



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III**

**OPTIMALISASI PUSAT PELAYANAN INFORMASI DENGAN
MEMBUAT RANCANGAN PUSAT INFORMASI TERPADU DI
KANTOR INSPEKTORAT ROKAN HULU**

DISUSUN OLEH :

NAMA	: KHAIRUL ALIM, S.T.
NIP	: 19931206 202504 1004
JABATAN	: AUDITOR AHLI PERTAMA
UNIT KERJA	: INSPEKTUR PEMBANTU I BIDANG PEMBANGUNAN – INSPEKTORAT DAERAH
INSTANSI	: PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU
KELAS/KELOMPOK	: 4
NO. PRESENSI	: 32
ANGKATAN	: XXXV

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



LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : OPTIMALISASI PUSAT PELAYANAN
INFORMASI DENGAN MEMBUAT
RANCANGAN PUSAT INFORMASI
TERPADU DI KANTOR INSPEKTORAT
ROKAN HULU

NAMA : KHAIRUL ALIM, S.T.
NIP : 19931206 202504 1004
PANGKAT/GOL. : PENATA MUDA/III.a
JABATAN : AUDITOR AHLI PERTAMA
INSTANSI : PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU
KELAS/KELOMPOK : 4
NO. PRESENSI : 32

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi Latsar CPNS Golongan III/a Angkatan/Gelombang XXXV yang dilaksanakan pada tanggal 12 Desember 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Coach,

Jerry Marantika, S.Psi
NIP. 19890712 201503 1 003

Bukittinggi, 12 Desember 2025
Mentor

Abe Efendi Aziem
NIP. 19830723 200212 1 004



BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Desember 2025
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : PPSDM Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXV Tahun 2025

JUDUL : OPTIMALISASI PUSAT PELAYANAN
INFORMASI DENGAN MEMBUAT RANCANGAN
PUSAT INFORMASI TERPADU DI KANTOR
INSPEKTORAT ROKAN HULU
NAMA : KHAIRUL ALIM, S.T.
NIP : 19931206 202504 1 004
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA/III.A
JABATAN : AUDITOR AHLI PERTAMA
UNIT KERJA : INSPEKTUR PEMBANTU I BIDANG
PEMBANGUNAN – INSPEKTORAT DAERAH
ANGKATAN/KELOMPOK : XXXV/4
NO.ABSEN : 32

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

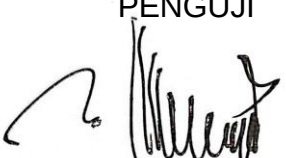
COACH


Jerry Marantika, S.Psi
NIP. 19890712 201503 1 003

PESERTA


Khairul Alim, S.T.
NIP.19931206 202504 1 004

PENGUJI


SARJAYADI, SS, M.A.P
NIP. 19700304 199603 1 001

MENTOR


ABE EFENDI AZIEM
NIP. 19830723 200212 1 004



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunianya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Kabupaten Rokan Hulu tahun 2025 dengan judul “Optimalisasi Pusat Pelayanan Informasi Dengan Membuat Rancangan Pusat Informasi Terpadu Di Kantor Inspektorat Rokan Hulu” yang diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.

Tujuan dari penyusunan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Rokan Hulu tahun 2025.

Penyusunan laporan pelaksanaan aktualisasi ini tidak terlepas dari arahan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sarjayadi, SS, M.A.P selaku Kepala PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi beserta jajaran;
2. Bapak Abe Efendi Aziem selaku Plt Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu
3. Bapak Jerry Marantika, S.Psi selaku coach yang senantiasa membimbing, memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan laporan aktualisasi



4. Orang tua dan keluarga tercinta atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan baik secara moril maupun materil
5. Rekan kerja di Inspektorat yang senantiasa saling membantu dan menjadi teman diskusi selama penulisan laporan pelaksanaan aktualisasi
6. Serta semua pihak yang berperan secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan laporan pelaksanaan aktualisasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Laporan pelaksanaan aktualisasi yang telah penulis susun jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk masukan dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan ke depan. Semoga rancangan ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung nilai-nilai ASN BerAKHLAK di kehidupan sehari-hari.

Rokan Hulu, 12 Desember 2025

Peserta

Khairul Alim, S.T.

NIP. 19931206 202504 1 004



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	3
C. Ruang Lingkup.....	3
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	4
A. Profil Instansi	4
B. Profil Peserta	10
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	13
A. Deskripsi Isu	13
B. Analisis Core Isu.....	15
C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu	20
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	22
A. Matrix Jadwal Kegiatan Aktualisasasi.....	22
B. Matrix Pelaksanaan Aktualisasasi.....	23
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)..	47
D. Capaian Penyelesaian Core Isu.....	48
E. Manfaat terselesaikannya Core Isu.....	49
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	50
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Rekomendasi.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penetapan Core Isu Dengan Teknik Analisis APKL.....	18
Tabel 3. 2 Analisis Isu Menggunakan Metode USG	21
Tabel 3. 3 Tabel Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	26
Tabel 3. 4 Rekapitulasi Rencana Habitulasi Nilai-Nilai Dasar ASN.....	37
Tabel 4. 1 Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.....	4
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Inspektorat.....	7
Gambar 3.1 Meja Pelayanan Kantor Inspektorat Rokan Hulu	14



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan Latihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) merupakan tahapan krusial dalam membentuk ASN yang profesional, berkarakter, dan mampu mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, Aparatur Sipil Negara mempunyai tiga fungsi utama: pelaksana kebijakan publik, perekat dan pemersatu bangsa, serta pelayan publik. Oleh karena itu, CPNS dituntut untuk mampu mengidentifikasi isu-isu strategi di unit kerjanya dan merancang solusi inovatif yang berlandaskan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) serta peran dalam *Smart* ASN dan Manajemen ASN.

Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu memiliki peran strategis sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang bertugas melakukan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya. Dalam menjalankan fungsi pengawasan, Inspektorat tidak hanya dituntut untuk menemukan penyimpangan, tetapi juga untuk memberikan peringatan dini (*early warning*) dan meningkatkan akuntabilitas kinerja perangkat daerah.

Dalam konteks pelayanan publik, Inspektorat juga berperan sebagai penerima pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan



daerah. Keberhasilan Inspektorat dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pelayanan publik sangat bergantung pada keterbukaan, transparansi, dan kecepatan penyampaian informasi kepada pihak internal (perangkat daerah) maupun eksternal (masyarakat, media, dan pemangku kepentingan).

Berdasarkan hasil observasi dan analisis situasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu, ditemukan beberapa kondisi yang mengindikasikan belum optimalnya fungsi pelayanan informasi. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara tuntutan *good governance* dan *Smart ASN* terhadap pelayanan informasi yang cepat, terpadu, dan transparan, dengan kondisi riil di lapangan. Jika isu ini tidak segera teratasi, akan berpotensi menurunkan citra institusi, memperlambat proses tindak lanjut hasil pengawasan, dan mengurangi tingkat kepercayaan publik (*public trust*) terhadap kinerja Inspektorat.

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, diperlukan sebuah terobosan yang mampu mengintegrasikan, mengoordinasikan, dan memusatkan seluruh kebutuhan informasi pelayanan di Inspektorat Rokan Hulu. Gagasan ini diwujudkan dalam **"Optimalisasi Pusat Pelayanan Informasi Dengan Membuat Rancangan Pusat Informasi Terpadu Di Kantor Inspektorat Rokan Hulu"**

Optimalisasi Pusat Pelayanan Informasi Terpadu ini diharapkan menjadi solusi yang akan mengaktualisasikan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya Berorientasi Pelayanan (memberikan pelayanan prima),



Akuntabel (menyediakan informasi yang transparan), dan Kompeten (menggunakan teknologi informasi secara efektif). Implementasi aktualisasi ini akan menjadi kontribusi nyata CPNS dalam mendukung visi organisasi dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Kabupaten Rokan Hulu.

B. Tujuan

Adapun tujuan dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang diuraikan sebagai berikut :

1. Penulis dapat mengaktualisasikan nilai-nilai dasar profesi ASN yang terkandung dalam Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK).
2. Mengoptimalkan pelayanan informasi di kantor Inspektorat Rokan Hulu melalui pembuatan rancangan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau batasan dalam kegiatan aktualisasi ini, yaitu:

1. Kegiatan yang akan dilaksanakan adalah kegiatan yang sesuai dengan rancangan aktualisasi yang telah disusun.
2. Kegiatan aktualisasi ini akan dilaksanakan di Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu
3. Waktu pelaksanaan aktualisasi dari rancangan ini adalah selama hari kerja, yaitu mulai tanggal 21 Oktober – 28 November 2025



BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

Profil instansi memberikan gambaran menyeluruh mengenai kedudukan, fungsi, dan peran suatu lembaga dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi maupun pemerintahan. Berikut diuraikan profil dari instansi:

1. Gambaran Umum



Gambar 2.1 Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pada awalnya, lembaga ini dikenal dengan sebutan Badan Pengawas Daerah (Bawasda). Seiring dengan dinamika regulasi nasional serta penataan kelembagaan perangkat daerah, Bawasda kemudian disesuaikan menjadi Inspektorat Daerah. Perubahan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperkuat kedudukan Inspektorat sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang berperan strategis dalam mendukung



terwujudnya pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

Sebagai unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kedudukan dan fungsi Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu ditegaskan dalam Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 78 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah. Inspektorat mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan Bupati pada bidang pengawasan. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2011 mengenai Percepatan Peningkatan Akuntabilitas Keuangan Negara, yang menegaskan peran Inspektorat dalam menjalankan pengawasan terhadap program maupun kegiatan lintas sektoral, serta memberikan pembinaan atas penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam pelaksanaan fungsinya, Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu tidak hanya berperan melakukan audit, reviu, evaluasi, pemantauan, serta pembinaan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pengelolaan keuangan, tetapi juga bertindak sebagai mitra strategis perangkat daerah. Fungsi pengawasan ini diarahkan tidak semata-mata untuk menemukan kelemahan, melainkan juga memberikan rekomendasi perbaikan yang konstruktif agar setiap



program dan kegiatan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan sesuai ketentuan. Dengan demikian, Inspektorat berperan penting dalam mendorong peningkatan kinerja birokrasi, penegakan integritas, serta penerapan prinsip-prinsip good governance di Kabupaten Rokan Hulu.

Adapun susunan organisasi Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari:

- a. Inspektur;
- b. Sekretariat, terdiri atas subbagian administrasi umum dan keuangan;
- c. Inspektur Pembantu I bidang pembangunan;
- d. Inspektur Pembantu II bidang keuangan;
- e. Inspektur Pembantu III bidang pemerintahan;
- f. Inspektur Pembantu IV bidang sosial dan perekonomian;
- g. Inspektur Pembantu V bidang investigasi; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Visi dan Misi

- Visi:

“Terciptanya Pengawasan yang Profesional dalam Rangka Terwujudnya Kepemerintahan 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:

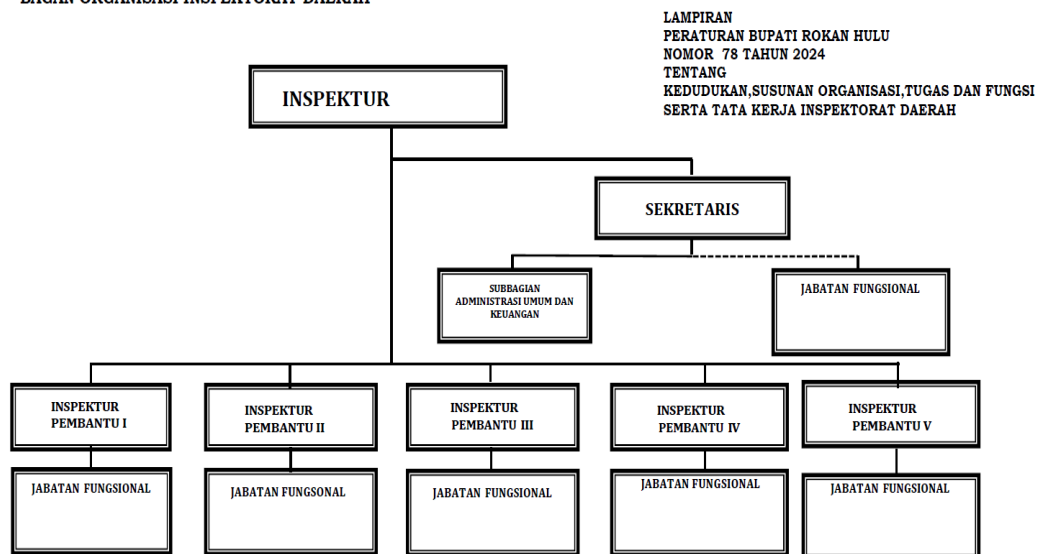


1. Meningkatkan kompetensi aparatur pengawasan agar mampu melaksanakan tugas audit, reviu, dan evaluasi secara profesional dan berintegritas.
2. Mengembangkan sarana dan prasarana pendukung pengawasan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemeriksaan.
3. Mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil (result-oriented governance).

3. Struktur Organisasi

4.

BAGAN ORGANISASI INSPEKTORAT DAERAH



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Inspektorat



5. Tugas Pokok dan Fungsi

- 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.



6. 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.

B. Profil Peserta



Nama Lengkap : Khairul Alim, S.T.
NIP : 19931206 202504 1 004
Tempat/Tanggal Lahir : Muaro Sungai Lolo/06 Desember 2025
Pendidikan Terakhir : S1 Teknik Sipil (2021)
Jabatan : Auditor Ahli Pertama
Unit Kerja : Inspektur Pembantu I Bidang Pembangunan
– Inspektorat Daerah Kab. Rokan Hulu
Instansi : Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu
Email : khairul.alim.nst@gmail.com

Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok auditor ahli pertama adalah meliputi kegiatan audit, review, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lainnya untuk



memastikan ketaatan, kehematan, efisiensi, dan efektivitas pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Permen PANRB no 48 tahun 2022 tugas jabatan fungsional Auditor adalah melakukan pengawasan intern melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan teknis, pengendalian, dan evaluasi.

Adapun rincian kegiatan/tugas jabatan auditor ahli pertama yaitu:

- a. Mengidentifikasi data/bahan dalam rangka penyusunan rencana strategis Pengawasan Intern, penyusunan rencana pengawasan tahunan, penyusunan substansi teknis dalam peraturan/pedoman Pengawasan Intern, atau penyusunan kebijakan Pengawasan Intern
- b. Mengidentifikasi data/informasi dalam penugasan pemberian keyakinan (*assurance*) yang meliputi audit kinerja, audit dengan tujuan tertentu, audit investigatif/penghitungan kerugian keuangan negara, reviu, evaluasi, atau pemantauan
- c. Mendampingi/memberikan keterangan ahli dalam proses penyidikan dan/atau peradilan kasus hasil pengawasan dengan kompleksitas rendah
- d. Mengumpulkan dan mengidentifikasi data/informasi dalam rangka penelaahan atas pengaduan masyarakat, permintaan aparat penegak hukum, atau kegiatan penelaahan pengawasan lainnya
- e. Mengumpulkan dan mengklasifikasikan data tindak lanjut hasil Pengawasan Intern



- f. Melaksanakan penugasan konsultansi terkait Pengawasan Intern, tata kelola, manajemen risiko, dan pengendalian intern yang bersifat teknis operasional dengan kompleksitas sedang
- g. Mengumpulkan dan mengidentifikasi data/bahan dalam rangka evaluasi hasil Pengawasan Intern, penyusunan ikhtisar hasil Pengawasan Intern, telaah sejawat penerapan standar profesi Auditor di unit Pengawasan Intern, atau pelaksanaan penjaminan kualitas Pengawasan Intern.



BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

Laporan pelaksanaan Aktualisasi ini disusun berdasarkan identifikasi dan deskripsi Isu atau Permasalahan yang penulis temukan dalam melaksanakan tugas sebagai Auditor Ahli Pertama di Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Adapun isu yang diangkat oleh penulis berdasarkan identifikasi Isu adalah **“Tidak Optimalnya Pelayanan Informasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu Inspektorat Rokan Hulu”**

a. Data dan Fakta

Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu saat ini telah memiliki meja pelayanan, namun pelaksanaan fungsi Pelayanan Informasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu masih belum optimal. Selama penulis melaksanakan tugas di kantor Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu beberapa kali ditemui adanya tamu dan auditee yang kebingungan untuk mendapatkan suatu informasi seperti pengantaran surat, pengambilan Laporan Hasil Pemeriksaan, pertemuan dengan pimpinan dan lain sebagainya.

Kondisi meja pelayanan di kantor Inspektorat Rokan Hulu saat ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Meja Pelayanan Kantor Inspektorat Rokan Hulu

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

Tidak optimalnya Pelayanan Informasi akan menyulitkan bagi tamu dan auditee untuk mendapatkan akses Informasi Ketika datang ke kantor Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu. Inspektorat sebagai Lembaga Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), harusnya menjadi contoh yang baik bagi OPD lain dalam hal pelayanan publik. Jika hal ini tidak segera diselesaikan tentu akan menjadi citra pelayanan yang buruk bagi Kantor Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu.

c. Hubungan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN.

Dalam melaksanakan tugas sebagai ASN, salah satu nilai BerAkhlak yang harus diwujudkan dalam melaksanakan tugas



yaitu Berorientasi Pelayanan. Dalam hal ini pelayanan yang prima harus ditunjang dengan fasilitas pelayanan yang bagus yaitu tersedianya fasilitas Pusat Pelayanan Informasi di setiap kantor Pelayanan Publik. Sesuai dengan UU nomor 20 tahun 2023 tentang Manajemen ASN, salah satu ruang lingkupnya yaitu penguatan budaya kerja dan citra intitusi, Inspektorat Rokan Hulu harus menyediakan sarana Pusat Informasi sebagai penunjang pelayanan yang prima sehingga tidak dicap sebagai citra pelayanan yang buruk.

B. Analisis Core Isu

Setelah dilakukan identifikasi isu berdasarkan tugas dan fungsi yang bermasalah, tahapan selanjutnya adalah menetapkan isu. Berdasarkan isu yang ditemukan dan dipaparkan, perlu dilakukan proses identifikasi isu untuk menentukan isu mana yang prioritas yang dapat dicarikan solusi oleh penulis. Proses identifikasi isu tersebut menggunakan APKL sebagai alat bantu penetapan kriteria kualitas isu. Kriteria pertama adalah APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Kelayakan). Aktual artinya benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan dalam masyarakat. Problematik artinya isu yang memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga perlu dicarikan solusinya. Kekhalayakan artinya isu yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Sedangkan Layak artinya isu yang masuk akal dan realistis serta relevan untuk dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya.



Hasil penetapan Isu yang akan diangkat kedalam Aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Penetapan Isu Prioritas Dengan Metode APKL

No.	Isu	A	P	K	L	Total
1	Tidak Optimalnya Pelayanan Informasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu	5	5	4	4	18
2	Tidak adanya pembagian tugas PPUPD dan Auditor yang jelas.	5	4	3	4	16
3	Belum tersedia Wayfinding Plan dan Peta jalur evakuasi darurat	4	4	4	4	16

Keterangan :

A (Aktual) : Sangat Hangat
P (Problematic) : Mendesak
K (Kekalayakan) : Menyangkut Orang Banyak
L (Layak) : Realistis

Nilai 1 : Tidak Penting
Nilai 2 : Kurang Penting
Nilai 3 : Cukup Penting
Nilai 4 : Penting
Nilai 5 : Sangat Penting



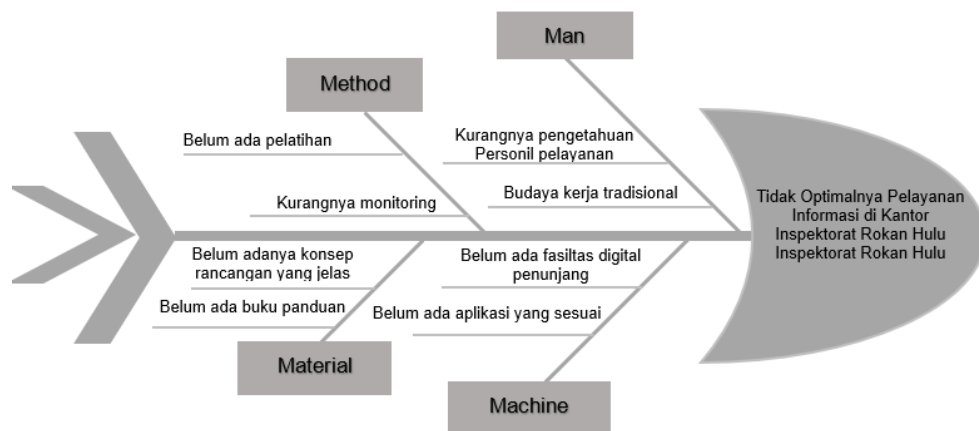
Penilaian dengan menggunakan APKL dilakukan untuk menetapkan Isu utama yang nantinya akan digunakan dan diangkat menjadi Isu atau permasalahan utama sebagai bahan laporan aktualisasi. Berdasarkan analisa penetapan isu dengan metode APKL diatas, terlihat isu yang paling krusial dan harus mendapat penanganan adalah isu poin 1 (satu). Maka penulis mengangkat isu : “Tidak Optimalnya Pelayanan Informasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu”.

Aktual, artinya isu pokok arti nya sedang terjadi dan hangat diperbincangkan. Pada kasus pertama terlihat mendapatkan poin 5 (sangat penting) karena kasus tersebut benar benar sedang menjadi permasalahan utama dan selalu menjadi keluhan banyak tamu dalam sistem pelayananan di kantor Inspektorat Rokan Hulu. Problematic, artinya isu yang menyimpang dari kondisi yang seharusnya, standar ketentuan yang menimbulkan kegelisahan yang perlu dicari penyebab dan pemecahannya. Pada kasus pertama, mendapatkan nilai 5 (sangat penting) karena Inspektorat Daerah merupakan Lembaga APIP yang seharusnya menjadi contoh yang baik bagi OPD lain dalam hal orientasi pelayanan, sehingga tamu dan mitra Inspektorat merasa nyaman berkunjung dalam rangka menyelesaikan permasalahan program-program Pemerintahan Rokan Hulu . Kekhalayakan, artinya isu yang secara langsung menyangkut hajat hidup orang banyak. Pada isu pertama, mendapatkan nilai 4 (penting) karena Inspektorat



merupakan tempat konsultasi semua OPD Rokan Hulu yang tentunya memiliki banyak tamu hampir setiap hari, dalam hal ini Inspektorat wajib menyediakan pelayanan terbaik dan prima bagi semua pihak, salah satunya yaitu dengan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi melalui sistem Pusat Informasi Pelayanan. Kelayakan, artinya isu bersifat logis dan patut dibahas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab. Pada isu pertama, mendapatkan nilai 4 (penting) karena isu ini merupakan isu yang kompleks dimana ada beberapa pihak yang terkait dengan masalah ini, dan juga isu yang berkaitan dengan manajemen ASN yaitu peningkatan budaya kerja dan citra Institusi di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Untuk melihat penyebab Kurang Optimalnya Pelayanan Informasi di kantor Inspektorat Rokan hulu dapat dilihat dari diagram *fishbone* berikut::



Gambar 3.3 Diagram *Fishbone* (Tulang Ikan)



Berdasarkan diagram tulang ikan (*Fishbone Diagram*) yang berfokus pada masalah " Tidak Optimalnya Pelayanan Informasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu ", analisis penyebab utama dapat dikelompokkan menjadi empat kategori sebagai berikut:

1. Metode (*Method*) : Masalah utama pada Metode yaitu belum ada nya pelatihan yang matang untuk petugas pelayanan dalam pelayanan informasi di Inspektorat Rokan Hulu.
2. Manusia (*Man*) : Faktor sumber daya manusia dipengaruhi oleh kurangnya Pengetahuan Personil tentang etika Layanan Informasi Terpadu
3. Material : Kategori ini menyoroti kurangnya instrumen atau standar pendukung, yaitu Belum adanya konsep Rancangan yang jelas sebagai pedoman dalam penerapan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu.
4. Mesin (*Machine*) : Aspek teknologi dan infrastruktur menunjukkan adanya kendala yaitu belum tersedianya fasilitas digital penunjang di meja pelayanan informasi.

Dari empat faktor diatas, yang menjadi faktor utama penyebab Tidak Optimalnya Pelayanan Informasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu adalah Belum adanya konsep Rancangan yang jelas sebagai pedoman dalam penerapan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu.



C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Isu

Berdasarkan hasil analisis isu dan penyebab isu, maka gagasan kreatif yang akan penulis kerjakan untuk menyelesaikan core isu tersebut adalah **“Optimalisasi Fungsi Pelayanan Informasi dengan membuat rancangan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu di Kantor Inspektorat Rokan Hulu”**.

Rancangan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu ini memuat tentang konsep bagaimana fasilitas Pelayanan Informasi yang baik dan informatif di Kantor Inspektorat Rokan Hulu yang terdiri atas :

1. Konsep dan Strategi Layanan Informasi Terpadu
2. Kebutuhan Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Terpadu
3. Pedoman perilaku resepsionis dalam melayani dan menyambut tamu
4. Pembuatan Buku Tamu Digital berbasis *Google form dan Qr Code*

Dimana pada poin nomor 1 sampai nomor 3 disusun dalam sebuah buku dan poin nomor 4 dapat direalisasikan secara langsung. Konsep Rancangan Pusat Pelayanan Informasi terpadu ini akan membantu pihak penyelenggara Layanan Informasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sehingga terciptanya Pelayanan Informasi yang optimal dan prima sesuai dengan core nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel dan Adabatif. Disamping itu, optimalisasi fungsi pelayanan informasi juga mewujudkan salah satu ruang lingkup Manajemen ASN yaitu



penguatan budaya kerja dan citra institusi.

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

1. Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kegiatan aktualisasi
2. Mencari literasi dan konsep pusat pelayanan informasi yang sesuai dengan kondisi kantor Inspektorat Rokan Hulu
3. Membuat rancangan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu
4. Melakukan Sosialisasi Penerapan Layanan Informasi Terpadu
5. Melakukan Evaluasi terhadap Layanan Informasi Terpadu



BAB IV

RENCANA JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan aktualisasi, disusunlah rencana jadwal kegiatan yang terstruktur dan sistematis. Jadwal ini mencakup seluruh rangkaian tahapan mulai dari tahap konsultasi awal bersama mentor, penyusunan rencana aktualisasi, implementasi inovasi yang dirancang, sosialisasi kepada pihak terkait, hingga evaluasi serta penyusunan laporan akhir. Rencana jadwal kegiatan aktualisasi disajikan dalam Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1 Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober		November		
		III	IV	I	II	III
1	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kegiatan aktualisasi (21-24 Oktober 2025)					
2	Mencari literasi dan konsep pusat pelayanan informasi yang sesuai dengan kondisi kantor Inspektorat Rokan Hulu (27-31 Oktober 2025)					
3	Membuat Rancangan Konsep Pusat Layanan Informasi Terpadu (03-07 November 2025)					
4	Melakukan Sosialisasi Penerapan Layanan Informasi Terpadu (10-14 November 2025)					
5	Melakukan Evaluasi terhadap Layanan Informasi Terpadu (17-21 November 2025)					



B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Identifikasi Isu	:	Belum adanya konsep Rancangan yang jelas sebagai pedoman dalam penerapan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu
Isu yang Diangkat	:	Tidak Optimalnya Pelayanan Informasi di Kantor Inspektorat Rokan Hulu
Gagasan Pemecahan Isu	:	Optimalisasi Fungsi Pelayanan Informasi dengan membuat rancangan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu di Kantor Inspektorat Rokan Hulu



Tabel 4. 2 Matriks pelaksanaan kegiatan aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kegiatan aktualisasi	1.1. Menjelaskan draf rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor	Tersedianya foto dokumentasi penjelasan draft rencana kegiatan aktualisasi	a. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik) Saya telah menjelaskan draf kegiatan saya dengan matang dan terstruktur dan saya menguasai setiap konsep dan langkah-langkah kegiatan yang akan saya laksanakan. b. Akuntabel (Bertanggungjawab dan Efektif) Saya telah menyampaikan rencana kegiatan secara transparan dan jujur, dapat diukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.	1. Peserta 2. Mentor	Tidak	-	



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				c. Berorientasi Pelayanan (Bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan) Saya telah menunjukkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan memastikan bahwa fokus utama dari semua kegiatan Aktualisasi yang saya laksanakan adalah untuk memberikan perbaikan pelayanan atau meningkatkan efisiensi kerja di unit saya .				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
		1.2. Meminta saran mentor untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi	Tersedianya Lembar saran mentor untuk aktualisasi	a. Kolaboratif (Kerja sama demi mencapai satu tujuan) Saya telah terbuka dalam menerima setiap pandangan dan arahan yang mentor berikan. b. Kompeten (Belajar dan mengembangkan diri) Saya telah menunjukkan nilai Kompeten dengan terus belajar dan mengembangkan diri . c. Akuntabel (Bertanggungjawab, jujur dan transparan) Saya telah menerapkan nilai Akuntabel dengan menjadikan momen permintaan saran sebagai bentuk tanggung jawab awal dan berkelanjutan terhadap rencana dan pelaksanaan tugas saya . d. Adaptif (Menyesuaikan diri dan berinovasi) Saya menyesuaikan rencana dan cara pelaksanaan kegiatan saya berdasarkan saran dan masukan terbaru yang saya terima dari mentor.	1. Peserta 2. Mentor	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
		1.3 Meminta persetujuan mentor untuk melanjutkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi	Tersedianya Catatan Konsultasi, Lembar Pengesahan dan Paraf Pimpinan	a. Loyal (Patuh pada mekanisme institusi dan pimpinan) Saya telah meminta persetujuan resmi dari mentor saya sebagai atasan langsung/pembimbing sebelum saya memulai pelaksanaan seluruh kegiatan Aktualisasi b. Akuntabel (Jujur, cermat dan transparan) Saya menyampaikan rencana kerja saya secara jujur, cermat, dan transparan kepada mentor. c. Kolaboratif (Bersinergi dengan pimpinan) Saya menerapkan menempatkan mentor sebagai mitra strategis yang memiliki hak untuk menyetujui rencana kegiatan.	1. Peserta 2. Mentor	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				d. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Saya mampu menjelaskan alasan dan dampak positif dari kegiatan saya secara profesional, sehingga mentor dapat yakin bahwa saya akan melaksanakan tugas ini dengan kualitas terbaik				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
2	Mencari literasi dan konsep pusat pelayanan informasi yang sesuai dengan kondisi kantor Inspektorat Rokan Hulu	2.1. Mencari Peraturan dan Sumber yang relevan tentang Pusat Layanan Informasi di Kantor Pemerintahan	Tersedianya Peraturan Tentang Pelayanan Publik	a. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik) Saya aktif mencari dan mengumpulkan semua peraturan serta sumber-sumber yang relevan. b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas) Saya memastikan bahwa setiap langkah pelaksanaan kegiatan saya di masa depan memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan . c. Loyal (Menjaga Nama baik sesama ASN, pimpinan, Instansi dan Negara) Saya menjadikan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman utama .	1. Peserta	Tidak	-	



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				Tindakan saya mencari sumber yang relevan. d. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan Masyarakat) Saya memahami bahwa Pusat Layanan Informasi adalah instrumen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat .				
		2.2. Melakukan Studi Banding mengenai pusat layanan informasi ke Kantor Lain	Tersedianya Foto Dokumentasi Studi Banding Ke Pusat Pelayanan Kantor Lain	a. Adaptif (Bertindak proaktif) Saya dengan proaktif mencari tahu praktik terbaik (praktik terbaik) dari kantor lain. b.Kompeten (Belajar dan mengembangkan diri) Saya melakukan studi banding secara terstruktur dan profesional . Saya mengumpulkan data dan informasi mengenai standar, prosedur, dan	1.Peserta 2. DPMPTSP	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				infrastruktur layanan informasi yang telah berhasil diterapkan. c. Kolaboratif (Memberikan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi) Saya membangun kemitraan dan kerja sama yang bersinergi dengan kantor lain.				
		2.3. Melakukan diskusi Pusat Layanan Informasi dengan Kasubag Umum Inspektorat	Tersedianya Foto Dokumentasi diskusi Pusat Layanan Informasi dengan Kasubag Umum Inspektorat	a. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerjasama dalam mencapai tujuan) Saya mengajak Kasubag Umum Inspektorat untuk berdiskusi mengenai konsep Pusat Layanan Informasi yang telah saya rancang.	1. Peserta 2. Kasubag Umum	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				b. Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) Saya menyelenggarakan diskusi secara santun, menjaga suasana kondusif, dan menghargai setiap pendapat Kasubag Umum. c. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) Saya melibatkan Kasubag Umum sebagai pejabat struktural yang berwenang dalam pelaksanaan perencanaan.				
3	Membuat Rancangan Konsep Pusat Layanan Informasi TerpaduPelayanan Informasi	3.1. Membuat Formulir Buku Tamu Berbasis Google Form	Tersedianya Formulir Buku Tamu dalam bentuk Google form	a. Adaptif (Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan) Saya menggunakan teknologi digital (<i>Google Form</i>) untuk menggantikan buku tamu konvensional. Tindakan saya ini	1. Peserta	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
	Terpadu			menunjukkan saya cepat menyesuaikan diri dengan perubahan dan berinovasi dalam pelayanan administrasi. b. Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tanpa henti) Saya menyediakan Buku Tamu Digital untuk mempermudah tamu dalam mengisi data (lebih cepat dan praktis) c. Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri) Saya mempelajari dan menguasai pembuatan serta pengaturan <i>Google Form</i>, termasuk fitur-fitur validasi data. Saya memastikan formulir tersebut fungsional, efisien, dan memiliki tampilan yang profesional.				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				d. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab) Saya menerapkan nilai Akuntabel karena Buku Tamu Digital secara otomatis mencatat waktu, tanggal, dan identitas tamu secara akurat .				
		3.2. Membuat QR code untuk mengakses formulir buku tamu <i>google form</i>	Tersedianya QR code Buku tamu	a. Adaptif (Bertindak proaktif) Saya dengan proaktif mengadopsi teknologi QR code yang sedang tren dan relevan. b. Kompeten (Menjalani tugas dengan kualitas terbaik) Saya mempelajari dan menguasai cara pembuatan kode QR yang efisien dan dapat berfungsi dengan baik di berbagai perangkat.	1. Peserta	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				c. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya membuat akses ke buku tamu sangat mudah dan cepat melalui pemanfaatan kode QR. d. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab) Saya memastikan bahwa penggunaan kode QR ini adalah cara yang terorganisir dan efisien untuk mengelola data. Saya bertanggung jawab bahwa setiap pemindaian akan mengarah pada pengisian data yang akurat (melalui <i>Google Form</i>), sehingga kunjungan data di Inspektorat tetap cermat dan dapat dipertanggungjawabkan.				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
		3.3. Membuat Buku Pedoman untuk Pelaksanaan Layanan Informasi Terpadu	Tersedianya Buku Layanan Informasi Terpadu : Panduan Komprehensif Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Etika Prilaku Resepsionis di Kantor Inspektorat Daerah	a. Kompeten (Menjalankan tugas dengan kualitas terbaik) Saya memastikan pedoman ini mudah dipahami, terperinci, dan lengkap , sebagai bukti saya melaksanakan tugas saya dengan kualitas terbaik dan penguasaan materi yang mendalam, sehingga pedoman ini dapat menjadi acuan kerja yang efektif. d. Akuntabel (bertanggungjawab cermat dan teliti) Saya Buku Pedoman ini menjadi standar operasional yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan oleh seluruh petugas. Dengan adanya pedoman ini, saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Layanan Informasi Terpadu di Inspektorat dilaksanakan secara konsisten,	1. Peserta	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				cermat, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. e. Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya memastikan isi Buku Pedoman fokus pada proses kerja yang memudahkan pengguna layanan (masyarakat atau pemangku kepentingan internal).				
4.	Melakukan Sosialisasi Penerapan Layanan Informasi Terpadu	4.1 Mempersiapkan QR code dan Buku Panduan LIT yang sudah dicetak	QR code dan Buku Panduan LIT yang sudah dicetak	a. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya mempersiapkan QR Code Buku Tamu untuk mempermudah dan mempercepat proses registrasi bagi tamu, sekaligus mengurangi kontak fisik. Ini adalah upaya saya memberikan pelayanan yang nyaman dan efisien. Saya memastikan Buku Panduan dibuat sangat jelas agar pengguna tidak kesulitan	1. Peserta 2. Resepsionis	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				memahami Layanan Informasi Terpadu, menunjukkan komitmen saya terhadap kepuasan pelanggan b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab) Saya bertanggung jawab penuh memastikan sistem Buku Tamu berbasis QR Code berfungsi dengan baik dan mencatat data tamu secara akurat dan aman .Saya memastikan isi Buku Panduan sudah divalidasi dan dipertanggungjawabkan keabsahannya, karena saya tahu data yang akurat adalah wujud transparansi dan tanggung jawab saya c. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik)				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				Saya menggunakan keahlian teknis saya untuk merancang dan menguji fungsionalitas QR Code untuk Buku Tamu dan Layanan Informasi. Saya menyusun materi dalam Buku Panduan dengan profesional dan sistematis, menunjukkan kemampuan saya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan saya melalui inovasi digital d. Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas) Saya menunjukkan sikap adaptif dengan memanfaatkan teknologi QR Code untuk Buku Tamu dan Layanan Informasi, yang sejalan dengan tuntutan digitalisasi di instansi pemerintah. Saya berani berinovasi dan meninggalkan metode				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				konvensional demi efisiensi dan mengikuti perkembangan zaman				
		4.2. Melakukan sosialisasi buku panduan dan Buku Tamu digital kepada Resepsionis Kantor Inspektorat Rokan Hulu	Tersedianya Dokumentasi sosialisasi	a. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya memastikan Resepsionis memahami betul setiap alur dalam Buku Panduan dan penggunaan Buku Tamu Digital. Tujuannya agar mereka bisa melayani tamu dengan cepat dan ramah. b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan disiplin, cermat, dan bertanggungjawab) Saya menekankan kepada Resepsionis pentingnya menggunakan Buku Tamu Digital secara disiplin untuk mencatat setiap kunjungan secara akurat. Saya	1. Peserta 2. Resepsionis	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				menjelaskan bahwa setiap data tamu yang terekam adalah data resmi yang harus dijaga kerahasiaan dan kevalidannya, ini adalah bentuk pertanggungjawaban saya terhadap data organisasi. c. Kompeten (Membantu Orang Lain Belajar) Saya tidak hanya menjelaskan, tetapi saya juga melakukan simulasi dan <i>hands-on training</i> agar Resepsionis benar-benar terampil mengoperasikan <i>QR Code</i> dan sistem digital. d. Harmonis (Menciptakan Lingkungan Kerja yang kondusif) Saya berupaya menciptakan suasana				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				yang nyaman sehingga Resepsionis tidak sungkan bertanya atau menyampaikan kesulitan, tujuannya untuk membangun hubungan kerja yang harmonis dan saling mendukung				
		4.3. Mempraktekan langsung penerapan Layanan Informasi Terpadu	Dokumentasi praktek Layanan Informasi Terpadu	a. Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, dan dapat diandalkan) Saya memastikan bahwa setiap materi yang saya sampaikan kepada Resepsionis berfokus pada kemudahan mereka dalam melayani tamu. Saya melatih mereka agar dapat memberikan informasi Layanan Terpadu dengan jelas, cepat, dan senyum. Saya menekankan bahwa pemahaman mereka yang baik terhadap sistem akan menjamin pengalaman tamu yang positif sejak langkah pertama masuk kantor	1. Peserta 2. Resepsionis 3. Tamu Inspektoral	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				b. Harmonis (Menciptakan Lingkungan Kerja yang Kondusif) Saya melaksanakan sosialisasi ini dengan sikap yang terbuka, ramah, dan setara. Saya menciptakan suasana di mana Resepsionis nyaman untuk bertanya tanpa takut salah. Saya menghargai peran penting mereka sebagai garda depan. Ini adalah cara saya membangun lingkungan kerja yang harmonis dan saling mendukung. c. Kolaboratif (Menggerakkan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama) Saya membuka saluran komunikasi untuk dukungan berkelanjutan setelah sosialisasi, menunjukkan kesediaan saya untuk terus bersinergi demi kelancaran				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				operasional layanan.				
5	Melakukan Evaluasi terhadap rancangan Layanan Informasi Terpadu	5.1. Melakukan evaluasi terhadap Buku Panduan Layanan Informasi Terpadu	Bukti Evaluasi Buku Panduan Layanan Informasi Terpadu	a. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya melakukan evaluasi ini dengan tujuan utama mencari tahu seberapa mudah Buku Panduan tersebut dipahami oleh pengguna (Resepsionis dan stakeholder). b. Akuntabel (Melakukan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab) Saya bertanggung jawab penuh dalam memberikan laporan hasil evaluasi yang jujur dan transparan, tanpa menutupi kekurangan yang ditemukan dalam Buku Panduan	1. Peserta	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				c. Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri) Saya terus belajar dari masukan yang ada untuk meningkatkan kemampuan saya dalam menyusun dokumen teknis yang berkualitas tinggi.				
		5.2. Menganalisa rekapan data tamu yang telah menggunakan Buku Tamu digital	Tersedianya Laporan Hasil Uji Coba / Simulasi	a. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Saya menganalisa data tamu yang sudah mengisi buku tamu digital untuk memastikan buku tamu yang saya buat bisa dimanfaatkan b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab) Saya memastikan bahwa seluruh proses analisis saya didasarkan pada data yang valid yang terekam secara sistematis oleh Buku Tamu Digital	1. Peserta	Tidak		



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak – Pihak Yang terkait	Potensi Konflik YA/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
		5.3 Membuat Laporan Evaluasi terhadap Layanan Informasi Terpadu	Tersedianya Laporan Akhir Evaluasi	a. Kompeten (Menjalankan tugas dengan kualitas terbaik) Saya menggunakan kemampuan menganalisa data-data evaluasi untuk membuat laporan evaluasi yang benar. b. Akuntabel (bertanggungjawab cermat dan teliti) Saya membuat laporan sesuai data yang ada dengan bertanggungjawab, teliti dan cermat	1. Peserta	Tidak		



B. Matriks Rekapitulasi Rencana Habitulasi Nilai-Nilai Dasar ASN (Ber-AKHLAK)

Tabel 4.3 Matriks Rekap Habitulasi

No.	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Rancagan	Realisasi
		Rancagan	Realisasi	Rancagan	Realisasi	Rancagan	Realisasi	Rancagan	Realisasi	Rancagan	Realisasi		
1.	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	7	9
2.	Akuntabel	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	9	12
3.	Kompeten	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	11	13
4.	Harmonis	1	0	0	1	1	0	1	2	0	0	3	3
5.	Loyal	2	1	0	2	1	0	1	0	1	0	5	3
6.	Adaptif	0	1	3	1	0	2	1	1	1	0	5	5
7.	Kolaboratif	1	2	0	2	1	0	1	1	1	0	7	5
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		6	6	6	7	6	4	7	6	6	3	44	50



C. Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Sebelum melakukan aktualisasi pelayanan informasi kurang optimal karena kurangnya pengetahuan resepsionis dalam penerimaan tamu. Selain itu meja pelayanan tidak difungsikan maksimal karena tidak ada sarana penunjang	Setelah melaksanakan aktualisasi tatacara pelayanan informasi tamu mulai terlaksana sesuai dengan ketentuan yang ada, namun masih banyak kekurangan karena dibutuhkan sarana penunjang yang lebih komplit. Pencacatan buku tamu sudah mulai dilaksanakan lagi dengan menggunakan Buku Tamu Digital Berbasis Google Form yang diakses dengan QR code dan hasil rekapan nya tercatat di google spreadsheet.



D. Manfaat terselesaikannya Core Isu

1. Individu Peserta

Adapun manfaat terselesaikannya Core Isu bagi individu peserta yaitu :

- a. Meningkatkan kompetensi melalui pembelajaran sumber-sumber hukum standar pelayan publik di kantor pemerintahan
- b. Meningkatkan skill individu terutama dibidang digital menggunakan Google Form dan QR code
- c. Meningkatkan kemampuan komunikasi dengan atasan, rekan sesama ASN dan pihak lainnya.

2. Instansi (Inspektorat Daerah Rokan Hulu)

- a. Menciptakan citra yang baik bagi institusi seiring membagus nya pelayanan publik di Inspektorat Rokan Hulu
- b. Meningkatkan kepecayaan masyarakat terhadap institusi karena adanya transparansi informasi.

3. Tamu Inspektorat

Mempermudah mendapatkan Informasi dan pelayanan terbaik dari inspektorat.



E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Berisi penjelasan tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan peserta setelah mengikuti Latsar CPNS di tempat kerja untuk menindaklanjuti hasil aktualisasi, dengan matrik sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Melengkapi Sarana dan Prasaran Penunjang Pusat Layanan Informasi	1. Kebutuhan sarana di Meja Resepsionis 2. Desain Meja Pelayanan Informasi Terpadu 3. Rencana Anggaran Biaya	6 bulan, dimulai dari januari sampai dengan juni	1. Inspektur Daerah 2. Sekretaris & Kasubag Perencanaan 3. Tim IT Internal / Diskominfo 4. Mentor	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pada DPA Inspektorat / Diskominfo	Kegiatan ini akan sangat berpengaruh terhadap terwujudnya Pusat Pelayanan Informasi Terpadu di Inspektorat Rokan Hulu



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan

a. Kegiatan ke- 1 :

Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kegiatan aktualisasi, Adapun Penerapan Nilai-nilai Dasar ASN (BerAKHLAK) yaitu :

1. Berorientasi Pelayanan - (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)
2. Akuntabel - (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)
3. Kompeten - (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)
4. Loyal - (Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah)
5. Adaptif - (Bertindak proaktif)
6. Harmonis - (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)
7. Kolaboratif - (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)



b. Kegiatan ke- 2 :

Mencari literasi dan konsep pusat pelayanan informasi yang sesuai dengan kondisi kantor Inspektorat Rokan Hulu, Adapun Penerapan Nilai-nilai Dasar ASN (BerAKHLAK) yaitu :

1. Berorientasi Pelayanan - (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)
2. Akuntabel - (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)
3. Kompeten - (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah)
4. Loyal – (Menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara)
5. Adaptif - (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)
6. Harmonis - (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)
7. Kolaboratif - (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)

c. Kegiatan ke- 3 :

Membuat Rancangan Konsep Pusat Layanan Informasi Terpadu, Adapun Penerapan Nilai-nilai Dasar ASN (BerAKHLAK) yaitu :

1. Berorientasi Pelayanan - (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)
2. Akuntabel - (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan



berintegritas tinggi)

3. Kompeten - (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah)
4. Loyal – (Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah)
5. Adaptif - (Bertindak proaktif)
6. Harmonis - (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)
7. Kolaboratif - (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)

d. Kegiatan ke- 4 :

Melakukan Sosialisasi Penerapan Layanan Informasi Terpadu, Penerapan Nilai-nilai Dasar ASN (BerAKHLAK) yaitu :

1. Berorientasi Pelayanan - (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)
2. Akuntabel - (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)
3. Kompeten - (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)
4. Loyal – (Menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara)
5. Adaptif - (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)
6. Harmonis - (Membangun lingkungan kerja yang



kondusif)

7. Kolaboratif - (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)

e. Kegiatan ke- 5 :

Membuat laporan hasil evaluasi, Adapun Penerapan Nilai-nilai Dasar ASN (BerAKHLAK) yaitu :

1. Akuntabel - (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)
2. Kompeten - (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Isu

Berdasarkan hasil analisis isu dan penyebab isu, maka gagasan kreatif yang akan penulis kerjakan untuk menyelesaikan core isu tersebut adalah “Optimalisasi Fungsi Pelayanan Informasi dengan membuat rancangan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu di Kantor Inspektorat Rokan Hulu”

3. Capaian Hasil Penyelesaian Isu

Adapun capaian hasil penyelesaian Isu dari kegiatan Latsar ini yaitu :

1. Resepsionis yang biasa nya kurang aktif, sekarang sudah menerapkan prinsip-prinsip dan standar etika penerimaan tamu di lingkungan Inspektorat Rokan Hulu sesuai dengan aturan yang berlaku.
2. Pencatatan Buku Tamu yang sebelum nya tidak ada, sekarang sudah menggunakan Buku Tamu digital berbasis Google form dan QR code



4. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Agar pemberian tugas Aktualisasi ini lebih disederhanakan namun tujuan nya tercapai.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Agar lebih mendukung kegiatan peserta latsar di Instansi masing-masing untuk mencapai hasil yang maksimal untuk kemajuan Instansi.



DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2022. Panduan Teknik Penulisan Rancangan Aktualisasi dan Laporan Aktualisasi Tahun 2025. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Berorientasi Pelayanan" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Akuntabel" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Kompeten" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Harmonis" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Loyal" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Adaptif" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. "Kolaboratif" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 78 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 36 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kegiatan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	21 - 24 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya foto dokumentasi penjelasan draft rencana kegiatan aktualisasi
	2. Tersedianya Lembar saran mentor untuk aktualisasi
	3. Tersedianya Lembar persetujuan aktualisasi
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
1) Menjelaskan draf rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor	
a. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik)	
Pada kegiatan ini saya menjelaskan draf kegiatan saya dengan matang dan terstruktur. Sikap kompeten terlihat dari cara saya menyiapkan draf kegiatan saya dengan baik . Saya menguasai setiap konsep dan langkah-langkah kegiatan yang akan saya laksanakan.	
b. Akuntabel (Bertanggungjawab dan Efektif)	
Saya memastikan nilai Akuntabel dengan menyampaikan rencana kegiatan secara transparan dan jujur kepada mentor. Setiap tahapan yang saya jelaskan dapat diukur, dan dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaannya sesuai dengan jadwal yang saya tetapkan. Ini adalah bentuk tanggung jawab saya terhadap keberhasilan Aktualisasi dan komitmen saya untuk melaksanakan tugas dengan cermat	
c. Berorientasi Pelayanan (Bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan)	
Saya menunjukkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan memastikan bahwa fokus utama dari semua kegiatan Aktualisasi yang saya	

laksanakan adalah untuk memberikan perbaikan pelayanan atau meningkatkan efisiensi kerja di unit saya . Melalui konsultasi dengan mentor, saya memverifikasi apakah output yang saya harapkan benar-benar akan memenuhi dan memberi manfaat bagi pemangku kepentingan internal maupun eksternal

2) Meminta saran mentor untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi

a. Kolaboratif (Kerja sama demi mencapai satu tujuan)

Saya menerapkan nilai Kolaboratif dengan proaktif meminta saran kepada mentor saya sebagai wujud kerja sama yang sinergis antara saya sebagai CPNS dan beliau sebagai pembimbing. Saya menyadari bahwa peran mentor adalah mitra penting untuk kegiatan aktualisasi saya berjalan sukses dan sesuai dengan visi organisasi. Saya terbuka dalam menerima setiap pandangan dan arahan yang beliau berikan

b. Kompeten (Belajar dan mengembangkan diri)

Saya menunjukkan nilai Kompeten dengan terus belajar dan mengembangkan diri . Ketika saya meminta saran, saya secara aktif mencari tahu tentang praktik terbaik dan memvalidasi langkah-langkah teknis kegiatan saya kepada mentor yang lebih berpengalaman. Hal ini menunjukkan komitmen saya untuk melaksanakan kegiatan dengan kualitas terbaik berdasarkan petunjuk dari pihak yang kompeten ..

c. Akuntabel (Bertanggungjawab, jujur dan transparan)

Saya menerapkan nilai Akuntabel dengan menjadikan momen permintaan saran sebagai bentuk tanggung jawab awal dan berkelanjutan terhadap rencana dan pelaksanaan tugas saya . Saya melaporkan perkembangan dan hambatan (jika ada) secara jujur dan transparan kepada mentor, memastikan bahwa saya akan

melaksanakan kegiatan sesuai dengan Arahan yang saya terima, sebagai wujud pelaksanaan tugas dengan integritas tinggi.

d. Adaptif (Menyesuaikan diri dan berinovasi)

Saya menerapkan nilai Adaptif dengan cepat menyesuaikan rencana dan cara pelaksanaan kegiatan saya berdasarkan saran dan masukan terbaru yang saya terima dari mentor. Saya siap untuk berinovasi dan mengubah pendekatan jika mentor memberikan alternatif yang lebih baik, sehingga saya dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang disarankan.

3) Meminta persetujuan mentor untuk melanjutkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi

a. Loyal (Patuh pada mekanisme institusi dan pimpinan)

Saya menerapkan nilai Loyal dengan patuh dan patuh pada mekanisme organisasi, yaitu dengan wajib meminta persetujuan resmi dari mentor saya sebagai atasan langsung/pembimbing sebelum saya memulai pelaksanaan seluruh kegiatan Aktualisasi. Ini adalah wujud pengabdian saya dan komitmen saya untuk menjunjung tinggi wewenang dan arahan pimpinan.

b. Akuntabel (Jujur, cermat dan transparan)

Saya menunjukkan nilai Akuntabel dengan menyampaikan rencana kerja saya secara jujur, cermat, dan transparan kepada mentor. Permintaan persetujuan ini menyatakan bahwa saya akan bertanggung jawab penuh atas hasil dan risiko dari setiap tahapan kegiatan yang akan saya laksanakan, serta memastikan saya akan menggunakan sumber daya yang tersedia sesuai aturan.

c. Kolaboratif (Bersinergi dengan pimpinan)

Saya menerapkan nilai Kolaboratif dengan menempatkan mentor sebagai mitra strategis yang memiliki hak untuk menyetujui atau

memperbaiki rencana kegiatan saya . Saya memastikan persetujuan ini didasarkan pada perjanjian bersama (sinergi) untuk memastikan kegiatan Aktualisasi saya selaras dengan kebutuhan dan tujuan unit kerja.

d. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)

Saya menunjukkan nilai Kompeten dengan memastikan bahwa rencana kegiatan yang saya ajukan untuk disetujui telah saya susun dengan matang dan berkualitas tinggi . Saya mampu menjelaskan alasan dan dampak positif dari kegiatan saya secara profesional, sehingga mentor dapat yakin bahwa saya akan melaksanakan tugas ini dengan kualitas terbaik

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Menjelaskan draf rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor

Saya memperlihatkan draf rencana kegiatan saya dalam bentuk file pdf kepada mentor dengan menggunakan perangkat laptop dan menjelaskan isi draf saya melalui tatap muka langsung dengan mentor.

Bukti fisik/evidence : Foto dokumentasi penjelasan draft rencana kegiatan aktualisasi

2) Meminta saran mentor untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi

Saya menyiapkan lembar kertas saran dan mencatat saran-saran yang disampaikan oleh mentor dan meminta paraf atas saran yang diberikan.

Bukti fisik/evidence : Lembar saran mentor untuk aktualisasi

3) Meminta persetujuan mentor untuk melanjutkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi

Saya meminta persetujuan dari mentor untuk melanjutkan kegiatan aktualisasi dengan membuat surat persetujuan serta meminta mentor

untuk menandatangani bukti persetujuan tersebut.

Bukti fisik/evidence : Lembar persetujuan aktualisasi

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1) Menjelaskan draf rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor

Tahap ini merupakan tahap awal konsultasi dengan mentor yaitu menjelaskan dengan cermat dan detail mengenai draf kegiatan aktualisasi saya. Draft saya sajikan dalam bentuk pdf dan saya presentasikan melalui laptop dihadapan mentor.

2) Meminta saran mentor untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi

Setelah mengadakan presentasi saya meminta tanggapan dan saran dari mentor terkait dengan kegiatan aktualisasi selanjutnya serta mencatat semua saran yang diberikan.

3) Meminta persetujuan mentor untuk melanjutkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi

Setelah mendapat umpan balik dari mentor, selanjutnya saya meminta persetujuan dari mentor untuk melanjutkan aktualisasi dengan memberikan surat persetujuan untuk ditandatangani.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Kegiatan Konsultasi memastikan bahwa isu yang saya angkat dan solusinya tidak bertentangan dengan kebijakan daerah (Perbup) dan mendukung langsung program prioritas Pemda Rokan Hulu serta Mentor memastikan metodologi yang saya gunakan sesuai dengan standar kementerian/lembaga. Kualitas proyek yang terjamin ini meningkatkan efektivitas pengawasan yang dilakukan Inspektorat, yang merupakan tulang punggung Akuntabilitas Daerah.

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

1) Menjelaskan draf rencana kegiatan aktualisasi dengan mentor

a. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik)

Tanpa nilai kompeten maka kegiatan aktualisasi saya tidak bermanfaat bagi satuan kerja saya.

b. Akuntabel (Bertanggungjawab dan Efektif)

Tanpa nilai akuntabel maka kegiatan saya tidak dapat dipertanggungjawabkan dan jika diterapkan berpotensi menimbulkan kerugian bagi Inspektorat Daerah.

c. Berorientasi Pelayanan (Bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan)

Tanpa Nilai Berorientasi Pelayanan maka tujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Inspektorat Rokan Hulu tidak akan tercapai.

2) Meminta saran mentor untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi

a. Kolaboratif (Kerja sama demi mencapai satu tujuan)

Tanpa Nilai Kolaboratif tujuan aktualisasi yang harusnya bermanfaat untuk Inspektorat Daerah tidak dapat dimaksimalkan karena setiap orang punya kekurangan dan butuh peran serta pihak lain dalam menjalankan sebuah kegiatan.

b. Kompeten (Belajar dan mengembangkan diri)

Tanpa Nilai Kompeten kegiatan yang akan dilaksanakan tidak akan bisa terlaksana dan tidak bermanfaat bagi Inspektorat Rokan Hulu karena kurangnya gagasan kreatif dalam menyelesaikan masalah.

c. Akuntabel (Bertanggungjawab, jujur dan transparan)

Tanpa nilai kuntabel kegiatan yang dilaksanakan bisa saja tidak sesuai dengan tujuan serta visi misi Inspektorat Rokan Hulu.

d. Adaptif (Menyesuaikan diri dan berinovasi)

Tanpa nilai adaptif kegiatan tidak akan bisa terlaksana karena tidak bisa menyesuaikan dengan kebutuhan institusi.

3) Meminta persetujuan mentor untuk melanjutkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi

a. Loyal (Patuh pada mekanisme institusi dan pimpinan)

Tanpa nilai loyal, legalitas kegiatan menjadi dipertanyakan karena tidak mengikuti mekanisme yang ada di institusi dan arahan pimpinan.

b. Akuntabel (Jujur, cermat dan transparan)

Jika nilai akuntabel tidak terlaksana maka risiko kegiatan bertentangan dengan kebutuhan institusi semakin besar.

c. Kolaboratif (Bersinergi dengan pimpinan)

Jika tidak ada nilai kolaboratif bisa menjadi jurang pemisah antara pimpinan dengan bawahan yang merusak citra organisasi.

d. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)

Tanpa nilai kompeten maka kegiatan yang dilaksanakan akan menjadi kegiatan yang tidak berguna karena mutu nya tidak bagus dan tidak bermanfaat bagi institusi.

b. Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	24 Oktober 2025 / 10.30 WIB	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kegiatan aktualisasi	1. Tersedianya foto dokumentasi penjelasan draft rencana kegiatan aktualisasi 2. Tersedianya Lembar saran mentor untuk aktualisasi 3. Tersedianya Lembar persetujuan aktualisasi	  

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)

Kelengkapan Dokumen
Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar 1.1 Menjelaskan kepada Mentor Draf Kegiatan



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU

INSPEKTORAT DAERAH

Jl. Tuanku Tambusai Km. 04, Komp. Perkantoran Pemda Pasir Pengaraian, 28557
Telp. (0762) 7394931, E-mail : inspektorat@rokanhulukab.go.id



NOTULENSI KONSULTASI MENTOR

Nama Mentor : ABE EFENDI AZIEM
Jabatan : Inspektur Pembantu I Bidang Pembangunan
Tanggal :
Tempat : Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Topik :

No	Catatan (Rekomendasi/Saran/Koreksi)	Paraf
①	Sebaiknya kegiatan lebih difokuskan pada Panduan Prihatu Resepsionis dalam menerima tamu karena di Inspektorat Rokan Hulu sudah ada petugas penerima tamu dan Satpol PP namun belum terlaksana dengan maksimal	
②	Tambahkan juga kegiatan untuk digitalisasi Buku Tamu	
③	Untuk pengadaan Peningkatan Pusat Layanan Informasi Terpadu yang belum bisa diadakan tahun 2025 akan dianggarkan di tahun 2026	

Gambar 1.2 Lembar Kertas Saran mentor



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU
INSPEKTORAT DAERAH

Jl. Tuanku Tambusai Km. 04, Komp. Perkantoran Pemda Pasir Pengaraian, 28557
Telp. (0762) 7394931, E-mail : inspektorat@rokanhulukab.go.id



**SURAT PERMOHONAN IZIN
MELAKSANAKAN AKTUALISASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khairul Alim, ST
NIP : 19931206 202504 1 004
Pangkat/Golongan : IIIa
Jabatan : Auditor Ahli Pertama
Unit Organisasi : Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Meminta izin untuk melaksanakan kegiatan Aktualisasi yang berjudul **“Optimalisasi Fungsi Pelayanan Informasi Dengan Membuat Rancangan Pusat Pelayanan Informasi Terpadu Di Kantor Inspektorat Rokan Hulu”** sebagai bagian dari pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS tahun 2025 di Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Pada masa habituasi yang terhitung mulai tanggal 20 Oktober 2025 sampai dengan tanggal 28 November 2025.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Pengaraian, 22 Oktober 2025	
Hormat kami; Peserta Latsar CPNS	
Menyetujui; Inspektur Pembantu I	
	KHAIRUL ALIM, ST
ABE EPENDIAZIEM	NIP.19970626 202504 1 004
NIP.19830723 200212 1 004	

Gambar 1.3 Lembar Kertas Persetujuan Mentor

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 2	Mencari literasi dan konsep pusat pelayanan informasi yang sesuai dengan kondisi kantor Inspektorat Rokan Hulu
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 -31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Peraturan Tentang Pelayanan Publik
	2. Tersedianya Foto Dokumentasi Studi Banding Ke Pusat Palayanan Kantor Lain
	3. Tersedianya Foto Dokumentasi diskusi Pusat Layanan Informasi dengan Kasubag Umum Inspektorat
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
1) Mencari Peraturan dan Sumber yang relevan tentang Pusat Layanan Informasi di Kantor Pemerintahan	
a. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik)	
Saya menerapkan nilai Kompeten dengan aktif mencari dan mengumpulkan semua peraturan serta sumber-sumber yang relevan. Ini adalah wujud dari komitmen saya untuk terus belajar dan mengembangkan kapabilitas saya dalam penguasaan dasar hukum terkait Pusat Layanan Informasi. Saya melakukan hal ini untuk memastikan bahwa gagasan aktualisasi saya didasarkan pada ilmu pengetahuan dan kualitas terbaik yang sah secara regulasi.	
b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas)	
Saya menunjukkan nilai Akuntabel dengan memastikan bahwa setiap langkah pelaksanaan kegiatan saya di masa depan memiliki dasar	

hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan . Saya memperhatikan dengan cermat dalam mengidentifikasi sumber- sumber hukum primer dan sekunder agar saya melaksanakan tugas saya dengan integritas tinggi dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Loyal (Menjaga Nama baik sesama ASN, pimpinan, Instansi dan Negara)

Saya menerapkan nilai Loyal dengan menjadikan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman utama . Tindakan saya mencari sumber yang relevan ini menunjukkan ketaatan saya untuk menjaga nama baik ASN dan institusi, serta memastikan bahwa kegiatan Aktualisasi saya tidak bertentangan dengan ideologi negara dan kebijakan pemerintah yang sah

d. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan Masyarakat)

Saya menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan memahami bahwa Pusat Layanan Informasi adalah instrumen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat . Oleh karena itu, saya harus mencari aturan terkait standar pelayanan inisiatif agar saya dapat memberikan pelayanan prima yang cepat, tepat, dan sesuai dengan hak-hak publik.

2) Melakukan Studi Banding mengenai pusat layanan informasi ke Kantor Lain

a. Adaptif (Bertindak proaktif)

Saya menerapkan nilai Adaptif dengan proaktif mencari tahu praktik terbaik (praktik terbaik) dari kantor lain. Saya bermaksud cepat menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan inovasi pelayanan informasi yang sudah diterapkan di tempat lain, dan saya berusaha mengembangkan dan menyempurnakan gagasan Aktualisasi saya

berdasarkan temuan tersebut agar lebih inovatif dan sesuai dengan perkembangan zaman.

b. Kompeten (Belajar dan mengembangkan diri)

Saya menunjukkan nilai Kompeten dengan melakukan studi banding secara terstruktur dan profesional . Saya mengumpulkan data dan informasi mengenai standar, prosedur, dan infrastruktur layanan informasi yang telah berhasil diterapkan. Hal ini adalah wujud dari komitmen saya untuk terus belajar dan meningkatkan kualitas diri saya agar dapat melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik

c. Kolaboratif (Memberikan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)

Saya menerapkan nilai Kolaboratif dengan membangun kemitraan dan kerja sama yang bersinergi dengan kantor lain. Saya terbuka dalam berbagi informasi tentang tantangan di kantor saya dan aktif meminta saran dari pihak eksternal, sehingga tercipta hubungan baik yang saling menguntungkan dalam pelayanan pengembangan.

3) Melakukan diskusi Pusat Layanan Informasi dengan Kasubag Umum Inspektorat

a. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerjasama dalam mencapai tujuan)

Saya menerapkan nilai Kolaboratif dengan mengajak Kasubag Umum Inspektorat untuk berdiskusi mengenai konsep Pusat Layanan Informasi yang telah saya rancang. Saya terbuka dalam menerima masukan dan pandangan beliau, sebagai wujud dari membangun kerja sama sinergis untuk mencapai hasil aktualisasi yang dapat diimplementasikan dan diterima oleh unit kerja.

b. Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)

Saya menunjukkan nilai Harmonis dengan menyelenggarakan diskusi secara santun, menjaga suasana kondusif, dan menghargai setiap

pendapat Kasubag Umum. Saya memastikan interaksi ini tidak menciptakan ketegangan dan membantu membangun lingkungan kerja yang positif di mana setiap usulan diterima dengan baik, tanpa memandang perbedaan jabatan.

c. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara)

Saya menerapkan nilai Loyal dengan melibatkan Kasubag Umum sebagai pejabat struktural yang berwenang dalam pelaksanaan perencanaan. Tindakan saya ini menunjukkan kepatuhan saya terhadap prosedur internal Inspektorat dan menghargai peran serta otoritas beliau dalam mendukung kebijakan organisasi.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Mencari Peraturan dan Sumber yang relevan tentang Pusat Layanan Informasi di Kantor Pemerintahan

Saya mencari berbagai sumber dan peraturan yang relevan tentang Layanan Informasi terpadu melalui Internet dan sumber lainnya.

Bukti fisik/evidence : Peraturan Perundangan Tentang Standar Pelayanan Publik

2) Melakukan Studi Banding mengenai pusat layanan informasi ke Kantor Lain

Saya melakukan studi banding ke berbagai kantor di Lingkungan Pemda Rokan Hulu salah satunya yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan berdiskusi dengan salah seorang resepsionis mengenai Layanan Informasi Terpadu.

Bukti fisik/evidence : Foto dokumentasi studi banding

3) Melakukan diskusi Pusat Layanan Informasi dengan Kasubag Umum Inspektorat

Saya mendatangi ruangan kasubag umum secara langsung, menjelaskan proyek aktualisasi saya dan berdiskusi mengenai kegiatan

tersebut.

Bukti fisik/evidence : Foto dokumentasi diskusi

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1) Mencari Peraturan dan Sumber yang relevan tentang Pusat Layanan Informasi di Kantor Pemerintahan

Tahap ini saya mencari sumber-sumber dan peraturan mengenai Pusat Layanan Informasi terpadu di Internet, setelah itu saya pelajari dan saya mengambil beberapa kesimpulan.

2) Melakukan Studi Banding mengenai pusat layanan informasi ke Kantor Lain

Setelah menemukan sumber-sumber dari Internet, saya mencoba untuk melakukan studi banding ke kantor-kantor di lingkungan Pemda Rokan Hulu yang memiliki kualitas pelayanan informasi yang bagus, salah satunya yaitu DPMTSP Rokan Hulu. Saya mendapatkan beberapa konsep yang menarik.

3) Meminta persetujuan mentor untuk melanjutkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi

Pada tahap ini saya bediskusi dengan kasubag umum tentang aktualisasi saya yaitu membuat rancangan Pusat Layanan Informasi Terpadu di Kantor Inspektorat Rokan hulu dan juga Digitalisasi Buku Tamu.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Manfaat kegiatan ini yaitu Menjamin Transparansi Informasi. Dengan mencari literasi tentang standar Pusat Layanan Informasi , maka akan menjamin bahwa Pusat Layanan Informasi yang dirancang akan sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP) . Ini secara langsung mendukung Visi Kabupaten dalam hal transparansi dan

akuntabilitas publik, karena masyarakat dapat mengakses informasi pengawasan dengan mudah.

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

1) Mencari Peraturan dan Sumber yang relevan tentang Pusat Layanan Informasi di Kantor Pemerintahan

a. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik)

Jika nilai kompeten tidak diterapkan maka kegiatan yang akan dilaksanakan tidak berguna untuk institusi karena kualitas nya tidak akan bagus.

b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas)

Tanpa nilai akuntabel , maka kegiatan yang dilaksanakan berpotensi tidak sejalan dengan tujuan organisasi atau bertentangan undang-undang.

c. Loyal (Menjaga Nama baik sesama ASN, pimpinan, Instansi dan Negara)

Tanpa nilai loyal, kegiatan yang dilakukan berpotensi mencoreng nama baik Sesama ASN, pimpinan maupun Instansi.

d. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan Masyarakat)

Inti dari kegiatan ini yaitu salah satu nya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat di lingkungan Inspektorat tanpa nilai Berorientasi Pelayanan maka tujuan pelayanan tidak akan terwujud,

2) Melakukan Studi Banding mengenai pusat layanan informasi ke Kantor Lain

a. Adabtif (Bertindak proaktif)

Tanpa nilai adabtif, inovasi-inovasi terbaru tidak bisa diterapkan di satuan kerja Inspektorat.

b. Kompeten (Belajar dan mengembangkan diri)

Tanpa nilai Kompeten maka kegiatan yang dilaksanakan di Inspektorat menjadi tidak bermanfaat.

c. Kolaboratif (Memberikan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)

Tanpa nilai kolaboratif maka Inspektorat tidak akan pernah berkembang karena tidak bisa menerima saran ataupun konstribusi dari pihak lain.

3) Melakukan diskusi Pusat Layanan Informasi dengan Kasubag Umum Inspektorat

a. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerjasama dalam mencapai tujuan)

Tanpa nilai kolaboratif maka kekurangan konsep dalam pembuatan suatu kegiatan tidak akan bisa diperbaiki.

b. Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)

Tanpa lingkungan kerja yang kondusif maka tujuan organisasi tidak akan tercapai.

c. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara)

Tanpa nilai loyal, kegiatan yang dilakukan berpotensi mencoreng nama baik Sesama ASN, pimpinan maupun Instansi

b. Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

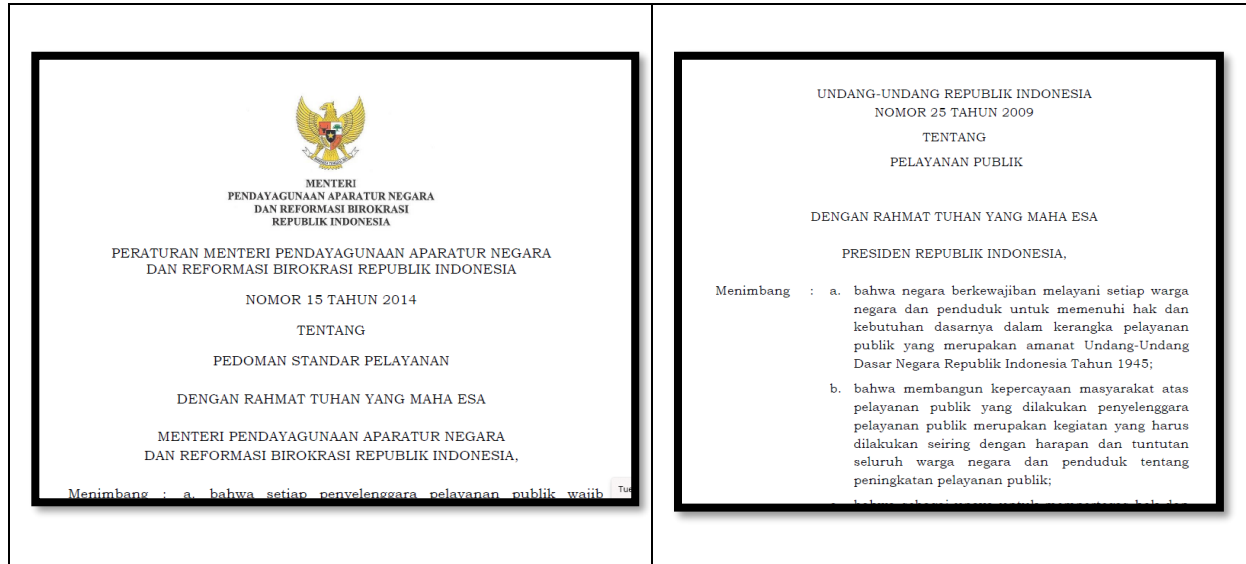
Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	31 Oktober 2025 /09.00	Mencari literasi dan konsep pusat pelayanan informasi yang sesuai dengan kondisi kantor Inspektorat Rokan Hulu	1. Tersediany a Peraturan Tentang Pelayanan Publik 2. Tersediany a Foto Dokumenta si Studi Banding Ke Pusat Palayanan Kantor Lain 3. Tersediany a Foto Dokumenta si diskusi Pusat Layanan Informasi dengan Kasubag Umum Inspektorat	  

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)

Kelengkapan Dokumen

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar 2.1 Undang-undang Pelayanan Publik



Gambar 2.2 Mengunjungi Kantor DPMPSTP Rokan Hulu



Gambar 2.3 Diskusi dengan Kasubag Umum Inspektorat.

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 3	Membuat Rancangan Konsep Pusat Layanan Informasi Terpadu
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	03 -07 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Formulir Buku Tamu dalam bentuk <i>Google form</i>
	2. Tersedianya <i>QR code</i> Buku tamu
	3. Tersedianya Buku Layanan Informasi Terpadu : Panduan Komprehensif Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Etika Prilaku Resepsionis di Kantor Inspektorat Daerah
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
1) Membuat Formulir Buku Tamu Berbasis <i>Google Form</i>	
a. Adaptif (Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan)	
Saya menerapkan nilai Adaptif dengan menggunakan teknologi digital (<i>Google Form</i>) untuk menggantikan buku tamu konvensional. Tindakan saya ini menunjukkan saya cepat menyesuaikan diri dengan perubahan dan berinovasi dalam pelayanan administrasi. Dengan ini, saya memastikan kantor Inspektorat Rokan Hulu tidak tertinggal dalam pemanfaatan teknologi digital untuk efisiensi data	
b. Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tanpa henti)	
Saya menunjukkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan menyediakan Buku Tamu Digital. Saya ingin mempermudah tamu dalam mengisi data (lebih cepat dan praktis) dan saya memastikan data tamu tersimpan rapi dan mudah diakses oleh petugas (kemudahan pelayanan). Saya terus berupaya memberikan layanan prima melalui kemudahan teknologi.	
c. Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri)	

Saya menerapkan nilai Kompeten dengan mempelajari dan menguasai pembuatan serta pengaturan *Google Form*, termasuk fitur-fitur validasi data. Saya memastikan formulir tersebut fungsional, efisien, dan memiliki tampilan yang profesional, sebagai bukti saya melaksanakan tugas dengan penguasaan alat kerja dan kualitas terbaik

d. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab)

Saya menerapkan nilai Akuntabel karena Buku Tamu Digital secara otomatis mencatat waktu, tanggal, dan identitas tamu secara akurat. Data yang saya kumpulkan menjadi bukti yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan (transparan) mengenai alur kunjungan di Inspektorat, yang sangat penting untuk mendukung fungsi pengawasan dan keamanan kantor

2) Membuat QR code untuk mengakses formulir buku tamu *google form*

a. Adaptif (Bertindak proaktif)

Saya menunjukkan nilai Adaptif dengan proaktif mengadopsi teknologi QR code yang sedang tren dan relevan. Tindakan saya ini membuktikan saya cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital, serta berinovasi dalam memberikan solusi yang efektif untuk mengatasi kendala akses berbentuk berbasis link panjang.

b. Kompeten (Menjalani tugas dengan kualitas terbaik)

Saya menerapkan nilai Kompeten dengan mempelajari dan menguasai cara pembuatan kode QR yang efisien dan dapat berfungsi dengan baik di berbagai perangkat. Saya memastikan QR code yang saya buat memiliki kualitas cetak yang baik dan dapat mengirimkan dengan cepat.

c. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan masyarakat)

Saya menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan membuat akses ke buku tamu sangat mudah dan cepat melalui pemanfaatan kode QR. Hal ini adalah wujud dari komitmen saya untuk mempermudah tamu. Dengan satu kali pindai, tamu langsung diarahkan ke pengirim, memastikan mereka mendapatkan layanan prima sejak tiba di kantor saya.

d. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab)

Saya menerapkan nilai Akuntabel dengan memastikan bahwa penggunaan kode QR ini adalah cara yang terorganisir dan efisien untuk mengelola data. Saya bertanggung jawab bahwa setiap pemindaian akan mengarah pada pengisian data yang akurat (melalui *Google Form*), sehingga kunjungan data di Inspektorat tetap cermat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3) Membuat Buku Pedoman untuk Pelaksanaan Layanan Informasi Terpadu

a. Kompeten (Menjalankan tugas dengan kualitas terbaik)

Saya menerapkan nilai Kompeten dengan menyusun Buku Pedoman berdasarkan literasi, peraturan, dan praktik terbaik yang telah saya kumpulkan sebelumnya. Saya memastikan pedoman ini mudah dipahami, terperinci, dan lengkap, sebagai bukti saya melaksanakan tugas saya dengan kualitas terbaik dan penguasaan materi yang mendalam, sehingga pedoman ini dapat menjadi acuan kerja yang efektif.

b. Akuntabel (bertanggungjawab cermat dan teliti)

Saya menunjukkan nilai Akuntabel dengan memastikan Buku Pedoman ini menjadi standar operasional yang jelas, terukur, dan dapat

dipertanggungjawabkan oleh seluruh petugas. Dengan adanya pedoman ini, saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Layanan Informasi Terpadu di Inspektorat dilaksanakan secara konsisten, cermat, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

c. Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)

Saya menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan memastikan isi Buku Pedoman fokus pada proses kerja yang memudahkan pengguna layanan (masyarakat atau pemangku kepentingan internal). Pedoman ini saya buat agar setiap tahapan layanan yang diberikan kepada publik menjadi cepat, tepat, dan konsisten, sebagai upaya saya memberikan layanan prima.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Membuat Formulir Buku Tamu Berbasis Google Form

Saya membuat formulir buku tamu berbasis google form melalui akun google drive, rekapan hasil pengisian formulir terekam pada google spreadsheet,

Bukti fisik/evidence : Formulir Buku tamu berbasis google form

2) Membuat QR code untuk mengakses formulir buku tamu google form

Saya membuat QR code untuk mengakses google form dengan menggunakan website me-QR.com. QR code yang sudah jadi dicetak dan diletakkan di atas meja tamu.

Bukti fisik/evidence : QR code formulir Buku tamu

3) Membuat Buku Pedoman untuk Pelaksanaan Layanan Informasi Terpadu

Saya mengumpulkan data-data dan konsep Layanan Informasi Terpadu Pada Kegiatan 2 dan menyimpulkannya dalam satu bundel Buku.

Bukti Fisik/evidence : Tersedianya Buku Layanan Informasi Terpadu :

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1) Membuat Formulir Buku Tamu Berbasis Google Form

Awalnya saya meminta izin ke ke kesubag hukum untuk dapat mengakses akun google drive Inspektorat untuk membuat google form. Setelah itu saya membuat pertanyaan formulir yang telah disesuaikan dengan standar isi buku tamu.

2) Membuat QR code untuk mengakses formulir buku tamu google form

Setelah Google form selesai dibuat saya membuat QR code untuk mengakses alamat web tersebut, mencetak lalu memasangkan pada Tent Akrilik dan meletakkan di atas meja tamu.

3) Membuat Buku Pedoman untuk Pelaksanaan Layanan Informasi Terpadu

Pada tahap ini saya menyusun sebuah buku yang berjudul Layanan Informasi Terpadu : Panduan Komprehensif Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Etika Prilaku Resepsionis di Kantor Inspektorat Daerah yang berisi tentang Konsep bagaimana Layanan Informasi terpadu di Kantor Inspektorat, Fasilitas Penunjang yang baik, Serta pedoman prilaku resepsionis dalam menerima tamu

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Konsep Pusat Layanan Informasi Terpadu menyediakan pedoman kerja yang jelas bagi petugas layanan, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan profesionalisme petugas layanan. Ini mendukung peningkatan Kinerja Inspektorat sebagai APIP.

Selin itu perumusan konsep memastikan bahwa pelaksanaan Layanan Informasi Terpadu dan Buku Tamu Digital sesuai dengan kondisi dan

sumber daya Inspektorat Rokan Hulu (tidak berlebihan secara biaya).
Ini adalah wujud pengelolaan sumber daya yang bertanggung jawab

E. Analisis dampak terhadap satuan kerja dan masyarakat jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS.

1) Membuat Formulir Buku Tamu Berbasis *Google Form*.

a. Adabtif (Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan)

Jika tidak ada nilai adabtif Buku tamu berbasis google form tidak bisa diterapkan di Inspektorat dan masih akan menggunakan buku tamu konvensional yang sudah ketinggalan zaman.

b. Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tanpa henti)

Tanpa nilai berorientasi pelayanan, kualitas pelayanan di inspektorat rokan hulu akan stagnan dan tidak ada perbaikan.

c. Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri)

Tanpa nilai Kompeten kemajuan teknologi tidak bisa dimanfaatkan di lingkungan kantor Inspektorat Rokan Hulu

d. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab)

Tanpa nilai akuntabel, pertanyaan pada Google form bisa saja tidak sesuai dengan standar buku tamu di Inspektorat Rokan Hulu

2) Membuat *QR code* untuk mengakses formulir buku tamu *google form*

a. Adabtif (Bertindak proaktif)

Tanpa nilai adabtif Inspektorat akan kewalahan dan tertinggal dengan kemajuan teknologi.

b. Kompeten (Menjalani tugas dengan kualitas terbaik)

Tanpa nilai kompeten, kualitas layanan buku tamu digital tidak dapat diterapkan karena dikonsep secara asal-asalan

c. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan masyarakat)

Tanpa nilai berorientasi pelayanan, buku tamu yang diciptakan tidak sesuai dengan kebutuhan di Inspektorat.

d. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab)

Tanpa nilai akuntabel, penggunaan buku tamu digital tidak sesuai dengan aturan yang ada di Inspektorat Rokan Hulu

3) Membuat Buku Pedoman untuk Pelaksanaan Layanan Informasi Terpadu

a. Kompeten (Menjalankan tugas dengan kualitas terbaik)

Tanpa nilai kompeten, buku yang disusun tidak bisa dimanfaatkan di Inspektorat karena isi dan kualitas nya membuat orang tidak tertarik untuk membaca.

b. Akuntabel (bertanggungjawab, cermat dan teliti)

Tanpa nilai akuntabel buku yang disusun bisa jadi bertentangan dengan aturan yang berlaku di Indonesia maupun di Inspektorat Rokan Hulu.

c. Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)

Tanpa nilai berorientasi pelayanan, Buku panduan yang dibuat tidak sesuai dengan kebutuhan tamu Inspektorat .

b. Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	07 November 2025 /09.00	Membuat Rancangan Konsep Pusat Layanan Informasi Terpadu	1. Tersedianya Formulir Buku Tamu dalam bentuk Google form 2. Tersedianya QR code Buku tamu 3. Tersedianya Buku Layanan Informasi Terpadu : Panduan Komprehensif Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Etika Prilaku Resepsionis di Kantor Inspektorat Daerah	  

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

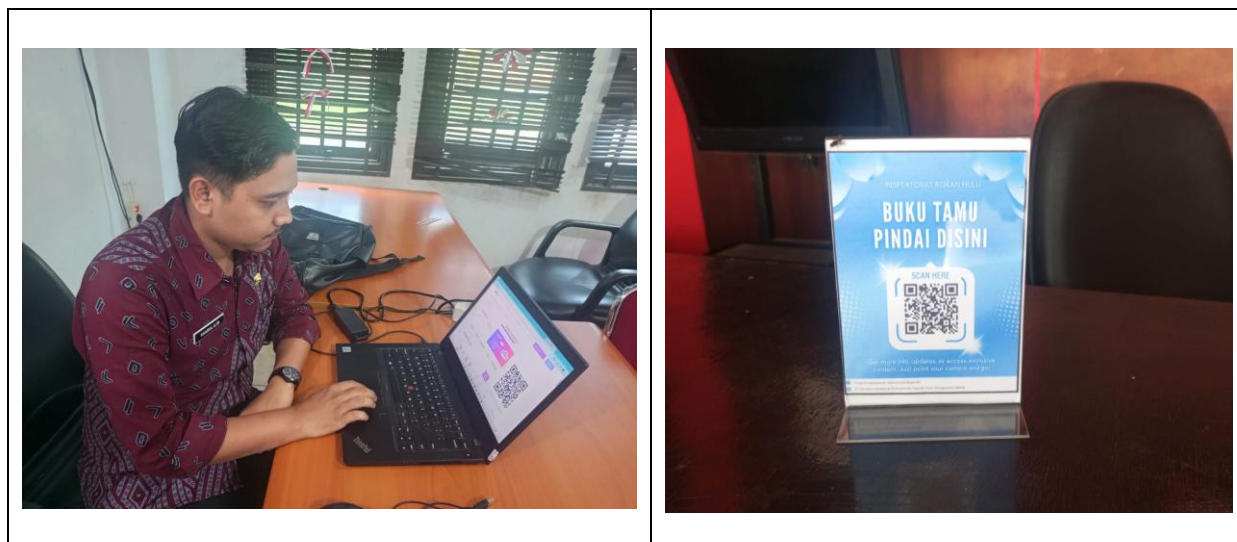
Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll

Kelengkapan Dokumen

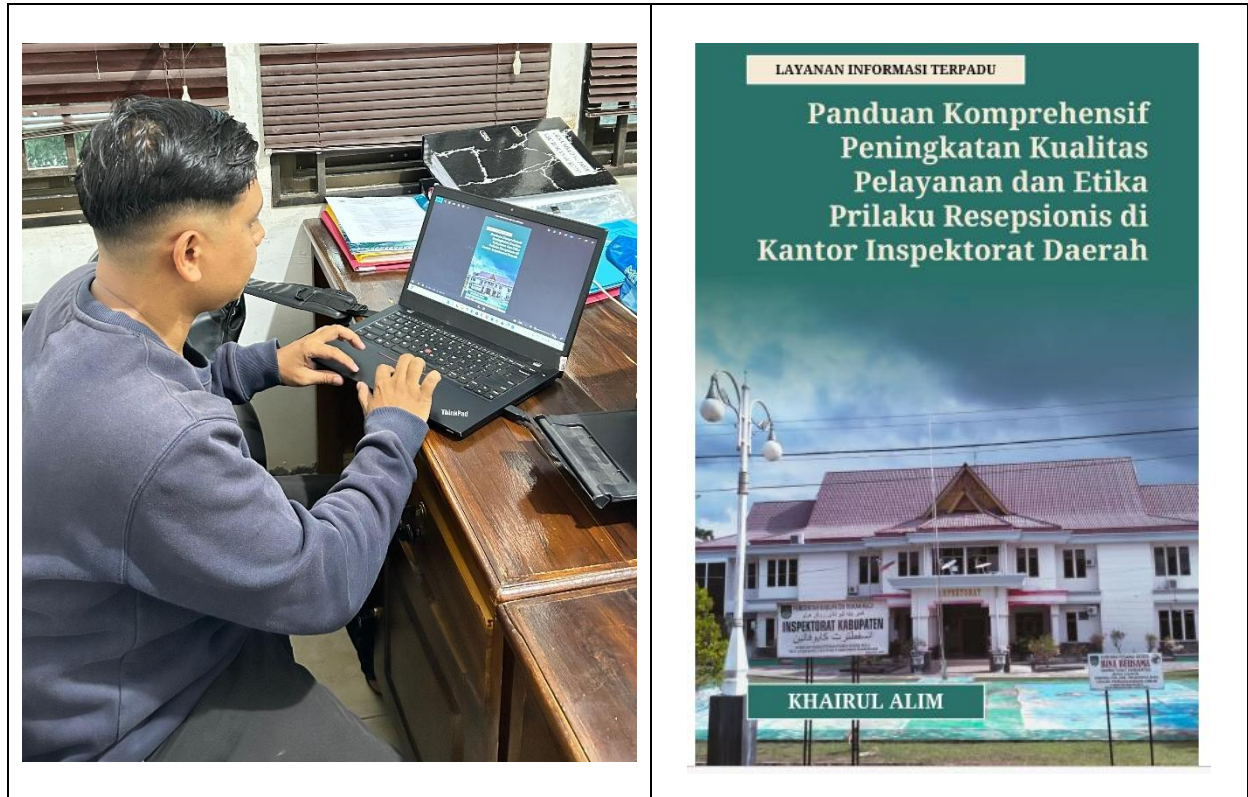
Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

The image shows a Google Form titled "DATA TAMU INSPEKTORAT ROKAN HULU". The form is displayed on a light purple background. At the top, there is a header bar with the title "DATA TAMU INSPEKTORAT" and a star icon. Below the header, there are tabs for "Pertanyaan", "Tanggapan", and "Pengaturan". The form itself has a title "DATA TAMU INSPEKTORAT ROKAN HULU" and a description "Deskripsi formulir". It contains four input fields: "Tanggal *" (Date), "Nama *" (Name), "Jabatan *" (Position), and "Teks jawaban singkat" (Short answer text). The "Tanggal *" field has a calendar icon. The "Nama *" field has a text input area. The "Jabatan *" field has a text input area. The "Teks jawaban singkat" field has a text input area. On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for adding, deleting, and editing questions.

Gambar 3.1 Formulir Buku Tamu berbasis *Google Form*



Gambar 3.2 Pembuatan QR Code Untuk Mengakses *Google Form*



Gambar 3.3 Pembuatan Buku Layanan Informasi Terpadu

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 4	Melakukan Sosialisasi Penerapan Layanan Informasi Terpadu
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	10 -14 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. QR code dan Buku Panduan LIT yang sudah dicetak
	2. Dokumentasi sosialisasi
	3. Dokumentasi praktek Layanan Informasi Terpadu
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
1) Mempersiapkan QR code dan Buku Panduan LIT yang sudah dicetak	
a. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan Memenuhi kebutuhan masyarakat)	
Saya mempersiapkan QR Code Buku Tamu untuk mempermudah dan mempercepat proses registrasi bagi tamu, sekaligus mengurangi kontak fisik. Ini adalah upaya saya memberikan pelayanan yang nyaman dan efisien. Saya memastikan Buku Panduan dibuat sangat jelas agar pengguna tidak kesulitan memahami Layanan Informasi Terpadu, menunjukkan komitmen saya terhadap kepuasan pelanggan	
b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab)	
Saya bertanggung jawab penuh memastikan sistem Buku Tamu berbasis QR Code berfungsi dengan baik dan mencatat data tamu secara akurat dan aman .Saya memastikan isi Buku Panduan sudah divalidasi dan dipertanggungjawabkan keabsahannya, karena saya tahu data yang akurat adalah wujud transparansi dan tanggung jawab saya	
c. Kompeten (Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik)	
Saya menggunakan keahlian teknis saya untuk merancang dan menguji fungsionalitas QR Code untuk Buku Tamu dan Layanan	

Informasi. Saya menyusun materi dalam Buku Panduan dengan profesional dan sistematis, menunjukkan kemampuan saya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan saya melalui inovasi digital

d. Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas)

Saya menunjukkan sikap adaptif dengan memanfaatkan teknologi QR Code untuk Buku Tamu dan Layanan Informasi, yang sejalan dengan tuntutan digitalisasi di instansi pemerintah. Saya berani berinovasi dan meninggalkan metode konvensional demi efisiensi dan mengikuti perkembangan zaman

2) Melakukan sosialisasi buku panduan dan Buku Tamu digital kepada Resepsionis Kantor Inspektorat Rokan Hulu.

a. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)

Saya memastikan Resepsionis memahami betul setiap alur dalam Buku Panduan dan penggunaan Buku Tamu Digital. Tujuannya agar mereka bisa melayani tamu dengan cepat dan ramah.

b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan disiplin, cermat, dan bertanggungjawab)

Saya menekankan kepada Resepsionis pentingnya menggunakan Buku Tamu Digital secara disiplin untuk mencatat setiap kunjungan secara akurat. Saya menjelaskan bahwa setiap data tamu yang terekam adalah data resmi yang harus dijaga kerahasiaan dan kevalidannya, ini adalah bentuk pertanggungjawaban saya terhadap data organisasi.

c. Kompeten (Membantu Orang Lain Belajar)

Saya tidak hanya menjelaskan, tetapi saya juga melakukan simulasi dan *hands-on training* agar Resepsionis benar-benar terampil mengoperasikan QR Code dan sistem digital.

d. Harmonis (Menciptakan Lingkungan Kerja yang kondusif)

Saya berupaya menciptakan suasana yang nyaman sehingga Resepsionis tidak sungkan bertanya atau menyampaikan kesulitan, tujuannya untuk membangun hubungan kerja yang harmonis dan saling mendukung

3) Mempraktekkan langsung penerapan Layanan Informasi Terpadu

a. Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, dan dapat diandalkan)

Saya memastikan bahwa setiap materi yang saya sampaikan kepada Resepsionis berfokus pada kemudahan mereka dalam melayani tamu. Saya melatih mereka agar dapat memberikan informasi Layanan Terpadu dengan jelas, cepat, dan senyum. Saya menekankan bahwa pemahaman mereka yang baik terhadap sistem akan menjamin pengalaman tamu yang positif sejak langkah pertama masuk kantor

b. Harmonis (Menciptakan Lingkungan Kerja yang Kondusif)

Saya melaksanakan sosialisasi ini dengan sikap yang terbuka, ramah, dan setara. Saya menciptakan suasana di mana Resepsionis nyaman untuk bertanya tanpa takut salah. Saya menghargai peran penting mereka sebagai garda depan. Ini adalah cara saya membangun lingkungan kerja yang harmonis dan saling mendukung.

c. Kolaboratif (Menggerakkan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama)

Saya membuka saluran komunikasi untuk dukungan berkelanjutan setelah sosialisasi, menunjukkan kesediaan saya untuk terus bersinergi demi kelancaran operasional layanan.

b. Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	14 November 2025 /09.00	Melakukan Sosialisasi Penerapan Layanan Informasi Terpadu	1. QR code dan Buku Panduan LIT yang sudah dicetak 2. Dokumentasi sosialisasi 3. Dokumentasi praktek Layanan Informasi Terpadu	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)

Kelengkapan Dokumen

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar 3.1 Buku tamu digital dan Buku pedoman LIT



Gambar 3.2 Sosialisasi Buku Tamu Digital dan Buku Pedoman LIT



**Gambar 3.3 Praktek Langsung Penggunaan Buku Tamu digital dengan
Tamu Inspektorar**

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 5	Melakukan Evaluasi terhadap rancangan Layanan Informasi Terpadu
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	17 -21 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Bukti Evaluasi Buku Panduan Layanan Informasi Terpadu
	2. Rekap Data Buku Tamu
	3. Laporan Evaluasi
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
1) Melakukan evaluasi terhadap Buku Panduan Layanan Informasi Terpadu	
a. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)	
Saya melakukan evaluasi ini dengan tujuan utama mencari tahu seberapa mudah Buku Panduan tersebut dipahami oleh pengguna (Resepsionis dan stakeholder).	
b. Akuntabel (Melakukan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab)	
Saya bertanggung jawab penuh dalam memberikan laporan hasil evaluasi yang jujur dan transparan, tanpa menutupi kekurangan yang ditemukan dalam Buku Panduan	
c. Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri)	
Saya terus belajar dari masukan yang ada untuk meningkatkan kemampuan saya dalam menyusun dokumen teknis yang berkualitas tinggi.	
2) Menganalisa rekap data tamu yang telah menggunakan Buku Tamu digital	
a. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)	
Saya menganalisa data tamu yang sudah mengisi buku tamu digital	

untuk memastikan buku tamu yang saya buat bisa dimanfaatkan

b. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab)

Saya memastikan bahwa seluruh proses analisis saya didasarkan pada data yang valid yang terekam secara sistematis oleh Buku Tamu Digital.

3) Membuat Laporan Evaluasi terhadap Layanan Informasi Terpadu

a. Kompeten (Menjalankan tugas dengan kualitas terbaik)

Saya menggunakan kemampuan menganalisa data-data evaluasi untuk membuat laporan evaluasi yang benar.

b. Akuntabel (bertanggungjawab cermat dan teliti)

Saya membuat laporan sesuai data yang ada dengan bertanggungjawab, teliti dan cermat

b. Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

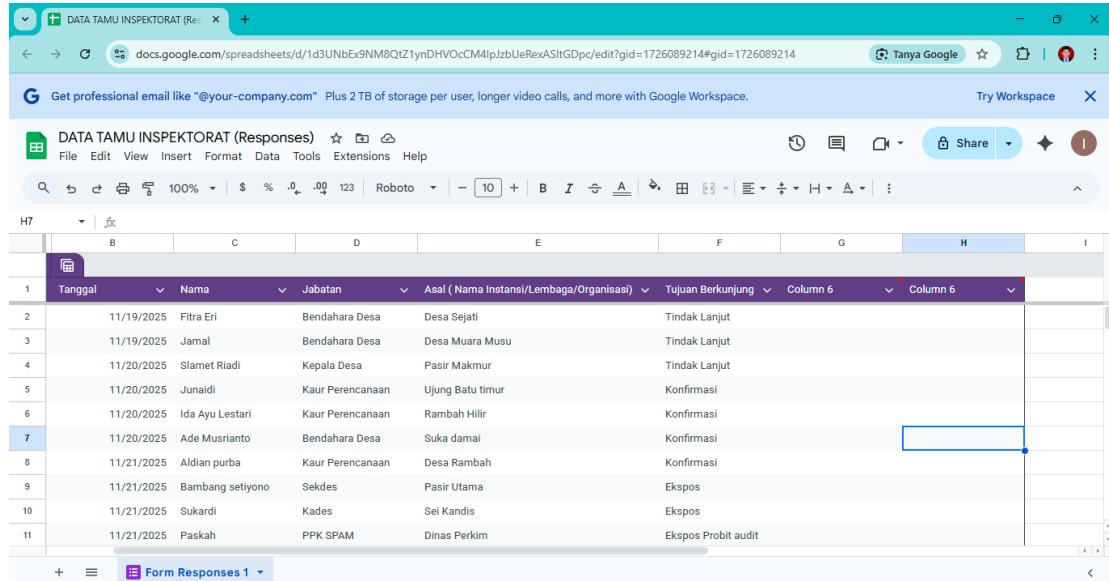
Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	21 November 2025 /09.00	Melakukan Evaluasi terhadap rancangan Layanan Informasi Terpadu	1. Bukti Evaluasi Buku Panduan Layanan Informasi Terpadu 2. Rekap Data Buku Tamu 3. Laporan Evaluasi	 

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Khairul Alim		
Satuan Kerja		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
Tempat Aktualisasi		Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)

Kelengkapan Dokumen

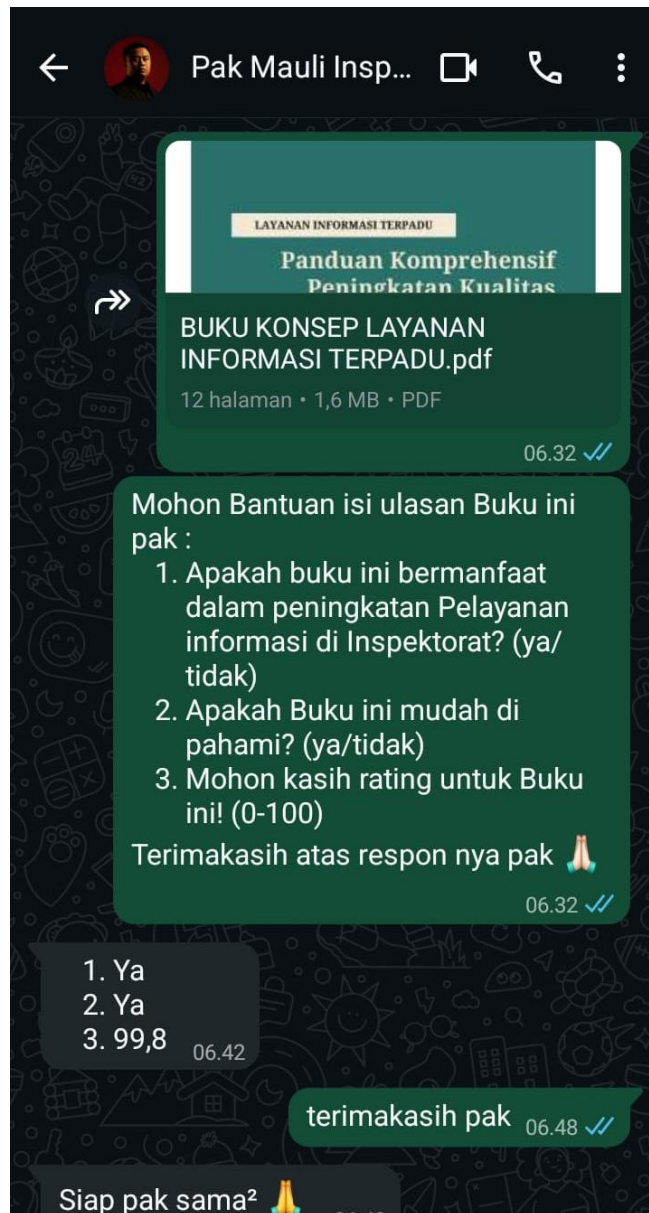
Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



The screenshot shows a Google Sheet titled "DATA TAMU INSPEKTORAT (Responses)". The sheet contains a table with 11 rows of data. The columns are: Tanggal, Nama, Jabatan, Asal (Nama Instansi/Lembaga/Organisasi), Tujuan Berkunjung, and two empty columns labeled "Column 6".

	Tanggal	Nama	Jabatan	Asal (Nama Instansi/Lembaga/Organisasi)	Tujuan Berkunjung	Column 6	Column 6
1							
2	11/19/2025	Fitra Eri	Bendahara Desa	Desa Sejati	Tindak Lanjut		
3	11/19/2025	Jamal	Bendahara Desa	Desa Muara Musu	Tindak Lanjut		
4	11/20/2025	Slamet Riadi	Kepala Desa	Pasir Makmur	Tindak Lanjut		
5	11/20/2025	Junaldi	Kaur Perencanaan	Ujung Batu timur	Konfirmasi		
6	11/20/2025	Ida Ayu Lestari	Kaur Perencanaan	Rambah Hilir	Konfirmasi		
7	11/20/2025	Ade Musrianto	Bendahara Desa	Suka damai	Konfirmasi		
8	11/21/2025	Aldian purba	Kaur Perencanaan	Desa Rambah	Konfirmasi		
9	11/21/2025	Bambang setiyono	Sekdes	Pasir Utama	Ekspos		
10	11/21/2025	Sukardi	Kades	Sei Kandis	Ekspos		
11	11/21/2025	Paskah	PPK SPAM	Dinas Perkim	Ekspos Probit audit		

Gambar 3.1 Hasil Rekap Simulasi Pengisian Buku Tamu



Gambar 3.2 Form Evaluasi Buku Pedoman LIT

Laporan Hasil Evaluasi

1. Evaluasi Pembuatan Buku Tamu digital

a. Metode

Evaluasi buku tamu digital dilakukan dengan cara melihat data rekapan buku tamu melalui google spreadsheet yang terhubung langsung ke google form

b. Hasil

Dari tanggal 19 November-21 November (3 hari) tamu yang mengisi buku tamu sudah mencapai 13 Orang.

c. Kesimpulan

Penggunaan buku tamu digital sudah mulai dilaksanakan namun jumlah yang mengisi masih kecil dibandingkan tamu Inspektorat yang datang rata-rata 15-20 orang/ hari

2. Evaluasi Pembuatan Buku Panduan LIT

a. Metode

Evaluasi buku panduan LIT dilakukan dengan cara lakukan jejak pendapat melalui WhatsApp kepada pihak-pihak terkait

b. Hasil

Dari pertanyaan yang diajukan rata-rata menjawab :

- Buku LIT Bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan di Kantor Inspektorat
- Buku LIT Mudah dipahami
- Rating rata-rata : 89 (rentang nilai 0-100)

c. Kesimpulan

Buku Panduan Layanan Informasi Terpadu sangat membantu dalam megoptimalkan pelayanan informasi di kantor Inspektorat Rokan Hulu.

INSPEKTORAT ROKAN HULU

BUKU TAMU PINDAI DISINI



Get more info, updates, or access exclusive content. Just point your camera and go!

LAYANAN INFORMASI TERPADU

Panduan Komprehensif Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Etika Prilaku Resepsionis di Kantor Inspektorat Daerah



KHAIRUL ALIM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku panduan yang berjudul **"Layanan Informasi Terpadu: Panduan Komprehensif Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Etika Prilaku Resepsionis di Kantor Inspektorat Daerah"** ini dapat diselesaikan dan diterbitkan.

Kantor Inspektorat Daerah, sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP), memegang peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan akuntabel. Peran ini tidak hanya terbatas pada fungsi pengawasan internal semata, namun juga mencakup fungsi pelayanan publik, terutama dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Buku panduan ini hadir sebagai wujud nyata komitmen Inspektorat Daerah dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi, khususnya pada bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep **Layanan Informasi Terpadu (LIT)** yang digunakan dalam buku ini bertujuan untuk menciptakan sebuah *single point of contact* yang terstandar, efisien, dan akuntabel bagi seluruh *pemangku kepentingan* yang berinteraksi dengan Inspektorat.

Kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada kerabat, mentor, dan seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam perumusan buku panduan ini. Besar harapan kami, buku ini tidak hanya menjadi referensi teoritis, tetapi juga menjadi instrumen praktis yang dapat segera diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan timbal balik, menjamin keterbukaan informasi, serta memelihara integritas dan citra positif Inspektorat Daerah.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan petunjuk dan kekuatan kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan pengabdian kepada masyarakat.

Pasir Pengaraian, November 2025

Khairul Alim

Bagian 1: Pendahuluan

1.1 Latar Belakang dan Tujuan Buku

Kantor **Inspektorat Daerah** memegang peranan krusial sebagai organ pengawasan internal pemerintah daerah (APIP). Kualitas pelayanan publik, termasuk pengelolaan informasi dan penerimaan tamu, sangat menentukan citra dan efektivitas kinerja Inspektorat. Buku ini bertujuan menyajikan panduan komprehensif mengenai pembentukan dan implementasi **Layanan Informasi Terpadu (LIT)**, menguraikan standar sarana/prasarana, serta menetapkan protokol perilaku yang profesional bagi resepsionis dalam menerima tamu.

1.2 Apa Itu Layanan Informasi Terpadu (LIT)?

Layanan Informasi Terpadu (LIT) adalah sebuah sistem atau layanan pusat informasi yang berfungsi sebagai pintu gerbang utama (***single point of contact***) bagi masyarakat, instansi lain, atau pegawai internal yang membutuhkan informasi, ingin menyampaikan pengaduan, atau memiliki urusan lain dengan Inspektorat Daerah. Konsep ini menekankan pada **kemudahan akses, efisiensi, dan akuntabilitas** dalam menyampaikan informasi dan pelayanan.

Bagian 2: Konsep dan Strategi Layanan Informasi Terpadu (LIT)

2.1 Pilar Utama LIT Inspektorat

Pilar	Deskripsi Detail
Aksesibilitas	Menyampaikan semua informasi dan layanan yang mudah dijangkau oleh semua pihak, baik secara fisik maupun digital (telepon, email, situs web).
Integrasi	Menyatukan semua jenis layanan (informasi, pengaduan, koordinasi) dalam satu tempat atau sistem, menghindari tamu berpindah-pindah ruangan.
Kerahasiaan	Menjamin kerahasiaan data tamu, terutama yang berkaitan dengan pengaduan dan hasil pengawasan (kecuali diizinkan oleh peraturan perundang-undangan).
Standarisasi	Menetapkan prosedur operasi standar (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan, memastikan konsistensi dan kualitas.

2.2 Jenis-Jenis Layanan yang Dicakup LIT

- **Layanan Informasi Publik (Keterbukaan Informasi):** Menyediakan data dan dokumen yang wajib diumumkan atau diminta sesuai UU Keterbukaan Informasi Publik.
- **Layanan Pengaduan/Whistleblowing:** Menerima laporan/pengaduan masyarakat terkait dugaan penyimpangan atau pelanggaran.
- **Layanan Koordinasi:** Menerima dan memfasilitasi pertemuan antara tamu/instansi dengan Pejabat/Auditor Inspektorat.
- **Layanan Konsultasi Internal:** Memberikan panduan atau konsultasi kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) internal terkait etika dan pengawasan.

Bagian 3: Kebutuhan Sarana dan Prasarana LIT

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan fondasi bagi LIT yang efektif. Kebutuhan ini harus dirancang untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan profesionalisme.

3.1 Ruang Layanan Fisik (Lobi dan Meja Resepsionis)

- **Strategi Lokasi:** Area resepsionis/LIT harus mudah diakses dari pintu masuk utama kantor.
- **Meja Resepsionis/Konter:** dirancang ergonomis, menghadap pintu masuk, dan memiliki pembatas yang menjamin privasi percakapan.
- **Ruang Tunggu yang Nyaman:**
 - Tempat duduk yang cukup, nyaman, dan bersih.
 - Akses Wi-Fi gratis (jika diizinkan).
 - Ketersediaan air minum.
- **Papan Informasi Digital:** Menampilkan informasi penting, jadwal pelayanan, atau antrean tamu secara *real-time*.
- **Sistem Keamanan:** CCTV, *detektor logam* (jika diperlukan), dan akses kontrol (misalnya *manajemen e-visitor*).

3.2 Sarana Teknologi dan Dukungan Kerja

- **Komputer dan Perangkat Lunak:** Komputer **berkecepatan tinggi** dengan akses ke aplikasi *e-surat*, sistem *whistleblowing*, dan *sistem manajemen pengunjung*.
- **Alat Komunikasi:** Saluran telepon khusus (PABX) untuk panggilan masuk dan keluar.
- **Printer/Scanner Multifungsi:** Untuk mencetak tanda terima atau mengsensor dokumen tamu.
- **Buku Tamu Digital:** Ketersediaan Buku Tamu digital berbasis QR code yang terletak di meja tamu.

3.3 Kelengkapan Pendukung Profesionalisme

- **Pencahayaan dan Ventilasi:** pencahayaan yang terang dan ventilasi yang baik/AC untuk kenyamanan.
- **Papan Nama:** Papan nama ruangan "**Layanan Informasi Terpadu**" dan papan nama staf resepsionis/petugas LIT yang jelas.
- **Seragam Standar:** Penggunaan seragam atau *dress code* yang rapi dan profesional bagi seluruh petugas LIT.

Bagian 4: Tata Cara Perilaku Resepsionis dalam Menerima Tamu

Resepsionis adalah **wajah pertama** Inspektorat. Perilaku yang profesional, etis, dan empatik sangatlah penting.

4.1 Prinsip-Prinsip Dasar Pelayanan Prima

Prinsip	Implementasi Praktis
Sikap (Sikap)	Selalu menunjukkan ekspresi wajah yang ramah, kontak mata yang sopan, dan bahasa tubuh yang terbuka (tidak melipat tangan).
Appearance (Penampilan)	Rapi, bersih, menggunakan seragam yang ditetapkan, dan menjaga kebersihan diri (rambut, kuku, bau badan).
Action (Tindakan)	Tanggap cepat, proaktif, dan selalu menggunakan SOP yang telah ditetapkan dalam melayani.
Akuntabilitas (Akuntabilitas)	Catat semua interaksi tamu dengan detail dan pastikan setiap permohonan/pengaduan dilanjutkan.

4.2 Prosedur Penerimaan Tamu

Tahap 1: Persiapan Diri dan Area Kerja

- Permukaan meja dan area LIT bersih dan rapi.
- Periksa ketersediaan alat tulis, buku tamu digital, dan formulir pengaduan.
- Resepsionis duduk/berdiri dengan postur tegak, siap menyambut.

Tahap 2: Menyambut dan Mengidentifikasi Kebutuhan

1. **Salam Pembuka:** Ucapkan salam yang ramah dan formal. Contoh: *"Selamat Siang, dengan Layanan Informasi Terpadu Inspektorat Daerah. Ada yang bisa saya bantu, Bapak/Ibu?"*
2. **Verifikasi Identitas:** Mintalah tamu untuk mengisi buku tamu digital dengan memindai QR code yang telah disediakan, bimbing tamu untuk mengisi data yang diminta dalam buku tamu .
3. **Pertanyaan Kebutuhan:** Tanyakan secara jelas tujuan kedatangan tamu.
4. **Menjaga Kerahasiaan:** Jika tamu datang untuk pengaduan, pastikan proses ini dilakukan di area yang menjaga privasi percakapan.

Tahap 3: Pelayanan dan Penanganan

- **Jika Kebutuhan Sederhana (Informasi Umum):** Berikan informasi yang diminta secara jelas, ringkas, dan akurat.
- **Jika Membutuhkan Pertemuan:**
 - Tanyakan apakah tamu sudah memiliki janji.
 - Jika sudah, hubungi Pejabat/Staf yang bersangkutan untuk konfirmasi.
 - Jika belum, tanyakan urgensinya dan tawarkan untuk memenuhi janji.
 - Mintalah tamu menunggu di ruang tunggu sambil dipersiapkan.

Tahap 4: Mengantar atau Mengarahkan

- Jika tamu akan bertemu Pejabat/Staf, berikan petunjuk yang jelas atau, jika perlu, antarkan sampai ke ruangan yang dituju.
- Berikan informasi singkat kepada pihak yang akan ditemui mengenai identitas dan tujuan tamu.

Tahap 5: Penutup dan Pencatatan

- Setelah tamu selesai di area LIT (sebelum meninggalkan kantor), ucapkan terima kasih. Contoh: *"Terima kasih atas kunjungan Bapak/Ibu. Semoga urusannya berjalan lancar. Selamat siang."*
- Pastikan semua data tamu telah tercatat lengkap dalam sistem atau buku tamu.

4.3 Etika Komunikasi melalui Telepon

- **Angka Cepat:** Angka telepon dalam dering kedua atau ketiga.
 - **Identitas identitas:** Jawab dengan menyebutkan unit kerja. Contoh:
"Inspektorat Daerah, Layanan Informasi Terpadu. Selamat pagi, dengan siapa saya berbicara?"
 - **Bahasa:** Gunakan bahasa Indonesia yang baku, sopan, dan jelas.
 - **Penutup:** Akhiri percakapan dengan mengucapkan terima kasih, dan pastikan penelepon menutup telepon terlebih dahulu.
-

Bagian 5: Standar Penanganan Pengaduan (DUMAS)

Penanganan pengaduan masyarakat (Dumas) adalah fungsi inti Inspektorat Daerah dan harus dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip **rahasia, kecepatan, dan akuntabilitas** .

5.1 Prinsip Penanganan Pengaduan

Prinsip	Keterangan
Kerahasiaan	Identitas pelapor (terutama Whistleblower) dan materi pengaduan harus dirahasiakan sepenuhnya dari pihak yang dilaporkan atau publik.
Keadilan dan Objektivitas	Penanganannya didasarkan pada fakta dan bukti yang ditemukan, tanpa memihak, dan mengacu pada peraturan-undangan.
Proaktif	Petugas harus secara aktif mencari dan melengkapi informasi yang dibutuhkan untuk mengotentikasi pengaduan.
Kompeten	Penanganannya dilakukan oleh tim yang memiliki kompetensi di bidang pengawasan dan didukung oleh regulasi yang memadai.

5.2 Alur Penerimaan dan Verifikasi Pengaduan di LIT

Petugas Resepsionis/LIT bertindak sebagai gerbang awal (Langkah 1-3).

Langkah	Kegiatan	Keterangan/Peran Resepsionis
1. Penerimaan Pengaduan	Menerima laporan yang disampaikan secara langsung (datang), tertulis (surat/email), atau melalui sistem elektronik (e-Dumas/WBS).	Menyambut tamu pengadu di tempat yang terpisah/privasi . Menerima dokumen dan memberikan tanda terima.
2. Pencatatan (Registrasi)	Mencatat semua informasi pengaduan ke dalam Buku Register Pengaduan (atau sistem <i>e-Dumas</i>).	mengatur kelengkapan minimal: 3W + 1H (What, Where, When, dan How), identitas pelapor (jika non-anonim), dan terlapor.
3. Verifikasi Awal Kelengkapan	Memeriksa kelengkapan administrasi: identitas pelapor (jika beridentitas), bukti pendukung (jika ada), dan kejelasan pokok aduan.	Jika tidak lengkap, petugas LIT memberikan formulir atau saran untuk melengkapi data sebelum diserahkan ke Pejabat yang berwenang.
4. Penyerahan ke Inspektur	Berkas pengaduan yang sudah lengkap dan dicatat disimpan kepada Inspektur Daerah melalui Sekretaris.	Petugas LIT membuat Ringkasan/Lembar Disposisi Awal dan mencatat nomor agenda surat masuk.

5.3 Proses Penelaahan dan Penentuan Tindak Lanjut

Proses ini dilakukan oleh Pejabat Struktural/Fungsional setelah disposisi Inspektur.

Langkah	Kegiatan	Keputusan
5. Telaah Substansi	Inspektur Pembantu (Irban) yang ditunjuk melakukan telaah	A. Berkadar Pengawasan: Ada penyimpangan, dipertahankan ke Audit Khusus/Riksus.

Langkah	Kegiatan	Keputusan
	mendalam terhadap materi pengaduan.	B. Bukan Kewenangan: Dilimpahkan ke instansi terkait (APH/OPD lain). C. Tidak Jelas/Anonim (diabaikan): Jika tidak memenuhi kriteria minimum.
6. Disposisi Tindak Lanjut	Inspektur mengeluarkan Surat Perintah (SP) Audit Khusus/Riksus atau Surat Pelimpahan/Jawaban.	Tim yang ditentukan akan melakukan pemeriksaan atau verifikasi lapangan (Checking).
7. Pelaksanaan Audit Khusus	Tim yang ditunjuk melakukan pemeriksaan di lapangan, mengumpulkan bukti, dan klarifikasi terhadap pihak terlapor dan Saksi.	Tim membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).
8. Pemberian Umpan Balik	Inspektorat melalui Sekretaris/Irban, menyampaikan pemberitahuan perkembangan atau hasil penanganan kepada pelapor (jika identitas jelas).	Informasi yang disampaikan bersifat hasil bukan proses investigasi detail (kecuali diatur lain).
9. Pemantauan	Inspektorat memantau tindak lanjut hasil pemeriksaan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Terlapor.	Pemilihan rekomendasi yang diberikan telah dilaksanakan.

5.4 Peringatan Penting bagi Resepsionis (Aspek Kerahasiaan)

1. **Zona Privasi:** Jika ada tamu yang menyampaikan pengaduan secara lisan, **jangan pernah** menerima di Meja Resepsionis yang terbuka. Arahkan tamu ke **Ruang Konsultasi/Pengaduan** yang tertutup dan kedap suara.
2. **Jargon Rahasia:** Gunakan istilah yang tidak mencolok saat berkomunikasi dengan internal. Contoh: alih-alih mengatakan *"Ini ada pengaduan kasus korupsi dari Bapak X"* gunakan frasa *"Ini ada berkas masuk untuk telaah khusus sesuai disposisi Inspektur."*
3. **Pengamanan Dokumen:** Dokumen pengaduan harus segera diarsipkan dalam lemari berkas yang terkunci atau dienkripsi dalam sistem digital, tidak boleh diletakkan sembarangan di meja.
4. **Tamu Anonim:** Jika menerima pengaduan anonim, pastikan materi pengaduan tetap **dicatat dan kebenaran** substansinya, namun identitas dicatat sebagai "Anonim" atau "Tidak Jelas."

Bagian 6 : Penutup

LIT adalah komitmen Inspektorat Daerah terhadap tata *kelola pemerintahan yang baik* (good governance). Dengan mengimplementasikan sarana/prasarana yang ditetapkan dan menjunjung tinggi standar etika pelayanan, Inspektorat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendukung efektifitas pengawasan internal.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Masyarakat* .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah* sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang *Perangkat Daerah*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2000 tentang *Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*

Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia: Analisis Kritis dan Implementasi Strategi* . Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.

LAN RI. (2008). *Pedoman Umum Pelayanan Prima* . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta: Bumi Aksara. (Digunakan sebagai landasan teori mengenai kualitas pelayanan).

Sedarmayanti. (2017). *Penerapan Pelayanan Prima (Pelayanan Prima) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan* . Bandung : PT Refika Aditama.

Simbolon, Maringan Masry. (2009). *Dasar-Dasar Administrasi Perkantoran: Konsep Pelayanan Prima dan Etika Profesi* . Jakarta: Mitra Wacana Media.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Pelayanan : Mewujudkan Pelayanan Prima* . Yogyakarta: Andi Mengimbangi.