



KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA

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

**“PENERAPAN DIGITALISASI PENILAIAN SIPAS (SURVEI TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DAN EVALUASI TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN PAYUNG
SEKAKI KOTA PEKANBARU”**

Disusun oleh :

Nama : Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom
NIP : 200008042025041001
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi : Kecamatan Payung Sekaki
Kelompok No. : 4
Presensi : 31
Angkatan : XXXII

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

Judul : **Penerapan Digitalisasi Penilaian Sipas (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Dan Evaluasi Terhadap Pelayanan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).**

Nama : **Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom**

NIP : **200008042025041001**

Jabatan : **Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi**

Instansi : **Kecamatan Payung Sekaki**

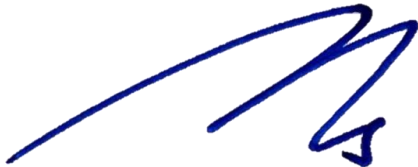
Kelompok : **4**

No. Presensi : **31**

Angkatan : **XXXII**

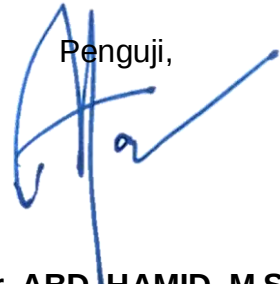
Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 28 November Tahun 2025 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri.

Coach,



NORMA SULISIAWATI, S.Sos, M.Si
NIP. 19670811 198903 2 003

Penguji,



Ir. ABD. HAMID, M.Si
NIP. 19651110 199802 1 001

Mengetahui

Kepala Pusat

Pengembangan Kompetensi Kepamongprajaan dan Manajemen Kepemimpinan



H. SARJAYADI, S.S
NIP. 19700304 199603 1 001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada hari : Jum'at
Tanggal : 28 November 2025
Pukul : 08.00 – 17.30 WIB
Tempat : PPSDM Regional Bukittinggi

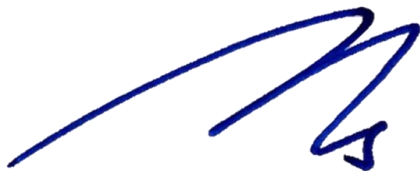
Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan 32 tahun 2025.

JUDUL : Penerapan Digitalisasi Penilaian Sipas (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Dan Evaluasi Terhadap Pelayanan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).
DISUSUN OLEH : Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom
KELOMPOK NO. : 4
PRESENSI : 31
INSTANSI : Kecamatan Payung Sekaki

JABATAN : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

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

Coach,



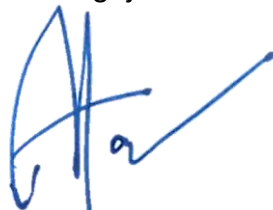
NORMA SULISIAWATI, S.SOS, M.Si
NIP. 19670811 198903 2 003

Peserta,



Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom
NIP. 200008042025041001

Penguji,



Ir. ABD. HAMID, M.Si
NIP. 19651110 199802 1 001

Mentor,



ABDULLAH, S.STP
NIP. 19910117 201206 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena atas ridho-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi yang berjudul **“Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Latihan Dasar CPNS Golongan II pada PPSDM Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi Tahun 2023.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan Laporan Aktualisasi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak H. Sarjayadi, SS selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.
2. Bapak Abdullah, S.STP selaku Mentor sekaligus Sekretaris Camat Payung Sekaki yang telah membimbing, memberi arahan dan masukan dalam penyusunan Laporan Aktualisasi ini.
3. Ibu Norma Sulisiawati, S.Sos MSE selaku Coach yang telah membimbing, memberi arahan dan petunjuk dalam penyusunan Laporan Aktualisasi ini.
4. Bapak Ir. Abd. Hamid, M.Si selaku penguji dalam penulisan Laporan Aktualisasi ini.
5. Seluruh Pegawai Kecamatan Payung Sekaki yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini.
6. Orang tua, saudara dan seluruh teman kelompok 4 yang senantiasa memberikan dukungan doa dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini tidaklah sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mohon maaf serta berharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan Laporan

Pelaksanaan Aktualisasi ini. Akhir kata semoga Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis.

Pekanbaru, 02 Oktober 2025

Peserta

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hafizh', with a long horizontal stroke extending to the right.

Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom
200008042025041001

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL GOLONGAN III.....	1
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	1
BERITA ACARA	2
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	9
A. Latar Belakang.....	9
B. Tujuan.....	10
C. Ruang Lingkup	11
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA.....	12
A. Profil Instansi.....	12
1. Sejarah Kecamatan Payung Sekaki	12
2. Visi, Misi, dan Motto Kecamatan Payung Sekaki.....	13
2.1. Visi.....	13
2.2. Misi	13
2.3. Motto.....	13
3. Struktur Organisasi.....	13
4. Tugas Dan Fungsi Organisasi.....	14
B. Profil Peserta.....	27
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI.....	29
A. Deskripsi Isu	29
B. Penetapan <i>Core Issu</i>	34
C. Analisis <i>Core Isu</i>	36
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian <i>Core Isu</i>	37
BAB IV CAPAIAN PELAKSANA AN AKTUALISASI	38
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	38
B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi.....	39
C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK).....	51
D. Capaian Penyelesaian <i>Core Isu</i>	52
E. Manfaat terselesaikannya <i>Core Isu</i>	53
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	57
A. Kesimpulan	57
B. Rekomendasi	61

LAMPIRAN.....	63
Lampiran 1. Laporan Mingguan Minggu ke-1.....	63
Lampiran 2. Laporan Mingguan Minggu ke-2.....	70
Lampiran 3. Laporan Mingguan Minggu ke-3.....	78
Lampiran 4. Laporan Mingguan Minggu ke-4.....	88
Lampiran 5. Laporan Mingguan Minggu ke-5.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penetapan Core Isu dengan Analisis APKL.....	35
Tabel 3. 2 Analisis Penyebab Isu dengan teknik USG.....	36
Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	38
Tabel 4. 2 Ringkasan Identifikasi Isu dan Gagasan Aktualisasi	39
Tabel 4. 3 Matriks Pelaksanaan Rancangan Aktualisasi	40
Tabel 4. 4 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi.....	51
Tabel 4. 5 Capaian Penyelesaian Core Isu	52
Tabel 4. 6 Rencana Tindak Lanjut hasil Aktualisasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kantor Kecamatan Payung Sekaki.....	13
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Payung Sekaki.....	14
Gambar 2. 3 Profil Peserta	27
Gambar 3. 1 Situasi absensi pegawai kelurahan	29
Gambar 3. 2 Buku fisik agenda untuk surat masuk dan surat keluar.....	31
Gambar 3. 3 Kotak kritik dan saran pelayanan publik	32
Lampiran 1. 1 Melakukan konsultasi dengan atasan/mentor terkait rencana pelaksanaan aktualisasi.....	64
Lampiran 1. 2 Surat persetujuan aktualisasi.....	65
Lampiran 3. 1 QR Pengisian Survei.....	80
Lampiran 3. 2 Penilaian yang akan di tampilkan di form	82
Lampiran 4. 1 Konten awal Google Form	92
Lampiran 4. 2 Mengumpulkan data dan konten awal	92
Lampiran 4. 3 Verifikasi Konten	93
Lampiran 4. 4 QR Code Survei	94
Lampiran 5. 1 Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala	102
Lampiran 5. 2 Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud nyata hadirnya negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, khususnya di tingkat kecamatan, sangat berpengaruh terhadap citra pemerintah di mata masyarakat. Kecamatan sebagai ujung tombak birokrasi memiliki peran sentral karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif, sosial, maupun pelayanan dasar masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala melalui survei tingkat kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana pelayanan publik telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Namun demikian, di Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru, mekanisme survei tingkat kepuasan masyarakat dan evaluasi terhadap pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang muncul.

Pertama, metode survei yang masih bersifat manual atau terbatas pada pengisian formulir kertas menyebabkan proses pengumpulan data menjadi lambat, berpotensi terjadi kesalahan input, dan seringkali menyulitkan dalam pengolahan data. Kedua, tingkat partisipasi masyarakat dalam survei masih rendah, karena metode manual hanya menjangkau responden dalam jumlah terbatas, sementara masyarakat yang sibuk dengan aktivitas sehari-hari cenderung enggan untuk meluangkan waktu mengisi survei di kantor kecamatan.

Ketiga, evaluasi yang dilakukan belum menyeluruh dan mendalam. Data survei yang terkumpul tidak terintegrasi dengan sistem yang mampu menampilkan hasil secara real-time, sehingga pihak kecamatan kesulitan untuk segera mengetahui aspek pelayanan mana yang harus diperbaiki. Keempat, hasil survei kurang transparan bagi masyarakat, sehingga menimbulkan kesan bahwa survei hanya formalitas tanpa tindak lanjut nyata. Kondisi ini dikhawatirkan akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena aspirasi yang telah disampaikan tidak terlihat hasil perbaikannya.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan suatu terobosan inovatif melalui digitalisasi. Digitalisasi survei tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi solusi strategis untuk memperbaiki kelemahan mekanisme survei konvensional. Dengan penerapan teknologi informasi, survei dapat dilaksanakan secara online melalui Qr

Code yang berisikan form yang dapat diakses masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan jangkauan responden, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat yang lebih luas karena prosesnya lebih sederhana dan cepat.

Selain itu, sistem digital memungkinkan penyimpanan data secara terpusat dan terintegrasi, sehingga hasil survei dapat diolah secara otomatis untuk menghasilkan analisis yang akurat. Pihak kecamatan dapat mengetahui secara langsung indikator pelayanan yang mendapat penilaian rendah, sehingga proses evaluasi dan tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran.

Penerapan digitalisasi juga mendukung efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Jika sebelumnya pengumpulan dan pengolahan data survei memerlukan biaya kertas, tenaga administrasi, serta waktu yang panjang, maka dengan sistem digital semua proses tersebut dapat dilakukan secara otomatis dan hemat. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya meningkatkan efektivitas survei, tetapi juga memberikan dampak positif dalam efisiensi anggaran pemerintahan.

Dari uraian tersebut, jelas bahwa permasalahan belum optimalnya penilaian survei tingkat kepuasan masyarakat dan evaluasi pelayanan publik di Kecamatan Payung Sekaki dapat diatasi dengan penerapan sistem survei berbasis digital. Transformasi digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan partisipatif, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis membuat suatu rancangan aktualisasi yang berjudul “**Penerapan Digitalisasi Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru**”.

B. Tujuan

Adapun tujuan aktualisasi nilai-nilai dasar profesi ASN yang penulis laksanakan di adalah:

- a. Mampu menerapkan Nilai-nilai dasar ASN Berorientasi Pelayanan sehingga berkomitmen memberikan pelayanan prima terbaik demi kepuasan masyarakat;
- b. Mampu menerapkan Nilai-nilai dasar ASN Akuntabel sehingga memiliki tanggung jawab dan integritas tinggi terhadap apa yang telah ditugaskan;

- c. Mampu menerapkan Nilai-nilai dasar ASN Kompeten sehingga dalam menjalankan tugas tidak pantang menyerah dan terus belajar dalam mengembangkan kapabilitas;
- d. Mampu menerapkan Nilai-nilai dasar ASN Harmonis sehingga menumbuhkan sikap saling peduli dan menghargai perbedaan agar terciptanya suasana kerja yang harmonis;
- e. Mampu menerapkan Nilai-nilai dasar ASN Loyal sehingga berdedikasi terhadap pengabdian bagi OPD dan mengutamakan kepentingan bersama;
- f. Mampu menerapkan Nilai-nilai dasar ASN Adaptif sehingga PNS mampu mengembangkan kreativitas dan terus berinovasi menghadapi setiap perubahan;
- g. Mampu menerapkan Nilai-nilai dasar ASN Kolaboratif sehingga mampu membangun kerjasama yang sinergis demi mencapai suatu tujuan kerja.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam kegiatan aktualisasi ini yaitu penerapan nilai-nilai dasar ASN Ruang lingkup dalam kegiatan aktualisasi ini mencakup peran dan fungsi ASN serta nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang akan diterapkan dalam kegiatan pembuatan dari **“Penerapan Digitalisasi Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru”**. Kegiatan aktualisasi dilakukan pada masa habituasi selama 30 hari dimulai tanggal 06 Oktober s/d 14 November 2025 di Kantor Kecamatan Payung Sekaki

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Sejarah Kecamatan Payung Sekaki

Wilayah Kecamatan Payung Sekaki merupakan suatu wilayah hukum Kota Pekanbaru yang terletak di pinggir Kota Pekanbaru dengan mengambil nama Payung Sekaki sebagai nama kecamatannya. Kecamatan Payung Sekaki adalah pemekaran dari Kecamatan Tampan.

Landasan Terbentuknya Kecamatan Payung Sekaki

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Daerah Tingkat II Kampar dan Kabupaten Tingkat II Bengkalis.

Kecamatan Payung Sekaki terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Payung Sekaki dan Kecamatan Rumbai Pesisir.

Payung Sekaki yang sebelumnya mempunyai 7 Kelurahan menjadi 6 kelurahan. Kelurahan Sungai Sibam yang awalnya kelurahan di Kecamatan Payung Sekaki menjadi kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Bina Widya. Kecamatan Payung Sekaki yang mempunyai luas wilayah 35,55 Km² yang terdiri dari 6 (Enam) Kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Labuhbaru Timur
2. Kelurahan Labubaru Barat
3. Kelurahan Tampan
4. Kelurahan Bandarraya
5. Kelurahan Air Hitam
6. Kelurahan Tirta Siak



Gambar 2. 1 Kantor Kecamatan Payung Sekaki

2. Visi, Misi, dan Motto Kecamatan Payung Sekaki

2.1. Visi

"Terwujudnya Kecamatan Payung Sekaki yang Profesional dalam Menyelenggarakan Pemerintahan"

2.2. Misi

Adapun Misi Kecamatan Payung Sekaki, adalah :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat
2. Mewujudkan Koordinasi yang Efektif dengan Satker Terkait
3. Meningkatkan Kualitas Aparat Kecamatan
4. Meningkatkan Pembinaan Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan
5. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan

2.3. Motto

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Payung Sekaki telah menetapkan MOTTO "Sekali Sapa Senyum" dengan maksud Kami akan selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan senyuman.

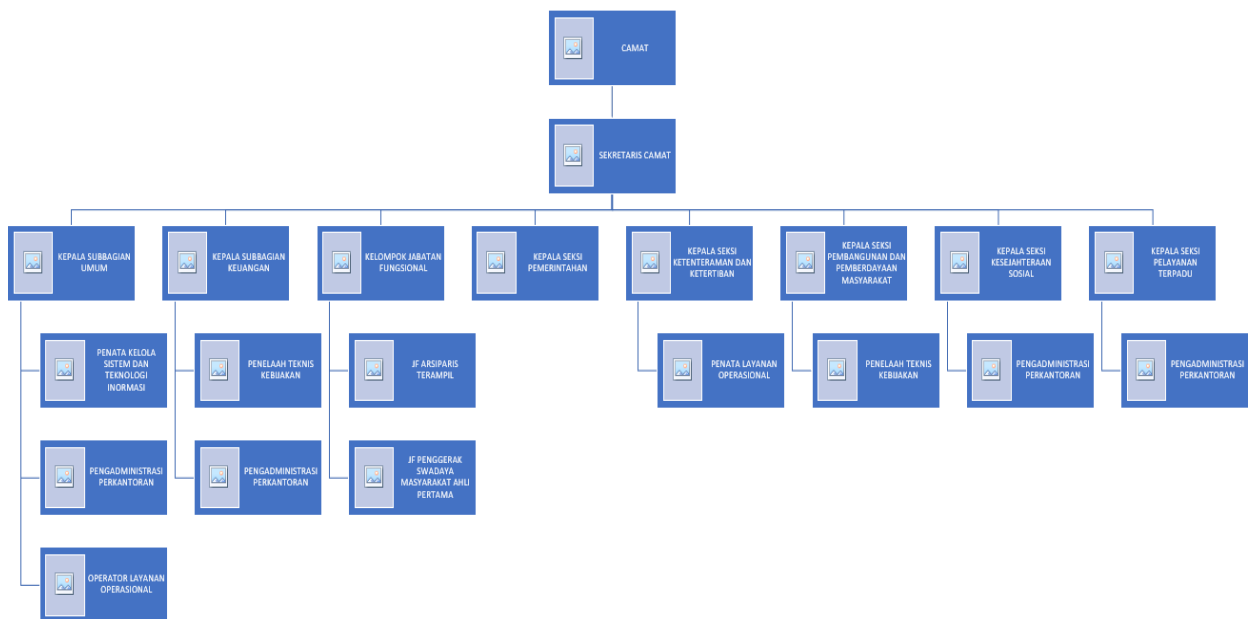
3. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, maka susunan organisasi Kecamatan Payung Sekaki terdiri atas :

- a. Camat.
- b. Sekretaris Camat, membawahi :
 1. Sub Bagian Umum.

2. Sub Bagian Keuangan.
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban.
- d. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat.
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial.
- f. Seksi Pelayanan Terpadu.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun struktur organisasi RSUD Indrasari Rengat adalah sebagai mana gambar di bawah ini



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Payung Sekaki

4. Tugas Dan Fungsi Organisasi

Tugas Pokok Camat

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 pasal 4, camat mempunyai tugas membantu walikota dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan tugas pembantuan lainnya.

1. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan perundang-undangan;

- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
 - f. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.
2. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :
- a. Perizinan
 - b. Rekomendasi
 - c. Koordinasi
 - d. Pembinaan
 - e. Pengawasan
 - f. Fasilitasi
 - g. Penetapan
 - h. Penyelenggaraan
 - i. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Fungsi Camat

Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pasal 4 menyelenggarakan fungsi sebagai berikut (Bab IV pasal 4):

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
- b. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- c. Pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota.
- e. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
- f. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan.
- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan.

- h. Pelaksanaan fasilitasi urusan pertanahan.
- i. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kota pekanbaru yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kota pekanbaru yang ada di kecamatan.
- j. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- k. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota kepada camat.

Tugas Sekretaris Camat

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 pasal 4, Sekretaris Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

Merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Sekretaris Camat

Dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pasal 5, sekretaris camat menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan teknis administratif, penyelenggaraan tugas pemerintahan umum serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan daerah yang dilimpahkan oleh Walikota.
- b. Perencanaan kegiatan pelayanan teknis administratif untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Perencanaan program kerja pemerintahan kecamatan.
- d. Pengoordinasian pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kecamatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan.
- e. Pengoordinasian perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- f. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian perangkat kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah.

- g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- h. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- i. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- j. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- k. Pelaksanaan evaluasi tugas pemerintahan kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- l. Pelaporan pelaksanaan tugas pemerintahan kecamatan kepada Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat Kecamatan terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum.
- b. Sub Bagian Keuangan.

Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai rincian tugas:

Merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Umum berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Sub Bagian Umum menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan kepegawaian, umum dan perlengkapan.
- b. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Perencanaan program kerja dan inventarisasi aset kecamatan dan kelurahan.

- d. Perencanaan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan.
- e. Perumusan dan pelaksanaan inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai.
- f. Perumusan dan pelaksanaan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor.
- g. Pelaksanaan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat.
- h. Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja kecamatan.
- i. Perumusan dan pengoordinasian kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan dilingkungan badan.
- j. Pelaksanaan penyusunan data kepegawaian, skp (sasaran kinerja pegawai), registrasi pns dan duk.
- k. Pengoordinasian dan penyusunan data serta informasi tentang kecamatan.
- l. Pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa dilingkungan kecamatan.
- m. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- n. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- o. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- p. Pengevaluasian tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- q. Pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

- r. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas :

Merencanakan dan melaksanakan program kerja sub bagian keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sub bagian keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian dan pelaksanaan pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan.
- b. Perencanaan program kerja sub bagian keuangan sekretariat kecamatan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Pelaksanaan verifikasi serta meneliti kelengkapan surat permintaan pembayaran (spp).
- d. Penyiapan surat perintah membayar (spm).
- e. Pelaksanaan verifikasi harian atas penerimaan.
- f. Pelaksanaan verifikasi laporan pertanggungjawaban (spj) bendahara penerimaan dan bendahara pengeluaran.
- g. Pelaksanaan akuntansi sekretariat kecamatan.
- h. Penyiapan laporan keuangan sekretariat kecamatan.
- i. Perumusan rencana kerja tahunan dilingkungan kecamatan
- j. Pelaksanaan program kerja pengelolaan dana perjalanan sekretariat kecamatan.
- k. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- l. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- m. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- n. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.

- o. Pengevaluasian tugas pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- p. Pelaporan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- q. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas Pokok Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai rincian tugas (Pasal 9) :

Merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pemerintahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 9 menyelenggarakan fungsi (Pasal 9):

- a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan pemerintahan kecamatan.
- b. Pengoordinasian dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- d. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- e. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan.
- f. Pelaksanaan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa.
- g. Pelaksanaan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- h. Pelaksanaan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan.
- i. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kelurahan.

- j. Pelaksanaan fasilitasi urusan pertanahan.
- k. Pelaksanaan pembinaan kelembagaan kemasyarakatan di kelurahan seperti lpm, lembaga adat, tp.pkk, rt/rw, karang taruna, lembaga kemasyarakatan lainnya.
- l. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- m. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnannya.
- n. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi atasan.
- o. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas Pokok Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas (Pasal 10) : Merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan

Fungsi Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 10 menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian urusan ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.
- b. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan, ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat di wilayah kecamatan.
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan.
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan.
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah dan instansi vertikal lain, yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan.

- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan.
- g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat di proses lebih lanjut.
- h. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnannya.
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas Pokok Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai rincian tugas (Pasal 11):

Merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 11 menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan pembangunan masyarakat dan kelurahan.
- b. Pelaksanaan motivasi kepada masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan.
- c. Perencanaan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan.
- d. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
- e. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.

- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- h. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- i. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- j. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- k. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas Pokok Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai rincian tugas (Pasal 11): Merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Kesejahteraan Sosial berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 11 menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan kesejahteraan sosial.
- b. Perumusan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olah raga dan tenaga kerja.
- c. Pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
- d. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesejahteraan sosial.

- e. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang kesejahteraan sosial.
- f. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial.
- g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- h. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan kesejahteraan sosial kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas Pokok Seksi Pelayanan Terpadu

Kepala Seksi Pelayanan Terpadu mempunyai rincian tugas (Pasal 12): Merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pelayanan Terpadu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Seksi Pelayanan Terpadu

Kepala Seksi Pelayanan Terpadu dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 12 menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- b. Pelaksanaan perencanaan program kerja kegiatan pelayanan terpadu kecamatan.
- c. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- d. Pelaksanaan evaluasi terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- e. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- f. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

- g. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan pelayanan umum kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

4. Nilai-nilai Organisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Bappeda Kota Dumai berupaya memahami kebutuhan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam proses perencanaan, mereka memastikan suara publik terdengar melalui forum musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang), konsultasi publik, dan survei partisipatif. Tujuannya agar program dan kebijakan yang dirumuskan benar-benar solutif dan tepat sasaran.

b. Akuntabel

Perencanaan pembangunan menuntut transparansi dan pertanggungjawaban. Setiap tahapan, mulai dari pengumpulan data, analisis kebutuhan, hingga alokasi anggaran, dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Bappeda memastikan setiap rupiah yang dianggarkan digunakan secara efektif dan efisien untuk kepentingan publik, bukan untuk tujuan lain.

c. Kompeten

Perencana pembangunan dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mutakhir. Bappeda mendorong setiap ASN untuk terus meningkatkan kompetensi, baik melalui pelatihan, riset, maupun kolaborasi dengan para ahli. Hal ini penting untuk menghasilkan rencana pembangunan yang inovatif dan relevan dengan tantangan masa kini.

d. Harmonis

Perencanaan pembangunan seringkali melibatkan berbagai pihak dengan kepentingan yang berbeda. Bappeda berperan sebagai jembatan untuk menciptakan iklim kerja yang harmonis, di mana perbedaan pendapat dipandang sebagai kekayaan untuk mencapai solusi terbaik. Mereka memfasilitasi dialog yang konstruktif antara

berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sektor swasta, dan masyarakat.

e. **Loyal**

Nilai loyalitas tecermin dalam dedikasi ASN Bappeda untuk mengabdikan pada negara dan daerah. Mereka berkomitmen untuk menjaga nama baik instansi dan melaksanakan setiap kebijakan pembangunan dengan penuh tanggung jawab, demi terwujudnya visi dan misi Kota Dumai yang lebih baik.

f. **Adaptif**

Dunia terus berubah, begitu pula tantangan pembangunan. Bappeda Kota Dumai bersifat adaptif dalam merespons perubahan, seperti dinamika ekonomi global, perkembangan teknologi, atau isu lingkungan. Mereka tidak terpaku pada metode lama, melainkan terus berinovasi dalam menyusun rencana yang responsif terhadap kondisi terkini.

g. **Kolaboratif**

Perencanaan pembangunan adalah kerja tim. Bappeda tidak dapat bekerja sendiri. Mereka aktif membangun kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah pusat, pemerintah provinsi, swasta, dan masyarakat sipil. Dengan kolaborasi, mereka dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada dan menciptakan sinergi untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih besar.

B. Profil Peserta

Penulis adalah seorang CPNS kota Pekanbaru Golongan III Angkatan 32 kelompok 4 yang mengikuti program Pelatihan Dasar yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukit Tinggi. Penulis bertugas di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Berikut profil penulis secara umum:



Gambar 2. 3 Profil Peserta

Nama	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom
NIP	200008042025041001
Tempat/Tgl Lahir	: Pekanbaru/ 04 Agustus 2000
Agama	: Islam
Alamat	: Jl. Rajawali Sakti, Jl. Flamboyan IV Blok C7
Tempat Tugas	: Kecamatan Payung Sekaki
Instansi	: Pemerintah Kota Pekanbaru
Pendidikan	: Teknik Informatika
Jabatan	: Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

Adapun rincian kegiatan/tugas jabatan Penata Kelola Sistem Teknologi Dan Informasi yaitu:

1. Perencanaan dan Pengembangan Sistem TIK
2. Penyusunan (rancangan) strategi literasi digital
3. Implementasi dan Integrasi Sistem TIK
4. pengelolaan Sistem dan Infrastruktur Teknologi dan informasi
5. Pengelolaan Aset TIK
6. Pengelolaan dan Administrasi Jaringan & Basis Data
7. Pemeliharaan dan Dukungan Teknis
8. Pengembangan aplikasi umum dan khusus

9. Pengelolaan jaringan internet dan intra pemerintah
10. Pengelolaan database

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

Isu ke-1: Belum Optimalnya Sistem Absensi Untuk Pegawai Kelurahan



Gambar 3. 1 Situasi absensi pegawai kelurahan

Salah satu tantangan yang saat ini dihadapi oleh kelurahan adalah belum optimalnya sistem absensi pegawai, di mana alat absensi yang digunakan untuk mencatat kehadiran masih terpusat di kantor kecamatan. Kondisi ini menimbulkan kendala teknis maupun administratif karena pegawai kelurahan harus terlebih dahulu mendatangi kantor kecamatan hanya untuk melakukan absensi, sebelum akhirnya kembali ke kantor kelurahan untuk memulai aktivitas pelayanan.

Situasi tersebut mengakibatkan terjadinya pemborosan waktu dan energi, sebab perjalanan menuju kantor kecamatan tidak jarang memerlukan waktu yang cukup

lama, apalagi jika jarak tempuh antarwilayah cukup jauh atau kondisi lalu lintas tidak mendukung. Waktu yang seharusnya digunakan untuk bekerja dan memberikan pelayanan publik justru berkurang karena tersita untuk aktivitas administratif absensi. Hal ini membuat produktivitas pegawai menurun dan berpotensi menunda pelayanan bagi masyarakat di tingkat kelurahan.

Selain itu, efektivitas pelayanan publik menjadi terganggu. Masyarakat yang datang sejak pagi untuk mengurus berbagai keperluan administrasi di kelurahan, sering kali tidak bisa langsung mendapatkan pelayanan karena sebagian pegawai masih berada di kantor kecamatan untuk melakukan absensi. Kondisi ini menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat mengenai kedisiplinan maupun kualitas pelayanan pemerintah di tingkat kelurahan.

Isu ini juga menunjukkan adanya ketertinggalan dalam penerapan sistem digitalisasi ASN. Di era transformasi digital, absensi seharusnya dapat dilakukan dengan lebih fleksibel dan terintegrasi, misalnya melalui sistem absensi berbasis aplikasi online atau perangkat biometrik yang langsung tersedia di kantor kelurahan. Ketidakterediaan perangkat absensi di tingkat kelurahan justru menghambat tercapainya efisiensi birokrasi yang diharapkan.

Dengan berbagai dampak yang ditimbulkan tersebut, maka belum optimalnya sistem absensi pegawai kelurahan menjadi isu penting yang perlu segera diatasi. Penyelesaian isu ini tidak hanya menyangkut aspek kedisiplinan pegawai, tetapi juga terkait erat dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mewujudkan nilai Akuntabel, tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan semangat reformasi birokrasi.

Isu ke-2: Belum Optimalnya Pengarsipan Surat Keluar dan Surat Masuk di Kecamatan Payung Sekaki



Gambar 3. 2 Buku fisik agenda untuk surat masuk dan surat keluar

Pengarsipan surat merupakan bagian penting dari tata kelola administrasi pemerintahan. Namun, hingga saat ini masih ditemukan permasalahan di kantor Kecamatan Payung Sekaki yaitu belum optimalnya sistem pengarsipan surat masuk dan surat keluar. Hal ini terlihat kurangnya keteraturan dalam penyimpanan arsip, peletakkan arsip yang tersebar di lemari arsip maupun di meja kerja.

Kondisi tersebut menimbulkan beberapa konsekuensi. Pertama, risiko kehilangan dan kerusakan arsip cukup tinggi karena dokumen fisik rawan tercecer, rusak, atau sulit ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Kedua, proses pelayanan administrasi menjadi lambat karena pegawai memerlukan waktu lebih lama untuk mencari dokumen tertentu akibat belum adanya sistem klasifikasi dan penataan arsip yang

baik. Hal ini dapat menghambat kelancaran komunikasi antara instansi maupun pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, arsip surat masuk dan surat keluar yang tidak terdokumentasi dengan baik juga berdampak pada kurangnya akuntabilitas dan transparansi administrasi pemerintahan. Dalam konteks audit atau evaluasi kinerja, ketiadaan data yang terdokumentasi dengan rapi dapat menyulitkan proses pembuktian administratif dan mengurangi kepercayaan publik terhadap profesionalitas aparatur pemerintah.

Di sisi lain, era digitalisasi menuntut adanya transformasi dalam sistem arsip dari cara-cara manual ke sistem yang lebih modern, cepat, dan aman. Namun, keterbatasan sarana prasarana, kurangnya kompetensi pegawai dalam pengelolaan arsip digital, serta belum adanya regulasi teknis yang jelas di tingkat kelurahan menjadi faktor penghambat. Akibatnya, arsip surat masuk dan surat keluar belum dapat dikelola secara efektif sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Dengan demikian, belum optimalnya pengelolaan arsip pencatatan surat masuk dan surat keluar menjadi isu penting yang perlu segera diselesaikan. Isu ini tidak hanya berkaitan dengan tertib administrasi, tetapi juga menyangkut peningkatan efisiensi kerja, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik yang lebih profesional, transparan, dan terpercaya.

Isu ke-3: Belum Optimalkan Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Payung Sekaki



Gambar 3. 3 Kotak kritik dan saran pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan wujud nyata hadirnya negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, khususnya di tingkat kecamatan, sangat berpengaruh terhadap citra pemerintah di mata masyarakat. Kecamatan sebagai ujung tombak birokrasi memiliki peran sentral karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif, sosial, maupun pelayanan dasar masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala melalui survei tingkat kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana pelayanan publik telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Namun demikian, di Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru, mekanisme survei tingkat kepuasan masyarakat dan evaluasi terhadap pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang muncul.

Pertama, metode survei yang masih bersifat manual atau terbatas pada pengisian formulir kertas menyebabkan proses pengumpulan data menjadi lambat, berpotensi terjadi kesalahan input, dan seringkali menyulitkan dalam pengolahan data. Kedua, tingkat partisipasi masyarakat dalam survei masih rendah, karena metode manual hanya menjangkau responden dalam jumlah terbatas, sementara masyarakat yang sibuk dengan aktivitas sehari-hari cenderung enggan untuk meluangkan waktu mengisi survei di kantor kecamatan.

Ketiga, evaluasi yang dilakukan belum menyeluruh dan mendalam. Data survei yang terkumpul tidak terintegrasi dengan sistem yang mampu menampilkan hasil secara real-time, sehingga pihak kecamatan kesulitan untuk segera mengetahui aspek pelayanan mana yang harus diperbaiki. Keempat, hasil survei kurang transparan bagi masyarakat, sehingga menimbulkan kesan bahwa survei hanya formalitas tanpa tindak lanjut nyata. Kondisi ini dikhawatirkan akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena aspirasi yang telah disampaikan tidak terlihat hasil perbaikannya.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan suatu terobosan inovatif melalui digitalisasi. Digitalisasi survei tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi solusi strategis untuk memperbaiki kelemahan mekanisme survei konvensional. Dengan penerapan teknologi informasi, survei dapat dilaksanakan secara online melalui Qr Code yang berisikan form yang dapat diakses masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan jangkauan responden, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat yang lebih luas karena prosesnya lebih sederhana dan cepat.

Selain itu, sistem digital memungkinkan penyimpanan data secara terpusat dan terintegrasi, sehingga hasil survei dapat diolah secara otomatis untuk menghasilkan analisis yang akurat. Pihak kecamatan dapat mengetahui secara langsung indikator pelayanan yang mendapat penilaian rendah, sehingga proses evaluasi dan tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran.

Penerapan digitalisasi juga mendukung efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Jika sebelumnya pengumpulan dan pengolahan data survei memerlukan biaya kertas, tenaga administrasi, serta waktu yang panjang, maka dengan sistem digital semua proses tersebut dapat dilakukan secara otomatis dan hemat. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya meningkatkan efektivitas survei, tetapi juga memberikan dampak positif dalam efisiensi anggaran pemerintahan.

Dari uraian tersebut, jelas bahwa permasalahan belum optimalnya penilaian survei tingkat kepuasan masyarakat dan evaluasi pelayanan publik di Kecamatan Payung Sekaki dapat diatasi dengan penerapan sistem survei berbasis digital. Transformasi digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan partisipatif, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Oleh karena itu, belum optimalnya penilaian survei tingkat kepuasan masyarakat dan evaluasi terhadap pelayanan publik merupakan isu strategis yang harus segera mendapat perhatian khusus. Perbaikan dalam sistem survei dan evaluasi bukan hanya sebatas pemenuhan aspek administratif, tetapi menjadi langkah krusial untuk meningkatkan mutu pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat, serta mendorong terwujudnya birokrasi yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

B. Penetapan Core Issu

Teknik APKL adalah teknik yang digunakan untuk menentukan kelayakan suatu masalah dengan memperhatikan empat faktor yaitu :

1. **(A) Aktual** artinya isu tersebut benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan dalam masyarakat;
2. **(P) Problematik** artinya Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga perlu dicarikan segera solusinya secara komprehensif,
3. **(K) Kekhalayakan** artinya Isu tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak;

4. **(L) Layak** artinya Isu tersebut masuk akal, realistis, relevan, dan dapat dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya. yang masuk akal (logis), pantas, realistis dan dapat dibahas sesuai dengan tugas, hak, wewenang dan tanggungjawab hingga akhirnya di angkat menjadi isu yang prioritas.

Analisis APKL menggunakan rentang nilai berupa matrik skor yaitu 1-5 yang menandakan bahwa semakin tinggi skor berarti isu tersebut bersifat mendesak untuk segera dicari penyelesaiannya. Analisis APKL tersebut dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Penetapan Core Isu dengan Analisis APKL

No	Isu	Kriteria				Jumlah Nilai	Peringkat Kualitas
		A	P	K	L		
1	Belum optimalnya sistem absensi untuk pegawai kelurahan	4	2	3	3	12	III
2	Belum Optimalnya Pengarsipan Surat Keluar dan Surat Masuk di Kecamatan Payung Sekaki	4	3	3	3	13	II
3	Belum Optimalnya Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Dikarenakan Proses Masih Manual	5	4	3	4	16	I

Keterangan skala nilai :

- 1 = Sangat Rendah
- 2 = Rendah
- 3 = Sedang
- 4 = Tinggi
- 5 = Sangat Tinggi

Berdasarkan analisis APKL di atas maka diperoleh peringkat kelayakan dari isu-isu yang telah ditemukan. Isu yang menduduki peringkat pertama atau core isu yang perlu dipecahkan solusinya adalah **“Penerapan Digitalisasi Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki”**.

C. Analisis Core Isu

Berdasarkan metode APL di atas, maka isu yang akan diangkat adalah **“Belum Optimalnya Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Dikarenakan Proses Masih Manual”** selanjutnya penulis akan menganalisis faktor penyebab isu dengan teknik USG (Urgency, Seriousness, Growth).

1. *Urgency* : Seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindak lanjuti
2. *Seriousness* : Seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan.
3. *Growth* : Seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani

Tabel 3. 2 Analisis Penyebab Isu dengan teknik USG

No	Faktor Penyebab	Kriteria			Jumlah Nilai	Peringkat Kualitas
		U	S	G		
1	Belum Optimalkan Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Dikarenakan Proses Masih Manual	5	4	5	14	I
2	Kurang pemahaman tujuan survei, banyak responden yang tidak mengerti mengapa survei ini penting dan dampaknya bagi perbaikan pelayanan	4	4	4	12	II
3	Saran dan masukan hanya bisa diberi dalam bentuk kotak saran, tidak efisien waktu	3	4	4	11	III

Keterangan :

Skor 5 : Sangat USG

Skor 4 : USG

Skor 3 : Cukup USG

Skor 2 : Kurang USG

Skor 1 : Tidak USG

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan analisis penyebab masalah dengan menggunakan teknik USG maka didapatkan penyebab isu dengan skor terbesar ***“Belum Optimalkan Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Dikarenakan Proses Masih Manual”*** yang menjadi prioritas utama untuk dicarikan pemecahan masalahnya pada rancangan aktualisasi ini. Gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan core isu tersebut adalah ***“Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki)”*** Untuk terwujudnya gagasan kreatif maka kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan peserta pada masa habituasi adalah :

1. Melakukan konsultasi dengan mentor sekaligus atasan terkait pelaksanaan aktualisasi.
2. Melakukan pembelajaran mengenai penerapan Google form dan QR Code Melakukan identifikasi kebutuhan untuk melakukan kegiatan penerapan aktualisasi.
3. Perancangan konsep digitalisasi.
4. Pengisian konten qr code, google form dan google drive terkait digitalisasi survey tingkat kepuasan masyarakat.
5. Monitoring dan evaluasi.

Adapun judul dalam rancangan ini Adalah ***“Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki) Matrik Rekapitulasi Rencana Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)”***

BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober				November	
		I	II	III	IV	I	II
1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi						
2	Melakukan pembelajaran mengenai penerapan Google form dan QR Code						
3	Perancangan konsep digitalisasi survei tingkat kepuasan.						
4	Pengisian konten awal dan uji coba digitalisasi survei tingkat kepuasan.						
5	Monitoring dan evaluasi						

B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4. 2 Ringkasan Identifikasi Isu dan Gagasan Aktualisasi

Unit Kerja	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi Pada Sub Bagian Umum Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru
Identifikasi Isu	<ol style="list-style-type: none">1. Belum optimalnya sistem absensi untuk pegawai kelurahan2. Belum Optimalnya Pengarsipan Surat Keluar dan Surat Masuk di Kecamatan Payung Sekaki.3. Belum Optimalnya Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Dikarenakan Proses Masih Manual.
Isu Yang Diangkat	Belum Optimalnya Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Dikarenakan Proses Masih Manual
Gagasan Pemecah Isu	Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki)

Tabel 4. 3 Matriks Pelaksanaan Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Ouput/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	1) Menyepakati jadwal konsultasi dengan mentor	Tersedia susunan jadwal konsultasi dengan mentor (Lembar Jadwal Konsultasi)	<p>Kolaboratif :Saya telah menghubungi mentor untuk mendiskusikan waktu yang tepat agar memastikan jadwal mentor tidak terganggu sehingga dapat berdiskusi mengenai rancangan aktualisasi,</p> <p>Harmonis :Saya telah menyampaikan jadwal dengan bahasa yang sopan, fleksibel menyesuaikan waktu dengan mentor dan menunjukkan sikap menghargai ketika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis • Mentor 	TIDAK	-	Kegiatan ini mencerminkan nilai Kolaboratif karena dilakukan dengan bekerja sama dengan mentor dalam rancangan aktualisasi dan memastikan perencanaan kegiatan berjalan optimal. Selain itu, kegiatan ini juga mencerminkan

				<p>mentor memberikan masukan dan saran.</p> <p>Akuntabel: Setelah jadwal disepakati, saya telah membuat dan menyimpan dokumentasi selama proses konsultasi dengan mentor sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan bentuk pertanggungjawaban.</p>				<p>nilai Loyalitas dengan menghargai arahan dan bimbingan mentor</p>
		2) Melakukan konsultasi terkait rancangan aktualisasi	<p>Tersedianya dokumentasi foto konsultasi dan Tersedianya lembar persetujuan yang ditandatangani atasan.</p>	<p>Kompeten : Saya telah menyampaikan isu dan rencana rancangan aktualisasi agar mentor mendapatkan gambaran mengenai rancangan aktualisasi.</p> <p>Berorientasi Pelayanan: Saya telah mendiskusikan dengan mentor, agar mentor mengetahui permasalahan, sehingga mentor memberikan masukan yang tepat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis • Mentor 	TIDAK	-	

				<p>dan bermanfaat bagi aktualisasi saya.</p> <p>Kolaboratif: Setelah menjelaskan racangan, saya telah berdiskusi dengan mentor untuk menyesuaikan rencana racangan aktualisasi agar mendapatkan racangan yang lebih optimal.</p>				
		3) Meminta persetujuan atasan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi	Tersedianya lembar persetujuan yang ditandatangani atasan	<p>loyal dengan mematuhi mekanisme organisasi dan menghormati kewenangan atasan sebelum melaksanakan setiap kegiatan. Nilai akuntabel saya wujudkan dengan menyampaikan rencana kegiatan secara transparan, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan agar keputusan yang diambil oleh atasan berdasarkan informasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis • Mentor 	TIDAK	-	

				<p>yang jelas. Saya juga menerapkan nilai kolaboratif dengan membuka ruang diskusi, menerima masukan, dan menyesuaikan rencana sesuai arahan atasan demi hasil yang lebih optimal. Selain itu, nilai kompeten saya tunjukkan melalui kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan yang terstruktur dan sesuai prosedur yang berlaku. Tidak kalah penting, saya menjunjung tinggi nilai harmonis dengan menjaga etika berkomunikasi, bersikap sopan, serta menghargai setiap pandangan dan keputusan yang diberikan oleh atasan, sehingga proses persetujuan berjalan</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

				dengan baik dan penuh rasa saling menghormati.				
2	Melakukan pembelajaran mengenai penerapan Google form dan QR Code	1) Melakukan pembelajaran dengan mencari jurnal	1).mengembangkan pengetahuan yang di butuhkan untuk melakukan implementasi	<p>Akuntabel : saya berusaha untuk mengidentifikasi kompetensi yang di butuhkan untuk pelaksanaan aktualisasi</p> <p>Berorientasi Pelayanan: berusaha mengidentifikasi kompetensi yang dibutuhkan untuk kebutuhan implementasi survei tingkat kepuasan masyarakat dan evaluasi</p>	• Penulis	TIDAK	-	Kegiatan ini mencerminkan nilai Kompeten karena penyusunan materi edukasi memerlukan pemahaman mendalam agar informasi yang disampaikan tepat dan relevan. Selain itu, kegiatan ini juga menunjukkan nilai Akuntabel
		2) Mencari referensi contoh dari implementasi survei tingkat kepuasan	2.mengembangkan pengetahuan yang di butuhkan untuk melakukan implementasi serta dapat	<p>Kompeten: Aktif meningkatkan kompetensi diri dengan terus belajar dari berbagai sumber.</p> <p>Adaptif: Proaktif mencari pengetahuan</p>	• Penulis	TIDAK	-	karena yang dibuat harus dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

			lebih memahami tentang cara mengimplem entasikan ide untuk pembuatan survei tingkat kepuasan masyarakat. dan mendapatka n contoh dan gambaran tentang implementasi	baru untuk menjawab tantangan dan mengembangkan inovasi. Akuntabel: Bertanggung jawab dalam memahami cara mengimplementasikan ide yang efisien dan efektif.				
3	Perancangan konsep digitalisasi survei tingkat kepuasan .	1. membuat QR Code untuk link pengisian survei .	1.Diperoleh saran, masukan, dari mentor mengenai QR Code untuk link pengisian survei	Kompeten : mampu menerapkan rancangan dan penerapan digitalis asi survei tingkat kepuasan yang sudah di pelajari Adaptif : dapat menyesuaikan rancangan sesuai dengan konsep yang sudah di tentukan.	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis • Mentor 	TIDAK	-	Kegiatan ini mencerminkan nilai Adaptif karena memanfaatkan teknologi untuk menyajikan qr code. Selain itu, kegiatan ini juga mencerminkan nilai Kompeten karena mampu menerapkan

				Akuntabel : mempertanggung jawabkan digitalisasi survei tingkat kepuasan yang akan diberikan pada masyarakat.				rancangan dan penerapan digitalisasi survei tingkat kepuasan yang sudah di pelajari
		2) menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form	menentukan konten survei yang ditampilkan,(seperti : nilai tingkat kepuasan, saran, masukan.)	Nilai berorientasi pelayanan tercermin dari niat untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat atau responden melalui survei yang dirancang secara relevan dan mudah dipahami, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Nilai akuntabel saya tunjukkan dengan memastikan setiap pertanyaan dalam survei memiliki tujuan yang jelas, objektif, dan dapat dipertanggungjawabka	• Penulis	TIDAK	-	

				n dalam penyusunan maupun pelaporannya. Nilai kompeten tampak dari kemampuan saya dalam menyusun instrumen survei yang tepat, menggunakan bahasa yang efektif, dan memilih indikator yang sesuai agar data yang diperoleh valid dan bermanfaat.				
4	Pengisian konten awal dan uji coba digitalisasi survei tingkat kepuasan.	1.Mengumpulkan data untuk konten awal.	Mendapatkan informasi dan berita awal berdasarkan kategorisasi yang telah dirancang.	<p>Akuntabel: dapat mempertanggungjawabkan digitalisasi digitalisasi survei tingkat kepuasan yang akan diberikan pada masyarakat</p> <p>Adaptif : dapat menyesuaikan konten digitalisasi survei tingkat kepuasan awal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis 	TIDAK	-	Nilai berorientasi pelayanan tercermin dari upaya saya untuk memperoleh data yang akurat dan relevan agar konten yang disusun nantinya benar-benar

				dengan rancangan yang sudah di buat. Kolaboratif: dapat bekerja sama untuk bisa mendapatkan konten form yang akan dibuat dan disebar				bermanfaat serta menjawab kebutuhan pengguna atau masyarakat. Nilai akuntabel saya wujudkan dengan memastikan setiap data yang dikumpulkan bersumber jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan didokumentasikan dengan baik. Nilai kompeten tampak dari kemampuan saya dalam menggunakan metode pengumpulan data yang tepat, baik melalui wawancara, observasi, maupun telaah
		2. Verifikasi terhadap konten yang sudah terkumpul. Memastikan setiap informasi akurat, tidak mengandung unsur sensitif, dan sesuai dengan etika komunikasi instansi.	Berhasil mendapatkan izin untuk melakukan penerapan konten pengisian form yang akan dibuat..	Akuntabel: dapat mempertanggungjawabkan digitalisasi survei tingkat kepuasan yang akan diberikan pada masyarakat Adaptif : dapat menyesuaikan konten digitalisasi survei tingkat kepuasan awal dengan rancangan yang sudah di buat. Kolaboratif: dapat bekerja sama untuk	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis • Mentor/ Atasan 	TIDAK	-	

				bisa mendapatkan konten form yang akan dibuat dan disebar				dokumen, sehingga informasi yang diperoleh valid dan berkualitas. Nilai kolaboratif saya tunjukkan melalui kerja sama dengan rekan kerja atau pihak terkait untuk melengkapi dan memverifikasi data yang dikumpulkan.
5	Monitoring dan Evaluasi	1)Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala.	Dapat memastikan digitalisasi survei tingkat kepuasan informasi berfungsi dengan baik	Akuntabel: Memastikan digitalisasi survei tingkat kepuasan informasi berfungsi dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.	• Penulis	TIDAK	-	Kegiatan ini mencerminkan nilai Akuntabel karena laporan hasil sosialisasi harus berbasis fakta yang benar. Selain itu, kegiatan ini juga menunjukkan nilai Kompeten karena evaluasi
		2) Penyusunan Rekomendasi	evaluasi, menyusun	Akuntabel: Melakukan pengecekan ulang	• Penulis	TIDAK	-	

		Perbaikan dan Keberlanjutan.	rekomendasi konkret untuk perbaikan di masa depan. Rekomendasi ini dapat berupa penambahan konten.	sebagai bentuk tanggung jawab penuh atas kualitas informasi. Kompeten: Melaksanakan tugas verifikasi dengan cermat dan teliti.				dilakukan dengan menganalisis tingkat pemahaman pekerja secara objektif untuk meningkatkan efektivitas kegiatan selanjutnya.
--	--	------------------------------	--	---	--	--	--	--

Keterangan Kegiatan:

1. **Kegiatan ke-1** : Melakukan Konsultasi pelaksanaan dengan Atasan dan meminta izin untuk mengenai aktualisasi.
2. **Kegiatan ke-2** : Melakukan pembelajaran mengenai penerapan Google form dan QR Code
3. **Kegiatan ke-3** : Perancangan konsep digitalisasi survei tingkat kepuasan
4. **Kegiatan ke-4** : Pengisian konten awal dan uji coba digitalisasi survei tingkat kepuasan.
5. **Kegiatan ke-5** : Monitoring dan Evaluasi

C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)***Tabel 4. 4 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi***

No	Mata Pelatihan	Kegiatan.					Jumlah Aktualisasi per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	
1.	Berorientasi Pelayanan	5	2	4	2	2	15
2.	Akuntabel	2	2	2	2	2	10
3.	Kompeten	3	2	2	2	3	12
4.	Harmonis	2	3	0	2	3	10
5.	Loyal	3	2	2	2	2	11
6.	Adaptif	0	3	2	3	2	10
7.	Kolaboratif	2	1	2	2	3	10

Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan	17	15	14	15	17	78
---	----	----	----	----	----	----

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 4. 5 Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
<p>Di Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, mekanisme survei tingkat kepuasan masyarakat serta evaluasi terhadap pelayanan publik hingga kini belum berjalan secara optimal. Kondisi ini dapat dilihat dari sejumlah permasalahan yang masih sering muncul dalam pelaksanaannya. Pertama, metode survei yang masih bersifat manual atau terbatas pada pengisian formulir kertas menyebabkan proses pengumpulan data berjalan lambat, rawan terjadi kesalahan input, dan memerlukan waktu lama untuk diolah.</p> <p>Kedua, tingkat partisipasi masyarakat dalam survei masih rendah, karena sistem manual hanya menjangkau responden dalam jumlah terbatas, sementara masyarakat yang sibuk dengan aktivitas sehari-hari cenderung enggan meluangkan waktu untuk mengisi</p>	<p>Penerapan sistem digital memungkinkan data survei disimpan secara terpusat dan terintegrasi, sehingga hasilnya dapat diolah secara otomatis dan akurat. Dengan demikian, pihak kecamatan dapat mengetahui secara langsung indikator pelayanan yang memperoleh nilai rendah, lalu segera melakukan tindak lanjut perbaikan secara cepat dan tepat sasaran. Digitalisasi ini juga mendukung efisiensi sumber daya, karena pengumpulan dan pengolahan data tidak lagi memerlukan kertas, tenaga administrasi tambahan, maupun waktu yang panjang. Semua proses dapat dilakukan secara otomatis, hemat biaya, dan ramah lingkungan.</p> <p>Dengan langkah transformasi ini, Kecamatan Payung Sekaki diharapkan mampu menghadirkan pelayanan publik</p>

survei secara langsung di kantor kecamatan.	yang lebih efektif, efisien, transparan, dan partisipatif.
---	--

E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Adapun manfaat terselesainya *Core Isu* yaitu:

1) Manfaat bagi Individu Peserta

- a. Menerapkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam mengelola dan menyebarkan informasi publik yang relevan dengan tugas jabatan.
- b. Memperkuat peran kedudukan ASN (Manajemen ASN dan SMART ASN) yang adaptif terhadap teknologi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta berorientasi pada pelayanan publik berbasis data dan inovasi.
- c. Mengembangkan pengetahuan dan rasa tanggung jawab pribadi dalam melakukan tugas.

2) Manfaat bagi Instansi (Kecamatan Payung Sekaki)

- a. Meningkatkan efisiensi kerja.
- b. Mendukung pengambilan keputusan berbasis data (evidence-based policy).
- c. Memperkuat akuntabilitas dan transparansi.
- d. Meningkatkan kualitas evaluasi pelayanan publik.
- e. Mendorong partisipasi masyarakat.
- f. Meningkatkan efisiensi anggaran dan sumber daya.
- g. Mendukung transformasi digital pemerintahan.
- h. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

3) Manfaat bagi Stakeholders

- a. Masyarakat dapat dengan mudah memberikan penilaian, saran, dan masukan terhadap pelayanan publik melalui sistem survei yang praktis dan cepat diakses.
- b. Stakeholders memperoleh akses terhadap hasil survei secara transparan, sehingga dapat mengetahui perkembangan kualitas pelayanan publik di kecamatan.
- c. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mitra kerja terhadap komitmen pemerintah kecamatan dalam menindaklanjuti aspirasi publik.

F . Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4. 6 Rencana Tindak Lanjut hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Ket
1	Melakukan pembaruan konten informasi secara berkala	Informasi yang ditampilkan relevan dan akurat	Terus-menerus	Saya (sebagai Operator), Atasan Langsung/Mentor,	Tidak ada biaya	

2	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat yang menerima Pelayanan dari Kantor Camat Payung Sekaki	meningkatnya pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban dalam pelayanan publik, sekaligus menjadi dasar yang kuat untuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki.	Terus-menerus	Peserta (sebagai Operator).	Tidak ada biaya	
---	---	--	---------------	-----------------------------	-----------------	--

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang telah dilakukan selama masa habituasi, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Hasil Akhir yang Dicapai Setelah Aktualisasi/Habituasi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)

Seluruh rangkaian kegiatan telah berhasil dilaksanakan dengan menginternalisasikan dan mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yang dirinci sebagai berikut:

a) Kegiatan ke-1:

Pada tahap awal ini, saya menyimpulkan bahwa kegiatan konsultasi dengan mentor serta meminta persetujuan atasan mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN, yaitu Akuntabel, Adaptif, Harmonis, Loyal, dan Berorientasi Pelayanan. Proses konsultasi dan perizinan yang dilakukan sejak awal menjadi landasan penting dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan selanjutnya, sehingga setiap langkah yang diambil memiliki arah yang jelas dan selaras dengan tujuan dari kegiatan aktualisasi yang ingin dicapai..

b) Kegiatan ke-2:

Pada kegiatan kedua, yaitu melakukan identifikasi, pembelajaran, serta pencarian referensi, saya turut menerapkan beberapa nilai utama BerAKHLAK, khususnya Kompeten, Akuntabel, dan Berorientasi Pelayanan. Melalui tahapan ini, saya berupaya meningkatkan kemampuan dan pemahaman secara profesional, bertanggung jawab terhadap setiap proses yang dilakukan, serta memastikan bahwa hasil pembelajaran dapat memberikan manfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan

c) Kegiatan ke-3:

Pada minggu ke 3 ini terdapat beberapa kegiatan seperti melakukan Kegiatan perancangan konsep digitalisasi survei tingkat kepuasan masyarakat dilakukan sebagai langkah awal dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan partisipatif di Kecamatan Payung Sekaki. Dalam proses ini, saya menyusun rancangan konsep yang mencakup tujuan survei, sasaran responden, indikator penilaian, serta mekanisme pelaksanaan berbasis teknologi digital.

Dimana pada tahapan-tahapan ini memiliki nilai-nilai ASN Ber-AKHLAK dimana terdapat Nilai Kompeten, akuntabel dan adaptif.

d) Kegiatan ke-4:

Pada tahapan kegiatan minggu ke 4 ini juga terdapat beberapa kegiatan yaitu dimana saya membuat desain dari tampilan display dan menentukan konten yang akan di tampilkan dimana terdapat nilai Kompeten, Akuntabel, berorientasi pelayanan, harmonis.

e) Kegiatan ke-5:

Pada kegiatan minggu ke-5 dimana pengisian konten awal dan uji coba fungsi layar display dimana di minggu ini terdapat tahapan mengumpulkan data dan konten awal dan juga tahapan verifikasi terhadap konten yang sudah terkumpul. Dimana pada kedua tahapan di minggu ini terdapat nilai ASN Ber-AKHLAK Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif, Harmonis, dan Berorientasi pelayanan

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang diimplementasikan untuk menyelesaikan *core issue* " **Belum Optimalkan Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Payung Sekaki** " adalah "***Penerapan Digitalisasi Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki***".

Belum optimalnya penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Payung Sekaki menunjukkan

perlunya pembaruan dalam metode pengumpulan dan pengolahan data. Untuk menjawab tantangan tersebut, diterapkan digitalisasi dalam proses penilaian survei serta evaluasi pelayanan. Melalui penerapan digitalisasi ini, proses survei menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, hasil evaluasi dapat disusun dengan lebih efektif sehingga mampu menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki secara berkelanjutan. Gagasan ini memiliki keterkaitan yang kuat dengan Mata Pelatihan **Manajemen ASN** dan **Smart ASN**

Keterkaitan dengan Manajemen ASN : Penerapan digitalisasi penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan evaluasi pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki memiliki keterkaitan yang erat dengan Manajemen ASN. Melalui sistem digital, ASN dapat bekerja lebih terstruktur, terukur, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Digitalisasi ini memungkinkan ASN untuk memahami hasil survei secara cepat dan akurat, sehingga mereka dapat segera melakukan perbaikan kinerja berdasarkan data yang valid. Selain itu, digitalisasi mendukung peningkatan kompetensi ASN dalam pemanfaatan teknologi, penerapan budaya kerja yang responsif, serta penguatan transparansi dan integritas dalam memberikan layanan. Dengan demikian, digitalisasi survei kepuasan masyarakat tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi langsung pada profesionalisme dan efektivitas Manajemen ASN di Kecamatan Payung Sekaki.

Keterkaitan dengan Smart ASN: Penerapan digitalisasi survei kepuasan masyarakat sejalan dengan konsep Smart ASN, karena mendorong ASN menjadi lebih adaptif, melek teknologi, dan berbasis data. Melalui sistem digital, ASN dapat mengolah informasi pelayanan secara cepat dan akurat, sehingga kinerja menjadi lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun tahapan kegiatan yang telah dilaksanakan untuk merealisasikan gagasan kreatif ini adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan konsultasi dengan mentor sekaligus atasan terkait pelaksanaan aktualisasi.
- b. Melakukan pembelajaran mengenai penerapan Google form dan QR Code Melakukan identifikasi kebutuhan untuk melakukan kegiatan penerapan aktualisasi.
- c. Perancangan konsep digitalisasi.
- d. Pengisian konten qr code, google form dan google drive terkait digitalisasi survey tingkat kepuasan masyarakat.
- e. Monitoring dan evaluasi.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Penyelesaian isu utama, yaitu " **Belum Optimalkan Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Payung Sekaki** ", telah berhasil dicapai melalui implementasi gagasan kreatif " ***Penerapan Digitalisasi Penilaian Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki*** ". Capaian ini dapat dilihat dari perubahan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan aktualisasi sebagai berikut:

Sebelum Aktualisasi:

Sebelum penerapan digitalisasi, proses survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Payung Sekaki masih dilakukan secara manual, sehingga pengumpulan data lambat, kurang akurat, dan evaluasi pelayanan tidak berjalan optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya sistem yang lebih cepat dan terintegrasi.

Sesudah Aktualisasi:

Setelah aktualisasi dilakukan, penerapan digitalisasi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Payung Sekaki mulai berjalan lebih efektif dan terstruktur. Proses pengumpulan data menjadi lebih cepat, hasil survei lebih akurat, dan evaluasi pelayanan dapat dilakukan secara real-time. ASN juga semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

- Pengisian survei dilakukan melalui sistem digital sehingga lebih mudah dan cepat.
- Data survei tersimpan otomatis dan meminimalkan kesalahan pencatatan.
- Hasil analisis dapat diperoleh secara real-time untuk mendukung evaluasi pelayanan.
- Transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan meningkat.
- ASN lebih mahir dalam penggunaan teknologi digital.
- Proses evaluasi dan tindak lanjut perbaikan layanan menjadi lebih terarah dan berbasis data.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari hasil pelaksanaan aktualisasi, penulis ingin menyampaikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penyelenggara pelatihan maupun bagi instansi asal peserta.

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan (PPSDM Regional Bukittinggi)

- a. Disarankan agar materi pelatihan, khususnya yang berkaitan dengan agenda Smart ASN, dapat diperkaya dengan lebih banyak porsi workshop atau pelatihan teknis yang bersifat aplikatif. Pelatihan keterampilan digital praktis seperti pengolahan data tingkat lanjut atau automasi sederhana akan sangat relevan dan membekali peserta dengan kemampuan untuk menciptakan inovasi serupa di instansi masing-masing.
- b. Diharapkan agar metode bimbingan dan pendampingan oleh Coach dan Mentor yang sudah berjalan sangat efektif dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, karena terbukti sangat membantu dalam mengarahkan dan memotivasi peserta selama masa habituasi.

2. Untuk Instansi Asal Peserta (Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)

- a. Penetapan penanggung jawab dan penyusunan SOP
Hal ini dilakukan untuk memastikan proses digitalisasi survei berjalan terarah dan konsisten. Dengan adanya penanggung jawab dan pedoman

kerja yang jelas, setiap tahapan pelaksanaan dapat dikoordinasikan dan diawasi dengan lebih efektif.

b. Pengembangan dan Peningkatan Kualitas Konten

Pengembangan dan peningkatan kualitas konten dilakukan untuk memastikan informasi dalam survei lebih jelas, relevan, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Pertanyaan dan materi disusun agar mampu menggambarkan kebutuhan serta tingkat kepuasan masyarakat secara akurat. Dengan konten yang lebih berkualitas, hasil survei menjadi lebih valid dan dapat digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan Minggu ke-1

a. Tabel pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 1	Melakukan Konsultasi dengan mentor sekaligus atasan terkait pelaksanaan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	07 Oktober – 08 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/<i>Evidence</i>	1. Dokumentasi 2. Surat persetujuan kegiatan melaksanakan penulisan laporan aktualisasi
<u>Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan</u>	
<p>Tahapan 1: Melakukan Konsultasi dengan atasan/mentor terkait rencana pelaksanaan aktualisasi</p> <p>Penulis mempelajari cara penggunaan Google Form dan qr code serta menerapkannya secara tepat sesuai prosedur (Kompeten). Dalam prosesnya, Penulis berkonsultasi dengan mentor menggunakan pendekatan yang saling menghargai dan bekerja sama, sehingga tercipta lingkungan kerja yang positif (Harmonis). Saya menerima setiap arahan dan bimbingan dari pimpinan dengan penuh tanggung jawab selama pelaksanaan kegiatan aktualisasi (Loyal). Saya juga berupaya memberikan gagasan dengan memanfaatkan teknologi informasi agar mudah dipahami oleh atasan (Adaptif). Selain itu, Penulis melakukan konsultasi yang melibatkan kerja sama aktif antara Penulis dan mentor (Kolaboratif).</p> <p>Tahapan 2: Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sebagai hasil dari penyusunan mandiri peserta sesuai Laporan Kegiatan Aktualisasi.</p>	

Penulis berupaya bersikap sigap dan dapat diandalkan dalam memperoleh izin serta kepercayaan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi (**Berorientasi Layanan**). Penulis mengajukan surat persetujuan sebagai dasar pelaksanaan tugas agar kegiatan aktualisasi dapat dipertanggungjawabkan dengan baik (**Akuntabel**). Penulis menyampaikan permohonan persetujuan dengan sikap sopan dan santun untuk menjaga hubungan yang baik serta menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan mentor (**Harmonis**). Penulis menjelaskan rencana pelaksanaan aktualisasi untuk menunjukkan loyalitas terhadap mentor yang memberikan bimbingan (**Loyal**).

Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik

Tahapan 1: Melakukan konsultasi dengan atasan/mentor terkait rencana pelaksanaan aktualisasi.

Penulis memaparkan rencana pelaksanaan aktualisasi kepada mentor melalui tabel jadwal kegiatan aktualisasi. Proses diskusi dilakukan untuk memperoleh masukan serta rekomendasi terkait rencana tersebut. Seluruh saran dan rekomendasi yang diberikan oleh mentor kemudian dicatat oleh penulis sebagai bahan perbaikan rencana. Berikut disajikan bukti dari pelaksanaan tahapan ini :



Lampiran 1. 1 Melakukan konsultasi dengan atasan/mentor terkait rencana pelaksanaan aktualisasi.

Tahapan 2: Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sebagai hasil dari penyusunan mandiri peserta sesuai Laporan Kegiatan Aktualisasi.

Penulis menyiapkan dan mengetik surat persetujuan aktualisasi sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Setelah itu, penulis mengajukan surat tersebut kepada mentor untuk memperoleh persetujuan. Berikut disajikan bukti dari pelaksanaan tahapan kegiatan ini :

**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**
KECAMATAN PAYUNG SEKAKI
Jalan Payung Sekaki No.35 Telp.0761-65959
Pekanbaru-28292

SURAT PERSETUJUAN MENTOR
Nomor: B.800.2/Kec-PYK-sekre/359/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Abdullah, S.STP
NIP	: 199101172012061001
Pangkat/Golongan	: Penata Tk.I/ III.d
Jabatan	: Sekretaris Camat Payung Sekaki

Selaku mentor pada kegiatan aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025 Kota Pekanbaru pada peserta:

Nama	: Hafizh Cesaño Gusefari, S.Kom
NIP	: 200008042025041001
Pangkat/Golongan	: Penata Muda / III.a
Jabatan	: Penata Kelola Sistem Teknologi dan Informasi

Memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi di Kecamatan Payung Sekaki

Adapun kegiatan yang akan dilaksanakan sebagai berikut:

1. Melakukan konsultasi dengan mentor sekaligus atasan terkait pelaksanaan aktualisasi.
2. Melakukan pembelajaran mengenai penerapan Google form , QR Code dan Mel akan identifikasi kebutuhan untuk melakukan kegiatan penerapan aktualisasi.
3. Perancangan konsep digitalisasi.
4. Pengisian konten QR code, google form dan google drive terkait digitalisasi survey tingkat kepuasan masyarakat.
5. Monitoring dan evaluasi.

Demikian surat persetujuan ini dibuat sebagai bukti persetujuan melaksanakan kegiatan aktualisasi.

Pekanbaru, 10 November 2025
Sekretaris Camat Payung Sekaki,

ABDULLAH, S.STP
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 199101172012061001

Lampiran 1. 2 Surat persetujuan aktualisasi

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk

1. Melakukan konsultasi dengan atasan/mentor terkait rencana pelaksanaan aktualisasi.

Proses : Penulis memastikan seluruh bahan telah disiapkan dengan lengkap sebelum pertemuan berlangsung. Selanjutnya, penulis memaparkan rencana pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan cara yang jelas dan terstruktur. Setelah itu, setiap bagian dari rencana tersebut didiskusikan bersama mentor untuk mendapatkan masukan dan saran perbaikan. atau koreksi dari mentor, dan mengajukan pertanyaan jika ada hal yang kurang jelas.

Kualitas produk : konsultasi berlangsung dengan lancar, efisien, dan menghasilkan pemahaman Bersama antara peserta dan mentor mengenai rencana yang akan dilaksanakan.

2. Meminta Persetujuan Mentor terkait Pelaksanaan Aktualisasi

Poses : setelah mendapatkan masukan mentor, penulis menyusun kembali rencana pelaksanaan dan menyediakan dokumen final yang siap untuk di tandatangani atau disetujui mentor.

Kualitas Produk : mendapatkan persetujuan resmi dari mentor, yang memungkinkan peserta untuk melanjutkan ke tahap pelaksanaan aktualisasi.

Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai-nilai dasar ASN dalam setiap tahapan kegiatan yaitu, Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi

Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi, misi dan nilai organisasi “Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi Digital Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Melalui Google Form Dan Google Spreadseet Pada Satuan Polisi Pamong Paraja Kota Pekanbaru”

1. Terhadap Visi: “Pekanbaru Bertuah yang Berbudaya, Maju dan Berkelanjutan”

- Maju: Penerapan teknologi dalam administrasi adalah indikator dari birokrasi yang maju dan modern.
2. Mendukung Misi 3: Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Berkualitas, dan Berdaya Saing (Transformasi Tata Kelola)
- Peningkatan Efisiensi dan Kecepatan Pelayanan: Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan. Memungkinkan pencatatan secara digital, mengurangi waktu yang terbuang untuk proses manual. Ini mempercepat alur kerja dan pengambilan keputusan.
3. Terhadap Nilai Organisasi: PROTESA (Profesional, Tegas, Santun)
- Profesional: Penggunaan aplikasi digital sesuai dengan prinsip Profesionalitas. Menerapkan sistem berbasis teknologi adalah bentuk kerja yang mengedepankan profesionalitas dan memastikan pekerjaan diselesaikan dengan metode terbaik dan terukur.

Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NND

Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):

1. Melakukan Konsultasi Rencana Pelaksanaan Aktualisasi

Kompeten: Jika kompetensi tidak diprioritaskan, saya mungkin tidak mampu menjawab pertanyaan atau menanggapi kritik dari mentor dengan cara yang memadai, sehingga rencana pelaksanaan yang dihasilkan kurang matang.

Harmonis: Tanpa harmoni, konsultasi bisa menjadi tegang dan menghambat kolaborasi yang menyebabkan ketidaksepakatan yang tidak perlu.

Loyal: Tanpa loyalitas, saya mungkin tidak sepenuhnya mendedikasikan diri untuk menyusun bahan konsultasi yang

berkualitas, sehingga hasilnya bisa setengah-setengah.

Adaptif: Ketidakmampuan untuk beradaptasi terhadap masukan selama konsultasi dapat mengakibatkan rencana yang kaku dan tidak responsive terhadap kebutuhan nyata atau perubahan kondisi.

Kolaboratif: Tanpa sikap kolaboratif, konsultasi bisa berjalan secara sepihak, tanpa benar-benar mempertimbangkan pendapat atau saran dari mentor, yang mengurangi kualitas hasil akhir.

2. Meminta Persetujuan Mentor terkait Pelaksanaan Aktualisasi

Berorientasi Pelayanan: Jika tidak berorientasi pada pelayanan, saya mungkin hanya fokus pada memperoleh persetujuan tanpa memastikan bahwa rencana tersebut benar-benar bermanfaat.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom			
Satuan	: Kecamatan Payung Sekaki			
Tempat Aktualisasi	: Kecamatan Payung Sekaki			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.				
2.				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom			
Satuan	: Kecamatan Payung Sekaki			
Tempat Aktualisasi	: Kecamatan Payung Sekaki			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi
1.				

2.				
3.				

Lampiran 2. Laporan Mingguan Minggu ke-2

a. Tabel pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 2	Melakukan pembelajaran mengenai penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	12 Oktober – 14 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Melakukan pembelajaran dengan mencari jurnal . 2. Mencari referensi contoh dari implementasi survei tingkat kepuasan masyarakat.
<u>Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan</u>	
<p>Tahapan 1: Melakukan pembelajaran dengan mencari jurnal</p> <p>Penulis melakukan kegiatan pembelajaran mandiri melalui pencarian dan kajian terhadap berbagai jurnal Melalui hasil pencarian jurnal, penulis mempelajari berbagai praktik baik yang telah diterapkan oleh instansi pemerintah lain dalam melakukan digitalisasi survei pelayanan publik, seperti penggunaan aplikasi berbasis web, formulir digital, serta sistem evaluasi otomatis yang memudahkan analisis data. Pembelajaran ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi peluang penerapan teknologi serupa pada kegiatan survei di unit kerja penulis, agar proses pengumpulan data dan pelaporan hasil dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam proses pembelajaran ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK ASN. Nilai Berorientasi Pelayanan diwujudkan melalui semangat untuk mencari solusi digital yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Nilai Akuntabel diterapkan dengan memastikan sumber referensi yang digunakan berasal dari jurnal terpercaya serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Nilai Kompeten tampak dari upaya penulis dalam memperdalam pengetahuan dan keterampilan terkait digitalisasi sistem penilaian. Selain itu, penulis juga menjaga Harmonis dengan rekan kerja melalui diskusi dan berbagi hasil pembelajaran untuk memperkaya pemahaman bersama. Nilai Loyal ditunjukkan dengan komitmen untuk mendukung kebijakan instansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan Adaptif tercermin dari kemampuan</p>	

menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi. Akhirnya, nilai **Kolaboratif** diwujudkan dengan mengajak berbagai pihak untuk turut serta dalam penerapan inovasi digital tersebut.

Tahapan 2: Mencari referensi contoh dari implementasi survei tingkat kepuasan masyarakat

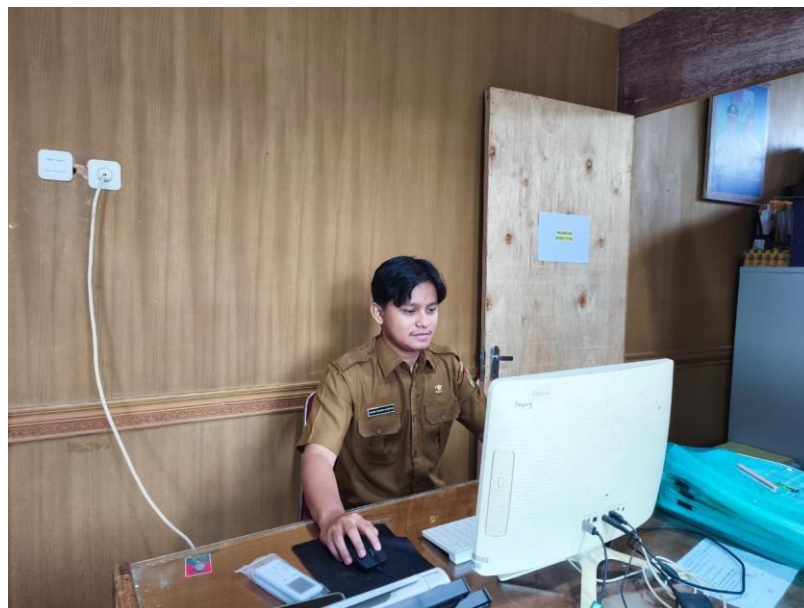
Melalui kegiatan pencarian referensi tersebut, penulis menemukan beberapa contoh praktik baik dari berbagai instansi, seperti penerapan **Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web**. Contoh-contoh tersebut memberikan inspirasi dalam mengembangkan gagasan penerapan **digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi)** di lingkungan kerja penulis, agar proses survei menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Dalam proses pembelajaran ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar **BerAKHLAK ASN**. Nilai **Berorientasi Pelayanan** diwujudkan melalui semangat mencari referensi terbaik yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Nilai **Akuntabel** diterapkan dengan memastikan sumber referensi berasal dari jurnal dan publikasi yang kredibel sehingga hasil pembelajaran dapat dipertanggungjawabkan. Nilai **Kompeten** terlihat dari upaya penulis memperdalam pengetahuan tentang metode survei dan digitalisasi pelayanan. Nilai **Harmonis** diwujudkan melalui komunikasi dan diskusi bersama rekan kerja untuk saling berbagi wawasan. Nilai **Loyal** ditunjukkan dengan komitmen mendukung visi dan misi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Nilai **Adaptif** ditunjukkan dengan kemampuan menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi informasi dalam pelaksanaan survei. Sementara itu, nilai **Kolaboratif** diwujudkan dengan keterlibatan berbagai pihak dalam proses pembelajaran dan penerapan hasilnya di lingkungan kerja.

Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik

Tahapan 1: Melakukan pembelajaran dengan mencari jurnal.

Penulis melakukan kegiatan pembelajaran mandiri melalui pencarian dan kajian terhadap berbagai jurnal. Melalui hasil pencarian jurnal, penulis mempelajari berbagai praktik baik yang telah diterapkan oleh instansi pemerintah lain dalam melakukan digitalisasi survei pelayanan publik, seperti penggunaan aplikasi berbasis web, formulir digital, serta sistem evaluasi otomatis yang memudahkan analisis data. :



Lampiran 2. 1 Melakukan pembelajaran dengan mencari jurnal

Tahapan 2: Mencari referensi contoh dari implementasi survei tingkat kepuasan masyarakat

Penulis menemukan beberapa contoh praktik baik dari berbagai instansi, seperti penerapan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web. Contoh-contoh tersebut memberikan inspirasi dalam mengembangkan gagasan penerapan digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi) di lingkungan kerja penulis, agar proses survei menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Berikut disajikan

bukti dari pelaksanaan tahapan kegiatan ini :



Lampiran 2. 2 Mencari referensi contoh dari implementasi survei tingkat kepuasan masyarakat.

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk

1. Melakukan pembelajaran dengan mencari jurnal.

Proses : penulis memulai proses pembelajaran dengan mencari berbagai jurnal ilmiah yang relevan dengan topik digitalisasi penilaian **SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi)**. Pencarian dilakukan melalui sumber-sumber terpercaya seperti portal jurnal nasional dan repository perguruan tinggi, dengan menggunakan kata kunci yang sesuai. Setelah memperoleh beberapa jurnal, penulis melakukan telaah isi untuk memahami konsep, metode, dan hasil implementasi digitalisasi dalam survei pelayanan publik.

Kualitas produk : Kualitas produk dari kegiatan ini berupa informasi tentang praktik baik penerapan digitalisasi survei kepuasan masyarakat. Produk tersebut disusun secara sistematis, menggunakan bahasa yang jelas, serta mencantumkan sumber referensi yang dapat dipertanggungjawabkan. Hasilnya menjadi

dasar pengembangan ide inovatif dalam penerapan sistem digital penilaian SIPAS yang lebih efektif dan efisien.

2. Mencari referensi contoh dari implementasi survei tingkat kepuasan masyarakat

Poses : Dalam pelaksanaan kegiatan ini, penulis melakukan pencarian berbagai referensi dan contoh implementasi Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat (SKM) dari instansi pemerintah maupun lembaga publik lainnya. Pencarian dilakukan melalui sumber daring seperti jurnal ilmiah, situs resmi instansi pemerintah, dan laporan hasil survei yang dipublikasikan secara terbuka. Penulis menggunakan kata kunci yang relevan untuk menemukan praktik baik pelaksanaan SKM, baik yang dilakukan secara manual maupun berbasis digital..

Kualitas Produk : kegiatan ini berupa kajian referensi implementasi SKM yang disusun secara sistematis dan dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan ide penerapan digitalisasi penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi) di lingkungan kerja. Produk ini memiliki nilai kualitas tinggi karena berisi sumber referensi yang valid, relevan dengan konteks tugas, serta dapat digunakan untuk merancang inovasi peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi. Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai-nilai dasar ASN.

Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi

Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi, misi dan nilai organisasi “Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPA (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)”

1. Terhadap Visi: “Pekanbaru Bertuah yang Berbudaya, Maju dan Berkelanjutan”
 - Maju: Penerapan teknologi dalam administrasi adalah indikator dari birokrasi yang maju dan modern.
2. Mendukung Misi 3: Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang

Baik, Berkualitas, dan Berdaya Saing (Transformasi Tata Kelola)

- Peningkatan Efisiensi dan Kecepatan Pelayanan: Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan memungkinkan survei secara digital, mengurangi waktu dan kertas yang terbuang untuk proses manual. Ini mempercepat alur dan pengambilan keputusan.

3. Terhadap Nilai Organisasi:

Profesional: Penggunaan aplikasi digital sesuai dengan prinsip Profesionalitas. Menerapkan sistem berbasis teknologi adalah bentuk kerja yang mengedepankan profesionalitas dan memastikan pekerjaan diselesaikan dengan metode terbaik dan terukur.

Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NND

Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):

1. Melakukan pembelajaran dengan mencari jurnal

Kompeten: pegawai akan mengalami keterbatasan wawasan dan kurang memahami perkembangan terbaru terkait inovasi maupun kebijakan dalam bidang pekerjaannya. Hal ini dapat menyebabkan pelaksanaan tugas menjadi monoton, tidak berbasis data dan kajian ilmiah, serta berpotensi menghasilkan keputusan yang kurang tepat..

Adaptif: ketidakmauan untuk mencari dan mempelajari referensi terbaru akan membuat pegawai sulit menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan kerja, terutama dalam menghadapi kemajuan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis..

Akuntabel : pegawai yang tidak mendasarkan tindakannya pada hasil pembelajaran atau referensi ilmiah akan kesulitan

mempertanggungjawabkan setiap keputusan atau inovasi yang dilakukan.

2. Mencari referensi contoh dari implementasi survei tingkat kepuasan masyarakat

Kompeten : pegawai akan kehilangan kesempatan untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan dalam menyusun instrumen survei yang efektif dan sesuai ketentuan. Tanpa pembelajaran dari contoh nyata, survei yang dilakukan bisa menjadi tidak valid atau tidak menggambarkan kepuasan masyarakat secara objektif.

Adaptif : ketidakaktifan dalam mencari referensi juga menunjukkan kurangnya kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan inovasi, seperti digitalisasi survei yang kini banyak diterapkan di instansi pemerintah. Akibatnya, pegawai akan tertinggal dalam penerapan sistem yang lebih modern dan efisien.

Berorientasi Pelayanan juga tidak terwujud karena survei yang tidak berbasis referensi berisiko tidak memberikan gambaran nyata tentang kebutuhan dan harapan masyarakat.

Akuntabel : tanpa referensi yang jelas, hasil survei sulit dipertanggungjawabkan secara ilmiah maupun administratif. pada pelaksanaan rencana yang sudah disetujui, sehingga implementasinya tidak optimal.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi
1.				
2.				
3.				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi
1.				
2.				
3.				

Lampiran 3. Laporan Mingguan Minggu ke-3

a. Tabel pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 3	Perancangan konsep digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi)
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	16 Oktober – 20 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat QR Code untuk link pengisian survei. 2. Menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form .

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

Tahapan 1: Membuat QR Code untuk link pengisian survei.

Penulis membuat **QR Code** yang terhubung langsung dengan **tautan pengisian survei tingkat kepuasan masyarakat**. Proses pembuatan QR Code dilakukan dengan menggunakan platform pembuat QR Code daring yang mudah diakses dan memiliki tingkat akurasi tinggi. Setelah QR Code berhasil dibuat, penulis melakukan uji coba dengan memindainya melalui berbagai perangkat untuk memastikan tautan dapat terbuka dengan baik dan survei dapat diisi tanpa kendala.

QR Code tersebut kemudian disebarakan kepada responden melalui berbagai media, seperti poster, selebaran digital, serta pesan singkat, agar dapat menjangkau masyarakat secara luas. Dengan adanya QR Code ini, proses pengisian survei menjadi lebih cepat, efisien, dan praktis karena responden hanya perlu memindai kode tanpa harus mengetik alamat tautan secara manual.

Dari sisi **kualitas produk**, QR Code yang dihasilkan memiliki tampilan yang jelas, mudah dipindai, serta berfungsi dengan baik di berbagai perangkat. Inovasi ini turut meningkatkan partisipasi masyarakat

dalam pengisian survei dan mendukung terwujudnya proses evaluasi pelayanan publik yang lebih efektif dan berbasis digital.

Dalam proses pembelajaran ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar **BerAKHLAK ASN**. Kompeten : mampu menerapkan rancangan dan penerapan digitalisasi survei tingkat kepuasan yang sudah di pelajari
Adaptif : dapat menyesuaikan rancangan sesuai dengan konsep yang sudah di tentukan.

Akuntabel : mempertanggung jawabkan digitalisasi survei tingkat kepuasan yang akan diberikan pada masyarakat.

Tahapan 2. Menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form

Penulis menentukan **konten survei penilaian** yang akan ditampilkan pada **form survei tingkat kepuasan masyarakat** dengan memperhatikan tujuan utama survei, yaitu mengukur persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Proses penentuan konten dilakukan dengan terlebih dahulu mempelajari pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat serta meninjau contoh-contoh survei yang telah diterapkan di instansi lain sebagai referensi.

Penulis kemudian menyusun daftar pertanyaan yang relevan, jelas, dan mudah dipahami oleh responden. Pertanyaan difokuskan pada aspek-aspek pelayanan seperti kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, kejelasan informasi, dan kepuasan secara keseluruhan. Selain itu, disiapkan pula kolom saran dan masukan agar masyarakat dapat memberikan umpan balik secara terbuka untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Dalam proses pembelajaran ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar **BerAKHLAK ASN**. Kompeten : mampu menerapkan rancangan dan penerapan digitalisasi survei tingkat kepuasan yang sudah di pelajari
Adaptif : dapat menyesuaikan rancangan sesuai dengan konsep yang sudah di tentukan.

Akuntabel : mempertanggung jawabkan digitalisasi survei tingkat kepuasan yang akan diberikan pada masyarakat

Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik

Tahapan 1: Membuat QR Code untuk link pengisian survei.

Dalam rangka mempermudah masyarakat mengakses form survei tingkat kepuasan masyarakat, penulis menggunakan teknik pembuatan QR Code sebagai inovasi digital untuk mempercepat proses pengisian survei.

Langkah pertama yang dilakukan adalah menyiapkan tautan (link) menuju form survei daring yang telah dibuat sebelumnya menggunakan platform seperti Google Form atau sistem survei internal instansi. Setelah tautan siap, penulis mengakses situs pembuat QR Code yang tersedia secara gratis di internet, seperti QR Code Generator atau QR.io.

Selanjutnya, penulis menempelkan tautan survei pada kolom input di situs tersebut, kemudian memilih format tampilan QR Code yang sederhana dan mudah dibaca oleh berbagai perangkat. Setelah QR Code terbentuk, penulis mengunduh hasilnya dalam format gambar (PNG atau JPG) agar mudah dimasukkan ke dalam berbagai media publikasi, seperti poster, banner digital, dan surat edaran.



Tahapan 2: Menentukan konten survei penilaian yang akan ditampilkan di form

Penulis melakukan kegiatan **menentukan konten survei penilaian** yang akan ditampilkan pada **form survei tingkat kepuasan masyarakat (SKM)**. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam survei mampu menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi secara objektif dan terukur.

Langkah pertama yang dilakukan adalah **mengidentifikasi tujuan utama survei**, yaitu untuk memperoleh umpan balik masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan publik. Penulis kemudian **mengkaji pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat**, baik dari regulasi yang berlaku maupun dari referensi contoh survei instansi lain yang relevan.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, penulis menyusun **daftar indikator dan pertanyaan** yang mencakup beberapa aspek penting, seperti kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan sarana, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Setiap pertanyaan disusun dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami agar responden dapat menjawab dengan tepat tanpa kebingungan.

Berikut disajikan bukti dari pelaksanaan tahapan kegiatan ini :

The screenshot displays a digital survey form titled "Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat". The form is organized into several sections for data collection:

- PENDIRIKAN TERAKHIR**: A list of radio button options for the respondent's highest education level: SD/Setara, SMP/Setara, SMA/Setara, Diploma, Sarjana (S1), and Pascasarjana (S2/S3).
- PEKERJAAN**: A text input field labeled "Tulis jabatan/pekerjaan".
- ASAL KELURAHAN**: A text input field labeled "Tulis kecamatan/kelurahan".
- FREKUENSI KUNJUNGAN**: A list of radio button options for the frequency of visits: Pertama kali, 2 atau 3 kali, and Lebih dari 3 kali.
- JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA**: A list of radio button options for the type of service received: Kartu Kelangka (KK), Surat Pribadi, and other options.

The form includes a sidebar with navigation icons and a header with the survey title and a "Dipublikasikan" status indicator.

Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat ☆

Penyusunan Jawaban Seleksi

☐ Legalitas Dokumen
☐ Perizinan
☐ Pelayanan Administrasi AHI Wala
☐ Pelayanan Administrasi Sani Terah

PENILAIAN PELAYANAN
 BERIKUT REVISI/PENILAIAN PELAYANAN

1 = SANGAT TIDAK PUAS
 2 = TIDAK PUAS
 3 = CUKUP PUAS
 4 = PUAS
 5 = SANGAT PUAS

Kesesuaian prosedur pelayanan (jelas dan tidak berbelit-belit)

1 2 3 4 5

Kecepatan pelayanan

1 2 3 4 5

Kemampuan waktu penyelesaian

1 2 3 4 5

Kemampuan waktu penyelesaian

1 2 3 4 5

Kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan

1 2 3 4 5

Kondisi dan petugas dalam bekerja

1 2 3 4 5

Keramahan dan kesopanan petugas

1 2 3 4 5

Kemampuan petugas dalam memberikan informasi

1 2 3 4 5

Kredibilitas dalam pelayanan (transparansi dan akuntabilitas)

1 2 3 4 5

Lampiran 3. 2 Penilaian yang akan di tampilkan di form

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk

1. Membuat QR Code untuk link pengisian survei.

Proses : penulis memulai proses membuat QR Code untuk link pengisian survei.topik digitalisasi penilaian **SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi)**. Dalam upaya mendukung pelaksanaan digitalisasi penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi), penulis memulai proses dengan membuat QR Code yang terhubung langsung ke tautan form survei daring. Langkah ini dilakukan sebagai inovasi dalam penyebaran survei agar masyarakat dapat memberikan penilaian dengan lebih cepat, mudah, dan efisien melalui perangkat digital mereka.

Tahapan pertama yang dilakukan penulis adalah menyiapkan tautan survei digital yang telah disusun sebelumnya menggunakan platform seperti Google Form. Setelah memastikan seluruh pertanyaan dan konten survei telah siap, penulis mulai mencari platform pembuat QR Code daring yang memiliki reputasi baik dan mudah digunakan.

Selanjutnya, penulis menempelkan tautan survei pada kolom generator QR Code, lalu menyesuaikan tampilan kode agar mudah dipindai dengan berbagai perangkat. Setelah QR Code terbentuk, penulis mengunduh hasilnya dalam format gambar (PNG) untuk kemudian diintegrasikan ke poster.

Kualitas produk : Produk yang dihasilkan dari kegiatan ini berupa QR Code yang berfungsi sebagai media akses digital menuju tautan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi (SIPAS). QR Code tersebut memiliki kualitas yang baik, ditunjukkan dengan hasil pemindaian yang cepat, akurat, dan dapat berfungsi di berbagai jenis perangkat seperti ponsel Android maupun iPhone.

QR Code yang dihasilkan memiliki tampilan visual yang jelas dan proporsional, sehingga mudah dikenali dan dipindai oleh masyarakat.

2. **Menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form**

Poses : penulis melakukan proses penentuan konten survei penilaian yang akan ditampilkan pada form survei daring. Tahapan ini merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa instrumen survei mampu menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan relevan dengan standar pelayanan publik. penulis mengkaji pedoman resmi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), termasuk indikator dan unsur pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Penulis juga mencari referensi dari survei serupa yang telah diterapkan di instansi lain sebagai bahan pembandingan dan inspirasi penyusunan konten.

Kualitas Produk : dihasilkan dari kegiatan ini berupa daftar konten atau instrumen survei penilaian yang siap digunakan dalam form digital Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi (SIPAS). Konten survei tersebut telah disusun secara sistematis, menggunakan bahasa yang jelas, dan mencakup seluruh unsur pelayanan publik yang relevan sesuai pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Setiap pertanyaan yang ditampilkan memiliki tujuan pengukuran yang spesifik, seperti menilai kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, kejelasan informasi, hingga tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Selain pertanyaan tertutup dengan skala penilaian memungkinkan masyarakat menyampaikan opini dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan ke depan.

Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas

Organisasi

Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi, misi dan nilai organisasi “Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)”

1. Terhadap Visi: “Pekanbaru Bertuah yang Berbudaya, Maju dan Berkelanjutan”
 - Maju: Penerapan teknologi dalam administrasi adalah indikator dari birokrasi yang maju dan modern.

2. Mendukung Misi 3: Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Berkualitas, dan Berdaya Saing (Transformasi Tata Kelola)
 - Peningkatan Efisiensi dan Kecepatan Pelayanan:
Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan memungkinkan survei secara digital, mengurangi waktu dan kertas yang terbuang untuk proses manual. Ini mempercepat alur dan pengambilan keputusan.
3. Terhadap Nilai Organisasi:
Profesional: Penggunaan aplikasi digital sesuai dengan prinsip Profesionalitas. Menerapkan sistem berbasis teknologi adalah bentuk kerja yang mengedepankan profesionalitas dan memastikan pekerjaan diselesaikan dengan metode terbaik dan terukur.

Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NND

Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):

1. Membuat QR Code untuk link pengisian survei

Tanpa nilai Kompeten, ASN berpotensi kurang memahami cara kerja teknologi digital dalam pembuatan dan pengujian QR Code. Akibatnya, QR Code yang dihasilkan bisa tidak berfungsi dengan baik, sulit dipindai, atau bahkan mengarah ke tautan yang salah. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan menghambat pengumpulan data survei yang valid.

Jika tidak mengedepankan nilai Adaptif, ASN akan sulit menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan metode digitalisasi pelayanan publik. Survei yang seharusnya dapat diakses dengan mudah secara daring menjadi terbatas, lambat, dan tidak efisien. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian akan menurun dan evaluasi pelayanan publik menjadi

kurang representatif.

Tanpa nilai Akuntabel, proses pembuatan QR Code bisa dilakukan tanpa verifikasi dan pengujian yang memadai. Hal ini menimbulkan risiko kesalahan tautan, kebocoran data, atau hasil survei yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Kurangnya akuntabilitas juga akan berdampak pada citra instansi yang dianggap tidak profesional dan kurang transparan dalam pengelolaan data pelayanan publik..

2. Menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form

Kompeten : Apabila kegiatan menentukan konten survei penilaian yang akan ditampilkan di form tidak berlandaskan nilai Kompeten, Adaptif, dan Akuntabel, maka kualitas survei yang dihasilkan tidak akan optimal. Tanpa nilai Kompeten, penyusunan pertanyaan dapat dilakukan tanpa pemahaman yang memadai terhadap pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga isi survei menjadi kurang relevan dan sulit dipahami oleh responden.

Tanpa nilai Adaptif, penyusun survei cenderung tidak menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, sehingga instrumen yang dibuat menjadi kaku dan kurang menarik untuk diisi secara digital. Sementara tanpa nilai Akuntabel, proses penyusunan bisa dilakukan tanpa verifikasi dan pertanggungjawaban yang jelas, menyebabkan hasil survei diragukan validitasnya.

Akibatnya, form survei yang dihasilkan berpotensi tidak mampu menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara akurat dan tidak efektif digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan publik.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.				
2.				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi
1.				
2.				
3.				

Lampiran 4. Laporan Mingguan Minggu ke-4

a. Tabel pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 4	Pengisian konten qr code, google form dan google drive terkait digitalisasi survey tingkat kepuasan masyarakat.
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	23 Oktober – 25 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan data dan konten awal. 2. Verifikasi terhadap konten yang sudah terkumpul. Memastikan setiap informasi akurat, tidak mengandung unsur sensitif, dan sesuai dengan etika komunikasi instansi. 3. Mengunggah konten pengisian survei tingkat kepuasan masyarakat
<u>Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan</u> Tahapan 1: Mengumpulkan data dan konten awal. <p>Penulis melakukan kegiatan pengumpulan data dan penyusunan konten awal sebagai dasar pelaksanaan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di kantor kecamatan. Proses dimulai dengan mengidentifikasi jenis layanan yang paling sering diakses masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan surat keterangan. Penulis kemudian mengumpulkan data pendukung dari dokumen pelayanan, laporan pengaduan masyarakat,) untuk memperoleh gambaran awal tentang kualitas pelayanan yang diberikan.</p> <p>Dari sisi kualitas produk Melalui kegiatan ini, dihasilkan draf awal instrumen survei kepuasan masyarakat yang siap untuk diuji dan disempurnakan pada tahap berikutnya. Produk ini menjadi dasar penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan</p>	

melalui pendekatan yang partisipatif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selama proses pengumpulan data dan penyusunan konten, penulis menerapkan nilai-nilai dasar **BerAKHLAK ASN**. Nilai **Berorientasi Pelayanan** diwujudkan dengan memastikan pertanyaan dalam survei benar-benar mencerminkan pengalaman dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Nilai **Akuntabel** diterapkan dengan memastikan setiap data dan informasi yang digunakan bersumber dari dokumen resmi dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai **Kompeten** tampak dari kemampuan penulis mengolah data menjadi bahan survei yang relevan dan terukur. Nilai **Adaptif** tercermin dari keterbukaan terhadap masukan mentor serta penyesuaian instrumen survei dengan perkembangan teknologi digital. Sedangkan nilai **Kolaboratif** diwujudkan dengan melibatkan rekan kerja dalam proses penyusunan dan verifikasi konten agar hasilnya lebih komprehensif.

Tahapan 2: Verifikasi terhadap konten yang sudah terkumpul. Memastikan setiap informasi akurat, tidak mengandung unsur sensitif, dan sesuai dengan etika komunikasi instansi

Setelah data dan konten awal untuk survei tingkat kepuasan masyarakat terkumpul, penulis melaksanakan tahap verifikasi untuk memastikan seluruh informasi yang akan digunakan telah memenuhi standar kualitas dan etika komunikasi instansi. Proses verifikasi dilakukan secara teliti dengan meninjau kembali setiap butir pertanyaan dalam survei, memastikan bahwa redaksinya jelas, relevan, dan tidak menimbulkan multitafsir. Penulis juga memeriksa agar tidak ada unsur yang bersifat sensitif, diskriminatif, atau dapat menyinggung kelompok tertentu, baik secara sosial maupun budaya. penulis melakukan pengecekan kesesuaian antara konten survei dan data pendukung yang digunakan dengan dokumen resmi instansi, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, data statistik, dan hasil survei terdahulu. Langkah ini penting untuk menjamin akurasi dan validitas informasi yang akan disajikan kepada masyarakat..

Dalam proses ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar **BerAKHLAK**

ASN. Nilai **Akuntabel** diwujudkan dengan memastikan seluruh data dan konten yang disusun dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Nilai **Kompeten** tampak dari kemampuan penulis dalam melakukan penelaahan kritis terhadap isi survei agar hasilnya bermutu dan layak disebarluaskan. Nilai **Adaptif** terlihat dari keterbukaan terhadap umpan balik serta kemampuan memperbaiki konten berdasarkan hasil verifikasi. Nilai **Berorientasi Pelayanan** diwujudkan melalui upaya memastikan setiap pertanyaan dalam survei mudah dipahami masyarakat dan berfokus pada peningkatan kualitas layanan. Sementara nilai **Kolaboratif** diterapkan dengan melibatkan rekan kerja dan mentor agar proses verifikasi berjalan objektif dan menyeluruh

Tahapan 3: Mengunggah konten pengisian survei tingkat kepuasan masyarakat

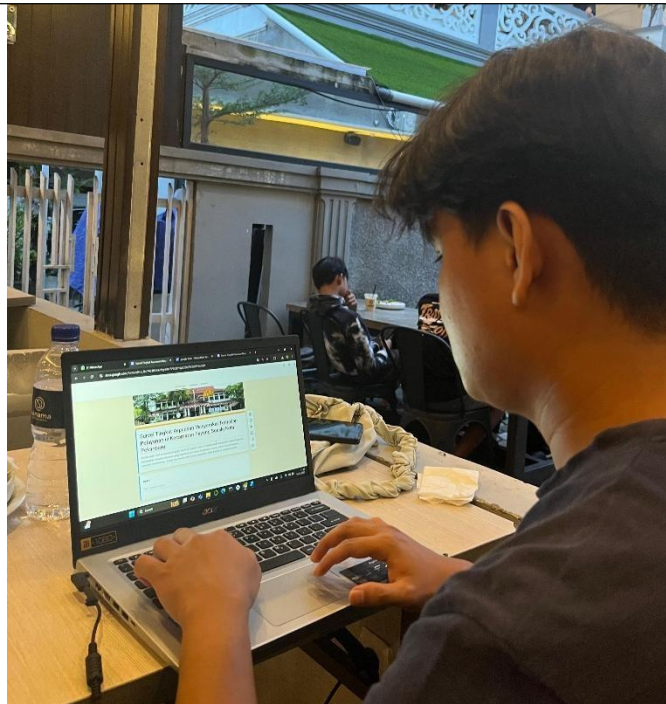
Penulis melaksanakan kegiatan **mengunggah konten survei tingkat kepuasan masyarakat** ke dalam platform digital yang telah disiapkan. Kegiatan ini bertujuan untuk menyebarluaskan survei kepada masyarakat agar mereka dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan secara mudah dan transparan. Proses pengunggahan dilakukan dengan memastikan seluruh komponen survei seperti tautan, deskripsi, panduan pengisian, dan identitas instansi tersusun dengan rapi serta berfungsi dengan baik pada media digital yang digunakan. Sebelum dipublikasikan, penulis terlebih dahulu melakukan uji coba tampilan survei untuk memastikan bahwa seluruh pertanyaan dapat diakses dan dijawab tanpa kendala. Penulis juga memperhatikan unsur keamanan data agar informasi yang dikumpulkan tetap bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan evaluasi pelayanan. Selain itu, komunikasi yang disertakan dalam pengumuman survei dibuat dengan bahasa yang sopan, inklusif, dan mudah dipahami masyarakat.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar **BerAKHLAK ASN**. Nilai **Berorientasi Pelayanan** diwujudkan dengan menyediakan survei yang memudahkan masyarakat dalam memberikan penilaian atas layanan yang diterima. Nilai **Akuntabel** tampak dari tanggung jawab penulis dalam memastikan data dan konten yang diunggah sesuai dengan pedoman serta tidak menimbulkan kesalahpahaman. Nilai **Kompeten** terlihat dari kemampuan menggunakan media digital secara tepat dan efektif. Nilai **Adaptif** tercermin dari kemampuan penulis memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung proses survei yang modern dan efisien. Nilai **Kolaboratif** diterapkan melalui koordinasi dengan rekan kerja untuk memastikan proses unggah berjalan lancar dan hasil survei dapat diakses dengan baik oleh masyarakat.

Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik

Tahapan 1: Mengumpulkan data dan konten awal.

Teknik pengumpulan data dan konten awal dilakukan secara terstruktur dan sistematis untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan, akurat, dan dapat digunakan sebagai dasar penyusunan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat (SKM). Tahapan pertama yang dilakukan adalah identifikasi jenis layanan publik yang tersedia di kantor kecamatan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, surat keterangan, dan pelayanan umum lainnya. Identifikasi ini bertujuan untuk menentukan ruang lingkup survei yang akan dilakukan.



Lampiran 4. 1 Mengumpulkan data dan konten awal

Pertanyaan Jawaban Setelan

Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru

Terima kasih telah berpartisipasi dalam survei ini. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Jawaban anda bersifat rahasia dan anonim, serta hanya digunakan untuk perbaikan pelayanan publik.

NAMA

Teks jawaban singkat

Lampiran 4. 2 Konten awal Google Form

Tahapan 2: Verifikasi terhadap konten yang sudah terkumpul.
Memastikan setiap informasi akurat, tidak mengandung unsur sensitif, dan sesuai dengan etika komunikasi instansi

Penulis memastikan seluruh informasi yang telah terkumpul akurat, relevan, dan sesuai dengan etika komunikasi instansi. Langkah pertama yang dilakukan adalah pemeriksaan isi (content review) terhadap seluruh pertanyaan dalam survei, memastikan setiap kalimat memiliki makna yang jelas, tidak ambigu, serta selaras dengan tujuan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat.

Selanjutnya dilakukan validasi data dan sumber informasi dengan membandingkan isi survei terhadap dokumen resmi instansi, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, peraturan pemerintah, dan hasil survei sebelumnya. Langkah ini bertujuan untuk menjamin bahwa setiap informasi yang tercantum dalam konten bersifat faktual dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penulis juga menerapkan penyaringan etika komunikasi dengan meninjau kembali redaksi setiap pertanyaan agar tidak mengandung unsur sensitif, diskriminatif, atau berpotensi menyinggung kelompok tertentu. Bahasa yang digunakan dipastikan sopan, netral, dan mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang.

Berikut disajikan bukti dari pelaksanaan tahapan kegiatan ini :



Lampiran 4. 3 Verifikasi Konten

Tahapan 3: Mengunggah konten pengisian survei tingkat kepuasan masyarakat

Teknik pengunggahan konten survei dilakukan secara terencana dan terkoordinasi agar seluruh komponen survei dapat diakses masyarakat dengan mudah dan aman. Langkah pertama yang dilakukan adalah menyiapkan platform digital yang akan digunakan untuk pelaksanaan survei, seperti Google Form, Setelah platform

siap, penulis melakukan pengaturan format dan tata letak agar tampilan survei menarik, mudah dibaca, dan responsif di berbagai perangkat (komputer maupun ponsel).

Selanjutnya, penulis melakukan unggah konten survei, yang meliputi judul, deskripsi singkat, panduan pengisian, serta daftar pertanyaan yang telah diverifikasi sebelumnya. Proses unggah dilakukan dengan teliti untuk memastikan tidak ada kesalahan redaksi atau tautan yang rusak. Setelah seluruh komponen berhasil diunggah, penulis melakukan uji coba (testing) dengan mengisi survei secara simulatif untuk memastikan sistem berjalan lancar, data dapat tersimpan dengan baik, dan tampilan sesuai dengan rencana.



Lampiran 4. 4 QR Code Survei

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk

Mengumpulkan data dan konten awal.

Proses : Proses pengumpulan data dan konten awal dilakukan dengan langkah-langkah yang sistematis untuk memastikan seluruh informasi yang diperoleh relevan dengan kebutuhan survei

tingkat kepuasan masyarakat. Tahap pertama dimulai dengan identifikasi jenis pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan, dan perizinan.

Proses ini dilengkapi dengan observasi langsung di loket pelayanan untuk memahami alur kerja dan pengalaman masyarakat saat menerima layanan. Penulis juga melakukan diskusi dan wawancara informal dengan pegawai dan atasan untuk mendapatkan pandangan mengenai aspek-aspek pelayanan yang penting diukur dalam survei. Semua data yang terkumpul kemudian diseleksi, disusun, dan dikategorikan menjadi konten awal survei, yang mencakup indikator kepuasan, aspek pelayanan, serta redaksi pertanyaan yang akan digunakan dalam instrumen survei digital..

Kualitas produk : Kualitas produk dari kegiatan ini adalah **tersusunnya data dan konten awal survei yang akurat, relevan, dan representatif**, yang menjadi dasar penting bagi perancangan instrumen survei kepuasan masyarakat secara digital dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan publik.

2. Verifikasi terhadap konten yang sudah terkumpul. Memastikan setiap informasi akurat, tidak mengandung unsur sensitif, dan sesuai dengan etika komunikasi instansi

Proses : Proses verifikasi terhadap konten survei dilakukan secara **teliti dan sistematis** untuk memastikan seluruh informasi yang telah terkumpul akurat, relevan, dan sesuai dengan etika komunikasi instansi. Langkah pertama dilakukan dengan **menelaah kembali setiap pertanyaan dan indikator survei**, memastikan tidak ada redaksi yang ambigu, multitafsir, atau berpotensi menyinggung pihak tertentu. Selanjutnya dilakukan **pemeriksaan kesesuaian data** dengan dokumen resmi seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pedoman pelayanan publik, guna menjamin bahwa seluruh isi survei dapat

dipertanggungjawabkan secara administratif dan faktual.

Penulis juga melakukan **penyaringan konten berdasarkan etika komunikasi publik**, memastikan bahwa bahasa yang digunakan sopan, inklusif, dan mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Setelah proses penyuntingan selesai, dilakukan **diskusi dan konfirmasi dengan mentor atau rekan kerja** untuk mendapatkan validasi akhir sebelum konten siap diunggah.

Kualitas Produk : Kualitas produk yang dihasilkan berupa **konten survei yang valid, etis, dan layak publikasi**, mencerminkan profesionalisme ASN dalam menjamin kualitas komunikasi publik serta keakuratan informasi dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat.

3. Mengunggah konten pengisian survei tingkat kepuasan masyarakat

Proses mengunggah konten pengisian survei dilakukan secara **terencana dan hati-hati** agar seluruh komponen survei dapat diakses dengan mudah dan berjalan optimal di platform digital. Tahap awal dimulai dengan **menyiapkan media survei** kemudian dilanjutkan dengan **mengatur format tampilan, menyesuaikan tata letak, serta memasukkan konten survei** yang telah diverifikasi sebelumnya. Setiap bagian diunggah dengan teliti untuk memastikan tidak ada kesalahan redaksi, tautan rusak, atau kekeliruan teknis. Setelah pengunggahan selesai, dilakukan **uji coba (testing)** untuk memastikan survei dapat diisi dengan baik dan data terekam dengan benar.

Kualitas produk yang dihasilkan berupa **tautan survei digital yang aktif, aman, dan mudah diakses**, siap digunakan masyarakat sebagai sarana partisipasi dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan.

Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NND

Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):

1. Mengumpulkan data dan konten awal

Apabila kegiatan pengumpulan data dan konten awal tidak dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK ASN, maka kualitas survei tingkat kepuasan masyarakat akan menurun secara signifikan. Tanpa nilai Kompeten, data yang dikumpulkan berisiko tidak valid, tidak relevan, atau tidak mencerminkan kondisi pelayanan sebenarnya. Ketiadaan nilai Akuntabel dapat menyebabkan informasi yang digunakan tidak dapat dipertanggungjawabkan, sehingga menurunkan kredibilitas hasil survei. Jika nilai Adaptif diabaikan, maka proses pengumpulan data tidak akan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi atau kebutuhan masyarakat yang dinamis. Selain itu, tanpa nilai Kolaboratif, proses pengumpulan data menjadi tertutup dan minim masukan dari rekan kerja atau atasan, yang bisa mengakibatkan hasil survei kurang komprehensif.

Dampaknya, produk survei menjadi tidak akurat, tidak representatif, dan tidak layak digunakan sebagai dasar perbaikan layanan publik. Hal ini juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi serta mencerminkan bahwa ASN belum menerapkan nilai-nilai profesionalisme dalam pelaksanaan tugasnya. .

2. Menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form

Apabila proses verifikasi terhadap konten survei tidak dilakukan sesuai dengan nilai-nilai BerAKHLAK ASN, maka hasil survei berpotensi mengandung kesalahan, ketidaktepatan data, serta unsur yang tidak etis. Tanpa nilai Kompeten, informasi yang disajikan bisa tidak akurat atau menyesatkan masyarakat. Ketiadaan nilai Akuntabel menyebabkan data yang dipublikasikan tidak dapat dipertanggungjawabkan, sehingga menurunkan

kepercayaan publik terhadap instansi. Jika nilai Adaptif diabaikan, redaksi dan isi survei mungkin tidak sesuai dengan perkembangan komunikasi digital maupun kebutuhan responden. Selain itu, tanpa menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan, konten survei bisa disusun tanpa memperhatikan kenyamanan dan kejelasan bagi masyarakat.

Dampaknya, survei yang dihasilkan menjadi tidak valid, berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, dan mencoreng citra profesional ASN serta instansi. Hal ini juga dapat menghambat tujuan utama survei, yaitu memperoleh umpan balik yang objektif dan membangun kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

3. Mengunggah konten pengisian survei tingkat kepuasan masyarakat

Apabila proses pengunggahan konten survei tidak dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK ASN, maka hasil survei berpotensi tidak berjalan efektif dan tidak dapat diakses dengan baik oleh masyarakat. Tanpa nilai Kompeten, kesalahan teknis seperti tautan rusak, format tidak sesuai, atau data tidak tersimpan bisa terjadi. Ketiadaan nilai Akuntabel dapat menyebabkan konten yang diunggah tidak sesuai dengan versi final yang telah diverifikasi, sehingga menimbulkan kebingungan dan merusak kredibilitas instansi. Jika nilai Adaptif diabaikan, survei tidak akan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi atau kebutuhan pengguna digital. Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat mungkin kesulitan mengakses atau memahami survei, yang akhirnya menurunkan tingkat partisipasi publik.

Dampaknya, pelaksanaan survei menjadi tidak efektif, data yang terkumpul tidak valid, dan citra instansi sebagai penyelenggara layanan publik menurun. Hal ini menunjukkan bahwa ASN belum menerapkan profesionalitas dan tanggung jawab dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

--

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.				
2.				

a. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi
1.				
2.				
3.				

Lampiran 5. Laporan Mingguan Minggu ke-5

a. Tabel pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 5	Monitoring dan Evaluasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	03 November – 06 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/<i>Evidence</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala. 2. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan
<p><u>Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan</u></p> <p>Tahapan 1: Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala</p> <p>Penulis Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala dan terukur untuk memastikan bahwa form laporan atau survei yang digunakan benar-benar efektif dalam mengumpulkan data serta memberikan gambaran yang akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Proses dimulai dengan memeriksa data hasil pengisian form, seperti tingkat partisipasi responden, kejelasan jawaban, dan konsistensi hasil yang diperoleh dari waktu ke waktu. Hasil tersebut kemudian dianalisis untuk menilai apakah pertanyaan dalam form sudah mudah dipahami, relevan dengan kondisi pelayanan, serta mampu menggambarkan persepsi masyarakat secara objektif.</p> <p>penulis melakukan evaluasi bersama atasan atau tim kerja untuk mengidentifikasi kendala, seperti pertanyaan yang kurang efektif, kesalahan teknis dalam sistem, atau rendahnya tingkat respon masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi, dilakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap format, redaksi, maupun sistem distribusi form, agar survei dapat berjalan lebih optimal pada periode berikutnya.</p>	

Dalam pelaksanaannya, penulis menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK ASN**. Nilai **Akuntabel** diwujudkan melalui tanggung jawab dalam memastikan laporan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai **Kompeten** tampak dari kemampuan menganalisis data dan menemukan solusi berdasarkan bukti yang ada. Nilai **Adaptif** terlihat dari kesiapan memperbaiki metode dan sistem survei sesuai perkembangan kebutuhan. Nilai **Berorientasi Pelayanan** tercermin dalam upaya meningkatkan kemudahan dan kualitas respon masyarakat. Nilai **Kolaboratif** muncul dalam kerja sama dengan rekan kerja dan atasan selama proses evaluasi

Tahapan 2: Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan

Kegiatan penyusunan rekomendasi perbaikan dan keberlanjutan dilakukan sebagai tahap akhir dari proses evaluasi hasil survei tingkat kepuasan masyarakat. Proses ini diawali dengan **menganalisis hasil survei dan temuan lapangan** untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan, sikap petugas, dan kemudahan akses layanan. Berdasarkan analisis tersebut, disusun **rencana tindak lanjut (rekomendasi)** yang bersifat konkret, terukur, dan realistis, agar dapat diimplementasikan oleh unit pelayanan di kecamatan.

Rekomendasi juga mencakup **strategi keberlanjutan**, seperti pembaruan rutin konten survei, peningkatan kompetensi petugas pelayanan, serta penguatan sistem digital agar proses survei berikutnya semakin efektif. Penulis memastikan setiap rekomendasi disusun berdasarkan data objektif dan diselaraskan dengan kebijakan pelayanan publik yang berlaku.

Dalam proses ini, penulis menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK ASN**. Nilai **Akuntabel** tampak dari penyusunan rekomendasi yang dapat dipertanggungjawabkan secara data dan hasil survei. Nilai **Kompeten** diwujudkan melalui kemampuan menganalisis hasil survei dan mengusulkan solusi yang tepat. Nilai **Adaptif** terlihat dari kesiapan menyesuaikan rekomendasi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi. Nilai **Berorientasi Pelayanan** tercermin

dalam fokus rekomendasi yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Nilai **Kolaboratif** diwujudkan dengan melibatkan rekan kerja dan atasan dalam proses perumusan agar hasil rekomendasi lebih komprehensif dan aplikatif.

Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik

Tahapan 1: Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala.



Lampiran 5. 1 Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala

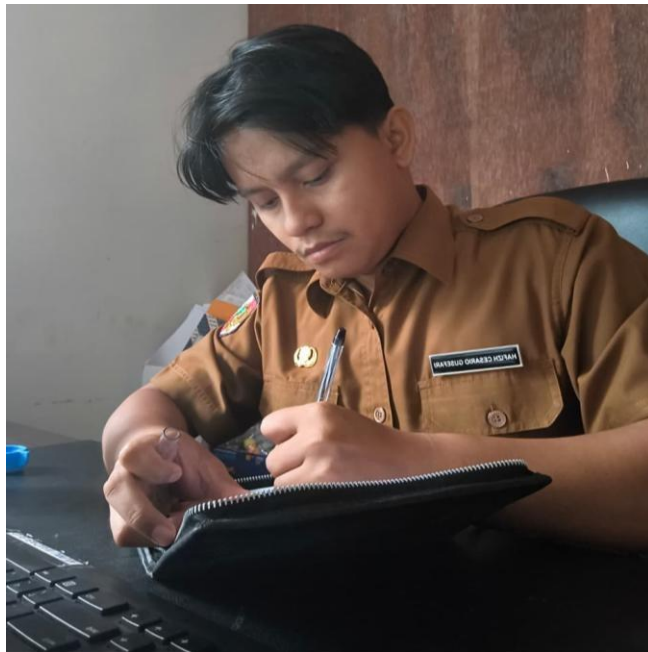
Evaluasi kualitatif dan kuantitatif terhadap efektivitas form, mencakup kejelasan redaksi pertanyaan, relevansi indikator, serta kemudahan responden dalam mengisi survei. Jika ditemukan kekurangan, penulis menyusun **catatan perbaikan dan rekomendasi pengembangan** untuk memperbaiki desain maupun sistem pengumpulan data. Proses ini juga melibatkan **diskusi**

bersama atasan atau tim kerja guna memperoleh masukan dan memastikan hasil evaluasi bersifat objektif serta dapat ditindaklanjuti

Tahapan 2: Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan

Penulis melakukan Teknik penyusunan rekomendasi perbaikan dan keberlanjutan dilakukan dengan **pendekatan analitis dan partisipatif** untuk memastikan hasilnya relevan, terukur, dan dapat diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Langkah pertama dilakukan dengan **menganalisis hasil survei tingkat kepuasan masyarakat** serta temuan dari proses monitoring dan evaluasi. Data tersebut diolah untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, dan kemudahan akses layanan.

penulis menyusun **rencana tindak lanjut (rekomendasi)** yang memuat langkah-langkah konkret untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Penyusunan dilakukan secara **terstruktur dan kolaboratif**, melibatkan rekan kerja dan atasan untuk memastikan rekomendasi sesuai dengan kebijakan instansi. Rekomendasi juga mencakup **strategi keberlanjutan**, seperti penjadwalan survei berkala, peningkatan kompetensi pegawai, serta pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki sistem pelayanan dan pengumpulan data di masa mendatang. Berikut disajikan bukti dari pelaksanaan tahapan kegiatan ini:



Lampiran 5. 2 Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk

1. Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala.

Proses Proses monitoring dan evaluasi dilakukan secara **terencana dan berkesinambungan** untuk memastikan form laporan atau survei yang digunakan tetap efektif dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Kegiatan diawali dengan **mengumpulkan data hasil pengisian form** dari periode sebelumnya, kemudian dilakukan **analisis terhadap tingkat partisipasi, kejelasan pertanyaan, dan konsistensi hasil survei**. Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta area yang perlu diperbaiki dari desain form atau sistem pengumpulan data.

Kualitas produk : Kualitas produk yang dihasilkan berupa form survei yang lebih efektif, mudah digunakan, dan relevan, sehingga dapat mendukung pengumpulan data yang akurat serta meningkatkan kualitas evaluasi terhadap pelayanan publik di lingkungan kecamatan.

2. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan

Proses : Proses penyusunan rekomendasi perbaikan dan keberlanjutan dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi survei tingkat kepuasan masyarakat. Tahapan dimulai dengan **menganalisis data hasil survei dan umpan balik masyarakat** untuk mengidentifikasi area pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan sikap petugas. Setelah itu, dilakukan **diskusi bersama atasan dan rekan kerja** guna merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat diterapkan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Rekomendasi yang disusun meliputi **perbaikan prosedur kerja, peningkatan kompetensi pegawai, pembaruan sistem digital survei, serta mekanisme monitoring berkelanjutan** agar peningkatan kualitas pelayanan dapat terus dilakukan.

Kualitas Produk : Kualitas produk yang dihasilkan berupa **rekomendasi perbaikan yang konkret, berkelanjutan, dan dapat diimplementasikan**, sebagai pedoman strategis untuk mendukung peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan publik di lingkungan kecamatan.

Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi.

Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi, misi dan nilai organisasi “Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)”

1. Terhadap Visi: “Pekanbaru Bertuah yang Berbudaya, Maju dan Berkelanjutan”
 - Maju: Penerapan teknologi dalam administrasi adalah indikator dari birokrasi yang maju dan modern.
2. Mendukung Misi 3: Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Berkualitas, dan Berdaya Saing (Transformasi Tata Kelola)
 - Peningkatan Efisiensi dan Kecepatan Pelayanan: Penerapan Digitalisasi Penilaian SIPAS (Survei Tingkat

Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Terhadap Pelayanan memungkinkan survei secara digital, mengurangi waktu dan kertas yang terbuang untuk proses manual. Ini mempercepat alur dan pengambilan keputusan.

3. Terhadap Nilai Organisasi:

Profesional: Penggunaan aplikasi digital sesuai dengan prinsip Profesionalitas. Menerapkan sistem berbasis teknologi adalah bentuk kerja yang mengedepankan profesionalitas dan memastikan pekerjaan diselesaikan dengan metode terbaik dan terukur.

Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NND

Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):

1. Memonitor dan mengevaluasi efektivitas form laporan secara berkala.

Apabila proses monitoring dan evaluasi form laporan tidak dilaksanakan berdasarkan nilai **BerAKHLAK ASN**, maka efektivitas form dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat dapat menurun. Tanpa nilai **Kompeten**, ASN mungkin tidak mampu mengidentifikasi kekurangan dari form atau sistem survei, sehingga data yang diperoleh tidak akurat. Jika nilai **Akuntabel** diabaikan, hasil evaluasi bisa disusun tanpa dasar yang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Ketiadaan nilai **Adaptif** menyebabkan form tidak diperbarui sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat atau teknologi, sementara tanpa nilai **Berorientasi Pelayanan**, instansi akan kehilangan kepekaan terhadap pengalaman pengguna dalam pengisian survei.

2. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan

Apabila penyusunan rekomendasi perbaikan dan keberlanjutan tidak

dilaksanakan berdasarkan nilai **BerAKHLAK ASN**, maka akan berdampak negatif baik bagi **tempat kerja** maupun **masyarakat**. Di lingkungan kerja, tanpa nilai **Kompeten**, rekomendasi yang disusun berpotensi tidak relevan dan tidak berbasis data, sehingga perbaikan kinerja pegawai tidak terarah. Jika nilai **Akuntabel** diabaikan, keputusan dan rekomendasi menjadi sulit dipertanggungjawabkan, menurunkan kredibilitas instansi. Ketidadaan nilai **Adaptif** membuat instansi lamban merespons perubahan kebijakan dan teknologi, sehingga inovasi pelayanan terhambat.

Bagi masyarakat, absennya nilai **Berorientasi Pelayanan** menyebabkan rekomendasi yang dihasilkan tidak berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik. Akibatnya, masyarakat tetap menghadapi kesulitan dalam mengakses pelayanan yang cepat, transparan, dan memuaskan. Kondisi ini dapat menurunkan **kepercayaan masyarakat terhadap instansi**, mengurangi partisipasi dalam survei, serta menghambat terciptanya budaya pelayanan publik yang responsif dan berkelanjutan.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.				
2.				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

Nama Peserta		: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom		
Satuan		: Kecamatan Payung Sekaki		
Tempat Aktualisasi		: Kecamatan Payung Sekaki		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi
1.				
2.				
3.				

CATATAN MENTOR

Laporan Mingguan Minggu ke-1

Nama Peserta	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom			
Satuan	: Kecamatan Payung Sekaki			
Tempat Aktualisasi	: Kecamatan Payung Sekaki			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf
1.	07 Oktober	Menyetujui Pelaksanaan Aktualisasi sesuai dengan rancangan	Tersedianya isu dan rancangan penyelesaian isu	
2.	08 Oktober 2025	Menyetujui surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi	Tersedianya surat persetujuan aktualisasi	

Laporan Mingguan Minggu ke-2

Nama Peserta	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom			
Satuan	: Kecamatan Payung Sekaki			
Tempat Aktualisasi	: Kecamatan Payung Sekaki			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf
1.	12 Oktober 2025	melakukan pembelajaran mandiri melalui pencarian jurnal sebagai sumber referensi.	mampu mengidentifikasi jurnal yang relevan dengan topik yang dipelajari	
2.	14 Oktober 2025	Cari contoh implementasi survei dengan lebu banyak sumber	Mengetahui implementasi da mampu merancang aktualisasi	

Laporan Mingguan Minggu ke-3

Nama Peserta	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom			
Satuan	: Kecamatan Payung Sekaki			
Tempat Aktualisasi	: Kecamatan Payung Sekaki			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf
1.	16 Oktober 2025	buat QR Code untuk link pengisian survei.	mampu membuat qr code	
2.	20 Oktober 2025	Menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form	Berhasil membuat konten untuk survei	

Laporan Mingguan Minggu ke-4

Nama Peserta	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom			
Satuan	: Kecamatan Payung Sekaki			
Tempat Aktualisasi	: Kecamatan Payung Sekaki			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf
1.	23 Oktober 2025	buat QR Code untuk link pengisian survei.	mampu membuat qr code	
2.	24 Oktober 2025	Menentukan konten survei penilaian yang akan di tampilkan di form	Berhasil membuat konten untuk survei	
3.	25 Oktober 2025	Mengunggah konten pengisian survei tingkat kepuasan masyarakat	Mengunggah konten dengan baik	

Laporan Mingguan Minggu ke-5

Nama Peserta	: Hafizh Cesario Gusefari, S.Kom			
Satuan	: Kecamatan Payung Sekaki			
Tempat Aktualisasi	: Kecamatan Payung Sekaki			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf
1.	03 November 2025	Lebih memfokuskan survei dengan baik.	mampu membuat qr code	
2.	06 November 2025	Penyusunan Rekomendasi Perbaikan dan Keberlanjutan	Melakukan perbaikan jika ada kendala dan gangguan	