

**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

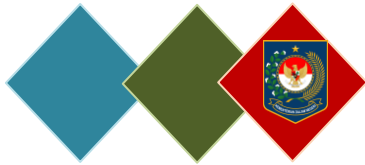
**LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III**

**PENINGKATAN INOVASI SARANA LAYANAN PENGADUAN
SECARA DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH ROKAN HULU**

Disusun Oleh:

Nama	: Erma Yunita, S.E.
NIP	: 199405302025042003
Jabatan	: Calon PPUPD Ahli Pertama
Instansi	: Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Kelas/Kelompok	: II (DUA)
No. Absen	: 16 (Enam Belas)
Gelombang	: XXXV (Tiga Puluh Lima)

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKIT TINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
2025**



LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : PENINGKATAN INOVASI SARANA
LAYANAN PENGADUAN SECARA
DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH
ROKAN HULU

NAMA : ERMA YUNITA

NIP : 199405302025042003

PANGKAT/GOL : IIIA

JABATAN : CALON PPUPD AHLI PERTAMA

INSTANSI : INSPEKTORAT

KELAS/KELOMPOK : II (DUA)

NO. PRESENSI : 16 (Enam Belas)

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 12 Desember Tahun 2025 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri.

Bukittinggi, 12 Desember 2025

Coach,

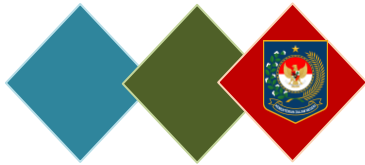
Penguji,

Arfiga Wahyu, S.STP
NIP. 199002012010101001

Aji Fauzi Farsa, S.STP., M.Kesos
NIP. 198802252010101001

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Kompetensi Manajemen Kepemimpinan

(H. SARJAYADI, SS, MAP)
NIP. 197003041996031001



BERITA ACARA

SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : JUM'AT
Tanggal : 12 DESEMBER 2025
Pukul : 08.00 S/D 17.00
Tempat : PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA REGIONAL BUKITTINGGI

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan 35 Tahun 2025

JUDUL : PENINGKATAN INOVASI SARANA LAYANAN
PENGADUAN SECARA DIGITAL DI
INSPEKTORAT DAERAH ROKAN HULU
DISUSUN OLEH : ERMA YUNITA
KELAS/KELOMPOK : II / 2 (DUA)
NO. PRESENSI : 16
INSTANSI : PEMERINTAH DAERAH ROKAN HULU
JABATAN : CALON PPUPD AHLI PERTAMA

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

COACH

Arfiga Wahyu, S.STP
NIP. 19900201 201010 1 001

PENGUJI

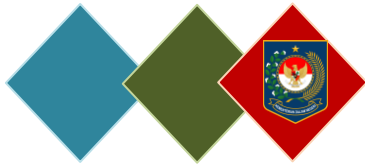
Aji Fauzi Farsa, S.STP., M.Kesos
NIP. 19880225 201010 1 001

PESERTA


Erma Yunita, S.E.
NIP: 19940530 202504 2 003

MENTOR


Gito Erwansyah, S.E., M.M
NIP. 19821211 200312 1 005



KATA PENGANTAR

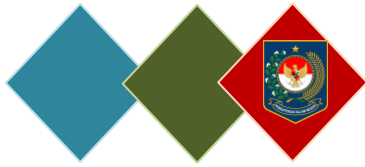
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III dengan judul “Peningkatan Inovasi sarana layanan pengaduan secara digital di Inspektorat Daerah Rokan Hulu.

Karya ini disusun sebagai bentuk implementasi nilai-nilai dasar ASN Ber-AKHLAK serta penerapan konsep Smart ASN yang profesional, adaptif, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Melalui aktualisasi ini, penulis berupaya menghadirkan inovasi sederhana namun berdampak, yaitu mengoptimalkan layanan *Google Forms* agar dapat berdampak dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat Rokan Hulu serta Lembaga pemerintahan untuk memantau jalannya birokrasi.

Isi aktualisasi ini tidak hanya membahas masalah administratif semata, tetapi juga menggambarkan bagaimana inovasi digital mampu memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan efisiensi kerja, serta membangun budaya pembelajaran berkelanjutan di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

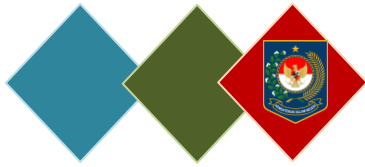
Dengan adanya layanan pengaduan berbasis digital *Google Forms*, turut mengawasi jalannya pemerintahan yang baik demi daerah bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, serta menjadikannya sebagai bahan refleksi dan perbaikan kinerja di masa depan.



Berbagai pihak yang telah berjasa dan terlibat dengan segala bentuk dukungan, bantuan, dan peran serta yang diberikan kepada penulis selama penyusunan Laporan Aktualisasi ini. Tanpa mengurangi rasa hormat kepada pihak manapun, terima kasih penulis ucapkan khususnya kepada:

1. Kepala PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi beserta seluruh jajaran;
2. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu, serta Dinas dan Pihak terkait;
3. Bapak Abe Efendi Aziem, S.STP.,M.PA.CPPA, selaku Inspektur Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu;
4. Bapak Aji Fauzi Farsa, S.STP., M.Kesos selaku evaluator yang memberikan masukan, kritik dan saran;
5. Bapak Arfiga Wahyu, S,STP selaku coach yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada kami;
6. Bapak Gito Erwansyah, S.E., M.M_selaku Mentor dan Irban V Investigasi Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu yang selalu memberikan motivasi, dukungan, saran dan memberi masukan kepada penulis;
7. Seluruh Senior dan rekan Irban V Investigasi serta seluruh rekan dan staff Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu;
8. Dan semua pihak yang terlibat yang telah membantu penulis yang tidak dapat penuliskan sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Aktualisasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, harapan penulis karya ini dapat memberikan manfaat nyata tidak hanya bagi penyusun, tetapi juga bagi instansi dan seluruh



aparatur yang berkomitmen mewujudkan ASN yang cerdas, inovatif, dan berintegritas dalam melayani masyarakat.

Rokan Hulu, 12 Desember 2025

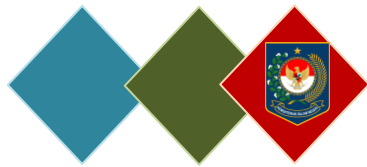
Peserta

Erma Yunita, S.E.
NIP: 199405302025042003

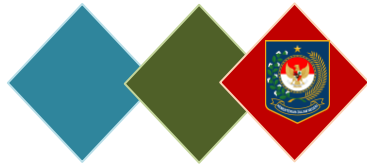


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Ruang Lingkup	4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA.....	5
1. PROFIL INSTANSI.....	5
2. PROFIL PESERTA.....	11
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI	13
A. Deskripsi Isu.....	13
B. Penetapan Core Isu.....	16
C. Analisis Core Isu	17
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu	19
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	21
A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	21
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	22
C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)	37
D. Capaian Penyelesaian Core Isu	38
E. Manfaat terselesaikannya Core Issue	40
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	43
A. Kesimpulan	43

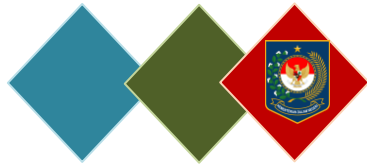


1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan	43
2. Untuk Instansi Asal Peserta	48
DAFTAR PUSTAKA	49
DAFTAR LAMPIRAN	50
Lampiran 1 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1	50
Lampiran 2 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2	57
Lampiran 3 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3	66
Lampiran 4 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4	77



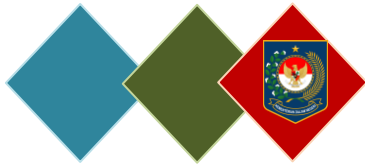
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identifikasi Isu	13
Tabel 3.2 Penetapan Isu Dengan Metode APKL	19
Tabel 3.3 Skala likert	19
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	24
Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	26
Tabel 4.3 Matrik Rekap Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)	40
Tabel 4.4 Capaian Penyelesaian Core Isu	41
Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	45



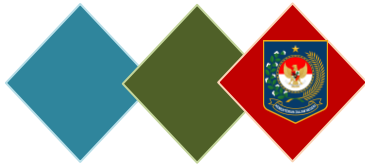
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Inspektorat Rokan Hulu	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Inspektorat Rokan Hulu	8
Gambar 2.3 Foto Peserta	11
Gambar 3.1 <i>Screenshoot Google Forms Lama</i>	14
Gambar 3.2 Dokumentasi Arsip	16
Gambar 3.3 <i>Screenshoot Rangkuman Dokumen</i>	18
Gambar 3.4 Analisis Core Isu	21



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1
2. Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2
3. Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3
4. Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4



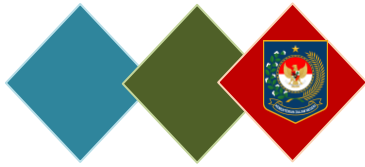
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, fungsi pengawasan memiliki peran strategis memastikan bahwa setiap kegiatan pemerintahan berjalan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*. Sebagai perangkat daerah yang menjalankan fungsi pengawasan intern, Inspektorat Daerah menjadi aparat pengawas internal pemerintah (APIP) yang bertanggung jawab langsung kepada kepala daerah untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah.

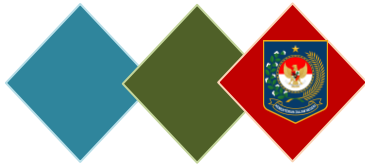
Fungsi pengawasan tidak hanya dilaksanakan secara internal oleh Inspektorat, tetapi juga perlu melibatkan partisipasi masyarakat/organisasi serta seluruh Instansi Pemerintahan atau lembaga lainnya. Hal ini sejalan dengan semangat keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik yang menuntut adanya mekanisme pengaduan yang jelas, mudah diakses, dan terintegrasi secara digital. Namun, dalam praktiknya pemanfaatan layanan berbasis digital, sarana layanan pada *website* pengaduan yang disediakan oleh Inspektorat Daerah Rokan Hulu belum berfungsi secara optimal sebagai instrumen pengawasan. Kanal pengaduan Inspektorat berbasis *google forms* perlu adanya peningkatan ataupun perbaikan, jika tidak segera meningkatkan tindak lanjut kondisi tersebut menimbulkan permasalahan berupa keterlambatan tindak lanjut laporan, lemahnya dokumentasi data pengaduan, yang mengakibatkan akan menurunkan keinginan partisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan



pemerintahan. Timbul ketidakpuasan dan apatisme pengadu terhadap pemerintah daerah. Jika tidak segera terselesaikan maka Berkurangnya efektivitas deteksi dini terhadap penyimpangan, sehingga potensi pelanggaran baru diketahui setelah masalah membesar.

Permasalahan ini menuntut adanya inovatif yang dapat mempermudah penyimpanan, pengelolaan, dan pemanfaatan layanan pengaduan secara efektif dan efisien. Sejalan dengan semangat Smart ASN, aparatur dituntut untuk adaptif terhadap perkembangan teknologi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah Penunjukan admin pengaduan (Perlu adanya penyusunan tim penerima pengaduan yang bertugas menangani dan mengelola pengaduan), melakukan revisi atau pembaharuan SOP pengaduan, melakukan inovasi platform digital *Google Forms* dan menyediakan format formulir *Gforms* sesuai aturan. PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang SP4N-LAPOR mengamanatkan agar setiap instansi menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses dan terintegrasi secara nasional. Dan berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 54 Tahun 2020 Tentang pedoman umum sistem penanganan pengaduan dilingkungan daerah Kabupaten Rokan Hulu. Melalui inovasi ini diharapkan kualitas layanan pengaduan Inspektorat Rokan Hulu akan meningkat, berkontribusi langsung pada sistem pengawasan secara keseluruhan.

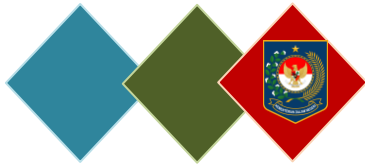
Dengan demikian, kegiatan aktualisasi ini berkontribusi dalam membangun budaya kerja digital, transparan, dan berorientasi pelayanan, sesuai dengan nilai dasar ASN Ber-AKHLAK dan prinsip Good Governance.



B. Tujuan

Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan untuk dapat mengaktualisasikan nilai nilai dasar ASN yaitu (Ber-AKHLAK) yang terkandung dalam berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif, juga dilakukan untuk menjawab permasalahan belum optimalnya inovasi sarana layanan pengaduan di Inspektorat Daerah Rokan Hulu yang berakibat menurunkan keinginan partisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan latar belakang dan gagasan aktualisasi yang telah dipaparkan, aktualisasi ini memiliki beberapa tujuan khusus yang ingin dicapai, antara lain:

1. Meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan di Inspektorat melalui penguatan peran sumber daya manusia sebagai admin penaduan yang memiliki kompetensi teknis dalam menerima, memilah, dan menindaklanjuti laporan sesuai alur yang terstandar.
2. Menyempurnakan dan memperbarui Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan agar sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas
3. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan media digital sebagai sarana publikasi dan interaksi, melalui integrasi formulir pengaduan berbasis *Google Forms*.
4. Mengembangkan platform formulir pengaduan digital agar memenuhi standar regulasi dan prinsip akuntabilitas, sehingga proses penerimaan

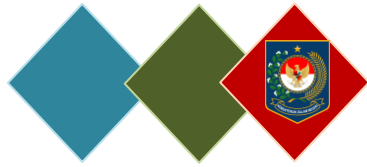


dan tindak lanjut pengaduan dapat lebih efisien, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Mendukung terwujudnya prinsip *Good Governance* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu, khususnya aspek akuntabilitas dan partisipasi publik dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.

C. Ruang Lingkup

Kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS 2024 ini dilakukan di Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu. Sasaran dari penelitian ini diarahkan untuk menghasilkan perbaikan inovasi, prosedur, dan kapasitas kelembagaan dalam pengelolaan pengaduan di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Kegiatan aktualisasi yang dilakukan dengan pembuatan *Google Forms* yang berfungsi sebagai peningkatan sarana layanan pengaduan secara digital di Inspektorat Rokan Hulu. Waktu pelaksanaan penelitian ini mulai dari tanggal 24 September 2025 – 30 November 2025.



BAB II

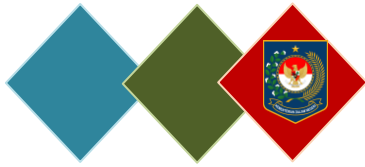
PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

1. PROFIL INSTANSI

A. Sejarah Singkat Lembaga

Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dibentuk berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Inspektorat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Pembentukan Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu bertujuan untuk memperkuat fungsi pengawasan internal pemerintah daerah agar pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan berjalan efektif, efisien, dan sesuai ketentuan perundang-undangan. Seiring dengan perkembangan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Inspektorat Rokan Hulu terus bertransformasi menjadi lembaga pengawasan yang profesional, independen, dan adaptif terhadap kemajuan teknologi informasi.



Gambar 2.1 Inspektorat Rokan Hulu

B. Visi dan Misi Lembaga

Visi:

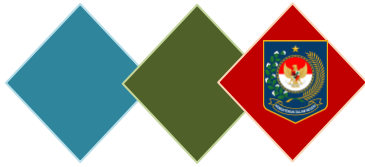
“Terciptanya Pengawasan yang Profesional dalam Rangka Terwujudnya Pemerintahan yang Baik menuju Rokan Hulu sebagai Kabupaten yang Terbaik di Provinsi Riau.”

Misi:

1. Mewujudkan peningkatan pengawasan yang profesional.
2. Mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Penjabaran Misi:

- Meningkatkan kompetensi aparatur pengawasan agar mampu melaksanakan tugas audit, reviu, dan evaluasi secara profesional dan berintegritas.
- Mengembangkan sarana dan prasarana pendukung pengawasan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemeriksaan.



- Mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil (result-oriented governance).

C. Struktur Lembaga

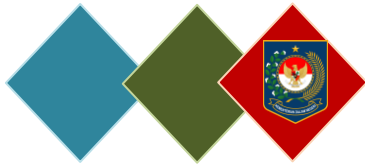
Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati Rokan Hulu serta secara teknis administratif mendapat pembinaan dari Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

Sebagai unsur pengawasan internal pemerintah daerah, Inspektorat berperan memberikan jaminan mutu (assurance) dan layanan konsultasi (consulting) kepada seluruh perangkat daerah agar pelaksanaan program pemerintah berjalan sesuai prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

D. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu NomoR 78 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu, susunan organisasi Inspektorat terdiri atas:

1. Inspektur
2. Sekretariat, yang membawahi:
 - Subbagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan
 - Subbagian Administrasi Umum dan Kepegawaian



3. Inspektur Pembantu (Irbn), yang meliputi:

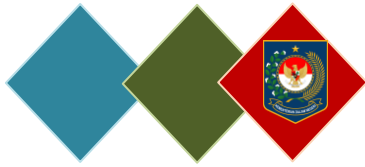
- Inspektur Pembantu Wilayah I
- Inspektur Pembantu Wilayah II
- Inspektur Pembantu Wilayah III
- Inspektur Pembantu Wilayah IV
- Inspektur Pembantu Wilayah V

4. Kelompok Jabatan Fungsional Auditor dan Pejabat Fungsional Tertentu lainnya

Masing-masing unit kerja memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling terintegrasi untuk mendukung tercapainya pengawasan yang efektif dan berkualitas.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi



E. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

Tugas Pokok:

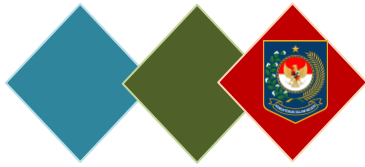
Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah, penyelenggaraan tugas pembantuan, serta tugas lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Fungsi:

1. Perencanaan dan pelaksanaan audit, reviu, evaluasi, dan pemantauan atas pelaksanaan urusan pemerintahan daerah.
2. Pelaksanaan pengawasan internal terhadap ketaatan, kehematan, efisiensi, dan efektivitas pengelolaan keuangan daerah serta pelaksanaan program/kegiatan perangkat daerah.
3. Pemberian konsultasi, bimbingan, dan asistensi kepada perangkat daerah untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.
4. Pemantauan dan evaluasi tindak lanjut hasil pemeriksaan oleh aparat pengawasan maupun lembaga eksternal (BPK, BPKP, dan lembaga pengawas lainnya).
5. Pelaporan hasil pengawasan kepada Bupati sebagai bahan perbaikan kinerja dan kebijakan pembangunan daerah.

F. Nilai-Nilai Organisasi

Dalam melaksanakan tugasnya, Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi yang sejalan dengan Nilai



Dasar ASN “BerAKHLAK” serta nilai integritas pengawasan. Nilai-nilai tersebut meliputi:

1. Berorientasi Pelayanan

Memberikan pelayanan pengawasan yang cepat, solutif, dan berfokus pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan.

2. Akuntabel

Melaksanakan setiap proses audit dan pengawasan secara jujur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Kompeten

Mengutamakan profesionalisme dan peningkatan kapasitas SDM dalam setiap kegiatan pengawasan.

4. Harmonis

Membangun kerja sama yang baik antara auditor, auditi, dan seluruh pihak terkait dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif.

5. Loyal

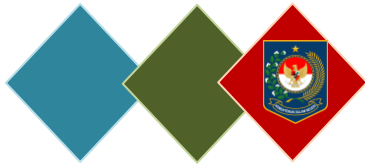
Menjaga kerahasiaan hasil audit serta memegang teguh komitmen terhadap aturan dan etika profesi pengawasan.

6. Adaptif

Terbuka terhadap inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pengawasan.

7. Kolaboratif

Mendorong kerja sama lintas perangkat daerah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif.



2. PROFIL PESERTA

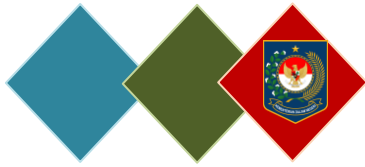


Gambar 2.3 Foto Peserta

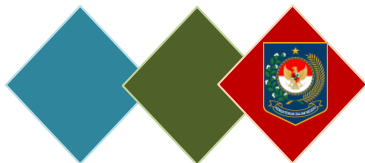
Nama Lengkap	: Erma Yunita, S.E.
NIP	: 19940530 202504 2 003
Tempat/Tgl Lahir	: Danau Bingkuang, 30 Mei 1994
Instansi	: Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu
Unit Kerja	: Inspektorat Pembantu Wilayah V
Jabatan	: Calon PPUPD Ahli Pertama
Email	: ermay030@gmail.com

Tugas Pokok dan fungsi jabatan

1. Pengawasan penerapan standar pelayanan minimal
2. Pengawasan ketaatan norma, standar, prosedur, kriteria dalam pelaksanaan urusan
3. Melaksanakan reuiu, evaluasi, monitoring, dan kegiatan pengawasan lainnya terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan atas temuan audit kepada auditi guna meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan di instansi terkait.



5. Melakukan koordinasi dengan auditi dan auditor lain dalam rangka tindak lanjut hasil pemeriksaan serta perbaikan sistem pengendalian internal.
6. Mengembangkan kompetensi profesi melalui pembelajaran berkelanjutan agar dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebijakan pengawasan.
7. Penugasan pengawasan lainnya sesuai perintah Inspektur Daerah



BAB III

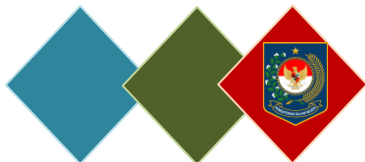
RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

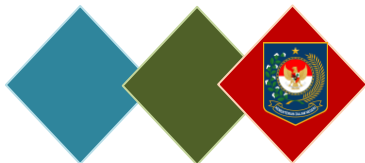
Deskripsi isu adalah proses mendeskripsikan masalah yang terjadi dilingkungan Instansi tepatnya di Inspektorat Daerah Rokan Hulu. Dari isu-isu yang ada maka akan diambil sebuah isu yang paling prioritas untuk di selesaikan. Dari isu tersebut akan dirumuskan mengenai mengenai dampak isu dan pemecahan masalahnya, analisis core isu, rumusan *core* isu dan gagasan kreatif penyelesaian isu sebagai bentuk penanggulangan isu.

Tabel 3.1 Identifikasi Isu

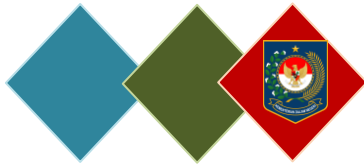
List Isu ke-1	Isu	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN	Data dan Bukti
Belum optimalnya sarana layanan pengaduan di	Sarana layanan pada <i>website</i> pengaduan yang disediakan oleh Inspektorat Daerah Rokan Hulu belum berfungsi secara optimal sebagai instrumen pengawasan. Kanal pengaduan Inspektorat berbasis <i>Google forms</i> perlu adanya peningkatan ataupun perbaikan. <i>Google forms</i> saat ini belum melampirkan	Sarana layanan pengaduan berbasis <i>Google forms</i> adalah inovasi pelayanan publik secara digital yang dapat mempermudah	Screenshoot <i>GForms</i> yang lama



List Isu ke-1	Isu	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN	Data dan Bukti
Inspektorat Daerah Rokan Hulu	informasi sesuai dengan aturan yang diberlakukan pada PerBup nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan Dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu pada pasal 3 yaitu indikasi awal pertanggungjawaban pengaduan dan pembentukan tim penerima. Juga pada aturan Permendagri Nomor 8 tahun 2023 pada pasal 15 kriteria mengenai informasi pada setiap sistem platform pengaduan. Dan belum optimalnya penyusunan tim penerima pengaduan yang bertugas menangani dan mengelola pengaduan sehingga perlu adanya penunjukan admin pengaduan. Selama ini pengaduan lebih banyak bersifat manual seperti surat masuk dan langsung, tanpa adanya pencatatan laporan pengaduan maka itu perlunya pengaduan yang bersumber dari website, sehingga surat masuk dan pengaduan langsung dapat diarsipkan dan ditindak lanjuti. Selanjutnya seluruh pengaduan yang berasal dari pengaduan secara manual	monitoring dan evaluasi guna untuk menciptakan para pegawai Instansi Inspektorat menjadi pegawai yang profesional, kompeten, serta adaptif. Dan agar para sumber pengadu ikut serta dalam partisipasi publik melakukan pengawasan dengan menyampaikan aspirasi, laporan, dan dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Sesuai dengan aturan pada Permendagri Nomor 8	Gambar 3.1



List Isu ke-1	Isu	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN	Data dan Bukti
	seperti surat masuk atau pengaduan langsung agar diinput oleh admin pada <i>google forms</i> sehingga terkompilasi dan menjadi satu data pengaduan. Dampak Tindak lanjut dari penanganan pengaduan belum dapat di proses, karena kurangnya informasi awal yang didapatkan, yang akhirnya akan menurunkan keinginan partisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan. Timbul ketidakpuasan dan apatisme pengadu terhadap pemerintah daerah. Jika tidak segera terselesaikan maka Berkurangnya efektivitas deteksi dini terhadap penyimpangan, sehingga potensi pelanggaran baru diketahui setelah masalah membesar. Reputasi dan citra Inspektorat melemah karena dianggap tidak responsif dan kurang transparan dan tidak tercapainya prinsip <i>good governance</i> (akuntabilitas, partisipatif, dan transparansi).	Tahun 2023 tentang pengelolaan pengaduan dilingkungan kementerian dalam negeri dan Pemerintahan Daerah yang mengacu pada peningkatan nilai loyal. Menunjuk pejabat-pejabat pengelola pengaduan untuk memverifikasi pengaduan yang mengacu pada nilai Kolaboratif.	



B. Analisis Core Isu

Berdasarkan isu-isu diatas, dilakukan pemilihan menggunakan Analisis APKL untuk melihat isu tersebut dari aspek sebagai berikut :

- 1) Aktual (A) : Benar-benar terjadi dan sangat hangat dibicarakan dalam masyarakat
- 2) Problematik(P) : isu yang memiliki dimensi masalah yang lebih kompleks, sehingga dicarikan segera solusinya
- 3) Kekhalayakan (K) : isu yang menyangkut hajat hidup orang banyak
- 4) Kelayakan (L) : isu yang masuk akal dan realistis serta relevan untuk dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya

Berikut dilampirkan isu strategis/ masalah sesuai nilai dan ranking dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 Analisis Core Isu

No.	Isu strategis/masalah	Nilai				Total	Ranking
		A	P	K	L		
1.	Belum optimalnya sarana layanan pengaduan di Inspektorat Daerah Rokan Hulu	4	5	5	4	18	I

Keterangan :

Tabel 3.3 Skala likert : 1-5

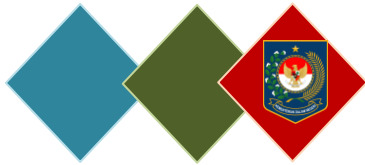
5	Sangat Aktual/Mendesak
4	Aktual/ Mendesak
3	Cukup Aktual/ Mendesak
2	Belum Aktual/ Mendesak
1	Tidak Aktual/ Mendesak

Hasil Analisis Core Isu dengan APKL

1. A (AKTUAL)

Isu Belum optimalnya sarana layanan pengaduan di Inspektorat Daerah Rokan Hulu dapat dikatakan hangat diperbincangkan karena akuntabilitas, transparansi, partisipatif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

2. P (PROBLEMATIK)



Kurangnya optimalnya sarana penyampaian laporan dugaan penyimpangan kepada Inspektorat Daerah Rokan Hulu dapat menjadi jembatan satu pintu agar seluruh elemen sumber pengadu dapat berpartisipasi mengawal jalannya Pemerintahan Daerah.

3. K (KEKHALAYAKAN)

Kurangnya optimalnya sarana penyampaian laporan dugaan penyimpangan sehingga tidak ada tindak lanjut pengaduan partisipasi sumber pengadu ataupun publik dalam menyampaikan laporan dugaan penyimpangan kepada Inspektorat Daerah Rokan Hulu yang menyangkut hidup masyarakat luas.

4. L (LAYAK)

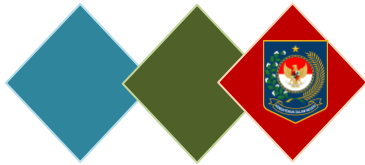
Isu Belum optimalnya sarana layanan pengaduan kepada Inspektorat Daerah Rokan Hulu layak untuk dicari pemecahan masalahnya karena bisa menjadi jembatan pencegahan penyimpangan.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode analisis APKL, isu yang memperoleh nilai tertinggi dan paling layak untuk dikaji lebih lanjut adalah **“Belum optimalnya sarana layanan pengaduan di Inspektorat Daerah Rokan Hulu”**.

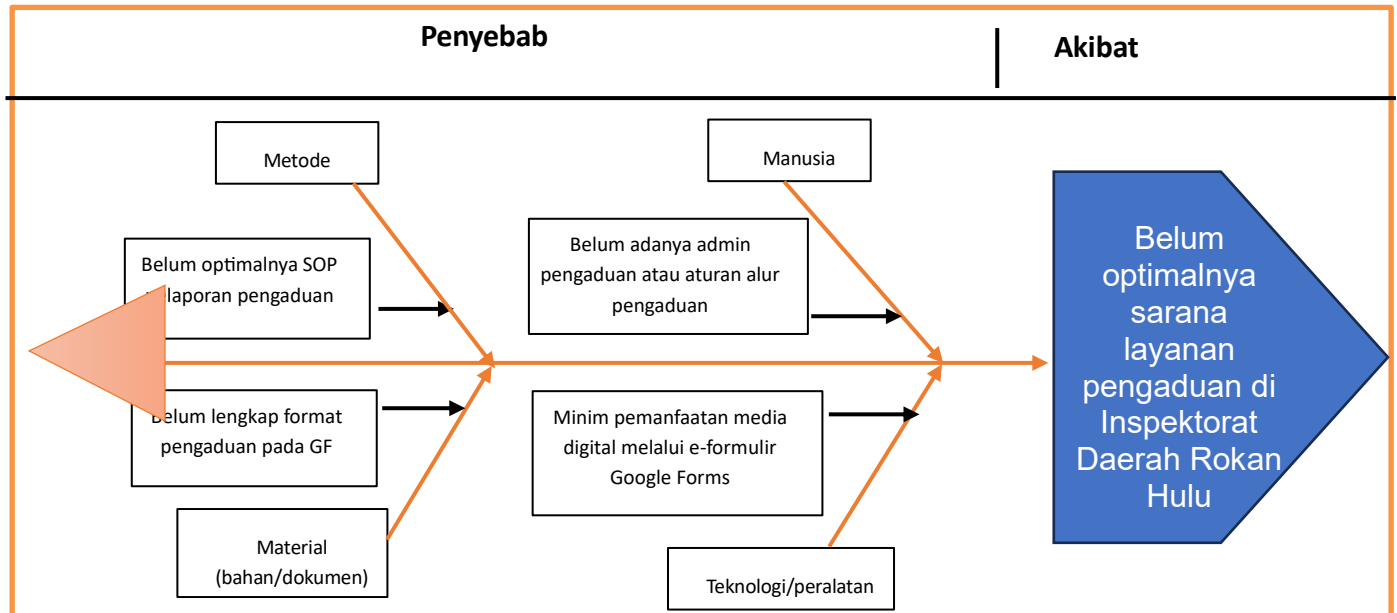
C. Rumusan Core Isu

Isu belum optimalnya sarana layanan pengaduan secara digital di Inspektorat Daerah Rokan Hulu adalah *core issue*, isu tersebut mementingkan kepentingan masyarakat luas sesuai dengan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan.

Maka analisis *Fishbone* akan digunakan pada isu Sosialisasi tentang keberadaan dan cara penggunaan platform media pengaduan masih minim karena mampu mengurangi akar masalah secara menyeluruh. Dengan cara ini, solusi yang diambil dalam sosialisasi untuk memberikan pelayanan pengaduan yang optimal dan efisien dalam ikut serta melakukan pengawasan sejalan dengan smart ASN yang adaptif dan inovatif. Dapat dilihat sebagai berikut :



Belum adanya admin pengaduan yang dapat menindak lanjuti atau mengatur skema alur jalannya pengaduan.



Gambar 3.4 Analisis Core Isu

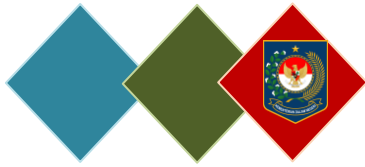
Berdasarkan hasil analisis fishbone diagram diatas, maka ditemukan dan disimpulkan akar permasalahan dari “Belum optimalnya sarana layanan pengaduan kepada Inspektorat Daerah Rokan Hulu” yang terdiri dari 5 identifikasi kategori penyebab utama yaitu sebagai berikut :

1. Man (SDM)

Belum adanya admin pengaduan yang dapat menindak lanjuti atau mengatur skema alur jalannya pengaduan.
2. Method (Prosedur / mekanisme kerja)

Belum optimalnya SOP yang ada sehingga perlu adanya revisi dan pembaharuan.
3. Machine/teknologi

Minim pemanfaatan kanal resmi instansi untuk publikasi penggunaan pengaduan melalui platform digital formulir *google forms*. Perlu aktifnya laman resmi sosial media untuk promosi formulir agar tahu akan keberadaan formulir *google forms*.



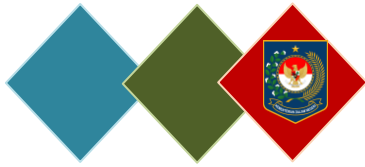
4. Material

Kendala pada sistem platform formulir google forms formatnya belum lengkap dan belum sesuai standar regulasi yang ada. Gagasan kreatif yang dapat dilakukan adalah dengan cara mengembangkan kembali isian formulir sesuai dengan regulasi yang bersifat akuntabel sehingga jalannya pengaduan dapat lebih efektif dan efisien.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Dengan merujuk pada akar penyebabnya hasil analisis diagram *fishbone* yang telah dilakukan, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan *Core Issue* tersebut diatas adalah Peningkatan Inovasi Sarana Layanan Pengaduan di Inspektorat Rokan Hulu.

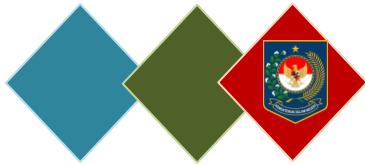
Pelaksanaan peningkatan inovasi layanan pengaduan, yaitu Penunjukan admin pengaduan, melakukan revisi atau perbaikan kembali SOP yang ada, melakukan inovasi platform digital *google forms* dan menyediakan format formulir Gforms, melakukan pembuatan poster untuk sosialisasi pada laman instagram dan grup whatsapp, Gagasan tersebut terkait dengan mata pelajaran Manajemen ASN yaitu sebagai berikut : Meningkatkan kompetensi teknis ASN dan efisiensi kerja, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja ASN, mendorong ASN berorientasi pelayanan publik dan komunikatif, dan mendorong budaya kerja berbasis data dan hasil dengan menerapkan pencatatan digital. Gagasan ini juga memuat perspektif nilai-nilai BerAKHLAK yaitu akuntabel, kompeten, adaptif dan kolaboratif. Dan mata pelajaran Smart ASN dengan penjelasan sebagai berikut : Pengelolaan pengaduan yang dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Asn menggunakan platform elektronik untuk pengaduan dan komunikasi publik, dan mengembangkan solusi berbasis teknologi yang efisien seperti platform e-pengaduan formulir google forms. Gagasan ini sesuai dengan karakter Smart ASN yaitu berIntegritas, Profesionalitas, dan Inovatif. Adapun Sumber pengadunya yakni Lembaga negara, badan/lembaga/instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah, badan hukum, partai politik, organisasi masyarakat, media massa dan perorangan. Dan



Kriterianya terbaru sesuai Perbub 54 Tahun 2020 seperti identitas Pengadu, substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, waktu, tempat, dan kronologi kejadian, serta bukti pendukung apabila tersedia.

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

1. Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi
2. Melakukan pembuatan SOP layanan pengaduan
3. Membuat inovasi layanan e-formulir *Google Forms* pengaduan
4. Melakukan pengoperasian *Google Forms* sebagai sarana layanan pengaduan
5. Mensosialisasikan inovasi pembuatan poster ke pesan grup whatsapp dan Instagram



BAB IV

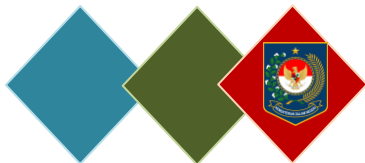
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut ini adalah tabel jadwal kegiatan aktualisasi yang sudah terealisasi :

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

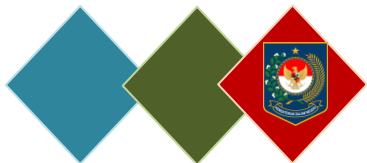
No.	Kegiatan	Oktober		November			
		III	IV	I	II	III	IV
1	Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi (23 - 29 Oktober 2025)						
2	Melakukan pembuatan SOP layanan pengaduan (2-11 November 2025)						
3	Membuat inovasi layanan e-formulir <i>Google Forms</i> pengaduan (12-20 November 2025)						
4	Melakukan pengoperasian <i>Google Forms</i> sebagai sarana layanan pengaduan (21-25 November 2025)						
5	Mensosialisasikan inovasi pembuatan poster ke pesan grup whatsapp dan Instagram (21-30 November 2025)						



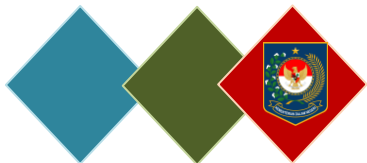
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

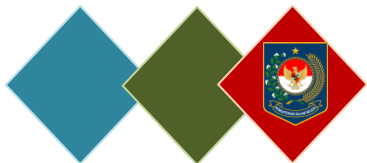
Unit kerja	:	Pengawas Penyelenggara Urusan Pemerintah Daerah, Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
Identifikasi Isu	:	1. Belum optimalnya sarana layanan pengaduan kepada Inspektorat Daerah Rokan Hulu. 2. Kurangnya Inovasi Digitalisasi sarana proses monitoring atau pengawasan Inspektorat Daerah Rokan Hulu. 3. Terhambatnya penyimpanan rangkuman Dokumen Auditi pada Instansi Inspektorat.
Isu yang Diangkat	:	Belum optimalnya sarana layanan pengaduan kepada Inspektorat Daerah Rokan Hulu.
Gagasan Pemecahan Isu	:	Peningkatan Inovasi Sarana Layanan Pengaduan di Inspektorat Daerah Rokan Hulu. Gagasan tersebut terkait dengan MP. Manajemen ASN dan <i>Smart</i> ASN.



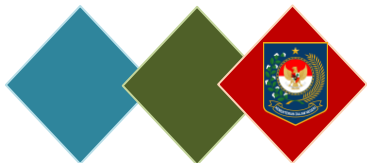
No .	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil Kegiatan	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan 2	Pihak-Pihak yang terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi jika ada Konflik	keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi	Menyiapkan bahan konsultasi yang akan disampaikan kepada mentor	Tersedianya bahan konsultasi	Berorientasi Pelayanan, saya menyiapkan bahan konsultasi dan memastikan rancangan selaras dengan kebutuhan unit kerja Akuntabel, saya menyiapkan bahan aktualisasi dengan baik untuk menunjukkan tanggungjawab dan transparansi dalam proses konsultasi Kompeten, saya menyiapkan bahan konsultasi dengan baik dan rinci Loyal, saya menyiapkan bahan dengan serius untuk mencapai tujuan bersama Kolaboratif, saya menyiapkan bahan pelaksanaan penulisan dengan baik agar komunikasi dan pemahaman saya bersama mentor menjadi lebih efektif	Penulis Pimpinan/ Mentor Pegawai dan seluruh rekan di Inspektorat	TIDAK	-	-



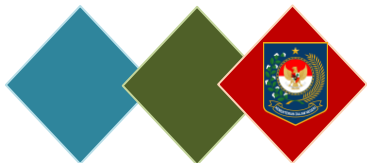
		Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi	Tersedianya bukti/catatan pelaksanaan konsultasi	Akuntabel, saya bertanggungjawab atas rancangan yang saya konsultasikan bersama mentor- Kompeten, saya melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik terhadap rancangan yang saya konsultasikan Adaptif, saya melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern Loyal, saya menjaga nama baik Instansi saya dengan rahasia jabatan dan instansi saya Kolaboratif, saya menyiapkan rancangan aktualisasi dengan baik agar mencapai tujuan bersama				
		Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan	Tersedianya surat persetujuan pelaksanaan penulisan aktualisasi	Akuntabel, saya meminta surat persetujuan mentor dan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab Harmonis, saya meminta persetujuan dengan sopan dan				



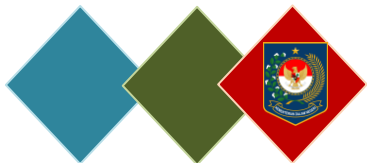
		aan aktualisasi		profesional untuk menjaga hubungan baik dengan mentor Loyal , saya menunjukkan loyalitas saya kepada mentor yang telah memberikan bimbingan				
2.	Melakukan perbaikan atau revisi SOP layanan pengaduan	Mengidentifikasi SOP yang telah ada	Tersedianya draft SOP yang lama	Berorientasi Pelayanan , saya meninjau kesesuaian SOP dengan kebutuhan pengguna. Akuntabel , saya menerima setiap temuan atau masukan untuk penyusunan draft secara terbuka. Kolaboratif , saya menerima arahan untuk menggali permasalahan aktual.				
		Menyusun rancangan SOP baru dan bagan Alur flowchart	Tersedianya format rancangan SOP pengaduan berdasarkan regulasi berlaku	Kompeten , saya menerapkan kemampuan teknis dalam menyusun format SOP Adaptif , saya menyesuaikan SOP dengan perubahan sistem digital dan kebutuhan era modern. Akuntabel , saya menyertakan				



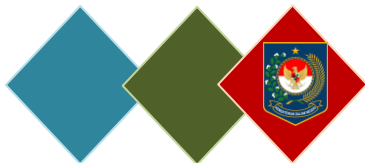
				dasar hukum dan justifikasi setiap perubahan Loyal , Saya melakukan menyusun rancangan sesuai rencana dan kebijakan dan regulasi.				
		Mengkon sultasika n draft SOP kepada Mentor/Pi mpinan	Tersedianya dokumentasi konsultasi	Harmonis , saya membangun komunikasi yang baik dengan pihak yang memberi masukan. Kolaboratif , saya melibatkan unit pelaksana untuk validasi bersama. Adaptif , saya menyesuaikan hasil draft/format dengan dinamika kondisi lapangan.				
3.	Membuat inovasi layanan e- formulir Google Forms pengadua n	Penyusu nan format pembaha ruan atau kebutuha n layanan pengadu an	Tersedianya format inovasi yang digunakan	Akuntabel , saya berkonsultasi untuk mengenai pedoman penyusunan <i>google forms</i> dengan penuh tanggungjawab Kompeten , saya mengerahkan kompetisi diri saya, agar bisa memperbaiki GF dan selesai dengan baik				



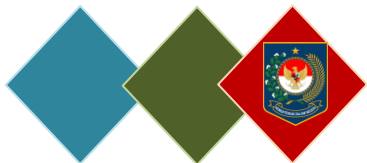
				Loyal, saya menunjukkan loyalitas saya kepada mentor yang telah memberikan bimbingan terhadap proyek dan tujuan aktualisasi. Adaptif, saya melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern Kolaboratif, saya menyiapkan bahan pedoman penyusunan dengan baik dan mengkomunikasikan dengan mentor untuk membantu dan merumuskan perbaikan google forms menjadi lebih efektif.				
		Mengiden tifikasi regulasi terkait penyusunan <i>Google Forms</i>	Tersedianya daftar regulasi yang digunakan	Akuntabel, saya menunjukkan tanggungjawab untuk menyusun dokumen yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan Kompeten, saya tidak bekerja asal-asalan dengan berlandaskan teori dan hukum yang berlaku				



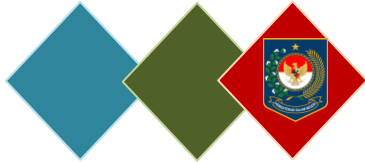
				Loyal , saya akan taat pada regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah				
		Membuat <i>Google Forms</i> dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait pengoperasian <i>Google Forms</i>	Tersedianya data dan informasi perbaikan google forms dan masukan serta arahan mentor	Berorientasi Pelayanan , saya mengidentifikasi data dan informasi yang relevan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat Akuntabel , saya memastikan data dan informasi yang ada pada google forms benar dan tidak menyalahi kewenangan yang ada Harmonis , saya menghargai setiap masukan yang membangun dari mentor dalam menyusun format GF Kompeten , saya meningkatkan kompetensi diri saya demi melaksanakan kualitas tugas terbaik agar data dapat dipahami dengan jelas Adaptif , saya melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern				



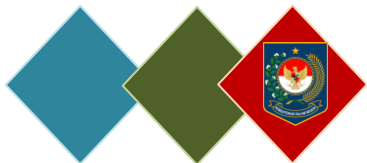
4.	Melakukan pengoperasian <i>Google Forms</i> sebagai sarana layanan pengaduan	Konsultasi kepada mentor/pimpinan izin unggahan <i>GForms</i> ke kanal Inspektorat	Tersedianya Bukti konsultasi	Berorientasi Pelayanan, Saya berkonsultasi izin memastikan bahwa unggahan <i>GForms</i> telah diunggah dengan benar. Ini mencerminkan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik dengan mematuhi semua aturan dan kebijakan yang berlaku. Akuntabel, Saya meminta izin sebelum mengunggah <i>GForms</i> menunjukkan tanggungjawab dalam memastikan bahwa semua kebijakan diikuti. Ini memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan ketentuan. Loyal, Saya mengikuti prosedur untuk mendapatkan izin, saya menunjukkan loyalitas terhadap kebijakan Adaptif, saya mengikuti perkembangan untuk				
----	--	--	------------------------------	---	--	--	--	--



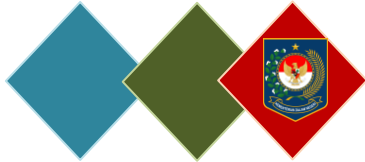
				memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat Kolaboratif, Saya berkonsultasi terkait izin adalah proses kolaboratif yang melibatkan komunikasi dengan pihak-pihak yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan. Pendekatan ini memastikan bahwa semua perspektif dipertimbangkan dan bahwa unggahan dilakukan dengan cara yang disetujui bersama.				
		Melakukan pengunggahan <i>GForms</i> yang telah diperbaiki	Tersedianya bukti screenshot <i>GForms</i> yang diunggah	Berorientasi pelayanan, Saya mengunggah pada kanal resmi Inspektorat. Ini mencerminkan komitmen Saya untuk meningkatkan pelayanan kepada audiens dengan memberikan akses yang mudah dan terorganisir. Akuntabel, Saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa				



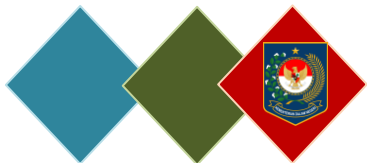
				<i>GForms</i> diunggah secara tepat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan memberikan informasi yang akurat dan jelas. Harmonis, Saya melakukan unggahan dengan cara yang terencana dan terorganisir. Ini membantu menciptakan tampilan yang konsisten dan profesional yang mendukung komunikasi yang efektif. Loyal, Saya melakukan unggahan sesuai rencana dan kebijakan, Saya menunjukkan loyalitas terhadap tujuan organisasi dan komitmen untuk menyebarkan informasi yang relevan secara efektif. Ini mencerminkan dedikasi Saya terhadap keberhasilan komunikasi organisasi. Kolaboratif, Saya mengunggah <i>GForms</i> mungkin melibatkan koordinasi dengan mentor.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--



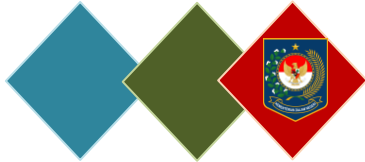
				Pendekatan kolaboratif, serta informasi yang disampaikan konsisten dengan pesan organisasi.				
		Melaporkan hasil unggahan kepada mentor	Tersedianya arahan terkait hasil penerapan dari perbaikan <i>GForms</i>	Berorientasi Pelayanan, Saya melaporkan hasil unggahan memastikan bahwa mentor mendapatkan informasi yang jelas menjaga transparansi tentang pelaksanaan tugas. Akuntabel, Saya melaporkan hasil unggahan untuk menunjukkan tanggung jawab saya dalam memantau dan menyampaikan hasil yang sesuai dengan rencana. Ini membantu memastikan bahwa proses dan hasil unggahan dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan arahan. Kompeten, Saya menyusun informasi yang relevan dan menyampaikannya dengan jelas. Kolaboratif, Saya				



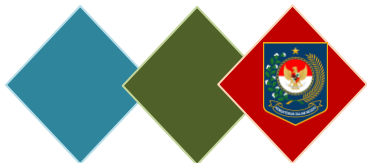
				melaporkan hasil unggahan adalah bagian dari proses kolaboratif di mana saya bekerja sama dengan mentor untuk mengevaluasi dan memantau hasil. Pendekatan ini memastikan bahwa umpan balik mentor dapat diintegrasikan untuk meningkatkan proses di masa mendatang. Harmonis, saya menghargai setiap masukan dan membangun lingkungan sosialisasi yang kondusif				
--	--	--	--	--	--	--	--	--



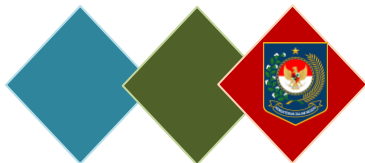
5.	Mensosialisasikan inovasi melalui pesan grup Whatsapp dan melalui poster Instagram	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan sosialisasi	Tersedianya catatan arahan dari mentor terkait sosialisasi	Akuntabel, saya menyiapkan bahan sosialisasi dengan bertanggung jawab dan juga cermat Kompeten, saya memberikan kompetensi terbaik saya agar platform diterima dengan baik Kolaboratif, saya berkonsultasi sebelum melakukan sosialisasi untuk mendengar ide dan arahan dari atasan saya Harmonis, saya menghargai setiap masukan dan membangun lingkungan sosialisasi yang kondusif - adaptif, saya menginformasikan sesuai zaman modern dan terus mengikuti perkembangan teknologi				
		Melaksanakan sosialisasi tentang adanya	Tersedianya dokumentasi sosialisasi melalui media	Berorientasi Pelayanan , saya menyiapkan platforms agar dapat di akses oleh penerima informasi layanan pengaduan				



		platform <i>Google Forms</i> yang lebih lengkap menggun akan penyamp aian poster melalui WA Grup	digital grup Whatsapp	Kompeten, saya mengerahkan kompetisi diri saya, agar bisa sosialisasi selesai dengan baik Loyal, saya akan menjaga kerahasiaan jabatan, nama baik ASN dan Instansi saya Adaptif, saya cepat menyesuaikan diri dan bertindak proaktif agar sosialisasi yang saya lakukan dapat diterima dengan baik Harmonis, saya menghargai setiap masukan dan membangun lingkungan sosialisasi yang kondusif				
--	--	---	--------------------------	--	--	--	--	--



		Memberikan informasi melalui media sosial Instagram dengan membuat poster	Tersedianya media sosial Instagram kantor untuk memposting poster adanya google form pengaduan berupa Qris dan link.	Berorientasi Pelayanan, saya menginformasikan di media sosial dengan baik agar dapat dipahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat Harmonis, saya menghargai setiap orang yang memberikan masukan mengenai postingan media sosial Kompeten, saya mengerahkan kompetensi diri saya, agar bisa melaksanakan tugas dan selesai dengan baik Adaptif, saya terus berinovasi sehingga kanal resmi dapat diterima dengan baik Akuntabel, saya menginformasikan dengan jujur, bertanggungjawab, cermat dan berintegritas tinggi				
--	--	---	--	--	--	--	--	--

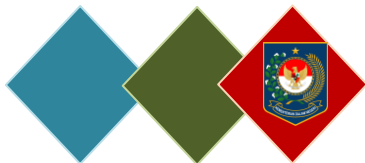


C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4.3 Matrik Rekap Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

No.	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Rancangan	Realisasi
		Ranca ngan	Real isasi	Ranca ngan	Real isasi	Ranca ngan	Real isasi	Ranca ngan	Real isasi	Ranca ngan	Real isasi		
1.	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	8	8
2.	Akuntabel	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	12	12
3.	Kompeten	2	2	1	1	3	3	1	1	3	3	10	10
4.	Harmonis	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	6	8
5.	Loyal	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	9	9
6.	Adaptif	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	9	10
7.	Kolaboratif	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	9	9
Jumlah MP yang Di aktualisasikan per Kegiatan		13	13	10	10	13	13	15	16	12	14	63	66

Aktualisasi yang didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) memiliki peningkatan pada saat direncanakan dengan direalisasikan.

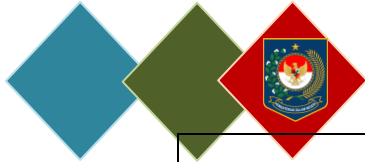


D. Capaian Penyelesaian Core Isu

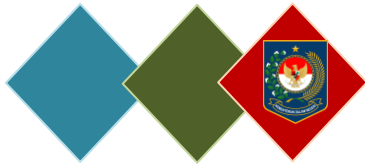
Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah Peningkatan Inovasi Layanan Pengaduan Inspektorat Daerah Rokan Hulu pada peningkatan layanan pengaduan *Google Forms* dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

4.4 Tabel Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
➤ Aksesibilitas Layanan Pengaduan Kurang lengkapnya format pada laman Google Forms, layanan pengaduan lebih nyaman dilakukan secara manual, namun pengadu harus datang ataupun kadang enggan untuk mengadu karena harus langsung datang menyampaikan aduan.	➤ Aksesibilitas Layanan Pengaduan Dengan adanya akses Google Forms yang memiliki format yang lengkap dan dapat di akses kapan saja dan dimana saja maka pengadu akan merasa dipermudah dalam menyampaikan informasi aduan menjadi lebih jelas dan terstandar. Sehingga proses penyampaian jadi lebih cepat dan efektif.



	 Gambar format Google Forms
➤ Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Tidak ada rekap pengaduan/ kompilasi pengaduan secara keseluruhan, karena di lakukam secara manual. Menyebabkan data pelaporan sulit untuk dihimpun kembali ketika dibutuhkan untuk tindak lanjut atau audit internal.	➤ Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Dengan adanya akses GF, data dapat terkompilasi secara otomatis sehingga laporan masuk tersusun rapi dalam sistem. Hal ini mempermudah verifikasi, pemetaan jenis aduan, dan tindak lanjut. Pengelolaan jadi lebih cepat, efisien, dan minim risiko human error.
➤ Transparansi dan Akuntabilitas Pengaduan Tranparansi pelayanan belum optimal, serta format pelaporan belum seragam. Akuntabilitas internal juga terbatas karena dokumentasi tidak terdigitalisasi secara sistematis	➤ Transparansi dan Akuntabilitas Pengaduan Dengan ada GF akan lebih terstruktur, informasi yang dibutuhkan lebih jelas, aduan terdokumentasi, sehingga memperkuat akuntabilitas unit kerja dalam menerima dan menindaklanjuti aduan.



E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Penyelesaian *core* isu memberikan perubahan signifikan pada kompetensi peserta sebagai pelaksana tugas pengawasan. Manfaatnya tidak hanya teknis, tetapi juga berkaitan dengan profesionalitas dan pemenuhan standar kerja fungsional. Berikut manfaat terselesaikannya *core* isu aktualisasi Peningkatan Inovasi Layanan Pengaduan Inspektorat Daerah Rokan Hulu melalui optimalisasi *Google Forms*, dijelaskan secara rinci untuk individu peserta/penulis, instansi, dan para *stakeholder*.

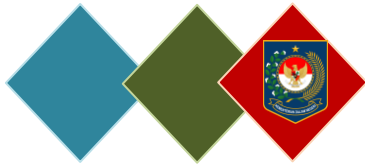
1) Individu Peserta/Penulis

a. Peningkatan Kemampuan Teknis Digital

Penulis mendapatkan pengalaman menyusun instrumen pelayanan pengaduan berbasis digital yang sistematis dan tertata dalam memanfaatkan fitur media sosial dan *Google forms*.

b. Peningkatan Profesionalitas Kerja

Penulis lebih disiplin dan terbiasa bekerja sesuai alur yang terdokumentasi dan terstandar membuat peserta lebih disiplin, lebih teliti, dan lebih mampu mempertanggungjawabkan setiap langkah kerja.



c. Penguatan Skill Komunikasi Layanan Publik

Melalui pembuatan poster, sosialisasi, dan koordinasi dengan mentor, peserta lebih terlatih menyampaikan informasi pengawasan secara jelas dan edukatif kepada masyarakat.

2) Instansi

a. Meningkatnya Standar Kualitas Layanan Pengaduan

Kanal digital lebih terstruktur, instansi dapat menunjukkan komitmen pada pelayanan publik yang responsif, transparan, dan mudah di akses.

b. Penguatan Sistem Dokumentasi Pengawasan

Data laporan masuk lebih rapi, mudah ditelusuri, dan dapat dipertanggungjawabkan ketika diperlukan untuk audit internal, pemeriksaan, maupun laporan kinerja.

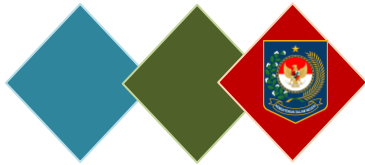
c. Efektivitas Pengawasan Meningkat

Dengan informasi awal pengaduan yang lebih lengkap dan terarah, waktu penanganan kasus dapat dipangkas dan kualitas verifikasi menjadi lebih baik.

3) Stakeholders

a. Akses Pelaporan Lebih Praktis dan Inklusif

Masyarakat dari berbagai wilayah kecamatan bisa menyampaikan laporan tanpa hambatan jarak, tanpa harus datang ke kantor, dan tanpa birokrasi panjang.



b. Informasi Layanan Lebih Jelas dan Terarah

Dengan informasi pada media sosial Instagram dan WA Grup, masyarakat mendapat pemahaman yang seragam tentang;

- jenis pengaduan yang diterima,
- alur penanganan,
- serta hak dan kewajiban pelapor.

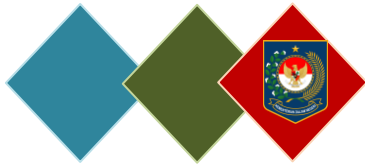
c. Perlindungan Pelapor Lebih Optimal

Kanal digital memudahkan kerahasiaan identitas pelapor, sehingga meningkatkan rasa aman masyarakat untuk melapor dugaan pelanggaran.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No.	Kegiatan	Output	Durasi dan waktu	Para pihak terlibat	Sumber dana	keterangan
1	Mengamati jumlah laporan masuk, memetakan jenis laporan, dan mengidentifikasi masalah yang sering dilaporkan	Data evaluasi pengaduan bulanan untuk bahan perbaikan	Satu bulan	Tim Pengaduan	-	Monitoring dan Evaluasi Pemanfaatan



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan

a. Kegiatan 1

Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi dengan mentor. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai :

Berorientasi Pelayanan, saya menyiapkan bahan konsultasi dan memastikan rancangan selaras dengan kebutuhan unit kerja Akuntabel, saya bertanggungjawab atas rancangan yang saya konsultasikan bersama mentor

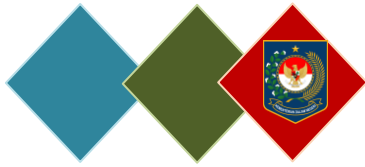
Kompeten, saya menyiapkan bahan konsultasi dengan baik dan rinci mengenai cara implementasi *Google Forms* yang baik dan benar

Harmonis, saya meminta persetujuan dengan sopan dan profesional untuk menjaga hubungan baik dengan mentor

Loyal, saya menunjukkan loyalitas saya kepada mentor yang telah memberikan bimbingan untuk kelancaran pelaksanaan aktualisasi saya

Adaptif, saya melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern

Kolaboratif, saya menyiapkan bahan pelaksanaan penulisan dengan baik agar komunikasi dan pemahaman saya bersama mentor menjadi lebih efektif



b. Kegiatan 2

Melakukan perbaikan atau revisi SOP layanan pengaduan.

Dalam kegiatan ini diterapkan nilai :

Berorientasi Pelayanan, saya meninjau kesesuaian SOP dengan kebutuhan pengguna agar kebermanfaatan dapat diterapkan Akuntabel, saya menyertakan dasar hukum dan justifikasi setiap perubahan

Kompeten, saya menerapkan kemampuan teknis dalam menyusun format SOP

Harmonis, saya membangun komunikasi yang baik dengan pihak yang memberi masukan

Loyal, Saya melakukan menyusun rancangan sesuai rencana dan kebijakan dan regulasi

Adaptif, saya menyesuaikan hasil draft/format dengan dinamika kondisi lapangan.

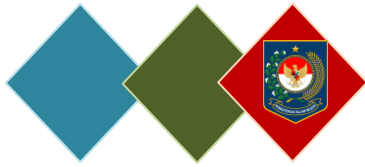
Kolaboratif, saya melibatkan unit pelaksana untuk validasi bersama.

c. Kegiatan 3

Membuat inovasi layanan e-formulir *Google Forms* pengaduan.

Dalam kegiatan ini diterapkan nilai :

Berorientasi Pelayanan, saya mengidentifikasi data dan informasi yang relevan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat



Akuntabel, saya memastikan data dan informasi yang ada pada *Google Forms* benar dan tidak menyalahi kewenangan yang ada Kompeten, saya tidak bekerja asal-asalan dengan berlandaskan teori dan hukum yang berlaku

Harmonis, saya menghargai setiap masukan yang membangun dari mentor dalam menyusun format *Google Forms*

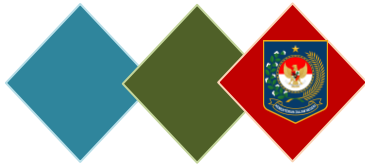
Loyal, saya menunjukkan loyalitas saya kepada mentor yang telah memberikan bimbingan terhadap proyek dan tujuan aktualisasi.

Adaptif, saya melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern

Kolaboratif, saya menyiapkan bahan pedoman penyusunan dengan baik dan mengkomunikasikan dengan mentor untuk membantu dan merumuskan perbaikan *Google Forms* menjadi lebih efektif

d. Melakukan pengoperasian *Google Forms* sebagai saranan layanan pengaduan. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai :

Berorientasi pelayanan, Saya akan mengunggah pada kanal resmi Inspektorat. Ini mencerminkan komitmen Saya untuk meningkatkan pelayanan kepada audiens dengan memberikan akses yang mudah dan terorganisir.



Akuntabel, Saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa *Google Forms* diunggah secara tepat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan memberikan informasi yang akurat dan jelas. Kompeten, Saya menyusun informasi yang relevan dan menyampaikannya dengan jelas.

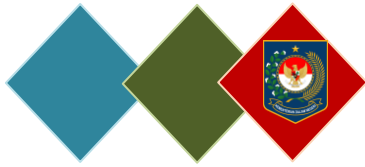
Harmonis, Saya melakukan unggahan dengan cara yang terencana dan terorganisir. Ini membantu menciptakan tampilan yang konsisten dan profesional yang mendukung komunikasi yang efektif.

Loyal, Saya melakukan unggahan sesuai rencana dan kebijakan, Saya menunjukkan loyalitas terhadap tujuan organisasi dan komitmen untuk menyebarkan informasi yang relevan secara efektif.

Adaptif, saya mengikuti perkembangan untuk memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat

Kolaboratif, Saya berkonsultasi terkait izin adalah proses yang melibatkan komunikasi dengan pihak-pihak yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan

- e. Mensosialisasikan inovasi melalui pesan grup Whatsapp dan melalui poster Instagram. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai : Berorientasi Pelayanan, saya menyiapkan platforms agar dapat di akses oleh penerima informasi layanan pengaduan



Akuntabel, saya menginformasikan dengan jujur, bertanggungjawab, cermat dan berintegritas tinggi

Kompeten, saya mengerahkan kompetensi diri saya, agar bisa melaksanakan tugas dan selesai dengan baik

Harmonis, Saya melakukan unggahan dengan cara yang terencana dan terorganisir. Ini membantu menciptakan tampilan yang konsisten dan profesional yang mendukung komunikasi yang efektif.

Loyal, saya menjaga kerahasiaan jabatan, nama baik ASN dan Instansi saya

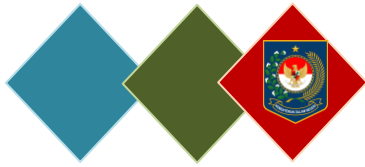
Adaptif, saya mengikuti perkembangan untuk memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat

Kolaboratif, Saya berkonsultasi terkait izin adalah proses kolaboratif yang melibatkan

komunikasi dengan pihak-pihak yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Adapun gagasan kreatif penyelesaian Core Isu “Belum optimalnya sarana layanan pengaduan kepada Inspektorat Daerah Rokan Hulu” yaitu “Peningkatan Inovasi Sarana Layanan Pengaduan di Inspektorat Daerah Rokan Hulu”



3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Setelah dilakukan optimalisasi melalui Melalui kanal Website Google Forms Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu dan di publikasikan melalui poster di laman Instagram Inspektorat Rokan Hulu yang mudah di akses dan lebih mudah untuk melakukan pelaporan pengaduan. Dengan adanya layanan pengaduan yang simpel dan mudah diakses proses pengaduan di Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu akan lebih terstruktur dan cepat tanggap karena sistem pencatatan yang jelas.

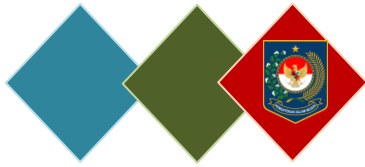
B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Mengembangkan LMS (Learning Management System) yang lebih interaktif, serta memperbanyak konten berbasis video, microlearning, dan simulasi kasus.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Instansi dapat memberikan penghargaan, baik formal maupun informal, kepada peserta yang berhasil menyelesaikan Latsar dengan baik. Apresiasi tersebut menjadi motivasi positif dan meningkatkan loyalitas ASN terhadap organisasi.



DAFTAR PUSTAKA

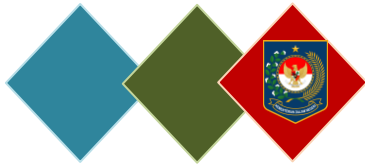
Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang SP4N-LAPOR mengamanatkan agar setiap instansi menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses dan terintegrasi secara nasional

Permendagri Nomor 8 tahun 2023 pada pasal 15 kriteria mengenai informasi pada setiap sistem platform pengaduan

Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 54 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 41 tahun 2018 tentang tata cara pembuatan SOP di Rokan Hulu

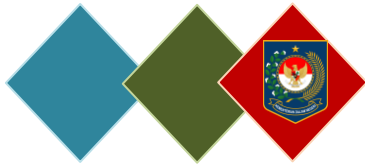


DAFTAR LAMPIRAN

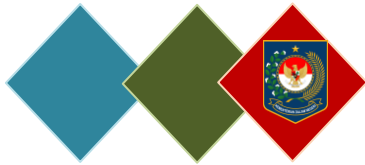
Lampiran 1 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

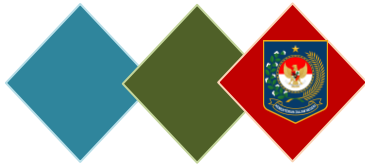
Judul Kegiatan ke 1	1. Melaksanakan konsultasi rencana dan pelaksanaan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	23 – 29 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/<i>Evidence</i>	a. Tersedianya bahan konsultasi b. Tersedianya bukti/catatan pelaksanaan konsultasi c. Tersedianya surat persetujuan pelaksanaan penulisan aktualisasi
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	1. Tahapan 1 Menyiapkan bahan konsultasi yang akan disampaikan kepada mentor Berorientasi Pelayanan, saya menyiapkan bahan konsultasi dan memastikan rancangan selaras dengan kebutuhan unit kerja Akuntabel, saya akan menyiapkan bahan aktualisasi dengan baik untuk menunjukkan tanggungjawab dan transparansi dalam proses konsultasi Kompeten, saya akan menyiapkan bahan konsultasi dengan baik dan rinci Loyal, saya menyiapkan bahan dengan serius untuk mencapai tujuan bersama Kolaboratif, saya menyiapkan bahan pelaksanaan penulisan dengan baik agar komunikasi dan pemahaman saya bersama mentor menjadi lebih efektif 2. Tahapan 2 Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi Akuntabel, saya bertanggungjawab atas rancangan yang saya konsultasikan bersama mentor Kompeten, saya melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik terhadap rancangan yang saya konsultasikan Adaptif, saya melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern



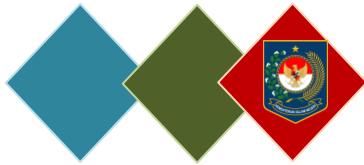
	Loyal, saya menjaga nama baik Instansi saya dengan rahasia jabatan dan instansi saya Kolaboratif, saya menyiapkan rancangan aktualisasi dengan baik agar mencapai tujuan bersama 3. Tahapan 3 Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Akuntabel, saya meminta persetujuan mentor dan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab Harmonis, saya meminta persetujuan dengan sopan dan profesional untuk menjaga hubungan baik dengan mentor Loyal, saya menunjukkan loyalitas saya kepada mentor yang telah memberikan bimbingan.
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan 1 Menyiapkan bahan konsultasi yang akan disampaikan kepada mentor Menyusun bahan konsultasi dalam bentuk dokumen yang rapi, terstruktur, dan detail, termasuk rencana pelaksanaan, timeline, dan indikator capaian kegiatan. Bukti Fisik/Evidence: Draft Dokumen Konsultasi: bahan konsultasi yang akan disampaikan kepada mentor b. Tahapan 2 Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi. Menyampaikan rencana pelaksanaan aktualisasi kepada mentor melalui tabel rencana jadwal aktualisasi. Diskusi dilakukan untuk mendapatkan masukan dan rekomendasi terkait rencana tersebut. Selanjutnya penulis mencatat semua masukan dan rekomendasi dari mentor untuk digunakan dalam perbaikan rencana. Bukti Fisik/Evidence: Notulen Pertemuan: Catatan hasil pertemuan yang mencakup semua masukan dan diskusi yang terjadi selama konsultasi. c. Tahapan 3 Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Membuat surat persetujuan aktualisasi sebagai dasar yang akan digunakan dalam kegiatan. Kemudian melakukan pengajuan persetujuan



	dengan menggunakan surat persetujuan aktualisasi kepada mentor untuk mendapatkan persetujuan. Bukti Fisik/Evidence: Surat persetujuan: surat yang telah disiapkan untuk persetujuan yang kemudian di tandatangani oleh mentor
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahapan 1 Menyiapkan bahan konsultasi yang akan disampaikan kepada mentor Proses: Mengumpulkan seluruh dokumen pendukung seperti rancangan aktualisasi, tujuan kegiatan, analisis masalah, dan rencana tindak lanjut. Kualitas produk kegiatan: Menyampaikan dokumen bahan konsultasi yang sistematis, lengkap, dan mudah dipahami. b. Tahapan 2 Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi. Proses: Mencatat semua saran dan rekomendasi mentor untuk dijadikan bahan perbaikan. Kualitas produk kegiatan: Rencana kegiatan hasil konsultasi lebih realistis, terukur, dan berbasis manfaat bagi instansi. c. Tahapan 3 Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Proses: Melampirkan dokumen pendukung seperti rencana kegiatan, jadwal pelaksanaan, dan indikator keberhasilan dan kemudian mengajukan permohonan persetujuan resmi kepada mentor/pimpinan untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi. Kualitas produk kegiatan: Mendapatkan persetujuan resmi dari mentor, yang memungkinkan peserta untuk melanjutkan ke tahap pelaksanaan aktualisasi.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	• Rangkain menyiapkan bahan konsultasi, meminta persetujuan mentor, melakukan konsultasi kepada mentor memiliki manfaat dan tugas yang akan menyesuaikan hasil konsultasi berbasis data dan kebutuhan organisasi, memperkuat koordinasi dan

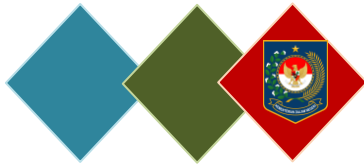


	integritas pelaksanaan tugas Inspektorat, serta Menghasilkan kesepahaman dan penyelarasan arah kegiatan dengan kebijakan strategis organisasi.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahapan 1 Menyiapkan bahan konsultasi yang akan disampaikan kepada mentor Terhadap satuan kerja dan masyarakat : • Kualitas bahan konsultasi rendah dan tidak mencerminkan profesionalisme. • Mentor kesulitan memberikan arahan yang tepat karena bahan tidak lengkap. • Muncul persepsi bahwa ASN kurang kompeten b. Tahapan 2 Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi. Terhadap satuan kerja : • Tidak terjadi transfer pengetahuan antara ASN dan mentor. • Pelaksanaan aktualisasi berisiko tidak sesuai kebutuhan organisasi. • Tidak ada inovasi dalam rancangan kegiatan. c. Tahapan 3 Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Terhadap satuan kerja : ASN meminta persetujuan hanya sebagai formalitas tanpa memaparkan substansi kegiatan. Terhadap masyarakat : Masyarakat tidak merasakan manfaat langsung dari kegiatan Inspektorat (tidak ada dampak nyata pada perbaikan pengawasan dan pencegahan korupsi).



b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: ERMA YUNITA.		
Satuan Kerja		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
Tempat Aktualisasi		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Kamis, 23 Oktober 2025	Silahkan melakukan tahapan kegiatan selanjutnya	Tersedianya Arahan dan bimbingan mentor	A
2	Senin, 27 Oktober 2025	Lanjutkan sesuai rencana	Tersedianya Arahan dan bimbingan mentor	A.
3	Selasa, 28 Oktober 2025	Pengkajian penyusunan SOP baru	Tersedianya cattan arahan mentor	A.



c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		: Erma Yunita			
Satuan Kerja		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.			
Tempat Aktualisasi		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.			
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Coach
1					
2					
3					

Kelengkapan dokumen kegiatan :



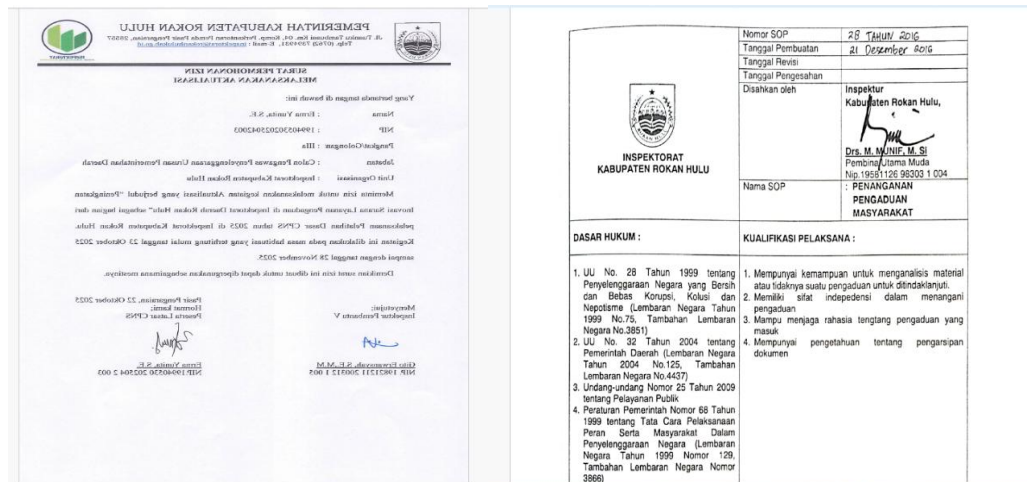
Gambar pelaksanaan konsultasi bahan aktualisasi

Gambar pelaksanaan meminta surat persetujuan aktualisasi

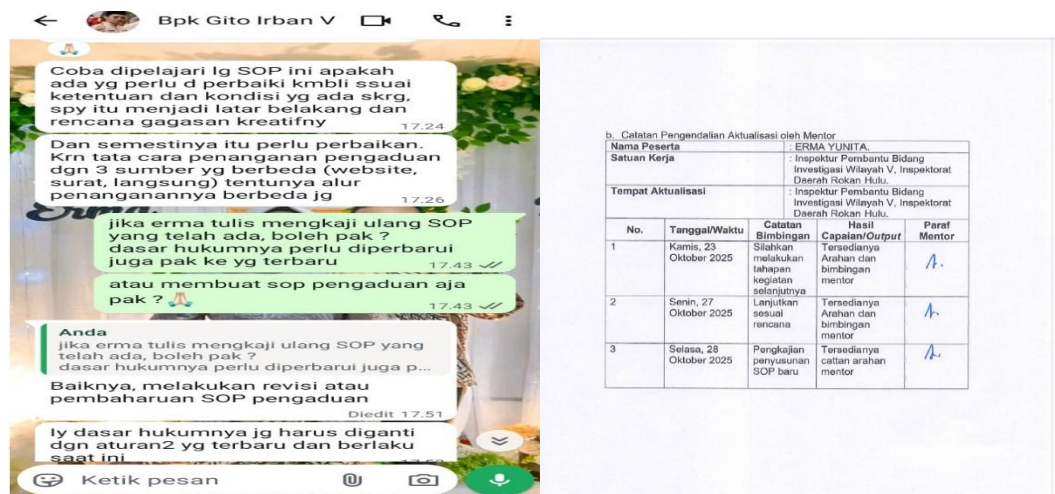
PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU	
Jl. Tuanku Tambora Km. 04, Ronggo, Perbatasan Pemda Pusat Pengendalian, 28587 Telp. (0762) 7394931, E-mail : inspekturdaerah@kabupaterrohanulu.go.id	
SURAT PERMOHONAN IZIN MELAKSANAKAN AKTUALISASI	
Yang bertanda tangan di bawah ini:	
Nama :	Erma Yunita, S.E.
NIP :	199405302025042003
Pangkat/Golongan :	IIIa
Jabatan :	Calon Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah
Unit Organisasi :	Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu
Meminta izin untuk melaksanakan kegiatan Aktualisasi yang berjudul "Peningkatan Inovasi Sarana Layanan Pengaduan di Inspektorat Daerah Rokan Hulu" sebagai bagian dari pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS tahun 2025 di Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu. Kegiatan ini dilakukan pada masa habituasi yang terhitung mulai tanggal 23 Oktober 2025 sampai dengan tanggal 28 November 2025.	
Demikian surat izin ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Mengetahui, Inspektur Pembantu V	Pasir Pengaraian, 22 Oktober 2025 Hormat kami, Peserta Latihan CPNS Erma Yunita, S.E. NIP.19940530 202504 2 003
Gito Erwanayah, S.E., M.M. NIP.19821211 200312 1 005	

PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU		
Jl. Tuanku Tambora Km. 04, Ronggo, Perbatasan Pemda Pusat Pengendalian, 28587 Telp. (0762) 7394931, E-mail : inspekturdaerah@kabupaterrohanulu.go.id		
NOTULENSI KONSULTASI MENTOR		
Nama Mentor :	Gito Erwanayah, S.E., M.M.	
Jabatan :	Inspektur Pembantu V Bidang Investigasi	
Tanggal :	22 Oktober 2025	
Tempat :	Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu	
Topik :	Rancangan Kegiatan Aktualisasi	
No	Catatan (Rekomendasi/Saran/Koreksi)	Paraf
1		
2		
3		
4		
5		

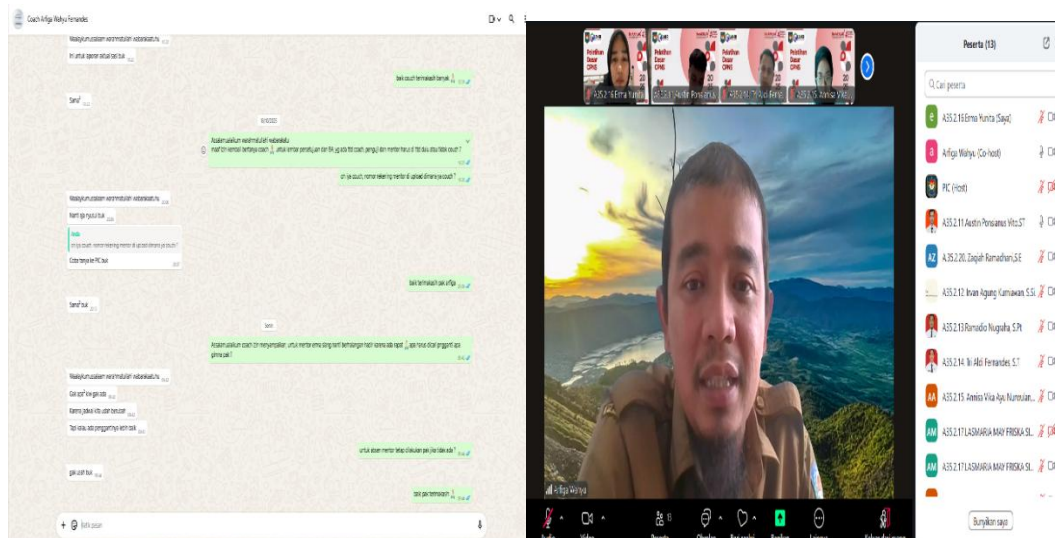
Draft Dokumen Konsultasi



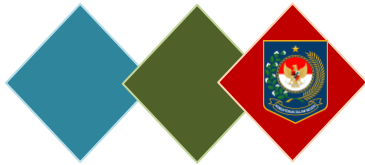
Gambar SOP sebelumnya



Gambar catatan arahan mentor



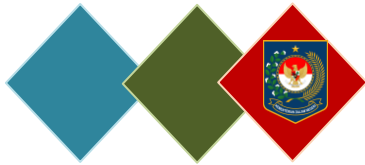
Gambar arahan dan konsultasi coach



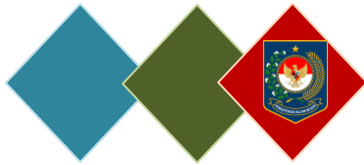
Lampiran 2 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

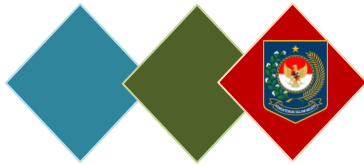
Judul Kegiatan ke 2	2. Melakukan pembuatan SOP layanan pengaduan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	02 – 11 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	a. Tersedianya draft SOP yang lama b. Tersedianya format rancangan SOP pengaduan c. Tersedianya dokumentasi konsultasi
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	1. Tahapan 1 Mengidentifikasi SOP yang telah ada Berorientasi Pelayanan, saya meninjau kesesuaian SOP dengan kebutuhan pengguna. Akuntabel, saya menerima setiap temuan atau masukan untuk penyusunan draft secara terbuka. Kolaboratif, saya menerima arahan untuk menggali permasalahan aktual. 2. Tahapan 2 Menyusun rancangan SOP baru dan bagan Alur flowchart Kompeten, saya menerapkan kemampuan teknis dalam menyusun format SOP Adaptif, saya menyesuaikan SOP dengan perubahan sistem digital dan kebutuhan era modern. Akuntabel, saya menyertakan dasar hukum dan justifikasi setiap perubahan Loyal, Saya melakukan menyusun rancangan sesuai rencana dan kebijakan dan regulasi. 3. Tahapan 3 Mengkonsultasikan draft SOP kepada Mentor/Pimpinan Harmonis, saya membangun komunikasi yang baik dengan pihak yang memberi masukan. Kolaboratif, saya melibatkan unit pelaksana untuk validasi bersama. Adaptif, saya menyesuaikan hasil draft/format dengan dinamika kondisi lapangan.
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan 1 Mengidentifikasi SOP yang telah ada Saya mengidentifikasi kembali SOP yang lama untuk menyesuaikan dengan regulasi dan aturan yang berlaku saat ini.



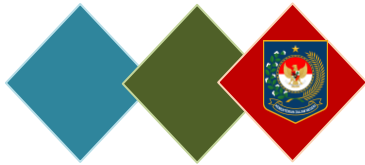
	Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Dokumen tangkapan layar SOP yang lama yang akan disampaikan kepada mentor. Foto kegiatan saat identifikasi bersama mentor. b. Tahapan 2 Menyusun rancangan SOP baru dan bagan Alur flowchart Saya melakukan koordinasi dengan mentor dan staf bidang terkait untuk menentukan waktu konsultasi. Komunikasi dilakukan secara sopan dan terbuka agar jadwal dapat disesuaikan dengan agenda kerja masing-masing pihak. Kesepakatan jadwal diperoleh setelah mempertimbangkan waktu yang paling efektif untuk pelaksanaan konsultasi. Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Tangkapan layar percakapan konsultasi (WhatsApp). c. Tahapan 3 Mengkonsultasikan draft SOP kepada Mentor/Pimpinan Melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor guna membahas draft SOP yang telah disusun. Mentor memberikan saran agar konsep yang dirancang tetap sederhana, mudah diimplementasikan, dan sesuai kebutuhan organisasi. Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Foto kegiatan konsultasi dengan mentor. Catatan hasil diskusi.
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahapan 1 Mengidentifikasi SOP yang telah ada Proses: Peserta meninjau kembali kesesuaian SOP dengan kebutuhan pengguna. Peserta memastikan setiap bagian rencana kegiatan tersaji secara jelas dan logis. merupakan tahapan awal dalam proses penyusunan atau revisi Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuannya adalah memastikan bahwa seluruh SOP yang berlaku saat ini relevan, efektif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas: Produk yang dihasilkan berupa bahan yang lengkap, jelas, dan terstruktur, sehingga dapat menjadi SOP yang lebih tepat guna.



	b. Tahapan 2 Menyusun rancangan SOP baru dan bagan Alur flowchart Proses: Mengidentifikasi proses layanan, menganalisis proses dan permasalahan, perancangan draft SOP yang baru, pembuatan bagan alur flowchart yang akan di susun. Kualitas: Setiap langkah memiliki indikator waktu dan hasil, sehingga dapat diukur efektivitasnya dalam pelayanan pengawasan/pengaduan. c. Tahapan 3 Mengkonsultasikan draft SOP kepada Mentor/Pimpinan Proses: Peserta melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor untuk mendiskusikan rancangan SOP yang telah disiapkan. Dalam pertemuan ini, peserta akan memaparkan draft SOP untuk di diskusikan lebih lanjut Kualitas: Kegiatan konsultasi berjalan efektif, menghasilkan pemahaman yang sama antara peserta dan mentor mengenai arah SOP yang akan direvisi. Rencana yang dihasilkan lebih fokus, terukur, dan aplikatif sebagai dasar pelaksanaan di tahap berikutnya.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	• Rangkaian identifikasi SOP yang lama meliputi menyiapkan draft SOP, menyiapkan draft rancangan SOP, dan melaksanakan konsultasi rancangan SOP sejalan dengan misi ke-3 mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil. Juga Memberikan dasar evaluasi dan perbaikan tata laksana pengawasan, mendukung misi meningkatkan profesionalisme pengawasan, Mewujudkan partisipasi dan transparansi internal dalam penyusunan kebijakan teknis. Meningkatkan kualitas produk SOP agar sesuai dengan visi pengawasan profesional dan tata kelola yang baik.

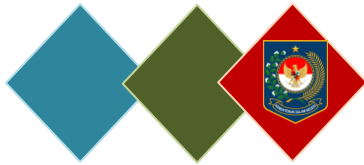


Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahapan 1 Mengidentifikasi SOP yang telah ada Terhadap satuan kerja: Data SOP tidak lengkap, tidak valid, atau tidak diverifikasi dengan benar karena kurang rasa tanggung jawab (tidak akuntabel). Terhadap masyarakat dan pihak lainnya : SOP yang menjadi dasar pelayanan publik berpotensi usang atau tidak relevan, sehingga menghambat kecepatan dan kejelasan layanan. Masyarakat sulit memahami alur pengaduan atau layanan karena tidak ada standar yang konsisten. b. Tahapan 2 Menyusun rancangan SOP baru dan bagan Alur flowchart Terhadap satuan kerja: SOP baru berpotensi hanya “copy-paste” dari SOP lama tanpa inovasi, tidak mengakomodasi perubahan digitalisasi atau tuntutan pelayanan publik modern. Terhadap masyarakat dan pihak lainnya : Kurangnya inovasi berdampak pada rendahnya kepercayaan publik terhadap komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan. c. Tahapan 3 Mengkonsultasikan draft SOP kepada Mentor/Pimpinan Terhadap satuan kerja : Draft SOP tidak dikonsultasikan secara terbuka, mengakibatkan kurangnya validasi dan koreksi dari pihak yang berwenang. Terhadap masyarakat dan pihak lainnya : • SOP yang diberlakukan tidak memiliki legitimasi atau belum disetujui pimpinan, sehingga dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian pelayanan publik. • Masyarakat berpotensi menerima layanan yang tidak seragam atau tidak sesuai prosedur.
---	--



b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

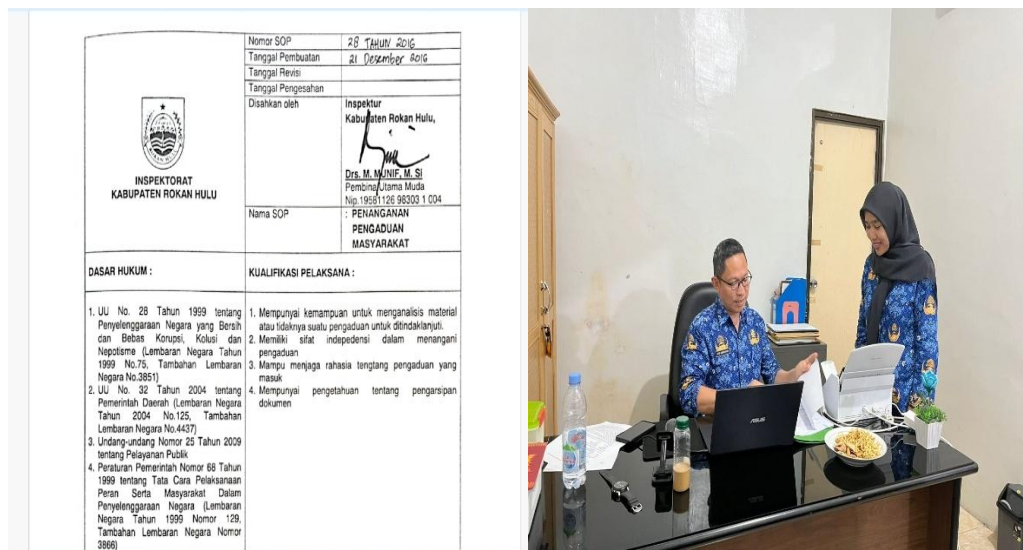
Nama Peserta		: ERMA YUNITA.		
Satuan Kerja		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
Tempat Aktualisasi		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Kamis, 30 Oktober 2025	Bagus, lanjutkan kegiatan berikutnya	Tersedianya Arahan dan bimbingan mentor	A.
2	Senin, 03 November 2025	Lanjutkan sesuai rencana	Dokumentasi pengkajian SOP	A.
3	Selasa, 05 November 2025	Pastikan SOP dapat dibuat sesuai dengan fungsinya	Tangkapan layer SOP yang baru	A.



c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		: Erma Yunita			
Satuan Kerja		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.			
Tempat Aktualisasi		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.			
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Coach
1					
2					
3					

Kelengkapan dokumen kegiatan :

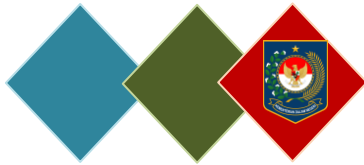


Gambar SOP sebelumnya

Konsultasi Bersama Mentor



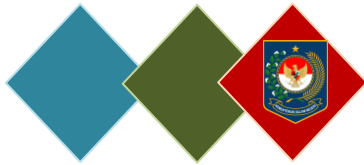
Konsultasi pembuatan SOP



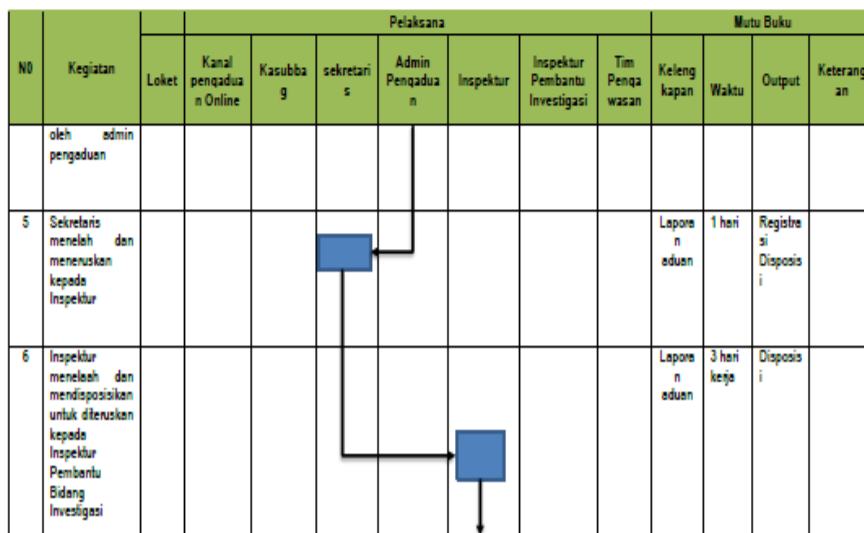
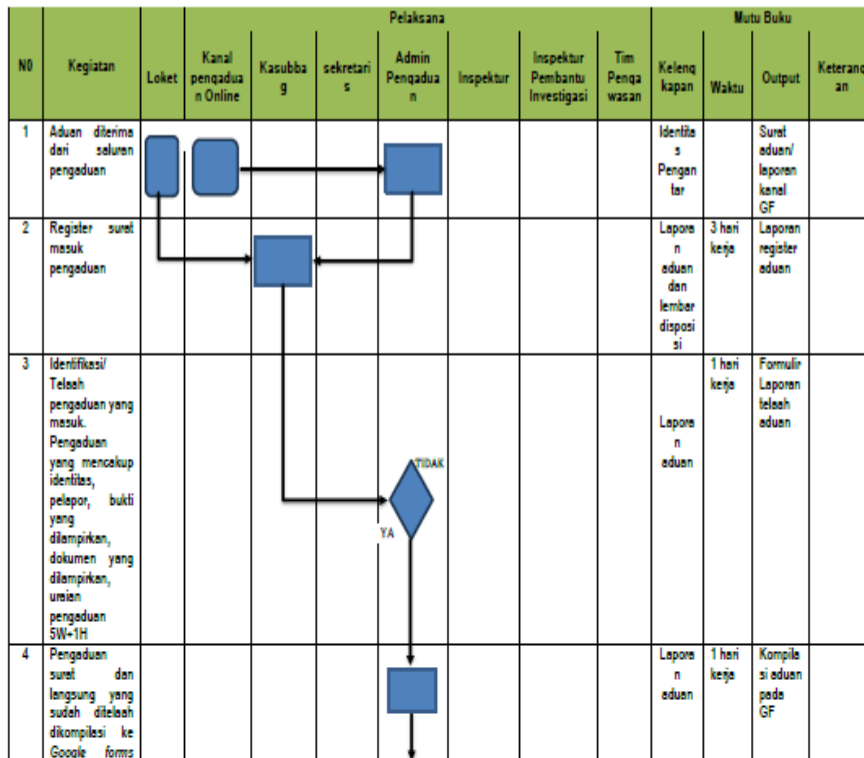
 PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU INSPEKTORAT Jl. Tuanku Tambusai Km. 04, Komp. Perkantoran Pemda Pasir Pengaraian, 28557 Telepon (0762) 91473, Faks. (0762) 91288 e-mail : inspektorat@rokanhulukab.go.id
SOP PENANGANAN PENGADUAN
NOMOR : 700 / ITDA / 36
PASIR PENGARAIAN 2025

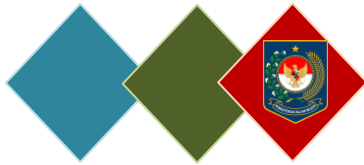
 INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nomor SOP</td> <td>700 / ITDA / 36</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Pembuatan</td> <td>03 November 2025</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>10 November 2025</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Pengesahan</td> <td>20 November 2025</td> </tr> <tr> <td>Disahkan oleh</td> <td> INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU, ABE EFENDI AZIEM PEMBINA TK.1 (IV/b) NIP. 19830723 2002121 004 : PENANGANAN PENGADUAN </td> </tr> <tr> <td>Nama SOP</td> <td>: PENANGANAN PENGADUAN</td> </tr> </table>	Nomor SOP	700 / ITDA / 36	Tanggal Pembuatan	03 November 2025	Tanggal Revisi	10 November 2025	Tanggal Pengesahan	20 November 2025	Disahkan oleh	INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU, ABE EFENDI AZIEM PEMBINA TK.1 (IV/b) NIP. 19830723 2002121 004 : PENANGANAN PENGADUAN	Nama SOP	: PENANGANAN PENGADUAN
Nomor SOP	700 / ITDA / 36												
Tanggal Pembuatan	03 November 2025												
Tanggal Revisi	10 November 2025												
Tanggal Pengesahan	20 November 2025												
Disahkan oleh	INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU, ABE EFENDI AZIEM PEMBINA TK.1 (IV/b) NIP. 19830723 2002121 004 : PENANGANAN PENGADUAN												
Nama SOP	: PENANGANAN PENGADUAN												
DASAR HUKUM : 1. UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme 2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Peraturan Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah 7. Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah 8. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah	KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Menerima, mencatat, dan mengklasifikasi pengaduan 2. Melakukan verifikasi dan koordinasi kepada teknis 3. Mampu menjaga rahasia tentang pengaduan yang masuk												

9. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 41 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pembuatan SOP di Rokan Hulu. 10. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan Dilindungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu 11. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 78 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah	
KETERKAITAN : SOP Pelaksanaan Pengawasan/Pemeriksaan Pengaduan	PERALATAN/PERLENGKAPAN : 1. ATK 2. Komputer / Laptop 3. Printer dan Scanner
PERINGATAN : Jika pengaduan tidak segera ditindaklanjuti, maka akan timbul gejolak di masyarakat	PENCATATAN DAN PENDATAAN : Data disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy



FLOWCHART SOP PENERIMA PENGADUAN MELALUI SURAT, PENGADUAN DATANG, WEBSITE

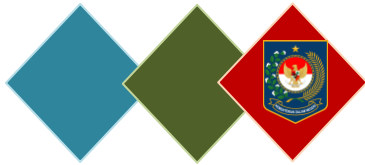




N0	Kegiatan	Loket	Kanal pengaduan Online	Kasubba 9	sekreteris	Admin Pengaduan	Inspektur	Inspektur Pembantu Investigasi	Tim Pengawasan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
	oleh admin pengaduan												
5	Sekretaris menelaah dan menuliskan kepada Inspektur									Laporan aduan	1 hari	Registrasi Disposisi	
6	Inspektur menelaah dan mendisposisikan untuk diteruskan kepada Inspektur Pembantu Bidang Investigasi									Laporan aduan	3 hari kerja	Disposisi	

N0	Kegiatan	Loket	Kanal pengaduan online	Pelaksana					Mutu Buku				
				Kasublog	Sekretaris	Admin Pengaduan	Inspektur	Inspektur Pembantu Investigasi	Tim Pengawasan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
7	Inspektur Pembantu Bidang Investigasi menindaklanjuti hasil telaahan pengaduan dengan mengajukan usulan pengawasan dan pengawasan.									Laporan aduan	2 hari	Laporan tindak lanjut	
8	Tim Pengaduan yang masuk berdasarkan kriteria SWI +1HL Hasil telaahan berikutnya pengaduan dan bukti-bukti pendukungnya									Laporan aduan	2 hari kerja	Laporan telaah	
9	Jika hasil telaahan signifikan dan dapat ditindaklanjuti akan dilakukan Penerbitan surat tugas oleh Inspektur									Laporan aduan	3 hari kerja	Surat tugas	
10	Tim melakukan pengawasan bentuk audit/evaluasi/reviu/monitoring									Laporan aduan	Minimal 15 hari	Laporan Hasil pengawasan	

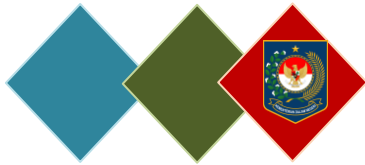
Gambar SOP Pengaduan



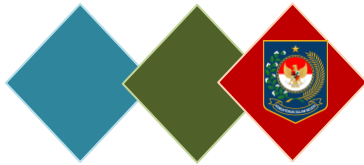
Lampiran 3 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

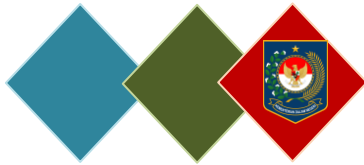
Judul Kegiatan ke 3	3. Membuat Inovasi layanan e-formulir <i>Google Forms</i> pengaduan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	12 – 20 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/<i>Evidence</i>	a. Penyusunan format pembaharuan atau kebutuhan layanan pengaduan b. Mengidentifikasi regulasi terkait penyusunan <i>Google Forms</i> c. Membuat <i>Google Forms</i> dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait pengoperasian <i>Google Forms</i>
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	1. Tahapan 1 Penyusunan format pembaharuan atau kebutuhan layanan pengaduan Akuntabel, saya akan berkonsultasi untuk mengenai pedoman penyusunan <i>google forms</i> dengan penuh tanggungjawab Kompeten, saya akan mengerahkan kompetensi diri saya, agar bisa memperbaiki GF dan selesai dengan baik Loyal, saya akan menunjukkan loyalitas saya kepada mentor yang telah memberikan bimbingan Adaptif, saya akan melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern Kolaboratif, saya akan menyiapkan bahan pedoman penyusunan dengan baik dan mengkomunikasikan dengan mentor untuk membantu dan merumuskan perbaikan google forms menjadi lebih efektif. 2. Tahapan 2 Mengidentifikasi regulasi terkait penyusunan <i>Google Forms</i> Akuntabel, saya akan menunjukkan tanggungjawab untuk menyusun dokumen yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan Kompeten, saya tidak akan bekerja asal-asalan dengan berlandaskan teori dan hukum yang berlaku Loyal, saya akan taat pada regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah



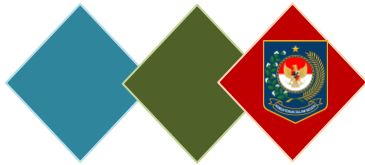
	3. Tahapan 3 Membuat Google Forms dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait Berorientasi Pelayanan, saya akan mengidentifikasi data dan informasi yang relevan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat Akuntabel, saya akan memastikan data dan informasi yang ada pada google forms benar dan tidak menyalahi kewenangan yang ada Harmonis, saya akan menghargai setiap masukan yang membangun dari mentor Kompeten, saya akan meningkatkan kompetensi diri saya demi melaksanakan kualitas tugas terbaik agar data dapat dipahami dengan jelas Adaptif, saya akan melakukan pelaksanaan aktualisasi sesuai zaman modern
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan 1 Penyusunan format pembaharuan atau kebutuhan layanan pengaduan Saya Menyusun format <i>Google Forms</i> pengaduan untuk menyesuaikan dengan regulasi dan aturan yang berlaku saat ini. Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Format <i>Google Forms</i> pengaduan dilaporkan dulu kepada mentor untuk persamaan persepsi dan persetujuan. Tangkapan layer saat konsultasi bersama mentor via WA. b. Tahapan 2 Mengidentifikasi regulasi terkait penyusunan Google Forms Saya melakukan koordinasi dengan mentor dan kemudian menyesuaikan dengan SOP yang telah dibuat bersama mentor, Sekretaris dan Kepala bidang terkait. Komunikasi dilakukan secara sopan dan terbuka agar jadwal dapat disesuaikan dengan agenda kerja masing-masing pihak. Kesepakatan jadwal diperoleh setelah mempertimbangkan waktu yang paling efektif untuk pelaksanaan konsultasi. Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Foto dokumentasi saat sedang melakukan koordinasi dan konsultasi Bersama mentor, Sekretaris dan Kepala bidang.



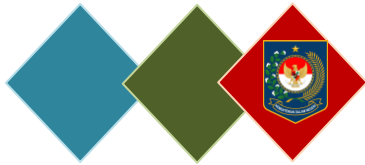
	c. Tahapan 3 Membuat <i>Google Forms</i> dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait Melaksanakan kegiatan pembuatan <i>Google Forms</i>, konsultasi dengan mentor guna membahas format yang di buat telah sesuai persetujuan dan standard. Mentor memberikan saran agar konsep yang dirancang tetap sederhana, mudah diimplementasikan, dan sesuai kebutuhan organisasi. Bukti Fisik/Evidence: Foto kegiatan konsultasi dengan mentor. Catatan hasil diskusi.
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahapan 1 Penyusunan format pembaharuan atau kebutuhan layanan pengaduan Proses: Peserta meninjau kembali kesesuaian <i>Google Forms</i> dengan kebutuhan pengaduan. Peserta memastikan setiap bagian rencana kegiatan tersaji secara jelas dan logis. merupakan tahapan awal dalam proses penyusunan <i>Google Forms</i>. Tujuannya adalah memastikan bahwa seluruh format <i>Google Forms</i> yang berlaku saat ini relevan, efektif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas: Produk yang dihasilkan berupa bahan yang lengkap, jelas, dan terstruktur, sehingga dapat menjadi layanan pengaduan yang lebih tepat guna. b. Tahapan 2 Mengidentifikasi regulasi terkait penyusunan <i>Google Forms</i> Proses: Mengidentifikasi proses layanan, menganalisis proses dan permasalahan, perancangan draft <i>Google Forms</i>, pembuatan format serta pengaplikasian pada laman website Inspektorat. Kualitas: Setiap langkah memiliki indikator waktu dan hasil, sehingga dapat diukur efektivitasnya dalam pelayanan pengawasan/pengaduan. c. Tahapan 3 Membuat <i>Google Forms</i> dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait Proses:



	Peserta melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor untuk mendiskusikan rancangan <i>Google Forms</i> yang telah disiapkan. Dalam pertemuan ini, peserta akan memaparkan <i>Google Forms</i> untuk di diskusikan lebih lanjut Kualitas: Kegiatan konsultasi berjalan efektif, menghasilkan pemahaman yang sama antara peserta dan mentor mengenai <i>Google Forms</i>. Rencana yang dihasilkan lebih fokus, terukur, dan aplikatif sebagai dasar pelaksanaan di tahap berikutnya.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Rangkaian identifikasi <i>Google Forms</i> Format yang terstruktur memungkinkan Inspektorat melakukan pemeriksaan awal dengan lebih cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sejalan dengan misi ke-3 mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil. Juga Memberikan dasar evaluasi dan perbaikan tata laksana pengawasan, mendukung misi meningkatkan profesionalisme pengawasan, Mewujudkan partisipasi dan transparansi internal dalam penyusunan kebijakan teknis. Meningkatkan kualitas layanan pengaduan agar sesuai dengan visi pengawasan profesional dan tata kelola yang baik.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahapan 1 Penyusunan format pembaharuan atau kebutuhan layanan pengaduan Terhadap satuan kerja: Format layanan pengaduan tidak standar, setiap pegawai bisa menggunakan versi berbeda, menyebabkan data tidak seragam dan sulit ditarik sebagai evidence. Terhadap Masyarakat : Layanan pengaduan menjadi tidak mudah dipahami Apabila format dan <i>Google Forms</i> tidak berbasis NDS, masyarakat bisa bingung menentukan kategori aduan, bukti pendukung, atau jalur tindak lanjut. Ini berpotensi menurunkan aksesibilitas layanan publik, jadi akan menyebabkan kurangnya berorientasi pelayanan yang mewajibkan penyedia layanan memastikan kejelasan prosedur kepada masyarakat.

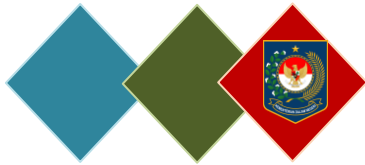


	b. Tahapan 2 Mengidentifikasi regulasi terkait penyusunan <i>Google Forms</i> Terhadap satuan kerja: Ketidaksesuaian dengan regulasi digital akan berdampak <i>Google Forms</i> yang dibuat bisa melanggar ketentuan keamanan data, privasi, atau asas akuntabilitas. Terhadap masyarakat dan pihak lainnya : Risiko kebocoran atau penyalahgunaan data aduan Tanpa pengaturan sesuai regulasi, masyarakat bisa kehilangan kepercayaan karena datanya tidak dikelola secara aman. Prinsip Akuntabilitas dan Etika PNS (NDS) mewajibkan ASN menjaga kerahasiaan data masyarakat. c. Tahapan 3 Membuat <i>Google Forms</i> dan melakukan konsultasi dengan mentor Terhadap satuan kerja: Tidak adanya konsultasi mentor menyebabkan miskomunikasi. Produk akhir tidak selaras dengan kebutuhan pimpinan dan tidak masuk dalam kebijakan internal. Terhadap masyarakat dan pihak lainnya : Kepercayaan publik terhadap Inspektorat menurun, jika layanan pengaduan yang tidak jelas, tidak responsif, atau tidak terstandar akan membuat masyarakat menilai bahwa pengawasan internal tidak berjalan.
--	--



b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: ERMA YUNITA.		
Satuan Kerja		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
Tempat Aktualisasi		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Kamis, 30 Oktober 2025	Bagus, lanjutkan kegiatan berikutnya	Tersedianya Arahan dan bimbingan mentor	A.
2	Senin, 03 November 2025	Lanjutkan sesuai rencana	Dokumentasi saat penyusunan format layanan pengaduan	A.
3	Selasa, 05 November 2025	Alur flowchart sesuaikan pelaksana dan mutu buku	Format layanan pengaduan	A.



c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh *Coach*

Nama Peserta		: Erma Yunita			
Satuan Kerja		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.			
Tempat Aktualisasi		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.			
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/ <i>Output</i>	Media Komunikasi	Paraf <i>Coach</i>
1					
2					
3					

Kelengkapan dokumen kegiatan :

Formulir Pengaduan Masyarakat
Inspektorat Daerah Kab. Rokan Hulu
 Formulir pengaduan masyarakat dilingkungan kabupaten rokan hulu

ermay030@gmail.com [Ganti akun](#)
 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *
 Jawaban Anda

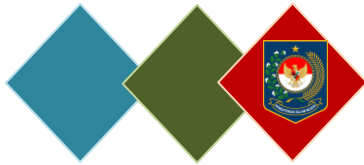
Nomor NIK *
 Jawaban Anda

Jenis Kelamin *
☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Usia *
 Jawaban Anda

Pekerjaan *
 Jawaban Anda

Gambar Format GF sebelumnya



Bagian 1 dari 2

Pertanyaan Jawaban Setelan

Formulir Pengaduan Inspektori Kap. Rokan

DISCLAIMER :
1. Identitas pelapor dilindungi, dipertahankan serta tidak boleh diungkapkan kepada pihak lain.
2. Identitas pelapor dapat digunakan oleh tim penerima laporan untuk kepentingan tindak lanjut laporan.
3. (*) Wajib diisi

Judul gambar

Bagian 2 dari 2

Pertanyaan Jawaban Setelan

Deskripsikan laporan Dugaan Pelanggaran (*) Wajib diisi

Kategori Pelaporan *

- ☐ Penyalahgunaan Wewenang
- ☐ Pelayanan Masyarakat
- ☐ Korupsi, Kolusi, Nepotisme
- ☐ Kepegawaian
- ☐ Penanganan Kehilangan Barang/Aset Negara/Daerah

Keterangan/Uraian yang memuat petunjuk pelanggaran *

Teks jawaban panjang

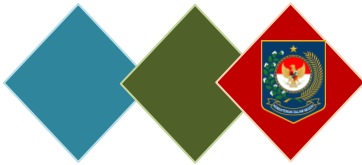
Siapa yang bertanggung jawab/terlibat dan terkait dalam perbuatan penyimpangan ? *

Teks jawaban singkat

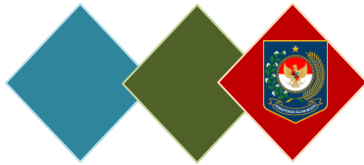
Apa perbuatan/pelanggaran yang dilakukan ? *

Teks jawaban panjang

Gambar format GF yang baru



Konsultasi format GF



SALINAN

**BUPATI ROKAN HULU
PROVINSI RIAU**

**PERATURANBUPATI ROKAN HULU
NOMOR 54 TAHUN 2020**

TENTANG

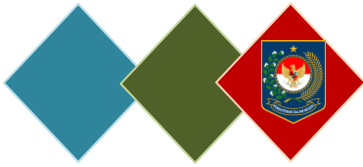
**PEDOMAN UMUM SISTEM PENANGANAN PENGADUAN DILINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATENROKAN HULU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

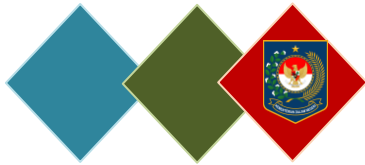
BUPATI ROKAN HULU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menangani pengaduan masyarakat terhadap penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, dipandang perlu disusun Pedoman Sistem Penanganan Pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak,

Gambar identifikasi regulasi

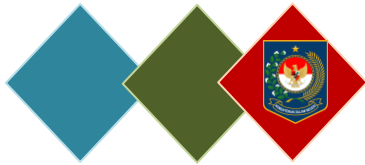


Konsultasi dan persetujuan Mentor/Irban, Sekretaris, Kasubag Umum

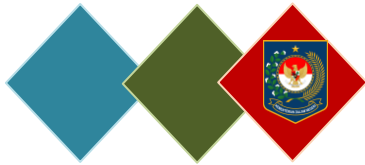


Lampiran 4 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4
d. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

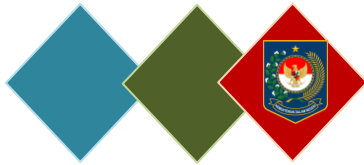
Judul Kegiatan ke 4 & 5	1. Melakukan pengoperasian <i>Google Forms</i> sebagai sarana layanan pengaduan 2. Mensosialisasikan inovasi pembuatan poster ke pesan grup whatsapp dan Instagram
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	1. 21 – 25 November 2025 2. 21 – 30 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/<i>Evidence</i>	a. Konsultasi kepada mentor/ pimpinan izin unggahan <i>GForms</i> ke kanal Inspektorat b. Melakukan pengunggahan <i>GForms</i> yang telah diperbaiki c. Melaporkan hasil unggahan kepada mentor d. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan sosialisasi e. Melaksanakan sosialisasi tentang adanya platform <i>Google Forms</i> yang lebih lengkap melalui WA Grup f. Memberikan informasi melalui media sosial Instagram dengan membuat poster
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	4. Tahapan 1 Konsultasi kepada mentor/ pimpinan izin unggahan <i>GForms</i> ke kanal Inspektorat Berorientasi Pelayanan, Saya akan berkonsultasi izin memastikan bahwa unggahan <i>GForms</i> telah diunggah dengan benar. Ini mencerminkan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik dengan mematuhi semua aturan dan kebijakan yang berlaku. Akuntabel, Saya akan meminta izin sebelum mengunggah <i>GForms</i> menunjukkan tanggungjawab dalam memastikan bahwa semua kebijakan diikuti. Ini memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan ketentuan. Loyal, Saya akan mengikuti prosedur untuk mendapatkan izin, saya menunjukkan loyalitas terhadap kebijakan Adaptif, saya akan mengikuti perkembangan untuk memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat Kolaboratif, Saya akan berkonsultasi terkait izin adalah proses kolaboratif yang melibatkan komunikasi dengan pihak-pihak yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan. Pendekatan ini memastikan bahwa semua perspektif



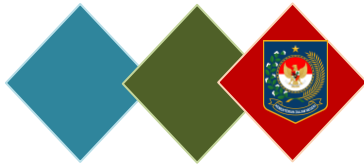
	dipertimbangkan dan bahwa unggahan dilakukan dengan cara yang disetujui bersama. 5. Tahapan 2 Melakukan pengunggahan GForms yang telah diperbaiki Berorientasi pelayanan, Saya akan mengunggah pada kanal resmi Inspektorat. Ini mencerminkan komitmen Saya untuk meningkatkan pelayanan kepada audiens dengan memberikan akses yang mudah dan terorganisir. Akuntabel, Saya akan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa GForms diunggah secara tepat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan memberikan informasi yang akurat dan jelas. Harmonis, Saya akan melakukan unggahan dengan cara yang terencana dan terorganisir. Ini membantu menciptakan tampilan yang konsisten dan profesional yang mendukung komunikasi yang efektif. Loyal, Saya akan melakukan unggahan sesuai rencana dan kebijakan, Saya menunjukkan loyalitas terhadap tujuan organisasi dan komitmen untuk menyebarluaskan informasi yang relevan secara efektif. Ini mencerminkan dedikasi Saya terhadap keberhasilan komunikasi organisasi. Kolaboratif, Saya akan mengunggah GForms mungkin melibatkan koordinasi dengan mentor. Pendekatan kolaboratif, serta informasi yang disampaikan konsisten dengan pesan organisasi. 6. Tahapan 3 Melaporkan hasil unggahan kepada mentor Berorientasi Pelayanan, Saya akan melaporkan hasil unggahan memastikan bahwa mentor mendapatkan informasi yang jelas menjaga transparansi tentang pelaksanaan tugas. Akuntabel, Saya akan melaporkan hasil unggahan untuk menunjukkan tanggung jawab saya dalam memantau dan menyampaikan hasil yang sesuai dengan rencana. Ini membantu memastikan bahwa proses dan hasil unggahan dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan arahan. Kompeten, Saya akan menyusun informasi yang relevan dan menyampaikannya dengan jelas. Kolaboratif, Saya akan melaporkan hasil unggahan adalah bagian dari proses kolaboratif di mana saya bekerja sama dengan mentor untuk mengevaluasi
--	---



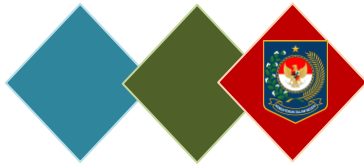
	dan memantau hasil. Pendekatan ini memastikan bahwa umpan balik mentor dapat diintegrasikan untuk meningkatkan proses di masa mendatang. 7. Tahapan 4 Akuntabel, saya akan menyiapkan bahan sosialisasi dengan bertanggung jawab dan juga cermat Kompeten, saya akan memberikan kompetensi terbaik saya agar platform diterima dengan baik Kolaboratif, saya akan berkonsultasi sebelum melakukan sosialisasi untuk mendengar ide dan arahan dari atasan saya 8. Tahapan 5 Berorientasi Pelayanan, saya akan menyiapkan platform agar dapat diakses oleh pegawai Kompeten, saya akan mengerahkan kompetensi diri saya, agar bisa sosialisasi selesai dengan baik Loyal, saya akan menjaga kerahasiaan jabatan, nama baik ASN, dan Instansi saya Adaptif, saya akan cepat menyesuaikan diri dan bertindak proaktif agar sosialisasi yang saya lakukan dapat diterima dengan baik Harmonis, saya akan menghargai setiap masukan dan membangun lingkungan sosialisasi yang kondusif 9. Tahapan 6 Berorientasi Pelayanan, saya akan menginformasikan di media sosial dengan baik agar dapat dipahami dan memenuhi kebutuhan Masyarakat Harmonis, saya akan menghargai setiap orang yang memberikan masukan mengenai postingan media sosial Kompeten, saya akan mengerahkan kompetensi diri saya, agar bisa melaksanakan tugas dan selesai dengan baik Adaptif, saya akan terus berinovasi sehingga kanal resmi dapat diterima dengan baik Akuntabel, saya akan menginformasikan dengan jujur, bertanggung jawab, cermat dan berintegritas tinggi
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	d. Tahapan 1 Konsultasi kepada mentor/ pimpinan izin unggahan GForms ke kanal Inspektorat Saya meminta izin dengan berdialog untuk memastikan kesesuaian, serta meminta masukan dan koreksi atas <i>Gforms</i> yang akan diunggah pada kanal website Inspektorat sebagai media pengaduan



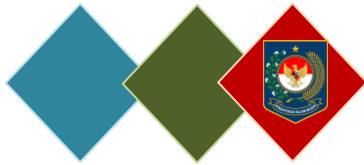
	Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Dokumentasi saat konsultasi Bersama mentor, dan draft <i>Gforms</i> untuk ditinjau. e. Tahapan 2 Melakukan pengunggahan <i>GForms</i> yang telah diperbaiki Saya meminta bantuan kepada team meinjau ualng kesesuaian, serta memastikan kerahasiaan dan keamanan data yang akan diunggah. Memastikan format dan link sesuai dan dapat dipergunakan Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Tangkapan layar saat <i>GForms</i> yang yang telah diunggah f. Tahapan 3 Melaporkan hasil unggahan kepada mentor Saya menyampaikan kepada mentor bahwa format telah di unggah di kanal resmi dengan melihatkan bukti unggahan, dan meminta feedback jika ada. Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Dokumentasi respon uji coba g. Tahapan 4 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan sosialisasi Kegiatan diawali dengan melakukan konsultasi kepada mentor untuk memastikan rencana sosialisasi <i>Google Forms</i> sesuai dengan kebutuhan organisasi dan selaras dengan norma kerja, prosedur komunikasi publik, serta kebijakan internal. Serta meminta persetujuan untuk melakukan sosialisasi Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Tangkapan layar konsultasi melalui whatsapp h. Tahapan 5 Melaksanakan sosialisasi tentang adanya platform Google Forms yang lebih lengkap melalui WA Grup Setelah mendapatkan persetujuan mentor, kemudian melaksanakan sosialisasi kepada para pegawai ataupun pihak terkait melalui Grup Whatsapp Bukti Fisik/<i>Evidence</i>: Tangkapan layar sosialisasi grup whatsapp i. Tahapan 6 Memberikan informasi melalui media sosial Instagram dengan membuat poster Langkah berikutnya adalah memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Instagram resmi Inspektorat.
--	--



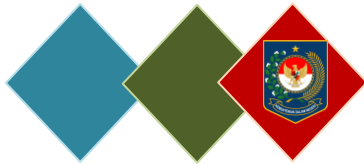
	Bukti Fisik/Evidence: Tangkapan layar sosialisasi pada laman Instagram Inspektorat
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	d. Tahapan 1 Konsultasi kepada mentor/ pimpinan izin unggahan GForms ke kanal Inspektorat Proses: Kegiatan dimulai dengan menyampaikan rancangan <i>Google Forms</i> yang telah disusun, termasuk struktur pertanyaan, kategori pengaduan, dan mekanisme dokumentasi kepada mentor atau pimpinan. Dalam konsultasi ini dilakukan verifikasi apakah format tersebut selaras dengan kebutuhan unit kerja, ketentuan layanan pengaduan, serta prinsip akuntabilitas ASN. Kualitas: Produk yang dihasilkan berupa bahan yang lengkap, jelas, dan terstruktur, sehingga dapat menjadi layanan pengaduan yang lebih tepat guna. e. Tahapan 2 Melakukan pengunggahan GForms yang telah diperbaiki Proses: Setelah menerima masukan, perbaikan dilakukan secara terukur dan diverifikasi ulang. Form kemudian diunggah ke kanal resmi Inspektorat. Proses unggahan memastikan link aktif, akses publik terbuka sesuai kebutuhan, dan integrasi dengan mekanisme penerimaan aduan. Kualitas: Setiap langkah memiliki indikator waktu dan hasil, sehingga dapat diukur efektivitasnya dalam pelayanan pengawasan/pengaduan. f. Tahapan 3 Melaporkan hasil unggahan kepada mentor Proses: Setelah proses unggah selesai, laporan disusun dan disampaikan kepada mentor atau pimpinan. Laporan mencakup link aktif, hasil pengujian akses, tangkapan layar unggahan, serta pernyataan bahwa form siap digunakan publik. Pelaporan ini merupakan bagian dari mekanisme pertanggungjawaban. Kualitas: Kegiatan konsultasi berjalan efektif, menghasilkan pemahaman yang sama antara peserta dan mentor



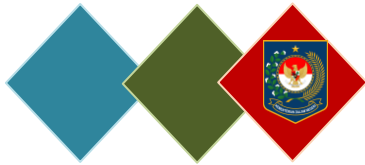
	mengenai <i>Google Forms</i>. Rencana yang dihasilkan lebih fokus, terukur, dan aplikatif sebagai dasar pelaksanaan di tahap berikutnya. g. Tahapan 4 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan sosialisasi Proses: Kegiatan dimulai dengan menyampaikan proses sosialisasi sesuai arahan dan validasi mentor dan mentor memberikan masukan terkait ketepatan bahasa, kesesuaian pesan dengan standar komunikasi organisasi, dan aspek yang perlu dipertegas agar tidak menimbulkan persepsi yang keliru. Kualitas: Bahasa lebih komunikatif, pesan lebih terarah, serta telah mendapatkan persetujuan mentor sebagai bentuk pengendalian mutu internal. Materi yang dihasilkan siap digunakan untuk disebarkan kepada pegawai maupun masyarakat. h. Tahapan 5 Melaksanakan sosialisasi tentang adanya platform <i>Google Forms</i> yang lebih lengkap menggunakan penyampaian poster melalui WA Grup Kegiatan dilanjutkan dengan penyebaran poster sosialisasi melalui Grup WhatsApp internal Inspektorat. Proses ini dilakukan dengan mempersiapkan poster yang telah disempurnakan, kemudian mengunggahnya ke grup disertai penjelasan singkat, penggunaan WA Grup dipilih karena fleksibel dan cepat. Kualitas: Poster yang dibagikan memiliki desain yang jelas, informatif, dan mudah dipahami. Penyampaian di WA Grup tercatat otomatis sehingga memberikan bukti komunikasi yang valid. Sosialisasi berjalan efektif karena pesan tersampaikan secara padat namun tetap memenuhi prinsip kejelasan layanan publik. i. Tahapan 6 Memberikan informasi melalui media sosial Instagram dengan membuat poster
--	--



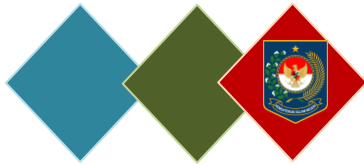
	Untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat dan pihak lainnya, langkah berikutnya adalah mempublikasikan poster pada akun Instagram resmi Inspektorat. Prosesnya mencakup penyesuaian ukuran desain poster, penyusunan caption yang ramah publik, serta pengunggahan poster agar dapat diakses masyarakat luas. Kualitas: Poster memiliki kualitas visual yang baik, informatif, dan layak tayang di media publik. Unggahan Instagram memberikan nilai tambah karena meningkatkan keterjangkauan layanan pengaduan bagi masyarakat. Produk ini menjadi media sosialisasi resmi yang membantu memperkuat transparansi serta kehadiran digital Inspektorat.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	• Rangkaian identifikasi <i>Google Forms</i> Format yang terstruktur memungkinkan Inspektorat melakukan pemeriksaan awal dengan lebih cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sejalan dengan misi ke-3 mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil. Juga Memberikan dasar evaluasi dan perbaikan tata laksana pengawasan, mendukung misi meningkatkan profesionalisme pengawasan, Mewujudkan partisipasi dan transparansi internal dalam penyusunan kebijakan teknis. Meningkatkan kualitas layanan pengaduan agar sesuai dengan visi pengawasan profesional dan tata kelola yang baik. • Rangkaian identifikasi poster yang terstruktur memungkinkan Inspektorat melakukan pemeriksaan awal dengan lebih cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sejalan dengan misi ke-3 mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil. Juga Memberikan dasar evaluasi dan perbaikan tata laksana pengawasan, mendukung misi meningkatkan profesionalisme pengawasan, Mewujudkan partisipasi dan transparansi internal dalam penyusunan kebijakan teknis. Meningkatkan kualitas layanan pengaduan agar sesuai dengan visi pengawasan profesional dan tata kelola yang baik.
Analisis dampak (terhadap satuan	1. Tahapan 1



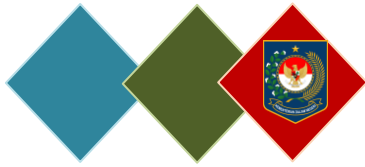
kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	Konsultasi kepada mentor/ pimpinan izin unggahan GForms ke kanal Inspektorat Terhadap satuan kerja: • Koordinasi dan hierarki kerja melemah. Tanpa konsultasi, proses unggah dapat bertentangan dengan arahan pimpinan, melanggar unsur <i>Disiplin</i> dalam NDS yang mengatur kepatuhan terhadap prosedur. • Risiko kesalahan konten makin besar. Form dapat memuat item yang salah, tidak sesuai kebutuhan, atau bertentangan dengan standar keamanan data, sehingga mengganggu kinerja Inspektorat. • Keputusan menjadi tidak terkontrol. Ketidakhadiran validasi dari mentor membuat proses tidak memiliki <i>quality assurance</i>. Terhadap Masyarakat : • Informasi yang disampaikan publik berpotensi tersalahkan. Form tidak terstandardisasi dapat menyesatkan pelapor, melanggar prinsip kejelasan layanan publik. • Kepercayaan publik terhadap Inspektorat menurun. Jika terjadi kesalahan teknis atau data bocor, masyarakat menilai Inspektorat tidak profesional. • Layanan aduan menjadi tidak ramah pengguna. Pertanyaan atau kategori yang salah menyulitkan masyarakat mengakses layanan. Tahapan 2 Melakukan pengunggahan GForms yang telah diperbaiki Terhadap satuan kerja: • Produk layanan menjadi tidak konsisten. Tanpa pengunggahan versi yang sudah melalui proses NDS, yang terpublikasi dapat berupa versi tidak akurat atau belum final. • Potensi pelanggaran keamanan data meningkat. Jika form salah struktur, data sensitif dapat terekspos—bertentangan dengan <i>Norma</i> perlindungan data pribadi. • Reputasi kelembagaan menurun. Unit kerja terlihat tidak tertib dalam penyediaan layanan,
--	--



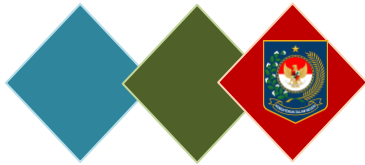
	bertentangan dengan prinsip <i>Disiplin</i> dan <i>Etika</i> pelayanan publik. Terhadap Masyarakat : • Kesulitan mengakses layanan yang seharusnya sederhana. Form yang salah dapat membuat laporan tidak terkirim atau tidak terbaca sistem. • Laporan masyarakat tidak ditindaklanjuti karena salah alur. Masyarakat kecewa dan merasa layanan pengawasan tidak responsif. • Risiko kesalahan pemrosesan laporan. Data masuk bisa kacau karena struktur form tidak mengikuti kebutuhan penanganan aduan. Tahapan 3 Melaporkan hasil unggahan kepada mentor Terhadap satuan kerja: • Tidak ada mekanisme akuntabilitas, tanpa pelaporan, pimpinan tidak mengetahui proses dan hasil kegiatan, bertentangan dengan prinsip Norma dan Disiplin. • Monitoring tidak bisa dilakukan, mentor tidak dapat mengevaluasi kualitas form atau memberikan arahan perbaikan lanjutan. • Tidak ada bukti resmi yang menyatakan form sah digunakan, berpotensi menjadi temuan dalam pengawasan internal. Terhadap masyarakat dan pihak lainnya : • Penggunaan form tanpa pengawasan bisa merugikan pelapor. Jika terjadi kesalahan, masyarakat tidak tahu harus mengadu ke mana. • Kesalahan layanan tidak cepat diperbaiki. Tanpa laporan ke mentor, tidak ada kontrol kualitas sehingga kesalahan terus berulang. • Kepercayaan publik pada mekanisme pengawasan menurun. Masyarakat menganggap layanan pengaduan tidak terstruktur dan tidak profesional. 2. Tahapan 4 Terhadap satuan kerja: Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan sosialisasi
--	---



	Jika proses konsultasi diabaikan atau dilakukan tanpa mengikuti NDS, maka kegiatan sosialisasi berpotensi tidak terarah dan tidak memiliki validasi yang memadai. Tanpa norma kerja dan etika koordinasi, pesan yang diluncurkan dapat bertentangan dengan kebijakan organisasi atau memuat redaksi yang tidak sesuai standar komunikasi publik. Hal ini menimbulkan risiko terjadinya kesalahan informasi dan berpengaruh pada akurasi layanan. Terhadap masyarakat: Sosialisasi yang tidak terverifikasi dapat menyebabkan salah persepsi terkait penggunaan platform pengaduan. Masyarakat bisa mendapatkan informasi yang tidak lengkap, tidak jelas, atau bahkan menyesatkan. Kondisi tersebut mengurangi kepercayaan publik terhadap Inspektorat sebagai lembaga pengawasan. 3. Tahapan 5 Melaksanakan sosialisasi tentang adanya platform Google Forms yang lebih lengkap melalui WA Grup Terhadap satuan kerja: Tanpa pengendalian norma dan disiplin, sosialisasi melalui WA Grup dapat dilakukan secara tidak tertib, misalnya pesan disampaikan tanpa konteks, tanpa format yang baik, atau tidak pada waktu yang tepat. Ketidakteraturan seperti ini dapat menyebabkan pegawai tidak memahami perubahan mekanisme pengaduan, sehingga terjadi ketidaksamaan pemahaman di internal satuan kerja. Terhadap masyarakat: Pegawai yang tidak memahami informasi akan kesulitan menjelaskan alur pengaduan kepada masyarakat, menyebabkan layanan yang diberikan tidak konsisten. Masyarakat akan merasa akses layanan membingungkan, lambat, atau tidak responsif. Pada akhirnya, kualitas layanan publik menurun dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah ikut terdampak. 4. Tahapan 6 Memberikan informasi melalui media sosial Instagram dengan membuat poster Terhadap satuan kerja:
--	---

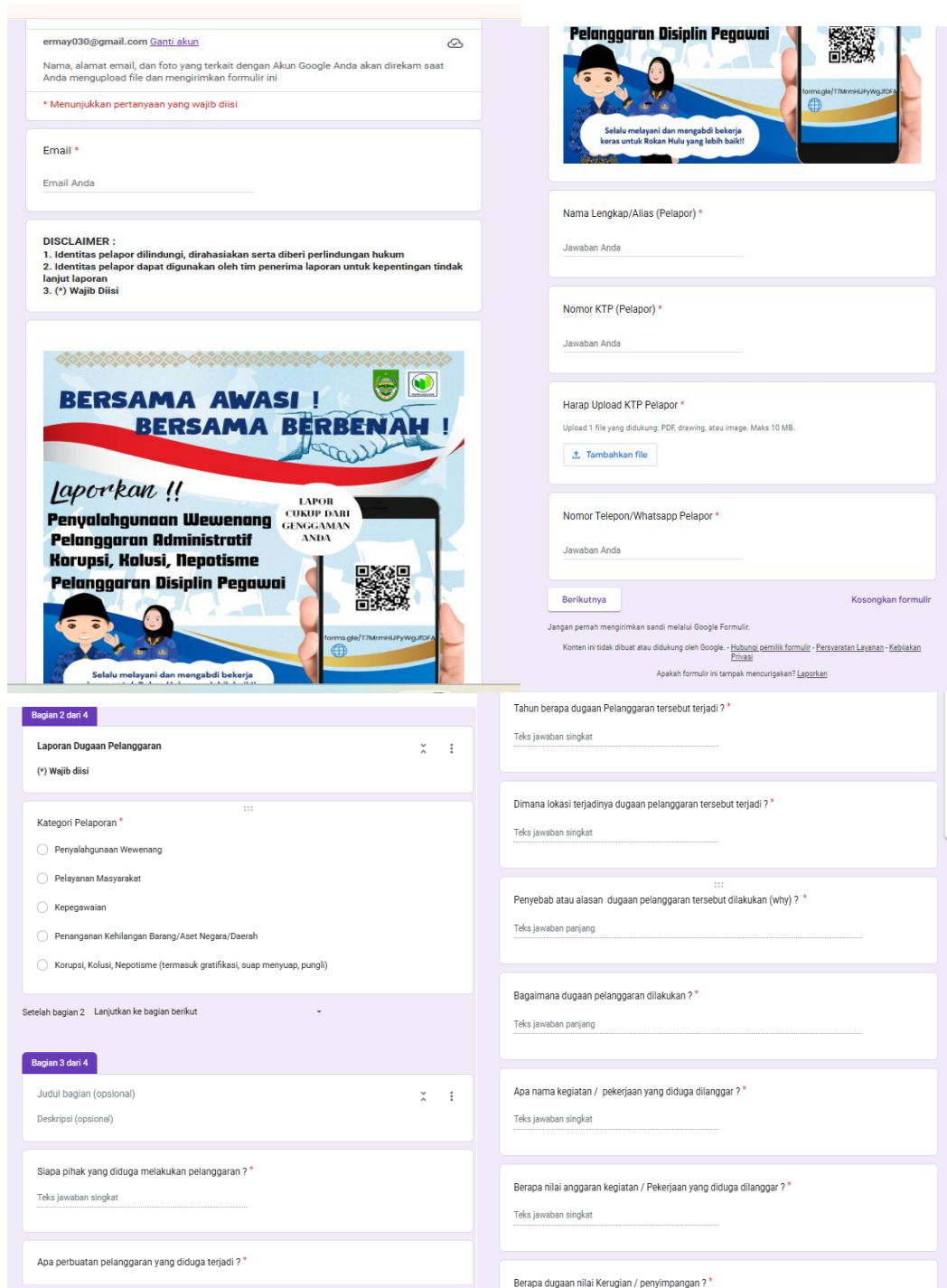


	Jika publikasi poster di Instagram dilakukan tanpa mengikuti prinsip etika komunikasi publik, maka desain maupun pesan dapat terlihat kurang profesional, tidak sesuai citra lembaga, atau bahkan berpotensi menimbulkan salah tafsir. Tanpa disiplin dalam proses verifikasi, unggahan dapat mengandung kesalahan teknis, seperti tautan yang tidak aktif atau informasi yang tidak lengkap. Terhadap masyarakat: Dampaknya bagi masyarakat adalah terjadinya kebingungan ketika mencoba mengakses layanan yang diumumkan. Jika poster tidak jelas atau tampak dibuat tanpa standar, masyarakat akan meragukan kredibilitas platform pengaduan tersebut. Hal ini berujung pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam melapor serta menurunnya efektivitas pengawasan sosial.
--	---

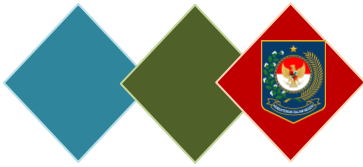


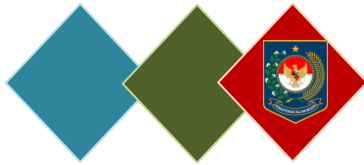
a. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: ERMA YUNITA.		
Satuan Kerja		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
Tempat Aktualisasi		: Inspektur Pembantu Bidang Investigasi Wilayah V, Inspektorat Daerah Rokan Hulu.		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Kamis, 30 Oktober 2025	Bagus, lanjutkan kegiatan berikutnya	Tersedianya Arahan dan bimbingan mentor	A
2	Senin, 03 November 2025	Lanjutkan sesuai rencana	Dokumentasi saat penyusunan format layanan pengaduan	A.
3	Selasa, 05 November 2025	Cek Kembali setelah diunggah	Feed back layanan pengaduan	A.



90

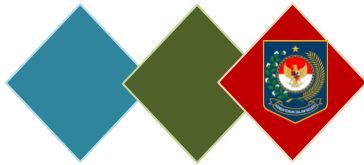


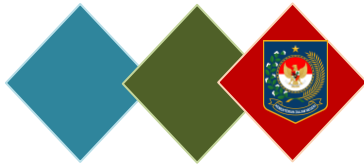


Gambar: persiapan pengunggahan, pengesahan, bimbingan dan persetujuan

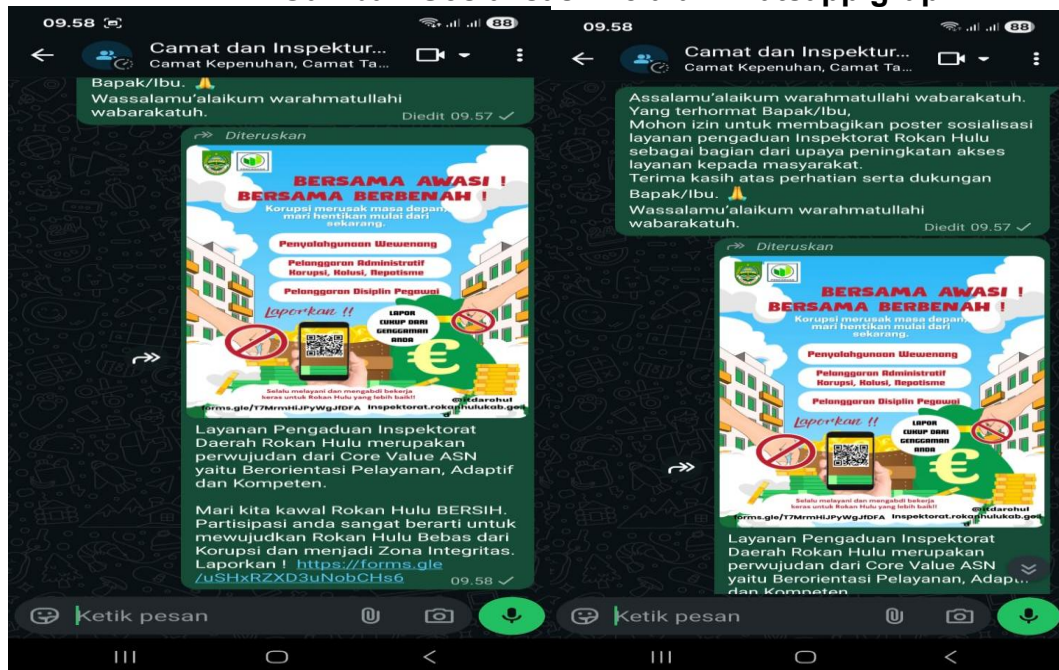


Gambar : sosialisasi melalui media Instagram ITDA Rokan Hulu





Gambar: Sosialisasi melalui whatsapp grup



Gambar: Sosialisasi melalui whatsapp grup