



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

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

**OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN JARINGAN MELALUI
PEMBUATAN KANAL PENGADUAN DIGITAL DI DISKOMINFO
KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh :

Nama : Muhammad Adriyan Putra, S.Kom
NIP : 199907162025041005
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan
Persandian Kota Pekanbaru
Kelas/Kelompok : 2
No. Absen : A32.2.14
Angkatan : XXXII

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (PPSDM)
REGIONAL BUKITTINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN JARINGAN
MELALUI PEMBUATAN KANAL PENGADUAN DIGITAL
DI DISKOMINFO KOTA PEKANBARU

NAMA : MUHAMMAD ADRIYAN PUTRA, S.Kom
NIP : 199907162025041005
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA / III.a
JABATAN : PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
INSTANSI : DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KOTA PEKANBARU

ANGKATAN/KELOMPOK : XXXII / 2
NO. ABSEN : A32.2.14

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

Coach,



Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi
NIP. 19940606 202012 2 029

Bukittinggi, 28 November 2025
Penguji,

Aryo Fernandes, S.Si, M.M
NIP. 19850112 201001 1 020

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

SARJAYADI, S.S., M.A.P
NIP. 19700304 199603 1 00

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada hari : Jum'at
Tanggal : 28 November 2025
Pukul : 08.00 - 17.00 WIB
Tempat : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian
Dalam Negeri Regional Bukittinggi


Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan
XXXII Tahun 2025

JUDUL : OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN
JARINGAN MELALUI PEMBUATAN KANAL
PENGADUAN DIGITAL DI DISKOMINFO KOTA
PEKANBARU

DISUSUN OLEH : MUHAMMAD ADRIYAN PUTRA, S.Kom
KELAS/KELOMPOK : XXXII / 2
NO. PRESENSI : A32.2.14
INSTANSI : DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN KOTA PEKANBARU
JABATAN : PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI

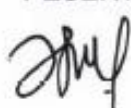
Dan telah mendapat pengujian/komentar/masukan/saran dari Penguji, Mentor
dan Coach/Moderator.

COACH,



Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi
NIP. 19940606 202012 2 029

PESERTA,



Muhammad Adriyan Putra, S.Kom
NIP. 19990716 202504 1 005

PENGUJI,

Aryo Fernandes, S.Si, MM
NIP. 19850112 201001 1 020

MENTOR,



Deni Hidayat, S.T, M.M
NIP. 19780106 200501 1 006

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Angkatan XXXII di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi. Pelaksanaan aktualisasi dengan judul **“Optimalisasi Layanan Pengaduan Jaringan melalui Pembuatan Kanal Pengaduan Digital di Diskominfo Kota Pekanbaru”** merupakan implementasi nyata dari rancangan aktualisasi yang sebelumnya telah disusun, berdasarkan isu aktual di lingkungan kerja terkait mekanisme pelaporan gangguan jaringan yang masih dilakukan secara informal dan belum terdokumentasi dengan baik. Melalui kegiatan aktualisasi ini, diharapkan solusi yang diterapkan dapat memberikan dampak nyata dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pengelolaan layanan pengaduan jaringan, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang lebih baik.

Laporan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muhamad Syuhud, S.STP., M.Si selaku Plt.Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.
2. Bapak Ade Rinaldi, S.E selaku Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

3. Bapak Deni Hidayat S.T, M.M selaku Kepala Bidang Persandian Aplikasi dan Tata Kelola SPBE pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, serta selaku Mentor semasa pelaksanaan pelatihan dasar CPNS ini.
4. Ibu Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi selaku Coach yang telah membimbing penulis selama proses penyusunan hingga pelaksanaan aktualisasi.
5. Seluruh rekan-rekan kerja di Diskominfotiksan Kota Pekanbaru.
6. Seluruh rekan-rekan seperjuangan, selaku peserta Latsar CPNS 2025 angkatan XXXII Kelompok 2 atas kerja sama dan dukungannya.

Penulis berharap laporan pelaksanaan aktualisasi ini dapat memenuhi kriteria penilaian serta memberikan gambaran yang jelas mengenai proses dan hasil aktualisasi yang telah dilakukan. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Pekanbaru, 20 November 2025

Peserta



Muhammad Adriyan Putra, S.Kom.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	ii
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Ruang Lingkup.....	3
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	4
A. Profil Instansi	4
B. Profil Peserta.....	8
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI	11
A. Deskripsi Core Isu	11
B. Analisis Core Isu	13
C. Rumusan Isu	14
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu	15
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	17
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	17
B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi.....	18
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitualisasi NND PNS (BerAKHLAK).....	41
D. Capaian Penyelesaian Core Isu	44
E. Manfaat terselesaikannya Core Isu	45
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	46
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	48
A. Kesimpulan	48
B. Rekomendasi	50
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN.....	x

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Laporan Gangguan Jaringan dari OPD	12
Tabel 3.6 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG	14
Tabel 3.7 Keterangan Rentang Nilai Metode USG.....	14
Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komplek Perkantoran Walikota Pekanbaru	5
Gambar 2.2 Peta jabatan Diskominfo tksan	6
Gambar 2.3 Foto Peserta.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) Kota Pekanbaru merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Salah satu fungsi penting Diskominfo adalah menyediakan layanan infrastruktur jaringan bagi seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Namun, kondisi aktual menunjukkan bahwa mekanisme layanan pengaduan jaringan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru belum berjalan optimal. Sebagian besar OPD masih menyampaikan laporan gangguan jaringan melalui jalur informal seperti WhatsApp pribadi, telepon, atau bahkan datang langsung ke kantor Diskominfo. Cara ini menyebabkan laporan pengaduan tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dilacak kembali, dan menyulitkan proses evaluasi serta penentuan prioritas penanganan. Akibatnya, respon terhadap laporan sering tidak terukur, transparansi menurun, dan efektivitas layanan publik yang bergantung pada jaringan internet ikut terganggu.

Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya akuntabilitas Diskominfo sebagai penyedia layanan jaringan pemerintah kota serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Oleh karena itu, perlu adanya kanal layanan pengaduan jaringan yang resmi, terdokumentasi, dan mudah digunakan oleh seluruh OPD. Kondisi ideal yang ingin diwujudkan adalah tersedianya kanal layanan pengaduan jaringan berbasis digital, misalnya Google Form yang terintegrasi dengan Google

Spreadsheet. Kanal ini diharapkan mampu mencatat seluruh laporan pengaduan dengan rapi, terdokumentasi, serta dapat diakses untuk monitoring dan evaluasi. Dengan demikian, Diskominfo dapat memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka isu yang diangkat dalam aktualisasi ini adalah **“Belum optimalnya layanan pengaduan jaringan di lingkungan Diskominfo Kota Pekanbaru”**, dengan gagasan pemecahan isu berupa **“Optimalisasi layanan pengaduan jaringan melalui pembuatan kanal pengaduan digital di Diskominfo Kota Pekanbaru.”**

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan aktualisasi ini adalah untuk menginternalisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam pelaksanaan tugas sehari-hari melalui kegiatan aktualisasi di unit kerja, meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pengaduan jaringan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan menghadirkan kanal digital resmi, mewujudkan akuntabilitas dan transparansi dalam pencatatan serta tindak lanjut laporan pengaduan jaringan dari OPD, menyediakan sarana pengaduan yang sederhana, terstandar, dan terdokumentasi untuk memudahkan OPD menyampaikan laporan, mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Kota Pekanbaru melalui pemanfaatan teknologi digital sederhana, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang teknologi informasi dan komunikasi dengan memperbaiki tata kelola layanan pengaduan jaringan. Dengan tujuan-tujuan tersebut, diharapkan pelaksanaan aktualisasi dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan aktualisasi ini difokuskan pada upaya optimalisasi layanan pengaduan jaringan melalui pembuatan kanal pengaduan digital, dengan batasan sebagai berikut:

1. Lokasi

Kegiatan dilaksanakan di Bidang Layanan Infrastruktur SPBE, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru. Fokus kegiatan diarahkan pada penyediaan kanal resmi bagi OPD dalam menyampaikan laporan gangguan jaringan yang terdokumentasi secara digital.

2. Waktu

Kegiatan aktualisasi berlangsung selama masa habituasi Latsar CPNS, yaitu dari tanggal 6 Oktober 2025 sampai dengan tanggal 14 November 2025. Seluruh tahapan pelaksanaan disusun secara sistematis dengan jadwal mingguan agar terukur, terarah, dan dapat dievaluasi secara berkala.

3. Pihak yang Terlibat

Pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan ini meliputi:

- a. Mentor dan atasan langsung : yang memberikan arahan, bimbingan, serta validasi.
- b. Tim teknis Diskominfo : yang berperan dalam membantu perancangan dan implementasi kanal digital.
- c. OPD di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru : sebagai pengguna layanan pengaduan jaringan.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Gambaran Umum

Keberadaan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru (Diskominfotiksan) berawal dari Perda Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru. Regulasi ini menetapkan bahwa Diskominfotiksan berdiri sebagai dinas tersendiri, tidak lagi menjadi bagian dari Dinas Perhubungan. Dalam aturan tersebut, Diskominfotiksan ditetapkan sebagai dinas tipe B yang menangani urusan komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian. Sebagai tindak lanjut, diterbitkan Perwako Nomor 227 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Diskominfotiksan yang menggantikan Perwako Nomor 107 Tahun 2016. Penjabaran lebih detail tertuang dalam Renstra Diskominfotiksan, yang mencakup penyelenggaraan urusan daerah di bidang pengelolaan informasi, penyampaian informasi langsung maupun melalui media, pengembangan aplikasi TIK, serta statistik dan persandian.

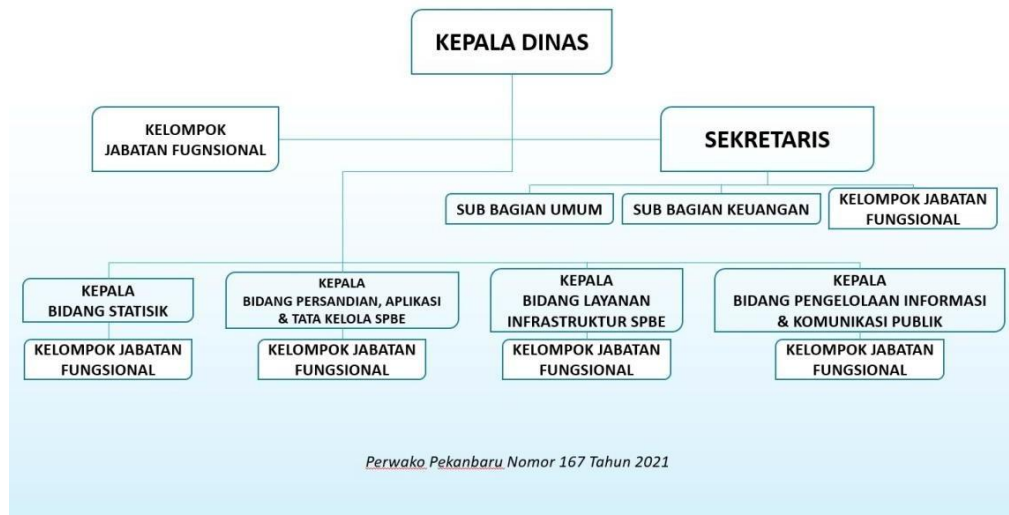
Pada tahun 2020, kantor Diskominfotiksan yang sebelumnya berada di Jalan Pepaya No. 75, Kecamatan Sukajadi, pindah ke Kompleks Perkantoran Tenayan Raya, Gedung Utama Lantai 3, Jalan Abdul

Rachman Hamid. Selain berpindah lokasi, tipologinya juga meningkat menjadi tipe A. Dalam era Revolusi Industri 4.0, Diskominfo memiliki peran strategis dalam mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta mewujudkan visi Kepala Daerah Pekanbaru 2017–2022, yaitu Pekanbaru *Smart City* Madani dengan pilar utama *Smart Government*. Berikut merupakan tampilan dari Kompleks Perkantoran Tenayan Raya yang diberi nama sultan asal siak yaitu Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzam Syah :



Gambar 2.1 Komplek Perkantoran Walikota Pekanbaru

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian mempunyai tugas membantu Walikota merumuskan dan menetapkan rencana operasional, merumuskan dan menetapkan urusan pemerintahan bidang Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian. Secara umum peta jabatan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.2 Peta jabatan Diskominfotiksan

2. Visi dan Misi

Adapun Visi Misi Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru ialah sebagai berikut:

- a. Visi : Pekanbaru Berbudaya, Maju dan Sejahtera.
- b. Misi :
 1. Menjadikan nilai-nilai budaya melayu sebagai jati diri Kota Pekanbaru.
 2. Mewujudkan sumber daya manusia unggul, berdaya saing, berakhlak, dan berbudaya.
 3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan amanah.
 4. Meningkatkan aksesibilitas infrastruktur dasar dan konektivitas transportasi publik yang handal, aman, nyaman dan ramah.
 5. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan resiliensi terhadap bencana dan perubahan iklim.

6. Mewujudkan masyarakat yang sejahtera melalui ekonomi yang adil dan merata.
7. Menciptakan lapangan kerja, lapangan usaha dan peluang investasi yang lebih luas.
8. Menjamin ketersediaan kebutuhan pokok yang berkualitas dan terjangkau.

3. Nilai-Nilai Organisasi

Di dalam Perwako Nomor 157 Tahun 2019 tentang budaya kerja di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, disebutkan bahwa nilai budaya kerja dikategorikan berdasarkan beberapa dimensi sebagai berikut:

- c. Dimensi Akhlak (Profesional, Amanah, dan Santun);
- d. Dimensi Karakter (Disiplin, Kreatif, dan Inovatif); dan
- e. Dimensi Kualitas (Bekerja Keras, Cerdas, dan Ikhlas, Bergerak Cepat, dan Berindak Tepat dan Tuntas).

B. Profil Peserta

1. Data Pribadi



Gambar 2.3 Foto Peserta

Nama : Muhammad Adriyan Putra, S.Kom
NIP : 199907162025041005
Tempat/Tgl Lahir : Pekanbaru, 16 Juli 1999
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Alamat : Jl. Taman Karya XV, Kota Pekanbaru
Unit Kerja : Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
Instansi : Pemerintah Kota Pekanbaru
Pendidikan : S1 Informatika – Universitas Telkom
Email : adriyan.putra16@gmail.com

2. Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Peserta

Adapun rincian kegiatan/tugas jabatan penata kelola sistem dan teknologi informasi berdasarkan Kemenpanrb No.SKJ.01 Tahun 2025 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pelaksana yaitu:

1. Menjelaskan kebijakan dan prosedur teknis yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi pada instansi;
2. Menjelaskan konsep algoritme, struktur data, rekayasa perangkat lunak, *user interface* (UI), *user experience* (UX), dan sistem informasi;
3. Menjelaskan fungsi aplikasi-aplikasi yang sedang dijalankan pada instansi;
4. Menulis kode program
5. Menjelaskan kebijakan, standar, dan prosedur teknis pengelolaan jaringan intranet dan VPN (*Virtual Private Network*);
6. Menjelaskan layanan-layanan yang dijalankan melalui jaringan intranet dan VPN;
7. Membuat gambar topologi jaringan intranet dan VPN yang dijalankan;
8. Menjelaskan mekanisme koneksi jaringan intranet dan VPN;
9. Memasang kabel jaringan intranet dan/atau VPN.
10. Menjelaskan aset data/informasi yang disimpan dan dikelola pada instansi
11. Menjelaskan kebijakan klasifikasi data (kepemilikan, risiko, kerahasiaan, retensi, dan pemusnahannya) beserta teknik perlindungannya;
12. Menjelaskan perangkat lunak yang digunakan dalam menyimpan

- dan mengelola data pada instansi;
13. Menjelaskan arsitektur data yang disimpan dan dikelola pada instansi;
 14. Menjelaskan standar komponen utama dan penunjang DRC;
 15. Memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkah-langkah perumusan isu-isu digital;
 16. Memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkah-langkah pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital; Menjelaskan tujuan dan manfaat dari perumusan isu-isu digital; dan pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital pada penyusunan strategi literasi digital.

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu (Belum optimalnya layanan pengaduan jaringan di lingkungan Diskominfo Kota Pekanbaru)

a) Kondisi Saat Ini

Saat ini, mekanisme pengaduan gangguan jaringan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru belum berjalan secara optimal. Sebagian besar OPD masih memilih jalur informal seperti WhatsApp pribadi, telepon langsung, bahkan datang langsung ke kantor Diskominfo. Laporan yang masuk melalui cara tersebut tidak terdokumentasi dengan baik, tercecer di percakapan pribadi, sulit dilacak kembali, dan menyulitkan proses evaluasi maupun penentuan prioritas penanganan. Berdasarkan data laporan pengaduan yang diterima Diskominfo Kota Pekanbaru, tercatat pola laporan sebagai berikut:

No	Waktu Pengaduan	Instansi Pelapor	Keluhan	Media Pengaduan	Keterangan
1	22/08/2025	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Internet mengalami kendala, tidak dapat diakses	Whatsapp Pribadi	Sudah Ditangani
2	25/08/2025	Sekretariat Daerah Bagian Organisasi	Wifi mati, tidak dapat diakses	Whatsapp Pribadi	Sudah Ditangani
3	17/06/2025	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	Perangkat Access Point rusak	Whatsapp Pribadi	Sudah Ditangani
4	23/09/2025	Sekretariat Daerah Bagian	Perangkat Access	Datang langsung	Sudah Ditangani

		Sumber Daya Alam	Point sudah 2 hari rusak		
--	--	------------------	--------------------------	--	--

Tabel 3.1 Laporan Gangguan Jaringan dari OPD

Data tersebut menunjukkan bahwa seluruh laporan masih dilakukan melalui jalur informal, tanpa adanya kanal resmi yang terdokumentasi. Fakta ini memperkuat bahwa layanan pengaduan jaringan belum optimal.

b) Dampak Jika Isu Tidak di Selesaikan

Jika kondisi ini dibiarkan, OPD akan terus menggunakan jalur informal dalam menyampaikan pengaduan. Dampaknya, laporan pengaduan tidak terdokumentasi secara sistematis, Diskominfo kesulitan melakukan evaluasi tren gangguan jaringan maupun mengukur kinerja respon teknis. Pelayanan publik yang bergantung pada jaringan internet berpotensi terganggu karena penanganan laporan yang tidak terkoordinasi dengan baik. Dalam jangka panjang, hal ini menurunkan akuntabilitas dan kredibilitas Diskominfo sebagai penyedia layanan jaringan pemerintah kota. Kondisi ideal yang seharusnya adalah tersedianya kanal layanan pengaduan jaringan resmi yang sederhana namun terstandar, misalnya Google Form terintegrasi dengan Google Spreadsheet. Dengan begitu, setiap laporan terdokumentasi, ditindaklanjuti secara terukur, dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan.

c) Keterkaitan Isu dengan Materi Smart ASN dan Manajemen ASN

Isu ini memiliki keterkaitan erat dengan materi Smart ASN, karena pemanfaatan teknologi digital (Google Form, Spreadsheet) merupakan bentuk literasi digital dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Smart ASN dituntut untuk mampu menggunakan teknologi sederhana guna meningkatkan efektivitas pelayanan. Belum optimalnya pemanfaatan layanan pengaduan jaringan menunjukkan adanya celah dalam adaptasi digital yang seharusnya bisa dijumpai dengan solusi praktis. Selain itu, isu ini juga terkait dengan Manajemen ASN. Sistem pengaduan yang informal dan tidak terdokumentasi jelas menurunkan aspek akuntabilitas dan transparansi. ASN yang profesional dituntut untuk bekerja dengan mekanisme yang jelas, terukur, dan bisa dipertanggungjawabkan. Dengan menerapkan mekanisme layanan pengaduan jaringan berbasis kanal digital resmi, setiap laporan akan terdokumentasi dengan baik, mempermudah pimpinan dalam mengukur kinerja staf, serta meningkatkan transparansi pelayanan publik.

B. Analisis Core Isu

Penetapan penyebab isu utama menggunakan Metode USG (Urgency, Seriousness dan Growth).

No	Penyebab Isu	Kriteria			Jumlah Nilai	Peringkat Kualitas
		U	S	G		
1	Belum adanya kanal pengaduan jaringan yang terintegrasi	4	5	4	13	I
2	Laporan pengaduan masih bersifat informal dan tidak terdokumentasi	4	4	3	11	II

3	Belum ada admin khusus yang ditugaskan secara konsisten untuk memantau dan menindaklanjuti pengaduan	3	4	3	10	III
---	--	---	---	---	----	-----

Tabel 3.2 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG

Bobot	Keterangan
5	Sangat Mendesak/ Sangat Serius /Sangat Berdampak
4	Mendesak/ Serius/ Berdampak
3	Cukup Mendesak/ Cukup Serius/ Cukup Berdampak
2	Kurang Mendesak/ Kurang Serius/ Kurang Berdampak
1	Tidak Mendesak/ Tidak Serius/ Tidak Berdampak

Tabel 3.3 Keterangan Rentang Nilai Metode USG

Berdasarkan metode USG di atas, diketahui bahwa akar penyebab dari isu Belum optimalnya layanan pengaduan jaringan di lingkungan Diskominfo Kota Pekanbaru tersebut adalah Belum adanya kanal pengaduan jaringan yang terintegrasi.

C. Rumusan Isu

Berdasarkan kondisi aktual dan hasil analisis menggunakan Metode USG, maka rumusan isu yang diangkat dalam aktualisasi ini adalah “Bagaimana meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan pengaduan jaringan di lingkungan Diskominfo Kota Pekanbaru melalui penyediaan kanal pengaduan digital yang terintegrasi dan terdokumentasi secara sistematis?”. Rumusan isu tersebut menegaskan fokus penyelesaian masalah, yaitu menghadirkan mekanisme pelaporan gangguan jaringan yang baku, terdigitalisasi, dan mendukung peningkatan kualitas layanan publik.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Dengan merujuk pada akar penyebabnya menggunakan metode USG, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan Core Isu di atas adalah **“Optimalisasi layanan pengaduan jaringan melalui pembuatan kanal pengaduan digital di Diskominfo Kota Pekanbaru”**. Gagasan kreatif ini sejalan dengan Agenda 3 Latsar CPNS, yaitu Manajemen ASN dan Smart ASN. Dalam konteks Manajemen ASN, penyediaan kanal pengaduan digital mencerminkan sistem kerja yang akuntabel, transparan, dan terukur, sehingga mendukung profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan publik. Sementara dalam konteks Smart ASN, pemanfaatan teknologi digital sederhana seperti Google Form dan Spreadsheet merupakan bentuk literasi digital, inovasi, dan adaptasi ASN terhadap perkembangan teknologi, sehingga layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien.

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

- 1) Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait rencana optimalisasi layanan pengaduan jaringan.
- 2) Merancang kanal pengaduan digital menggunakan Google Form yang terintegrasi dengan Google Spreadsheet.
- 3) Membuat SOP Penanganan Gangguan Jaringan di Diskominfo Kota Pekanbaru.
- 4) Melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan digital.

- 5) Mengimplementasikan kanal pengaduan digital sebagai sarana resmi pelaporan gangguan jaringan.
- 6) Melaksanakan evaluasi terhadap efektivitas kanal pengaduan digital yang telah diimplementasikan.

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Bagian ini menyajikan Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi yang telah disusun sebagai panduan kerja utama selama masa habituasi yang berlangsung dari tanggal 6 Oktober hingga 7 November 2025. Jadwal ini mencakup rincian alokasi waktu yang direncanakan untuk setiap tahapan dari 6 (enam) kegiatan utama, mulai dari konsultasi hingga evaluasi.

No.	Kegiatan	Oktober				Nov
		II	III	IV	V	I
1	Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait rencana optimalisasi layanan pengaduan jaringan. (6 Oktober 2025 – 10 Oktober 2025)	■				
2	Merancang kanal pengaduan digital menggunakan Google Form yang terintegrasi dengan Google Spreadsheet. (13 Oktober 2025 – 17 Oktober 2025)		■			
3	Membuat SOP Penanganan Gangguan Jaringan di Diskominfo Kota Pekanbaru. (13 Oktober 2025 – 17 Oktober 2025)		■			
4	Melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan digital. (20 Oktober 2025 – 31 Oktober 2025)			■		
5	Mengimplementasikan kanal pengaduan digital sebagai sarana resmi pelaporan gangguan jaringan. (27 Oktober 2025 – 7 November 2025)				■	
6	Melaksanakan evaluasi terhadap efektivitas kanal pengaduan digital yang telah diimplementasikan. (3 November 2025 – 7 November 2025)					■

Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	: Bidang Layanan Infrastruktur SPBE – Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru.
Identifikasi Isu	: 1. Belum optimalnya layanan pengaduan jaringan di lingkungan Diskominfo Kota Pekanbaru. 2. Belum optimalnya penggunaan bandwidth internet di lingkungan Kantor Wali Kota Kawasan Tenayan Raya. 3. Belum optimalnya monitoring jaringan secara real-time.
Isu yang Diangkat	: Belum optimalnya layanan pengaduan jaringan di lingkungan Diskominfo Kota Pekanbaru.
Gagasan Pemecahan Isu	: Optimalisasi layanan pengaduan jaringan melalui pembuatan kanal pengaduan digital di Diskominfo Kota Pekanbaru. Gagasan ini sejalan dengan Agenda 3, yaitu Manajemen ASN dan Smart ASN

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait rencana optimalisasi layanan pengaduan jaringan	1. Mempersiapkan bahan konsultasi kepada mentor	Tersedianya dokumen bahan konsultasi	<p>- Akuntabel: Saya menyiapkan bahan dengan data yang valid dan jujur.</p> <p>- Kompeten: Saya menyusun bahan konsultasi dengan kualitas terbaik.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya</p>	Penulis	Tidak	-	Menjadi dasar awal untuk konsultasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				menyajikan bahan konsultasi yang mudah dipahami.				
		2. Melaksanakan pertemuan konsultasi dengan mentor	Tersedianya dokumen catatan hasil konsultasi	<p>- Kolaboratif: Saya membangun komunikasi efektif dengan mentor.</p> <p>- Harmonis: Saya menjaga etika dan kesopanan.</p> <p>- Adaptif: Saya terbuka pada masukan dan siap menyesuaikan rancangan.</p> <p>- Akuntabel: Saya mencatat setiap arahan dengan detail.</p> <p>- Loyal: Saya melaksanakan arahan dengan konsisten.</p>	Penulis, Mentor	Tidak	-	Mendapat masukan langsung dari mentor

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				- Kompeten: Saya menjelaskan rancangan kegiatan dengan argumentasi yang jelas dan berdasarkan data				
		3. Meminta izin melaksanakan kegiatan aktualisasi	Tersedianya lembar persetujuan yang ditandatangani	- Kolaboratif: Saya menjalin komunikasi baik dengan mentor. - Harmonis: Saya menjaga sikap sopan dalam meminta persetujuan. - Akuntabel: Saya melampirkan seluruh hasil revisi rancangan serta bukti-bukti pendukung sebagai pertanggungjawaban proses penyusunan.	Mentor, Penulis	Tidak	-	Legitimasi awal pelaksanaan kegiatan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
2	Merancang kanal pengaduan digital menggunakan Google Form dan Spreadsheet	1. Mengidentifikasi data yang diperlukan dalam formulir aduan	Tersedianya dokumen daftar kebutuhan data	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan: Saya menganalisis kebutuhan pengguna. - Kompeten: Saya memilih data sesuai standar. - Akuntabel: Saya memastikan data relevan dan valid. - Loyal: Saya mendukung sistem sesuai kebutuhan. - Adaptif: Saya menyesuaikan data dengan kondisi riil. 	Penulis, Tim Teknis	Tidak	-	Menjamin data sesuai kebutuhan laporan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
		2. Membuat draf formulir di Google Form	Tersedianya tangkapan layar draf formulir Google Form	<ul style="list-style-type: none"> - Kompeten: Saya menggunakan keterampilan teknis. - Adaptif: Saya menyesuaikan formulir agar sederhana dan ramah pengguna. - Berorientasi Pelayanan: Saya mempermudah proses pengaduan OPD. - Akuntabel: Saya memastikan isian formulir jelas. - Loyal: Saya mendukung standar pelayanan instansi. - Kolaboratif: Saya menerima masukan tim teknis. - Harmonis: Saya 	Penulis, Tim Teknis	Tidak	-	Formulir mudah digunakan oleh OPD

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				menyusun bahasa formulir dengan sopan.				
		3. Menyusun struktur Google Sheet yang terintegrasi	Tersedianya tangkapan layar Google Sheet terintegrasi	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptif: Saya memanfaatkan teknologi digital. - Kompeten: Saya menyusun database yang rapi. - Akuntabel: Saya memastikan data tercatat otomatis. - Kolaboratif: Saya berkoordinasi dengan tim teknis. - Loyal: Saya menjaga integritas data. - Berorientasi 	Penulis, Tim Teknis	Tidak	-	Data otomatis tersimpan untuk monitoring

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>Pelayanan: Saya menyusun format agar mudah dibaca pengguna.</p>				
3	Membuat SOP Penanganan Gangguan Jaringan di Diskominfo Kota Pekanbaru	1. Mengidentifikasi dasar hukum penyusunan SOP dan kualifikasi pelaksana	Tersedianya dokumen daftar dasar hukum dan kualifikasi pelaksana	<p>- Akuntabel: Saya memastikan dasar hukum dan kualifikasi pelaksana yang diidentifikasi akurat serta dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>- Kompeten: Saya memahami aturan dan peran pelaksana sesuai ketentuan yang berlaku di Diskominfo.</p>	Penulis	Tidak	-	Tahap awal untuk memastikan SOP memiliki dasar hukum yang jelas dan pelaksana yang kompeten sesuai struktur organisasi.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>- Loyal: Saya menyesuaikan hasil identifikasi dengan struktur organisasi dan arahan pimpinan.</p> <p>- Adaptif: Saya menyesuaikan identifikasi dengan perkembangan teknologi jaringan dan kebutuhan layanan terkini.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan dasar hukum dan pelaksana yang ditetapkan mendukung kelancaran layanan jaringan bagi OPD.</p>				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
		2. Menyusun draft SOP penanganan gangguan jaringan	Tersedianya dokumen draf SOP penanganan gangguan jaringan	<p>- Kompeten: Saya menyusun alur prosedur yang efektif dan realistis sesuai kondisi teknis di lapangan.</p> <p>- Akuntabel: Saya menulis setiap langkah secara rinci agar mudah dipahami dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>- Loyal: Saya menelaraskan SOP dengan kebijakan pimpinan.</p> <p>- Kolaboratif: Saya berkonsultasi dengan tim teknis dan mentor.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan SOP</p>	Penulis, Mentor, Tim Teknis	Tidak	-	Draft awal SOP sebagai dasar konsultasi dan validasi.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>mempermudah tindak lanjut gangguan.</p> <p>-Adaptif: Saya menerima masukan dan kesediaan menyesuaikan format SOP dengan kebutuhan instansi. Selama proses penyusunan.</p> <p>-Harmonis: Saya menjaga komunikasi yang santun dan menghargai setiap pendapat.</p>				
		3. Mengkonsultasikan dan memfinalisasi SOP dengan atasan dan mentor	Tersedianya SOP final penanganan gangguan jaringan	<p>- Kolaboratif: Saya berkoordinasi dengan atasan dan mentor untuk validasi.</p> <p>- Akuntabel: Saya menyesuaikan dokumen sesuai hasil konsultasi.</p> <p>- Harmonis: Saya</p>	Penulis, Mentor, Pimpinan	Tidak	-	SOP final siap diterapkan sebagai acuan resmi dalam penanganan gangguan jaringan.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>menjaga komunikasi yang baik selama proses konsultasi.</p> <p>- Loyal: Saya memastikan SOP final sesuai arahan pimpinan.</p> <p>- Kompeten: Saya menyiapkan SOP dengan format yang sesuai standar administrasi Diskominfo.</p> <p>-Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan SOP hasil akhir benar-benar dapat diterapkan untuk mempercepat, menstandarkan, dan meningkatkan mutu layanan pengaduan.</p>				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
4	Melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan digital	1. Mendesain X-Banner yang berisi QR Code kanal pengaduan jaringan	Tersedianya gambar desain X-Banner	<p>- Kompeten: Saya menyusun desain dengan memanfaatkan keterampilan teknis.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan isi banner sederhana, jelas, dan bermanfaat bagi OPD.</p> <p>- Adaptif: Saya menambahkan penggunaan elemen digital seperti QR Code dan desain modern sesuai karakter layanan publik masa kini.</p> <p>- Kolaboratif: Saya berkoordinasi dengan rekan di bidang agar pesan yang ditampilkan dapat tersampaikan</p> <p>- Loyal: Saya mendukung kebijakan</p>	Penulis	Tidak	-	Desain X-Banner disesuaikan dengan identitas instansi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>pimpinan dalam memperkenalkan kanal pelaporan resmi</p> <p>-Harmonis: Saya menerima saran perbaikan dari rekan kerja secara terbuka selama proses desain berlangsung.</p>				
		2. Mencetak dan memasang X-Banner di lokasi strategis Diskominfo	Tersedianya foto hasil cetak dan pemasangan X-Banner di lingkungan Diskominfo	<p>- Akuntabel: Saya memastikan isi banner sesuai rancangan.</p> <p>- Kompeten: Saya menjaga kualitas hasil cetakan.</p> <p>- Loyal: Saya memastikan media mendukung instruksi pimpinan dan tujuan instansi.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya memilih lokasi</p>	Penulis	Tidak	-	Banner siap dipasang di area strategis

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>pemasangan yang mudah dijangkau pengguna agar informasi cepat tersampaikan.</p> <p>-Harmonis: Saya menjaga sikap dan komunikasi yang baik.</p> <p>-Kolaboratif: Saya melibatkan rekan kerja di bidang dalam menempatkan x-banner.</p> <p>-Adaptif: Saya menggunakan media visual modern yang memperkuat citra pelayanan publik berbasis digital</p>				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
		3. Melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan gangguan jaringan di Diskominfo	Tersedianya foto dokumentasi kegiatan sosialisasi dan dokumen daftar hadir peserta	<p>- Berorientasi Pelayanan: Saya memberikan penjelasan yang jelas dan sabar agar peserta mudah memahami langkah pelaporan.</p> <p>- Kolaboratif: Saya melibatkan rekan tim teknis jaringan dan staf bidang Layanan Infrastruktur SPBE dalam sesi tanya jawab.</p> <p>- Harmonis: Saya melakukan interaksi yang ramah dan saling menghargai antara saya dan peserta sosialisasi</p> <p>- Akuntabel: Saya mendokumentasikan kegiatan serta penyebaran materi sosialisasi ke grup</p>	Penulis, Staf bidang	Tidak	-	Kegiatan sosialisasi langsung yang dihadiri perwakilan beberapa OPD

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>internal sebagai bukti pelaksanaan</p> <p>-Kompeten: Saya menyampaikan materi secara komunikatif dan relevan dengan tugas bidang.</p> <p>-Adaptif: Saya menggunakan media interaktif dan pendekatan digital untuk memperkenalkan sistem baru yang efisien dan mudah digunakan.</p>				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
5	Mengimplementasikan kanal pengaduan digital	1. Melakukan promosi kanal melalui media internal (Group WA)	Tersedianya tangkapan layar promosi informasi kanal	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan pesan yang disampaikan informatif, sopan, dan mudah dipahami. - Loyal: Saya mendukung kebijakan pimpinan untuk menggunakan kanal resmi dalam pengelolaan aduan jaringan - Kolaboratif: Saya berkoordinasi dengan admin komunikasi. - Akuntabel: Saya memastikan informasi tersampaikan jelas. - Adaptif: Saya menyesuaikan metode promosi sesuai kebutuhan. 	Penulis	Tidak	-	Meningkatkan awareness pengguna

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>- Harmonis: Saya menjaga komunikasi baik dalam promosi.</p>				
		2. Melakukan uji coba internal dengan aduan fiktif	Tersedianya tangkapan layar laporan masuk di Google Spreadsheet	<p>- Adaptif: Saya menyesuaikan sistem berdasarkan uji coba.</p> <p>- Akuntabel: Saya mencatat hasil transparan.</p> <p>- Kompeten: Saya menganalisis hasil uji coba.</p> <p>- Kolaboratif: Saya melibatkan tim teknis dalam uji coba.</p>	Penulis, Tim Teknis	Tidak	-	Memastikan sistem siap dipakai

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>- Loyal: Saya menindaklanjuti hasil uji coba.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan sistem mudah digunakan.</p> <p>- Harmonis: Saya menjaga komunikasi baik selama uji coba.</p>				
		3. Memantau dan menindaklanjuti laporan awal OPD	Tersedianya tangkapan layar dokumentasi tindak lanjut laporan	<p>- Akuntabel: Saya bertanggung jawab menindaklanjuti laporan.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya merespon laporan dengan cepat.</p> <p>- Adaptif: Saya menyesuaikan sistem bila ada kendala.</p>	Penulis, Tim Teknis, OPD	Tidak	-	Mengubah kebiasaan OPD ke sistem digital

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<ul style="list-style-type: none"> - Kolaboratif: Saya bekerja sama dengan OPD pengguna. - Loyal: Saya memastikan pelaporan sesuai arahan pimpinan. - Harmonis: Saya menjaga komunikasi baik dengan OPD. - Kompeten: Saya menganalisis laporan awal untuk perbaikan sistem. 				
6	Melaksanakan evaluasi efektivitas layanan pengaduan digital	1. Membuat Google Form kuesioner kepuasan pengguna	Tersedianya tangkapan layar Google Form kuesioner kepuasan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> - Kompeten: Saya menyusun pertanyaan yang relevan, menggunakan bahasa yang jelas, dan memastikan formatnya ramah pengguna. - Akuntabel: Saya 	Penulis	Tidak	-	Instrumen dasar evaluasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				<p>menyusun setiap butir pertanyaan berdasarkan indikator pelayanan yang dapat diukur secara objektif.</p> <p>- Berorientasi Pelayanan: Saya menyusun pertanyaan mudah dipahami.</p> <p>- Loyal: Saya menjadikan evaluasi sebagai komitmen peningkatan layanan.</p> <p>-Adaptif: Saya memanfaatkan teknologi digital melalui platform Google Form agar proses pengumpulan data berlangsung cepat, praktis, dan efisien.</p>				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
		2. Mengumpulkan data dan menganalisis hasil kuesioner pengguna	Tersedianya dokumen analisis hasil kuesioner	<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel: Saya mengolah data dengan jujur. - Kompeten: Saya menganalisis data tepat. - Berorientasi Pelayanan: Saya menerima masukan dengan terbuka. - Loyal: Saya menjadikan evaluasi dasar perbaikan. - Kolaboratif: Saya bekerja sama dalam pengumpulan data. - Harmonis: Saya melakukan komunikasi yang terbuka dan saling menghargai selama pelaksanaan survei. 	Penulis, OPD	Tidak	-	Data real bahan evaluasi obyektif

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber- AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik Ya / Tidak	Solusi Jika ada Konflik	Keterangan
				- Adaptif : Saya memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat proses rekapitulasi dan pelaporan hasil evaluasi.				
		3. Melaporkan hasil evaluasi kepada pimpinan dan mentor	Tersedianya foto dokumentasi laporan evaluasi yang disampaikan	<p>- Loyal: Saya berkomitmen pada peningkatan layanan.</p> <p>- Kolaboratif: Saya menyampaikan laporan untuk ditindaklanjuti bersama.</p> <p>- Harmonis: Saya menyampaikan laporan dengan bahasa profesional.</p> <p>- Akuntabel: Saya memastikan laporan tersampaikan dengan jelas.</p>	Penulis, Mentor	Tidak	-	Dasar perbaikan berkelanjutan

C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitualisasi NND PNS (BerAKHLAK)

NO	Mata Pelatihan	Kegiatan												Jumlah Aktualisasi per MP	
		1		2		3		4		5		6		Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	14	15
2	Akuntabel	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	17	18
3	Kompeten	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	13	14
4	Harmonis	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	2	10	14
5	Loyal	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	15	16
6	Adaptif	1	2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	2	9	14
7	Kolaboratif	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	14	15
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		11	14	20	20	15	18	13	19	19	19	14	16	92	106

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Sebelum aktualisasi, proses pelaporan gangguan jaringan belum terstandar dan masih dilakukan melalui WhatsApp pribadi atau komunikasi lisan, sehingga informasi yang diterima sering tidak lengkap dan sulit diverifikasi. Tidak ada format baku maupun SOP penanganan gangguan jaringan, membuat alur kerja teknis tidak jelas dan tidak terdokumentasi. Selain itu, tidak tersedia sistem pencatatan historis laporan, sehingga menyulitkan evaluasi layanan. Kurangnya sosialisasi juga menyebabkan OPD belum memiliki pemahaman yang seragam mengenai mekanisme pelaporan.	Sesudah aktualisasi, Diskominfo telah memiliki Kanal Pengaduan Digital resmi dengan format pelaporan yang baku dan terdokumentasi otomatis melalui Google Spreadsheet. SOP Penanganan Gangguan Jaringan telah disusun sehingga alur penerimaan dan penanganan laporan menjadi lebih jelas, terarah, dan dapat dipertanggungjawabkan. X-Banner dan sosialisasi telah dilakukan sehingga OPD mengetahui cara pelaporan yang benar. Evaluasi kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan tingkat kepuasan mencapai 94,6%, menandakan bahwa kanal digital berfungsi efektif dan membantu percepatan penanganan gangguan jaringan.

E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Berikut merupakan manfaat dari terpecahkannya core isu tersebut bagi individu peserta, instansi, dan stakeholders.

1. Individu Peserta

Terselesaikannya core isu memberikan manfaat signifikan bagi peserta, terutama dalam meningkatkan kompetensi profesional sebagai ASN di bidang pengelolaan sistem dan teknologi informasi. Peserta mendapatkan pengalaman nyata dalam merancang solusi digital, menyusun SOP, melakukan koordinasi lintas bidang, serta melakukan evaluasi berbasis data. Selain itu, peserta mampu menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK secara konsisten dalam pekerjaan sehari-hari, seperti akuntabilitas dalam pencatatan laporan, adaptif terhadap teknologi, dan berorientasi pada pelayanan publik. Kegiatan ini juga mengasah kemampuan manajerial, komunikasi teknis, dan perencanaan kerja yang sistematis.

2. Instansi

Bagi instansi, terselesaikannya core isu memberikan peningkatan signifikan dalam tata kelola pengaduan jaringan. Diskominfo kini memiliki kanal pelaporan yang terstruktur, terdokumentasi, dan mudah digunakan, sehingga proses verifikasi dan penanganan gangguan menjadi lebih cepat dan efisien. Penyusunan SOP Penanganan Gangguan Jaringan memberikan alur kerja yang jelas bagi admin dan tenaga teknis, meningkatkan konsistensi layanan dan memperkuat akuntabilitas. Selain itu, ketersediaan database laporan memudahkan monitoring, analisis pola gangguan, dan penyusunan

laporan kinerja bidang Layanan Infrastruktur SPBE. Sistem ini juga memperkuat implementasi SPBE dan mendukung budaya kerja berbasis data.

3. Stakeholders

Penyelesaian core isu memberikan manfaat bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi OPD pengguna layanan jaringan, proses pelaporan menjadi lebih mudah, cepat, dan terdokumentasi, sehingga mempercepat penanganan gangguan dan mendukung kelancaran layanan internal. Tenaga teknis Diskominfo memperoleh informasi yang lebih lengkap dan terstruktur, sehingga proses verifikasi dan penanganan gangguan menjadi lebih efektif. Sementara itu, pimpinan instansi mendapatkan data historis yang dapat digunakan untuk monitoring kinerja layanan jaringan dan perencanaan kebutuhan infrastruktur SPBE. Secara tidak langsung, masyarakat juga mendapatkan manfaat melalui peningkatan kualitas dan stabilitas layanan publik yang diselenggarakan oleh OPD.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Monitoring rutin laporan dan evaluasi tindak lanjut	Laporan bulanan rekap aduan & status penanganan	Berkelanjutan	Admin Kanal Aduan, Tenaga Teknis, Kepala Bidang	Tidak Ada	
2	Sosialisasi lanjutan	OPD mengetahui	Berkelanjutan	Diskominfo, Admin	Tidak Ada	

	kepada OPD yang belum mengetahui kanal	dan menggunakan kanal pengaduan digital		Kanal Aduan		
--	--	---	--	-------------	--	--

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Setelah melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi selama masa habituasi Pelatihan Dasar CPNS. Tahun 2025 di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habituasi Mata Pelatihan

Selama pelaksanaan 6 (enam) kegiatan aktualisasi, penulis telah berupaya secara konsisten menginternalisasi dan menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK serta substansi mata pelatihan Manajemen ASN dan Smart ASN. Beberapa internalisasi kunci antara lain:

a) Kegiatan Ke-1

Konsultasi dengan mentor terkait rencana optimalisasi layanan pengaduan jaringan telah dilaksanakan dengan menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK seperti Akuntabel, Harmonis, Kolaboratif, dan Kompeten, sehingga menghasilkan rancangan aktualisasi yang lebih matang dan sesuai kebutuhan organisasi.

b) Kegiatan Ke-2

Perancangan kanal pengaduan digital menggunakan Google Form dan Spreadsheet berhasil dilaksanakan dengan mengutamakan nilai

Berorientasi Pelayanan, Adaptif, dan Kompeten, sehingga terbentuk sistem pelaporan yang mudah diakses, terstruktur, dan terdokumentasi.

c) Kegiatan Ke-3

Penyusunan SOP Penanganan Gangguan Jaringan telah menghasilkan alur kerja yang jelas dan baku dengan mengaktualisasikan nilai Akuntabel, Loyal, Kolaboratif, dan Kompeten, menjadikan penanganan gangguan lebih tertib, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

d) Kegiatan Ke-4

Sosialisasi kanal pengaduan digital kepada OPD dilakukan dengan menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan, Harmonis, dan Kolaboratif, sehingga pengguna layanan memahami cara pelaporan yang benar.

e) Kegiatan Ke-5

Implementasi kanal pengaduan digital telah berjalan efektif dengan dukungan nilai Adaptif, Akuntabel, dan Loyal, sehingga laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti lebih cepat dan terekam dengan baik.

f) Kegiatan Ke-6

Evaluasi efektivitas kanal pengaduan digital dilakukan menggunakan survei kepuasan pengguna dengan menerapkan nilai Akuntabel, Kompeten, Berorientasi Pelayanan, dan Kolaboratif. Hasil evaluasi menunjukkan tingkat kepuasan 94,6%, yang menandakan keberhasilan implementasi sistem.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang dilakukan dalam penyelesaian core isu adalah pengembangan Kanal Pengaduan Digital Gangguan Jaringan sebagai solusi pelayanan publik berbasis teknologi. Kanal ini memanfaatkan Google Form, QR Code, rekap otomatis di Spreadsheet, serta dilengkapi dengan SOP Penanganan Gangguan Jaringan untuk menstandarkan alur kerja. Gagasan ini muncul dari kebutuhan untuk menciptakan sistem pelaporan yang cepat, mudah, akuntabel, dan terdokumentasi, sehingga meningkatkan responsivitas dan efisiensi pelayanan jaringan di Diskominfo Kota Pekanbaru.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Pelaksanaan aktualisasi berhasil menyelesaikan core isu “Belum optimalnya layanan pengaduan jaringan di lingkungan Diskominfo Kota Pekanbaru”. Setelah aktualisasi, Diskominfo telah memiliki kanal pengaduan digital resmi, SOP penanganan gangguan jaringan, mekanisme dokumentasi otomatis, serta hasil evaluasi kepuasan pengguna. Proses pelaporan kini lebih cepat, alur penanganan lebih jelas, koordinasi teknis lebih efektif, dan OPD lebih mudah menyampaikan keluhan gangguan jaringan. Tingkat kepuasan pengguna mencapai 94,6%, menunjukkan bahwa solusi yang diterapkan efektif dan berdampak positif bagi layanan publik.

B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

- a. Diharapkan materi Pelatihan Dasar CPNS, khususnya terkait Agenda III (Manajemen ASN dan Smart ASN), dapat terus diperkaya dengan studi

kasus dan praktik terbaik implementasi teknologi informasi dalam penyelesaian isu birokrasi terkini.

- b. Proses bimbingan oleh Coach dan Informasi melalui PIC Kegiatan, sudah berjalan sangat baik, diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan kualitasnya untuk Latsar angkatan berikutnya.

2. Untuk Instansi Asal Peserta (DiskominfoKotakan Kota Pekanbaru)

Untuk mendukung keberlanjutan optimalisasi layanan pengaduan jaringan, instansi asal peserta, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru, disarankan untuk melakukan monitoring rutin terhadap pemanfaatan kanal pengaduan digital yang telah diterapkan. Monitoring ini penting untuk memastikan setiap laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan sesuai prioritas teknis. Instansi juga perlu memperluas sosialisasi kepada seluruh OPD agar pemanfaatan kanal pelaporan semakin merata, termasuk memberikan pendampingan bagi pegawai baru yang akan menggunakan layanan tersebut. Selain itu, pengembangan fitur pendukung seperti dashboard monitoring gangguan jaringan dapat dipertimbangkan untuk memudahkan analisis tren dan peningkatan kualitas layanan. Dengan langkah-langkah tersebut, layanan pengaduan jaringan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dapat terus berjalan optimal dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian PANRB. (2021). Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kementerian Dalam Negeri. (2022). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III. PPSDM Regional Bukittinggi.

Pemerintah Kota Pekanbaru. (2016). Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru.

Pemerintah Kota Pekanbaru. (2020). Peraturan Walikota Nomor 227 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja DiskominfoTiksan. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru.

Pemerintah Kota Pekanbaru. (2019). Peraturan Walikota Nomor 157 Tahun 2019 tentang Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

<p>Kegiatan Ke - 1</p>	<p>Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait rencana optimalisasi layanan pengaduan jaringan</p> <p>Tahap Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempersiapkan bahan konsultasi kepada mentor 2. Melaksanakan pertemuan konsultasi dengan mentor 3. Meminta izin melaksanakan kegiatan aktualisasi
<p>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</p>	<p>6 – 10 Oktober 2025</p>
<p>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangkapan Layar Dokumen Bahan Konsultasi 2. Foto Dokumentasi Konsultasi 3. Dokumen Catatan Hasil Konsultasi 4. Dokumen Lembar Persetujuan yang Ditandatangani
<p>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</p> <p>Tahapan 1 – Mempersiapkan bahan konsultasi kepada mentor</p> <p>Pada tahap awal, saya menyiapkan bahan konsultasi berupa rancangan aktualisasi yang berisi latar belakang isu, tujuan kegiatan, matriks tahapan, serta penerapan nilai-nilai BerAKHLAK di setiap kegiatan. Dalam proses penyusunan bahan ini, saya menerapkan nilai Akuntabel dengan memastikan seluruh data dan informasi yang disajikan bersumber dari kondisi nyata di lingkungan kerja dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai Kompeten saya wujudkan dengan menyusun bahan konsultasi dengan kualitas terbaik. Selain itu, saya juga berupaya Berorientasi Pelayanan dengan membuat tampilan dan isi bahan konsultasi ringkas, sistematis, serta mudah dipahami oleh mentor. Nilai Adaptif saya tunjukkan melalui penyesuaian isi rancangan sesuai dengan kebijakan terbaru Diskominfo, sedangkan nilai Loyal saya wujudkan dengan menyiapkan seluruh bahan tepat waktu sesuai jadwal konsultasi yang telah disepakati.</p> <p>Tahapan 2 – Melaksanakan pertemuan konsultasi dengan mentor</p> <p>Kegiatan konsultasi dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober 2025 bertempat di Ruang Kepala Bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola (PATK) SPBE Diskominfo Kota Pekanbaru. Dalam sesi ini, saya memaparkan rancangan aktualisasi</p>	

secara langsung kepada Bapak Deni Hidayat, S.T., M.M, selaku Kepala Bidang Persandian Aplikasi dan Tata Kelola SPBE sekaligus mentor. Selama proses diskusi, saya berusaha menciptakan suasana yang **Harmonis** dengan menjaga etika, kesopanan, dan menghargai setiap pendapat yang disampaikan. Saya juga menerapkan nilai **Kolaboratif** dengan aktif berdialog dan meminta saran untuk penyempurnaan isi rancangan agar lebih relevan dengan kondisi kerja di bidang Layanan Infrastruktur. Nilai **Adaptif** saya tunjukkan melalui kesediaan menyesuaikan rencana kegiatan berdasarkan arahan mentor dan kebutuhan organisasi. Dalam setiap masukan yang diberikan, saya bersikap **Akuntabel** dengan mencatat secara rinci semua hasil diskusi sebagai bahan revisi. Nilai **Loyal** juga saya aktualisasikan dengan berkomitmen menjalankan setiap arahan mentor secara konsisten, sedangkan nilai **Kompeten** tampak dari kemampuan saya menjelaskan rancangan kegiatan dengan argumentasi yang jelas dan berdasarkan data.

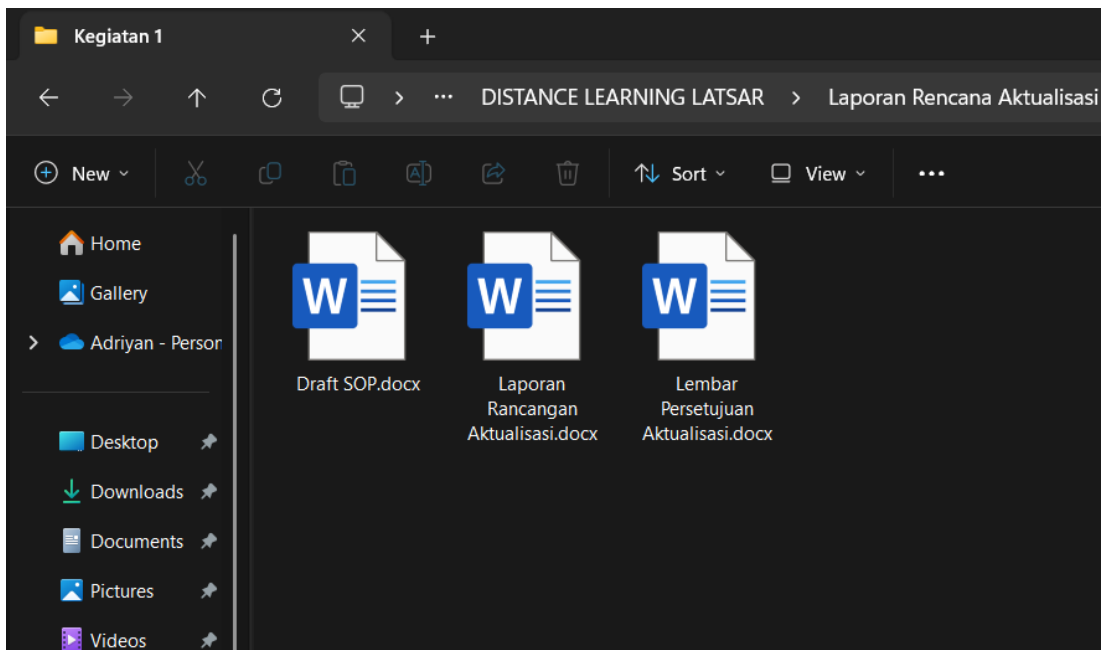
Tahapan 3 – Meminta izin melaksanakan kegiatan aktualisasi

Setelah proses konsultasi dan revisi rancangan selesai, saya melanjutkan dengan meminta izin pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada mentor, yaitu Bapak Deni Hidayat, S.T., M.M, selaku Plt. Kepala Bidang Layanan Infrastruktur SPBE Diskominfo Kota Pekanbaru. Permintaan izin ini dilakukan setelah seluruh masukan dan penyempurnaan terhadap rancangan aktualisasi saya terapkan ke dalam dokumen final. Proses ini menjadi langkah penting untuk mendapatkan persetujuan resmi sebelum kegiatan aktualisasi dilaksanakan di lingkungan kerja.

Dalam pelaksanaan tahap ini, saya menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK secara nyata. Nilai **Kolaboratif** saya wujudkan dengan menjaga komunikasi terbuka dan saling menghargai antara saya dan mentor dalam proses permohonan izin. Nilai **Harmonis** terlihat dari sikap sopan, rendah hati, dan profesional saat menyampaikan dokumen yang telah direvisi. Nilai **Akuntabel** saya tunjukkan dengan melampirkan seluruh hasil revisi rancangan serta bukti-bukti pendukung sebagai pertanggungjawaban proses penyusunan.

Bukti/Evidence :

1) Tangkapan Layar Dokumen Bahan Konsultasi



2) Foto Dokumentasi Konsultasi



3) Catatan Hasil Konsultasi

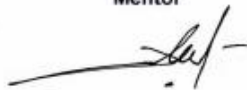
KONSULTASI MENTOR

Waktu: 10 Oktober 2025

Tempat: Ruang Kepala Bidang PATk SPBE Diskominfo

1. Identifikasi alur Pengaduan gangguan jaringan
2. buat SOP Pengaduan jaringan melalui form digital
3. Identifikasi dasar hukum untuk SOP

Mentor



Deni Hidayat, ST, MM.
NIP. 197801062005011006

Peserta



Muhammad Adriyan Putra, S.kom
NIP. 199907162025041005

4) Dokumen Lembar Persetujuan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
 STATISTIK DAN PERSANDIAN**
 Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya
 Pekanbaru 28285

LEMBAR PERSETUJUAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Deni Hidayat, S.T, M.M
 NIP : 197801062005011006
 Jabatan : Kepala Bidang Persandian Aplikasi dan Tata Kelola SPBE
 Instansi : Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
 Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan menyetujui pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan oleh:

Nama : Muhammad Adriyan Putra, S.Kom
 NIP : 199907162025041005
 Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
 Instansi : Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
 Kota Pekanbaru

Adapun judul rancangan aktualisasi yang akan dilaksanakan adalah "Optimalisasi Layanan Pengaduan Jaringan melalui Pembuatan Kanal Pengaduan Digital di Diskominfo Kota Pekanbaru". Pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas layanan pengaduan jaringan di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru, serta mendukung nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 Oktober 2025

PESERTA

MENTOR,


Muhammad Adriyan Putra, S.Kom
 NIP. 199907162025041005

Deni Hidayat, S.T, M.M
 NIP. 197801062005011006

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom		
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian		
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1	10 Oktober 2025	Peserta memaparkan rancangan aktualisasi terkait optimalisasi layanan pengaduan jaringan kepada mentor.	Rancangan sudah sejalan dengan tugas Bidang Layanan Infrastruktur. Perlu penajaman alur pengaduan, indikator keberhasilan, dan kesesuaian dengan pedoman Latsar.	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh *Coach*

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom			
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru			
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian			
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf
1	13 Oktober 2025	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-1 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya draft laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-1 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Melalui pesan menggunakan aplikasi Whatsapp	

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Kegiatan Ke - 2	<p>Merancang kanal pengaduan digital menggunakan Google Form dan Spreadsheet</p> <p>Tahap Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi data yang diperlukan dalam formulir aduan 2. Membuat draf formulir di Google Form 3. Menyusun struktur Google Sheet yang terintegrasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13 – 17 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen daftar kebutuhan data 2. Tangkapan layar draf formulir Google Form 3. Tangkapan layar Google Sheet terintegrasi 4. Foto pelaksanaan kegiatan

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan

Tahapan 1 – Mengidentifikasi data yang diperlukan dalam formulir aduan

Saya memulai kegiatan dengan melakukan identifikasi jenis data yang perlu dimasukkan dalam formulir aduan digital. Proses ini dilakukan dengan mengamati prosedur penanganan gangguan jaringan yang selama ini dijalankan oleh tim teknis Diskominfo, serta mendiskusikannya secara langsung untuk mengetahui informasi apa saja yang paling dibutuhkan dalam pelaporan. Dari hasil identifikasi diperoleh beberapa komponen penting seperti identitas pelapor, nama OPD, lokasi gangguan, jenis masalah, waktu kejadian, dan dokumentasi pendukung. Pada tahap ini, saya menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dengan menganalisis kebutuhan pengguna (OPD) agar formulir yang dirancang benar-benar relevan dan memudahkan proses pelaporan. Nilai **Kompeten** ditunjukkan dengan ketelitian dalam menentukan variabel dan format isian agar data mudah diproses secara sistematis. Nilai **Akuntabel** saya wujudkan dengan memastikan setiap komponen data yang dikumpulkan memiliki dasar kebutuhan dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai **Loyal** tercermin dalam komitmen untuk mendukung sistem pelaporan sesuai kebutuhan bidang. Nilai **Adaptif** tampak dari penyesuaian daftar data terhadap kondisi lapangan dan masukan dari tim teknis. Nilai **Kolaboratif** saya tunjukkan melalui koordinasi aktif dengan rekan kerja di bidang layanan infrastruktur dalam menentukan jenis data yang paling berguna. Sementara nilai **Harmonis** saya terapkan dengan menjaga komunikasi yang santun dan terbuka selama proses identifikasi berlangsung.

Tahapan 2 – Membuat draf formulir di Google Form

Setelah data yang diperlukan teridentifikasi, saya mulai menyusun rancangan *Google Form* dengan tampilan yang sederhana dan mudah dipahami. Dalam form ini, saya menambahkan instruksi singkat agar pelapor melakukan langkah pengecekan awal (memeriksa sumber listrik, kabel, dan restart modem) sebelum mengisi laporan. Pada tahap ini, nilai **Kompeten** saya wujudkan melalui kemampuan teknis dalam mengoperasikan *Google Form* dan menyusun pertanyaan yang sistematis. Nilai **Adaptif** tampak dari upaya saya menyesuaikan desain agar ramah pengguna dan bisa diakses di berbagai perangkat. Nilai **Berorientasi Pelayanan** terlihat dari tujuan utama form, yaitu mempermudah OPD menyampaikan laporan gangguan tanpa perlu datang langsung ke Diskominfo. Nilai **Akuntabel** diterapkan dengan memastikan setiap pertanyaan jelas dan tidak menimbulkan interpretasi ganda. Nilai **Loyal** saya tunjukkan dengan menjaga konsistensi form sesuai standar pelayanan instansi. Nilai **Kolaboratif** tampak dalam penerimaan masukan dari rekan tim teknis terkait urutan

pertanyaan, dan nilai **Harmonis** terlihat pada penggunaan bahasa yang sopan dan komunikatif di dalam form.

Tahapan 3 – Menyusun struktur Google Sheet yang terintegrasi

Tahap berikutnya adalah mengintegrasikan *Google Form* dengan *Google Spreadsheet* agar setiap laporan terekam otomatis dalam bentuk tabel data. Dalam *spreadsheet* ini saya menambahkan kolom tambahan seperti Status Penanganan dan Catatan Tindak Lanjut yang nantinya akan diisi oleh tim teknis saat melakukan perbaikan jaringan.

Nilai **Adaptif** saya terapkan dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai solusi efisien untuk dokumentasi aduan. Nilai **Kompeten** diwujudkan dalam kemampuan menyusun format data dan validasi agar hasil rekap rapi dan mudah dianalisis. Nilai **Akuntabel** tampak dari penjaminan bahwa setiap respon pelapor otomatis tercatat tanpa manipulasi. Nilai **Kolaboratif** tercermin dari koordinasi dengan tim teknis mengenai format kolom dan kebutuhan monitoring. Nilai **Loyal** saya wujudkan dengan menjaga keamanan serta integritas data laporan. Nilai **Berorientasi Pelayanan** terlihat dalam penyusunan tampilan tabel yang sederhana dan mudah dibaca, sehingga mempercepat tindak lanjut laporan.

Bukti/Evidence :

1) Dokumen Daftar Kebutuhan Data

Bagian 1: Identitas Pelapor

1. **Nama Pelapor** (*Short Answer, Required*)
2. **Nama OPD / Unit Kerja** (*Short Answer, Required*)
3. **No. Whatsapp** (*Short Answer, Required*)

Bagian 2: Lokasi dan Detail Gangguan

1. **Alamat / Lokasi Terjadinya Gangguan** (*Paragraph, Required*)

Contoh: Gedung A Lantai 3, Ruang Keuangan.

2. **Jenis Gangguan yang Dialami** (*Multiple Choice, Required*)

- o Internet tidak dapat diakses
- o Jaringan Wi-Fi tidak terdeteksi
- o Koneksi lambat / tidak stabil
- o Perangkat jaringan (router/switch/AP) rusak
- o Aplikasi SPBE tidak bisa dibuka
- o Lainnya (isi manual)

3. **Deskripsi Singkat Gangguan** (*Paragraph, Required*)

Jelaskan kondisi gangguan dan waktu mulai terjadi.

4. **Waktu Mulai Terjadi Gangguan** (*Date & Time*)

Bagian 3: Bukti Pendukung

1. **Unggah Dokumentasi Gangguan (Opsional)** (*File Upload*)

Format yang diperbolehkan: foto (.jpg, .png), video pendek (.mp4), atau tangkapan layar (.pdf).

Maksimum ukuran file: 10 MB.

4) Foto Pelaksanaan Kegiatan



<p>Kegiatan Ke - 3</p>	<p>Membuat SOP Penanganan Gangguan Jaringan di Diskominfo Kota Pekanbaru</p> <p>Tahap Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi dasar hukum penyusunan SOP dan kualifikasi pelaksana 2. Menyusun draft SOP penanganan gangguan jaringan 3. Mengkonsultasikan dan memfinalisasi SOP dengan atasan dan mentor
<p>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</p>	<p>13 – 17 Oktober 2025</p>
<p>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen daftar dasar hukum dan kualifikasi pelaksana 2. Dokumen draf SOP penanganan gangguan jaringan 3. Dokumen SOP final penanganan gangguan jaringan 4. Foto pelaksanaan kegiatan

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan

Tahapan 1 – Mengidentifikasi dasar hukum penyusunan SOP dan kualifikasi pelaksana

Pada tahap awal, saya melakukan penelusuran terhadap Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 36 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pekanbaru sebagai dasar hukum penyusunan SOP. Regulasi ini memberikan landasan yang jelas mengenai struktur dan fungsi Diskominfo, termasuk peran bidang Layanan Infrastruktur SPBE. Selain itu, saya mengidentifikasi pelaksana yang terlibat dalam SOP, yakni Admin Kanal Aduan sebagai penerima dan pengelola laporan, serta Tenaga Teknis Bidang Layanan Infrastruktur sebagai pihak yang melakukan pemeriksaan dan perbaikan gangguan di lapangan. Dalam proses identifikasi ini, saya menerapkan nilai **Akuntabel** dengan memastikan seluruh dasar hukum dan peran pelaksana yang dicantumkan benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai **Kompeten** saya tunjukkan melalui kemampuan menelusuri regulasi serta memahami hubungan antar-fungsi di dalam struktur organisasi. Saya juga berupaya **Loyal** terhadap ketentuan pimpinan dengan menyesuaikan hasil identifikasi agar selaras dengan tugas bidang. Nilai **Adaptif** saya wujudkan dengan menyesuaikan penyusunan data terhadap perubahan kebijakan serta kebutuhan teknologi jaringan terkini. Sementara itu, nilai **Berorientasi Pelayanan** saya terapkan dengan memastikan bahwa pelaksana yang ditetapkan mampu memberikan layanan cepat, terstandar, dan responsif terhadap pengaduan OPD.

Tahapan 2 – Menyusun draft SOP penanganan gangguan jaringan

Setelah dasar hukum dan pelaksana ditentukan, saya mulai menyusun draf SOP yang memuat alur kerja mulai dari penerimaan laporan oleh Admin Kanal Aduan, proses verifikasi, pelimpahan tugas kepada Tenaga Teknis, hingga pelaporan hasil perbaikan ke bidang dan OPD pelapor. Nilai **Kompeten** saya wujudkan dalam kemampuan menyusun alur prosedur yang efektif dan realistis sesuai kondisi teknis di lapangan. Saya berupaya **Akuntabel** dengan menulis setiap langkah secara rinci agar mudah dipahami dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai **Loyal** tampak dari komitmen saya menjaga agar setiap bagian draf tetap mengikuti arahan pimpinan serta kebijakan SPBE Diskominfo. Nilai **Kolaboratif** muncul saat saya berdiskusi dengan mentor dan tim teknis untuk menguji kelayakan alur yang disusun. Di sisi lain, saya menanamkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dengan memastikan SOP berfokus pada peningkatan kecepatan respon

dan kejelasan tanggung jawab antar-pelaksana. Nilai **Adaptif** saya terapkan melalui keterbukaan terhadap masukan dan kesediaan menyesuaikan format SOP dengan kebutuhan instansi. Selama proses penyusunan, saya tetap menjaga komunikasi yang santun dan menghargai setiap pendapat, mencerminkan nilai **Harmonis** dalam bekerja sama.

Tahapan 3 – Mengkonsultasikan dan memfinalisasi SOP dengan atasan dan mentor

Tahap terakhir dilakukan dengan mengonsultasikan draf SOP Penanganan Gangguan Jaringan kepada mentor dan pimpinan bidang untuk mendapatkan validasi serta penyempurnaan isi dokumen. Dalam sesi konsultasi, saya menerima sejumlah masukan, antara lain penambahan *flowchart* alur kerja agar lebih mudah dipahami oleh pelaksana teknis serta penyempurnaan istilah teknis agar selaras dengan dokumen SPBE lainnya di Diskominfo. Setelah seluruh koreksi diterima, saya segera memperbarui draf SOP menjadi versi final yang siap diajukan untuk pengesahan. Setelah proses finalisasi bersama mentor selesai, saya melanjutkan dengan meminta pengesahan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai bentuk legalisasi dan persetujuan resmi penerapan SOP. Pengesahan ini menandai bahwa dokumen telah layak digunakan sebagai pedoman operasional dalam penanganan gangguan jaringan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Dalam tahapan ini, nilai-nilai **BerAKHLAK** tampak kuat dan terinternalisasi. Nilai **Kolaboratif** saya tunjukkan dengan bekerja sama dan berkoordinasi aktif bersama mentor, pimpinan bidang, dan Kepala Dinas dalam proses penyempurnaan hingga pengesahan dokumen. Nilai **Akuntabel** terlihat dari ketelitian saya dalam mencatat setiap masukan, menyesuaikan dokumen secara konsisten, serta memastikan seluruh revisi telah diterapkan pada versi akhir. Nilai **Harmonis** tercermin dari sikap sopan, terbuka, dan komunikatif selama proses diskusi dan penyampaian dokumen kepada pimpinan. Nilai **Loyal** saya wujudkan melalui komitmen melaksanakan setiap arahan pimpinan dan menyerahkan dokumen untuk disahkan secara resmi sebagai produk instansi. Nilai **Kompeten** saya tunjukkan dengan memastikan format SOP sesuai dengan kaidah administrasi pemerintah dan kebutuhan teknis bidang Layanan Infrastruktur SPBE. Sedangkan nilai **Berorientasi Pelayanan** saya implementasikan dengan memastikan SOP hasil akhir benar-benar dapat diterapkan untuk mempercepat, menstandarkan, dan meningkatkan mutu layanan pengaduan serta penanganan gangguan jaringan antar-OPD di Pemerintah Kota Pekanbaru.

Bukti/Evidence :

1) Dokumen daftar dasar hukum dan kualifikasi pelaksana

SOP Penanganan Pengaduan Gangguan Jaringan Diskominfo Pekanbaru**Dasar Hukum :**

1. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan;
2. Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 36 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.


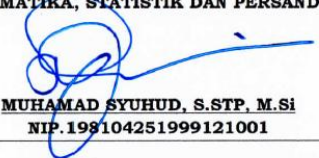
Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki kemampuan koordinasi dengan pihak terkait;
2. Memiliki kemampuan melakukan konfigurasi perangkat jaringan.

2) Dokumen Draf SOP Penanganan Pengaduan Jaringan

No	Kegiatan	OPD	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
			Admin	Tenaga Teknis	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	OPD melaporkan gangguan melalui kanal pengaduan digital (Google Form).						Formulir pengaduan digital / tangkapan layar laporan	≤ 30 menit setelah laporan diterima	Data laporan gangguan masuk sistem	Laporan dikirim melalui kanal resmi Diskominfo, otomatis masuk spreadsheet.
2	Laporan diteruskan ke teknisi jaringan sesuai jenis gangguan.						Surat tugas / notifikasi teknisi	≤ 15 menit setelah verifikasi	Surat tugas / notifikasi teknisi	Admin memastikan laporan valid sebelum diteruskan ke teknisi yang sesuai bidangnya.
3	Teknisi memeriksa kondisi jaringan sesuai laporan dan mengidentifikasi penyebab gangguan.						Form hasil pemeriksaan lapangan / dokumentasi kondisi jaringan	≤ 3 jam	Catatan hasil pemeriksaan	Pemeriksaan dapat dilakukan secara langsung di lapangan atau remote access sesuai lokasi gangguan.
4	Teknisi melakukan tindakan perbaikan dan memastikan koneksi kembali normal.						Form laporan tindakan perbaikan / bukti hasil uji koneksi	≤ 6 jam tergantung tingkat gangguan	Jaringan kembali berfungsi	Jika gangguan tidak dapat ditangani, teknisi eskalasi ke Kepala Bidang Infrastruktur.
5	Admin mengonfirmasi kepada OPD bahwa gangguan telah diselesaikan.						Bukti konfirmasi penyelesaian (pesan WA)	≤ 30 menit setelah perbaikan	Bukti konfirmasi penyelesaian laporan	Konfirmasi dikirim kepada OPD pelapor dan

3) Dokumen SOP Final Penanganan Pengaduan Jaringan

 <p>DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA PEKANBARU BIDANG LAYANAN INFRASTRUKTUR SPBE</p>	Nomor SOP	: 800/KOMINFO-INFRA/III/2025/007
	Tanggal Pembuatan	: 21 Oktober 2025
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	<p>Pit. KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN</p>  <p>MUHAMAD SYUHUD, S.STP, M.Si NIP. 198104251999121001</p>
	NAMA SOP	SOP PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN MELALUI FORM DIGITAL
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri PAN RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan; Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 36 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pekanbaru. 		<ol style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan koordinasi dengan pihak terkait; Memiliki kemampuan melakukan konfigurasi perangkat jaringan.
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> SOP Penyediaan <i>Bandwidth</i> Untuk Akses Internet; SOP Penanganan Gangguan Jaringan. 		<ol style="list-style-type: none"> PC/laptop, peralatan jaringan; Jaringan Internet.
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
Jika SOP ini tidak dijalankan maka akan menghambat pelayan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Pekanbaru.		Disimpan sebagai data elektronik dan manual.


SOP Penanganan Gangguan Jaringan Melalui Form Digital


NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			
		OPD	ADMIN KANAL ADUAN	TENAGA TEKNIS	SYARAT	WAKTU	OUTPUT	KET
1	OPD melaporkan gangguan jaringan melalui Admin menggunakan kanal pengaduan digital (Google Form) dengan memindai kode QR.	MULAI			Kode QR form aduan gangguan jaringan	5 Menit	Form aduan gangguan jaringan	
2	Admin menerima laporan gangguan dan meneruskan kepada Tenaga Teknis.				Form aduan gangguan jaringan	5 Menit	Notifikasi teknis	
3	Melakukan pemeriksaan kondisi jaringan serta mengidentifikasi penyebab gangguan.				Notifikasi teknis	1 Jam	Dokumentasi identifikasi gangguan	
4	Melaksanakan tindakan perbaikan dan memastikan koneksi jaringan berfungsi dengan normal.				Dokumentasi identifikasi gangguan	6 Jam	Hasil monitoring aplikasi NMS	
5	Menginformasikan kepada OPD bahwa jaringan telah berfungsi normal.				Hasil monitoring aplikasi NMS	15 Menit	Bukti konfirmasi jaringan sudah bisa digunakan	
6	OPD menerima konfirmasi bahwa jaringan telah berfungsi normal.	SELESAI			Bukti konfirmasi jaringan sudah bisa digunakan	5 Menit	Jaringan aktif	

4) Foto Pelaksanaan Kegiatan




b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom		
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian		
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1	14 Oktober 2025	Peserta menyampaikan hasil identifikasi kebutuhan data serta draf Google Form dan Google Sheet kanal pengaduan digital.	Struktur pertanyaan dan rekap data dinilai sudah baik. Mentor meminta agar instruksi pengecekan awal gangguan dipertegas dan format data disesuaikan dengan kebutuhan tim teknis.	

2	17 Oktober 2025	Peserta melaporkan penyusunan draf SOP Penanganan Gangguan Jaringan beserta dasar hukum dan kualifikasi pelaksana.	SOP sudah menggambarkan alur kerja utama. Mentor mengarahkan penambahan flowchart, penyederhanaan istilah teknis, dan penegasan pembagian peran admin kanal dan tenaga teknis.	
---	-----------------	--	--	---

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom			
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru			
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian			
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf
1	20 Oktober 2025	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-2 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya draft laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-2 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Melalui pesan menggunakan aplikasi Whatsapp	

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

<p>Kegiatan Ke - 4</p>	<p>Melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan digital</p> <p>Tahap Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendesain X-Banner yang berisi QR Code kanal pengaduan jaringan 2. Mencetak dan memasang X-Banner di lokasi strategis Diskominfo 3. Melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan gangguan jaringan di Diskominfo
<p>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</p>	<p>20 – 24 Oktober 2025</p>
<p>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gambar desain X-Banner kanal pengaduan digital 2. Foto hasil cetak dan pemasangan X-Banner di lingkungan Diskominfo 3. Dokumentasi kegiatan sosialisasi kepada pegawai dan perwakilan OPD 4. Daftar hadir peserta sosialisasi kanal pengaduan gangguan jaringan
<p>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</p> <p>Tahapan 1 – Mendesain X-Banner yang berisi QR Code kanal pengaduan jaringan</p> <p>Tahapan ini diawali dengan merancang desain X-Banner sebagai media utama sosialisasi kanal pengaduan digital. Desain mencakup logo Pemerintah Kota Pekanbaru dan Diskominfo, judul besar “Kanal Pengaduan Gangguan Jaringan Pemerintah Kota Pekanbaru”, serta QR Code yang terhubung langsung ke Google Form aduan jaringan.</p> <p>Dalam tahap ini, saya menerapkan nilai Kompeten dengan memanfaatkan keterampilan teknis desain agar hasil banner informatif dan profesional. Nilai Berorientasi Pelayanan tampak dari upaya memastikan isi banner sederhana, jelas, dan bermanfaat bagi OPD. Nilai Adaptif saya wujudkan dengan penggunaan elemen</p>	

digital seperti QR Code dan desain modern sesuai karakter layanan publik masa kini. Saya juga menunjukkan nilai **Kolaboratif** dengan berkoordinasi bersama rekan di bidang Layanan Infrastruktur SPBE untuk memastikan pesan yang ditampilkan sesuai standar komunikasi instansi. Nilai **Loyal** tercermin dari komitmen mendukung kebijakan pimpinan dalam memperkenalkan kanal pelaporan resmi, sedangkan nilai **Harmonis** saya wujudkan dengan menerima saran perbaikan dari rekan kerja secara terbuka selama proses desain berlangsung.

Tahapan 2 – Mencetak dan memasang X-Banner di lokasi strategis Diskominfo

Setelah desain disetujui, saya melanjutkan dengan mencetak X-Banner berukuran 60x160 cm, kemudian memasangnya di area strategis seperti pintu masuk utama Diskominfo. Tahapan ini saya lakukan bersama rekan bidang Layanan Infrastruktur SPBE dengan memastikan posisi banner mudah terlihat dan tidak mengganggu akses kerja. Saya juga memeriksa ulang hasil cetak agar warna, teks, dan QR Code dapat terbaca serta dipindai dengan jelas. Pada tahap ini, nilai **Akuntabel** saya terapkan dengan memastikan hasil cetakan sesuai desain final dan terdokumentasi dengan baik. Nilai **Kompeten** terlihat dari ketelitian dalam pengecekan hasil cetak dan penempatan banner. Nilai **Berorientasi Pelayanan** saya aktualisasikan dengan memilih lokasi pemasangan yang mudah dijangkau pengguna agar informasi cepat tersampaikan. Nilai **Loyal** tampak dari kesungguhan melaksanakan kegiatan sesuai instruksi pimpinan dan tujuan organisasi. Selama bekerja sama dengan rekan teknis, saya menjaga sikap **Harmonis** dan komunikasi yang baik, sementara nilai **Kolaboratif** terlihat dari semangat kerja tim selama pemasangan berlangsung. Nilai **Adaptif** juga muncul melalui penggunaan media visual modern yang memperkuat citra pelayanan publik berbasis digital.

Tahapan 3 – Melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan gangguan jaringan di Diskominfo

Setelah banner terpasang, saya melaksanakan kegiatan sosialisasi kanal pengaduan digital kepada pegawai Diskominfo dan perwakilan OPD. Dalam kegiatan ini, saya menjelaskan fungsi kanal digital, cara penggunaan Google Form aduan, serta manfaat dokumentasi laporan bagi proses evaluasi dan percepatan penanganan gangguan jaringan. Saya juga membagikan tautan form serta menampilkan contoh pengisian untuk memastikan seluruh peserta memahami alurnya. Selama pelaksanaan, saya menerapkan nilai **Berorientasi Pelayanan** dengan memberikan penjelasan yang jelas dan sabar agar peserta mudah memahami langkah pelaporan. Nilai **Kolaboratif** saya wujudkan dengan melibatkan rekan tim

teknis jaringan dan staf bidang Layanan Infrastruktur SPBE dalam sesi tanya jawab. Nilai **Harmonis** terlihat dari interaksi yang ramah dan saling menghargai antara saya dan peserta sosialisasi. Nilai **Akuntabel** saya tampilkan melalui pendokumentasian kegiatan serta penyebaran materi sosialisasi ke grup internal sebagai bukti pelaksanaan. Nilai **Kompeten** saya perlihatkan dengan kemampuan menyampaikan materi secara komunikatif dan relevan dengan tugas bidang. Selain itu, nilai **Adaptif** saya tunjukkan dengan penggunaan media interaktif dan pendekatan digital untuk memperkenalkan sistem baru yang efisien dan mudah digunakan.

Bukti/Evidence :

- 1) Gambar desain X-Banner kanal pengaduan digital



2) Foto hasil cetak dan pemasangan X-Banner di lingkungan Diskominfo



3) Dokumentasi kegiatan sosialisasi kepada pegawai dan perwakilan OPD



4) Daftar hadir peserta sosialisasi kanal pengaduan gangguan jaringan

DAFTAR HADIR SOSIALISASI
(Kanal Pengaduan Gangguan Jaringan Diskominfotiksan Pekanbaru)



No	Nama	Jabatan	Paraf
1	Deswina Ektawitisa	PKSTI	1.
2	Dzaki Octongko	II	2.
3	Retro Anawati	PKSTI	3.
4	Ahmad Ibnu Fajar	Plabom	4.
5	NURUL HABIBAH	PKSTI	5.
6	Juli Fathonah	PKSTI	6.
7	M. Eral	PKSTI	7.
8	M. Adriyan	PKSTI	8.
9	Rama Maryadi	Sandiman	9.
10	Teuku Rian	Penata kelola	10.
11			11.
12			12.
13			13.
14			14.
15			15.
16			16.
17			17.
18			18.
19			19.
20			20.

Pekanbaru, 30 Oktober 2025


MENTOR,

Deni Hidayat, S.T, M.M
NIP.197801062005011006

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom		
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian		
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1	21 Oktober 2025	Peserta mengajukan desain X-Banner berisi QR Code kanal pengaduan gangguan jaringan.	Desain sudah komunikatif dan menarik. Mentor menyarankan penyesuaian ukuran teks, penempatan logo instansi, dan penambahan sosial media instansi.	
2	24 Oktober 2025	Peserta melaporkan pelaksanaan sosialisasi kanal pengaduan digital kepada pegawai dan perwakilan OPD.	Mentor mengapresiasi pelaksanaan sosialisasi. Ditekankan agar dokumentasi daftar hadir disimpan baik dan pesan penggunaan kanal resmi terus diulang di forum-forum internal.	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom			
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru			
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian			
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf
1	27 Oktober 2025	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-3 sesuai dengan	Tersedianya draft laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-3	Melalui pesan menggunakan aplikasi Whatsapp	

		kegiatan yang telah dilaksanakan.	sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.		
--	--	-----------------------------------	---	--	--

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Kegiatan Ke - 5	<p>Mengimplementasikan kanal pengaduan digital</p> <p>Tahap Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan promosi kanal melalui media internal (Group WA) 2. Melakukan uji coba internal dengan aduan fiktif 3. Memantau dan menindaklanjuti laporan awal OPD
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 Oktober – 7 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangkapan layar promosi informasi kanal pengaduan gangguan jaringan 2. Tangkapan layar laporan masuk di Google Spreadsheet 3. Tangkapan layar dokumentasi tindak lanjut laporan 4. Foto pelaksanaan kegiatan
<p>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</p> <p>Tahapan 1 – Melakukan promosi kanal melalui media internal (Group WA)</p> <p>Tahapan ini diawali dengan kegiatan promosi kanal pengaduan digital kepada seluruh OPD melalui media komunikasi internal, seperti grup WhatsApp pegawai antar-OPD dan jaringan resmi Diskominfo. Saya membagikan tautan bit.ly/AduanJaringanDiskominfo disertai poster digital dan QR Code untuk memudahkan akses ke Google Form. Pesan promosi juga dilengkapi dengan langkah-langkah pengisian form dan imbauan agar pelaporan dilakukan melalui kanal resmi.</p> <p>Pada tahap ini, saya menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan memastikan pesan yang disampaikan informatif, sopan, dan mudah dipahami oleh seluruh OPD. Nilai Loyal saya tunjukkan dengan mendukung kebijakan pimpinan untuk menggunakan satu kanal resmi dalam pengelolaan aduan jaringan. Nilai Kolaboratif</p>	

terlihat dari koordinasi yang saya lakukan bersama admin komunikasi internal agar pesan tersampaikan ke seluruh OPD. Nilai **Akuntabel** saya wujudkan dengan memastikan materi promosi sesuai pedoman yang telah disetujui. Saya juga menunjukkan nilai **Adaptif** melalui pemanfaatan platform digital dalam kegiatan sosialisasi jarak jauh, serta nilai **Harmonis** dengan menjaga etika komunikasi selama interaksi dengan para pegawai OPD.

Tahapan 2 – Melakukan uji coba internal dengan aduan fiktif

Setelah kanal pengaduan resmi dipublikasikan, saya bersama tim helpdesk dan tenaga teknis melakukan uji coba internal dengan mengirimkan beberapa laporan simulasi untuk memastikan sistem berjalan dengan baik. Uji coba ini meliputi proses pengisian form, pengecekan otomatisasi data di *Google Spreadsheet*, serta validasi fungsi QR Code dan rekapitulasi laporan. Dari hasil pengujian, sistem berjalan dengan lancar dan siap digunakan oleh seluruh OPD. Dalam tahap ini, saya menerapkan nilai **Adaptif** dengan menyesuaikan struktur form dan format spreadsheet sesuai hasil uji coba. Nilai **Akuntabel** saya tampilkan melalui pencatatan hasil pengujian dan dokumentasi seluruh langkah uji coba sebagai bukti kegiatan. Nilai **Kompeten** terlihat dari kemampuan teknis saya menganalisis kendala kecil yang muncul selama simulasi, seperti pengaturan waktu rekap data otomatis. Nilai **Kolaboratif** saya wujudkan dengan bekerja sama dengan tim teknis dalam menguji sistem dan memberi saran perbaikan. Nilai **Loyal** tampak dari kesungguhan saya dalam memastikan sistem berfungsi baik sebelum digunakan oleh publik, dan nilai **Berorientasi Pelayanan** terlihat dari fokus saya pada kemudahan penggunaan bagi OPD pelapor. Selama proses ini, saya menjaga sikap **Harmonis** dengan rekan kerja melalui koordinasi yang komunikatif dan saling menghargai.

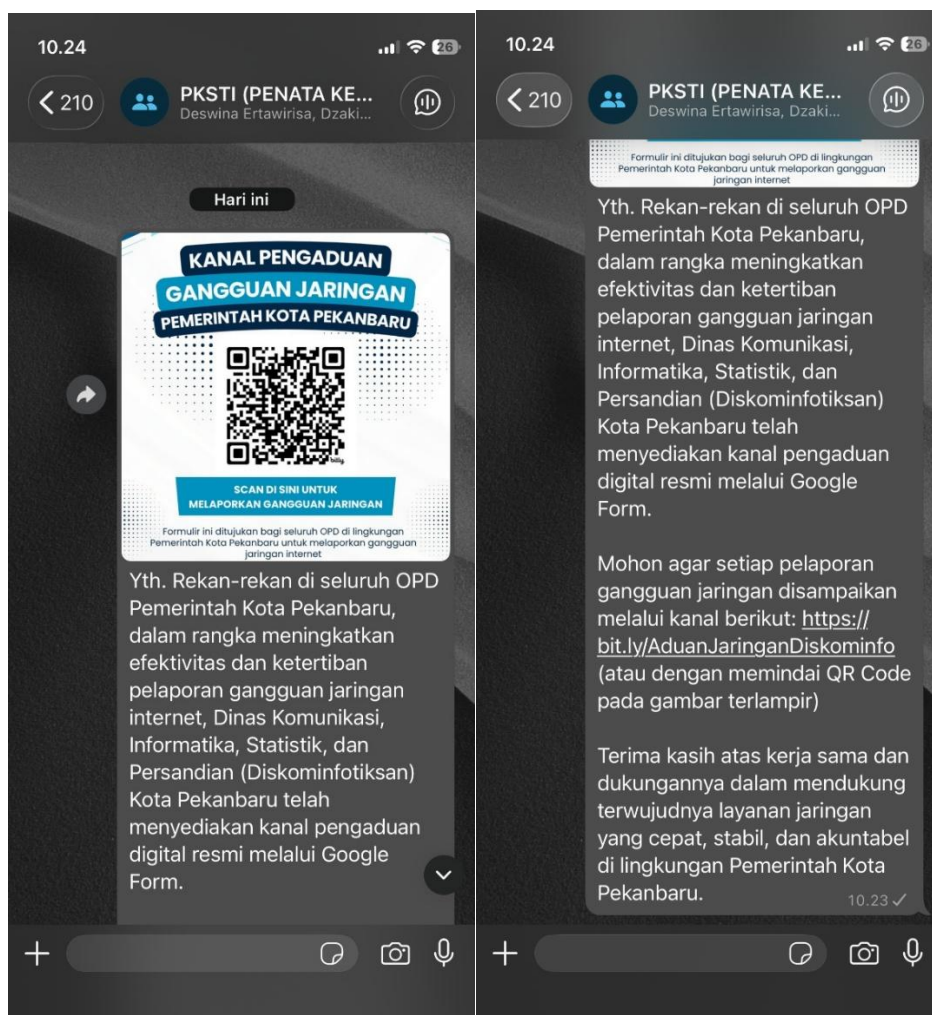
Tahapan 3 – Memantau dan menindaklanjuti laporan awal OPD

Setelah sistem resmi digunakan, saya mulai menerima laporan pengaduan jaringan dari beberapa OPD melalui kanal digital yang telah diimplementasikan. Laporan pertama berasal dari OPD di area perkantoran Tenayan Raya yang mengalami kendala akses internet. Saya memverifikasi data laporan di *spreadsheet*, kemudian berkoordinasi dengan tenaga teknis bidang Layanan Infrastruktur SPBE untuk melakukan pengecekan lapangan dan perbaikan perangkat. Hasil tindak lanjut kemudian saya catat di kolom *Catatan Tindak Lanjut* dan memperbarui *Status Penanganan* menjadi “Selesai Ditangani”. Dalam pelaksanaan tahap ini, nilai **Akuntabel** saya wujudkan melalui pencatatan setiap laporan dan tindakan teknis yang dilakukan secara transparan dan terdokumentasi. Nilai **Berorientasi Pelayanan** tampak dari kecepatan respon saya

terhadap laporan OPD, dengan memastikan setiap pengaduan segera ditindaklanjuti. Nilai **Adaptif** saya tunjukkan dengan menyesuaikan sistem bila ditemukan kekurangan teknis selama proses pelaporan. Nilai **Kolaboratif** saya aktualisasikan dengan bekerja sama erat bersama tim teknis dan pihak OPD pelapor untuk memastikan gangguan terselesaikan dengan baik. Nilai **Loyal** terlihat dari komitmen saya dalam mendukung kebijakan bidang untuk menjadikan kanal digital ini sebagai satu-satunya sarana resmi pelaporan gangguan jaringan. Nilai **Harmonis** tampak dari komunikasi yang sopan, solutif, dan menjaga hubungan baik dengan pengguna layanan. Selain itu, nilai **Kompeten** saya tunjukkan dengan kemampuan memantau, menganalisis, dan memberikan umpan balik atas laporan-laporan yang masuk.

Bukti/Evidence :

1) Tangkapan layar promosi informasi kanal pengaduan gangguan jaringan



4) Foto Pelaksanaan Kegiatan



<p>Kegiatan Ke - 6</p>	<p>Melaksanakan evaluasi efektivitas layanan pengaduan digital</p> <p>Tahap Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat Google Form kuesioner kepuasan pengguna 2. Mengumpulkan data dan menganalisis hasil kuesioner pengguna 3. Melaporkan hasil evaluasi kepada mentor dan pimpinan
<p>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</p>	<p>27 – 31 Oktober 2025</p>
<p>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangkapan Layar Google Form kuesioner kepuasan pengguna 2. Dokumen analisis hasil kuesioner 3. Foto pelaksanaan kegiatan 4. Foto dokumentasi laporan evaluasi yang disampaikan

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan

Tahapan 1 – Membuat Google Form kuesioner kepuasan pengguna

Tahapan ini dimulai dengan merancang Google Form Kuesioner Kepuasan Pengguna Kanal Pengaduan Digital Diskominfo Kota Pekanbaru sebagai instrumen evaluasi terhadap efektivitas layanan. Formulir ini disusun secara sistematis agar mudah diakses oleh OPD yang telah menggunakan kanal pengaduan digital selama masa implementasi. Di dalamnya terdapat beberapa bagian utama, yaitu identitas responden, kemudahan penggunaan kanal, kecepatan respon petugas, kejelasan tindak lanjut laporan, serta kolom saran dan masukan.

Dalam proses pembuatan form, saya menerapkan nilai **Kompeten** dengan menyusun pertanyaan yang relevan, menggunakan bahasa yang jelas, dan memastikan formatnya ramah pengguna. Nilai **Akuntabel** saya wujudkan dengan menyusun setiap butir pertanyaan berdasarkan indikator pelayanan yang dapat diukur secara objektif. Nilai **Berorientasi Pelayanan** tampak dari upaya saya memudahkan responden dalam mengisi kuesioner tanpa memerlukan waktu lama. Nilai **Loyal** tercermin dari komitmen saya menjadikan hasil kuesioner sebagai dasar evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan jaringan di Diskominfo. Selain itu, nilai **Adaptif** saya tunjukkan dengan memanfaatkan teknologi digital melalui platform Google Form agar proses pengumpulan data berlangsung cepat, praktis, dan efisien.

Tahapan 2 – Mengumpulkan data dan menganalisis hasil kuesioner pengguna

Setelah kuesioner disebar, saya mengumpulkan data tanggapan dari berbagai OPD yang telah menggunakan kanal pengaduan digital. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden menyatakan bahwa kanal pengaduan sangat membantu proses pelaporan gangguan jaringan karena mudah diakses, cepat direspons, serta mempermudah koordinasi dengan tim teknis Diskominfo. Hasil rekapitulasi menunjukkan tingkat kepuasan pengguna mencapai 94,6%, yang menandakan bahwa sistem telah berjalan efektif dan memenuhi kebutuhan pelaporan antar-OPD di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Dalam tahap ini, saya menerapkan nilai **Akuntabel** dengan mengolah dan menyajikan data hasil survei secara jujur dan transparan. Nilai **Kompeten** saya wujudkan melalui kemampuan menganalisis data survei secara sistematis dan menghasilkan kesimpulan yang terukur. Nilai **Berorientasi Pelayanan** tampak dari kesediaan menerima saran serta berkomitmen mempertahankan kualitas layanan kanal digital. Nilai **Loyal** saya tunjukkan dengan menjadikan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan berkelanjutan bagi peningkatan mutu pelayanan publik. Nilai **Kolaboratif** saya tampilkan dengan melibatkan rekan tim dalam proses analisis, sedangkan nilai

Harmonis tercermin dari komunikasi yang terbuka dan saling menghargai selama pelaksanaan survei. Nilai **Adaptif** saya aktualisasikan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses rekapitulasi dan pelaporan hasil evaluasi.

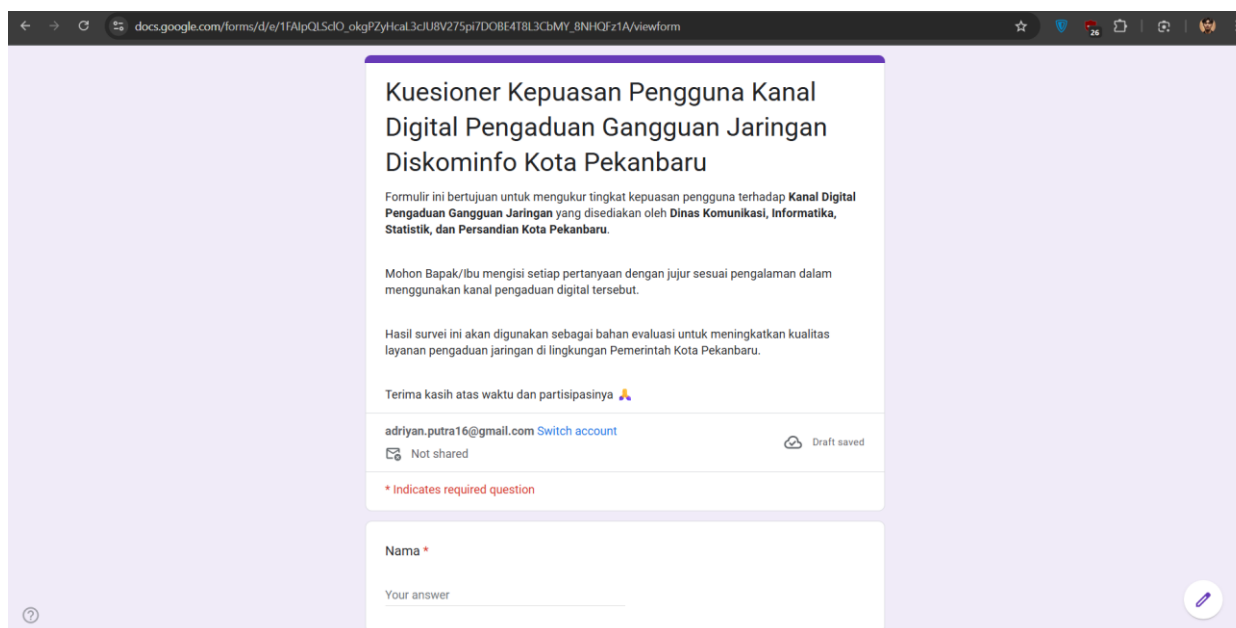
Tahapan 3 – Melaporkan hasil evaluasi kepada mentor dan pimpinan

Tahapan terakhir dilakukan dengan menyusun laporan hasil evaluasi dan menyampaikannya kepada mentor dan pimpinan Diskominfo Kota Pekanbaru. Laporan berisi hasil survei kepuasan, temuan utama, serta rekomendasi tindak lanjut seperti penguatan monitoring laporan dan peningkatan responsivitas penanganan aduan. Dalam pertemuan tersebut, mentor memberikan apresiasi terhadap keberhasilan implementasi kanal digital.

Dalam pelaksanaan tahap ini, saya menerapkan nilai **Loyal** dengan menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan sesuai arahan pimpinan. Nilai **Kolaboratif** saya wujudkan dengan melibatkan mentor dan atasan dalam diskusi hasil evaluasi agar dapat ditindaklanjuti bersama. Nilai **Harmonis** tampak dari penyampaian laporan secara profesional dan terbuka terhadap masukan. Nilai **Akuntabel** diwujudkan dengan memastikan seluruh data yang disampaikan akurat dan terverifikasi.

Bukti/Evidence :

1) Tangkapan Layar Google Form Kuesioner Kepuasan Pengguna



The screenshot shows a Google Form titled "Kuesioner Kepuasan Pengguna Kanal Digital Pengaduan Gangguan Jaringan Diskominfo Kota Pekanbaru". The form's purpose is to measure user satisfaction with the "Kanal Digital Pengaduan Gangguan Jaringan" provided by the Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, and Persandian Kota Pekanbaru. It includes instructions for respondents to answer honestly and states that the survey results will be used for evaluation to improve service quality. The form is currently a draft, saved by adriyan.putra16@gmail.com, and is not shared. The first question, "Nama", is a required text field.

2) Dokumen analisis hasil kuesioner

Laporan Hasil Analisis Kuesioner Kepuasan Pengguna Kanal Pengaduan Digital Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru

A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari evaluasi efektivitas pelaksanaan kanal pengaduan digital, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru melakukan survei kepuasan pengguna terhadap layanan pelaporan gangguan jaringan secara daring. Kuesioner ini disebarakan kepada OPD yang telah menggunakan kanal digital untuk menyampaikan aduan selama masa implementasi. Tujuan survei adalah untuk memperoleh umpan balik terkait kemudahan penggunaan, kecepatan respon, serta kualitas pelayanan tim teknis Diskominfo.

B. Profil Responden

Survei diikuti oleh **5 responden** yang berasal dari beberapa perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru
2. Diskominfo Kota Pekanbaru
3. Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah
4. Kecamatan Rumbai Timur
5. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru

Seluruh responden menyatakan **sudah pernah menggunakan kanal pengaduan digital Diskominfo** untuk melaporkan gangguan jaringan internet di instansinya masing-masing.

C. Hasil Analisis Penilaian Kuantitatif

Setiap aspek pelayanan diukur dengan skala 1–5 (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Berdasarkan hasil rekap jawaban:

No	Aspek Penilaian	Rata-rata Nilai	Interpretasi
1	Kanal pengaduan mudah diakses dan digunakan	5,0	Sangat Baik
2	Instruksi pengisian formulir mudah dipahami	4,8	Sangat Baik
3	Proses pelaporan cepat dan efisien	4,6	Baik
4	Respons dari pihak Diskominfo terhadap laporan cepat	4,4	Baik
5	Penanganan gangguan jaringan sesuai laporan	4,6	Baik
6	Kanal pengaduan membantu mempercepat komunikasi antara OPD dan tim teknis	4,8	Sangat Baik
7	Informasi dan tindak lanjut disampaikan dengan jelas	4,8	Sangat Baik
8	Kepuasan terhadap pelayanan kanal pengaduan secara keseluruhan	4,8	Sangat Baik

Rata-rata keseluruhan: 4,73 dari 5,00

menunjukkan tingkat **kepuasan pengguna sebesar 94,6%**, yang berarti layanan kanal pengaduan digital berjalan **sangat efektif dan memuaskan**.



3) Foto Pelaksanaan Kegiatan




4) Foto dokumentasi laporan evaluasi yang disampaikan



b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom		
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian		
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1	30 Oktober 2025	Peserta menyampaikan pelaksanaan promosi kanal pengaduan, uji coba internal, serta penanganan laporan awal OPD melalui kanal digital.	Mentor menilai implementasi kanal sudah berjalan baik. Ditekankan pentingnya ketepatan pembaruan status penanganan dan pencatatan catatan tindak lanjut di spreadsheet.	
2	4 November 2025	Peserta melaporkan hasil evaluasi kepuasan pengguna kanal pengaduan digital dan rekomendasi perbaikan layanan.	Mentor mengapresiasi capaian tingkat kepuasan pengguna. Disarankan agar rekomendasi evaluasi ditindaklanjuti melalui perbaikan prosedur kerja dan monitoring berkala kanal aduan.	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Muhammad Adriyan Putra, S.Kom			
Satuan Kerja		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru			
Tempat Aktualisasi		Bidang Layanan Infrastruktur SPBE - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian			
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf
1	03 November 2025	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-4 sesuai dengan kegiatan yang	Tersedianya draft laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-4 sesuai dengan	Melalui pesan menggunakan aplikasi Whatsapp	

		telah dilaksanakan.	kegiatan yang telah dilaksanakan.		
--	--	---------------------	-----------------------------------	--	--