



KEMENTERIAN DALAM NEGERI

REPUBLIK INDONESIA

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

**OPTIMALISASI PROSES PELAPORAN PENANGANAN KELUHAN
JARINGAN MENGGUNAKAN GOOGLE FORM DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PADANG
PARIAMAN**

Disusun oleh :

Nama : Fajri Arfan, S.Kom
NIP : 199409242025041001
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama
Instansi : Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Padang Pariaman
Kelas/Kelompok : 2
No. Absen : A.33.2.14
Angkatan : 33

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKITTINGGI**

**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

2025

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN
AKTUALISASI**

JUDUL	:Optimalisasi Proses Pelaporan Penanganan Keluhan Jaringan Menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
NAMA	: Fajri Arfan
NIP	: 199409242025041001
PANGKAT/GOL.	: III/a - Penata Muda
JABATAN	: Pranata Komputer Ahli Pertama
INSTANSI	: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
ANGKATAN/KELOMPOK	: 33/2
NO. ABSEN	: 14

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

Coach,

Bukittinggi, November 2025
Mentor,

(RATNA SRIWINA, M.Si)
NIP. 19750813 200801 2 001

(ROMI SATRIAWAN CAHYADI, S.Kom,
MAP)
NIP. 197710192002121007

Mengetahui

Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi

SARJAYADI, SS
NIP. 197003041996031001

BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari :
Tanggal :
Pukul :
Tempat :

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXIII Tahun 2025

JUDUL : Optimalisasi Proses Pelaporan Penanganan Keluhan Jaringan Menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
NAMA : Fajri Arfan
NIP : 199409242025041001
PANGKAT/GOL. : III/a - Penata Muda
JABATAN : Pranata Komputer Ahli Pertama
INSTANSI : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
ANGKATAN/KELOMPOK : 33/2
NO. ABSEN : 14

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

COACH

(RATNA SRIWINA, M.Si)
NIP. 197508132008012001

PENGUJI

(AFRI YENDRA, S.H., M.H)
NIP. 196804211994011001

PESERTA



(FAJRI ARFAN, S.Kom)
NIP. 199409242025041001

MENTOR

(ROMI SATRIAWAN CAHYADI,
S.Kom, M.A.P)
NIP. 197710192002121007

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi Latsar CPNS dengan judul “Optimalisasi Proses Pelaporan Penanganan Keluhan Jaringan Menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman”.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mengikuti dan menyelesaikan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS), serta merupakan wujud penerapan nilai-nilai dasar ASN *BerAKHLAK* dan kedudukan ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepala Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia beserta jajaran penyelenggara Latsar CPNS.
2. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi beserta jajaran penyelenggara Latsar CPNS.
3. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Padang Pariaman.
4. Mentor dan Coach yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses aktualisasi.
5. Rekan kerja Bidang Teknologi Komunikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
6. Seluruh rekan peserta Latsar CPNS yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya rancangan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, rancangan ini dapat memberikan manfaat baik bagi diri sendiri, instansi, maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Padang Pariaman, 25 Oktober 2025



Fajri Arfan, S.Kom
NIP. 199409242025041001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	ii
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	i
Daftar Lampiran	1
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Ruang Lingkup.....	2
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	3
A. Profil Instansi	3
B. Profil Peserta	5
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	8
A. Deskripsi Isu	8
B. Analisis Core Isu	9
C. Rumusan Isu.....	11
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu	11
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	14
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	14
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....	15
C. Matrik Rekapitulasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)	40
D. Capaian Penyelesaian Core Isu	41
E. Manfaat Terealisasi Core Isu	41
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	44
A. Kesimpulan	44
B. Rekomendasi.....	46
Daftar Pustaka.....	48
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Analisis SWOT	10
Tabel 2 Strategy SWOT	10
Tabel 3 Analisis Pemilihan Gagasan Kreatif	11
Tabel 4 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	15
Tabel 5 Matrik Rekapitulasi Habituasi NND PNS	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sturktur Organisasi	5
Gambar 2 Foto Peserta	6
Gambar 3 Evidence Bahan Konsultasi.....	52
Gambar 4 Evidence Konsultasi Mentor	52
Gambar 5 Evidence Surat Persetujuan Mentor	53
Gambar 6 Evidence List Kebutuhan Data	58
Gambar 7 Format Laporan keluhan Jaringan.....	59
Gambar 8 Desain Google Form	59
Gambar 9 Desain Google Data Studio	59
Gambar 10 Diagram Alur Proses Pelaporan	65
Gambar 11 Evidence Review Bersama Mentor.....	65
Gambar 12 Evidence Penyampain Informasi	70
Gambar 13 Buku Panduan.....	71
Gambar 14 Evidence Pembelajaran	74
Gambar 15 Hasil Rekapitulasi.....	79
Gambar 16 Menyampaikan Laporan.....	80

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1	49
Lampiran 2	Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2	55
Lampiran 3	Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3	63
Lampiran 4	Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4	68
Lampiran 5	Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5	73
Lampiran 6	Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-6	76

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut organisasi perangkat daerah, termasuk Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Padang Pariaman, untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Salah satu layanan strategis yang diberikan DISKOMINFO adalah penyediaan dan pengelolaan jaringan komunikasi data yang digunakan oleh perangkat daerah dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala pada kualitas layanan jaringan, seperti gangguan koneksi, akses internet yang lambat, maupun permasalahan teknis lainnya. Selama ini proses pelaporan keluhan jaringan dilakukan secara informal, misalnya melalui pesan singkat atau grup aplikasi perpesanan. Pola ini menimbulkan beberapa kelemahan, antara lain:

1. Tidak adanya dokumentasi keluhan secara terstruktur.
2. Sulitnya melakukan analisis data keluhan untuk mengetahui pola permasalahan.
3. Tidak tersedia basis data historis yang bisa dijadikan acuan evaluasi dan perbaikan layanan.
4. Terbatasnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses tindak lanjut keluhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu mekanisme pelaporan yang lebih efektif, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Pemanfaatan Google Form sebagai media pengumpulan data keluhan jaringan dapat menjadi solusi karena mudah diakses, sederhana, dan dapat diisi langsung oleh pengguna. Selanjutnya, data yang terkumpul dapat diolah dan divisualisasikan secara interaktif melalui Google Data Studio, sehingga memudahkan monitoring, evaluasi, serta pengambilan keputusan berbasis data.

B. Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan Optimalisasi Proses Pelaporan Keluhan Jaringan menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman adalah:

1. Membangun sistem pelaporan keluhan jaringan yang transparan, terdokumentasi, dan mudah diakses.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengumpulan data keluhan jaringan melalui pemanfaatan Google Form.
3. Mengolah dan menyajikan data keluhan jaringan secara visual, interaktif, dan real-time menggunakan Google Data Studio.

4. Menyediakan basis data keluhan jaringan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan jaringan.
5. Mendukung kinerja ASN yang akuntabel, adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pelayanan sesuai nilai-nilai dasar BerAKHLAK.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini mencakup beberapa aspek, yaitu:

1. **Aspek Proses Pelaporan**
 - Perancangan dan penyusunan format pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google Form.
 - Penyediaan akses Google Form bagi unit kerja yang menjadi pengguna layanan jaringan.
2. **Aspek Pengolahan dan Visualisasi Data**
 - Integrasi data hasil pengisian Google Form ke dalam Google Data Studio.
 - Pembuatan dashboard interaktif yang menampilkan jumlah, jenis, lokasi, serta tren keluhan jaringan.
3. **Aspek Implementasi dan Monitoring**
 - Sosialisasi sistem pelaporan kepada pegawai dan unit kerja pengguna jaringan.
 - Evaluasi efektivitas penggunaan Google Form dan Google Data Studio.
4. **Aspek Batasan Kegiatan**
 - Ruang lingkup optimalisasi terbatas pada sistem pelaporan keluhan jaringan, tidak mencakup perbaikan teknis jaringan secara langsung.
 - Penggunaan platform yang dioptimalkan adalah Google Form dan Google Data Studio.
 - Penerapan sistem difokuskan pada lingkungan kerja internal DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman dan perangkat daerah terkait.

BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

Identitas Instansi

- **Nama:** Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
- **Alamat Kantor:** Kawasan IKK Parit Malintang, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat
- **Kedudukan:** Perangkat Daerah yang bertanggung jawab langsung kepada **Bupati Padang Pariaman** melalui **Sekretaris Daerah**.
- **Dasar Hukum Pembentukan:** Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman tentang Pembentukan Perangkat Daerah (mengacu pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan regulasi turunannya).

Sejarah

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu dari unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Padang Pariaman, Tugas Pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika. Dinas Komunikasi adalah Organisasi Perangkat Daerah Tipe A adalah Dinas Kabupaten yang terdiri atas 1 (satu) Kepala Dinas, 1 (satu) Sekretariat dan 3 (tiga) Sub Bagian, paling banyak 4 (empat) Bidang dan masing-masing Bidang memiliki paling banyak 3 (tiga) Seksi.

Visi & Misi

Visi:

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 6 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2025-2045, maka ditetapkan Visi Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2045 yaitu :

“PADANG PARIAMAN MAJU, BERKELANJUTAN, SEJAHTERA DAN MERATA”

Misi:

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 6 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2025-2045, maka ditetapkan Misi Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2045 yaitu :

1. Mewujudkan Transformasi Sosial Menuju Masyarakat yang Sehat Cerdas, Unggul, dan Berdaya Saing.
2. Mewujudkan Transformasi Ekonomi Inklusif dan Berkelanjutan.
3. Mewujudkan Transformasi Tata Kelola yang Berintegritas dan Adaptif.
4. Mewujudkan Keamanan Daerah Tanggung, Masyarakat Damai, Demokratis serta Stabilitas Ekonomi Makro Daerah.
5. Mewujudkan Ketahanan Sosial Budaya dan Ekologi Berlandaskan Nilai “Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”.
6. Mewujudkan Pembangunan Wilayah yang Adil dan Merata.
7. Mewujudkan Sarana dan Prasarana Publik yang Berkualitas dan Ramah Lingkungan.
8. Mewujudkan Kesiambungan Pembangunan Daerah yang Konsisten dan Terkendali.

Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Sesuai Peraturan Bupati Padang Pariaman

Berdasarkan dengan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika yang dijelaskan pada BAB II Pasal 2 (dua) mengenai kedudukan dan susunan organisasi adalah sebagai berikut:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan bidang Komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.
2. Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
3. Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang Komunikasi dan informatik statistik dan persandian dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.
4. Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (3) menyelenggarakan fungsi :
 - Penyusunan perencanaan bidang Komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
 - Perumusan kebijakan teknis dibidang Komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
 - Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;

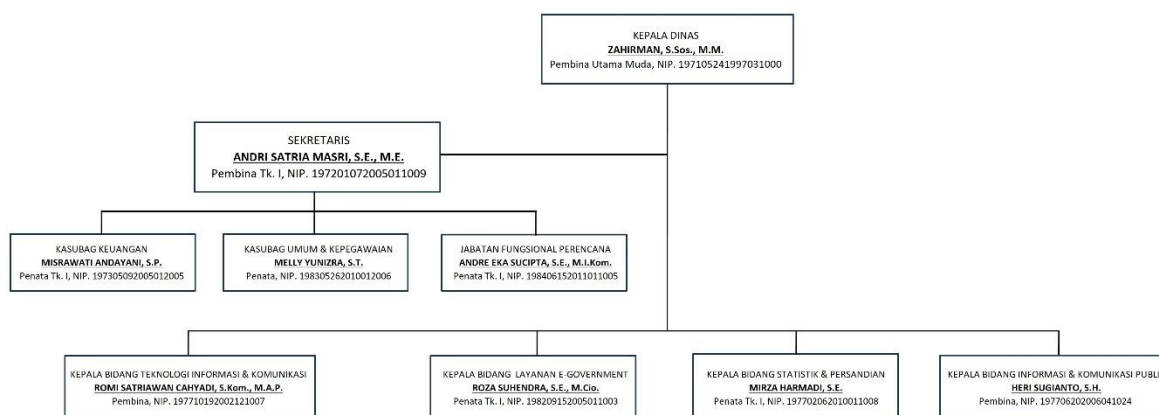
- Pembinaan dan pelaksanaan urusan dibidang Komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
- Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas; dan/ atau
- Pelaksana tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Dinas Kominfo secara resmi mulai aktif berkatifitas pada 1 Januari 2017. Dinas Kominfo lahir dengan mewadahi beberapa unit kerja dan bidang urusan yang ada, yaitu:

1. Bagian Pengelolaan Data dan Elektronik (PDE) Sekretariat Daerah
2. Bidang Kominfo pada Dinas Perhubungan dan Kominfo
3. Bidang Statistik di Badan Perencaan dan Pengembangan Daerah (Bappeda)
4. Urusan pelayanan informasi, desiminasi informasi, publikasi dan kerjasama dengan media pada Bagian Humas dan Protokol.

Struktur Organisasi

Gambar 1 Sturktur Organisasi



B. Profil Peserta



Gambar 2 Foto Peserta

Nama : Fajri Arfan

NIP : 199409242025041001

Intansi : Diskominfo Kab Padang Pariaman Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi

Jabatan :Pranata Komputer Ahli Pertama

Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan di Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi

- (1) Bidang Teknologi, Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kabupaten.
- (2) Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Bidang Teknologi, Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi :

- a. penyusunan perencanaan di bidang layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kabupaten;
- b. perumusan kebijakan teknis di bidang layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan

keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kabupaten;

- c. pelaksanaan kebijakan teknis di bidang layanan infrastuktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kabupaten;
- d. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi di bidang layanan infrastuktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kabupaten;
- e. pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang layanan infrastuktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kabupaten;
- f. penyusunan pelaporan kinerja Bidang; dan/ atau
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

Berdasarkan hasil pengamatan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman isu yang menjadi kendala dalam melaksanakan tugas yaitu : **Belum optimalnya proses pelaporan keluhan jaringan di Diskominfo Padang Pariaman**

a) Kondisi “Masalah = Isu” saat ini

- Saat ini proses pelaporan keluhan jaringan masih dilakukan secara informal, umumnya melalui **pesan singkat atau grup aplikasi WhatsApp**.
- Fakta di lapangan menunjukkan:
 - Tidak ada sistem baku atau aplikasi resmi untuk mencatat dan mendokumentasikan setiap keluhan.
 - Keluhan jaringan yang masuk sering tidak terdokumentasi, sehingga menyulitkan untuk **tracing** jika permasalahan berulang.
 - Tidak tersedia data historis yang lengkap untuk dianalisis dalam rangka peningkatan kualitas layanan jaringan.
 - Ketergantungan pada komunikasi manual (chat/telepon) menyebabkan risiko informasi tercecer atau tidak terbaca.

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

1. Dampak Teknis dan Operasional

- Gangguan jaringan sering berulang tanpa solusi permanen karena tidak ada data historis untuk evaluasi.
- Penanganan keluhan sering terlambat atau tidak terkoordinasi dengan baik.
- Tidak ada mekanisme standar untuk memantau progres penyelesaian keluhan.

2. Dampak Organisasi

- Diskominfo sulit mengukur efektivitas layanan jaringan yang dikelola.
- Akuntabilitas pelayanan menurun karena tidak ada transparansi dalam pencatatan keluhan dan tindak lanjutnya.
- Menghambat upaya transformasi digital dan penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

3. Para Pihak yang Terkena Dampak

- **Internal Diskominfo**: kesulitan dalam menyusun laporan kinerja dan mengevaluasi permasalahan jaringan.
- **Perangkat Daerah lain**: keluhan jaringan yang tidak cepat ditangani menghambat pekerjaan sehari-hari yang berbasis aplikasi/online.

- **Masyarakat:** mengalami keterlambatan atau kendala dalam mengakses layanan publik berbasis digital akibat gangguan jaringan yang tidak tertangani dengan baik.

c) Keterkaitan isu dengan substansi Mata Pelatihan pada Agenda III (Manajemen ASN dan/atau Smart ASN) yang relevan

- **Manajemen ASN:**

- Keterkaitan isu ini ada pada aspek **pengelolaan kinerja ASN** di bidang pelayanan publik, khususnya kebutuhan akan sistem dokumentasi dan pelaporan yang akuntabel.
- Terkait dengan manajemen perubahan, di mana ASN dituntut membangun sistem kerja yang lebih efektif, efisien, dan terukur.
-

- **Smart ASN:**

- Smart ASN menuntut aparatur yang **berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, dan adaptif**. Masalah ini menunjukkan bahwa proses kerja masih manual, sehingga perlu transformasi menuju digitalisasi.
- Pemanfaatan teknologi (misalnya Google Form dan Google Data Studio) sebagai solusi pelaporan akan mendukung kemampuan ASN dalam **penggunaan teknologi digital** serta mencerminkan nilai BerAKHLAK (Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif).

B. Analisis Core Isu

Untuk mendapatkan factor penyebab **Belum optimalnya proses pelaporan keluhan jaringan di Diskominfo Padang Pariaman** menjadi isu utama dapat dilakukan menggunakan analisis SWOT

a. Strengths (Kekuatan)

Faktor internal positif yang dimiliki organisasi/individu.

b. Weaknesses (Kelemahan)

Faktor internal negatif yang menjadi keterbatasan atau masalah.

c. Opportunities (Peluang)

Faktor eksternal positif yang bisa dimanfaatkan untuk berkembang atau memperbaiki keadaan.

d. Threats (Ancaman)

Faktor eksternal negatif yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan.

Tabel 1 Analisis SWOT

Analisis SWOT	
Strengths (Kekuatan)	Weaknesses (Kelemahan)
Respons cepat: WhatsApp memungkinkan respons real-time dari tim helpdesk.	Tidak ada dokumentasi resmi: Keluhan yang masuk tidak tercatat secara sistematis.
Mudah diakses: Semua pegawai memiliki aplikasi WhatsApp sehingga laporan keluhan bisa segera masuk.	Sulit ditelusuri: Riwayat percakapan bisa tenggelam dalam obrolan, sehingga menyulitkan tracking dan tindak lanjut.
Sifat informal: Komunikasi lebih cair, sehingga pengguna merasa nyaman untuk melaporkan masalah.	Keterbatasan WhatsApp: Tidak memiliki fitur laporan terstruktur, klasifikasi masalah, atau dashboard monitoring.
Opportunities (Peluang)	Threats (Ancaman)
Pengembangan sistem tiket: Peluang untuk mengintegrasikan aplikasi helpdesk resmi (misalnya OTRS, Freshdesk, atau sistem internal).	Kehilangan data: Jika percakapan dihapus, bukti keluhan hilang.
Peningkatan kualitas layanan: Dengan dokumentasi, analisis tren masalah jaringan bisa dilakukan lebih akurat.	Tidak ada akuntabilitas: Keluhan bisa terabaikan tanpa jejak tindak lanjut.
Inovasi digitalisasi: Bisa dikembangkan form online, integrasi bot, atau sistem berbasis database untuk mendokumentasikan keluhan.	Penurunan kepercayaan pengguna: Jika keluhan sering tidak ditindaklanjuti karena tidak terdokumentasi.

Penyebab

- Tidak ada prosedur atau SOP khusus untuk pencatatan keluhan yang masuk melalui WhatsApp.
- WhatsApp tidak memiliki fitur bawaan untuk mendokumentasikan, mengklasifikasi, atau melacak status keluhan.
- Tidak ada format baku pelaporan (misalnya siapa pelapor, waktu, jenis masalah, tindak lanjut).
- Riwayat percakapan rawan tenggelam, terlewat, atau hilang, sehingga tidak dapat dijadikan arsip resmi.

Tabel 2 Strategy SWOT

Strategi SWOT	
Strategi SO (Strength–Opportunity)	Strategi WO (Weakness–Opportunity)
Optimalisasi Proses Pelaporan Penanganan Keluhan Jaringan Menggunakan Google Form	Membangun sistem tiket atau database keluhan jaringan
Peningkatan kualitas layanan dengan inovasi digitalisasi	Digitalisasi proses pelaporan keluhan melalui form online atau chatbot
Pengembangan helpdesk berbasis real-time monitoring	Analisis data keluhan untuk evaluasi layanan
Strategi ST (Strength–Threat)	Strategi WT (Weakness–Threat)
Menetapkan prosedur standar pencatatan keluhan dari WhatsApp ke sistem resmi	Menerapkan kebijakan dokumentasi wajib semua keluhan

Meningkatkan kepercayaan pengguna dengan respons cepat dan transparan	Pelatihan petugas helpdesk dalam manajemen dokumentasi digital
Membuat arsip otomatis dari percakapan helpdesk WhatsApp	Migrasi dari sistem informal ke platform pelaporan resmi

C. Rumusan Isu

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth) dan penguatan melalui analisis SWOT, isu yang ditetapkan sebagai isu utama adalah belum optimalnya proses pelaporan keluhan jaringan di Diskominfo Padang Pariaman. Hasil analisis menunjukkan bahwa proses pelaporan saat ini belum memiliki mekanisme yang terstandar, belum didukung oleh SOP, serta tidak menggunakan format baku yang memuat identitas pelapor, jenis gangguan, waktu kejadian, maupun tindak lanjut. Media pelaporan yang digunakan, yaitu WhatsApp, juga tidak menyediakan fitur pencatatan, pengklasifikasian, dan pelacakan status keluhan sehingga riwayat laporan mudah tenggelam, terlewat, atau tidak terdokumentasi dengan baik. Kondisi ini menyebabkan ketidaktepatan dalam penanganan keluhan, kesulitan dalam proses rekapitulasi data, serta tidak tersedianya arsip resmi yang dapat dijadikan dasar evaluasi. Berdasarkan temuan tersebut, isu utama yang perlu diintervensi adalah perlunya optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan melalui penyediaan format pelaporan yang terstandar dan media pencatatan yang lebih akuntabel untuk mendukung peningkatan kualitas layanan jaringan di Diskominfo Padang Pariaman.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Untuk menentukan gagasan kreatif yang cocok untuk diterapkan maka dilakukan Analisa AKPL

Tabel 3 Analisis Pemilihan Gagasan Kreatif

No	Gagasan	Aktual	Kekhalayakan	Potensial	Layak	Total Skor
1	Optimalisasi Proses Pelaporan Penanganan Keluhan Jaringan Menggunakan Google Form	5	5	5	5	20
2	Peningkatan kualitas layanan dengan inovasi digitalisasi	4	4	4	4	16

3	Pengembangan helpdesk berbasis real-time monitoring	4	5	5	4	18
4	Membangun sistem tiket atau database keluhan jaringan	5	4	5	5	19
5	Digitalisasi proses pelaporan keluhan melalui form online atau chatbot	5	4	5	5	19
6	Analisis data keluhan untuk evaluasi layanan	4	4	4	4	16
7	Menetapkan prosedur standar pencatatan keluhan dari WhatsApp ke sistem resmi	5	3	4	5	17
8	Meningkatkan kepercayaan pengguna dengan respons cepat dan transparan	4	3	4	5	16
9	Membuat arsip otomatis dari percakapan helpdesk WhatsApp	5	4	4	4	17
10	Menerapkan kebijakan dokumentasi wajib semua keluhan	5	3	4	5	17
11	Pelatihan petugas helpdesk dalam manajemen dokumentasi digital	4	3	4	5	16
12	Migrasi dari sistem informal ke platform pelaporan resmi	5	4	5	4	18

Berdasarkan hasil Analisa penyebab menggunakan Teknik AKPL maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan core isu tersebut adalah **“Optimalisasi Proses Pelaporan Penanganan Keluhan Jaringan Menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman”**

Gagasan tersebut terkait mendukung **manajemen ASN** di Diskominfo Padang Pariaman melalui:

- peningkatan akuntabilitas,
- kedisiplinan ASN,
- penguatan kompetensi digital, dan
- pengelolaan kinerja berbasis data.

Sehingga, sistem ini sejalan dengan misi reformasi birokrasi dan penguatan **ASN Smart** yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

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

1. Melakukan konsultasi kepada mentor terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi
2. Melakukan persiapan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form di DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman
3. Melakukan proses Implementasi Rancangan proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form
4. Melakukan Evaluasi dari hasil Implementasi optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form

BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober				November	
		I	II	III	IV	I	II
1	Melakukan konsultasi kepada mentor terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi						
2	Melakukan persiapan rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form di DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman						
3	Melakukan proses Implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form						
4	Melakukan evaluasi dari hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form						

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Formulir Matriks Rancangan Aktualisasi	
Unit Kerja	Bidang Teknologi, Informasi dan Komunikasi – Dinas Komunikasi dan Informatika
Identifikasi Isu	Belum optimalnya jumlah SDM yang mempunyai skill dan knowledge terkait pengelolaan server dan jaringan di Diskominfo Padang Pariaman
	Belum optimalnya proses pelaporan keluhan jaringan di Diskominfo Padang Pariaman
	Belum optimalnya sarana dan prasarana jaringan di Diskominfo Padang Pariaman
Isu yang diangkat	Belum optimalnya proses pelaporan keluhan jaringan di Diskominfo Padang Pariaman
Gagasan Pemecahan Isu	Optimalisasi Proses Pelaporan Keluhan Jaringan Menggunakan Google form di DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
1.	Melakukan konsultasi kepada mentor terkait pelaksanaan	1.Mempersiapkan bahan konsultasi	Tersedia bahan konsultasi	Berorientasi pelayanan : saya Menyusun bahan konsultasi dengan memperhatikan kebutuhan pengguna layanan, agar hasil konsultasi	Kepala Bidang(Mentor)	Tidak		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
	kegiatan aktualisasi			memberikan solusi terbaik bagi masyarakat atau instansi.				
				Akuntabel : saya Menyajikan data dan informasi yang valid, dapat dipertanggungjawabkan, serta mencantumkan sumber yang jelas.				
				Kompeten : saya Meningkatkan kemampuan dalam mengolah data, memahami regulasi, dan menggunakan teknologi agar bahan konsultasi lebih berkualitas.				
				Harmonis : saya menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				Loyal : Nilai loyal diwujudkan dengan memastikan bahan konsultasi mendukung tujuan organisasi, mengikuti arahan pimpinan, serta menjaga informasi internal dengan benar.				
		2.Meminta konsultasi dengan mentor	Tersedianya Dokumentasi dan Notulensi	Berorientasi pelayanan : Saya Menunjukkan sikap sopan, menghargai waktu mentor, dan menyampaikan permasalahan dengan jelas agar mentor dapat memberikan solusi terbaik.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				Harmonis : saya Menjaga etika dalam berkomunikasi, menghormati pendapat mentor, dan membangun hubungan yang baik serta saling menghargai. Loyal : saya Menjadikan konsultasi sebagai upaya memperkuat pelaksanaan tugas sesuai visi, misi, dan nilai instansi, bukan untuk kepentingan pribadi. Adaptif : saya Terbuka terhadap masukan baru, siap menyesuaikan rencana kerja sesuai saran mentor, dan cepat menindaklanjuti perubahan arahan.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				Kolaborasi : saya Menjalin komunikasi aktif dengan mentor dan rekan lainnya, serta menindaklanjuti hasil konsultasi secara bersama untuk mencapai tujuan bersama.				
		3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	Tersedianya Surat persetujuan aktualisasi	Berorientasi pelayanan : Saya Menunjukkan sikap sopan dan hormat dalam menyampaikan permohonan persetujuan, serta berusaha agar kegiatan aktualisasi memberikan manfaat nyata bagi instansi dan masyarakat.				
				Kompeten : Saya Menunjukkan kesiapan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				dan pemahaman yang baik atas kegiatan yang akan dilaksanakan, serta terbuka terhadap evaluasi atau saran dari mentor. Harmonis : saya Menjaga komunikasi yang santun, menghargai waktu dan pendapat mentor, serta menanggapi masukan dengan sikap positif. Loyal : saya Memastikan kegiatan aktualisasi selaras dengan visi, misi, dan nilai organisasi, bukan sekadar memenuhi tugas pribadi. Akuntabel : Akuntabel berarti menyampaikan rancangan kegiatan apa				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				adanya, berdasarkan data dan dokumen yang valid, serta siap mempertanggungjawabkan setiap rencana yang diajukan.				
2	Melakukan persiapan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form di DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman	1.Melakukan analisa kebutuhan data yang diperlukan	Tersedianya Dokumentasi list kebutuhan data	Berorientasi pelayanan : saya Mengumpulkan dan menganalisis data yang benar-benar dibutuhkan agar hasil pekerjaan mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan instansi. Akuntabel : saya Memastikan setiap data yang digunakan memiliki sumber yang jelas, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan	Kepala Bidang(Mentor) dan Staff TIK Diskominfo Kab Padang Pariaman	Tidak		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				secara etika dan profesional. Kompeten : saya Menguasai teknik pengumpulan dan analisis data, serta menggunakan alat bantu digital dengan cermat untuk menghasilkan informasi yang akurat. Adaptif : Adaptif ditunjukkan dengan menyesuaikan kebutuhan data berdasarkan kondisi lapangan, masukan mentor, atau perubahan mekanisme pelaporan.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
		2.Membuat Format Laporan Keluhan Jaringan yang Baku	Tersedianya Dokumentasi list format laporan	Berorientasi pelayanan : saya Menyusun format laporan yang mudah digunakan, jelas, dan membantu mempercepat respons terhadap keluhan masyarakat atau pengguna layanan. Kompeten : saya Menggunakan keterampilan teknis dalam menyusun format yang efektif, baik dengan aplikasi digital (Google Form, Excel, atau sistem helpdesk) maupun manual. Adaptif : saya Mengembangkan format laporan berbasis digital atau otomatisasi agar lebih				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
		3.Membuat Desain Google Form	Tersedianya Form pelaporan dalam bentuk google form	efisien dan sesuai perkembangan teknologi.				
				Kolaboratif : saya Berkoordinasi dengan tim teknis, helpdesk, dan pimpinan untuk menyusun format laporan yang komprehensif dan disepakati bersama.				
				Akuntabel : saya Menyusun pertanyaan secara sistematis dan transparan agar data yang terkumpul dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan sesuai tujuan.				
				Kompeten : saya Mengasah kemampuan digital dan memanfaatkan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				fitur-fitur Google Form (validasi jawaban, dropdown, grafik otomatis) untuk meningkatkan efisiensi.				
				Adaptif : saya Memanfaatkan teknologi digital untuk menggantikan proses manual, serta menyesuaikan desain form sesuai perkembangan kebutuhan.				
				Kolaboratif : saya Melibatkan tim dalam uji coba dan penyempurnaan form, serta berbagi akses dan hasil data untuk kepentingan bersama.				
		4.Membuat Desain Google Data Studio		Akuntabel : saya Menampilkan data yang				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
			Tersedianya Dashboard Monitoring Laporan	akurat, berasal dari sumber resmi, dan menyertakan keterangan yang jelas agar dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten : saya Mengasah kemampuan dalam menggunakan tools analisis dan visualisasi data, serta memahami cara mengintegrasikan data dari berbagai sumber (misalnya Google Form, Spreadsheet, atau sistem internal). Adaptif : saya Menggunakan teknologi terbaru dalam pengolahan dan penyajian data, serta menyesuaikan tampilan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				dashboard dengan kebutuhan pengguna.				
				Kolaboratif : saya berkolaborasi dengan rekan kerja dalam pembuatan desain				
				Akuntabel : saya Merancang alur yang memungkinkan setiap laporan tercatat dan ditelusuri, sehingga proses dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.				
		5.Membuat alur optimalisasi proses pelaporan	Tesedianya Diagram alur dalam bentuk flowchart	Kompeten : saya Menggunakan kemampuan analisis dan pemetaan proses kerja (flowchart, diagram, atau digital tools) untuk				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				menciptakan sistem pelaporan yang efisien.				
				Adaptif : saya Menyesuaikan alur pelaporan dengan perkembangan teknologi digital seperti penggunaan Google Form, sistem tiket, atau dashboard monitoring.				
				Kolaboratif : saya berkolaborasi dengan rekan kerja dalam pembuatan desain				
		6. Melakukan Review Bersama mentor	Adanya Dokumentasi dan Notulensi	Berorientasi pelayanan : saya ramah dan berpakaian rapi selama proses diskusi Harmonis : saya Menjaga komunikasi yang baik,				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				menghargai pendapat dan kritik mentor dengan sikap positif serta terbuka terhadap perbedaan pandangan. Loyal : saya Menindaklanjuti hasil review sebagai bentuk dedikasi untuk mendukung tujuan organisasi dan peningkatan kualitas layanan publik Adaptif : saya Siap menyesuaikan dan memperbaiki rencana kegiatan berdasarkan saran mentor serta berinovasi untuk hasil yang lebih efektif.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
3	Melakukan proses Implementasi Rancangan proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form	1.Menyampaikan kelengkapan format laporan ke OPD/Puskesmas/SMPN melalui grup WhatsApp yang sudah tersedia	Bukti Capture pemberitahuan	Berorientasi pelayanan : saya Menyampaikan format laporan melalui grup WhatsApp dengan bahasa yang sopan, mudah dipahami, dan tidak bertele-tele. Kompeten : Saya Menguasai isi format laporan sebelum dibagikan sehingga dapat memberikan arahan yang tepat bila ada anggota grup yang meminta klarifikasi. Harmonis : Saya Menyampaikan pesan dengan nada positif, menghargai perbedaan	Staff TIK Diskominfo Kab Padang Pariaman	Tidak		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				kemampuan tiap instansi dalam memahami format.				
				Kolaboratif : Saya Mengajak seluruh anggota grup untuk saling membantu jika ada yang kesulitan memahami format laporan.				
		2.Mempersiapkan bahan untuk proses pembelajaran berupa buku panduan	Adanya Buku Panduan	Berorientasi pelayanan : saya Menyusun panduan yang mudah dipahami, informatif, dan membantu pegawai atau masyarakat menggunakan aplikasi dengan lebih cepat dan benar.				
				Akuntabel : saya Menyajikan isi panduan berdasarkan prosedur resmi dan sumber yang				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				valid, serta memastikan petunjuk dapat dipertanggungjawabkan secara profesional.				
				Kompeten : saya Menguasai penggunaan Google Form dan Data Studio agar panduan yang dibuat relevan, akurat, dan mengikuti perkembangan teknologi digital.				
				Adaptif : saya Mengembangkan panduan digital yang interaktif				
				Kolaboratif : saya berkolaborasi dengan rekan kerja dalam pembuatan format				
		3.Pendampingan proses pembelajaran		Berorientasi pelayanan : saya Memberikan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
		kepada Staff bidang TIK terkait penggunaan Google Form dan Google data Studio	Tersedianya Dokumentasi foto dan video	pendampingan dengan sabar, menjawab pertanyaan staf, dan memastikan mereka benar-benar memahami cara menggunakan aplikasi dengan tujuan mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Akuntabel : saya Melaksanakan pendampingan sesuai dengan jadwal dan tujuan, serta mendokumentasikan kegiatan untuk memastikan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten : saya Menguasai penggunaan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				Google Form dan Google Data Studio agar dapat membimbing staf secara efektif dan meningkatkan literasi digital di lingkungan kerja. Harmonis : saya Membangun suasana belajar yang positif, menghargai kemampuan dan kecepatan belajar setiap staf, serta memberikan dukungan tanpa membedakan.				
4.	Melakukan evaluasi dari hasil implementasi rancangan optimalisasi	1. Melakukan rekapitulasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan	Tersedianya Rekapitulasi implementasi dan BenchMarking dengan kondisi sebelumnya	Akuntabel : saya Mengolah dan menyajikan hasil rekapitulasi secara jujur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan	Kepala Bidang(Mentor)	Tidak		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
	proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form			sebagai dasar evaluasi kegiatan. Berorientasi Pelayanan: Saya melakukan rekap data supaya hasil implementasi bisa benar-benar terlihat, sehingga ke depannya pelayanan bisa diperbaiki sesuai kebutuhan pengguna. Kompeten : saya Menggunakan kemampuan analisis data dan pemanfaatan aplikasi digital (Google Form, Data Studio, atau Excel) untuk menyajikan hasil secara informatif dan profesional.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
		2.Membuat laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking dengan kondisi sebelumnya	Adanya Laporan hasil rekapitulasi dan hasil benchmarking	Kolaboratif : saya akan berkolaborasi dengan rekan kerja yang lain				
				Akuntabel : saya Menyajikan hasil rekapitulasi dan perbandingan data secara jujur, objektif, dan berdasarkan bukti nyata dari pelaksanaan kegiatan.				
				Kompeten : saya Menggunakan kemampuan analisis data dan penyusunan laporan profesional untuk menghasilkan dokumen evaluatif yang berkualitas.				
				Berorientasi Pelayanan: Laporan evaluasi saya susun dengan fokus pada				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				hal apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan agar hasilnya bisa dipakai untuk perbaikan ke depan. Loyal : saya Melakukan evaluasi sebagai bentuk tanggung jawab ASN untuk memastikan peningkatan kinerja dan pelayanan publik secara berkelanjutan. Adaptif : saya siap Menggunakan teknologi digital dalam penyusunan laporan (seperti Google Data Studio atau Excel dashboard) agar hasilnya lebih visual, interaktif, dan mudah diinterpretasikan.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
		3.Menyampaikan Laporan hasil rekapitulasi dan hasil benchmarking kepada atasan/mentor	Adanya Notulensi dan Dokumentasi	Berorientasi pelayanan : saya ramah dan berpakaian rapi selama proses diskusi Akuntabel : saya Menyajikan laporan dengan data yang valid, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan atasan atau mentor. Harmonis : saya Menyampaikan laporan dengan etika komunikasi yang baik, menghormati pendapat atasan/mentor, dan bersikap terbuka terhadap kritik serta saran. Loyal : saya Menyampaikan laporan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan 2	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada konflik	Ket
1	2	3	4	5	6			7
				sebagai bentuk tanggung jawab dan dedikasi untuk mendukung kinerja organisasi serta peningkatan pelayanan publik.				

C. Matrik Rekapitulasi Habitulasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 5 Matrik Rekapitulasi Habitulasi NND PNS

No	Mata Pelatihan	Kegiatan								Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4			
		Rencan a	Realisas i	Rencan a	Realisa si	Rencan a	Realisas i	Rencana	Realisasi	Rencan a	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	3	3	3	3	2	3	3	3	11	11
2	Akuntabel	1	2	3	3	2	2	3	3	10	10
3	Kompeten	2	2	4	4	3	3	2	2	12	12
4	Harmonis	3	3	1	1	2	2	1	1	7	7
5	Loyal	2	3	1	1	0	0	2	2	5	5
6	Adaptif	1	1	5	6	1	1	1	1	8	8
7	Kolaboratif	1	1	4	4	2	2	1	1	8	8
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		13	15	21	22	12	12	13	13	62	62

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Isu	Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Media & Mekanisme Pelaporan	Pelaporan hanya mengandalkan WhatsApp dengan format pesan teks, gambar, atau voice note yang tidak seragam.	WhatsApp tetap menjadi kanal awal, namun pelapor diarahkan ke Google Form sehingga format laporan menjadi lebih terstruktur.
Kerapian & Keamanan Dokumentasi	Data laporan mudah tercecer, berpotensi hilang bila perangkat diganti atau riwayat chat dihapus. Tidak ada sistem dokumentasi yang baku.	Data tersimpan otomatis di Google Sheets, terdokumentasi rapi, konsisten, dan mudah ditelusuri. Risiko kehilangan data dapat diminimalkan.
Proses Rekapitulasi Data	Rekap dilakukan secara manual, memakan waktu, dan berpotensi menimbulkan ketidaktepatan data.	Rekap otomatis melalui integrasi Google Form–Sheets sehingga lebih cepat, akurat, dan tidak membutuhkan proses manual.
Monitoring & Analisis Laporan	Tidak ada dashboard khusus sehingga status tindak lanjut sulit dimonitor dan analisis tren pelaporan tidak dapat dilakukan dengan baik.	Data divisualisasikan melalui Google Data Studio menjadi dashboard interaktif untuk melihat jumlah laporan, tren, kategori masalah, hingga status penyelesaiannya secara real-time.
Efektivitas Pengambilan Keputusan	Proses lambat dan kurang efektif karena data tidak terstruktur dan sulit dianalisis.	Pengambilan keputusan lebih cepat dan tepat karena data real-time, terorganisir, dan mudah dianalisis.

E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Berisi penjelasan tentang manfaat dari terpecahkannya core isu tersebut bagi :

1) Individu Peserta

Bagi individu peserta, penyelesaian core isu ini memberikan pengalaman langsung dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi perbaikan proses kerja berbasis digital. Peserta menjadi lebih terampil dalam penggunaan berbagai aplikasi kolaboratif seperti Google Form, Google Sheets, dan Google Data Studio, serta memahami alur digitalisasi proses administrasi yang efisien. Selain itu, peserta memperoleh peningkatan kompetensi dalam manajemen data, analisis informasi, serta penyusunan visualisasi laporan yang

lebih informatif. Pengalaman ini turut memperkuat kemampuan problem solving, inovasi, dan adaptasi peserta terhadap perkembangan teknologi dalam lingkungan kerja.

2) Instansi

Bagi instansi, perbaikan proses pelaporan memberikan dampak nyata berupa meningkatnya efektivitas dan efisiensi kerja. Data yang sebelumnya tersebar dan tidak terstruktur kini terdokumentasi secara rapi melalui Google Sheets, sehingga memudahkan proses pencarian, pelacakan, dan pengolahan data. Visualisasi dalam Google Data Studio juga membantu pimpinan dalam melakukan pemantauan kinerja, identifikasi tren, serta pengambilan keputusan berbasis data (data-driven). Alur pelaporan yang lebih terstandarisasi turut mendorong peningkatan kualitas layanan, percepatan tindak lanjut laporan, serta transparansi dalam penyampaian informasi. Secara keseluruhan, instansi memperoleh sistem kerja yang lebih modern, akuntabel, dan terintegrasi.

3) Stakeholders

Stakeholders, termasuk masyarakat, unit layanan terkait, maupun mitra kerja, juga merasakan manfaat dari penyelesaian core isu ini. Dengan adanya mekanisme pelaporan yang lebih jelas dan terstruktur, stakeholders dapat menyampaikan informasi secara lebih mudah serta menerima respon yang lebih cepat dan tepat. Data yang terdokumentasi dengan baik memungkinkan koordinasi antarunit berjalan lebih efektif dalam menangani laporan. Selain itu, dashboard visual yang ditampilkan dalam Google Data Studio meningkatkan keterbukaan informasi dan memudahkan pihak-pihak terkait untuk memahami kondisi lapangan secara aktual. Pada akhirnya, penyelesaian core isu ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan stakeholders terhadap kinerja instansi.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Evaluasi penerapan alur pelaporan baru (WhatsApp → Google Form → Google Sheet → Data Studio)	Tersedia Laporan evaluasi serta identifikasi area perbaikan	1 minggu setelah implementasi	Peserta, atasan langsung, tim Staf TIK	Tidak ada (menggunakan fasilitas instansi)	Dilakukan untuk melihat efektivitas sistem baru

N o	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
2	Melakukan pelatihan singkat kepada rekan kerja terkait penggunaan Google Form, Google Sheets, dan Data Studio	Tersedia Peningkatan pemahaman dan keterampilan pegawai	1–2 hari	Peserta, rekan kerja, Staf TIK	Tidak ada	Pelatihan dilakukan secara internal
3	Menyempurnakan format Google Form agar lebih terstruktur dan sesuai kebutuhan instansi	Tersedia Form pelaporan yang lebih lengkap, baku, dan mudah diisi	1–3 hari	Peserta, rekan kerja (Staf TIK)	Tidak ada	Revisi dilakukan sesuai masukan pengguna
4	Membuat dashboard tambahan atau memperbarui visualisasi di Google Data Studio	Tersedia Dashboard lebih informatif untuk monitoring laporan	3–5 hari	Peserta, rekan kerja (Staf TIK)	Tidak ada	Perbaikan dilakukan berkala sesuai kebutuhan
5	Menyusun SOP atau panduan internal terkait alur pelaporan digital	Tersedia Dokumen SOP resmi	1 minggu	Peserta, rekan kerja (Staf TIK)	Tidak ada	Untuk memastikan keberlanjutan sistem
6	Melakukan monitoring berkala setiap bulan untuk memastikan sistem berjalan efektif	Tersedia Laporan monitoring bulanan	Setiap bulan	Peserta, atasan langsung, tim Staf TIK	Tidak ada	Monitoring dilakukan berkelanjutan

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang dilakukan oleh peserta merupakan penerapan nyata nilai-nilai BerAKHLAK dalam menjalankan tugas kedinasan sehari-hari. Seluruh rangkaian kegiatan berfokus pada upaya optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan di DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman melalui pemanfaatan teknologi digital, khususnya Google Form, Google Sheets, dan Google Data Studio. Secara keseluruhan, kegiatan aktualisasi berjalan dengan baik, terarah,

dan memberikan dampak positif baik bagi peserta maupun instansi. Adapun kesimpulan dari setiap kegiatan adalah sebagai berikut:

a) Kegiatan Ke-1: Konsultasi kepada mentor terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi (BerAKHLAK)

Kegiatan konsultasi dilakukan sebagai langkah awal untuk memastikan bahwa rancangan aktualisasi sesuai dengan kebutuhan unit kerja dan sejalan dengan nilai-nilai BerAKHLAK. Melalui konsultasi ini, peserta memperoleh arahan, masukan, serta penyesuaian terhadap proses kerja yang akan dioptimalkan. Kegiatan ini memperkuat nilai *kolaboratif*, *akuntabel*, dan *kompeten* dalam merancang solusi yang tepat.

b) Kegiatan Ke-2: Persiapan rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google Form (BerAKHLAK)

Pada tahap ini peserta menyusun rancangan perbaikan alur pelaporan dengan memanfaatkan Google Form sebagai media utama input data. Persiapan meliputi penyusunan alur kerja, perancangan form pelaporan, serta identifikasi kebutuhan data. Kegiatan ini mencerminkan nilai *adaptif* dan *kompeten*, karena peserta berupaya menghadirkan solusi digital yang lebih efektif dan efisien.

c) Kegiatan Ke-3: Implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google Form (BerAKHLAK)

Implementasi dilakukan dengan menerapkan rancangan yang telah disusun ke dalam proses kerja nyata. Peserta melakukan uji coba, penerapan form, serta integrasi data ke Google Sheets dan visualisasi ke Google Data Studio. Tahap ini memperlihatkan nilai *akuntabel* dan *berorientasi pada pelayanan*, sehingga proses pelaporan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan mudah ditelusuri.

d) Kegiatan Ke-4: Evaluasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google Form (BerAKHLAK)

Setelah implementasi berjalan, peserta melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi efektivitas sistem baru, hambatan yang muncul, serta perbaikan yang perlu dilakukan. Evaluasi ini menunjukkan nilai *akuntabel* dan *kolaboratif* karena dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak serta menghasilkan rekomendasi untuk penyempurnaan sistem pelaporan di masa mendatang.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang dikembangkan dalam penyelesaian core isu berfokus pada optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan melalui pemanfaatan teknologi

informasi yang sederhana namun efektif. Dengan mengintegrasikan WhatsApp sebagai kanal awal dengan Google Form sebagai media pelaporan utama, peserta menghadirkan sistem yang lebih terstruktur, cepat, dan mudah diakses oleh pegawai maupun pihak terkait. Setiap laporan yang masuk otomatis terdokumentasi dalam Google Sheets sehingga meminimalisir kehilangan data dan mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual.

Tidak hanya itu, peserta juga mengembangkan dashboard interaktif menggunakan Google Data Studio untuk memvisualisasikan jumlah laporan, tren permasalahan, dan status penyelesaian secara real-time. Pendekatan ini memberikan nilai tambah berupa peningkatan transparansi, efisiensi kerja, serta kemudahan dalam pengambilan keputusan. Gagasan kreatif ini menunjukkan kemampuan peserta dalam memadukan solusi digital sederhana yang tersedia secara gratis menjadi sebuah sistem pelaporan yang lebih modern, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Setelah dilakukan proses aktualisasi, core isu terkait optimalisasi pelaporan keluhan jaringan berhasil ditangani dengan baik melalui penerapan sistem pelaporan berbasis Google Form, Google Sheets, dan Google Data Studio. Proses pelaporan yang sebelumnya hanya mengandalkan WhatsApp dan bersifat tidak terstruktur kini berubah menjadi lebih tertata, terdokumentasi, dan mudah dianalisis. Setiap laporan yang masuk memiliki format baku, tersimpan otomatis dalam database digital, serta dapat dipantau status penyelesaiannya secara real-time.

Selain itu, visualisasi laporan melalui dashboard interaktif memberikan kemudahan bagi pimpinan dan unit terkait dalam melakukan monitoring, evaluasi, serta pengambilan keputusan berbasis data. Implementasi sistem ini juga meningkatkan kecepatan tindak lanjut, mengurangi potensi kehilangan informasi, serta menciptakan alur kerja yang lebih efisien dan akuntabel. Secara keseluruhan, aktualisasi telah membawa perubahan positif terhadap kualitas layanan dan manajemen pelaporan pada instansi.

B. Rekomendasi

- 1) Untuk Penyelenggara Pelatihan
 - Meningkatkan porsi praktik lapangan (learning by doing) agar peserta semakin mampu menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dan digital skill pada konteks kerja nyata.

- Menyediakan sesi pendampingan yang lebih intensif terkait pemanfaatan teknologi administrasi perkantoran sehingga peserta dapat mengembangkan inovasi yang lebih relevan dengan kebutuhan instansi.
- Memperluas materi pelatihan yang berfokus pada transformasi digital, sistem informasi pemerintahan, dan pengelolaan data agar peserta memiliki bekal yang lebih kuat dalam menghadapi tuntutan kerja modern.
- Melakukan monitoring pascapelatihan untuk memastikan bahwa inovasi yang diterapkan peserta berdampak nyata dalam peningkatan kinerja instansi.

2) Untuk Instansi Asal Peserta

- Mendukung keberlanjutan sistem pelaporan digital yang telah dibangun, seperti dengan menetapkan SOP, penanggung jawab, dan jadwal evaluasi berkala.
- Mendorong seluruh pegawai untuk menggunakan sistem pelaporan yang terstandarisasi sehingga efektivitas dan akurasi data dapat terus terjaga.
- Memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengembangkan inovasi lanjutan atau melakukan pengembangan sistem lebih komprehensif, termasuk integrasi dengan aplikasi layanan lainnya.
- Menyediakan pelatihan internal bagi pegawai terkait penggunaan Google Form, Google Sheets, dan Google Data Studio agar seluruh tim memiliki kemampuan setara dalam pengelolaan data digital.
- Memperkuat budaya kerja berbasis data untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, transparansi, dan pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Jakarta: Sekretariat Negara

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman. (2017). *Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 48 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika*. Parit Malintang: Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Pariaman

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Umum Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Daerah*. Jakarta: Kementerian Kominfo RI.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. (2023). *Rencana Strategis (Renstra) Diskominfo Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2021–2026*. Parit Malintang: Diskominfo Padang Pariaman

Wardani, R. (2020). Analisis Prioritas Masalah Menggunakan Metode USG (Urgency, Seriousness, Growth) dalam Penentuan Strategi Penyelesaian Masalah Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 11(2), 123–13

Gurel, E., & Tat, M. (2017). SWOT Analysis: A Theoretical Review. *The Journal of International Social Research*, 10(51), 994–1006

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Laporan Mingguan Minggu ke 1	
Judul Kegiatan	: Melakukan konsultasi kepada mentor terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	: 6-10 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti kegiatan / Evidence	: Tersedia bahan konsultasi Tersedianya Dokumentasi dan Notulensi Tersedianya Surat persetujuan aktualisasi
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan	
1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	
1.1 Mempersiapkan bahan konsultasi	
1.1.1 Berorientasi Pelayanan Pada tahap saya mempersiapkan bahan konsultasi, prinsip berorientasi pelayanan diterapkan dengan memastikan bahwa setiap informasi, data, maupun materi yang disiapkan benar-benar membantu pihak yang berkonsultasi (atasan, mentor, atau tim) memahami kondisi aktual dan kebutuhan perbaikan.	
1.1.2 Kompeten Saya membuat bahan konsultasi menyusun data dan informasi yang mudah dipahami, untuk media yang saya gunakan yaitu powerpoint selain dijelaskan saya lisan sayapun menyiapkan hardcopynya dan diberikan kepada atasan sebelum melakukan konsultasi	
1.1.3 Akuntabel Saya mempersiapkan pengembalian latar belakang dan data pendukung yang ditampilkan pada bahan konsultasi berdasarkan data yang tertulis dan dapat dipertanggungjawabkan	
1.1.4 Harmonis Dalam mempersiapkan bahan konsultasi, saya menerapkan nilai Harmonis dengan membangun komunikasi yang santun dan menghargai setiap pihak yang terlibat. Proses penyusunan bahan dilakukan dengan melibatkan rekan kerja dan menerima masukan mereka secara terbuka, sehingga tercipta suasana kerja yang saling mendukung.	
1.1.5 Loyal Dalam mempersiapkan bahan konsultasi, saya menerapkan nilai loyal dengan memastikan bahwa materi yang disusun selaras dengan kebijakan organisasi dan mendukung pencapaian tujuan unit kerja. Seluruh informasi internal yang bersifat	

sensitif dijaga kerahasiaannya dan penyusunan bahan dilakukan sesuai arahan pembimbing.

1.2. Meminta konsultasi dengan mentor

1.2.1. Berorientasi pelayanan

Sebelum melakukan konsultasi saya melakukan konfirmasi kesediaan waktu terlebih dahulu ke mentor, dan mentor menginfokan bisa melakukan konsultasi pada 9 Oktober 2025. Selama proses konsultasi saya salaman dulu dengan mentor kemudian duduk dan memulai proses konsultasi dengan sopan

1.2.2 Harmonis

Saya menerapkan nilai harmonis dengan menghormati waktu mentor dan menyampaikan permintaan konsultasi secara ramah serta santun. Selama konsultasi, saya menjaga sikap terbuka, tidak memotong pembicaraan, dan menunjukkan penghargaan atas setiap masukan yang diberikan.

1.2.3 Loyal

saya wujudkan dengan mematuhi arahan mentor dan memastikan bahwa tujuan konsultasi selaras dengan kebutuhan organisasi. Saya menjaga kerahasiaan informasi internal dan mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan sebagai komitmen terhadap integritas lembaga.

1.2.4 Adaptif

Dalam meminta konsultasi, saya menunjukkan nilai adaptif dengan menyesuaikan jadwal pertemuan sesuai waktu luang mentor. Saya juga siap mengubah cara penyampaian atau materi konsultasi sesuai preferensi mentor agar diskusi lebih mudah dipahami.

1.2.5. Kolaboratif

Selama proses konsultasi saya menggunakan metode diskusi agar bisa mendapatkan masukan dari mentor agar hasil dari aktualisasi sesuai dengan tujuan organisasi

1.3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi

1.3.1. Berorientasi Pelayanan

Dalam meminta persetujuan kepada mentor, saya menerapkan nilai berorientasi pelayanan dengan menyampaikan permohonan secara sopan dan jelas. Saya memberikan ringkasan rencana aktualisasi, target, serta tahapan pelaksanaan agar mentor dapat menilai dengan cepat dan nyaman. Pendekatan ini memastikan proses pembimbingan berlangsung efektif dan tidak membebani mentor.

1.3.2. Kompeten

Saya membuat surat persetujuan dengan format yang sesuai dan diprint sebelum melakukan konsultasi dan persetujuan

1.3.3 Harmonis

Saya menunjukkan nilai harmonis dengan menghormati waktu mentor dan menyampaikan permintaan persetujuan secara ramah serta penuh penghargaan. Selama proses diskusi, saya bersikap terbuka terhadap saran dan menjaga komunikasi yang santun untuk menciptakan suasana kerja yang baik.

1.3.4 Loyal

Dalam meminta persetujuan mentor, saya menerapkan nilai loyal dengan memastikan bahwa seluruh rencana aktualisasi selaras dengan visi, misi, dan kebijakan organisasi. Saya mengikuti arahan mentor dan menjaga integritas dalam penyampaian informasi sebagai bentuk loyalitas terhadap institusi.

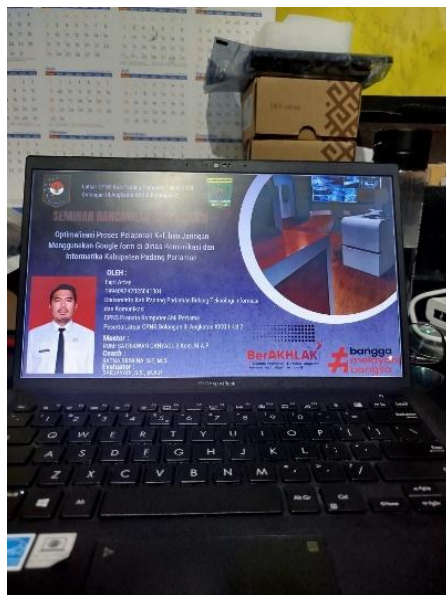
1.3.5. Akuntabel

Saya menyampaikan rancangan kegiatan apa adanya, berdasarkan data dan dokumen yang valid, serta siap mempertanggungjawabkan setiap rencana yang diajukan.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

2. 1.Mempersiapkan bahan konsultasi

Gambar 3 Evidence Bahan Konsultasi



BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : **Jumat**
 Tanggal : **3 Oktober 2025**
 Pukul : **08.45 - 09.30 WIB**
 Tempat : **Zoom Meeting**

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXIII Tahun 2025

JUDUL	Optimalisasi Proses Pelaksanaan Keltar Jaringan Menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
NAMA	Fajri Arfan
NIP	199409242025041001
PANGKAT/GOL	II/a - Penata Muda
JABATAN	Pranata Komputer Ahli Pertama
INSTANSI	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
ANGKATAN/KELOMPOK	33/2
NO. ABSEN	14

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Rancangan Aktualisasi Latsar CPNS dengan judul "Optimalisasi Proses Pelaksanaan Keltar Jaringan Menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman".

Rancangan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mengikuti dan menyelesaikan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS), serta merupakan wujud penerapan nilai-nilai dasar ASN **BerAKHLAK** dan kedudukan ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa.

Dalam penyusunan rancangan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepala Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia beserta jajaran penyelenggara Latsar CPNS.
2. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi beserta jajaran penyelenggara Latsar CPNS.
3. Kepala Badan Kependidikan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Padang Pariaman.
4. Mentor dan Coach yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses aktualisasi.
5. Rekan kerja Bidang Teknologi Komunikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman.
6. Seluruh rekan peserta Latsar CPNS yang telah memberikan motivasi dan dukungan.

2.2. Meminta konsultasi dengan mentor

Gambar 4 Evidence Konsultasi Mentor



Nama Peserta		: Fajri Arfan, S.Kom		
Satuan Kerja		: Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	9/10/2025	- Judul tidak hanya fokus di laporan tetapi dokumentasi dan data keabsahannya	- Perubahan judul Optimalisasi penerapan keltar jaringan menggunakan google form	
2				
3				

2.3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi

Gambar 5 Evidence Surat Persetujuan Mentor

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	
JUDUL	: Optimalisasi Proses Penanganan Keluhan Jaringan Menggunakan Google Form di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
NAMA	: Fajri Arfan
NIP	: 199409242025041001
PANGKAT/GOL.	: III/a - Penata Muda
JABATAN	: Pranata Komputer Ahli Pertama
INSTANSI	: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
ANGKATAN/KELOMPOK	: 33/2
NO. ABSEN	: 14

Rancangan pelaksanaan kegiatan aktualisasi diatas di setuju untuk diimplementasikan pada tahap Habitiasi, yang merupakan rangkaian dari Latsar CPNS Golongan III Angkatan XXXIII

Padang Pariaman, 9 Oktober 2025

Mentor,



(ROMI SATRIAWAN CAHYADI, S.Kom,
MAP)
NIP. 197710192002121007

3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

3.1. Mempersiapkan bahan konsultasi

Pada tanggal 6 dan 7 Oktober 2025 menyiapkan seluruh data, informasi, dan dokumen pendukung yang diperlukan sebagai bahan dalam proses konsultasi dengan mentor. Persiapan ini bertujuan agar proses konsultasi berjalan efektif, terarah, dan menghasilkan masukan yang relevan untuk penyempurnaan rencana kegiatan.

3.2. Meminta konsultasi dengan mentor

Pada tanggal 9 Oktober 2025 saya meminta izin kepada mentor terkait kesediaan waktu untuk konsultasi dan ternyata mentor bersedia, dari hasil konsultasi saya memperoleh arahan, masukan dari mentor terkait rencana kegiatan yang akan saya laksanakan. Konsultasi bertujuan memastikan bahwa langkah-langkah kegiatan sudah sesuai dengan tujuan organisasi serta nilai-nilai BerAKHLAK. Dalam proses ini, saya menyampaikan bahan konsultasi yang telah disiapkan, mendiskusikan hasil analisis, dan menyesuaikan rencana berdasarkan saran mentor. Saya juga mencatat poin poin arahan dari mentor untuk pelaksanaan aktualisasi

3.3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi

Pada tanggal 9 Oktober 2025 saya juga memperoleh persetujuan resmi dari mentor terhadap rencana kegiatan aktualisasi yang telah disusun. Persetujuan ini menjadi dasar pelaksanaan kegiatan agar berjalan sesuai arah dan tujuan organisasi.

Dalam proses ini, saya menyampaikan rancangan kegiatan, tujuan, serta indikator hasil yang ingin dicapai untuk mendapatkan konfirmasi dan dukungan dari mentor.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Memastikan setiap langkah kegiatan aktualisasi selaras dengan arah pembangunan daerah. Melalui konsultasi, pelaksanaan kegiatan menjadi lebih terarah, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selain itu, kegiatan ini juga mendukung misi “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Berintegritas dan Adaptif” karena mendorong penerapan prinsip akuntabilitas, profesionalisme, serta keterbukaan dalam setiap proses pelaksanaan aktualisasi.

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak dilakukan berdasarkan NDS

Dampak Terhadap Satuan Kerja

- ☐ Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dapat berjalan tanpa arah yang jelas dan tidak sesuai dengan nilai dasar ASN (NDS), seperti **akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu, dan anti korupsi**.
- ☐ Hasil konsultasi dengan mentor menjadi kurang efektif karena tidak dilandasi semangat nilai-nilai dasar ASN. Akibatnya, masukan atau arahan yang diberikan mentor tidak termanfaatkan optimal.
- ☐ Dapat menimbulkan kesan bahwa pegawai kurang menghargai proses pembinaan dan pengembangan kompetensi yang telah difasilitasi instansi.
- ☐ Kegiatan aktualisasi berpotensi tidak sejalan dengan visi, misi, dan tujuan unit kerja, sehingga manfaatnya terhadap peningkatan kinerja organisasi menjadi minimal.

Dampak terhadap Masyarakat

- ☐ Kinerja pegawai yang tidak berlandaskan NDS akan berdampak pada **menurunnya kualitas pelayanan publik**, karena tidak ada komitmen kuat untuk melayani dengan integritas dan profesionalitas.
- ☐ Kepercayaan masyarakat terhadap instansi dapat menurun jika hasil aktualisasi tidak menunjukkan nilai-nilai ASN, seperti tanggung jawab dan berorientasi pelayanan.
- ☐ Potensi munculnya ketidakefisienan atau kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan yang berdampak pada keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

Lampiran 2 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Laporan Mingguan Minggu ke 2	
Judul Kegiatan	: Melakukan persiapan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form di DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	: 13-17 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti kegiatan / Evidence	: Tersedianya Dokumentasi list kebutuhan data Tersedianya Dokumentasi list format laporan Tersedianya Form pelaporan dalam bentuk google form Tersedianya Dashboard Monitoring Laporan
Uraian Kegiatan yang dilakukan	
1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	
1.1 Melakukan analisa kebutuhan data yang diperlukan	
1.1.1 Berorientasi pelayanan	
Dalam tahapan ini saya melakukan diskusi dengan kepala bidang dan staff TIK terkait kebutuhan data yang dibutuhkan dalam pelaporan keluhan jaringan. Agar proses perbaikan dalam dilakukan dengan cepat	
1.1.2 Akuntabel	
Pada tahap analisa kebutuhan data dalam pembuatan laporan keluhan jaringan internet berarti setiap data yang diperlukan (seperti jenis keluhan, waktu, lokasi, dan penanganan) ditentukan secara jelas, memiliki sumber yang dapat dipertanggungjawabkan, serta didokumentasikan agar proses penyusunan laporan transparan dan dapat diaudit.	
1.1.3 Kompeten	
Pada tahap analisa kebutuhan data dalam pembuatan laporan keluhan jaringan internet berarti mampu mengidentifikasi data yang relevan, memahami sumber dan cara pengolahannya, serta menggunakan alat analisis secara tepat agar laporan yang dihasilkan akurat dan bermanfaat.	
1.1.4 Adaptif	
Saya menerapkan nilai adaptif dengan menyesuaikan kebutuhan data sesuai perubahan kondisi dan masukan dari mentor atau rekan kerja. Jika terdapat variabel baru yang penting, saya segera menambahkan; jika ada yang tidak	

relevan, saya revisi. Fleksibilitas ini membuat analisa lebih akurat dan sesuai kebutuhan.

1.2. Membuat Format Laporan Keluhan Jaringan yang Baku

1.2.1 Berorientasi pelayanan

Pada tahap ini saya membuat format laporan keluhan jaringan yang baku berarti menyusun laporan yang mudah dipahami, informatif, dan membantu pihak terkait dalam menindaklanjuti keluhan secara cepat dan tepat.

1.2.2 Kompeten

Pada tahap ini saya memanfaatkan aplikasi spreadsheet dan sistem pelaporan digital untuk memastikan format laporan dapat digunakan secara konsisten dan efisien oleh tim teknis maupun manajemen. Dengan kemampuan tersebut, proses pencatatan dan analisis keluhan menjadi lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

1.2.3 Adaptif

Pada tahap ini saya terbuka terhadap masukan dari tim teknis dan pengguna, lalu melakukan penyesuaian struktur laporan agar informasi seperti waktu gangguan, lokasi, dan status penanganan dapat tersaji lebih jelas. Kemampuan beradaptasi ini membuat format laporan menjadi lebih efisien, responsif terhadap kebutuhan organisasi, dan tetap sesuai standar yang berlaku.

1.2.4 Kolaboratif

Saya berkoordinasi dengan tim teknis untuk memastikan kolom laporan mencakup data gangguan yang akurat, berdiskusi dengan bagian layanan pelanggan agar format sesuai dengan kebutuhan pelaporan, serta melibatkan atasan dalam proses verifikasi sebelum format disahkan.

1.3. Membuat Desain Google Form

1.3.1 Kolaboratif

Dalam tahapan membuat desain Google Form, saya berkolaborasi dengan rekan kerja untuk menentukan struktur pertanyaan, pilihan jawaban, dan tampilan form yang sesuai kebutuhan pengguna. Sebelum finalisasi, saya mengadakan diskusi kelompok untuk mendapatkan masukan terkait alur pengisian dan kejelasan bahasa. Setiap usulan dari tim saya pertimbangkan dan diterapkan jika relevan agar form lebih efisien dan mudah digunakan. Dengan kerja sama ini, hasil desain Google Form

menjadi lebih informatif, menarik, dan sesuai dengan tujuan survei yang ingin dicapai.

1.3.2 Kompeten

Pada tahapan ini saya memahami cara memanfaatkan fitur-fitur Google Form, seperti validasi jawaban, logika cabang, serta penyesuaian tampilan agar form terlihat profesional. Desain yang saya buat tidak hanya berfungsi dengan baik secara teknis, tetapi juga mendukung tujuan pengumpulan data secara optimal dan akurat.

1.3.3 Adaptif

Pada tahapan ini saya bersikap adaptif dalam tahapan membuat desain Google Form dengan menyesuaikan tampilan dan isi form sesuai kebutuhan serta masukan dari pengguna atau pimpinan. Ketika terjadi perubahan tujuan survei atau format data yang dibutuhkan, saya cepat menyesuaikan desain form tanpa mengurangi kejelasan dan fungsi

1.3.4 Kolaboratif

Pada tahapan ini saya menunjukkan sikap kolaboratif dalam tahapan membuat desain Google Form dengan melibatkan rekan kerja dalam proses perancangan, mulai dari menentukan tujuan form, menyusun pertanyaan, hingga menyesuaikan tampilan agar sesuai kebutuhan bersama. Saya aktif berdiskusi dan menerima masukan dari tim untuk memperbaiki struktur serta bahasa pertanyaan agar lebih jelas dan efektif.

1.4. Membuat Desain Google Data Studio

1.4.1 Akuntabel

Saya mendokumentasikan proses pembuatan dashboard, termasuk sumber data, rumus perhitungan, dan tujuan setiap komponen visual. Saya juga menyampaikan hasil kerja kepada atasan dan tim terkait tepat waktu serta terbuka terhadap koreksi jika ditemukan ketidaksesuaian. Dengan cara ini, hasil desain dashboard dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan profesional.

1.4.2 Kompeten

Dalam membuat desain laporan di Google Data Studio, saya mampu menggunakan berbagai fitur seperti chart, filter, dan parameter untuk menampilkan data secara interaktif dan informatif. Saya memahami cara menghubungkan sumber data dari Google Sheets serta mengatur data blend untuk menghasilkan analisis yang komprehensif.

1.4.3 Adaptif

Saya juga terus mempelajari fitur-fitur baru di Google Data Studio, seperti penggunaan kontrol dinamis dan integrasi dengan sumber data tambahan, agar desain laporan tetap relevan dan efisien. Dengan sikap adaptif ini, dashboard yang dihasilkan selalu up to date dan sesuai dengan kebutuhan organisasi yang terus berkembang.

1.4.4 Kolaboratif

Pada tahapan ini saya juga bekerja sama dengan kepala bidang untuk menyelaraskan warna dan layout agar tampilan dashboard menarik dan profesional.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

2.1 Melakukan analisa kebutuhan data yang diperlukan

Gambar 6 Evidence List Kebutuhan Data

List Kebutuhan Data Dokumentasi Pelaporan Keluhan Jaringan :

1. Data Identitas Pelapor

No	Data	Keterangan
1	Nama Pelapor	Pegawai/petugas yang melaporkan masalah
2	Jabatan / Unit Kerja	Misalnya: Operator, Kepala Seksi, dll
3	Kontak Pelapor	Nomor HP / email untuk tindak lanjut
4	Tanggal & Waktu Pelaporan	Waktu laporan dibuat

2. Data Lokasi & Perangkat

No	Data	Keterangan
1	Lokasi / Instansi / Site	Misalnya: Kantor Camat, Puskesmas, Sekolah
2	Alamat Lengkap Lokasi	Untuk identifikasi fisik lokasi
3	Nama Perangkat Jaringan	Router, Switch, Access Point, dll
4	Nama Wifi	Untuk pengecekan teknis
5	Status Lampu Indikator	Power, LAN, Internet (ON/OFF)

3. Data Keluhan

No	Data	Keterangan
1	Jenis Keluhan	Internet lambat, tidak konek, sering putus, dll
2	Deskripsi Keluhan	Penjelasan singkat masalah yang terjadi
3	Waktu Mulai Gangguan	Sejak kapan jaringan bermasalah

2.2.Membuat Format Laporan Keluhan Jaringan yang Baku

Gambar 7 Format Laporan keluhan Jaringan

Formulir Keluhan Jaringan (Jawaban)

File Edit Tampilan Sisipan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Mita Goni

Menu 100% 123 Robots

No	Tanggal	Nama OPD Pelapor	Nama PIC Helpdesk	Nomor HP PIC Helpdesk	Tanggal Pelaporan	Waktu Pelaporan	Jenis Keluhan	Salah foto parangul	Petugas yang bertanggung jawab	Tanggal Perbaikan	Tindakan yang dilakukan	Status laporan	Tindakan Lanjutan	Tanggal Selesai
7	16/10/2025 10:07:57	RSUD Padang Pariaman	RSUD	628156112054	16/10/2025	10:00:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	16/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	17/10/2025
8	16/10/2025 10:08:00	SMFPA 3 Padang	in	628156840553	16/10/2025	10:00:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	16/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	17/10/2025
9	20/10/2025 8:11:49	Puskesmas Batu Basa	Mukhtar Azmi	628174681750	17/10/2025	9:24:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	17/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	22/10/2025
10	22/10/2025 15:35:25	Kecamatan V Koto Timur	Silva Nani	628128543054	22/10/2025	8:51:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	22/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	22/10/2025
11	22/10/2025 15:37:54	Puskesmas Sangai Geringgong	Wini Nabina	6281563747898	22/10/2025	9:14:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	22/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	22/10/2025
12	22/10/2025 15:43:53	BKPSDM Kabupaten Padang Pariaman	Hardi	6281363475168	22/10/2025	10:00:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	22/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	22/10/2025
13	23/10/2025 9:35:14	BKPSDM Kabupaten Padang Pariaman	Hardi	6281363475168	23/10/2025	9:30:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	23/10/2025
14	23/10/2025 10:17:04	Kecamatan Padang Sago	Syamsunur	6281563389988	23/10/2025	10:10:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	23/10/2025
15	23/10/2025 11:02:15	Kecamatan Patahan	Beel Simawati	628157118079	23/10/2025	10:31:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	23/10/2025
16	23/10/2025 8:14:39	Puskesmas Kayu Taram	Pony Arsyad	6281768139922	23/10/2025	8:05:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	26/10/2025
17	23/10/2025 9:14:45	Puskesmas Padang Sago	Syahrul Ali	6281363414389	23/10/2025	8:31:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	26/10/2025
18	23/10/2025 9:17:03	Puskesmas Bina Lingkung	Mery	6281285214019	23/10/2025	8:51:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	26/10/2025
19	23/10/2025 9:18:49	Kecamatan Uluak Tapaki	Yas Priyayana	628174807897	23/10/2025	8:54:00	Akses Airtel Nomor Tidak	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Selalu dengan memandu PIC untuk parh...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	26/10/2025
20	23/10/2025 10:22:24	Kecamatan 2 x 11 Kapataman	Akrom	628156414749	23/10/2025	9:10:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	27/10/2025
21	23/10/2025 9:24:40	SMFPA 3 Kota Timur	Aryadi	628128188555	23/10/2025	9:07:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	27/10/2025
22	23/10/2025 10:11:39	Puskesmas Padang Pariaman Kabupaten Padang	Kelly	628114615546	23/10/2025	10:10:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	23/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	27/10/2025
23	26/10/2025 9:30:02	Kecamatan Air Malingang	Merry Putri Mwang	628157222094	26/10/2025	9:46:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	26/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	26/10/2025
24	26/10/2025 9:33:05	Puskesmas Limas Pundit	Jaka Kowari	628136365607	26/10/2025	8:01:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	26/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	26/10/2025
25	26/10/2025 9:36:47	SMFPA 3 Padang Sago	-	-	26/10/2025	8:27:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	26/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	26/10/2025
26	26/10/2025 11:32:41	SMFPA 3 Kota Kayu Taram	Eta Rahmada	628122184474	26/10/2025	11:29:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	26/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	29/10/2025
27	26/10/2025 12:29:08	Puskesmas Sikaur	Ai Razi	628121288466	26/10/2025	7:43:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	29/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	29/10/2025
28	29/10/2025 12:11:47	SMFPA 3 Kota Kampang Dalam	-	-	29/10/2025	11:19:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	29/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	29/10/2025
29	30/10/2025 11:39:39	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupa	Nisa	628137465959	30/10/2025	10:54:00	Parangul mati total	https://drive.google.com/	Riky Mahendra	30/10/2025	Pelaku Jarak PG Koordinasi ke Pihak Vend...	Selalu/Closed	Perbaikan dari Vendor	31/10/2025

2.3.Membuat Desain Google Form

Gambar 8 Desain Google Form

Formulir Dokumentasi Keluhan Jaringan

Formulir ini digunakan untuk menampung dokumentasi keluhan jaringan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman

fajriarfan240@gmail.com Ganti akun

Nama, alamat email, dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini

Nama OPD Pelapor

Jawaban Anda

Nama PIC Helpdesk

Jawaban Anda

Nomor HP PIC Helpdesk

Jawaban Anda

2.4.Membuat Desain Google Data Studio

Gambar 9 Desain Google Data Studio



Dashboard Laporan Keluhan Jaringan

Total Laporan
40

Keluhan Selesai
37

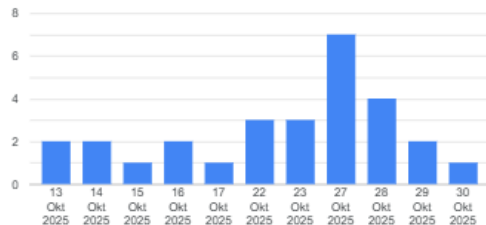
Keluhan dalam Proses
0

Keluhan Belum Ditangani
3

Pilih rentang tanggal

-

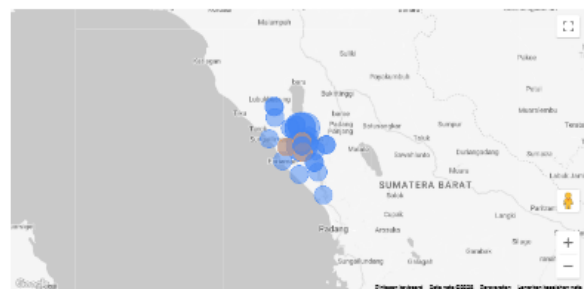
Tanggal Pelaporan



Kecamatan V...
Puskesmas L...
SMPN 1 V Ko...
Dinas Pendi...
SMPN 2 Pad...
Puskesmas P...
BKPSDM Ka...
SMPN 3 Pala...
RSUD Padan...
Dinas Pertani...



Tangg...	Nama OPD Pel...	Jenis Keluhan	Status I...	Petu...
1. 14 Okt ...	Kecamatan V Koto...	Perangkat mati total	Selesai/Cl...	Fajri A...
2. 15 Okt ...	Dinas Pertanian d...	Alat Aktif Namun Tidak Bis...	Selesai/Cl...	Fajri A...
3. 16 Okt ...	RSUD Padang Par...	Alat Aktif Namun Tidak Bis...	Selesai/Cl...	Roby ...
4. 16 Okt ...	SMPN 3 Patamu...	Perangkat mati total	Selesai/Cl...	Roby ...
5. 22 Okt ...	Kecamatan V Koto...	Perangkat mati total	Selesai/Cl...	Fajri A...
6. 22 Okt ...	Puskesmas Sunga...	Alat Aktif Namun Tidak Bis...	Selesai/Cl...	Rezky ...
7. 22 Okt ...	BKPSDM Kabupat...	Alat Aktif Namun Tidak Bis...	Selesai/Cl...	Roby ...
8. 23 Okt ...	BKPSDM Kabupat...	Alat Aktif Namun Tidak Bis...	Selesai/Cl...	Roby ...



3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

3.1 Melakukan analisa kebutuhan data yang diperlukan

Pada tahapan ini proses diawali dengan mengidentifikasi tujuan analisis dan jenis informasi yang ingin dihasilkan dari laporan atau dashboard. Saya melakukan koordinasi dengan Staff TIK untuk memahami kebutuhan informasi yang akan digunakan dalam pengambilan keputusan.

3.2.Membuat Format Laporan Keluhan Jaringan yang Baku

Pada tahapan ini, proses diawali dengan mengumpulkan referensi berbagai bentuk laporan keluhan jaringan. Saya melakukan analisis terhadap kebutuhan informasi yang harus tercantum dalam laporan, seperti identitas pelanggan, waktu keluhan diterima, jenis gangguan, penanganan yang dilakukan, serta waktu penyelesaian.

3.3.Membuat Desain Google Form

Pada tahapan *Membuat Desain Google Form*, proses diawali dengan mengidentifikasi tujuan pembuatan formulir serta jenis data yang ingin dikumpulkan. Saya melakukan koordinasi dengan Staff TIK untuk menentukan struktur pertanyaan, jenis jawaban (teks, pilihan ganda, skala, atau unggahan file), serta urutan logis agar responden dapat mengisi formulir dengan mudah.

3.4.Membuat Desain Google Data Studio

Pada tahapan *Membuat Desain Google Data Studio*, proses diawali dengan menyiapkan dan memverifikasi data sumber yang akan digunakan, seperti, laporan kinerja, atau data keluhan jaringan dari Google Sheets maupun database internal. Setelah data terhubung, saya melakukan analisis awal untuk menentukan indikator utama (KPI), metrik, dan dimensi yang relevan dengan kebutuhan pengguna laporan.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi,misi dan tugas organisasi

Dengan melakukan persiapan optimalisasi pelaporan keluhan jaringan melalui Google Form, proses pencatatan dan penanganan keluhan menjadi **lebih cepat, terstandar, dan mudah dipantau secara digital**. Hal ini meningkatkan akurasi data, mempercepat tindak lanjut perbaikan jaringan, serta memperkuat koordinasi antarbidang teknis.

Selain itu, kegiatan ini berkontribusi terhadap tugas utama Dinas Komunikasi dan Informatika dalam **menjamin kelancaran layanan komunikasi dan informasi publik** serta mendukung pelayanan internal perangkat daerah agar sistem jaringan selalu berfungsi optimal.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berperan dalam memperkuat **transformasi digital layanan publik**, meningkatkan **efisiensi kerja**, dan mendukung terwujudnya **pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat**.

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

Dampak terhadap Satuan Kerja:

- Menurunnya Akuntabilitas: Tanpa nilai akuntabilitas, proses pelaporan dan dokumentasi keluhan jaringan bisa menjadi tidak transparan, data tidak akurat, dan sulit dipertanggungjawabkan.
- Kurangnya Komitmen Mutu: Desain sistem pelaporan bisa dibuat tanpa standar yang jelas, menyebabkan data tidak dapat diolah secara optimal untuk perbaikan layanan.
- Koordinasi antarpegawai melemah: Tanpa nilai nasionalisme dan etika publik, kolaborasi antarbidang berkurang karena kurangnya rasa tanggung jawab dan kepedulian terhadap tujuan bersama.
- Inovasi terhambat: Pegawai cenderung bekerja sekadar menggugurkan kewajiban, bukan berorientasi pada hasil dan perbaikan berkelanjutan.

Dampak terhadap Masyarakat:

- Penurunan kualitas layanan publik: Keluhan jaringan dari masyarakat bisa tertunda penanganannya karena sistem pelaporan tidak efektif atau tidak akurat.
- Hilangnya kepercayaan publik: Masyarakat akan menilai pelayanan pemerintah lambat dan tidak responsif terhadap masalah yang mereka hadapi.
- Kurangnya transparansi: Tanpa penerapan nilai anti korupsi dan akuntabilitas, masyarakat tidak memiliki akses jelas untuk memantau tindak lanjut atas keluhan yang mereka sampaikan.

Lampiran 3 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Laporan Mingguan Minggu ke 3	
Judul Kegiatan	: Melakukan persiapan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form di DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	: 20-24 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti kegiatan / Evidence	: Tersedianya Diagram alur dalam bentuk flowchart Adanya Dokumentasi dan Notulensi
Uraian Kegiatan yang dilakukan	
1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	
1.1.Membuat alur optimalisasi proses pelaporan	
1.1.1 Akuntabel Dalam menyusun alur optimalisasi proses pelaporan, saya memastikan setiap langkah yang dirancang memiliki dasar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mendokumentasikan setiap perubahan yang dilakukan agar mudah ditinjau kembali. Setiap rancangan alur dikonsultasikan dengan atasan dan staff TIK untuk memastikan kesesuaiannya dengan prosedur kerja dan standar pelayanan. Saya juga mencatat sumber data, alur komunikasi, serta tanggung jawab tiap pihak agar proses pelaporan berjalan transparan dan efisien.	
1.1.2 Kompeten Saya juga menggunakan tools digital seperti <i>flowchart</i> dan diagram proses untuk menggambarkan alur kerja secara sistematis dan mudah dipahami oleh seluruh pihak terkait. Setiap langkah dalam alur dirancang agar selaras serta mendukung percepatan pelayanan dan ketepatan pelaporan.	
1.1.3 Adaptif Dalam proses membuat alur optimalisasi pelaporan, saya bersikap terbuka terhadap perubahan dan masukan dari berbagai pihak. Ketika terdapat pembaruan sistem, perubahan kebijakan, atau kebutuhan baru dalam mekanisme pelaporan, saya segera menyesuaikan rancangan alur agar tetap relevan dan efisien.	
1.1.4 Kolaboratif	

Dalam menyusun alur optimalisasi pelaporan, saya aktif berkoordinasi dengan berbagai pihak seperti tim teknis jaringan, petugas pelayanan, dan atasan langsung. Melalui diskusi dan uji coba bersama, kami menilai efektivitas setiap tahapan pelaporan dan mencari solusi atas kendala yang muncul di lapangan.

1.2. Melakukan Review Bersama mentor

1.2.1 Berorientasi pelayanan

Dalam melaksanakan tahapan review bersama mentor, saya berorientasi pada peningkatan kualitas hasil kerja dengan cara terbuka menerima masukan, kritik, dan saran secara konstruktif. Saya mempersiapkan bahan review dengan rapi, menjelaskan setiap tahapan kegiatan dengan jelas, serta menanyakan pendapat mentor untuk memastikan hasil kerja sudah sesuai dengan tujuan organisasi dan kebutuhan pengguna layanan.

1.2.2 Harmonis

Saya juga menjaga suasana diskusi tetap positif dan saling menghargai, dengan menyampaikan pendapat secara sopan dan objektif. Saat terdapat perbedaan pandangan, saya mengutamakan musyawarah untuk mencari solusi terbaik yang tetap sejalan dengan tujuan kegiatan.

1.2.3 Loyal

Dalam melaksanakan review bersama mentor, saya menunjukkan sikap loyal dengan mematuhi setiap arahan dan pedoman yang diberikan sebagai bentuk komitmen terhadap nilai, tujuan, dan kebijakan organisasi. Saya menerima setiap masukan dari mentor dengan penuh tanggung jawab serta melaksanakan perbaikan sesuai hasil evaluasi tanpa mengurangi esensi kegiatan yang telah direncanakan.

1.2.4 Adaptif

Dalam melakukan review, saya bersikap fleksibel terhadap setiap masukan, perubahan, dan penyesuaian yang disarankan oleh mentor. Ketika ditemukan bagian yang perlu diperbaiki, saya segera menyesuaikan strategi kerja tanpa menunda waktu, serta memanfaatkan kesempatan tersebut untuk belajar hal baru.

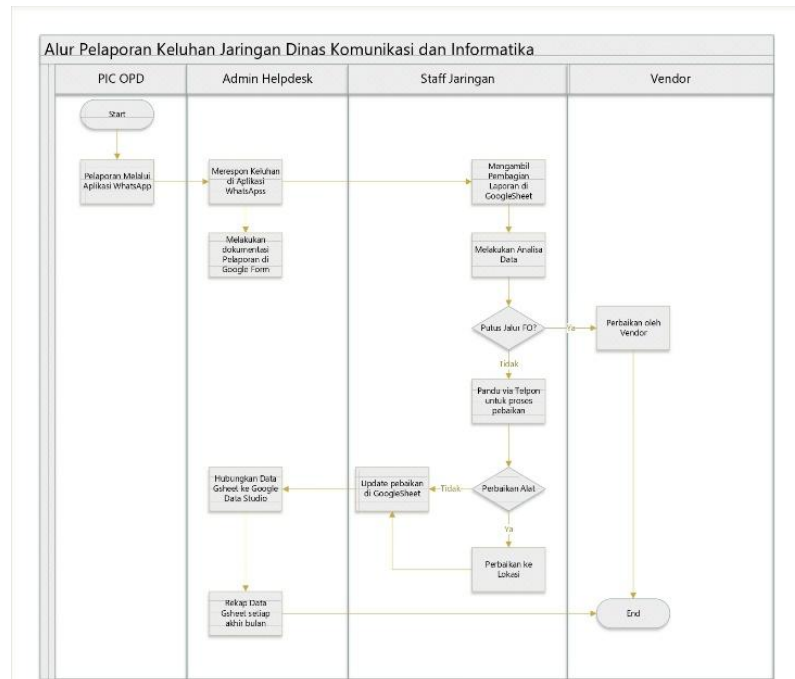
1.2.5 Kolaboratif

Saya membangun kerja sama yang baik dengan mentor melalui komunikasi yang terbuka dan saling menghargai. Dalam proses review, saya aktif berdiskusi, menerima umpan balik dengan sikap positif, dan berkontribusi dengan memberikan ide-ide perbaikan yang relevan.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

2.1.Membuat alur optimalisasi proses pelaporan

Gambar 10 Diagram Alur Proses Pelaporan



2.2. Melakukan Review Bersama mentor

Gambar 11 Evidence Review Bersama Mentor



3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

3.1. Membuat alur optimalisasi proses pelaporan

Pada tahapan *Membuat Alur Optimalisasi Proses Pelaporan*, proses dimulai dengan mengidentifikasi kendala yang terjadi pada sistem pelaporan keluhan jaringan yang sudah berjalan. Saya melakukan observasi terhadap alur kerja sebelumnya dan mengumpulkan informasi dari Staff TIK serta pengguna layanan untuk memahami titik-titik permasalahan yang menghambat efektivitas pelaporan.

Setelah data terkumpul, saya menyusun rancangan alur pelaporan yang lebih efisien dengan memetakan langkah-langkah mulai dari pelaporan awal oleh pengguna, verifikasi oleh petugas, tindak lanjut, hingga pelaporan hasil penyelesaian. Rancangan alur ini dibuat menggunakan diagram proses agar lebih mudah dipahami dan diimplementasikan oleh semua pihak terkait.

3.2. Melakukan Review Bersama mentor

Pada tanggal 23 Oktober 2025 saya meminta izin kesedian waktu kepada mentor untuk review rancangan. Setelah mendapatkan izin saya melakukan pertemuan dengan mentor untuk mendiskusikan hasil capaian, hambatan, serta strategi perbaikan. Dalam sesi ini, saya menyampaikan laporan secara terbuka dan menerima umpan balik dengan sikap positif. Mentor memberikan masukan terkait kelengkapan data, efektivitas desain, serta kesesuaian kegiatan dengan nilai-nilai ASN dan tujuan organisasi.

Setelah menerima arahan, saya mencatat setiap poin penting yang disampaikan dan melakukan revisi terhadap bagian yang perlu diperbaiki. Proses review dilakukan secara iteratif — artinya setelah revisi selesai, hasilnya dikonsultasikan kembali untuk memastikan kualitas akhir telah sesuai dengan ekspektasi mentor dan standar organisasi.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Dengan melakukan persiapan optimalisasi pelaporan keluhan jaringan melalui Google Form, proses pencatatan dan penanganan keluhan menjadi **lebih cepat, terstandar, dan mudah dipantau secara digital**. Hal ini meningkatkan akurasi data, mempercepat tindak lanjut perbaikan jaringan, serta memperkuat koordinasi antarbidang teknis.

Selain itu, kegiatan ini berkontribusi terhadap tugas utama DISKOMINFO dalam **menjamin kelancaran layanan komunikasi dan informasi publik** serta mendukung pelayanan internal perangkat daerah agar sistem jaringan selalu berfungsi optimal.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berperan dalam memperkuat **transformasi digital layanan publik**, meningkatkan **efisiensi kerja**, dan mendukung terwujudnya **pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat**

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

Dampak terhadap Satuan Kerja:

- Menurunnya Akuntabilitas: Tanpa nilai akuntabilitas, proses pelaporan dan dokumentasi keluhan jaringan bisa menjadi tidak transparan, data tidak akurat, dan sulit dipertanggungjawabkan.
- Kurangnya Komitmen Mutu: Desain sistem pelaporan bisa dibuat tanpa standar yang jelas, menyebabkan data tidak dapat diolah secara optimal untuk perbaikan layanan.
- Koordinasi antarpegawai melemah: Tanpa nilai nasionalisme dan etika publik, kolaborasi antarbidang berkurang karena kurangnya rasa tanggung jawab dan kepedulian terhadap tujuan bersama.
- Inovasi terhambat: Pegawai cenderung bekerja sekadar menggugurkan kewajiban, bukan berorientasi pada hasil dan perbaikan berkelanjutan.

Dampak terhadap Masyarakat:

- Penurunan kualitas layanan publik: Keluhan jaringan dari masyarakat bisa tertunda penanganannya karena sistem pelaporan tidak efektif atau tidak akurat.
- Hilangnya kepercayaan publik: Masyarakat akan menilai pelayanan pemerintah lambat dan tidak responsif terhadap masalah yang mereka hadapi.
- Kurangnya transparansi: Tanpa penerapan nilai anti korupsi dan akuntabilitas, masyarakat tidak memiliki akses jelas untuk memantau tindak lanjut atas keluhan yang mereka sampaikan.

Lampiran 4 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Laporan Mingguan Minggu ke 4	
Judul Kegiatan	: Melakukan proses Implementasi Rancangan proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	: 27 – 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti kegiatan / Evidence	: Tersedianya Bukti Capture WhatsApp Tersedianya Bahan dan Buku Panduan
Uraian Kegiatan yang dilakukan	
1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	
1.1. Menyampaikan kelengkapan format laporan ke OPD/Puskesmas/SMPN melalui grup WhatsApp yang sudah tersedia	
1.1.1 Berorientasi Pelayanan Petugas menunjukkan sikap melayani dengan memberikan penjelasan yang ringkas namun jelas, menyediakan contoh format bila diperlukan, serta siap memberi tanggapan apabila ada pertanyaan atau kendala dari anggota grup. Dengan begitu, proses komunikasi menjadi lebih efektif dan mempercepat penyampaian laporan tanpa menimbulkan beban bagi OPD/Puskesmas/SMPN	
1.1.2 Kompeten Saya memahami isi format, tujuan pelaporan, serta memastikan informasi yang dibagikan akurat dan sesuai kebutuhan OPD/Puskesmas/SMPN. Pegawai menyiapkan format dengan teliti, memeriksa kembali kelengkapannya, dan menyampaikannya melalui grup WhatsApp dengan bahasa yang jelas dan terstruktur sehingga mudah dipahami oleh seluruh penerima	
1.1.3 Harmonis Saya berkomunikasi yang sopan, menghargai, dan menjaga hubungan baik dengan seluruh anggota OPD/Puskesmas/SMPN di dalam grup WhatsApp. Penyampaian informasi dilakukan dengan bahasa yang santun dan tidak menggurui, sehingga penerima merasa nyaman dan dihargai.	
1.1.4 Kolaboratif Saya membuka ruang komunikasi dua arah, menerima masukan, serta merespons pertanyaan dengan sikap terbuka dan kooperatif. Dengan mengedepankan semangat kerja bersama, koordinasi antarinstansi menjadi lebih efisien, mempermudah pemahaman format, dan mempercepat proses penyusunan laporan yang seragam dan berkualitas.	

1.2. Mempersiapkan bahan untuk proses pembelajaran berupa buku panduan

1.2.1 Berorientasi pelayanan

Dalam menyusun panduan penggunaan Google Form dan Google Data Studio, saya berfokus pada kemudahan dan kenyamanan pengguna agar panduan tersebut benar-benar membantu dalam pelaksanaan tugas. Saya memastikan setiap langkah dijelaskan dengan bahasa yang sederhana, disertai gambar atau contoh tampilan agar mudah dipahami oleh pegawai dengan berbagai tingkat kemampuan teknologi.

1.2.2 Akuntabel

Dalam menyusun panduan penggunaan Google Form dan Google Data Studio, saya memastikan seluruh isi panduan disusun berdasarkan hasil praktik dan sumber informasi yang valid. Setiap langkah, gambar, dan contoh yang dimasukkan telah diuji terlebih dahulu untuk memastikan keakuratan dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna di lingkungan kerja

1.2.3 Kompeten

Saya menggunakan keterampilan komunikasi dan penyusunan dokumen untuk menyajikan panduan yang mudah dipahami, lengkap dengan ilustrasi dan contoh penerapan sesuai kebutuhan instansi. Setiap bagian panduan disusun dengan memperhatikan standar operasional kerja agar dapat digunakan sebagai referensi resmi dalam pelaksanaan tugas berbasis digital.

1.2.4 Adaptif

Saya juga memperhatikan umpan balik dari rekan kerja dan pengguna yang telah mencoba panduan, lalu melakukan revisi sesuai kebutuhan lapangan agar panduan semakin praktis dan aplikatif. Dengan sikap adaptif ini, panduan yang dihasilkan tidak hanya menjadi dokumen statis, tetapi **selalu diperbarui mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi.**

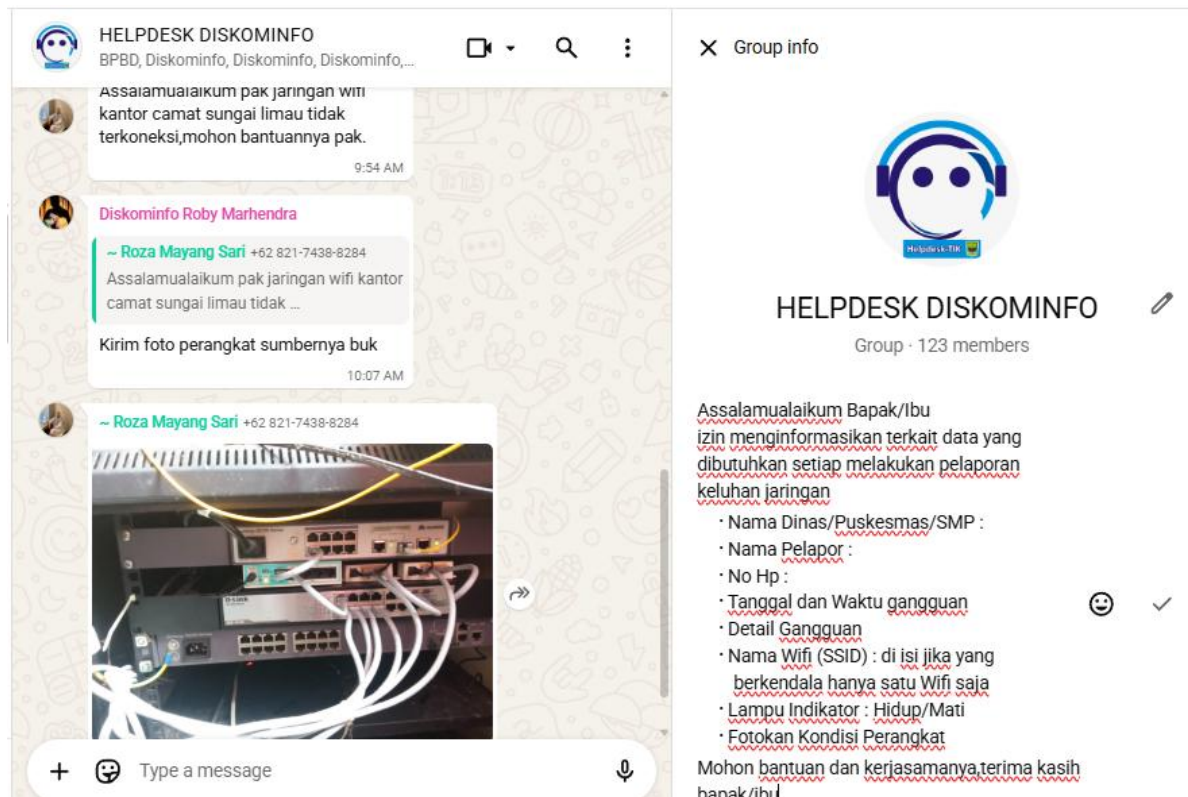
1.2.5 Kolaboratif

Saya juga meminta masukan dari pegawai yang akan menggunakan panduan untuk memastikan bahasa dan langkah-langkah yang digunakan mudah dipahami oleh semua tingkat pengguna. Proses penyusunan dilakukan secara terbuka dengan saling berbagi pengalaman dan pengetahuan, sehingga hasil akhir panduan menjadi lebih komprehensif dan fungsional.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

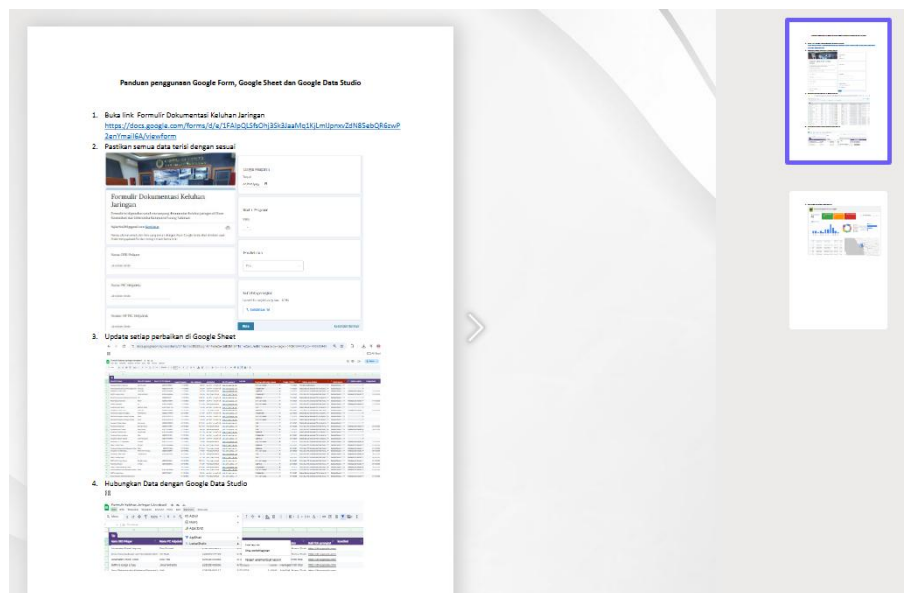
2.1. Menyampaikan kelengkapan format laporan ke OPD/Puskesmas/SMPN melalui grup WhatsApp yang sudah tersedia

Gambar 12 Evidence Penyampain Informasi



2.2. Mempersiapkan bahan untuk proses pembelajaran berupa buku panduan

Gambar 13 Buku Panduan



3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

3.1. Menyampaikan kelengkapan format laporan ke OPD/Puskesmas/SMPN melalui grup WhatsApp yang sudah tersedia

Dalam kegiatan ini, saya menyusun dokumen pendukung sosialisasi yang meliputi surat undangan, panduan diskusi, dan form kehadiran. Proses dimulai dengan mengidentifikasi sasaran peserta dari setiap OPD, Puskesmas, dan SMPN. Selanjutnya, saya membuat konsep undangan yang informatif dan formal sesuai format surat kedinasan. Panduan diskusi disusun berdasarkan poin-poin penting dari perubahan proses pelaporan agar jalannya sosialisasi terarah dan efisien. Form kehadiran dibuat menggunakan Google Form untuk memudahkan pencatatan dan rekap kehadiran peserta secara digital. Seluruh dokumen diverifikasi kembali agar isi, format, dan informasi yang disampaikan sudah tepat sebelum dibagikan kepada peserta sosialisasi.

3.2. Mempersiapkan bahan untuk proses pembelajaran berupa buku panduan

Pada tahapan *Membuat Panduan Penggunaan Google Form dan Google Data Studio*, proses diawali dengan melakukan identifikasi kebutuhan pengguna terhadap panduan yang mudah dipahami dan aplikatif. Selanjutnya, saya menyusun struktur panduan yang sistematis, dimulai dari pengenalan fungsi Google Form dan Google Data Studio, langkah-langkah pembuatan formulir pelaporan, pengelolaan data, hingga penyajian laporan visual menggunakan dashboard interaktif.

Proses penyusunan dilakukan dengan memperhatikan aspek kemudahan, bahasa yang komunikatif, serta disertai dengan **gambar tangkapan layar (screenshot)**

agar panduan lebih mudah diikuti oleh pengguna dengan berbagai tingkat kemampuan digital.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan implementasi rancangan proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google Form mendukung pencapaian visi dan misi organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital dan efisien. Dengan sistem pelaporan yang terstandar dan mudah diakses, proses penanganan keluhan jaringan menjadi lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini memperkuat tugas organisasi dalam menyediakan layanan teknologi informasi yang responsif, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mendorong budaya kerja yang akuntabel dan berorientasi pada kinerja.

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

Dampak Satuan Kerja

Proses pelaporan menjadi tidak terstandar, data keluhan berpotensi tidak valid, dan tindak lanjut penanganan menjadi lambat serta kurang transparan. Koordinasi antar tim bisa terganggu karena kurangnya sikap kolaboratif dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas.

Dampak Masyarakat

Dampaknya berupa keterlambatan penanganan gangguan jaringan, menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan digital, serta munculnya persepsi bahwa instansi tidak profesional dan kurang responsif terhadap kebutuhan publik. Secara keseluruhan, hal ini dapat menghambat pencapaian visi organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi informasi.

Lampiran 5 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Laporan Mingguan Minggu ke 5	
Judul Kegiatan	: Melakukan proses Implementasi Rancangan proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	: 3 – 7 November 2025
Daftar Lampiran Bukti kegiatan / Evidence	: Tersedianya Dokumentasi foto dan video
Uraian Kegiatan yang dilakukan	
1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	
1.1. Pendampingan proses pembelajaran kepada Staff bidang TIK terkait penggunaan Google Form dan Google data Studio	
1.1.1	Berorientasi pelayanan Saya memberikan pendampingan secara sabar, jelas, dan responsif terhadap kebutuhan peserta. Pendamping memastikan setiap staff memahami langkah-langkah pembuatan formulir dan pengolahan data secara mandiri, serta memberikan solusi apabila terdapat kendala teknis selama proses pembelajaran.
1.1.2	Akuntabel Saya melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal, materi, dan tujuan yang telah direncanakan. Setiap kegiatan pendampingan didokumentasikan dengan daftar hadir, tangkapan layar kegiatan, serta hasil latihan yang dibuat oleh peserta sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan.
1.1.3	Kompeten Saya mempersiapkan penguasaan materi serta kemampuan dalam menjelaskan konsep dan praktik secara jelas dan sistematis. Pendamping menunjukkan pemahaman mendalam tentang fitur-fitur Google Form dan Data Studio, serta mampu memberikan contoh penerapan sesuai kebutuhan pelaporan di lingkungan kerja.
1.1.4	Harmonis Saya berkomunikasi secara terbuka, sopan, dan saling menghargai antara pendamping dan peserta. Pendamping menciptakan suasana belajar yang nyaman dan kolaboratif, sehingga peserta merasa dihargai dan termotivasi untuk aktif bertanya serta berdiskusi
1.1.5	Kolaboratif Saya menerapkan nilai kolaboratif dengan mengajak staf TIK untuk belajar sambil praktik langsung membuat Google Form dan dashboard di Google Data Studio. Kami saling berdiskusi, menyelesaikan kendala bersama,

serta bertukar pengalaman terkait penggunaan aplikasi. Pendekatan ini menumbuhkan kerja sama yang baik dan mempercepat pemahaman seluruh peserta.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

2.1. Pendampingan proses pembelajaran kepada Staff bidang TIK terkait penggunaan Google Form dan Google data Studio

Gambar 14 Evidence Pembelajaran



Berikut lampiran Video

<https://drive.google.com/file/d/1tPXGc6AR4XOywZDb9Cgj6Q7hrozGOVe-/view?usp=sharing>

3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

3.1. Pendampingan proses pembelajaran kepada Staff bidang TIK terkait penggunaan Google Form dan Google data Studio

Kegiatan pendampingan dimulai dengan **persiapan materi dan modul pembelajaran**, termasuk panduan penggunaan Google Form dan Google Data Studio yang relevan dengan kebutuhan operasional di bidang TIK. Pendamping

kemudian menyampaikan materi secara **sistematis dan interaktif**, memadukan penjelasan teori dengan praktik langsung.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan implementasi rancangan proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google Form mendukung pencapaian visi dan misi organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital dan efisien. Dengan sistem pelaporan yang terstandar dan mudah diakses, proses penanganan keluhan jaringan menjadi lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini memperkuat tugas organisasi dalam menyediakan layanan teknologi informasi yang responsif, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mendorong budaya kerja yang akuntabel dan berorientasi pada kinerja.

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

Dampak Satuan Kerja

Proses pelaporan menjadi tidak terstandar, data keluhan berpotensi tidak valid, dan tindak lanjut penanganan menjadi lambat serta kurang transparan. Koordinasi antar tim bisa terganggu karena kurangnya sikap kolaboratif dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas.

Dampak Masyarakat

Dampaknya berupa keterlambatan penanganan gangguan jaringan, menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan digital, serta munculnya persepsi bahwa instansi tidak profesional dan kurang responsif terhadap kebutuhan publik. Secara keseluruhan, hal ini dapat menghambat pencapaian visi organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi informasi.

Lampiran 6 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-6

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Laporan Mingguan Minggu ke 6	
Judul Kegiatan	: Melakukan evaluasi dari hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google form
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	: 10-14 November 2025
Daftar Lampiran Bukti kegiatan / Evidence	: Tersedianya Rekapitulasi implementasi dan BenchMarking dengan kondisi sebelumnya Adanya Laporan hasil benchmarking Adanya Notulensi dan Dokumentasi
Uraian Kegiatan yang dilakukan	
1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	
1.1. Melakukan rekapitulasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan	
1.1.1. Akuntabel	
Pada tahapan ini, saya melaksanakan proses rekapitulasi hasil implementasi rancangan optimalisasi pelaporan keluhan jaringan dengan penuh tanggung jawab dan ketelitian. Setiap data hasil pelaporan yang masuk dari berbagai unit kerja dikumpulkan, diverifikasi, dan disusun secara sistematis menggunakan format laporan yang telah disepakati. Saya memastikan bahwa seluruh informasi yang direkap mencerminkan kondisi aktual di lapangan serta sesuai dengan data pada Google Form dan Google Data Studio.	
1.1.2. Kompeten	
Pada tahapan ini, saya menunjukkan kompetensi dengan melakukan rekapitulasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan secara terstruktur dan efisien. Saya memanfaatkan kemampuan analisis data serta penguasaan aplikasi digital seperti Google Form dan Google Data Studio untuk mengolah dan menampilkan hasil pelaporan secara akurat.	
1.1.3. Kolaboratif	
Pada tahapan ini, saya menerapkan nilai kolaboratif dengan bekerja sama bersama tim TIK dan pihak terkait dalam melakukan rekapitulasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan. Setiap anggota tim berperan aktif dalam mengumpulkan data, memverifikasi	

hasil pelaporan, serta menyusun rekapitulasi agar hasilnya lebih akurat dan komprehensif.

1.1.4 Berorientasi Pelayanan

Saya menerapkan nilai berorientasi pelayanan dengan menyusun rekapitulasi hasil implementasi secara rapi, sistematis, dan mudah dipahami. Data pelaporan keluhan jaringan yang terkumpul disajikan dalam bentuk ringkasan yang jelas agar dapat langsung digunakan oleh pimpinan dan tim teknis untuk evaluasi lanjutan. Dengan memberikan informasi yang terstruktur, proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan efektif.

1.2. Membuat laporan benchmarking dengan kondisi sebelumnya

1.2.1. Akuntabel

Pada tahapan ini, saya menerapkan nilai akuntabel dengan menyusun laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking secara transparan, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap data hasil implementasi dibandingkan dengan kondisi sebelum penerapan rancangan optimalisasi untuk melihat perubahan dan peningkatan yang terjadi.

1.2.2. Kompeten

Pada tahapan ini, saya menunjukkan kompetensi dengan menyusun laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking secara sistematis, analitis, dan berbasis data. Saya memanfaatkan kemampuan pengolahan data menggunakan Google Form dan Google Data Studio untuk menampilkan perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah penerapan rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan.

1.2.3. Loyal

Pada tahapan ini, saya melaksanakan penyusunan laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking sesuai arahan mentor serta kebijakan organisasi. Saya berkomitmen menjaga integritas data dan hasil analisis agar sejalan dengan tujuan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan yang telah ditetapkan.

1.2.4. Adaptif

Saya juga memanfaatkan berbagai fitur digital seperti Google Data Studio untuk menyajikan data secara interaktif dan mudah dipahami oleh pihak terkait. Kemampuan beradaptasi terhadap dinamika data dan masukan dari mentor maupun tim memastikan laporan yang dihasilkan selalu akurat, mutakhir, serta mendukung proses evaluasi dan pengambilan keputusan yang efektif.

1.2.5 Berorientasi Pelayanan

Data disajikan secara jelas, sistematis, serta dilengkapi perbandingan sebelum dan sesudah optimalisasi agar memberikan gambaran yang komprehensif. Penyusunan laporan juga memastikan bahwa informasi yang ditampilkan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan layanan selanjutnya.

1.3. Menyampaikan Laporan hasil rekapitulasi dan hasil benchmarking kepada atasan/mentor

1.3.1. Berorientasi pelayanan

Pada tahapan ini, saya menyampaikan laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking kepada atasan/mentor secara jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami. Saya memastikan laporan disusun dengan format yang rapi, data yang akurat, serta disertai penjelasan yang membantu atasan dalam menilai efektivitas hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan.

1.3.2. Akuntabel

Saya memastikan laporan yang disampaikan mencerminkan kondisi aktual di lapangan serta menggambarkan capaian dan kendala yang terjadi selama proses implementasi rancangan optimalisasi pelaporan keluhan jaringan. Dengan bersikap terbuka terhadap evaluasi dan masukan dari atasan, saya menunjukkan tanggung jawab penuh terhadap hasil pekerjaan serta komitmen untuk meningkatkan kualitas pelaporan di tahap berikutnya.

1.3.3. Harmonis

Saya mendengarkan dengan baik setiap masukan, tanggapan, dan arahan dari atasan sebagai bentuk penghargaan terhadap pengalaman dan pandangan mereka. Melalui interaksi yang harmonis ini, proses evaluasi laporan berjalan lebih efektif, kolaborasi menjadi lebih kuat, dan hasil pembelajaran dari kegiatan dapat diterima serta diterapkan dengan lebih optimal.

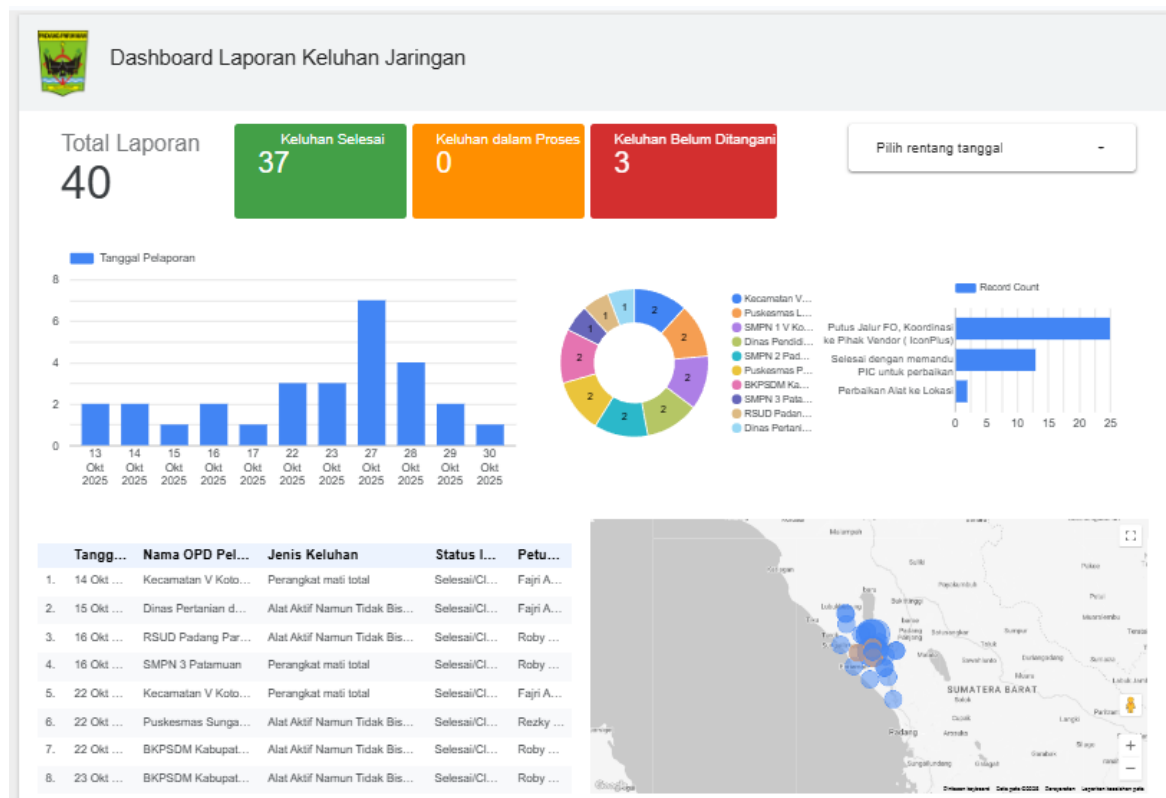
1.3.4. Loyal

Dalam proses penyampaian, saya menghormati keputusan dan evaluasi dari atasan, serta siap menindaklanjuti setiap masukan demi penyempurnaan hasil kerja. Sikap loyal ini mencerminkan dedikasi terhadap tanggung jawab yang diberikan dan dukungan penuh terhadap keberhasilan implementasi rancangan optimalisasi pelaporan keluhan jaringan di instansi.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

2.1. Melakukan rekapitulasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan

Gambar 15 Hasil Rekapitulasi



Timestam	Nema OPD Pelapor	Nema PIC Helpdesk	Nomor HP PIC Helpdesk	Tanggal Pelaporan	Waktu Pelaporan	Jenis Keluhan	Bukti foto perangkat	koordinat	Petugas yang bertanggung jawab
14/10/2025 14:39:18	Kecamatan Enam Lingsung	Desi Susanti	6281266438317	13/10/2025	9:00:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
14/10/2025 14:43:33	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ali Muzi	6282392171900	13/10/2025	7:32:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Rezky Kristian
14/10/2025 14:47:21	Kecamatan V Koto Timur	Silva Yeni	6282283430584	14/10/2025	9:02:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
14/10/2025 14:49:06	SMPN 5 Sungai Limau	Jhoni Nofrianto	6282283430696	14/10/2025	9:50:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Rezky Kristian
16/10/2025 4:55:07	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kab...	Arif	6282284060111	15/10/2025	14:00:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
16/10/2025 10:07:57	RSUD Padang Pariaman	RSUD	6285356103054	16/10/2025	10:00:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
16/10/2025 10:58:03	SMPN 3 Patamu...	In	6285156840553	16/10/2025	10:55:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
20/10/2025 8:11:49	Puskesmas Batu Basa	Mukhtar Azimi	6282174681750	17/10/2025	9:24:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Roni
22/10/2025 15:55:25	Kecamatan V Koto Timur	Silva Yeni	6282283430584	22/10/2025	8:51:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
22/10/2025 15:37:54	Puskesmas Sungai Geringgeng	Witri Febrina	6285253747898	22/10/2025	9:14:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Rezky Kristian
22/10/2025 15:43:53	BKPSDM Kabupaten Padang Pariaman	Hardi	6281363475168	22/10/2025	10:00:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
23/10/2025 9:35:14	BKPSDM Kabupaten Padang Pariaman	Hardi	6281363475168	23/10/2025	9:30:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
23/10/2025 10:17:04	Kecamatan Padang Sago	Syamsunar	6285263308938	23/10/2025	10:10:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Enki
23/10/2025 11:02:15	Puskesmas Patamu...	Beni Simawati	6285375118019	23/10/2025	10:31:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Enki
27/10/2025 8:14:39	Puskesmas Kayu Tanam	Fany Arsyad	6287768139922	27/10/2025	8:05:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Enki
27/10/2025 9:14:45	Puskesmas Padang Sago	Syafrizal Ali	6281363414089	27/10/2025	8:31:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
27/10/2025 9:17:03	Puskesmas Enam Lingsung	Meru	6282385214019	27/10/2025	8:51:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Rezky Kristian
Timestam	Nema OPD Pelapor	Nema PIC Helpdesk	Nomor HP PIC Helpdesk	Tanggal Pelaporan	Waktu Pelaporan	Jenis Keluhan	Bukti foto perangkat	koordinat	Petugas yang bertanggung jawab
27/10/2025 9:18:49	Kecamatan Ukan Tapakis	Yeo Primayana	62813748997897	27/10/2025	8:34:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
27/10/2025 9:23:24	Kecamatan 2 x 11 Kayutanam	Anonim	6281266614749	27/10/2025	9:19:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
27/10/2025 9:24:34	SMPN 1 V Koto Timur	Afrizati	6281261360806	27/10/2025	9:07:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
27/10/2025 10:11:39	Puskesmas Padang Alai Kabupaten Padang...	Rafly	628116613546	27/10/2025	10:10:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
28/10/2025 9:30:32	Kecamatan Aur Malintang	Merry Putri Minang	6285272220094	28/10/2025	8:48:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
28/10/2025 9:33:05	Puskesmas Limau Purut	Julia Kaswari	6281363065607	28/10/2025	8:01:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Enki
28/10/2025 9:36:47	SMPN 2 Padang Sago	-	-	28/10/2025	8:27:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Enki
28/10/2025 11:32:41	SMPN 4 2X11 Kayu Tanam	Era Rahmadia	6282122168414	28/10/2025	11:29:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
29/10/2025 8:29:08	Puskesmas Sikur	Ar Razi	6281212388466	29/10/2025	7:45:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Fajri Arfan
29/10/2025 12:11:47	SMPN 2 V Koto Kampung Dalam	-	-	29/10/2025	11:19:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Rezky Kristian
30/10/2025 11:09:39	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupa...	Nova	6281374656959	30/10/2025	10:54:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Roby Marhendra
31/10/2025 11:50:56	SMPN 6 Lubuk Alung	-	6285375444119	31/10/2025	8:02:00	Alat Aktif Namun Tidak	https://drive.google.com/		Rezky Kristian
31/10/2025 15:17:12	Dinas Kesehatan Kab Padang Pariaman	-	-	31/10/2025	13:18:00	Perangkat mati total	https://drive.google.com/		Roby Marhendra

2.2. laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking dengan kondisi sebelumnya

Aspek	Sebelum Implementasi	Sesudah Implementasi
Proses Pelaporan	Manual, melalui chat/telepon	Terstruktur melalui formulir/sistem
Pencatatan Keluhan	Tidak konsisten, banyak data hilang	Tercatat otomatis dan rapi
Notifikasi Petugas	Tidak ada notifikasi terpusat	Notifikasi cepat & terkoordinir
Monitoring Status	Tidak tersedia	Dapat dilacak oleh petugas

Periode	Jumlah Keluhan	Catatan
Sebelum	Tinggi dan banyak duplikasi	Data tidak seragam
Sesudah	Lebih terukur dan terklasifikasi	Duplikasi berkurang, data lebih valid

2.3. Menyampaikan laporan hasil rekapitulasi dan hasil benchmarking kepada atasan/mentor

Gambar 16 Menyampaikan Laporan



3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

3.1. Melakukan rekapitulasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan

Tahapan diawali dengan pengumpulan seluruh data hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan dari berbagai sumber, seperti Google Form, laporan Helpdesk, dan data dari tiap OPD/Puskesmas/SMPN. Data tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori keluhan, waktu respon, serta tingkat penyelesaian. Selanjutnya dilakukan proses verifikasi untuk memastikan validitas dan konsistensi data. Setelah data tervalidasi, dilakukan rekapitulasi menggunakan Google Spreadsheet agar mudah dianalisis dan divisualisasikan. Hasil rekapitulasi kemudian disusun menjadi laporan ringkas yang menggambarkan tingkat efektivitas penerapan proses optimalisasi, kendala yang masih dihadapi, serta rekomendasi perbaikan.

3.2. Membuat laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking dengan kondisi sebelumnya

Proses kegiatan diawali dengan mengumpulkan hasil rekapitulasi data implementasi optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan. Data tersebut kemudian dibandingkan (*benchmarking*) dengan kondisi sebelum penerapan rancangan, mencakup aspek jumlah keluhan, waktu respon, tingkat penyelesaian, dan kepuasan pengguna. Analisis dilakukan menggunakan tabel perbandingan dan grafik tren untuk melihat peningkatan kinerja yang terjadi. Setelah proses analisis selesai, disusun laporan yang memuat ringkasan hasil rekapitulasi, hasil benchmarking, temuan penting, serta rekomendasi pengembangan lebih lanjut. Laporan tersebut kemudian diverifikasi oleh mentor/atasan sebelum disampaikan secara resmi.

3.3. Menyampaikan Laporan hasil rekapitulasi dan hasil benchmarking kepada atasan/mentor

Proses kegiatan dimulai dengan mempersiapkan dokumen laporan hasil rekapitulasi dan benchmarking yang telah disusun sebelumnya. Laporan tersebut dikaji kembali untuk memastikan kelengkapan data, kejelasan analisis, serta kesesuaian format dengan standar pelaporan. Setelah itu, laporan disampaikan secara langsung kepada atasan/mentor melalui pertemuan tatap muka atau media daring. Dalam penyampaian, dijelaskan secara rinci hasil perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah implementasi, capaian yang telah diperoleh, serta rekomendasi tindak lanjut. Atasan/mentor kemudian memberikan masukan dan saran perbaikan yang dicatat sebagai dasar penyempurnaan laporan dan langkah peningkatan selanjutnya.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan evaluasi hasil implementasi rancangan optimalisasi proses pelaporan keluhan jaringan menggunakan Google Form memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung pencapaian **visi dan misi organisasi**, terutama dalam aspek peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Melalui kegiatan ini, organisasi memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas sistem pelaporan yang telah diterapkan — meliputi kecepatan respon, tingkat penyelesaian keluhan, serta kepuasan pengguna. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk **penyempurnaan sistem layanan jaringan secara berkelanjutan**, sehingga proses penanganan keluhan menjadi lebih cepat, transparan, dan terukur.

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

Dampak Satuan Kerja

Proses evaluasi dapat menjadi tidak objektif dan tidak akurat karena kurangnya sikap **akuntabel** dalam pengumpulan serta analisis data. Tanpa nilai **komitmen mutu**, hasil evaluasi bisa dilakukan secara asal-asalan, sehingga rekomendasi perbaikan yang dihasilkan tidak relevan dan tidak dapat dijadikan dasar peningkatan sistem. Selain itu, kurangnya **etika publik** dapat menurunkan kepercayaan pimpinan terhadap hasil kerja pegawai, serta menghambat budaya kerja profesional dalam lingkungan instansi.

Dampak Masyarakat

Dampaknya berupa **penurunan kualitas layanan publik**, karena hasil evaluasi tidak mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Keluhan jaringan mungkin tidak tertangani dengan cepat atau berulang karena tidak ada tindak lanjut berbasis data yang valid. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi dapat menurun, dan visi organisasi untuk memberikan layanan yang responsif, transparan, dan berbasis teknologi tidak akan tercapai secara optimal.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Fajri Arfan, S.Kom		
Satuan Kerja		: Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	9/10/2025	Judul tidak fokus di laporan tetap, dokumentasi dan visualisasi data	Perubahan judul, optimalisasi dokumentasi, ringkasan kelurahan jaringan	
2	15/10/2025	Data di form sudah cukup namun bisa ditampilkan action perbaikan	- Edit Gsheet - tampilan di dashboard	
3	20/10/2025	- Data harus direkap setiap bulan - warna di map disesuaikan lebih interaktif	- Buat kan ketentuan di atur bahwa harus direkap oleh admin - Dashboard interaktif	
4	27/10/2025	tidak perlu sosialisasi karena proses lebih banyak di internal bidang	- Ubah tahapan pada kegiatan 3	
5	13/11/2025	lebih detail tampilan benchmarking before/after	benchmarking lebih detail	
6	20/11/2025	rapikan hardcopy laporan	hardcopy laporan	
7				
8				