☑ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Berkas perlu TTD 1 bulan terakhir:

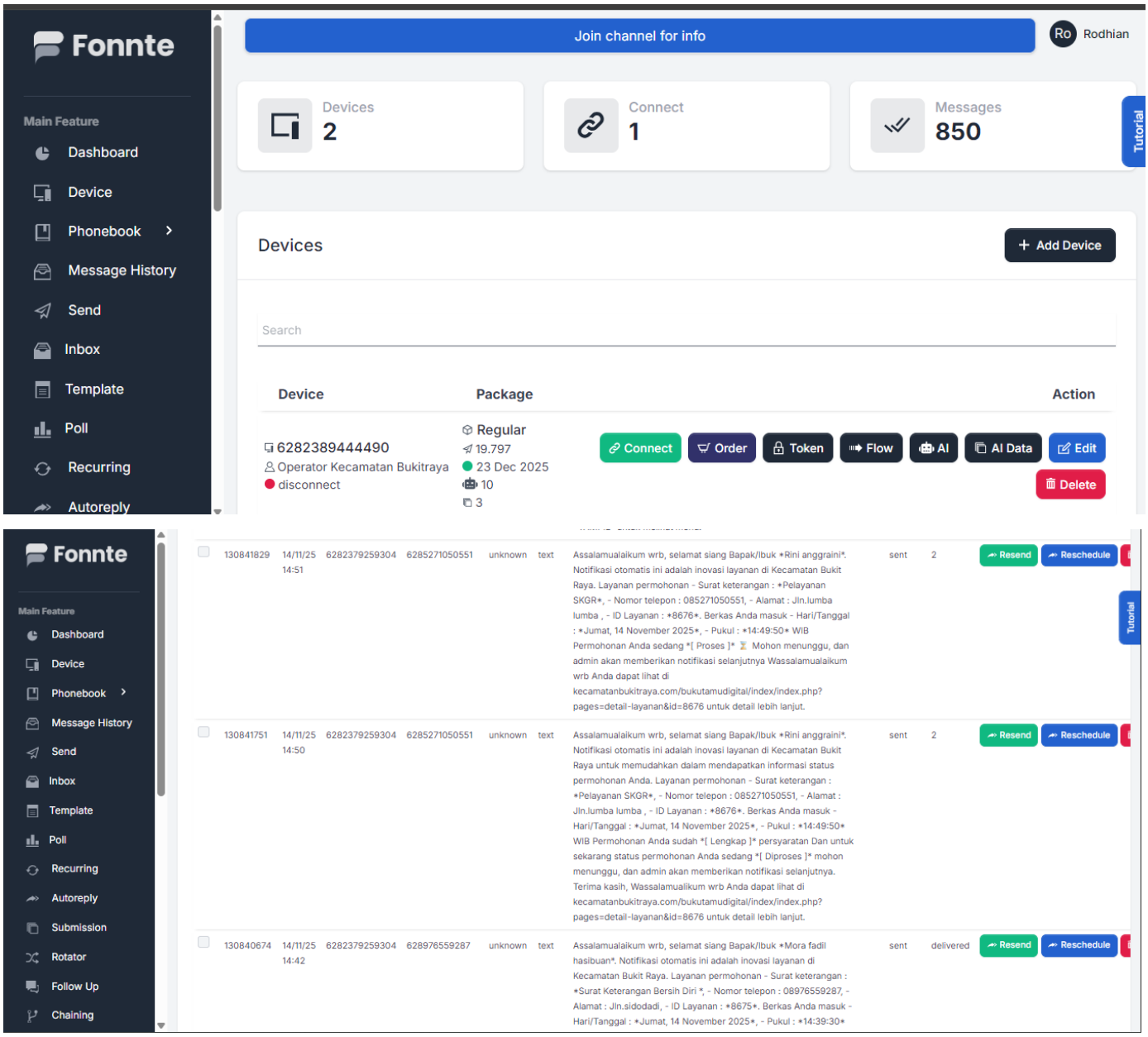
☐ Sangat mudah ☑ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

Gambar 32 Foto dokumen hasil kuesioner pengguna



Gambar 33 Foto dokumentasi pengisian kuesioner

c Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim.



Gambar 34 Tangkapan layar daftar/log jumlah notifikasi yang sukses terkirim

d Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Hasil Analisis Evaluasi Pengguna dan Kinerja Sistem

Hasil Kuesioner	1. Semua yang mengisi kuesioner dari sebaran 15 pengguna sistem, 4 Pengguna staf pelayanan, 1 Camat, dan 10 Pemohon/masyarakat mendapatkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari hasil tersebut rata-rata menjawab mudah dalam penggunaan dan sangat terbantu dengan adanya sistem ini: - **Bagi staf** : mereka terbantu dengan tidak perlu menghubungi masyarakat lagi, dan prosesnya tidak terlalu rumit hanya saran dari buk diana sebaiknya sistem nya jangan terlalu sebentar harus login lagi dan bisa dilakukan login 1 hari saja sekali login. - **Bagi masyarakat**: mereka terbantu dengan adanya sistem sehingga mereka mendapatkan kepastian proses surat permohonannya, dan juga tidak perlu untuk datang bolak balek ke kantor, namun boleh ditambahkan fitur masyarakat tahu tentang apa saja persyaratan dalam pengurusan surat - **Bagi pimpinan Camat/Kasi**: sangat terbantu dengan adanya sistem karena dapat monitoring jumlah permohonan yang masuk dan berapa jumlah yang belum di tandatangani dan perlu dilakukan tandatangan. Selain itu dengan adanya sistem ini bisa membuat layanan 1 pintu menjaga integritas. Perlu tindak lanjut pembuatan konten agar bisa lebih luas diketahui masyarakat
Hasil Monitoring Sistem	1. Dari jumlah trafik sistem yang di monitoring ada kendala pending pada pengetesan pesan pukul 19.20 WIB, hari kamis, 13 November 2025 API yang not *connected* karena server Fonnte terjadi problem data *center*. 2. Semua data masuk 100% dan tidak ada data yang tidak terkirim 3. Pada bagian *chatbot* perlu adanya membalas pesan terima kasih jika pemohon mengetik kata terimakasih, atau menampilkan jam operasional jika ingin datang ke kantor. 4. Ada bug pada link yang menuju detail halaman pengguna. 5. Jumlah pesan yang terkirim sama dengan yang masuk kedatabase 6. Bagian halaman detail sistem perlu adanya pembagian TTD basah dengan TTE 7. Sistem dapat mengkategorkan pelayanan mana yang harus berhubungan langsung ke Camat, atau sebatas disposisi KASI

Kesimpulan	1. Melakukan perubahan dalam skema login bagi para staf pelayanan 2. Melakukan perbaikan bug pada link detail ke halaman detail permohonan surat 3. Membuat disposisi KASI mendapatkan notifikasi whatsapp 4. Membuat sistem dapat mengenali TTD Basah atau TTD Elektronik 5. Melakukan perbaikan dari pesan notifikasi chatbot dengan menambah kosa kata baru balas pesan otomatis

Pekanbaru, 14 November 2025

Mengetahui,
Mentor,

Peserta,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 35 Dokumen analisis hasil evaluasi dan kinerja sistem

e Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Hasil Analisis Evaluasi Pengguna dan Kinerja Sistem

Hasil Kuesioner	1. Semua yang mengisi kuesioner dari sebaran 15 pengguna sistem, 4 Pengguna staf pelayanan, 1 Camat, dan 10 Pemohon/masyarakat mendapatkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari hasil tersebut rata-rata menjawab mudah dalam penggunaan dan sangat terbantu dengan adanya sistem ini: - **Bagi staf** : mereka terbantu dengan tidak perlu menghubungi masyarakat lagi, dan prosesnya tidak terlalu rumit hanya saran dari buk diana sebaiknya sistem nya jangan terlalu sebentar harus login lagi dan bisa dilakukan login 1 hari saja sekali login. - **Bagi masyarakat**: mereka terbantu dengan adanya sistem sehingga mereka mendapatkan kepastian proses surat permohonannya, dan juga tidak perlu untuk datang bolak balek ke kantor, namun boleh ditambahkan fitur masyarakat tahu tentang apa saja persyaratan dalam pengurusan surat - **Bagi pimpinan Camat/Kasi**: sangat terbantu dengan adanya sistem karena dapat monitoring jumlah permohonan yang masuk dan berapa jumlah yang belum di tandatangani dan perlu dilakukan tandatangan. Selain itu dengan adanya sistem ini bisa membuat layanan 1 pintu menjaga integritas. Perlu tindak lanjut pembuatan konten agar bisa lebih luas diketahui masyarakat
Hasil Monitoring Sistem	1. Dari jumlah trafik sistem yang di monitoring ada kendala pending pada pengetesan pesan pukul 19.20 WIB, hari kamis, 13 November 2025 API yang not *connected* karena server Fonnte terjadi problem data *center*. 2. Semua data masuk 100% dan tidak ada data yang tidak terkirim 3. Pada bagian *chatbot* perlu adanya membalas pesan terima kasih jika pemohon mengetik kata terimakasih, atau menampilkan jam operasional jika ingin datang ke kantor. 4. Ada bug pada link yang menuju detail halaman pengguna. 5. Jumlah pesan yang terkirim sama dengan yang masuk kedatabase 6. Bagian halaman detail sistem perlu adanya pembagian TTD basah dengan TTE 7. Sistem dapat mengkategorkan pelayanan mana yang harus berhubungan langsung ke Camat, atau sebatas disposisi KASI

Kesimpulan	1. Melakukan perubahan dalam skema login bagi para staf pelayanan 2. Melakukan perbaikan bug pada link detail ke halaman detail permohonan surat 3. Membuat disposisi KASI mendapatkan notifikasi whatsapp 4. Membuat sistem dapat mengenali TTD Basah atau TTD Elektronik 5. Melakukan perbaikan dari pesan notifikasi chatbot dengan menambah kosa kata baru balas pesan otomatis

Pekanbaru, 14 November 2025

Mengetahui,
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

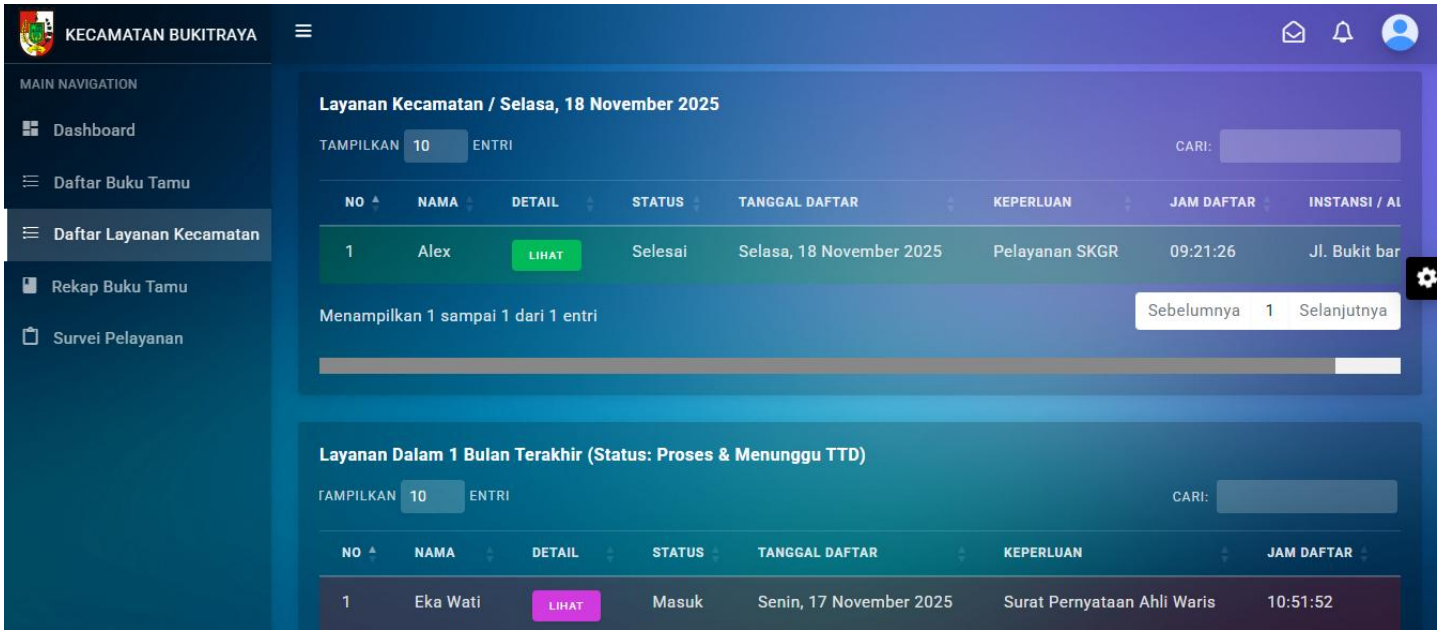
Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 36 Laporan hasil analisis yang disampaikan kepada mentor sudah di tandatangan

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
4.	Jum'at 14/11/2025	Pelaksanaan evaluasi kegiatan dan feedback pengguna & pelaksanaan uji coba	- melakukan uji coba bersama para staf pelayanan - menambahkan masukan notifikasi buat kasi - membuat jelas lagi: file apa yg di upload output : - masukan dari mentor	

Gambar 37 Notulensi bimbingan

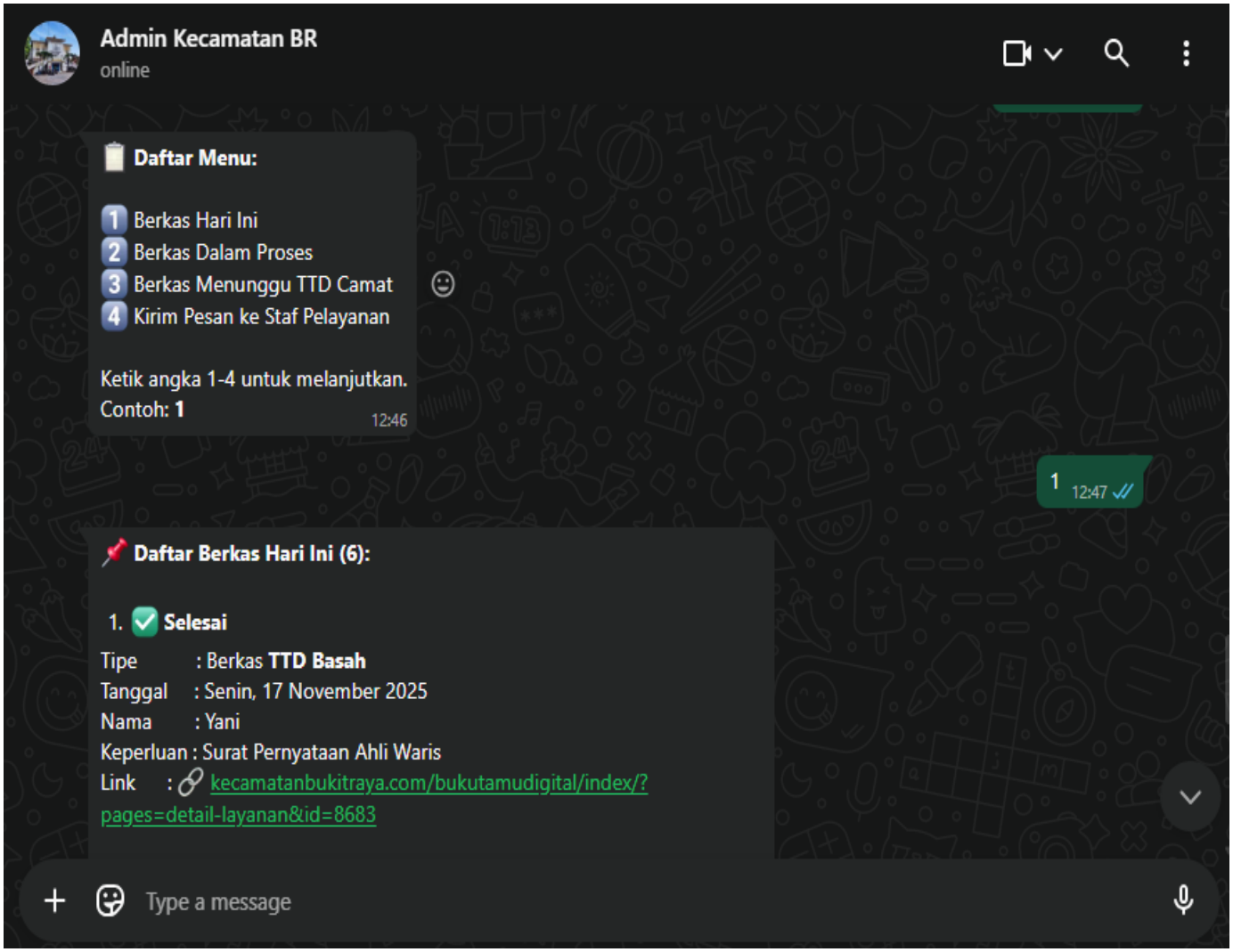
f Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/*feedback* pengguna dan masukan mentor.



Gambar 38 Tangkapan layar bagian yang diperbaiki 1 pemberian warna



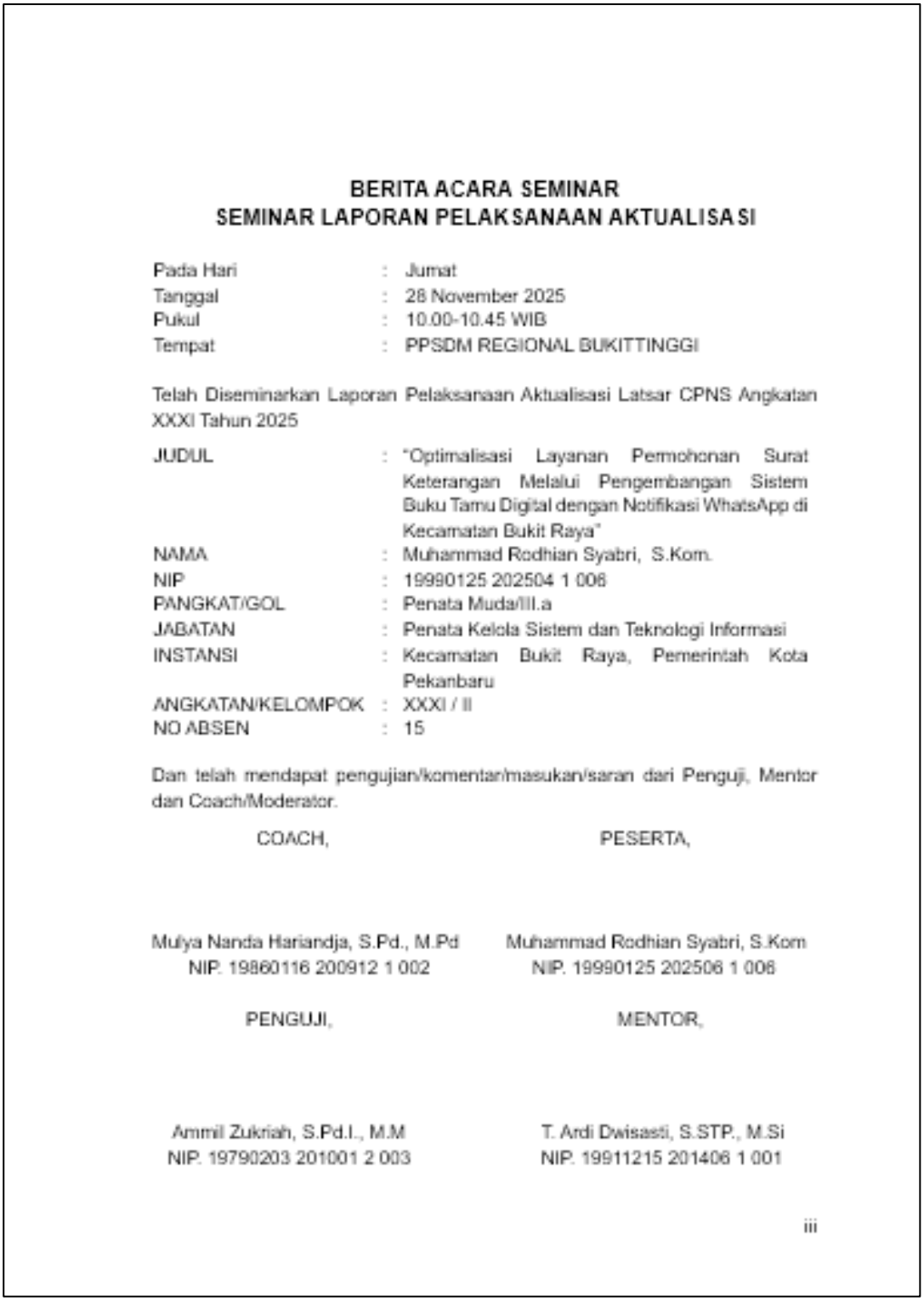
Gambar 39 Tangkapan layar bagian yang diperbaiki 2 detail informasi



Gambar 40 Tangkapan layar bagian yang diperbaiki 3 chatbot

6 Pembuatan Laporan Aktualisasi

a Membuat draf laporan aktualisasi.



BERITA ACARA SEMINAR
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	:	Jumat
Tanggal	:	28 November 2025
Pukul	:	10.00-10.45 WIB
Tempat	:	PPSDM REGIONAL BUKITTINGGI

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXI Tahun 2025

JUDUL	:	"Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya"
NAMA	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda/III.a
JABATAN	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI	:	Kecamatan Bukit Raya, Pemerintah Kota Pekanbaru
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XXXI / II
NO ABSEN	:	15

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

COACH,	PESERTA,
Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom
NIP. 19860116 200912 1 002	NIP. 19990125 202506 1 006
PENGUJI,	MENTOR,
Ammil Zukriah, S.Pd.I., M.M	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si
NIP. 19790203 201001 2 003	NIP. 19911215 201406 1 001

iii

Gambar 41 Draf laporan aktualisasi

b Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
4.	Jumat 14/11/2025	Pelaksanaan evaluasi kegiatan dan feedback penggunaan & pelaksanaan uji coba	- melakukan uji coba dengan para staf pelayanan - menambahkan masukan notifikasi buat kasi - membuat jelas lagi file apa yg di upload output : - masukan dari mentor	
5.	kamis 20/11/2025	konsultasi laporan aktualisasi	- melakukan persetujuan laporan final aktualisasi output : - Lembar pengesahan yang ditandatangi mentor	

Gambar 42 Catatan masukan/revisi dari mentor pada draf laporan

c Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi

BERITA ACARA SEMINAR
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	:	Jumat
Tanggal	:	28 November 2025
Pukul	:	10.00-10.45 WIB
Tempat	:	PPSDM REGIONAL BUKITTINGGI

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXI Tahun 2025

JUDUL	:	"Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya"
NAMA	:	Muhammad Rodhian Syabri,. S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda/III.a
JABATAN	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI	:	Kecamatan Bukit Raya, Pemerintah Kota Pekanbaru
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XXXI / II
NO ABSEN	:	15

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

COACH,	PESERTA,
Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom
NIP. 19860116 200912 1 002	NIP. 19990125 202506 1 006
PENGUJI,	MENTOR,
Ammil Zukriah, S.Pd.I., M.M	T. Ardi Dwi[illegible], S.STP., M.Si
NIP. 19790203 201001 2 003	NIP. 199112 15 201406 1 001

iii

Gambar 43 Lembar persetujuan Laporan Aktualisasi

Lampiran 2 Laporan Mingguan Minggu Ke-1

LAPORAN PELAKSANAAN HABITUASI MINGGU KE-1

Identitas Kegiatan	
Judul Kegiatan 1	Pelaksanaan konsultasi dan rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor
Tanggal Pelaksanaan	06 – 10 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1 Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi 2 Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi 3 Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi. 4 Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.

Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1. **Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi**

   Pada hari Senin tanggal 6 Oktober saya melaksanakan upacara bendera yang dilaksanakan di halaman kantor Kelurahan Simpang Tiga, Bukit Raya Kota Pekanbaru setelah melaksanakan upacara bendera saya ingin menjadwalkan untuk melakukan konsultasi dengan Pak Camat, namun setalah seminar rancangan aktualisasi pada hari Jumat tanggal 3 Oktober 2025 semalam ada agenda tahunan yakni MTQ tingkat kecamatan Bukit Raya, yang bertepatan tanggal 7 sampai tanggal 8 Oktober 2025 sehingga saya memprioritaskan diri saya untuk ikut terlibat dalam membantu terlaksananya agenda MTQ yang nama saya sudah termasuk di dalam SK sebagai TIM Dokumentasi. Semua kegiatan MTQ

sangat meriah dan berjalan sukses hingga Pak Walikota menyebut Pak Camat kelas pelaksanaan bukan lagi tingkat Kecamatan namun Tingkat Kota karena paling terbaik dan terbesar dan terbanyak UMKM di adakannya MTQ.

Alhamdulillah setelah pelaksanaan MTQ hari kamis tanggal 9 Oktober 2025 saya melakukan penjadwalan untuk konsultasi dengan mentor melalui pesan via *WhatsApp* pada pukul 10.56 WIB dan balasan pak Camat langsung via telepon *WhatsApp* dan mengatakan bahwa Pak Camat bersedia untuk melakukan mentoring besok paginya jam 09.00 WIB. Maka tahap penjadwalan sudah selesai saya laksanakan untuk dilakukan stahap selanjutnya membuat draf persetujuan kegiatan latsar dengan judul yang ditetapkan sebelumnya dan lembar jadwal konsultasi beserta notulennya.

2. Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi

Pada hari Senin tanggal 6 Oktober pukul 11.00 WIB sebenarnya saya sudah melakukan pembuatan draf lembar persetujuan aktualisasi namun belum final karena adanya kegiatan geladi resik MTQ Kecamatan Bukit Raya yang diadakan di gedung PKM UIR saya ditugaskan untuk mengumpulkan dan membuat video defile per kelurahan, pembuatan sertifikat, pemasangan *sound* sistem untuk bazar UMKM sehingga saya melanjutkan draf tersebut pada hari Rabu Tanggal 8 Oktober 2025 Pukul 13.00 WIB, pada tahap ini saya membuat lembar persetujuan menggunakan KOP surat Kecamatan Bukit Raya, dan memperjelas isi dengan persetujuan mengenai judul dan kegiatan dalam pelaksanaan aktualisasi. Selanjutnya saya menyimpan draf tersebut di dalam arsip saya dan melakukan cetak agar dapat dilakukan tandatangan nantinya. Sorenya jam 14.30 WIB saya kembali lagi ke gedung PKM UIR untuk persiapan penutupan MTQ.

3. **Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.**

Tahapan ini melakukan konsultasi dengan mentor terhadap kegiatan dan pelaksanaan aktualisasi saya hari Jumat tanggal 10 Oktober pukul 09.00 WIB yang sudah dijadwalkan sebelumnya. Sebelum itu saya sudah melakukan persiapan dengan merapikan berkas yang akan ditandatangani oleh pak Camat dan lembar konsultasi nantinya, selain itu saya meminta pertolongan bang Yodi merupakan tenaga IT di Kecamatan Bukit Raya untuk melakukan pengambilan dokumentasi ketika mentoring.

Pelaksanaan konsultasi diadakan di ruang kerja Pak Camat dengan melakukan izin pengambilan gambar dan video pada saat pelaksanaan konsultasi yang diambil oleh bang Yodi. Waktu konsultasi lebih kurang 1 jam dan memberikan banyak ide dalam tahapan dan hasil diskusi di catat di lembar konsultasi yang sudah di cetak sebelumnya. Pak Camat sangat mendukung penuh dan memberikan akses yang saya butuh kan agar terlaksana kegiatan dengan lancar dan baik. selanjutnya Pak camat memberikan saran notifikasi seperti apa dan berpesan agar sistem ini dapat membuat pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan memudahkan masyarakat.

4. **Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.**

Setelah melakukan konsultasi dengan mentor yakni Pak Camat, selanjutnya pada tahap ini mentor melakukan penandatanganan lembar persetujuan untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi saya. Setelah itu melakukan penandatanganan lembar konsultasi yang sudah saya catat poin-poin dari yang telah didiskusikan. Alhamdulillah pada tahapan ini berjalan dengan lancar dan semua kegiatan mendapatkan persetujuan dari mentor.

Penerapan Nilai Ber-Akhlak dalam Kegiatan

1. **Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi**
    - **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah membangun komunikasi yang baik dengan mentor untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan produktif.
    - **Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)** Saya telah bersikap terbuka untuk berdiskusi dan menyepakati jadwal yang paling efektif bagi kedua belah pihak.
    - **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya telah bertindak proaktif dalam mengatur jadwal konsultasi untuk memastikan kegiatan dapat dimulai tepat waktu.

2. **Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi**
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat)** Saya telah menyusun draf persetujuan secara cermat dan penuh tanggung jawab sebagai dasar legalitas kegiatan.
    - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menyusun draf dengan format dan bahasa yang profesional untuk menunjukkan kualitas kerja terbaik.
3. **Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.**
    - **Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya telah aktif berdiskusi dan menerima masukan dari mentor untuk menyempurnakan rencana kegiatan.
    - **Adaptif (Bertindak proaktif)** Saya telah proaktif menjemput bola dengan menyampaikan gagasan dan meminta arahan untuk memastikan relevansi dan kelancaran kegiatan.
    - **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya telah proaktif berkonsultasi untuk memastikan

gagasan yang diusulkan pada akhirnya benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih baik.

4. **Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.**
    - **Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan)** Saya telah melaksanakan kegiatan setelah mendapat persetujuan resmi sebagai bentuk kepatuhan dan pertanggungjawaban.
    - **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi)** Dengan mengikuti prosedur persetujuan, saya telah menjaga nama baik pimpinan dan organisasi.
    - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah memastikan draf persetujuan yang diajukan sudah lengkap dan berkualitas sebagai bagian dari pelaksanaan tugas dengan kualitas terbaik

Output Kegiatan

1. **Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi**



Gambar 1 Penjadwalan via whatsapp dengan mentor

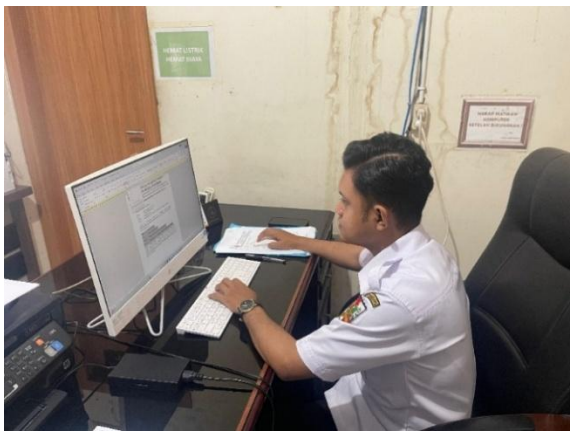
LEMBAR KONSULTASI AKTUALISASI

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
NDH	:	A31.2.15
Kelompok	:	2
Unit Kerja	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Coach	:	Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
Mentor	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
Judul	:	Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor

Gambar 2 Lembar jadwal konsultasi

2. Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi



Gambar 1 Pembuatan draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKITRAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No. 37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

SURAT PERSETUJUAN DAN DUKUNGAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP	:	19911231 201406 1 001
Jabatan	:	Camat Bukit Raya
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

Dengan ini menyatakan setuju dan mendukung penuh Kegiatan Aktualisasi/Habituasi yang akan dilakukan oleh Peserta Pelatihan Dasar CPNS yang tersebut di bawah ini:

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

Kegiatan Aktualisasi/Habituasi ini akan dilakukan mulai tanggal 04 Oktober 2025 sampai dengan 22 November 2025 di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang berjudul Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

Pekanbaru, 06 Oktober 2025
Camat Bukit Raya

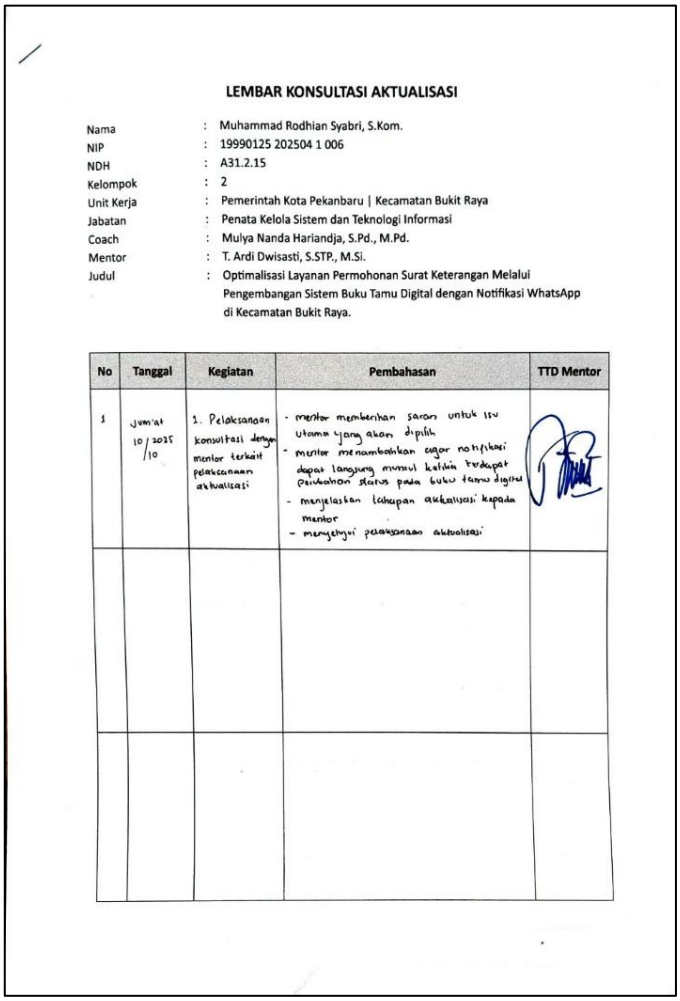
T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
19911231 201406 1 001

Gambar 2 Draf persetujuan pelaksanaan latsar

3. **Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.**



Gambar 1 Pelaksanaan konsultasi dengan mentor



LEMBAR KONSULTASI AKTUALISASI

Nama : Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP : 19990125 202504 1 006
NDH : A31.2.15
Kelompok : 2
Unit Kerja : Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Coach : Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
Mentor : T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
Judul : Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
1	Jumat 10/2025 /10	1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	- mentor memberikan saran untuk isu utama yang akan dipilih - mentor menambahkan agar notifikasi dapat langsung muncul ketika terdapat perubahan status pada buku tamu digital - menjelaskan tahapan aktualisasi kepada mentor - menyetujui pelaksanaan aktualisasi	

Gambar 2 Hasil notulen konsultasi dengan mentor

4. Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.



Gambar 1 Persetujuan resmi yang ditandatangani mentor

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKITRAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No. 37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

SURAT PERSETUJUAN DAN DUKUNGAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP	:	19911215 201406 1 001
Jabatan	:	Camat Bukit Raya
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

Dengan ini menyatakan setuju dan mendukung penuh Kegiatan Aktualisasi/Habituasi yang akan dilakukan oleh Peserta Pelatihan Dasar CPNS yang tersebut di bawah ini:

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya

Kegiatan Aktualisasi/Habituasi ini akan dilakukan mulai tanggal 04 Oktober 2025 sampai dengan 22 November 2025 di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang berjudul Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

Pekanbaru, 06 Oktober 2025
Camat Bukit Raya

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
19911215 201406 1 001

Gambar hasil persetujuan resmi yang ditandatangani mentor

Analisis Dampak

1. **Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi**

- **Tanpa Harmonis:** Komunikasi dengan mentor akan menjadi canggung dan tidak efektif. Kegagalan membangun suasana kerja yang kondusif akan menyulitkan proses diskusi untuk menyepakati jadwal, sehingga menghambat langkah awal aktualisasi.
- **Tanpa Kolaboratif:** Saya akan cenderung memaksakan jadwal yang saya inginkan tanpa mempertimbangkan kesibukan dan ketersediaan mentor. Sikap tidak terbuka ini akan menimbulkan kesan tidak profesional dan dapat berujung pada tidak tercapainya kesepakatan waktu untuk konsultasi.
- **Tanpa Adaptif:** Saya akan menjadi pasif dan hanya menunggu arahan dari mentor tanpa berinisiatif mencari celah waktu di tengah agenda pimpinan yang padat. Sikap yang tidak proaktif ini akan menyebabkan penundaan yang signifikan pada keseluruhan jadwal kegiatan aktualisasi.

2. **Membuat draf surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi**
    - **Tanpa Akuntabel:** Draf surat persetujuan akan disusun secara asal-asalan, tidak cermat, dan tanpa rasa tanggung jawab. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan fatal dalam dokumen resmi, sehingga legalitas kegiatan menjadi lemah dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.
    - **Tanpa Kompeten:** Dokumen yang dihasilkan akan memiliki format dan bahasa yang tidak profesional. Kualitas kerja yang buruk ini tidak hanya mencerminkan citra diri yang negatif, tetapi juga berisiko membuat mentor menolak memberikan persetujuan, yang akan menghentikan seluruh proses aktualisasi.

3. **Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta saran terkait pelaksanaan aktualisasi.**
    - **Tanpa Kolaboratif:** Proses konsultasi akan berjalan satu arah. Saya akan tertutup terhadap masukan, saran, dan ide-ide dari

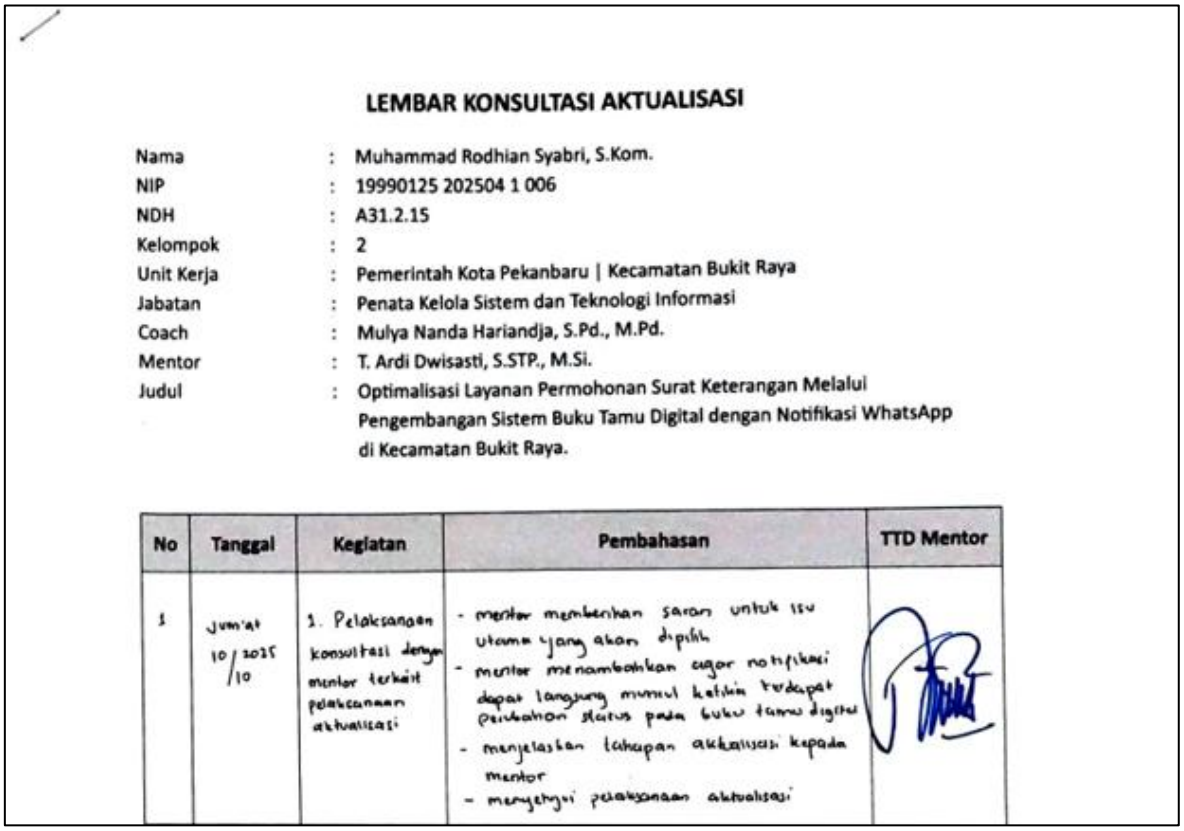
mentor, sehingga kehilangan kesempatan berharga untuk menyempurnakan dan menambah nilai pada rancangan kegiatan aktualisasi.

- **Tanpa Adaptif:** Saya akan bersikap kaku dan tidak mau mengubah gagasan awal meskipun ada arahan yang lebih baik dari mentor. Akibatnya, kegiatan yang akan dilaksanakan berisiko menjadi tidak relevan, kurang efektif, dan tidak berjalan lancar.
- **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Diskusi akan kehilangan fokus utamanya, yaitu untuk kepentingan publik. Gagasan yang diusulkan mungkin tidak akan menjawab kebutuhan masyarakat secara nyata, sehingga tujuan akhir untuk memberikan layanan yang lebih baik tidak akan tercapai.

4. **Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.**
    - **Tanpa Akuntabel:** Saya bisa saja nekat menjalankan kegiatan tanpa adanya persetujuan resmi. Tindakan ini merupakan bentuk penyalahgunaan wewenang jabatan dan menunjukkan sikap tidak patuh serta tidak bertanggung jawab.
    - **Tanpa Loyal:** Dengan mengabaikan prosedur persetujuan resmi, saya menunjukkan sikap tidak menghargai pimpinan dan aturan organisasi. Hal ini dapat merusak nama baik pimpinan dan instansi secara keseluruhan.
    - **Tanpa Kompeten:** Mengajukan dokumen persetujuan yang belum lengkap atau masih mengandung kesalahan akan menunjukkan kualitas kerja yang buruk. Hal ini dapat mengurangi tingkat kepercayaan mentor terhadap kemampuan saya dalam melaksanakan tugas hingga tuntas.

Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom		
Satuan Kerja		Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		Kantor Kecamatan Bukit Raya		
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Paraf Mentor**
1		- Saran isu utama yang akan dipilih - Menambahkan agar notifikasi muncul ketika terdapat perubahan status pada buku tamu digital - Menyetujui pelaksanaan aktualisasi	Laporan Minggu 1	



LEMBAR KONSULTASI AKTUALISASI

Nama : Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP : 19990125 202504 1 006
NDH : A31.2.15
Kelompok : 2
Unit Kerja : Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Coach : Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
Mentor : T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
Judul : Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
1	Jum'at 10/2025/10	1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	- mentor memberikan saran untuk isu utama yang akan dipilih - mentor menambahkan agar notifikasi dapat langsung muncul ketika terdapat perubahan status pada buku tamu digital - menjelaskan tahapan aktualisasi kepada mentor - menyetujui pelaksanaan aktualisasi	

Lampiran 3 Laporan Mingguan Minggu Ke-2

LAPORAN PELAKSANAAN HABITUASI MINGGU KE-2

Identitas Kegiatan	
Judul Kegiatan 2	Perancangan Alur Kerja Baru dan Kebutuhan Sistem Notifikasi
Tanggal Pelaksanaan	13 – 18 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1 Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*) 2 Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT 3 Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis 4 Merancang prototipe alur kerja baru (t*o-be*) dan templat pesan notifikasi 5 Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem

Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1. **Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*)**

   Pada minggu ke-2 ini, saya mulai melakukan kegiatan menganalisis proses bisnis layanan yang terjadi di Kecamatan Bukit Raya hari Senin tanggal 13 Oktober 2025. Kegiatan ini saya lakukan dengan melakukan observasi peninjauan langsung tahapan dan alur yang terjadi pada pukul 08.40 WIB, setelah itu pada pukul 10.10 WIB saya berdiskusi dengan tim pelayanan dan melihat secara langsung ketika masyarakat masuk ke bagian tim *front desk* selanjutnya menuju ke monitor layanan buku tamu digital dan menunggu waktu dipanggil selanjutnya baru memberikan

berkas permohonan ke bagian staf pelayanan untuk di lakukan cek apakah berkas sudah lengkap atau belum.

Setelah mendapatkan gambaran umum, saya mulai melakukan identifikasi dan analisis tahapan yang terjadi dalam diagram *flowchart* dimana akan terlihat dengan jelas alur yang terjadi sekarang (*as-is*) namun dalam pelaksanaan nya terdapat beberapa kendala dimulai dari atasan langsung meminta pertolongan saya untuk membantu dalam menganalisis permasalahan yang akan diangkat menjadi topik seleksi jabatan administrator di Pemerintah Kota Pekanbaru.

Saya membuat diagram dengan teliti setiap tahapan nya menerapkan ilmu semasa kuliah dalam perancangan alur sistem yang terjadi sekarang menggunakan setiap *shape* dengan fungsinya di mulai dari start proses menggunakan sistem, percabangan, dan terkahir terminator ketika proses selesai.

Hasil akhir tahapan ini adalah tersedianya diagram *flowchart* menjadi tolak ukur yang akan dibahas pada tahapan selanjutnya untuk diskusikan dengan staf pelayanan dan tim IT dalam tahapan kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). Melalui kegiatan ini, saya menjadi lebih memahami proses yang masuk dalam alur pelayanan yang ada di Kecamatan Bukit Raya dan mengetahui bahwa masih belum optimalnya proses layanan surat keterangan yang dilakukan.

2. **Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT**

Setelah tahap menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini, saya mulai melakukan diskusi dengan staf pelayanan dan tim IT pada hari rabu tanggal 15 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, membicarakan topik mengenai pembahasan alur kerja baru pelayanan permohonan surat keterangan menggunakan fitur notifikasi *whatsapp*. Tujuannya adalah untuk menerima masukan dan saran dari semua

stakeholder agar mendapatkan sistem yang dibutuhkan dalam perubahan sistem yang akan dibuat nanti nya (*to-be*).

Langkah pertama yang saya lakukan adalah melakukan cetak daftar hadir dan notulen yang akan digunakan dalam rapat, selanjutnya menghubungi staf pelayanan ada buk Diana, buk leli, dan kak lani, tim IT bang Yodi, dan beberapa staf di Kecamatan Bukit Raya yakni mela, pak purwanto, dan cyntia, tak lupa juga saya menghadirkan Kasi PATEN sebagai kepala seksi dalam pelayanan terpadu yakni buk Syafrida Yanti.

Proses diskusi berjalan dengan baik dan lancar selama lebih kurang 1 jam, semua saran dan komentar telah di catat di dalam notulensi rapat, sehingga menjadi dasar saya untuk merancang alur sistem kerja baru sebagaimana yang di harapkan semua *stakeholder*. Tanggapan yang sangat baik oleh buk Yanti sebagai Kasi PATEN atas apresiasi nya terhadap program yang akan dibuat menjadikan pelayanan di Kecamatan Bukit Raya lebih efektif dan transparan.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersedianya dokumen notulensi yang akan menjadi dasar pembuatan rancangan alur kerja sistem baru (*to-be*) dari saran dan masukan yang diberikan saat rapat, selain itu hasil rapat dapat diketahui dan di pahami oleh *stakholder* program yang akan dibuat nantinya.

3. **Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis**

Pada tahapan ini sama dengan tahapan sebelumnya di lakukan hari rabu tanggal 15 Oktober 2025 sekitar pukul 11.00 WIB, saya melakukan studi literatur dan mencari referensi yang akan menjadi tambahan teori dan contoh penerapan yang sudah melakukan penelitian sebelumnya, sehingga saya mendapatkan acuan atau contoh penerapan sistem yang sudah ada sebelumnya.

Tahapan ini berjalan dengan lancar proses pencaharian saya lakukan di meja kantor tempat saya bekerja dengan menggunakan laptop

pribadi selain itu saya terbantu dengan bantuan tim IT rekan kerja saya bang Yodi membantu saya mencari referensi yang terkait dengan sistem yang akan saya buat, selain itu saya bertanya juga kepada bang Yodi mengenai sistem yang sudah di buat sebelumnya.

saya merangkum beberapa referensi yang ada di *google scholar* dan jurnal penelitian lainnya. Adapun referensi yang saya temukan adalah **Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017** Menjadi dasar peraturan mengenai sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru, Jenis-jenis Surat Keterangan, dan prosedur dalam pelayanan yang telah di tetapkan. Selanjutnya **Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018** Mendorong digitalisasi layanan pemerintahan termasuk pelayanan surat keterangan di Kecamatan dari transformasi digital nasional. **Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital Pada Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya** Memberikan pemahaman dan contoh dari manfaat buku tamu digital dalam pelayanan di Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya. **Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Jangkar Berbasis Web dan Via Whatsapp Gateway**. Memberikan contoh penerapan Whatsapp Gateway dalam pembuatan sistem informasi pelayanan di Kecamatan Jangkar. ***The Use of Whatsapp Gateway for Automatic Notification System*** Memberikan pemahaman tentang cara kerja API (*Application Programming Interface*) dalam notifikasi pesan.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah mendapatkan referensi contoh sistem yang berbasis web dengan notifikasi otomatis kepada pemohon layanan di suatu desa. Selain itu saya membuat tindak lanjut mengenai hasil dari rapat notulensi FGD sebelumnya dan hasil rangkuman yang telah saya dapatkan sehingga saya dapat menjalankan tujuan perbaruan sistem tersebut sesuai dengan tindak lanjut yang telah dibuat.

4. **Merancang prototipe alur kerja baru (*to-be*) dan templat pesan notifikasi**

Setelah melakukan tahapan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis, saya merancang prototipe alur kerja baru (*to-be*) dan templat pesan notifikasi *whatsapp* pada hari yang sama juga yakni hari rabu 15 Oktober 2025 sekitar pukul 14.00 WIB. Tahapan ini saya merancang dari sumber referensi literatur, diagram *flowchart* sebelumnya.

Saya membuatnya bersama bang Yodi sebagai tenaga IT, dimulai dari perubahan seharusnya dilakukan dari analisis sistem sebelumnya dan mencari gap sistem yang sebenarnya perlu optimalisasi agar menjadikan layanan yang prima bagi pemohon. Setelah dilakukan analisis terdapat belum optimalnya sistem buku tamu digital yang hanya menjadi arsip ketika pemohon memasukkan nama, alamat, nomor HP, dan memilih layanan surat yang diperlukan. Selain itu saya merancang teks templat yang akan dikirimkan kepada pemohon terhadap proses layanan surat permohonannya menggunakan kaidah bahasa yang mudah dimengerti dan sopan dalam berkata pesan. Tidak ada kendala yang berarti dan alhamdulillah semua tahapan bisa diselesaikan dalam 1 harian sehingga mempercepat saya dalam melakukan kegiatan aktualisasi latsar selanjutnya.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersedianya rancangan dokumen *flowchart* alur kerja sistem yang baru sebagai pondasi untuk membuat identifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem yang dibutuhkan ke kegiatan 3 yakni pengembangan sistem dan templat pesan yang akan dikirimkan kepada pemohon.

5. Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem

Setelah mendapatkan semua analisis, studi literatur, rancangan kondisi layanan saat ini, rancangan kondisi layanan yang akan dibuat, dan templat pesan notifikasi, tahapan terakhir dalam kegiatan ini adalah melakukan identifikasi teknis dan arsitektur integrasi sistem.

Tahapan ini saya lakukan pada hari Kamis 16 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB di meja kerja, dengan membuat daftar teknis integrasi

sistem yang akan dibuat, alhamdulillah tidak ada kendala berarti pada saat proses pembuatan namun adanya permintaan pertolongan dari pimpinan untuk melanjutkan tugas presentasi sebelumnya ada perbaikan dan penambahan detail pada poin presentasi.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersedianya dokumen kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem. Yang menjelaskan dari siapa aktor yang dibutuhkan, aktivitas yang terdapat di dalam aktor, dan sistem yang digunakan berbasis web, kemudian API yang digunakan di dalam pengiriman notifikasi pesan otomatis.

Penerapan Nilai Ber-Akhlak dalam Kegiatan

1. **Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*)**
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah memetakan alur kerja yang ada secara cermat dan detail sebagai dasar analisis yang akurat.
    - **Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah)** Saya telah mempelajari proses bisnis yang ada untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi saya dalam mengidentifikasi masalah.

2. **Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT**
    - **Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya telah membuka ruang diskusi dengan rekan kerja untuk menggali ide dan perspektif yang beragam.
    - **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah memfasilitasi FGD dengan suasana yang saling menghargai pendapat untuk mencapai tujuan bersama.

- **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya telah memfasilitasi FGD untuk memahami dan memenuhi kebutuhan staf layanan, yang merupakan langkah awal untuk menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

3. **Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis**
    - **Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah)** Saya telah aktif mencari referensi untuk menjawab tantangan dan memastikan solusi yang dirancang relevan dengan perkembangan teknologi.
    - **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas):** Saya telah mempelajari berbagai referensi untuk menemukan ide-ide inovatif yang dapat diterapkan.
    - **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti):** Saya telah merancang alur kerja baru sebagai wujud komitmen untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.
    - **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)** Saya telah mengembangkan desain dan template pesan yang kreatif dan solutif.
    - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah mengerahkan kemampuan terbaik saya untuk merancang prototipe yang efektif dan solutif.

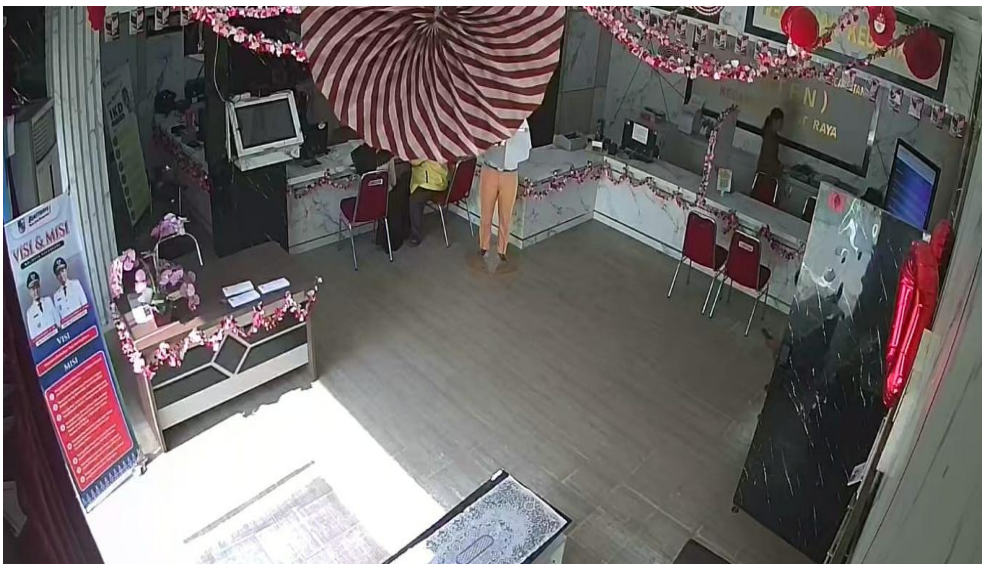
4. **Merancang prototipe alur kerja baru (*to-be*) dan templat pesan notifikasi**
    - **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti):** Saya telah merancang alur kerja baru sebagai wujud komitmen untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

- **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)** Saya telah mengembangkan desain dan template pesan yang kreatif dan solutif.
- **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah mengerahkan kemampuan terbaik saya untuk merancang prototipe yang efektif dan solutif.

5. **Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem**
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah mengidentifikasi kebutuhan teknis secara cermat untuk memastikan sistem dapat dikembangkan secara efektif dan efisien.
    - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menggunakan pengetahuan teknis untuk merumuskan kebutuhan sistem dengan kualitas terbaik.

Output Kegiatan

1. **Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*)**



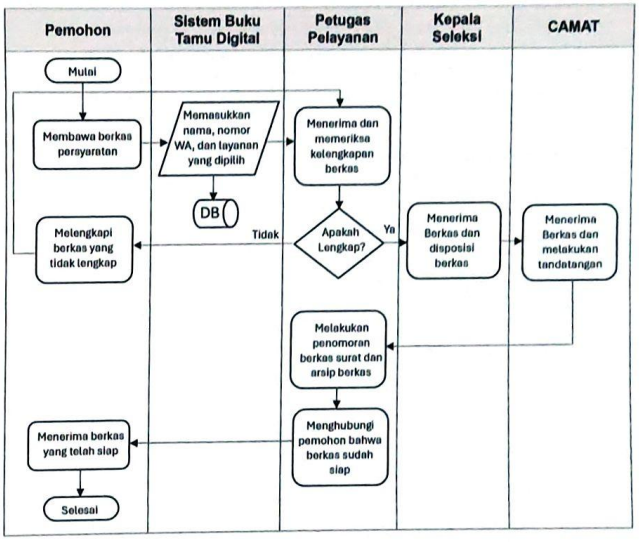
Gambar 1 *Layout* Pelayanan di Kantor Camat Bukit Raya



Gambar 2 Pembuatan diagram *flowchart* kondisi saat ini (*as-is*)

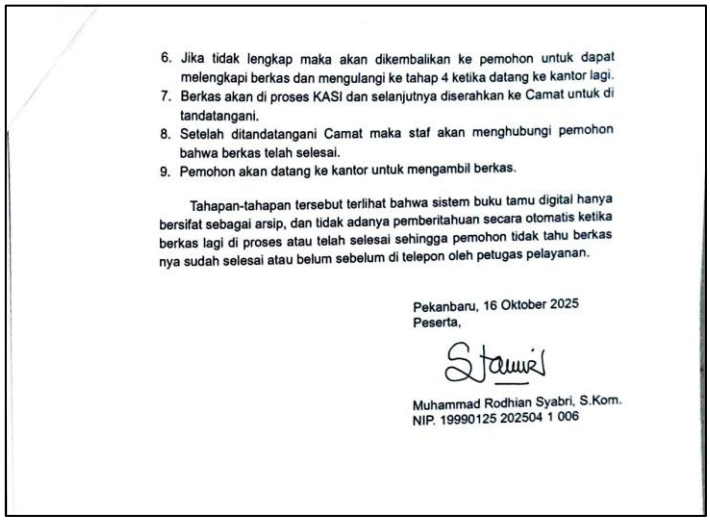
PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Bagan Alur Kerja (*Flowchart*) Kondisi Saat Ini (*as-is*)



Dari diagram bagan alur kerja (*flowchart*) diatas berikut ini alur tahapan yang terjadi saat pengurusan permohonan surat keterangan di Kecamatan Bukit Raya:

1. Pemohon akan datang ke kantor Kecamatan Bukit Raya membawa berkas yang akan dilakukan pengurusan dengan lengkap.
2. Setelah itu menemui *front desk* menanyakan kepada petugas keperluan, selanjutnya akan diarahkan untuk mengisi buku tamu digital secara lengkap pada monitor pelayanan.
3. Semua telah diisi lanjut menunggu dipanggil oleh petugas pelayanan
4. Jika sudah dipanggil akan menuju ke meja pelayanan dan staf pelayanan akan menerima berkas dan memeriksa kelengkapan.
5. Jika berkas lengkap maka akan di proses oleh staf dan meminta kembali nomor telepon untuk di tinggal sebagai pertinggal jika sudah siap akan dihubungi. Selanjutnya disposisi ke bagian Kepala Seksi.



6. Jika tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon untuk dapat melengkapi berkas dan mengulangi ke tahap 4 ketika datang ke kantor lagi.
7. Berkas akan di proses KASI dan selanjutnya diserahkan ke Camat untuk di tandatangani.
8. Setelah ditandatangani Camat maka staf akan menghubungi pemohon bahwa berkas telah selesai.
9. Pemohon akan datang ke kantor untuk mengambil berkas.

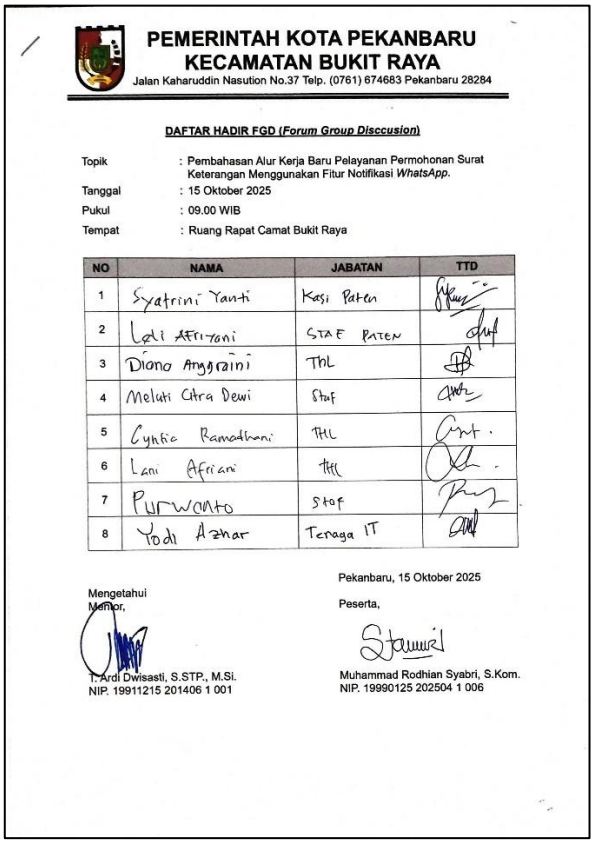
Tahapan-tahapan tersebut terlihat bahwa sistem buku tamu digital hanya bersifat sebagai arsip, dan tidak adanya pemberitahuan secara otomatis ketika berkas lagi di proses atau telah selesai sehingga pemohon tidak tahu berkas nya sudah selesai atau belum sebelum di telepon oleh petugas pelayanan.

Pekanbaru, 16 Oktober 2025
Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 3 Dokumen f*lowchart* alur kerja saat ini (*as-is*)

2. **Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT**



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

DAFTAR HADIR FGD (*Forum Group Disccusion*)

Topik : Pembahasan Alur Kerja Baru Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Menggunakan Fitur Notifikasi *WhatsApp*.
Tanggal : 15 Oktober 2025
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Camat Bukit Raya

NO	NAMA	JABATAN	TTD
1	Syafrini Yanti	Kasi Pateh	
2	Lali Afriyani	STAF PATEN	
3	Diono Anggraini	THL	
4	Meluti Citra Dewi	Staf	
5	Cynfia Ramadhani	THL	
6	Lani Afriani	THL	
7	Purwanto	Staf	
8	Yodi Azmar	Teraga IT	

Mengetahui
Camat,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Pekanbaru, 15 Oktober 2025
Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 1 Daftar hadir FGD

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

NOTULEN FGD(*Forum Group Disccusion*)

Topik : Pembahasan Alur Kerja Baru Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Menggunakan Fitur Notifikasi *WhatsApp*
Tanggal : 15 Oktober 2025
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Camat Bukit Raya

NO	NOTULENSI
1.	menambahkan saran untuk memastikan alur pelayanan ketika berkas masyarakat belum lengkap bagaimana solusinya ?
2.	mengaktifkan kembali komputer pelayanan dan melakukan pengadaan device untuk pelayanan
3	melanjutkan program yang akan dibuat

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

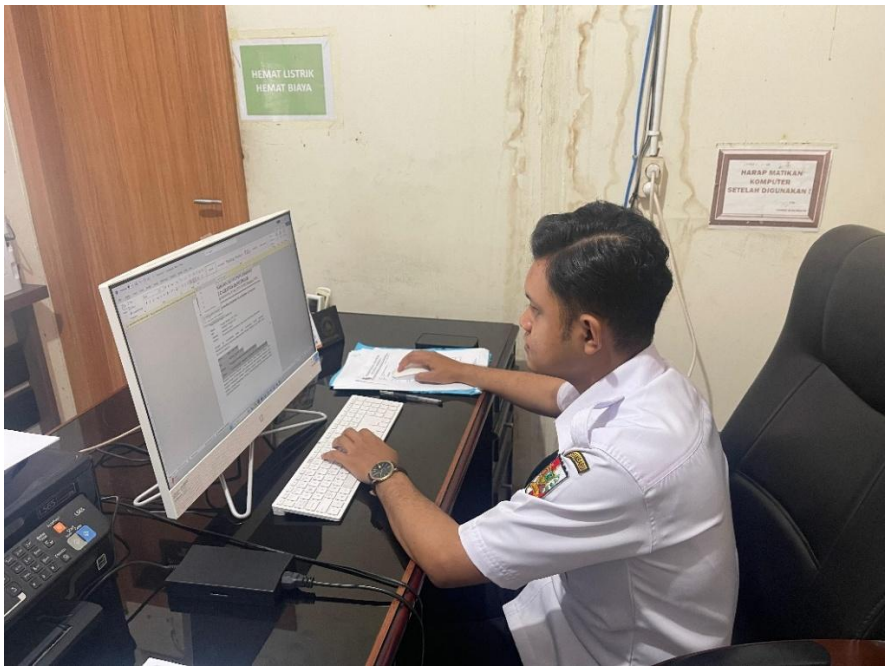
Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 2 Hasil Notulen FGD

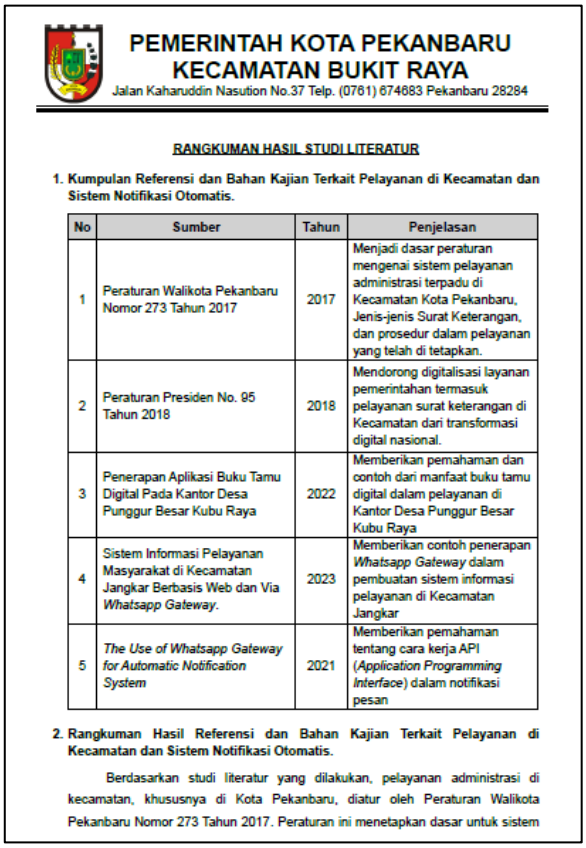


Gambar 2 FGD di ruang rapat pak camat

3. **Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis**



Gambar 1 Pembuatan rangkuman hasil studi literatur



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

RANGKUMAN HASIL STUDI LITERATUR

1. Kumpulan Referensi dan Bahan Kajian Terkait Pelayanan di Kecamatan dan Sistem Notifikasi Otomatis.

No	Sumber	Tahun	Penjelasan
1	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017	2017	Menjadi dasar peraturan mengenai sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru, Jenis-jenis Surat Keterangan, dan prosedur dalam pelayanan yang telah di tetapkan.
2	Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018	2018	Mendorong digitalisasi layanan pemerintahan termasuk pelayanan surat keterangan di Kecamatan dari transformasi digital nasional.
3	Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital Pada Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya	2022	Memberikan pemahaman dan contoh dari manfaat buku tamu digital dalam pelayanan di Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya
4	Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Jangkar Berbasis Web dan Via *Whatsapp Gateway*.	2023	Memberikan contoh penerapan *Whatsapp Gateway* dalam pembuatan sistem informasi pelayanan di Kecamatan Jangkar
5	*The Use of Whatsapp Gateway for Automatic Notification System*	2021	Memberikan pemahaman tentang cara kerja API (*Application Programming Interface*) dalam notifikasi pesan

2. Rangkuman Hasil Referensi dan Bahan Kajian Terkait Pelayanan di Kecamatan dan Sistem Notifikasi Otomatis.

Berdasarkan studi literatur yang dilakukan, pelayanan administrasi di kecamatan, khususnya di Kota Pekanbaru, diatur oleh Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017. Peraturan ini menetapkan dasar untuk sistem pelayanan administrasi terpadu, termasuk jenis-jenis surat keterangan dan prosedur pelayanannya. Sejalan dengan itu, inisiatif digitalisasi layanan pemerintah didorong oleh Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, yang mengamanatkan transformasi digital secara nasional, termasuk untuk layanan di tingkat kecamatan.

Sebagai contoh implementasi teknologi dalam pelayanan publik, beberapa referensi menunjukkan penerapan praktis. Salah satunya adalah penggunaan aplikasi buku tamu digital di Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya pada tahun 2022, yang memberikan gambaran manfaat digitalisasi dalam pelayanan desa. Lebih lanjut, penerapan sistem notifikasi otomatis melalui *WhatsApp Gateway* telah diimplementasikan dalam sistem informasi pelayanan masyarakat di Kecamatan Jangkar pada tahun 2023. Penggunaan *WhatsApp Gateway* untuk notifikasi otomatis ini dimungkinkan oleh pemanfaatan API (*Application Programming Interface*), sebagaimana dijelaskan dalam sebuah studi pada tahun 2021.

3. Tindak Lanjut dari Referensi dan Notulensi FGD Terkait Pelayanan di Kecamatan dan Sistem Notifikasi Otomatis.

No	Kegiatan	Keterangan
1	Melakukan pengecekan *source code* pada sistem buku tamu digital Kecamatan Bukit Raya	Persiapan untuk melakukan penambahan fitur notifikasi *WhatsApp*.
2	Melakukan integrasi API *WhatsApp Gateway* ke dalam sistem buku tamu digital	Melakukan penambahan kode API untuk testing notifikasi di buku tamu digital
3	Melakukan logika program saran dari notulensi FGD	Menerapkan pengecekan untuk berkas yang sudah lengkap baru bisa di proses ke tahap selanjutnya.

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor,

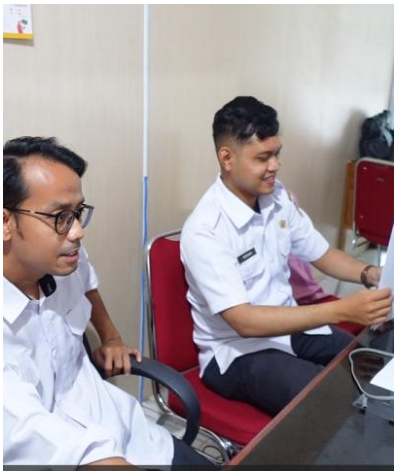
Ir. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 2 Hasil studi literatur referensi terkait

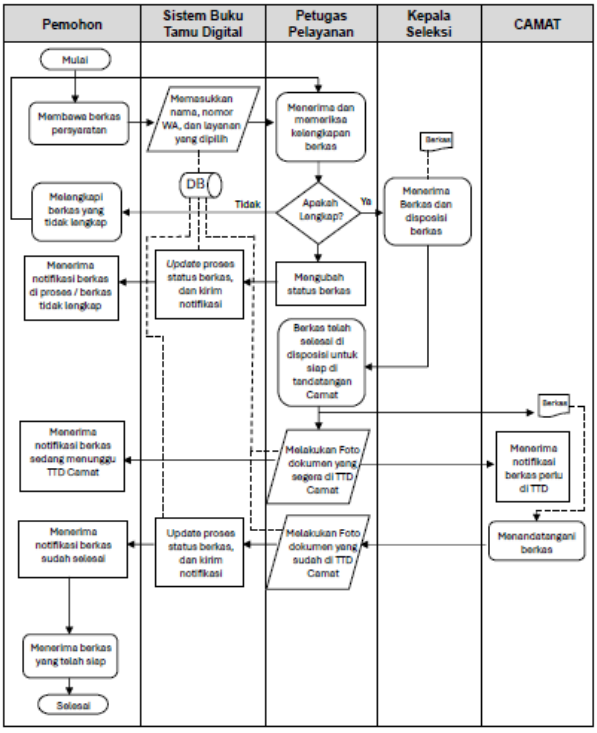
4. **Merancang prototipe alur kerja baru (to-be) dan templat pesan notifikasi**



Gambar 1 Pembuatan Perancangan Alur Kerja Baru

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Bagan Alur Kerja (*Flowchart*) Kondisi baru (*to-be*)



Gambar 2 Hasil Perancangan Alur Kerja Baru

Template Pesan Notifikasi

No	Status	Pesan ke Pemohon	Pesan ke Camat
1	Berkas lengkap	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal][waktu] sudah lengkap** persyaratan dan untuk sekarang status permohonan Anda **[sedang di proses]** mohon menunggu, dan admin akan memberikan notifikasi selanjutnya. Terima kasih, Wassalamualikum wrb"	-
2	Berkas tidak lengkap	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal][waktu] BELUM LENGKAP** persyaratan, berkas yang tidak lengkap: **[rincian tidak lengkapan, contoh: Fotocopy KTP Istri tidak ada]** dan mohon untuk melengkapi berkas Anda agar segera di proses kembali. Terima kasih, Wassalamualikum wrb"	-
3	Berkas Menunggu TTD Camat	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal][waktu]** sedang **MENUNGGU** untuk ditandatangani **(TTD) Camat**. mohon menunggu, dan admin akan memberikan notifikasi selanjutnya. Terima kasih, Wassalamualikum wrb" melampirkan foto berkas belum TTD Camat	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Pak Camat, mohon izin pak berkas dengan nama **[nama_pemohon]** dan nomor telepon **[no_telepon_pemohon]** untuk pengurusan layanan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** masuk tanggal **[tanggal][waktu]**. Merupakan berkas ke-**[2]** dalam hari ini **PERLU** segera untuk dilakukan **penandatangan berkas**, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih, Wassalamualaikum wrb. Melampirkan foto berkas belum TTD Camat
4	Berkas Selesai	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Bapak/Ibuk **[nama_pemohon]** notifikasi otomatis ini adalah inovasi layanan di Kecamatan Bukit Raya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permohonan Anda. Dengan layanan permohonan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** Berkas Anda masuk **[tanggal][waktu]** sudah **SELESAI,** Anda dapat mengambil berkas di kantor Kecamatan Bukit Raya, Terima kasih sudah melakukan pengurusan surat di kantor Kecamatan Bukit Raya, semoga Anda selalu diberikan kesehatan dan bahagia selalu, Wassalamualikum wrb". melampirkan foto berkas sudah TTD Camat	"Assalamualikum wrb, selamat **[pagi, siang, sore]** Pak Camat, mohon izin pak berkas dengan nama **[nama_pemohon]** dan nomor telepon **[no_telepon_pemohon]** untuk pengurusan layanan surat keterangan **[contoh: Ahli waris]** masuk tanggal **[tanggal][waktu]**. Merupakan berkas ke-**[2]** dalam hari ini sudah TTD **SUDAH** dilakukan **tandatangan berkas dan penomoran berkas**, terima kasih Pak, Wassalamualaikum wrb. Melampirkan foto berkas sudah TTD Camat

Pekanbaru, 15 Oktober 2025

Mengetahui,
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 3 Hasil Templat Rancangan *Whatsapp*

5. Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Dokumen Spesifikasi Kebutuhan Teknis Sistem

1. **Tujuan Dokumen**
   Dokumen ini bertujuan untuk mendefinisikan secara rinci kebutuhan teknis, fungsional, dan non-fungsional dari "Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi *WhatsApp*" di Kecamatan Bukit Raya. Dokumen ini akan menjadi acuan utama dalam proses perancangan, pengembangan, pengujian, dan implementasi sistem.

2. **Ruang Lingkup Sistem**
   Sistem yang akan dikembangkan adalah aplikasi berbasis web yang mencakup fungsionalitas berikut:
   - Pendataan tamu dan pendaftaran permohonan surat keterangan oleh masyarakat (Publik).
   - Pengelolaan (verifikasi dan pemrosesan) data permohonan oleh petugas/admin (Internal).
   - Pengiriman notifikasi status layanan secara otomatis kepada masyarakat melalui *WhatsApp*.
   - Pencatatan (*logging*) dan pelaporan sederhana atas layanan yang masuk.

3. **Identitas Pengguna (Aktor)**
   Sistem yang akan memiliki beberapa aktor:
   - **Masyarakat (Tamu)**: Pengguna publik yang mengakses sistem untuk mengisi buku tamu dan mengajukan permohonan surat keterangan.
   - **Admin (Petugas)**: Pegawai Kecamatan Bukit Raya yang bertugas mengelola data permohonan, memverifikasi, dan mengubah status layanan.
   - **Pimpinan (Camat)**: *Stakeholder* yang dapat melihat dasbor atau laporan rekapitulasi layanan (bersifat *monitoring*).

4. **Spesifikasi Teknis Perangkat Lunak & Keras**
   1. Lingkungan Perangkat Lunak (*Software*)
      - Sistem Operasi Server: Linux (Rekomendasi: Ubuntu 20.04 LTS atau setara).
      - Web Server: *Nginx* atau *Apache*.
      - Bahasa Pemrograman: PHP Versi 7.4 (atau lebih baru).
      - *Database*: *MySQL 8.0*
      - *Framework Frontend*: Bootstrap 5 (untuk responsive design).
      - Sistem Operasi Klien: Windows 10/11, MacOS, Android, iOS (melalui browser).
      - Browser Klien: *Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari* (versi terbaru).
   2. Lingkungan Perangkat Keras (*Hardware*)
      - Server (Rekomendasi Hosting/VPS):
        1. CPU: 1 vCore
        2. RAM: 2 GB
        3. Storage: 25 GB *Hardisk* (atau disesuaikan dengan kebutuhan *hosting*)
      - Klien (Admin/Masyarakat):
        1. PC, Laptop, atau *Smartphone* dengan peramban web modern dan koneksi internet aktif.

5. **Kebutuhan Antarmuka Eksternal**
   API Notifikasi *WhatsApp*: Sistem harus terintegrasi dengan layanan API *WhatsApp Gateway* pihak ketiga (misalnya Zenziva, WABlas, atau layanan sejenisnya).
   - Sistem akan mengirimkan permintaan (HTTP POST *Request*) ke *endpoint* API yang disediakan oleh *provider*.
   - *Payload* data yang dikirim minimal berisi: *api_key*, nomor_tujuan, dan isi_pesan.
   - Sistem harus mampu menangani respons dari API (misalnya, "sukses terkirim" atau "gagal").

Pekanbaru, 16 Oktober 2025

Mengetahui,
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Peserta,

Muhammad Rodhlan Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 1 Hasil Dokumen Spesifikasi Kebutuhan Sistem

Analisis Dampak
1. **Menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan saat ini (*as-is*)** • **Tanpa Akuntabel:** Pemetaan alur kerja akan dilakukan secara tidak cermat, tidak jujur, dan asal-asalan. Saya mungkin akan cenderung menutupi kelemahan atau proses yang tidak efisien sehingga analisis yang dihasilkan menjadi tidak akurat dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. • **Tanpa Kompeten:** Saya akan merasa cukup dengan pemahaman yang ada dan tidak berusaha mempelajari proses bisnis secara mendalam. Akibatnya, saya akan gagal mengidentifikasi akar masalah yang sebenarnya, dan analisis yang dibuat menjadi dangkal serta tidak solutif. • **Dampak bagi Masyarakat:** Jika analisis proses bisnis awal sudah salah, maka solusi yang akan dikembangkan juga pasti salah. Masyarakat akan terus terjebak dalam alur layanan yang lambat dan berbelit-belit karena masalah utamanya tidak pernah teridentifikasi dan diperbaiki. 2. **Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan staf layanan dan tim IT** • **Tanpa Kolaboratif:** Saya akan menutup ruang diskusi dan cenderung memaksakan gagasan saya sendiri. FGD hanya akan menjadi formalitas, dan masukan serta ide-ide berharga dari rekan kerja (staf layanan dan IT) yang lebih paham kondisi lapangan akan terabaikan. • **Tanpa Harmonis:** Suasana FGD akan menjadi tegang, tidak kondusif, dan penuh perdebatan yang tidak produktif. Peserta akan merasa tidak nyaman, enggan mengemukakan pendapat jujur, dan

cenderung defensif, sehingga tujuan bersama untuk menemukan solusi terbaik tidak akan tercapai.

- **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Diskusi akan terjebak pada masalah teknis atau kepentingan internal semata. Kebutuhan utama masyarakat sebagai pengguna akhir layanan akan dikesampingkan, sehingga hasil FGD tidak akan berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik.
- **Dampak bagi Masyarakat:** Sistem yang dirancang tidak akan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Masyarakat akan mendapatkan sistem yang canggung, sulit digunakan, atau tidak menjawab masalah mereka, karena masukan penting dari para pelaksana layanan diabaikan. Merancang prototipe alur kerja baru (*to-be*) dan templat pesan notifikasi.

3. **Melakukan studi literatur dan mencari referensi terkait notifikasi pesan otomatis**
    - **Tanpa Kompeten:** Saya akan malas mencari referensi teknologi terbaru dan hanya akan menggunakan metode atau teknologi yang sudah saya kuasai, meskipun teknologi tersebut sudah usang, tidak aman, atau tidak efisien lagi.
    - **Tanpa Adaptif:** Saya akan bersikap kaku dan tidak kreatif. Saya hanya akan meniru sistem yang sudah ada tanpa berinovasi, sehingga gagal menemukan solusi yang paling efektif dan inovatif untuk konteks spesifik di Kecamatan Bukit Raya.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Masyarakat akan mendapatkan layanan dengan teknologi yang ketinggalan zaman. Sistemnya mungkin tidak aman, tidak stabil, dan tidak se-efisien yang seharusnya bisa ditawarkan oleh teknologi modern, sehingga pengalaman layanan digitalnya terasa mengecewakan.

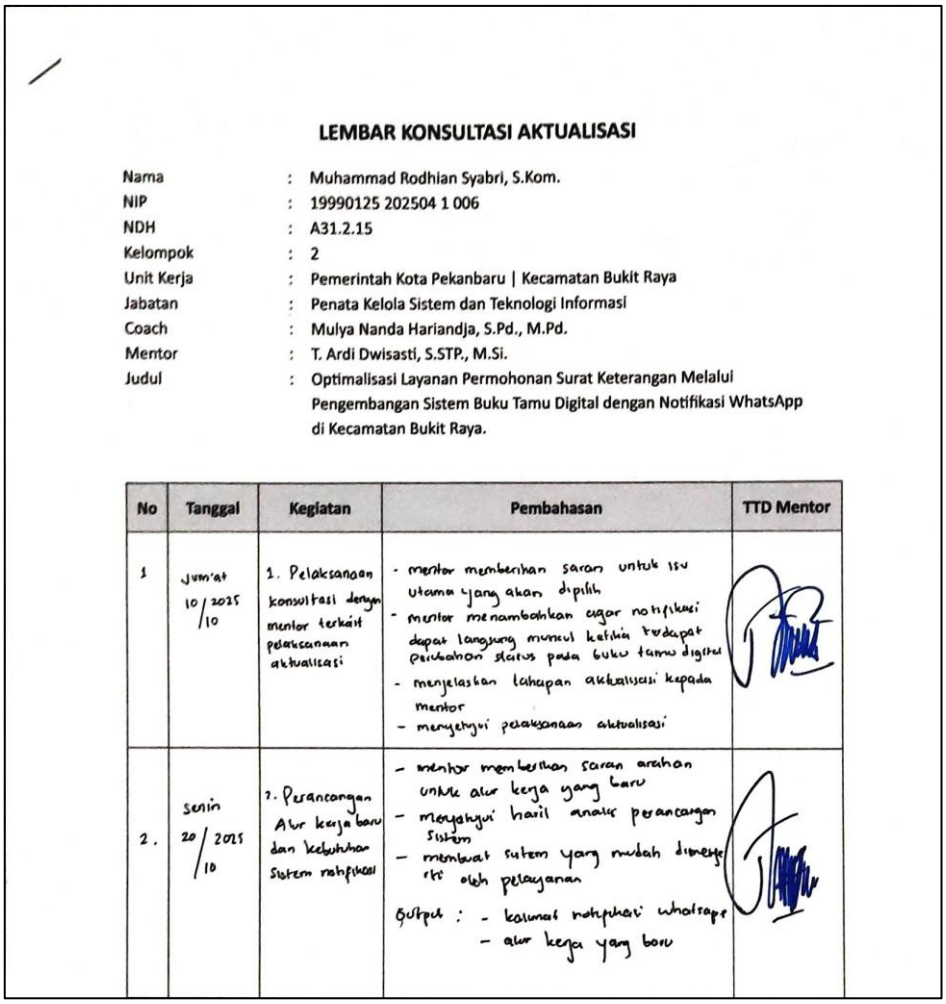
4. **Merancang prototipe alur kerja baru (to-be) dan templat pesan notifikasi**

- **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Prototipe alur kerja akan dirancang untuk memudahkan admin, bukan untuk memudahkan masyarakat. Templat pesan notifikasi mungkin akan dibuat tanpa empati, kaku, dan birokratis, sehingga komitmen untuk perbaikan layanan berkelanjutan hanya menjadi slogan.
- **Tanpa Adaptif:** Desain alur kerja dan templat pesan akan dibuat monoton, tidak kreatif, dan tidak solutif. Pesan yang dikirim mungkin sulit dipahami atau tidak memberikan informasi yang jelas yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- **Tanpa Kompeten:** Prototipe akan dibuat seadanya dengan kualitas terbaik. Alur kerja yang dirancang bisa jadi membingungkan dan tidak efektif. Kualitas rancangan yang buruk ini akan menyulitkan tahap pengembangan dan menghasilkan produk akhir yang gagal.
- **Dampak bagi Masyarakat**: Masyarakat akan menerima pesan notifikasi WhatsApp yang tidak jelas, membingungkan, atau tidak informatif. Alur layanan baru yang mereka alami mungkin terasa sama rumitnya (atau bahkan lebih buruk) dari yang lama, sehingga menimbulkan frustrasi dan ketidakpercayaan.

5. **Mengidentifikasi kebutuhan teknis dan arsitektur integrasi sistem**
    - **Tanpa Akuntabel:** Identifikasi kebutuhan teknis akan dilakukan secara tidak cermat dan tidak disiplin. Hal ini akan berisiko menyebabkan kesalahan fatal, seperti spesifikasi server yang terlalu rendah (menyebabkan sistem lambat/sering *down*) atau terlalu tinggi (menyebabkan pemborosan anggaran).
    - **Tanpa Kompeten:** Saya akan salah dalam merumuskan arsitektur sistem karena tidak memiliki pengetahuan teknis yang mumpuni. Akibatnya, integrasi dengan API *WhatsApp* bisa jadi gagal, tidak aman, atau tidak stabil.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Sistem yang dibangun akan sangat tidak andal. Notifikasi WhatsApp akan sering gagal terkirim, aplikasi

sering error, atau data tidak tersimpan dengan benar. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital kecamatan akan hancur total.

Catatan Pengendalian Oleh Mentor



LEMBAR KONSULTASI AKTUALISASI

Nama : Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP : 19990125 202504 1 006
NDH : A31.2.15
Kelompok : 2
Unit Kerja : Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Coach : Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
Mentor : T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
Judul : Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
1	Jum'at 10/2025/10	1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	- mentor memberikan saran untuk isu utama yang akan dipilih - mentor menambahkan agar notifikasi dapat langsung muncul ketika terdapat perubahan status pada buku tamu digital - menjelaskan tahapan aktualisasi kepada mentor - menyetujui pelaksanaan aktualisasi	
2.	Senin 20/2025/10	2. Perancangan Alur kerja baru dan kebutuhan Sistem notifikasi	- mentor memberikan saran arahan untuk alur kerja yang baru - menyetujui hasil analisa perancangan sistem - membuat sistem yang mudah dimengerti oleh pelayanan Output : - kalimat notifikasi whatsapp - alur kerja yang baru	

Lampiran 4 Laporan Mingguan Minggu Ke-3

LAPORAN PELAKSANAAN HABITUASI MINGGU KE-3

Identitas Kegiatan	
Judul Kegiatan 3	Pengembangan dan Integrasi Fitur Notifikasi *WhatsApp*
Tanggal Pelaksanaan	20 – 29 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1 Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem. 2 Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung. 3 Melakukan Pengembangan sistem dengan bahasa pemrograman web. 4 Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan.

Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1. **Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem.**

   Pada minggu ke-3 ini, saya mulai melakukan kegiatan pengembangan fitur notifikasi *whatsapp* pada hari Senin tanggal 20 Oktober 2025. Kegiatan ini saya lakukan dengan meminta izin kepada pengelola IT bang Yodi untuk mendapatkan akses ke dalam sistem melalui pesan pribadi melalui *whatsapp* dan langsung koordinasi saat sedang berada di kantor.

   Dengan melakukan kolaboratif yang harmonis sehingga pengelola IT bang Yodi sangat senang dan ikut membantu saya dengan memberikan izin masuk akses CPANEL *username* dan *password* nya. Selanjutnya saya masuk kedalam sistem *website* Kecamatan Bukit Raya dan memahami

semua baris kode yang sudah dibuat oleh bang Yodi sebelumnya dan memastikan bagian-bagian yang akan dilakukan perubahan terhadap buku tamu digital.

Hasil akhir tahapan ini adalah tersedianya akses ke dalam sistem *website* kecamatan yang menjadi jalan pertama saya dalam pengembangan fitur yang akan buat. Selain itu saya dapat memahami dan mempelajari setiap kode yang telah dibuat sebelumnya, bagian yang akan dilakukan perubahan, kemudian juga melihat bagian *database* sistem data yang akan masuk dan di simpan nantinya.

2. Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung

Setelah tahap melakukan izin akses masuk ke dalam sistem, saya melakukan diskusi dengan pengelola IT bang Yodi pada hari yang sama Senin tanggal 20 Oktober 2025 sekitar pukul 10.00 WIB setelah sebelumnya saya dan bang Yodi sedang melakukan perbaikan CCTV yang mati pada titik parkiran di Kantor Camat Bukit Raya. Dengan melakukan secara akuntabel saya berusaha untuk memastikan API yang mana yang benar-benar baik untuk di sematkan ke dalam sistem buku tamu digital.

Langkah pertama yang saya lakukan adalah mencari di internet penyedia API *gateway whatsapp* yang memiliki keunggulan dan benar terpercaya dengan harga yang tidak terlalu mahal karena ada nya efisiensi, sehingga dengan nilai kompeten saya dan bang Yodi mencari 3 API yang akan dipilih satu yakni: *Fonnte*, *Whapi.id* dan *Whatzap*. Semua memiliki kelebihan dan kekurangan namun dengan memahami struktur *website* yang akan dibuat saya memilih Fonnte dimana harga yang diberikan tidak terlalu mahal dan dapat dibeli secara per-bulan, selain itu fitur yang ditawarkan sudah cukup untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan tidak terlalu mubazir karena banyak fitur yang tidak akan terpakai nantinya, selain itu faktor keamanan juga termasuk yang baik.

Saya langsung melakukan pembelian dengan uang pribadi saya dan melakukan konfigurasi setelah pembelian memastikan bahwa

konfigurasi benar melalui dokumentasi API yang ada pada layanan Fonnte tersebut. Kemudian saya menggunakan *whatsapp* berbasis web yang akan di kirimkan ke nomor pribadi saya untuk dilakukan percobaan apakah pesan tersebut masuk atau tidak. Pertama saya merasa kurang paham namun dengan nilai adaptif saya mencoba memahami dan membaca tahapan yang ada dalam dokumentasi API yang disediakan Fonnte, sehingga saya berhasil menghubungkan dengan sistem buku tamu digital.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersedianya API yang sebelumnya dilakukan pembelian dan sistem buku tamu digital yang sudah dilakukan konfigurasi. Selanjutnya dapat ke tahap melakukan pengembangan sistem dengan bahasa pemrograman web, yang mana tahapan ini akan membutuhkan cukup waktu agar kode yang dibuat tidak asal-asalan dan tetap berpedoman dengan struktur sistem yang sudah di analisis sebelumnya pada kegiatan 2.

3. **Melakukan Pengembangan sistem dengan bahasa pemrograman web**

Pada tahapan ini sama dengan tahapan sebelumnya di lakukan hari selasa tanggal 21 Oktober 2025 sekitar pukul 08.00 WIB setalah melakukan apel pagi yang setiap hari dilaksanakan, saya melakukan penulisan kode program di sistem buku tamu digital pada bagian layanan kecamatan, jadi saya memisahkan layanan PATEN dengan fokus pengembangan pada layanan kecamatan.

Pada tahapan ini ketika saya tidak memahami kode sebelumnya yang sudah dibuat bang Yodi pengelola IT saya dengan nilai kolaboratif saya berdiskusi dengan bang Yodi kenapa bagian ini tidak muncul dan terjadi galat pada sistem. Bang Yodi menjelaskan bagian-bagian yang memiliki fitur tersebut dan memberikan solusi bagaimana kode yang dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami nantinya. Sehingga pada proses pengembangan saya mendapatkan beberapa ilmu baru yang belum saya coba sebelumnya dan menjadikan sistem berjalan dengan baik. Tahapan ini saya lakukan selama lebih kurang 8 hari dari hari Selasa 21 Oktober

sampai hari Rabu 29 Oktober 2025, tidak ada kendala yang serius pada saat melakukan pengembangan.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah mendapatkan sebuah sistem berbasis web dengan notifikasi otomatis. Saya memastikan sistem ini berjalan dengan alur yang sudah dibuat sebelumnya pada analisis kebutuhan baru, selanjutnya saya melakukan pengujian fungsionalitas (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan.

4. **Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan**

Setelah melakukan tahapan pengembangan sistem selanjutnya adalah memastikan bahwa sistem tersebut sudah baik dengan melakukan pengujian fungsionalitas internal (*alpha testing*). Fase pengujian internal pada tahap awal pengembangan perangkat lunak adalah untuk menemukan dan memperbaiki *bug* sebelum produk dirilis ke pengguna eksternal. Saya melakukan uji coba dengan menggunakan nomor *whatsapp* milik saya dan memastikan bahwa pesan tersebut masuk ke dalam pesan pribadi saya.

Setelah dilakukan pengujian tidak ditemukan *bug* dan semua berjalan dengan baik, namun saya akan melakukan uji coba galat inputan untuk memastikan sistem dapat melakukan aksi jika inputan yang dimasukan tidak sesuai dengan format yang dibuat, dan mencari solusi dari galat terebut.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersedianya sistem notifikasi proses layanan berbasis web yang sudah dilakukan pengujian *alpha testing* yang akan dilakukan proses uji coba *beta testing* kepada pengguna sistem nantinya pada kegiatan 4.

Penerapan Nilai Ber-Akhlak dalam Kegiatan
1. **Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem** • **Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)** Saya telah berkoordinasi dengan **pengelola sistem**, menyampaikan kebutuhan akses dengan jelas, dan **menghargai kewenangannya** sebagai pemegang kendali sistem. Hal ini menunjukkan kesediaan untuk bekerja sama dan mengakui peran serta tanggung jawab pihak lain demi mencapai tujuan bersama. • **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah menjalin komunikasi yang profesional, sopan, dan efektif saat meminta izin akses. Ini dilakukan untuk menjaga hubungan kerja yang positif dan kondusif, memastikan proses koordinasi berjalan lancar tanpa friksi, serta membangun rasa saling percaya. 2. **Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung** • **Akuntabel (Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien):** Saya telah **menganalisis** kebutuhan secara cermat dan hanya menyiapkan infrastruktur pendukung (server, lisensi, atau perangkat lunak) yang benar-benar diperlukan untuk pengembangan, sehingga memastikan efisiensi anggaran dan sumber daya serta menghindari pemborosan.. • **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah mengonfigurasi dan memverifikasi semua perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan teknis (seperti API) sesuai dengan spesifikasi teknis terbaik. Ini memastikan dasar sistem yang kuat, stabil, dan siap untuk tahap pengembangan selanjutnya.

- **Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)** Saya telah menyesuaikan diri dengan cepat, proaktif mempelajari dan menguasai teknis pengaktifan dan konfigurasi API *WhatsApp* (atau layanan baru lainnya) yang merupakan adopsi teknologi baru yang mungkin belum pernah digunakan sebelumnya, menunjukkan kemauan belajar yang tinggi dan kemampuan beradaptasi dengan inovasi.

3. **Melakukan Pengembangan sistem dengan bahasa pemrograman web**
   - **Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)** Saya telah menerapkan pengetahuan pemrograman untuk menciptakan fitur baru yang inovatif.
   - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menulis kode program dengan mengikuti standar *coding* (misalnya: *clean code*, dokumentasi, *security by design*) terbaik. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa fitur berjalan optimal, mudah dirawat (*maintainable*), dan memiliki kinerja tinggi.
   - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab)** Saya telah menganalisis setiap baris kode yang saya tulis secara cermat dan teliti (melakukan *self-review*) serta bertanggung jawab atas fungsionalitasnya, guna memastikan sistem yang dihasilkan andal, aman, dan bebas dari *bug* atau kesalahan fatal.

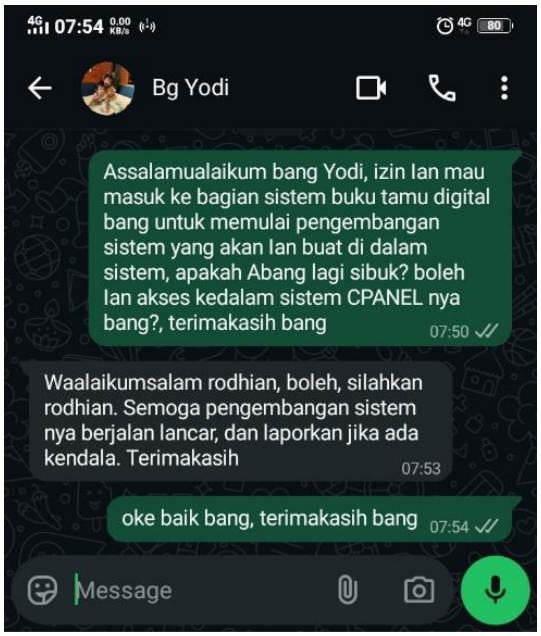
4. **pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan**
   - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah merancang skenario pengujian yang komprehensif dan menguji fitur secara objektif dan cermat (melakukan *bug tracking* dan *logging*)

untuk memastikan tidak ada kesalahan yang terlewat sebelum sistem memasuki tahap *beta* atau *deployment*, menunjukkan integritas dalam memberikan hasil yang valid. digunakan.

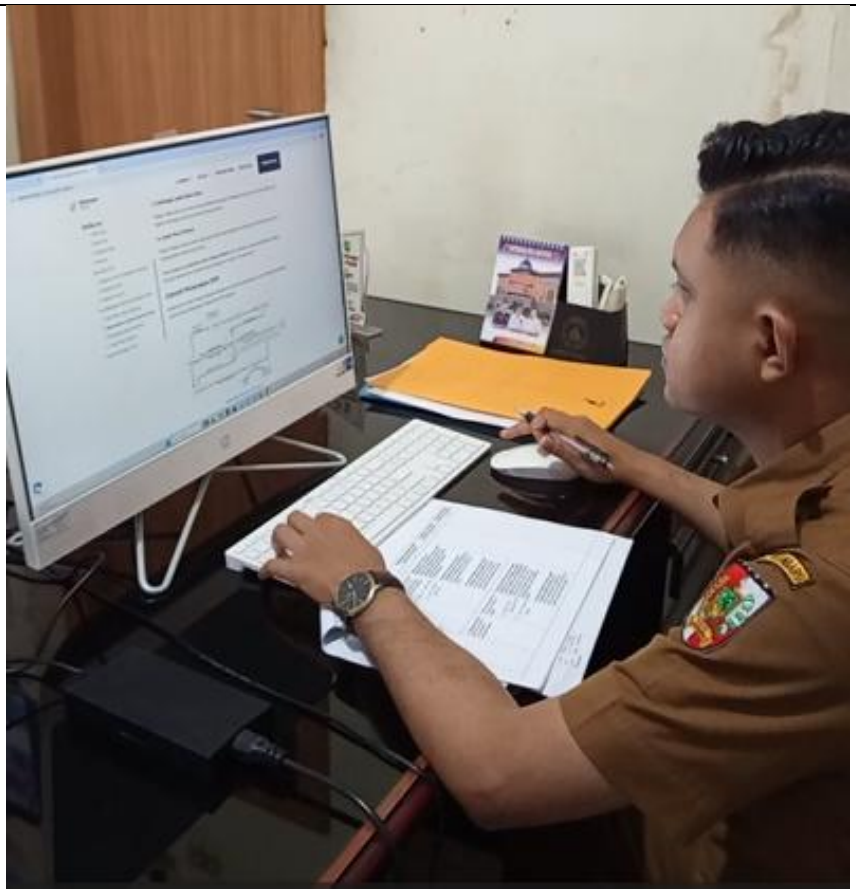
- **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah melakukan pengujian dilakukan sebagai bagian dari siklus perbaikan untuk menjamin kualitas layanan kepada masyarakat Setiap temuan *bug* atau area yang bisa ditingkatkan akan langsung diperbaiki untuk menjamin kualitas layanan dan pengalaman pengguna yang prima kepada masyarakat.
- **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah melakukan pengujian secara sistematis sesuai standar kualitas terbaik untuk memastikan fungsionalitas sistem untuk memverifikasi seluruh fungsionalitas sistem secara mendalam.

Output Kegiatan

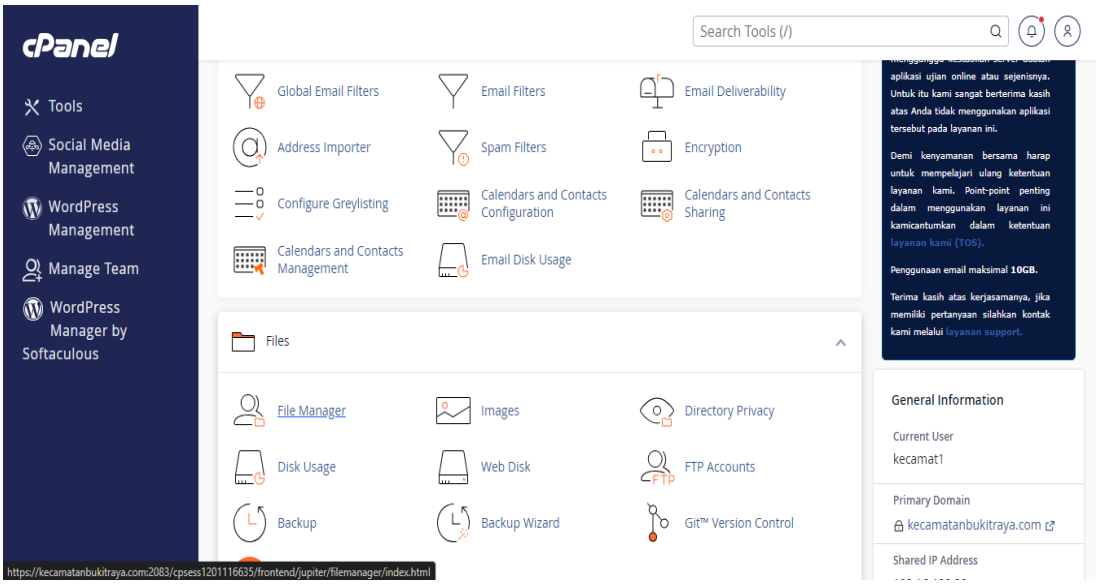
1. **Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem**



Gambar 1 Melakukan izin dengan pengelola sistem untuk akses masuk server

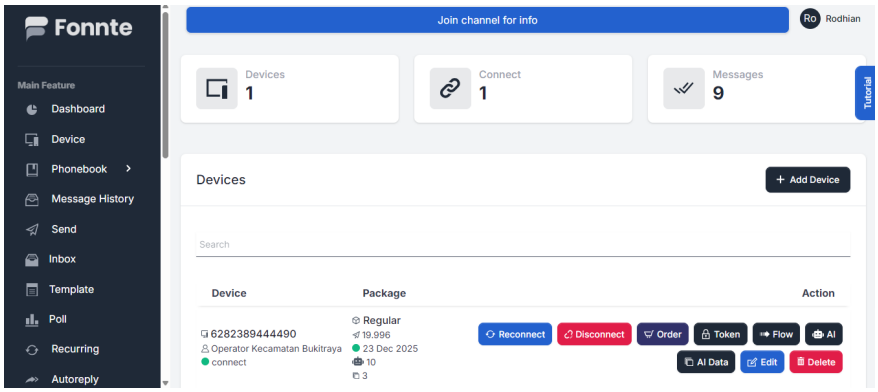


Gambar 2 Melakukan akses ke dalam server CPANEL *website* Kecamatan

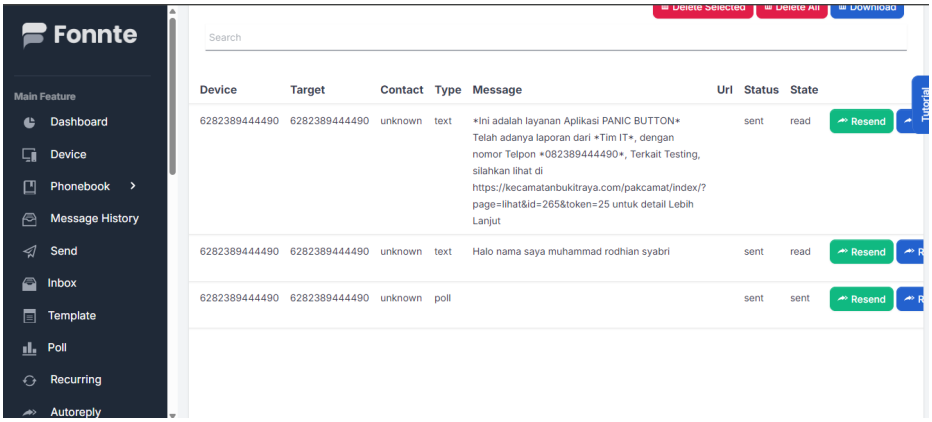


Gambar 3 Tampilan CPANEL masuk ke dalam server sistem *website* Kecamatan

2. **Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung**



Gambar 1 Dashboard Layanan Sewa API

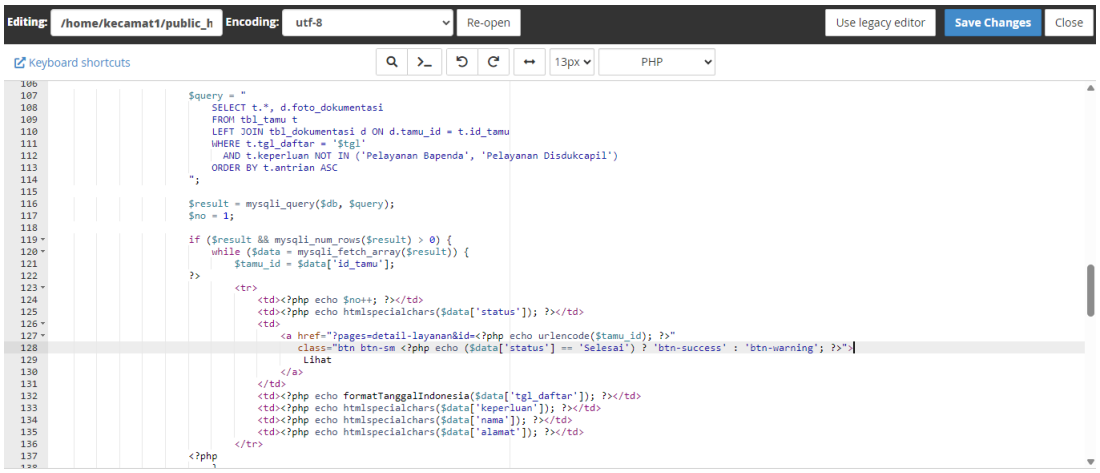


Gambar 2 Tampilan Log atau bukti konfigurasi berhasil

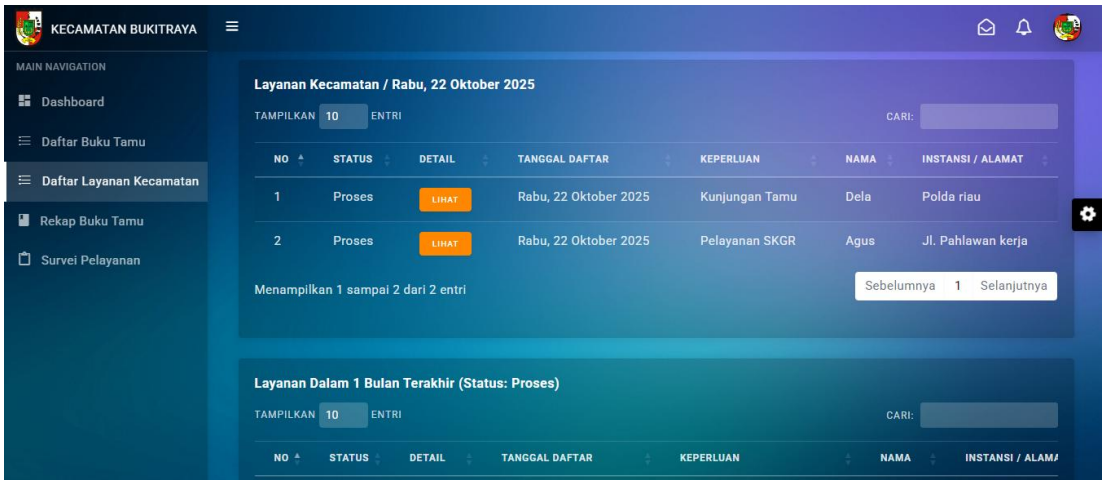
3. **Melakukan Pengembangan sistem dengan bahasa pemrograman web**

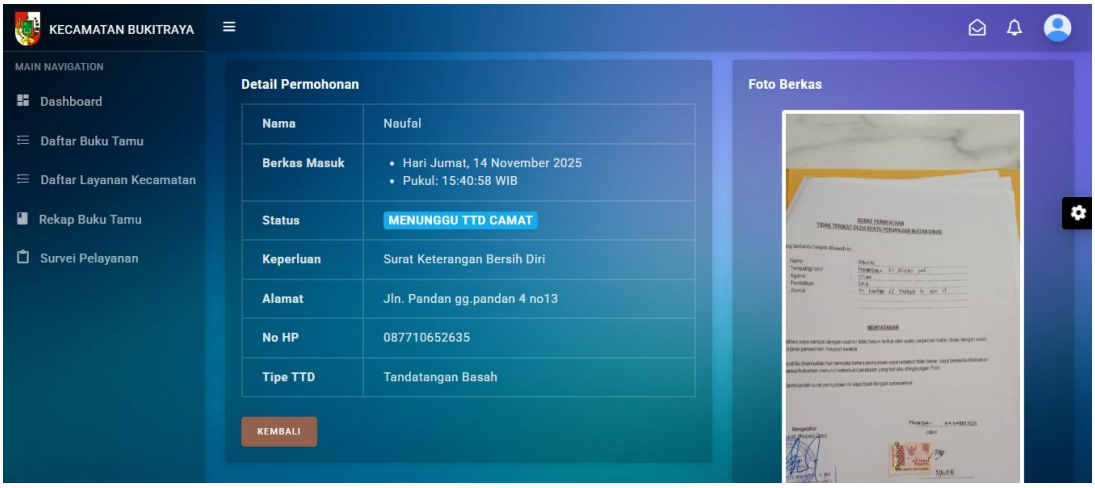


Gambar 1 Pembuatan Program Sistem



Gambar 2 Tampilan kode sumber pengembangan sistem





Gambar 3 Tampilan Antar Muka Sistem

4. **Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan**

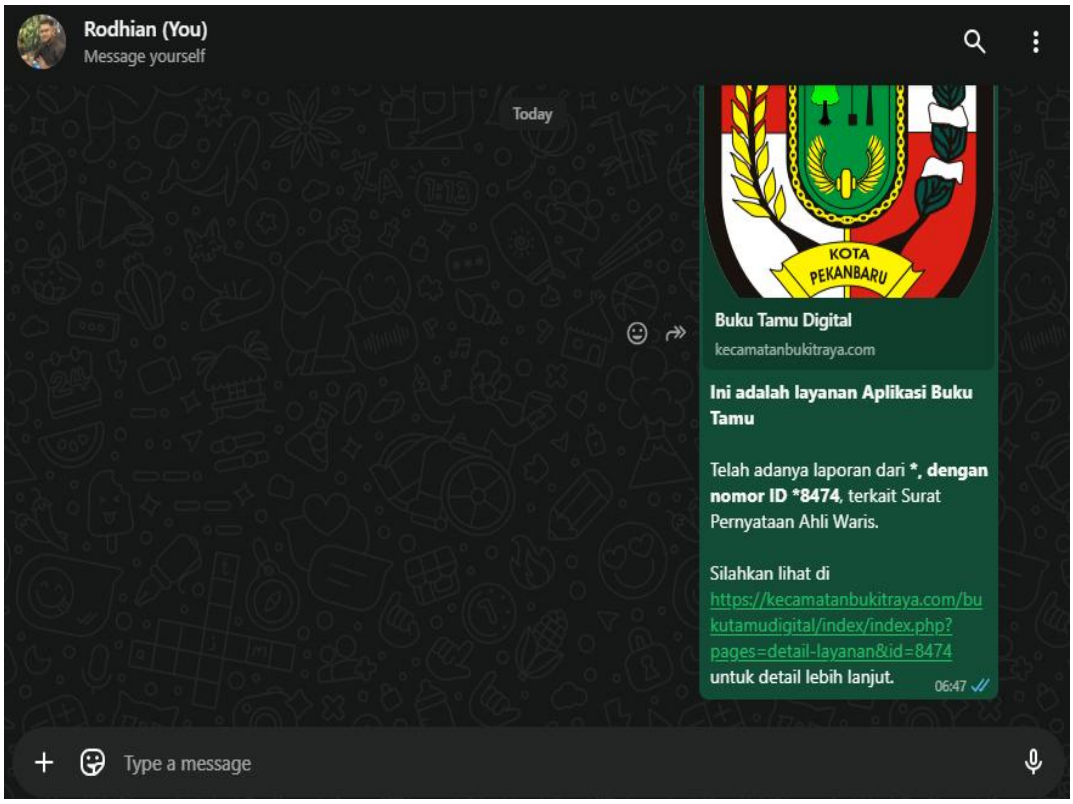
```php
//$nomor = "+6282386057025";
$curl = curl_init();
$token = "HcmbYLJfsb6iAEvaEFvr";
$nama = $tamuData['nama'];
$laporan = $tamuData['keperluan'];
$nomor = "6282389444490"; // tanpa +

$message = "*Ini adalah layanan Aplikasi Buku Tamu*\n\n".
           "Telah adanya laporan dari *$nama*, dengan nomor Telepon *$tamu_id*, terkait $laporan.\n\n".
           "Silahkan lihat di https://kecamatanbukitraya.com/bukutamudigital/index/index.php?pages=detail-layanan&id=$tamu_id untuk detail lebih lanjut.";

$postdata = [
    "contact" => [
        [
            "number" => $nomor,
            "message" => $pesan
        ]
    ]
];

curl_setopt_array($curl, array(
  CURLOPT_URL => 'https://api.fonnte.com/send',
  CURLOPT_RETURNTRANSFER => true,
  CURLOPT_ENCODING => '',
  CURLOPT_MAXREDIRS => 10,
  CURLOPT_TIMEOUT => 0,
  CURLOPT_FOLLOWLOCATION => true,
  CURLOPT_HTTP_VERSION => CURL_HTTP_VERSION_1_1,
  CURLOPT_CUSTOMREQUEST => 'POST',
  CURLOPT_POSTFIELDS => array(
    'target' => $nomor,
```

Gambar 1 Pengujian Dengan Menggunakan Nomor Pribadi



Gambar 2 Notifikasi Otomatis Masuk Ke Pesan Pribadi

Analisis Dampak
1. **Melakukan koordinasi kepada pengelola sistem tentang izin hak akses ke dalam sistem** • **Tanpa Kolaboratif:** Akan terjadi penolakan izin akses atau proses sangat lambat. Karena Anda tidak melibatkan pengelola, dia merasa tidak dihargai kewenangannya. Akibatnya, tim pengembang dan pengelola akan saling menyalahkan dan proyek terhenti di awal. • **Tanpa harmonis:** Hubungan kerja menjadi dingin atau tegang. Jika Anda meminta izin dengan nada memaksa atau tidak sopan, pengelola akan menjadi defensif. Hal ini menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman dan sulit untuk diajak bekerja sama di masa depan. • **Dampak bagi Masyarakat:** Masyarakat akan lebih lama menunggu layanan. Karena proyek mandek di tahap izin, sistem baru yang harusnya mempermudah layanan publik jadi tertunda tanpa batas waktu. • **Dampak bagi Organisasi/Instansi:** Proyek *stuck* dan waktu terbuang sia-sia. Instansi rugi waktu dan sumber daya karena proyek tidak bisa jalan hanya karena masalah komunikasi internal. Ini menunjukkan manajemen kerja sama yang buruk. 2. **Mengaktifkan layanan API dan menyiapkan perangkat pendukung** • **Tanpa Akuntabel:** Dana instansi bisa terbuang sia-sia. Anda membeli API atau menyewa perangkat (server) yang terlalu mahal atau tidak sesuai kebutuhan. Selain itu, keamanan data bisa terancam karena penyiapan sistem dilakukan asal-asalan, tanpa memikirkan tanggung jawab pengamanan.

- **Tanpa Kompeten:** Sistem akan sering rusak dan tidak stabil. API atau perangkat yang disiapkan tidak sesuai standar teknis. Misalnya, server sering *down* atau layanan API tidak terhubung dengan benar, membuat pekerjaan jadi berulang untuk perbaikan.
- **Tanpa Adaptif:** Teknologi yang digunakan langsung ketinggalan zaman. Anda menolak mempelajari cara baru mengaktifkan API atau enggan menggunakan teknologi terbaru. Akibatnya, sistem yang dibuat sulit diperbarui dan tidak bisa terintegrasi dengan teknologi lain.
- **Dampak bagi Masyarakat:** Layanan digital tidak bisa diandalkan. Masyarakat kesulitan mengakses karena sistem sering mati (*down*) atau informasinya tidak akurat. Kepercayaan publik jadi hilang.
- **Dampak bagi Instansi:** Biaya operasional jadi tinggi. Karena sering rusak dan harus diperbaiki, instansi harus mengeluarkan biaya tak terduga untuk pemeliharaan. Produktivitas tim juga menurun karena harus terus-menerus membetulkan masalah dasar.

3. **Melakukan Pengembangan sistem dengan bahasa pemrograman web**
   - **Tanpa Adaptif:** Sistem menjadi kaku dan sulit dikembangkan. Anda hanya menggunakan cara lama. Kode yang dibuat sulit diubah jika ada peraturan baru atau permintaan fitur baru. Inovasi terhambat.
   - **Tanpa Kompeten:** Sistem penuh *bug* (kesalahan) dan rentan diserang. Kode program ditulis sembarangan. Akibatnya, sistem sangat lambat, sering *error*, dan memiliki celah keamanan yang bisa dieksploitasi oleh pihak luar.
   - **Tanpa Akuntabel:** Pekerjaan tidak bisa diteruskan oleh orang lain. Anda menulis kode tanpa dokumentasi dan tanpa mengikuti standar yang jelas. Saat Anda pindah tugas, tim pengganti kesulitan

memahami dan melanjutkan pengembangan, menyebabkan proyek terhenti.

- **Dampak bagi Masyarakat:** Masyarakat dirugikan oleh sistem yang rusak. Data pribadi mungkin bocor, atau proses layanan yang harusnya cepat jadi lambat karena sistem sering macet.
- **Dampak bagi Instansi:** Citra pengembang/instansi buruk. Instansi dicap menghasilkan produk yang tidak profesional. Waktu kerja tim terbuang hanya untuk membereskan *bug* dasar yang seharusnya bisa dicegah.

4. **Melakukan pengujian fungsional internal (*alpha testing*) memastikan fitur dapat berjalan sesuai rancangan**
    - **Tanpa Akuntabel:** Kesalahan fatal akan lolos ke pengguna. Anda terburu-buru dan tidak jujur melaporkan hasil testing (misalnya, menyembunyikan *bug* kecil). Sistem dirilis dengan masalah besar yang seharusnya sudah diperbaiki.
    - **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Fitur yang dirilis tidak berguna bagi masyarakat. Pengujian dilakukan hanya untuk memenuhi daftar ceklis, bukan untuk memastikan kemudahan dan kepuasan pengguna. Masyarakat merasa fitur tersebut menyulitkan.
    - **Tanpa Kompeten:** Pengujian tidak menemukan masalah utama. Anda menguji tanpa prosedur yang benar atau skenario yang memadai. Akibatnya, sistem bisa *crash* total saat digunakan oleh banyak orang di lingkungan nyata, padahal saat testing terlihat aman.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Pengguna menjadi frustrasi dan marah. Mereka menemukan *bug* dan kesalahan yang seharusnya sudah diperbaiki. Instansi kehilangan kredibilitas karena merilis produk yang belum matang.

- **Dampak bagi Instansi:** Biaya perbaikan mendadak sangat tinggi. Instansi harus mengeluarkan uang atau tenaga ekstra untuk memperbaiki bug secara massal setelah *launching*. Waktu kerja terbuang untuk mengatasi keluhan publik.

Catatan Pengendalian Oleh Mentor

LEMBAR KONSULTASI AKTUALISASI

Nama	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
NDH	:	A31.2.15
Kelompok	:	2
Unit Kerja	:	Pemerintah Kota Pekanbaru | Kecamatan Bukit Raya
Jabatan	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Coach	:	Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
Mentor	:	T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
Judul	:	Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya.

No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
1	Jum'at 10/2025/10	1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait perancanaan aktualisasi	- mentor memberikan saran untuk isu utama yang akan dipilih - mentor menambahkan agar notifikasi dapat langsung muncul ketika terdapat perubahan status pada buku tamu digital - menjelaskan tahapan aktualisasi kepada mentor - menyetujui pelaksanaan aktualisasi	
2.	Senin 20/2025/10	2. Perancangan Alur kerja baru dan kebutuhan sistem notifikasi	- mentor memberikan saran arahan untuk alur kerja yang baru - menyetujui hasil analisa perancangan sistem - membuat sistem yang mudah dimengerti oleh pelayanan Output : - kalimat notifikasi whatsapp - alur kerja yang baru	
3.	Kamis 30/2025/10	3. Pengembangan dan Integrasi fitur notifikasi whatsapp	- mentor memberikan masukan dalan fitur yang dibuat - melakukan uji coba alpha testing output : - sistem yg telah digicoba - memberikan masukan tentang sistem	

Lampiran 5 Laporan Mingguan Minggu Ke-4

LAPORAN PELAKSANAAN HABITUASI MINGGU KE-4

Identitas Kegiatan	
Judul Kegiatan 4	Pelaksanaan Uji Coba, Sosialisasi, dan Finalisasi Panduan
Tanggal Pelaksanaan	30 Oktober – 07 November 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1 Melaksanakan uji coba terbatas (*beta testing*) pada beberapa data permohonan riil. 2 Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi. 3 Membuat media informasi sederhana untuk masyarakat di monitor kunjungan pelayanan. 4 Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan).

Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1. **Melaksanakan uji coba terbatas (*beta testing*) pada beberapa data permohonan riil.**

   Pada kegiatan 4 ini, saya mulai melaksanakan uji coba terbatas (*beta testing*) pada beberapa data permohonan riil, kegiatan ini saya lakukan pada hari Kamis tanggal 30 Oktober 2025. Saya mulai dengan meminta izin kepada pengelola IT bang Yodi untuk memindahkan ke *live website* Kecamatan. Sehingga dapat dengan mudah menggunakan data yang riil.

   Dengan melakukan kolaboratif yang harmonis sehingga pengelola IT bang Yodi sangat senang dan ikut membantu saya dengan memindahkan pengembangan saya ke *live* secara aman dan lancar. Selanjutnya saya melakukan uji coba apakah pesan tersebut sampai dengan tujuan dengan membuat ke nomor yang sudah saya beli

sebelumnya di konter pulsa dekat dengan rumah. Kemudian mendaftarkan nomor tersebut ke *whatsapp business* dan mendaftarkan ke bagian koding saya sebagai nomor admin yang akan digunakan nantinya. Kegiatan uji coba berjalan dengan baik dan lancar semua data masuk dan terkirim notifikasi nya dengan cepat dan responsif.

Hasil akhir tahapan ini adalah tersedianya sistem yang sudah dilakukan pengujian dan siap untuk di lakukan sosialisasi dan bimbingan teknis bagi para petugas pelayanan. Selain itu saya dapat memastikan bahwa setiap pesan akan masuk dengan benar ke nomor tujuan yang telah di inputkan di buku tamu digital dan tersimpan di dalam *database* sistem.

2. **Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi.**

Kegiatan penyusunan petunjuk teknis saya laksanakan pada hari Jumat, 31 Oktober 2025. Setelah sehari sebelumnya sistem berhasil melewati uji coba terbatas, saya menyadari bahwa langkah berikutnya yang tidak kalah penting adalah memastikan para petugas pelayanan mampu mengoperasikan sistem dengan benar. Walaupun fitur notifikasi ini bekerja secara otomatis, namun tetap saja kualitas pengiriman pesan sangat bergantung pada ketelitian petugas dalam memasukkan data. Sebuah kesalahan kecil seperti salah menulis nomor WhatsApp, memilih keperluan layanan yang tidak sesuai, atau lupa memperbarui status berkas dapat berakibat pada notifikasi yang tidak terkirim kepada pemohon.

Dengan memahami hal tersebut, saya memulai kegiatan ini dengan menelaah ulang seluruh alur sistem yang sudah dikembangkan. Saya membuka kembali kode, mengecek bagian-bagian kritis, dan mencatat mana saja langkah yang menurut saya paling rawan terjadi human error. Proses ini membuat saya memahami bahwa sebelum petugas dapat menggunakan sistem dengan nyaman, mereka harus memiliki panduan yang jelas mengenai urutan input data, format nomor yang benar, aturan penggunaan kode negara, waktu yang tepat untuk memperbarui status,

hingga bagaimana melakukan pengecekan cepat bila terjadi kendala saat notifikasi tidak masuk.

Setelah semua poin tersebut terangkum, saya mulai menyusun petunjuk teknis dengan gaya bahasa yang sederhana agar bisa dibaca oleh siapa saja tanpa merasa tertekan oleh istilah teknis. Saya membuatnya dalam bentuk langkah-langkah yang runtut, dilengkapi catatan kecil yang berisi contoh input yang benar dan salah. Saya juga menambahkan bagian singkat yang menjelaskan bagaimana sistem bekerja di belakang layar agar petugas memiliki gambaran bagaimana proses pengiriman pesan dilakukan. Dengan demikian, mereka tidak hanya sekadar mengikuti langkah, tetapi juga memahami konteksnya.

Proses penyusunan petunjuk teknis berjalan lancar dan tidak menemukan hambatan berarti. Semua bahan sudah saya miliki sejak awal pengembangan, sehingga saya hanya perlu meramunya menjadi panduan yang mudah diikuti. Saya menutup kegiatan hari itu dengan memastikan dokumen Juknis rapi, jelas, dan siap dibagikan pada saat sosialisasi.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersusunnya sebuah petunjuk teknis yang lengkap, runtut, dan mudah dipahami sebagai pedoman utama bagi petugas pelayanan agar dapat menggunakan fitur notifikasi secara benar, konsisten, dan tanpa risiko human *error*.

3. Membuat media informasi sederhana untuk masyarakat di monitor kunjungan pelayanan

Kegiatan pembuatan media informasi saya lakukan pada hari Senin, 3 November 2025. Setelah Juknis selesai disusun, saya beralih kepada sasaran berikutnya, yaitu masyarakat yang datang berkunjung ke kantor pelayanan. Saya memahami bahwa penerapan fitur notifikasi WhatsApp tidak akan maksimal bila masyarakat tidak mengetahui bahwa layanan tersebut sudah tersedia. Oleh sebab itu, saya memutuskan untuk membuat media informasi yang bisa ditampilkan pada monitor pelayanan agar warga yang datang dapat langsung melihat dan memahami bahwa

status berkas mereka nantinya akan diberikan melalui pesan WhatsApp secara otomatis.

Pada tahap ini, saya tidak bekerja sendiri. Saya kembali berkolaborasi dengan Bang Yodi selaku tenaga IT Kecamatan. Beliau sangat membantu terutama dalam penyesuaian teknis tampilan media yang harus kompatibel dengan monitor pelayanan yang telah ada sebelumnya. Sebelum memulai desain, saya dan Bang Yodi berdiskusi mengenai apa saja yang perlu ditampilkan dalam media agar informasinya tidak terlalu panjang, tetapi tetap dapat dipahami dalam waktu singkat oleh masyarakat yang menunggu antrean.

Setelah melakukan analisis kecil terhadap kebutuhan warga, kami menyimpulkan bahwa informasi yang harus muncul meliputi penjelasan singkat mengenai apa itu notifikasi WhatsApp, bagaimana masyarakat akan menerima pesannya, dan mengapa penting untuk memastikan nomor WhatsApp yang diberikan kepada petugas adalah benar. Saya mulai merancang konten visualnya dengan gaya sederhana namun menarik, menggunakan ikon WhatsApp agar mudah dikenali, serta menambahkan contoh tampilan pesan agar masyarakat bisa langsung memahami gambaran notifikasi yang akan diterima.

Proses pembuatan media berjalan dengan cukup lancar. Saya fokus pada konten dan desainnya, sedangkan Bang Yodi membantu menyesuaikan resolusi, warna, pergerakan slide, serta memastikan media bisa tampil secara looping tanpa gangguan. Tidak ada kendala teknis yang berarti karena perangkat yang digunakan sudah kompatibel dan kami sudah terbiasa bekerja sama dalam urusan sistem informasi Kecamatan.

Setelah media selesai dan diuji di monitor pelayanan, hasilnya tampil sangat baik dan mudah dibaca oleh para pengunjung. Informasi ini nantinya sangat membantu masyarakat agar tidak lagi bertanya berulang-ulang tentang status berkas mereka, karena mereka akhirnya mengerti bahwa pesan WhatsApp akan dikirim otomatis oleh sistem.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah terciptanya media informasi yang sederhana, jelas, dan efektif sebagai sarana edukasi masyarakat mengenai fitur notifikasi WhatsApp, serta berhasil ditayangkan di monitor pelayanan secara optimal berkat kolaborasi bersama Bang Yodi sebagai tenaga IT.

4. **Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan)**

Kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis dilaksanakan pada hari Rabu, 05 November 2025 sekitar pukul 14.00 WIB. Ini merupakan salah satu tahapan yang paling saya tunggu dan sekaligus paling penting, karena pada tahap inilah fitur notifikasi benar-benar diperkenalkan kepada para pengguna internal yang akan mengoperasikannya setiap hari. Kegiatan ini juga menjadi lebih bermakna karena dihadiri langsung oleh mentor yakni Camat Bukitraya, yaitu Bapak T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si. Kehadiran beliau memberikan dukungan moral yang besar dan menunjukkan bahwa inovasi ini mendapatkan perhatian penuh dari pimpinan Kecamatan.

Selain Pak Camat, kegiatan ini juga dihadiri oleh Ibu Yanti selaku KASI PATEN, serta para staf pelayanan yaitu Kak Yuli, Kak Dela, dan Bu Diana. Bang Yodi sebagai tenaga IT Kecamatan juga turut hadir untuk memastikan apabila terdapat pertanyaan teknis yang memerlukan penjelasan tambahan. Kehadiran mereka semua membuat suasana sosialisasi menjadi lebih hidup dan komunikatif.

Saya memulai kegiatan dengan memaparkan latar belakang pengembangan fitur notifikasi, termasuk berbagai kendala yang selama ini dihadapi petugas maupun masyarakat ketika belum ada sistem pemberitahuan otomatis. Setelah itu saya menjelaskan bagaimana alur sistem bekerja dan mengapa input data yang benar menjadi kunci keberhasilan pengiriman pesan. Untuk memastikan penyampaian materi tidak hanya bersifat teori, saya langsung melakukan demonstrasi mulai

dari mengisi data pemohon di Buku Tamu Digital hingga memperbarui status pelayanan dan memeriksa notifikasi yang masuk ke WhatsApp.

Setelah demonstrasi selesai, saya mempersilakan setiap staf untuk mencoba sendiri menggunakan laptop dan *smartphone* mereka. Mereka terlihat antusias dan tidak ragu untuk bertanya ketika menemukan langkah yang belum dipahami. Ada beberapa pertanyaan yang diajukan, seperti bagaimana jika pemohon tidak memiliki WhatsApp, bagaimana menangani data yang salah input, atau apa yang harus dilakukan jika pesan tidak masuk. Dengan bantuan Bang Yodi yang mendampingi dari sisi teknis, seluruh pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan jelas.

Selama kegiatan berlangsung, tidak ada kendala besar yang muncul. Hanya saja beberapa staf masih perlu membiasakan diri untuk terus mengubah status permohonan dengan melakukan foto berkas, tetapi hal tersebut dapat segera diatasi melalui latihan singkat dan contoh langsung. Pada akhir kegiatan, Pak Camat memberikan apresiasi dan menyampaikan harapannya agar inovasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan Bukitraya.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah seluruh staf pelayanan telah memahami cara kerja fitur notifikasi secara menyeluruh, mampu mengoperasikan sistem dengan percaya diri, dan siap menerapkannya dalam tugas harian. Sosialisasi berjalan lancar, didukung penuh oleh pimpinan dan seluruh peserta, serta menghasilkan kesiapan teknis yang matang untuk implementasi sistem di lapangan.

Penerapan Nilai Ber-Akhlak dalam Kegiatan

1. **Melaksanakan uji coba terbatas (*beta testing*) pada beberapa data permohonan riil**
    - **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah melakukan uji coba pada beberapa permohonan riil untuk memastikan fitur notifikasi benar-benar membantu masyarakat, karena sebagai ASN saya berkewajiban menghadirkan

pelayanan yang semakin mudah dan responsif sesuai nilai Berorientasi Pelayanan.

- **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)**
  Saya telah menindaklanjuti seluruh hasil uji coba dengan teliti, mencatat temuan secara jujur dan sistematis sebagai bentuk kepatuhan terhadap nilai Akuntabel, sehingga setiap keputusan dapat dipertanggungjawabkan.
- **Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)**
  Saya telah bekerja sama dengan Bang Yodi dan staf layanan untuk mendapatkan sudut pandang berbeda—hal ini mencerminkan nilai Kolaboratif dimana saya melibatkan berbagai pihak untuk memastikan fitur ini benar-benar siap dan memberikan nilai tambah dalam pelayanan.

2. **Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi**
   - **Kompeten (Membantu orang lain belajar)**
     Saya telah menyusun petunjuk teknis sederhana namun jelas untuk membantu rekan-rekan memahami alur kerja fitur, karena nilai Kompeten menuntut ASN untuk terus belajar sekaligus membantu orang lain belajar.
   - **Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan)**
     Saya telah menyiapkan panduan yang ringkas dan solutif agar staf dapat menyelesaikan kendala dengan cepat, mencerminkan komitmen saya untuk menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan.
   - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab)**

Saya telah memastikan seluruh isi juknis akurat dan relevan, sebagai wujud tanggung jawab dan integritas dalam memberikan pedoman kerja yang dapat dijadikan acuan resmi.

3. **Membuat media informasi sederhana untuk masyarakat di monitor kunjungan pelayanan**
    - **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)**

      Saya telah membuat media informasi yang mudah dibaca dan dipahami oleh masyarakat, karena nilai Berorientasi Pelayanan menuntut ASN untuk memberikan informasi yang jelas dan tidak membingungkan.
    - **Adaptif (Bertindak proaktif)**

      Saya telah melakukan penyesuaian desain secara proaktif agar media tampil menarik dan sesuai dengan kebiasaan masyarakat dalam membaca informasi visual, sejalan dengan nilai Adaptif yang mengharuskan ASN cepat menyesuaikan diri dengan perubahan.
    - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)**

      Saya telah memastikan media informasi tampil optimal dan berkualitas, termasuk berkolaborasi dengan Bang Yodi untuk memastikan teknis penayangan berjalan baik, sebagai bagian dari peningkatan kompetensi pelayanan.

4. **Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan)**
    - **Kompeten (Membantu orang lain belajar)**

      Saya telah menjelaskan alur fitur secara detail dan memberikan kesempatan kepada staf untuk mencoba sendiri, mencerminkan nilai Kompeten bahwa ASN harus siap membimbing dan meningkatkan kemampuan rekan kerja.

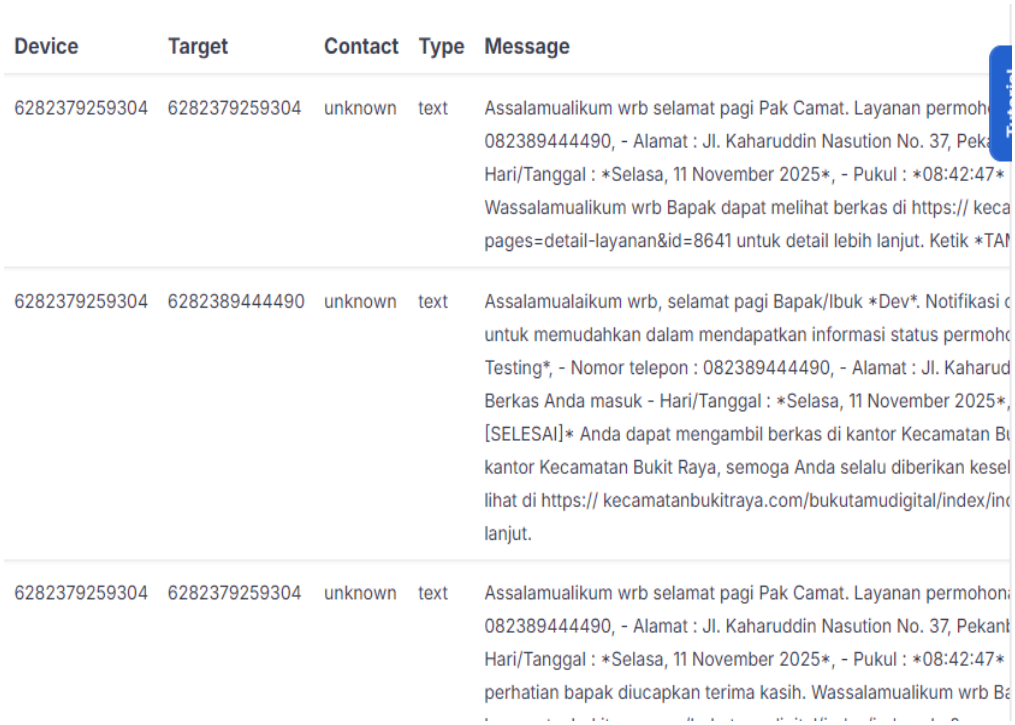
- **Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)**

  Saya telah berkoordinasi dengan Bang Yodi serta staf pelayanan untuk memastikan semua tahapan dipahami secara merata, sebagai wujud nyata nilai Kolaboratif dalam mencapai tujuan pelayanan yang lebih baik.
- **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)**

  Saya telah melaksanakan sosialisasi dalam suasana yang penuh saling menghargai, terlebih kegiatan ini dihadiri oleh Pak Camat T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si, Ibu Yanti selaku KASI PATEN, dan Kak Yuli, sehingga nilai Harmonis tercermin dari komunikasi yang positif dan suasana kerja yang nyaman.

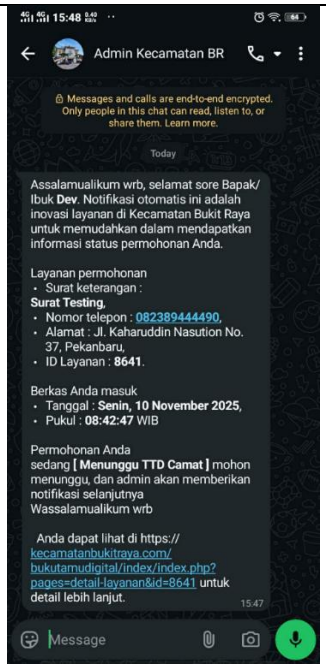
Output Kegiatan

1. **Melaksanakan uji coba terbatas (*beta testing*) pada beberapa data permohonan riil**



Device	Target	Contact	Type	Message
6282379259304	6282379259304	unknown	text	Assalamualikum wrb selamat pagi Pak Camat. Layanan permoh… 082389444490, - Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No. 37, Pek… Hari/Tanggal : *Selasa, 11 November 2025*, - Pukul : *08:42:47* Wassalamualikum wrb Bapak dapat melihat berkas di https:// keca… pages=detail-layanan&id=8641 untuk detail lebih lanjut. Ketik *TA…
6282379259304	6282389444490	unknown	text	Assalamualaikum wrb, selamat pagi Bapak/Ibuk *Dev*. Notifikasi … untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi status permoh… Testing*, - Nomor telepon : 082389444490, - Alamat : Jl. Kaharud… Berkas Anda masuk - Hari/Tanggal : *Selasa, 11 November 2025*, … [SELESAI]* Anda dapat mengambil berkas di kantor Kecamatan Bu… kantor Kecamatan Bukit Raya, semoga Anda selalu diberikan kesel… lihat di https:// kecamatanbukitraya.com/bukutamudigital/index/in… lanjut.
6282379259304	6282379259304	unknown	text	Assalamualikum wrb selamat pagi Pak Camat. Layanan permohon… 082389444490, - Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No. 37, Pekanb… Hari/Tanggal : *Selasa, 11 November 2025*, - Pukul : *08:42:47* perhatian bapak diucapkan terima kasih. Wassalamualikum wrb Ba…

Gambar 1 Uji coba beta-testing pada data riil



Gambar 2 Tampilan pesan otomatis kepada pemohon



Gambar 3 Tampilan pesan otomatis kepada Pak Camat

2. **Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi**

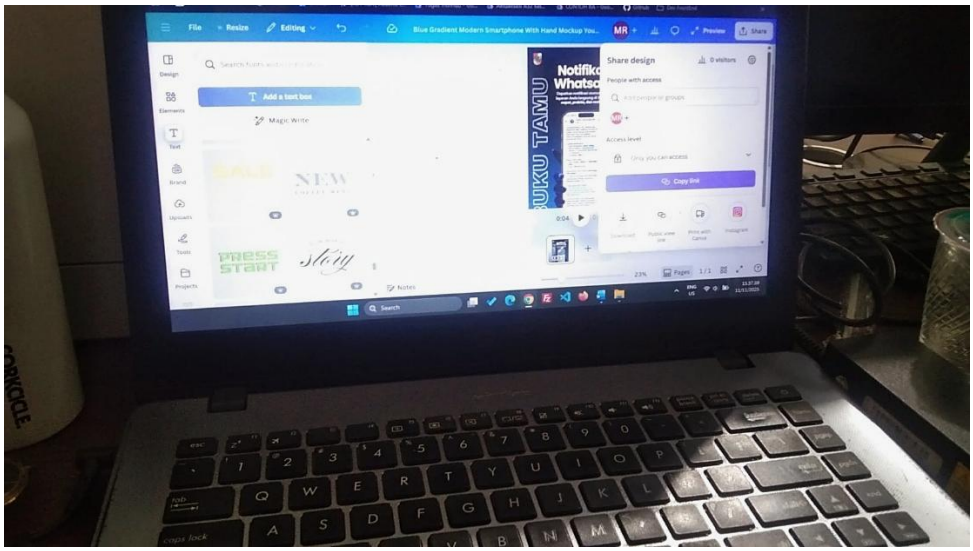


Gambar 1 Membuat petunjuk teknis terkait fitur penggunaan



Gambar 2 Tampilan hasil petunjuk teknis

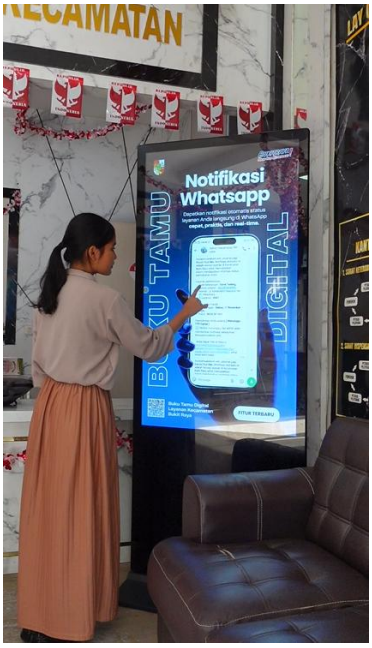
3. **Membuat media informasi sederhana untuk masyarakat di monitor kunjungan pelayanan**



Gambar 1 Pembuatan desain poster yang di tampilkan di monitor



Gambar 2 Tampilan poster yang sudah selesai diedit

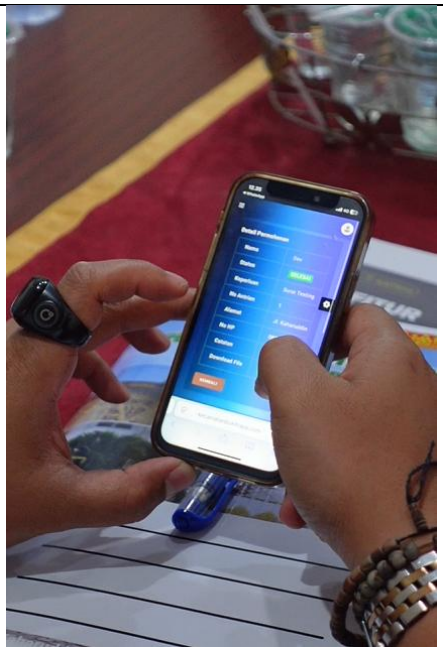


Gambar 3 Tampilan poster di monitor pelayanan yang dilihat masyarakat

4. **Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan)**



Gambar 1 Pelaksanaan Sosialisasi dan Bimbingan Teknis



Gambar 2 Melakukan Uji Coba dengan perangkat pribadi

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

NOTULEN BIMBINGAN TEKNIS

Topik : Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Fitur Baru Buku Tamu Digital.
Pukul : 14.00 WIB
Tanggal : 04 November 2025
Tempat : Ruang Rapat Camat Bukit Raya

NO	NOTULENSI
1.	Bagian catatan ke pak camat
2.	Bagian untuk setelah selesai masih belum pas
3.	forward ke ahliwaris → pak hendra
4.	forward ke administrasi → kak icha
5.	- " - —— Izin usaha → trantib
6.	semua ke pak rekcam
7.	pemberitahuannya juga dibuat notifikasi

Mengetahui
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

Pekanbaru, 04 November 2025
Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 3 Notulensi Bimbingan Teknis

Analisis Dampak
1. **Melaksanakan uji coba terbatas (beta testing) pada beberapa data permohonan riil** • **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Uji coba dilakukan asal-asalan dan tidak memperhatikan kebutuhan pengguna. Fitur mungkin berjalan tetapi tidak menyelesaikan masalah nyata, sehingga masyarakat tetap kesulitan saat menggunakan layanan. • **Tanpa Akuntabel:** Masalah saat uji coba tidak dicatat dan tidak ditindaklanjuti. *Error* dibiarkan berulang, tidak ada bukti perbaikan, dan hasil uji coba tidak bisa dipertanggungjawabkan. • **Tanpa Kolaboratif:** Uji coba dilakukan sendiri tanpa melibatkan staf pelayanan atau tenaga IT. Tidak ada masukan lapangan, sehingga sistem tidak sesuai kondisi operasional sebenarnya dan sulit diterapkan. • **Dampak bagi Masyarakat:** Masyarakat menerima layanan yang belum siap dipakai: notifikasi bisa salah, terlambat, atau tidak terkirim. Mereka menjadi bingung, dirugikan, dan kehilangan kepercayaan terhadap layanan digital. • **Dampak bagi Instansi:** Komplain meningkat, implementasi gagal, dan instansi dinilai tidak profesional karena tidak melakukan uji sistem secara serius dan tidak melibatkan pihak terkait. 2. **Menyusun petunjuk teknis sederhana terkait penggunaan fitur notifikasi** • **Tanpa Kompeten:** Juknis dibuat tidak jelas dan tidak mudah dipahami. Petugas menjadi bingung sehingga sering salah langkah dalam menjalankan fitur notifikasi.

- **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Panduan dibuat seadanya, tanpa mempertimbangkan kebutuhan pengguna atau kemudahan saat dipraktikkan. Akibatnya, pelayanan menjadi tidak efisien.
- **Tanpa Akuntabel:** Tidak ada kepastian bahwa isi juknis sesuai prosedur. Tidak ada tanggung jawab atas kesalahan, dan dokumen tidak dapat dijadikan acuan resmi.
- **Dampak bagi Masyarakat:** Pelayanan menjadi lambat dan berulang karena petugas salah prosedur. Masyarakat harus menunggu lebih lama, bertanya ulang, atau datang kembali karena informasi yang tidak sesuai.
- **Dampak bagi Instansi:** SOP menjadi tidak seragam, audit berpotensi menemukan ketidaksesuaian, dan instansi terlihat tidak memiliki standar yang jelas dalam menjalankan inovasi layanan.

3. **Membuat media informasi sederhana untuk masyarakat di monitor kunjungan pelayanan**
    - **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Informasi yang ditampilkan tidak relevan atau tidak menjawab kebutuhan masyarakat. Pengunjung tetap bingung karena pesan tidak tepat sasaran.
    - **Tanpa Adaptif:** Media tidak diperbarui dan tetap menggunakan cara lama. Ketika ada perubahan aturan, informasi menjadi usang dan membingungkan. Inovasi mandek.
    - **Tanpa Kompeten:** Media dibuat tanpa memperhatikan kualitas desain, kejelasan bahasa, atau struktur informasi. Hasilnya sulit dibaca, kurang menarik, atau salah secara teknis.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Mereka tersesat dalam proses pelayanan karena informasi tidak jelas. Antrean menjadi panjang karena masyarakat harus bertanya langsung kepada petugas.
    - **Dampak bagi Instansi:** Layanan tampak tidak profesional, staf kewalahan menjawab pertanyaan berulang, dan instansi dicap tidak bisa menyediakan informasi publik dengan baik.

4. **Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pengguna (staf pelaksana pelayanan)**
    - **Tanpa Kompeten:** Penjelasan teknis diberikan secara tidak tepat. Staf tidak memahami cara kerja fitur sehingga sering melakukan kesalahan saat pelayanan.
    - **Tanpa Kolaboratif:** Tidak ada koordinasi antara penyusun sistem dan pelaksana lapangan. Informasi tersampaikan tidak merata, dan ada perbedaan pemahaman antar petugas.
    - **Tanpa Harmonis:** Penyampaian dilakukan dengan cara yang tidak ramah atau kurang menghargai peserta. Suasana sosialisasi tidak kondusif dan membuat staf enggan bertanya.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Masyarakat menerima pelayanan yang tidak konsisten. Ada petugas yang benar, ada yang salah, sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan membingungkan.
    - **Dampak bagi Instansi:** Implementasi fitur tidak berjalan optimal, koordinasi internal kacau, nilai kerja tim menurun, dan kinerja pelayanan menjadi tidak stabil.

Lampiran 6 Laporan Mingguan Minggu Ke-5

LAPORAN PELAKSANAAN HABITUASI MINGGU KE-5

Identitas Kegiatan	
Judul Kegiatan 5	Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan *Feedback* Pengguna
Tanggal Pelaksanaan	10 – 14 November 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1 Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem. 2 Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (*feedback*) pengguna. 3 Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim. 4 Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem. 5 Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor. 6 Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/ *feedback* pengguna dan masukan mentor

Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1. **Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem riil.**

   Kegiatan penyusunan pertanyaan evaluasi saya laksanakan pada hari Senin, 10 November 2025. Setelah fitur notifikasi WhatsApp berjalan stabil dan digunakan oleh petugas maupun pemohon, saya menyadari bahwa langkah penting berikutnya adalah mengumpulkan umpan balik yang terstruktur dan terukur dari seluruh pengguna sistem. Tanpa adanya instrumen evaluasi yang baik, saya tidak akan mendapatkan gambaran objektif mengenai kekurangan, kelebihan, serta peluang peningkatan dari fitur yang telah dikembangkan.

Saya memulai kegiatan ini dengan menelaah ulang seluruh kebutuhan evaluasi berdasarkan tiga kelompok pengguna utama, yaitu Pak Camat, staf pelayanan, dan masyarakat/pemohon. Masing-masing memiliki sudut pandang dan pengalaman yang berbeda, sehingga daftar pertanyaan harus disesuaikan agar benar-benar mencerminkan penggunaan sistem di lapangan.

Untuk memastikan konten pertanyaan tepat sasaran, saya membuka kembali alur sistem, melihat perjalanan data dari tahap input, verifikasi berkas, perubahan status, hingga proses pengiriman notifikasi otomatis. Dari penelaahan tersebut saya mencatat area-area krusial seperti: kemudahan input data, kecepatan pengiriman pesan, kejelasan teks notifikasi, pengalaman menggunakan *chatbot* WhatsApp, serta sejauh mana aplikasi membantu mempercepat pelayanan.

Setelah semua poin penting terkumpul, saya mulai merancang kuesioner dengan membaginya menjadi tiga bagian besar yang terpisah sesuai peran responden. Pada bagian untuk Pak Camat, saya fokus pada aspek notifikasi tanda tangan, kemudahan melihat berkas masuk, serta kelancaran fitur komunikasi melalui *chatbot*. Pada bagian staf pelayanan, saya menekankan aspek input data, pengolahan berkas, mengunggah dokumentasi, hingga kecepatan aplikasi. Sedangkan pada bagian masyarakat, saya menyusun pertanyaan yang berkaitan dengan kejelasan status berkas, kemudahan menggunakan *chatbot*, serta sejauh mana notifikasi mengurangi bolak-balik ke kantor.

Dalam penyusunan pertanyaan, saya memastikan gaya bahasa tetap sederhana dan tidak teknis, agar mudah dipahami oleh seluruh responden dari berbagai latar belakang. Saya menambahkan pilihan jawaban berbentuk skala (Sangat Mudah – Tidak Paham, Sangat Puas – Tidak Puas, dan sebagainya) agar responden bisa memberikan penilaian secara cepat tanpa merasa terbebani. Selain itu, saya menyediakan ruang terbuka “Saran” di setiap kategori untuk

memungkinkan responden menyampaikan pendapat lebih luas dan mendalam.

Proses penyusunan kuesioner berjalan dengan lancar karena saya sudah memiliki gambaran lengkap mengenai sistem serta melihat langsung bagaimana pengguna berinteraksi selama beberapa minggu terakhir. Saya membaca ulang seluruh isi kuesioner sebelum mencetak dan menyiapkan versi digitalnya untuk memastikan tidak ada bagian yang membingungkan atau bias. Dokumen tersebut kemudian saya format secara rapi agar terlihat profesional dan mudah diisi.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersusunnya Kuesioner Evaluasi Aplikasi Buku Tamu & Layanan Surat Digital yang lengkap, runtut, dan terbagi sesuai jenis pengguna (Pak Camat, Staf Pelayanan, dan Masyarakat), sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data evaluasi secara objektif, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan..

2. Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (*feedback*) pengguna

Kegiatan pengumpulan hasil evaluasi saya laksanakan pada hari Selasa, 11 November 2025. Setelah kuesioner evaluasi tersusun lengkap dan siap digunakan, langkah berikutnya adalah memastikan instrumen tersebut benar-benar terdistribusi kepada pengguna sesuai kategorinya. Pengumpulan *feedback* ini menjadi salah satu bagian penting dalam memahami sejauh mana fitur notifikasi membantu pengguna dan bagaimana persepsi mereka terhadap aplikasi Buku Tamu Digital secara keseluruhan.

Saya memulai kegiatan dengan mendistribusikan kuesioner kepada para staf pelayanan yang setiap hari berinteraksi langsung dengan sistem. Pendekatan saya lakukan dengan cara berdialog santai agar mereka merasa nyaman dalam memberikan penilaian. Saya meminta mereka untuk mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman nyata yang mereka hadapi ketika memasukkan data pemohon,

melakukan mengunggah dokumen, memperbarui status berkas, hingga menerima notifikasi yang masuk untuk camat dan pemohon. Selama sesi ini, beberapa staf juga menyampaikan komentar spontan mengenai hal-hal yang membantu mereka serta bagian yang masih perlu diperbaiki, seperti kesalahan nomor WhatsApp yang kadang terlewat atau kebutuhan tampilan status yang lebih ringkas.

Setelah itu, saya mulai mengumpulkan umpan balik dari masyarakat/pemohon. Prosesnya dilakukan secara langsung di loket layanan dengan meminta waktu mereka beberapa menit setelah menyelesaikan pengambilan berkas. Saya menunjukkan contoh notifikasi WhatsApp yang mereka terima sebelumnya dan meminta pendapat apakah pesan itu mudah dipahami, membantu mengurangi bolak-balik ke kantor, dan sejauh mana mereka merasa puas terhadap fitur tersebut. Sebagian besar masyarakat memberikan tanggapan positif, terutama karena mereka merasa diberi kepastian tanpa harus menunggu lama atau terus menanyakan status ke petugas.

Selain itu, saya juga mengumpulkan *feedback* dari Pak Camat terkait notifikasi tanda tangan digital, kemudahan memantau berkas masuk melalui *chatbot* WhatsApp, serta tingkat kenyamanan beliau dalam menggunakan fitur tersebut. Beliau memberikan beberapa catatan penting terkait kejelasan redaksi pesan dan konsistensi waktu pengiriman.

Seluruh jawaban dari kuesioner saya rekap secara sistematis. Saya menyalin hasil dari lembar fisik, mencatat data dari percakapan lisan yang relevan sebagai bukti dokumentasi. Proses ini memberikan banyak masukan berharga yang akan menjadi dasar analisis pada tahapan selanjutnya.

3. Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim

Kegiatan monitoring teknis saya lakukan pada hari Rabu, 12 November 2025. Monitoring ini merupakan bagian penting dalam

memastikan bahwa fitur notifikasi WhatsApp bekerja secara konsisten dan tidak mengalami kendala teknis selama proses operasional harian. Walaupun sistem berjalan otomatis, pemantauan tetap diperlukan agar potensi *error* bisa ditemukan sejak dini sebelum menimbulkan dampak bagi pelayanan. Saya mengawali kegiatan dengan membuka log sistem yang mencatat seluruh aktivitas pengiriman pesan. Log tersebut berisi data waktu pengiriman, nomor tujuan, status pengiriman (sukses atau gagal), serta kategori notifikasi seperti “Berkas Diterima”, “Berkas Diproses”, “Menunggu Tanda Tangan Camat”, atau “Berkas Sudah Selesai”. Saya membaca data tersebut secara teliti dan mencatat pola atau anomali yang muncul.

Dari monitoring awal, sebagian besar notifikasi berhasil terkirim dengan cepat, namun terdapat beberapa kasus pesan gagal terkirim. Setelah saya selidiki, penyebab utamanya adalah nomor WhatsApp pemohon yang tidak aktif, salah input digit. Masalah-masalah ini memang bukan berasal dari sistem, tetapi dari sisi data input sehingga perlu kesadaran yang lebih baik dari petugas untuk menjaga akurasi data.

Saya juga melakukan pengujian pengiriman secara manual untuk memastikan bahwa server dan API bekerja stabil. Pengujian ini diperlukan untuk memastikan bahwa jika terjadi *error*, sumber masalah dapat dipisahkan antara faktor teknis dan faktor human *error*. Seluruh hasil percobaan menunjukkan respons cepat dan akurat. Monitoring ini memberikan gambaran jelas mengenai performa sistem selama minggu berjalan. Data teknis kemudian saya catat dalam bentuk tabel untuk memudahkan perbandingan dengan minggu sebelumnya, sekaligus sebagai dasar untuk analisis selanjutnya.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersusunnya log monitoring jumlah notifikasi yang sukses terkirim, yang menggambarkan performa stabil sistem serta mengidentifikasi beberapa area input data yang masih perlu ditingkatkan.

4. **Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem**

Kegiatan analisis saya laksanakan pada hari Kamis, 13 November 2025. Setelah data kuesioner, testimoni, dan hasil monitoring sistem terkumpul, saya memulai proses analisis secara menyeluruh. Analisis ini penting untuk menghubungkan apa yang dirasakan pengguna dengan apa yang terjadi secara teknis di dalam sistem, sehingga dapat disusun langkah perbaikan yang tepat sasaran.

Saya memulai analisis dengan memetakan data ke dalam dua kelompok besar, yaitu evaluasi pengguna dan kinerja teknis sistem. Untuk bagian evaluasi pengguna, saya membandingkan tingkat kemudahan, kecepatan, dan kepuasan dari setiap kelompok pengguna (Camat, Staf Pelayanan, dan Masyarakat). Saya melihat kecenderungan umum bahwa mayoritas pengguna merasa terbantu dengan adanya notifikasi otomatis, terutama karena mereka tidak perlu memeriksa status secara manual.

Namun ada beberapa catatan penting yang muncul dari hasil evaluasi, seperti kebutuhan memperjelas redaksi pesan tertentu serta peningkatan kecepatan aplikasi pada saat jam-jam sibuk. Dari sisi staf pelayanan, terdapat permintaan agar formulir input dipersingkat agar proses input tidak memakan waktu lama.

Setelah itu, saya menganalisis kinerja teknis berdasarkan log notifikasi yang dikumpulkan sehari sebelumnya. Saya menemukan bahwa sistem sudah berjalan stabil dan responsif. Analisis dilakukan dengan pendekatan objektif, menggunakan data yang ada untuk menyusun kesimpulan yang dapat di pertanggungjawabkan. Setiap temuan saya kategorikan menjadi rekomendasi jangka pendek dan jangka menengah agar proses perbaikan lebih terarah. Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersusunnya dokumen analisis lengkap mengenai evaluasi pengguna dan kinerja sistem, yang menjadi dasar utama untuk

merumuskan langkah perbaikan teknis dan non-teknis pada tahap berikutnya.

5. Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor

Kegiatan pelaporan kepada mentor saya laksanakan pada sore hari, Kamis 13 November 2025, setelah dokumen analisis selesai. Pelaporan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh hasil evaluasi dan monitoring dapat diketahui oleh mentor sebagai pimpinan pembimbing, serta mendapatkan arahan dalam melakukan peningkatan sistem selanjutnya.

Saya memulai laporan dengan menjelaskan rangkuman hasil evaluasi pengguna, baik yang bersumber dari kuesioner maupun percakapan langsung. Saya menyampaikan poin-poin utama seperti tingkat kepuasan masyarakat yang meningkat, menjadi bermanfaat fitur notifikasi bagi staf, serta respons positif dari Pak Camat terkait kemudahan memantau berkas melalui WhatsApp.

Selanjutnya, saya menyampaikan temuan teknis dari proses monitoring, termasuk beberapa hambatan seperti nomor tidak aktif dan input data yang belum tepat. Saya juga menyampaikan grafik perbandingan jumlah notifikasi sukses dan gagal agar mentor dapat melihat performa sistem secara lebih visual. Mentor memberikan beberapa arahan penting, terutama terkait perlunya penekanan ulang SOP input data kepada staf pelayanan dan penyempurnaan redaksi pesan agar lebih ringkas. Saya mencatat seluruh arahan tersebut dalam notulensi agar dapat dilaksanakan secara konsisten pada tahap perbaikan.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersampaikannya laporan analisis secara lengkap kepada mentor serta tersusunnya notulen dari arahan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sistem secara terencana.

6. **Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/*feedback* pengguna dan masukan mentor**

Kegiatan perbaikan sistem saya laksanakan pada hari Jumat, 14 November 2025 sebagai tindak lanjut dari seluruh temuan evaluasi dan arahan mentor. Perbaikan dilakukan pada beberapa bagian inti sistem dengan fokus utama meningkatkan akurasi data, stabilitas pengiriman notifikasi, dan kejelasan informasi kepada pemohon.

Saya memulai perbaikan dengan menambahkan validasi tambahan pada input nomor WhatsApp. Validasi ini bertujuan mencegah kesalahan pengetikan yang menyebabkan notifikasi gagal terkirim. Saya juga menyederhanakan beberapa redaksi pesan agar masyarakat lebih mudah memahami status berkas mereka.

Selain itu, saya memperbaiki beberapa logika pada bagian *update* status untuk memastikan bahwa setiap perubahan benar-benar terekam dan langsung memicu pengiriman notifikasi tanpa *delay*. Saya juga melakukan pembersihan kode kecil-kecilan untuk meningkatkan kecepatan eksekusi. Untuk memastikan perbaikan berjalan baik, saya melakukan uji coba pengiriman notifikasi pada beberapa data secara acak. Hasil uji coba menunjukkan peningkatan yang signifikan, baik dari sisi kejelasan pesan maupun kecepatan sistem merespons.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersusunnya catatan/log perbaikan sistem yang telah dilakukan, serta meningkatnya kualitas, stabilitas, dan keandalan fitur notifikasi berdasarkan evaluasi pengguna dan masukan mentor.

Penerapan Nilai Ber-Akhlak dalam Kegiatan

1. **Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem**
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah

menyusun instrumen evaluasi secara teliti dan terukur, memastikan setiap pertanyaan relevan serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga menghasilkan data yang valid.

- **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah menyusun pertanyaan yang mampu menggali masukan pengguna secara mendalam agar dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.
- **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah merancang instrumen evaluasi dengan struktur yang sistematis dan profesional sehingga hasilnya akurat serta mendukung pengembangan sistem yang lebih baik.

2. **Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (*feedback*) pengguna**
    - **Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)** Saya telah secara aktif mendengarkan dan mengumpulkan masukan dari pengguna untuk memahami kebutuhan mereka.
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah mengumpulkan seluruh *feedback* secara jujur dan apa adanya tanpa manipulasi, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi lapangan.

3. **Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim**
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah melakukan monitoring teknis secara rutin untuk memastikan bahwa setiap notifikasi yang dikirim sistem dapat dipertanggungjawabkan dan berfungsi sebagaimana mestinya.

- **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah memanfaatkan laporan dan data teknis untuk menilai performa pengiriman notifikasi agar kualitas layanan tetap optimal**.**

4. **Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem**
    - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menganalisis seluruh data evaluasi pengguna dan performa sistem secara mendalam untuk menghasilkan temuan dan rekomendasi yang berkualitas.

    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah mempertanggungjawabkan hasil analisis yang saya susun dan memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar keputusan perbaikan.

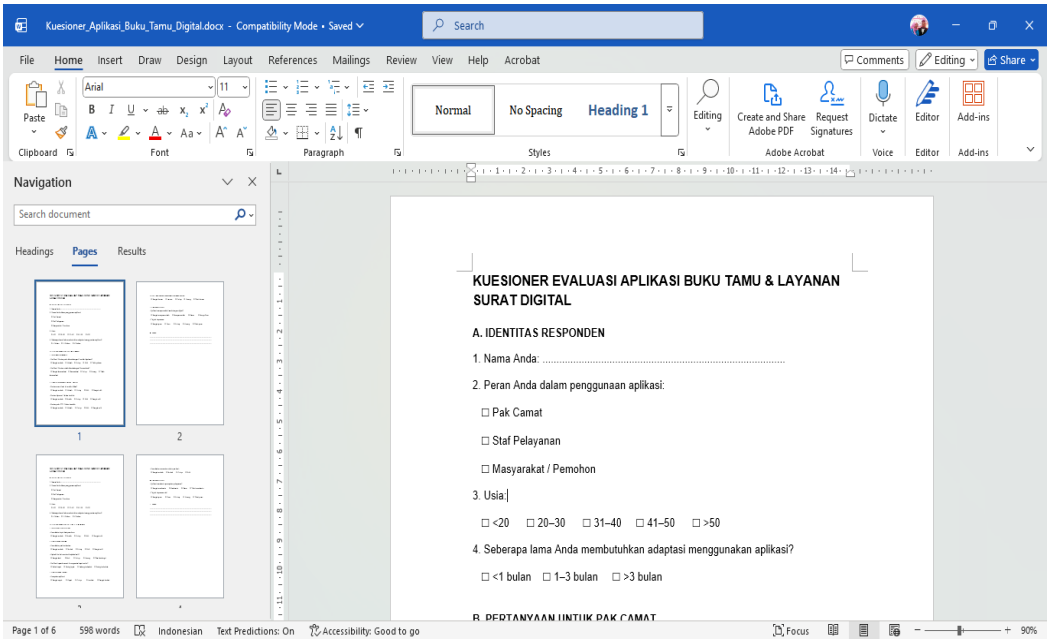
5. **Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor**
    - **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya telah melaporkan hasil evaluasi secara lengkap kepada mentor sebagai bentuk loyalitas dan dukungan terhadap arah kebijakan instansi.
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah memberikan laporan secara transparan sebagai pertanggungjawaban atas rangkaian proses evaluasi yang telah saya laksanakan.

6. **Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/*feedback* pengguna dan masukan mentor**

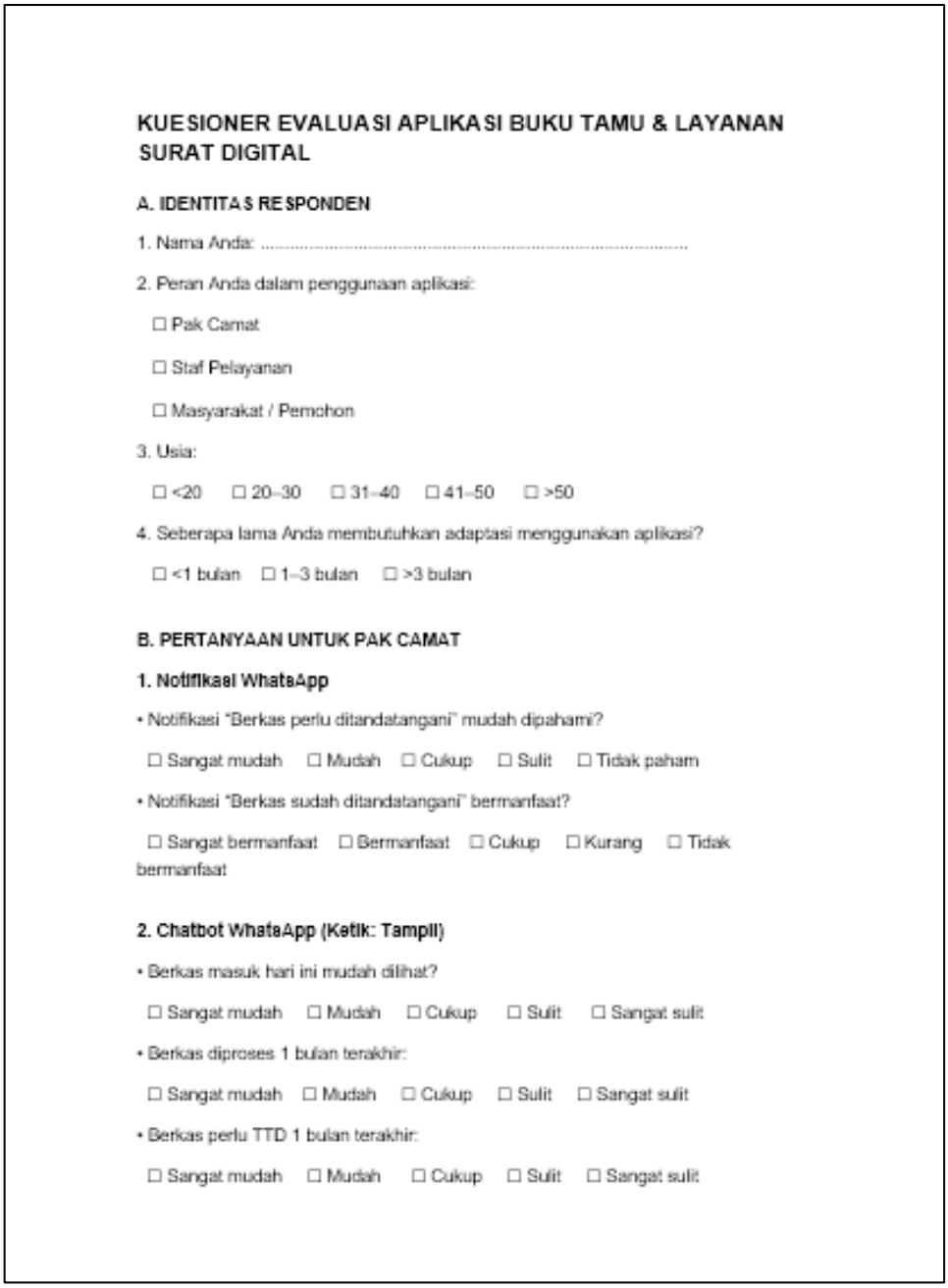
- **Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)** Saya telah menindaklanjuti berbagai masukan dengan cepat dan melakukan penyesuaian pada sistem agar tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan.
- **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna dan arahan mentor untuk memastikan kualitas layanan terus meningkat.

Output Kegiatan

1. Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem



Gambar 1 *Sceenshoot* Menyusun kuesioner untuk pengguna sistem



KUESIONER EVALUASI APLIKASI BUKU TAMU & LAYANAN SURAT DIGITAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Anda: .....

2. Peran Anda dalam penggunaan aplikasi:

☐ Pak Camat

☐ Staf Pelayanan

☐ Masyarakat / Pemohon

3. Usia:

☐ <20 ☐ 20–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ >50

4. Seberapa lama Anda membutuhkan adaptasi menggunakan aplikasi?

☐ <1 bulan ☐ 1–3 bulan ☐ >3 bulan

B. PERTANYAAN UNTUK PAK CAMAT

1. Notifikasi WhatsApp

• Notifikasi "Berkas perlu ditandatangani" mudah dipahami?

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Tidak paham

• Notifikasi "Berkas sudah ditandatangani" bermanfaat?

☐ Sangat bermanfaat ☐ Bermanfaat ☐ Cukup ☐ Kurang ☐ Tidak bermanfaat

2. Chatbot WhatsApp (Ketik: Tampil)

• Berkas masuk hari ini mudah dilihat?

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

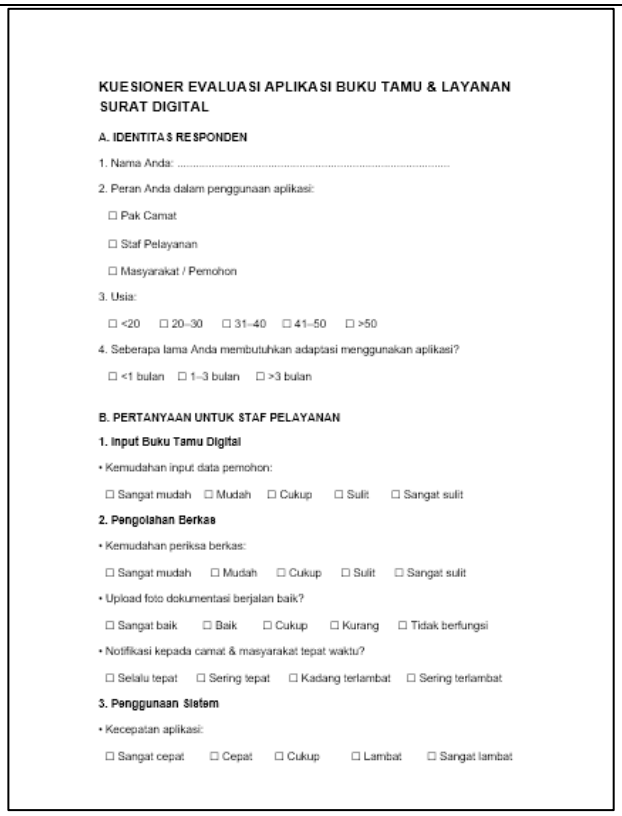
• Berkas diproses 1 bulan terakhir:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Berkas perlu TTD 1 bulan terakhir:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

Gambar 2 Tampilan Berkas yang sudah di cetak untuk pak camat



KUESIONER EVALUASI APLIKASI BUKU TAMU & LAYANAN SURAT DIGITAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Anda: .....

2. Peran Anda dalam penggunaan aplikasi:

☐ Pak Camat

☐ Staf Pelayanan

☐ Masyarakat / Pemohon

3. Usia:

☐ <20 ☐ 20–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ >50

4. Seberapa lama Anda membutuhkan adaptasi menggunakan aplikasi?

☐ <1 bulan ☐ 1–3 bulan ☐ >3 bulan

B. PERTANYAAN UNTUK STAF PELAYANAN

1. Input Buku Tamu Digital

• Kemudahan input data pemohon:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

2. Pengolahan Berkas

• Kemudahan periksa berkas:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Upload foto dokumentasi berjalan baik?

☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang ☐ Tidak berfungsi

• Notifikasi kepada camat & masyarakat tepat waktu?

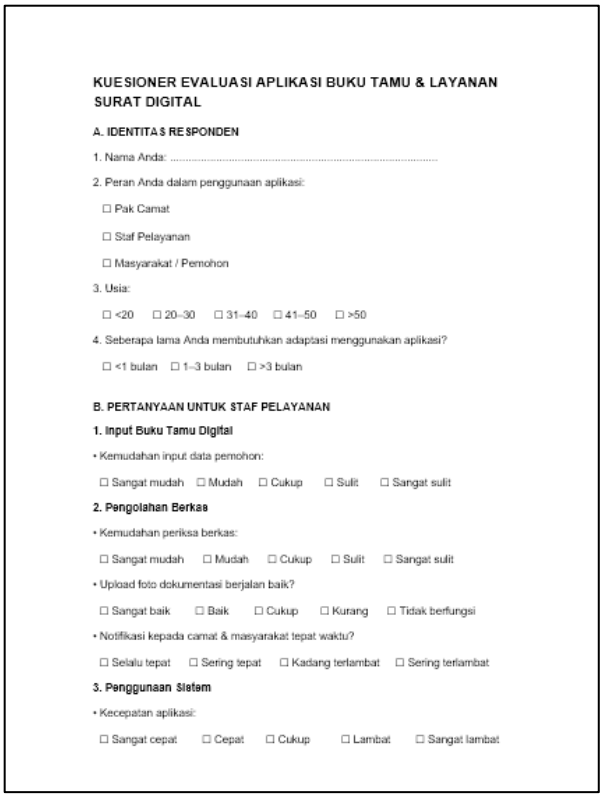
☐ Selalu tepat ☐ Sering tepat ☐ Kadang terlambat ☐ Sering terlambat

3. Penggunaan Sistem

• Kecepatan aplikasi:

☐ Sangat cepat ☐ Cepat ☐ Cukup ☐ Lambat ☐ Sangat lambat

Gambar 3 Tampilan Berkas yang sudah di cetak untuk pak staf



KUESIONER EVALUASI APLIKASI BUKU TAMU & LAYANAN SURAT DIGITAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Anda: .....

2. Peran Anda dalam penggunaan aplikasi:

☐ Pak Camat

☐ Staf Pelayanan

☐ Masyarakat / Pemohon

3. Usia:

☐ <20 ☐ 20–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ >50

4. Seberapa lama Anda membutuhkan adaptasi menggunakan aplikasi?

☐ <1 bulan ☐ 1–3 bulan ☐ >3 bulan

B. PERTANYAAN UNTUK STAF PELAYANAN

1. Input Buku Tamu Digital

• Kemudahan input data pemohon:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

2. Pengolahan Berkas

• Kemudahan periksa berkas:

☐ Sangat mudah ☐ Mudah ☐ Cukup ☐ Sulit ☐ Sangat sulit

• Upload foto dokumentasi berjalan baik?

☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang ☐ Tidak berfungsi

• Notifikasi kepada camat & masyarakat tepat waktu?

☐ Selalu tepat ☐ Sering tepat ☐ Kadang terlambat ☐ Sering terlambat

3. Penggunaan Sistem

• Kecepatan aplikasi:

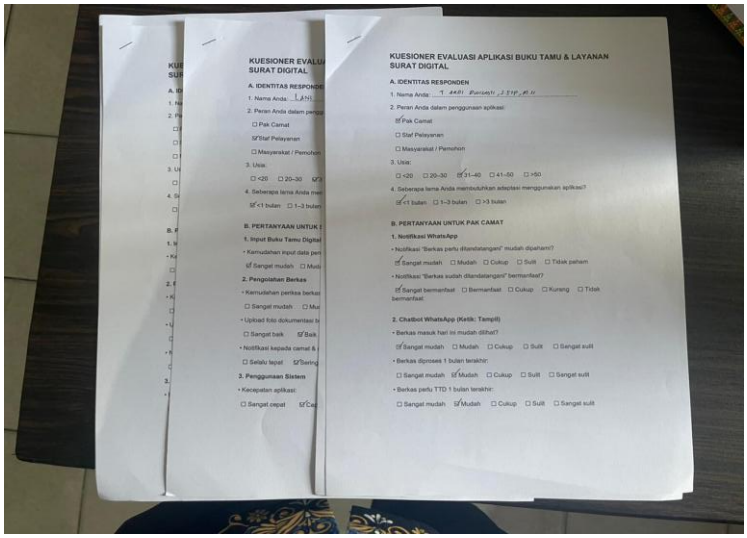
☐ Sangat cepat ☐ Cepat ☐ Cukup ☐ Lambat ☐ Sangat lambat

Gambar 4 Tampilan Berkas yang sudah di cetak untuk pak staf

2. **Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (*feedback*) pengguna**



Gambar 1 Memberikan kuesioner kepada pengguna sistem



Gambar 2 Mengumpulkan Hasil Kuesioner

3. Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim



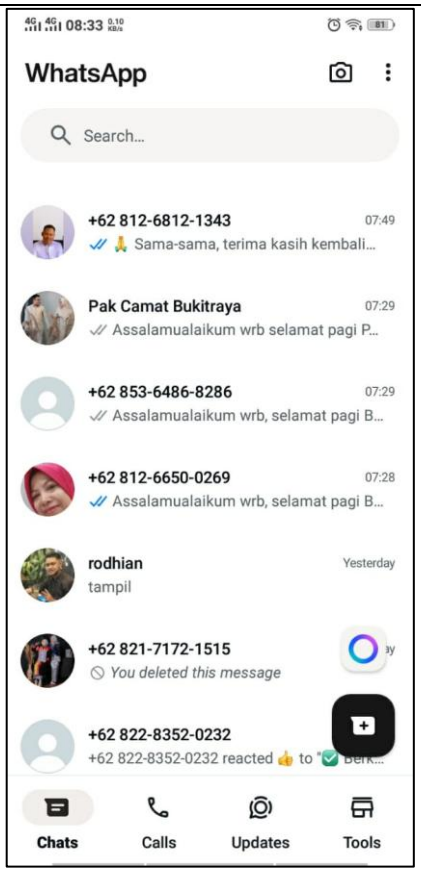
Gambar 1 Monitoring Pesan yang masuk terkirim di Fonnte dashboard



Gambar 2 Tampilan dashboard admin layanan yang masuk

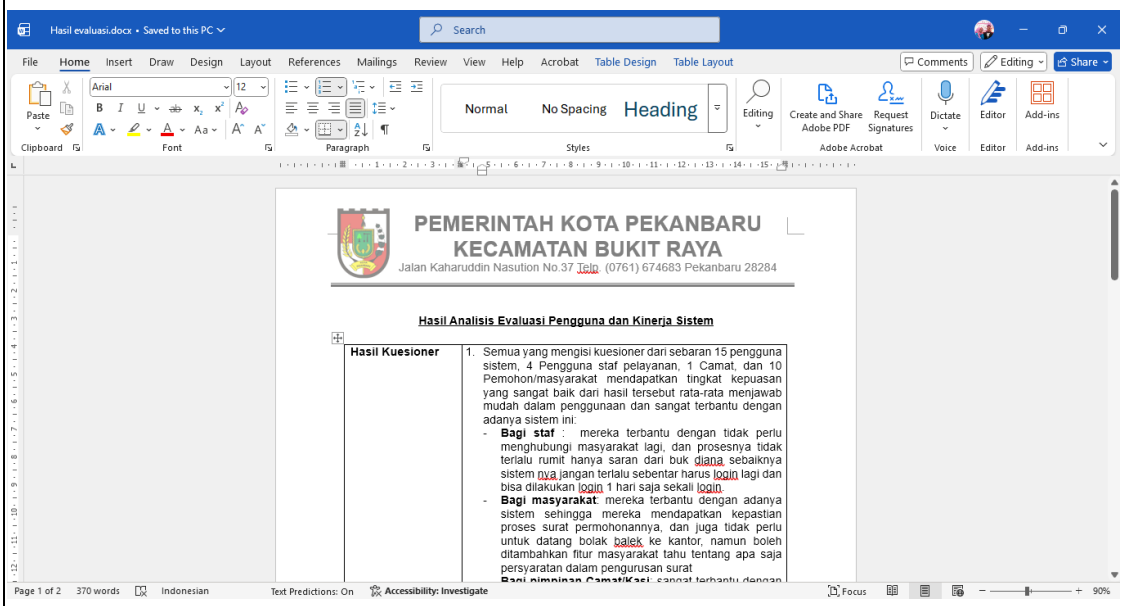
	id_tamu	nama	alamat	no_hp	keperluan	status	tgl_daftar	tgl_selesai	jam_daftar	jam_selesai
Edit Copy Delete	8697	Sri rahayu	Jl.tengkubay gg.taksi	085278565152	Pelayanan Disdukcapil	Masuk	2025-11-17	2025-11-17	13:49:59	13:49:59
Edit Copy Delete	8698	Jhon	Jl halim pk	082297706110	Pelayanan SKGR	Masuk	2025-11-17	2025-11-17	15:06:04	15:06:04
Edit Copy Delete	8666	Afdhal	Jl. Kharudin nasution	082178603798	Pelayanan Disdukcapil	Masuk	2025-11-14	2025-11-14	08:25:15	08:25:15
Edit Copy Delete	8667	Lucky	Jl. Karya 1	089623474308	Pelayanan Disdukcapil	Masuk	2025-11-14	2025-11-14	08:29:47	08:29:47
Edit Copy Delete	8668	Parmohonan harahap	Jl. Padat karya	082383939164	Pelayanan SKGR	Selesai	2025-11-14	2025-11-14	08:51:46	16:12:46
Edit Copy Delete	8669	Irfan	Jl. Karya labersa	089548167085	Surat Keterangan Domisili	Proses	2025-11-14	2025-11-14	09:29:05	09:29:05

Gambar 3 Tampilan database yang masuk



Gambar 4 Tampilan pesan yang terkirim dariWhatsapp Admin

4. Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem



Gambar 1 Menyusun hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem

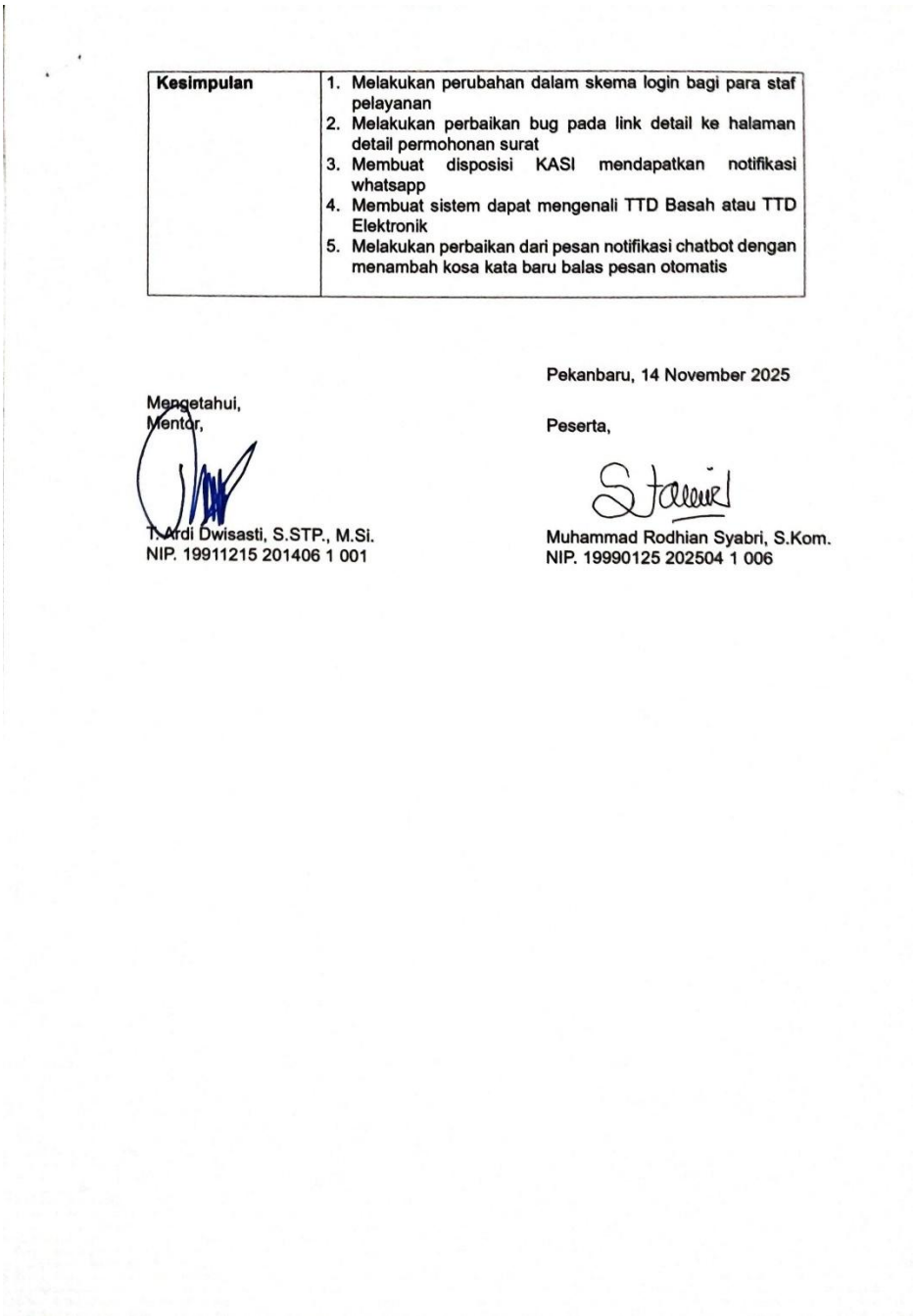
5. Melaporkan hasil analisis evaluasi kepada mentor

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN BUKIT RAYA
Jalan Kaharuddin Nasution No.37 Telp. (0761) 674683 Pekanbaru 28284

Hasil Analisis Evaluasi Pengguna dan Kinerja Sistem

Hasil Kuesioner	1. Semua yang mengisi kuesioner dari sebaran 15 pengguna sistem, 4 Pengguna staf pelayanan, 1 Camat, dan 10 Pemohon/masyarakat mendapatkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari hasil tersebut rata-rata menjawab mudah dalam penggunaan dan sangat terbantu dengan adanya sistem ini: - **Bagi staf** : mereka terbantu dengan tidak perlu menghubungi masyarakat lagi, dan prosesnya tidak terlalu rumit hanya saran dari buk diana sebaiknya sistem nya jangan terlalu sebentar harus login lagi dan bisa dilakukan login 1 hari saja sekali login. - **Bagi masyarakat**: mereka terbantu dengan adanya sistem sehingga mereka mendapatkan kepastian proses surat permohonannya, dan juga tidak perlu untuk datang bolak balek ke kantor, namun boleh ditambahkan fitur masyarakat tahu tentang apa saja persyaratan dalam pengurusan surat - **Bagi pimpinan Camat/Kasi**: sangat terbantu dengan adanya sistem karena dapat monitoring jumlah permohonan yang masuk dan berapa jumlah yang belum di tandatangani dan perlu dilakukan tandatangan. Selain itu dengan adanya sistem ini bisa membuat layanan 1 pintu menjaga integritas. Perlu tindak lanjut pembuatan konten agar bisa lebih luas diketahui masyarakat
Hasil Monitoring Sistem	1. Dari jumlah trafik sistem yang di monitoring ada kendala pending pada pengetesan pesan pukul 19.20 WIB, hari kamis, 13 November 2025 API yang not *connected* karena server Fonnte terjadi problem data *center*. 2. Semua data masuk 100% dan tidak ada data yang tidak terkirim 3. Pada bagian *chatbot* perlu adanya membalas pesan terima kasih jika pemohon mengetik kata terimakasih, atau menampilkan jam operasional jika ingin datang ke kantor. 4. Ada bug pada link yang menuju detail halaman pengguna. 5. Jumlah pesan yang terkirim sama dengan yang masuk kedatabase 6. Bagian halaman detail sistem perlu adanya pembagian TTD basah dengan TTE 7. Sistem dapat mengkategorkan pelayanan mana yang harus berhubungan langsung ke Camat, atau sebatas disposisi KASI

Gambar 1 Bimbingan dengan mentor dan menyetujui hasil evaluasi



Kesimpulan	1. Melakukan perubahan dalam skema login bagi para staf pelayanan 2. Melakukan perbaikan bug pada link detail ke halaman detail permohonan surat 3. Membuat disposisi KASI mendapatkan notifikasi whatsapp 4. Membuat sistem dapat mengenali TTD Basah atau TTD Elektronik 5. Melakukan perbaikan dari pesan notifikasi chatbot dengan menambah kosa kata baru balas pesan otomatis

Pekanbaru, 14 November 2025

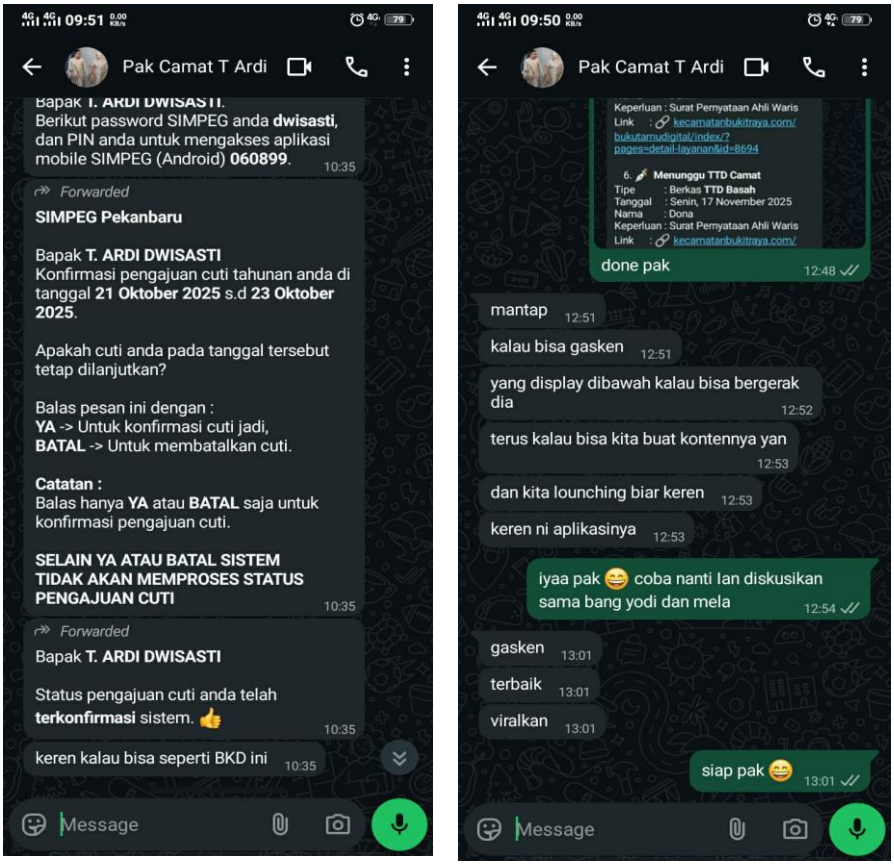
Mengetahui,
Mentor,

T. Ardi Dwisasti, S.STP., M.Si.
NIP. 19911215 201406 1 001

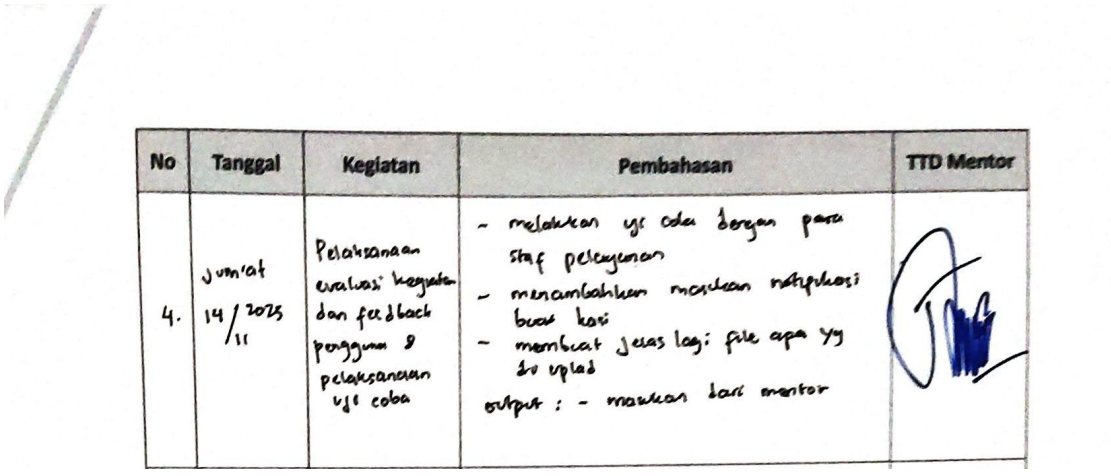
Peserta,

Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP. 19990125 202504 1 006

Gambar 1 Bimbingan dengan mentor dan menyetujui hasil evaluasi



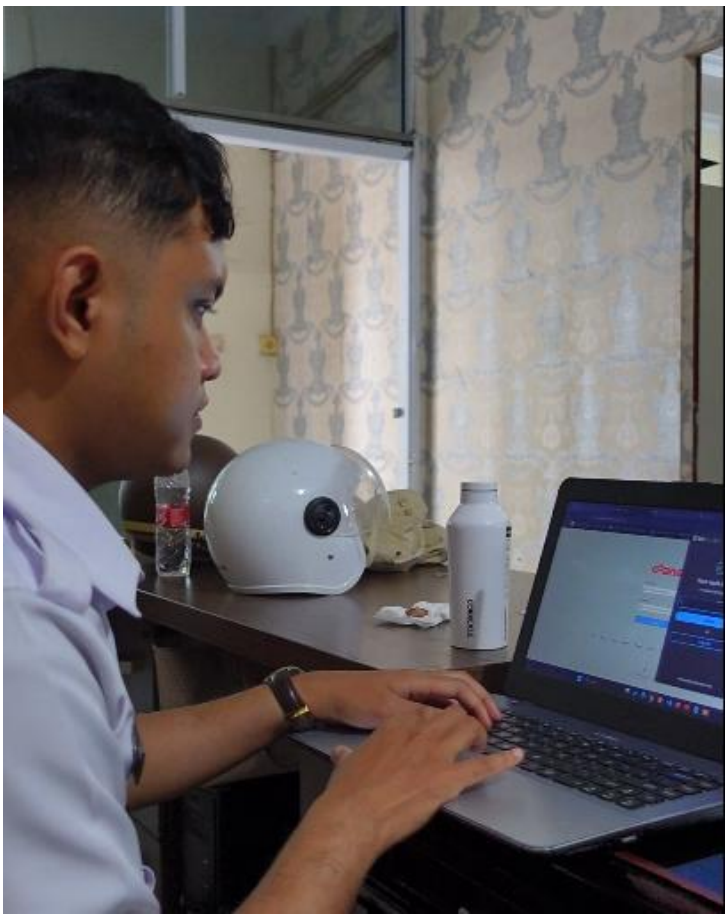
Gambar 2 Bimbingan melalui chat dengan mentor mengenai sistem



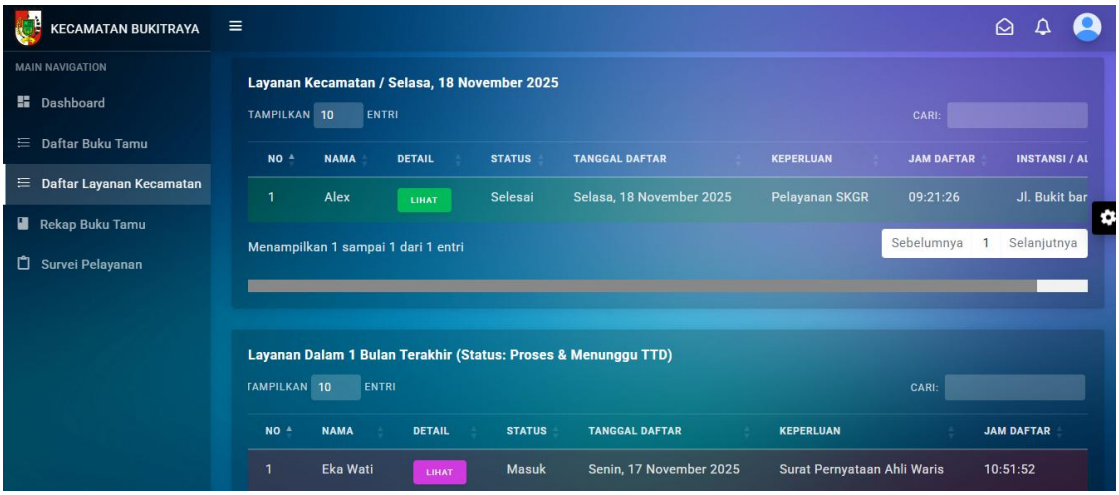
No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
4.	Jum'at 14/11/2025	Pelaksanaan evaluasi kegiatan dan feedback pengguna & pelaksanaan uji coba	- melakukan uji coba bersama para staf pelayanan - menambahkan masukan aplikasi buat kami - membuat jelas lagi file apa yg di upload output : - masukan dari mentor	

Gambar 3 Bimbingan dengan mentor terkait sistem dan evaluasi

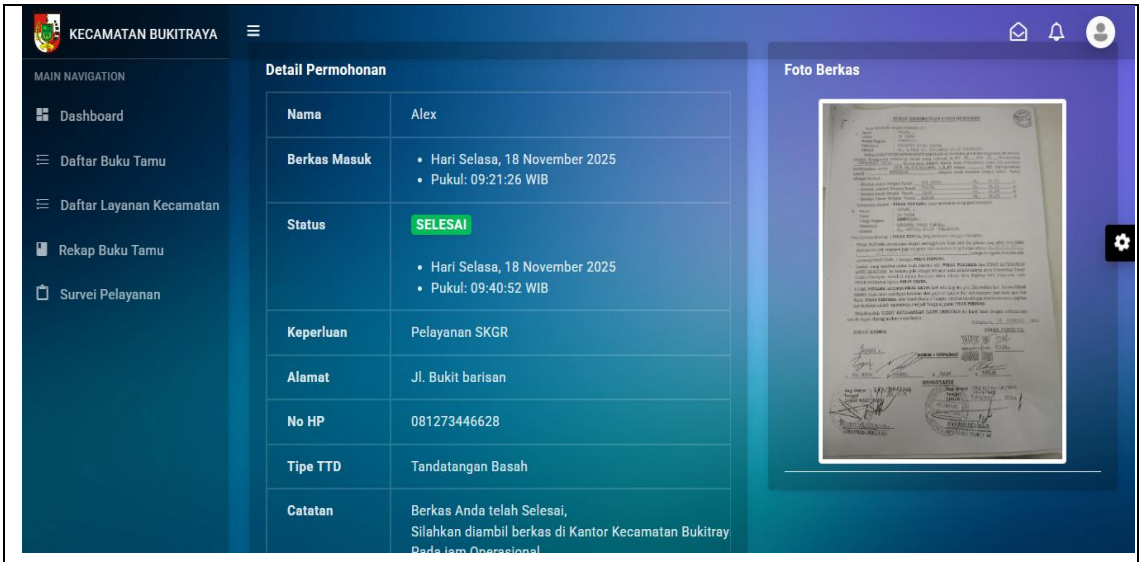
6. **Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/*feedback* pengguna dan masukan mentor**



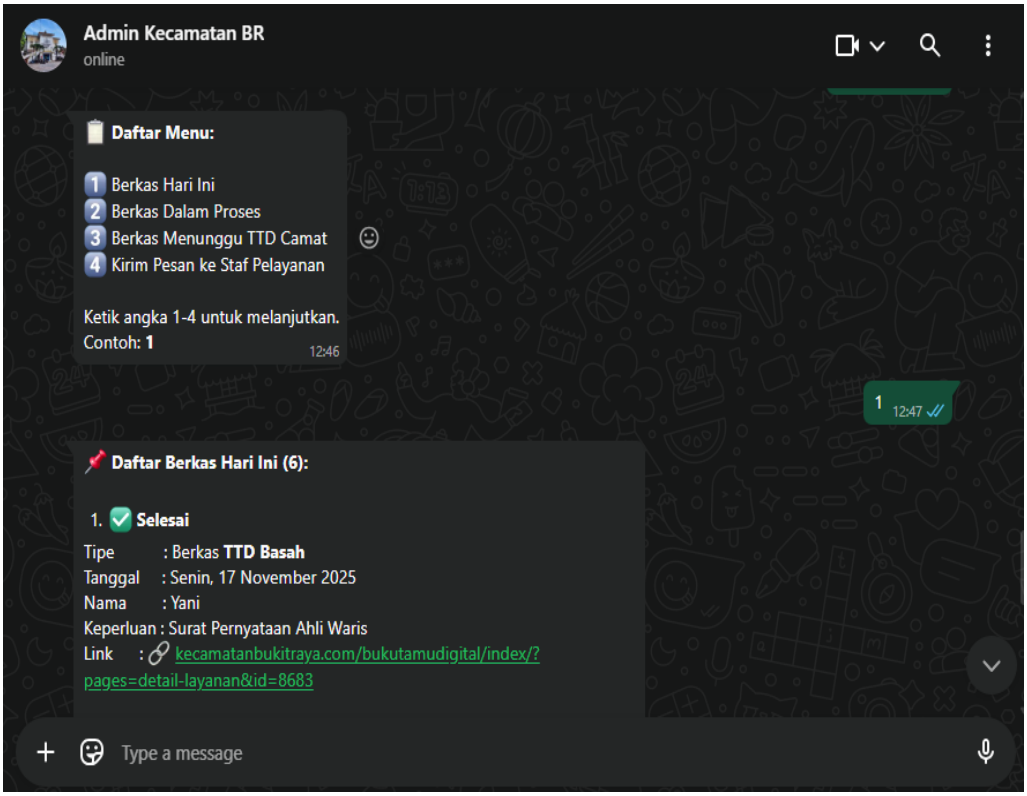
Gambar 1 Perbaikan sistem dengan dari hasil kuesioner dan analisis



Gambar 2 Perbaikan sistem dengan menambahkan warna pada proses



Gambar 2 Perbaikan sistem dengan menambahkan detail informasi



Gambar 3 Perbaikan sistem dengan memperbaiki link detail pemohon

Analisis Dampak

1. **Menyusun pertanyaan evaluasi untuk pengguna sistem**
    - **Tanpa Akuntabel:** Pertanyaan disusun secara tergesa-gesa tanpa proses pengecekan atau verifikasi. Instrumen evaluasi menjadi tidak akurat, cenderung bias, dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Data yang terkumpul tidak mencerminkan kondisi sesungguhnya di lapangan sehingga tidak dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.
    - **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Pertanyaan yang dibuat hanya bersifat formalitas dan tidak menggali pengalaman nyata pengguna. Masukan masyarakat tidak ter petakan secara jelas karena instrumen evaluasi tidak memprioritaskan kebutuhan mereka. Akibatnya, aspirasi masyarakat tidak ter fasilitasi dan fokus perbaikan menjadi tidak jelas.
    - **Tanpa Kompeten:** Pertanyaan yang disusun tidak terstruktur, menggunakan bahasa teknis yang tidak dipahami masyarakat, atau tidak relevan dengan konteks layanan. Instrumen menjadi sulit digunakan sebagai alat ukur karena tidak mampu menangkap indikator kualitas pelayanan secara valid.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Masyarakat merasa suaranya tidak didengar karena keluhan dan kebutuhan mereka tidak muncul dalam evaluasi. Pengalaman menggunakan sistem tetap sulit atau membingungkan, serta perbaikan layanan tidak pernah menyentuh masalah inti. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pun menurun.
    - **Dampak bagi Instansi:** Instansi tidak memiliki data yang berkualitas untuk bahan pengembangan. Proses evaluasi terkesan tidak profesional dan inovasi tidak mengalami peningkatan. Laporan resmi menjadi lemah sehingga penilaian kinerja instansi juga ikut menurun.

2. **Mengumpulkan hasil evaluasi dari testimoni/umpan balik (*feedback*) pengguna**
    - **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Masukan masyarakat hanya dicatat sebagian atau bahkan diabaikan. *Feedback* penting tidak ditindaklanjuti sehingga kebutuhan pengguna tidak ter petakan secara menyeluruh. Keluhan yang seharusnya menjadi bahan peningkatan layanan tidak pernah dianalisis.
    - **Tanpa Akuntabel:** Pengumpulan testimoni dilakukan tanpa integritas; data diseleksi, dilewatkan, atau bercampur dengan opini pribadi. Hasil evaluasi menjadi tidak dapat digunakan untuk laporan resmi karena tidak merepresentasikan kondisi yang sebenarnya.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Masalah yang disampaikan masyarakat tidak terselesaikan sehingga mereka terus mengalami hambatan yang sama. Masyarakat menjadi enggan memberikan masukan lagi karena merasa suaranya sia-sia.
    - **Dampak bagi Instansi:** Komplain terus meningkat, instansi dianggap kurang responsif, dan inovasi layanan terkesan tidak memberi manfaat. Evaluasi tahunan menjadi tidak berkualitas karena datanya tidak valid.

3. **Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim**
    - **Tanpa Akuntabel:** Monitoring tidak dilakukan secara teratur. Ketika terjadi *error*, tidak ada pencatatan atau tindak lanjut, sehingga gangguan kecil dapat berkembang menjadi kerusakan yang lebih besar. Sistem kehilangan jejak kendali karena tidak ada pengawasan berkala.
    - **Tanpa Kompeten:** Ketidakmampuan membaca log teknis atau data *error* menyebabkan masalah tidak terdeteksi. Sistem bekerja tidak optimal karena parameter penting tidak dikontrol.

Keputusan teknis menjadi salah karena tidak didasari pemahaman yang cukup.

- **Dampak bagi Masyarakat:** Notifikasi layanan terlambat atau tidak terkirim sehingga masyarakat bingung mengenai status layanannya. Mereka harus bertanya ulang atau datang ke kantor hanya untuk mencari informasi dasar.
- **Dampak bagi Instansi:** Instansi dianggap tidak mampu menyediakan layanan digital yang andal. Keluhan terkait notifikasi meningkat dan kredibilitas inovasi digital menurun secara signifikan.

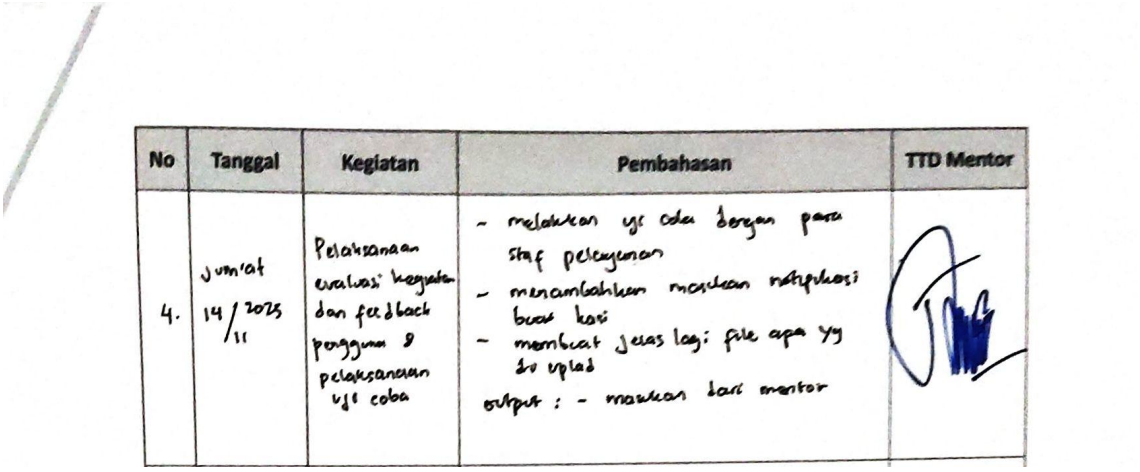
4. **Menganalisis hasil evaluasi pengguna dan kinerja sistem**
    - **Tanpa Kompeten:** Analisis dilakukan secara dangkal tanpa metode yang benar sehingga kesimpulan yang dihasilkan tidak akurat. Data disalahartikan dan tidak bisa digunakan sebagai dasar penyusunan strategi. Rekomendasi yang diberikan justru bisa memperburuk keadaan.
    - **Tanpa Akuntabel:** Data dipilih secara subjektif, bagian yang tidak sesuai diabaikan, atau laporan dibuat tidak sesuai fakta. Keputusan perbaikan yang dibuat pimpinan menjadi salah arah karena data tidak bisa dipercaya.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Masalah yang sebenarnya mereka alami tidak pernah terselesaikan. Layanan tetap tidak nyaman digunakan dan tidak mengalami peningkatan kualitas.
    - **Dampak bagi Instansi:** Penyempurnaan sistem menjadi tidak tepat sasaran. Inovasi berjalan di tempat dan layanan digital dipandang gagal karena perbaikan tidak berbasis data yang dapat dipertanggungjawabkan.

5. **Melakukan monitoring teknis jumlah notifikasi sukses terkirim**
    - **Tanpa Loyal:** Laporan yang seharusnya diberikan kepada pimpinan menjadi tidak lengkap atau bahkan tidak disampaikan. Pimpinan tidak memperoleh gambaran kondisi pelayanan secara utuh sehingga pengambilan keputusan strategis terhambat.
    - **Tanpa Akuntabel:** Data dalam laporan tidak sesuai dengan evaluasi di lapangan atau tidak menunjukkan fakta sebenarnya. Pimpinan menerima informasi yang keliru sehingga arah pembangunan inovasi bisa salah.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Proses perbaikan yang seharusnya cepat menjadi tertunda. Masyarakat terus merasakan kendala yang sama karena pimpinan tidak menerima laporan akurat untuk mengambil tindakan.
    - **Dampak bagi Instansi:** Pengawasan melemah, inovasi tidak berkembang, dan kualitas pelayanan publik stagnan. Hal ini berdampak langsung pada reputasi instansi.

6. **Melakukan perbaikan sistem dari evaluasi/ feedback pengguna dan masukan mentor**
    - **Tanpa Adaptif:** Perbaikan dilakukan sangat lambat dan tidak responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Sistem cepat tertinggal dan tidak relevan karena tidak mengikuti perkembangan.
    - **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Perbaikan sistem hanya dibuat sebagai formalitas tanpa memikirkan kenyamanan pengguna. Masalah yang sama selalu muncul karena perbaikan tidak menyentuh inti kebutuhan masyarakat.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Pengalaman menggunakan layanan tetap tidak nyaman, fitur sulit dipahami, dan keluhan tidak mendapatkan solusi. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pun menurun.

- **Dampak bagi Instansi:** Sistem tidak mengalami peningkatan, inovasi dianggap gagal, dan citra pelayanan digital menjadi buruk. Hal ini juga dapat menghambat upaya modernisasi layanan ke depan.

Catatan Pengendalian Oleh Mentor



No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
4.	Jumat 14/11/2025	Pelaksanaan evaluasi kegiatan dan feedback penggunaan & pelaksanaan uji coba	- melakukan uji coba dengan para staf pelayanan - mencantumkan masukan notifikasi bisa kosi - membuat jelas lagi file apa yg di upload output : - masukan dari mentor	

Lampiran 7 Laporan Mingguan Minggu Ke-6

LAPORAN PELAKSANAAN HABITUASI MINGGU KE-6

Identitas Kegiatan	
Judul Kegiatan 6	Pembuatan Laporan Aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan	17 – 20 November 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1 Membuat draf laporan aktualisasi berdasarkan data dan bukti dukung yang telah dikumpulkan. 2 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi. 3 Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi.

Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1. **Membuat draf laporan aktualisasi berdasarkan data dan bukti dukung yang telah dikumpulkan**

   Kegiatan penyusunan draf laporan aktualisasi saya laksanakan setelah seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi selesai dilaksanakan. Pada tahap ini, saya mulai merapikan seluruh data, dokumentasi, lampiran, serta catatan-catatan penting yang telah terkumpul selama proses pelaksanaan aktualisasi. Saya mengawali proses dengan menelaah ulang alur kegiatan dari minggu pertama hingga minggu terakhir untuk memastikan tidak ada tahapan yang terlewat dalam penyusunan laporan.

   Dalam proses penyusunan ini, saya menerapkan nilai Akuntabel, yaitu dengan bekerja secara teliti, jujur, dan bertanggung jawab. Seluruh data yang saya masukkan dalam laporan dipastikan berasal dari

sumber yang valid, autentik, dan dapat dipertanggungjawabkan. Saya memeriksa kembali setiap bukti dukung, mulai dari dokumentasi foto, log monitoring, hasil evaluasi pengguna, hingga catatan bimbingan mentor, agar semuanya tersusun secara runtut dan sesuai urutan kegiatan.

Selain itu, nilai Kompeten juga saya terapkan dengan cara menyusun laporan secara sistematis, terstruktur, dan mengikuti kaidah penulisan laporan aktualisasi. Saya memastikan keseluruhan isi laporan dapat dibaca dengan jelas, logis, serta menggambarkan proses aktualisasi secara komprehensif. Setiap bagian saya tulis dengan bahasa yang formal namun tetap mudah dipahami, sehingga laporan ini dapat memberikan gambaran yang profesional mengenai pelaksanaan kegiatan inovasi.

Hasil akhir dari tahapan ini adalah tersusunnya draf Laporan Aktualisasi yang memuat seluruh hasil kegiatan dan menjadi bahan konsultasi bersama mentor pada tahapan berikutnya.

2. **Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi**

Setelah draf laporan selesai, saya menjadwalkan sesi konsultasi bersama mentor untuk melakukan pemeriksaan dan penyempurnaan isi laporan. Pada kegiatan ini saya membawa seluruh dokumen pendukung, termasuk draf laporan, dokumentasi kegiatan, hasil monitoring notifikasi, serta data evaluasi pengguna. Konsultasi dilakukan secara langsung dan juga melalui komunikasi pesan untuk memastikan seluruh isi laporan telah sesuai dengan standar yang diharapkan.

Dalam proses konsultasi ini, saya menerapkan nilai Kolaboratif, yaitu dengan bersikap terbuka terhadap masukan, kritik, dan saran yang diberikan mentor. Setiap catatan revisi saya terima dengan baik dan langsung saya catat untuk diperbaiki pada versi laporan berikutnya.

Saya menyadari bahwa penyempurnaan laporan merupakan bagian penting dalam menghasilkan laporan akhir yang berkualitas.

Saya juga menerapkan nilai Harmonis dengan menjaga sikap sopan, menghargai pendapat mentor, dan membangun suasana diskusi yang nyaman. Seluruh proses komunikasi dilakukan secara profesional, sehingga bimbingan dapat berlangsung dengan lancar dan efektif.

Selain itu, nilai Loyal turut saya terapkan dengan menghormati arahan mentor sebagai pimpinan pembimbing. Saya memastikan bahwa seluruh perbaikan yang diberikan dipahami dengan jelas dan diterapkan secara utuh pada laporan agar sesuai dengan harapan instansi. Konsultasi ini menghasilkan sejumlah catatan penting yang kemudian menjadi dasar penyempurnaan draf laporan sebelum masuk tahap final.

3. **Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi**

Kegiatan Setelah seluruh catatan revisi dari mentor saya selesaikan, saya menyusun laporan akhir dengan melakukan pengecekan menyeluruh terhadap isi dokumen untuk memastikan tidak ada kesalahan teknis maupun substansi. Pada tahapan ini saya menerapkan nilai Akuntabel dengan menunjukkan tanggung jawab penuh terhadap laporan yang saya buat. Seluruh rangkaian kegiatan telah saya dokumentasikan dengan lengkap dan disampaikan secara jujur tanpa ada bagian yang dilebihkan atau dikurangi.

Laporan akhir yang saya ajukan benar-benar mencerminkan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi di lapangan. Nilai Loyal juga tercermin dalam tindakan saya yang menunjukkan ketaatan dan penghormatan terhadap pimpinan dengan memohon persetujuan final atas laporan. Saya memastikan laporan yang diserahkan sudah sesuai arahan dan mendukung citra baik instansi. Selain itu, nilai Kompeten saya implementasikan dengan menyerahkan laporan akhir yang berkualitas

tinggi, rapi, dan memenuhi seluruh unsur yang dipersyaratkan dalam laporan aktualisasi.

Laporan ini tidak hanya memuat hasil kegiatan, tetapi juga analisis, dokumentasi, serta rekomendasi yang relevan. Nilai Berorientasi Pelayanan saya terapkan dengan menjadikan penyelesaian laporan ini sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan dan kesinambungan inovasi. Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan dan perbaikan sistem layanan digital secara berkelanjutan, sehingga manfaatnya dapat dirasakan masyarakat. Hasil akhirnya adalah tersusunnya Lembar Persetujuan Laporan Aktualisasi sebagai tanda bahwa laporan yang saya buat telah dinilai layak dan diterima oleh mentor.

Penerapan Nilai Ber-Akhlak dalam Kegiatan

1. **Membuat draf laporan aktualisasi berdasarkan data dan bukti dukung yang telah dikumpulkan**
   - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah menyusun laporan berdasarkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.
   - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menyusun laporan secara sistematis dan komprehensif sesuai kaidah penulisan yang berlaku.

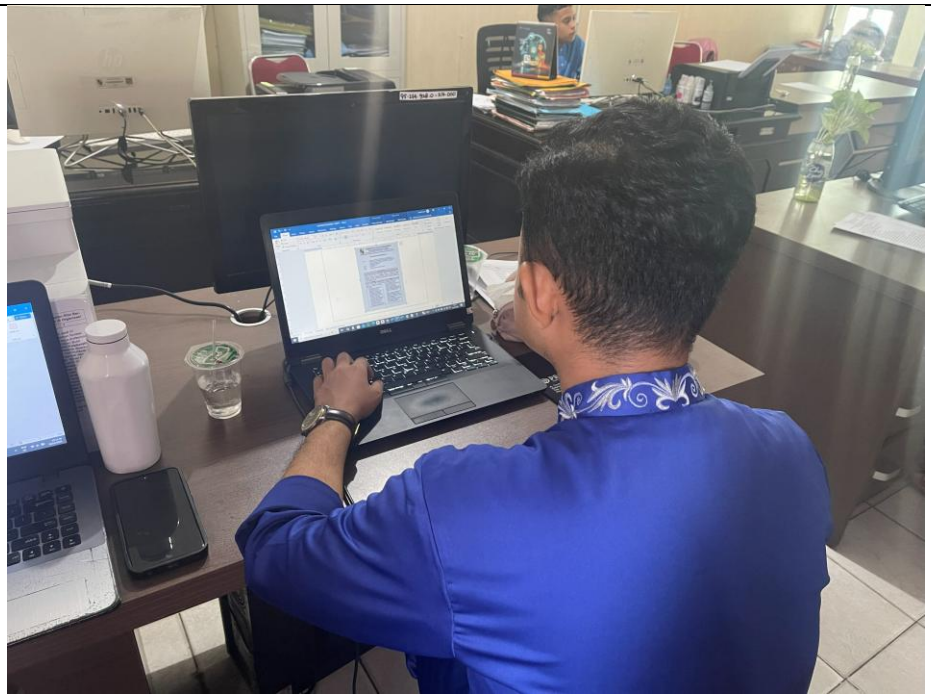
2. **Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi**
   - **Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)** Saya telah terbuka menerima saran dan masukan dari mentor untuk penyempurnaan laporan.

- **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya telah menghargai arahan pimpinan dalam proses penyusunan laporan akhir.
- **Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)** Saya telah menjaga sikap yang sopan dan saling menghargai saat berdiskusi dengan mentor untuk menciptakan suasana yang harmonis.

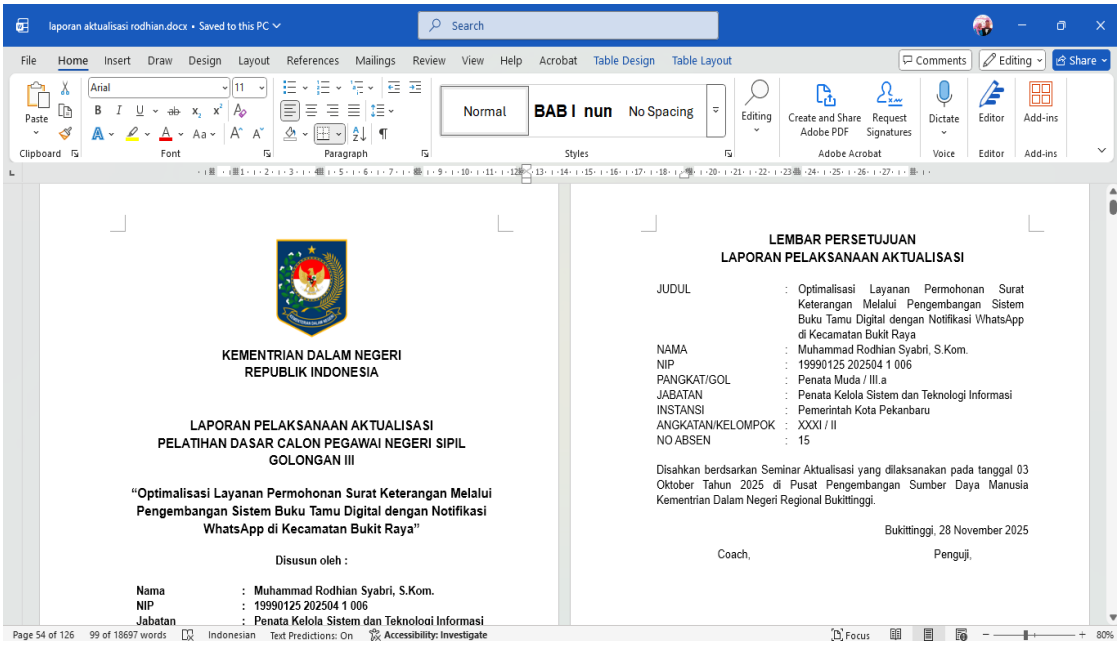
3. **Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi**
    - **Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi)** Saya telah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan dan mempertanggungjawabkannya dalam bentuk laporan akhir yang disetujui.
    - **Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara)** Saya telah menunjukkan ketaatan pada pimpinan dengan meminta persetujuan akhir atas laporan yang telah dibuat.
    - **Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)** Saya telah menyerahkan laporan akhir yang berkualitas sebagai bagian dari pelaksanaan tugas terbaik hingga tuntas.
    - **Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti)** Saya telah menyerahan laporan akhir imerupakan langkah final untuk memastikan inovasi layanan dapat berkelanjutan demi melakukan perbaikan tiada henti bagi masyarakat.

Output Kegiatan

1. **Membuat draf laporan aktualisasi berdasarkan data dan bukti dukung yang telah dikumpulkan**



Gambar 1 Penyusunan draft laporan aktualisasi



KEMENTRIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya"

Disusun oleh :

Nama : Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP : 19990125 202504 1 006
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya
NAMA : Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP : 19990125 202504 1 006
PANGKAT/GOL : Penata Muda / III.a
JABATAN : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI : Pemerintah Kota Pekanbaru
ANGKATAN/KELOMPOK : XXXI / II
NO ABSEN : 15

Disahkan berdsarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 03 Oktober Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementrian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 28 November 2025

Coach, Penguji,

Gambar 2 *Sceenshoot* Menyusun draft laporan aktualisasi

2. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi



Gambar 1 Konsultasi bersama mentor

3. Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi

BERITA ACARA SEMINAR
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	:	Jumat
Tanggal	:	28 November 2025
Pukul	:	10.00-10.45 WIB
Tempat	:	PPSDM REGIONAL BUKITTINGGI

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXI Tahun 2025

JUDUL	:	"Optimalisasi Layanan Permohonan Surat Keterangan Melalui Pengembangan Sistem Buku Tamu Digital dengan Notifikasi WhatsApp di Kecamatan Bukit Raya"
NAMA	:	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom.
NIP	:	19990125 202504 1 006
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda/III.a
JABATAN	:	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI	:	Kecamatan Bukit Raya, Pemerintah Kota Pekanbaru
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XXXI / II
NO ABSEN	:	15

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

COACH,	PESERTA,
Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd	Muhammad Rodhian Syabri, S.Kom
NIP. 19860116 200912 1 002	NIP. 19990125 202506 1 006
PENGUJI,	MENTOR,
Ammil Zukriah, S.Pd.I., M.M	T. Ardi Dwi Putra, S.STP., M.Si
NIP. 19790203 201001 2 003	NIP. 19911215 201406 1 001

iii

Gambar 1 Lembar persetujuan yang ditandatangani mentor

Analisis Dampak
1. **Membuat draf laporan aktualisasi berdasarkan data dan bukti dukung yang telah dikumpulkan** • **Tanpa Akuntabel:** Laporan disusun secara asal-asalan tanpa verifikasi data atau pengecekan ulang. Informasi yang dimasukkan menjadi tidak akurat sehingga tidak mencerminkan kegiatan aktualisasi yang sebenarnya. Hal ini dapat menyebabkan laporan tidak dapat dipertanggungjawabkan dan berpotensi merugikan proses penilaian karena isinya bias atau tidak sesuai fakta. • **Tanpa Kompeten:** Laporan yang disusun menjadi tidak sistematis, tidak lengkap, dan tidak mengikuti kaidah penulisan yang benar. Struktur laporan berantakan, banyak bagian penting terlewat, dan dokumentasi tidak tersaji dengan baik. Dampaknya, kualitas laporan rendah dan tidak mampu menggambarkan hasil kegiatan secara profesional. • **Dampak bagi Masyarakat:** Ketidaktepatan laporan menyebabkan inovasi layanan tidak dapat dikembangkan secara optimal. Masalah-masalah yang dialami masyarakat tidak tergambar dengan jelas sehingga perbaikan layanan tidak tepat sasaran. Akibatnya, masyarakat tetap menghadapi keluhan yang sama dan tidak merasakan peningkatan kualitas pelayanan. • **Dampak bagi Instansi:** Instansi mengambil keputusan berdasarkan laporan yang tidak akurat, sehingga arah perbaikan menjadi salah. Hal ini menurunkan efektivitas inovasi, melemahkan profesionalitas pegawai, dan dapat merusak kredibilitas instansi dalam penyusunan laporan administrasi. Laporan yang buruk juga dapat berdampak pada penilaian instansi secara keseluruhan.

2. **Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf laporan dan hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi**
    - **Tanpa Kolaboratif:** Peserta aktualisasi menjadi tertutup terhadap masukan mentor dan enggan bekerja sama dalam proses penyempurnaan laporan. Akibatnya, laporan tidak berkembang dan tetap mengandung kekeliruan yang sebenarnya dapat diperbaiki. Kualitas hasil akhir menjadi menurun karena tidak memanfaatkan peluang kolaborasi.
    - **Tanpa Loyal:** Arahan mentor dan ketentuan instansi dapat diabaikan, sehingga laporan yang disusun tidak sejalan dengan kebijakan atau standar yang ditetapkan. Sikap tidak loyal ini mencerminkan kurangnya penghargaan terhadap pimpinan dan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap komitmen peserta dalam mengikuti proses pembinaan.
    - **Tanpa Harmonis:** Interaksi dengan mentor dapat menjadi kaku, kurang sopan, atau bahkan menimbulkan konflik. Suasana bimbingan menjadi tidak nyaman dan menghambat proses komunikasi efektif. Akibatnya, revisi tidak berjalan optimal dan penyempurnaan laporan memakan waktu lebih lama.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Karena laporan tidak mengalami perbaikan yang tepat, inovasi yang seharusnya memberi manfaat pada masyarakat menjadi tidak optimal. Rekomendasi layanan menjadi lemah dan tidak mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat pada akhirnya tetap menerima layanan yang belum maksimal.
    - **Dampak bagi Instansi:** Hubungan kerja antara pegawai dan mentor menjadi tidak harmonis, mengganggu budaya kerja yang sehat. Selain itu, laporan yang tidak berkualitas mencerminkan rendahnya komitmen dan kompetensi yang berdampak pada

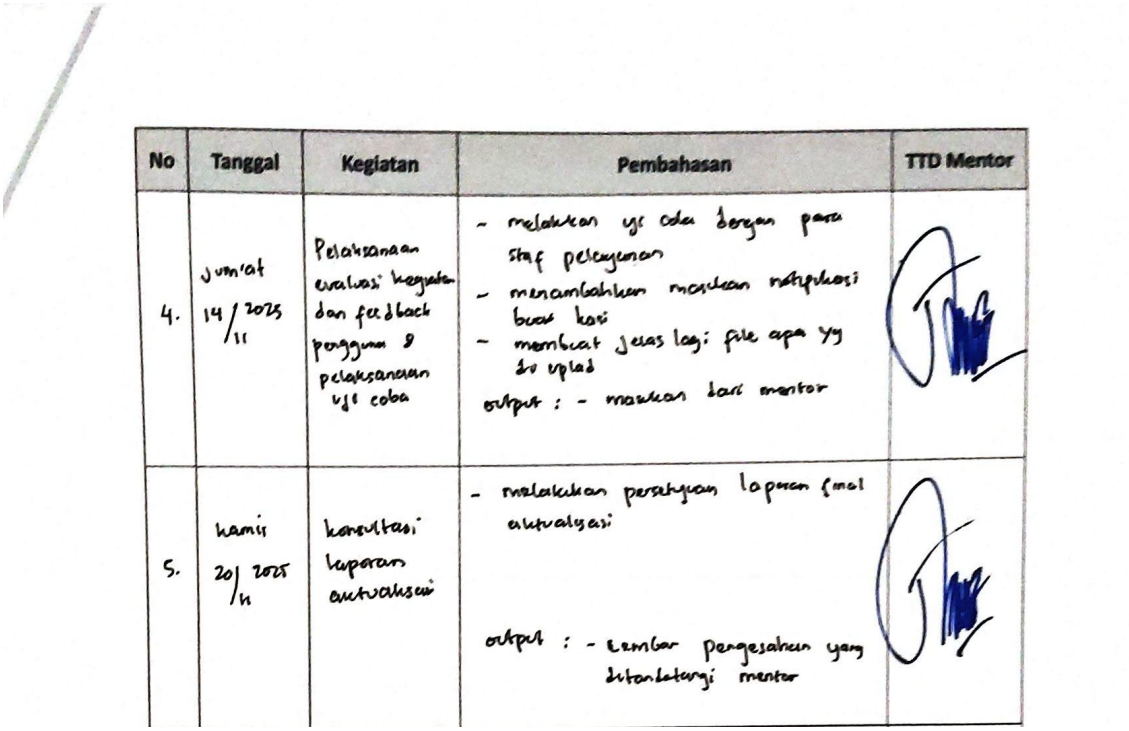
kepercayaan pimpinan terhadap pegawai. Proses pembinaan menjadi tidak efektif dan citra organisasi menurun

3. **Meminta persetujuan mentor untuk hasil akhir laporan aktualisasi**
    - **Tanpa Akuntabel:** Penyelesaian laporan dilakukan tanpa tanggung jawab yang jelas, hanya untuk formalitas semata. Laporan diserahkan dalam kondisi belum lengkap atau masih banyak kekurangan, sehingga tidak layak untuk dinilai. Hal ini dapat merusak kredibilitas peserta karena tidak menunjukkan pertanggungjawaban atas tugas akhir.
    - **Tanpa Loyal:** Penulis dapat mengabaikan prosedur persetujuan atau enggan mengikuti arahan akhir dari mentor. Laporan diserahkan tanpa koordinasi, sehingga menunjukkan sikap tidak menghormati proses pembimbingan dan peran pimpinan. Ini dapat memberikan kesan buruk terhadap integritas dan kedisiplinan peserta.
    - **Tanpa Kompeten:** Laporan akhir menjadi tidak berkualitas karena tidak melalui proses penyempurnaan yang baik. Banyak bagian yang masih salah atau tidak lengkap, sehingga hasil akhirnya tidak mencerminkan profesionalitas peserta. Hal ini dapat menurunkan nilai dan mengurangi kepercayaan terhadap kompetensi teknis peserta.
    - **Tanpa Berorientasi Pelayanan:** Laporan disusun tanpa mengutamakan keberlanjutan inovasi dan perbaikan layanan. Peserta hanya berfokus pada kelulusan, bukan pada manfaat jangka panjang bagi masyarakat atau instansi. Akibatnya, laporan kehilangan nilai strategis dan tidak dapat dijadikan dasar perbaikan layanan publik.
    - **Dampak bagi Masyarakat:** Laporan yang buruk tidak dapat dijadikan dasar untuk perbaikan layanan publik. Inovasi yang

seharusnya berkembang justru berhenti, sehingga kualitas layanan stagnan dan masyarakat tidak mendapatkan peningkatan pelayanan yang layak. Keluhan masyarakat tetap berulang karena tidak ada tindak lanjut berbasis laporan yang berkualitas.

- **Dampak bagi Organisasi/Instansi:** Instansi menerima laporan yang tidak layak sebagai dokumen resmi, sehingga menghambat proses penilaian, supervisi, maupun kebijakan internal. Hal ini menurunkan citra profesionalitas organisasi dan memperlihatkan lemahnya budaya kerja akuntabel dan disiplin. Selain itu, ketidaksiapan dan ketidakseriusan dalam menyelesaikan laporan dapat mencederai kepercayaan pimpinan terhadap ASN yang bersangkutan.

Catatan Pengendalian Oleh Mentor



No	Tanggal	Kegiatan	Pembahasan	TTD Mentor
4.	Jum'at 14/11/2025	Pelaksanaan evaluasi kegiatan dan feedback pengguna & pelaksanaan uji coba	- melakukan uji coba bersama para staf pelayanan - menambahkan masukan notifikasi bisa hari - membuat jelas lagi file apa yg di upload output : - masukan dari mentor	
5.	kamis 20/11/2025	konsultasi laporan evaluasi	- melakukan persetujuan laporan final evaluasi output : - lembar pengesahan yang ditandatangi mentor	