



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

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

**“OPTIMALISASI PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGADUAN MELALUI
PROGRAM ADU-MUDAH (ADUAN MASYARAKAT DIGITAL MUDAH DAN ANDAL
HARIAN) DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MUKOMUKO”**

Disusun oleh :

Nama	:	Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
NIP	:	200106102025062002
Jabatan	:	Fasilitator Pemerintahan
Instansi	:	Pemerintah Kabupaten Mukomuko
Kelas/Kelompok	:	3
No. Presensi	:	A37.3.27
Angkatan	:	37
Gelombang	:	V

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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : Optimalisasi Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Melalui Program Adu-Mudah (Aduan Masyarakat Digital Mudah Dan Andal Harian) Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko

NAMA : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak

NIP : 200106102025062002

PANGKAT/GOL : Penata Muda / IIIa

JABATAN : Fasilitator Pemerintahan

INSTANSI : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko

KELAS/KELOMPOK : XXXVII/3

NO. PRESENSI : A37.3.27

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

Bukittinggi, 12 Desember 2025

Coach,

Penguji,

Retwando, S.Komp, M.Si
NIP. 198803282011011004

Defrimen, M.Si
NIP.197806242006041005

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Kompetensi Manajemen Kepemimpinan

Sarjayadi, S.S, M.A.P
NIP. 197003041996031001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 12 Desember 2025

Pukul : 08.00 s.d 17.00 WIB

Tempat : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan
XXXVII Tahun 2025.

JUDUL : Optimalisasi Partisipasi Masyarakat Dalam
Pengaduan Melalui Program Adu-Mudah (Aduan
Masyarakat Digital Mudah Dan Andal Harian) Di
Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko

DISUSUN OLEH : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak

ANGKATAN/KELOMPOK : XXXVII/3

NO. PRESENSI : A37.3.27

INSTANSI : Pemerintah Kabupaten Mukomuko

JABATAN : Fasilitator Pemerintahan

COACH,

PESERTA

Retwando, S.Komp, M.Si
NIP. 198803282011011004

Dwi Yunita Rahmi, S.Ak,
NIP. 200106102025062002

PENGUJI,

MENTOR,

Defrimen, M.Si
NIP. 197409022008011001

Deddy Guntar, S.A.P
NIP.197806242006041005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan pelaksanaan aktualisasi dengan judul Optimalisasi Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Melalui Program Adu-Mudah (Aduan Masyarakat Digital Mudah Dan Andal Harian) Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan bagian dari pelaksanaan tugas aktualisasi dalam rangka mengidentifikasi dan memecahkan isu yang terjadi di unit kerja, Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

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

1. Bapak H. Sarjayadi, S.S., M.A.P., selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi;
2. Bapak Retwando, S.Kom., M.Si., selaku coach penulis yang senantiasa memberikan bimbingan dan motivasi selama proses aktualisasi;
3. Bapak Novria Eka Putra, S.STP, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
4. Bapak Deddy Guntar, S.A,P selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sekaligus mentor penulis yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan selama proses aktualisasi;

5. Seluruh Widyaiswara, Pelatih, dan Pembina PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi pada Pelatihan Dasar CPNS Angkatan XXXVII Gelombang 5 Tahun 2025;
6. Seluruh rekan peserta Pelatihan Dasar CPNS Angkatan XXXVII Gelombang 5 Tahun 2025 di PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi yang senantiasa memberikan dukungan, kerja sama, dan semangat dalam penyusunan laporan aktualisasi ini;
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan pelaksanaan aktualisasi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini di masa mendatang. Semoga laporan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata dalam peningkatan pelayanan publik yang BerAKHLAK.

Mukomuko, 12 Desember 2025

Penulis.

Dwi Yunita Rahmi, S.Ak.
NIP. 200106102025062002

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	10
A. Latar Belakang	10
B. Tujuan.....	12
C. Ruang Lingkup.....	14
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA.....	15
A. Profil Instansi	15
B. Profil Peserta.....	19
C. Role Model.....	20
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	23
A. Identifikasi Isu.....	23
B. Deskripsi Isu	24
C. Penetapan core isu.....	29
D. Rumusan isu	31
E. Analisis Core Isu	32
F. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu.....	35
BAB IV.....	38
MATRIK PELAKSANAAN AKTUALISASI	38
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	38
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....	40
C. Matrik Rekapitulasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)	64
D. Capaian Penyelesaian Core Isu.....	66
E. Manfaat terselesaikannya Core Isu	67
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	69

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	71
A. KESIMPULAN	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN 1	75
LAMPIRAN 2	140

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Identifikasi Isu	23
Tabel 3.2 Isu Ke-1	26
Tabel 3.3 Isu Ke-2	27
Tabel 3.3 Isu Ke-3	29
Tabel 3.4 Tabel Analisis AKPL	30
Tabel 4.3 Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	38
Tabel 4.2 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitulasi NND PNS (BerAKHLAK	64
Tabel 4.4 Capaian Core Isu	66

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko	15
Gambar 2.2 Foto Peserta	19
Gambar 2.3 Role Model	20
3.1 Diagram Analisis Fishbone	33

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi dan perhubungan. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Dinas Perhubungan bertanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas serta memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar.

Dalam praktiknya, pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko masih menghadapi sejumlah kendala. Berdasarkan hasil pengamatan, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan pengaduan masih rendah. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui prosedur dan media yang dapat digunakan untuk melapor, sementara pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pelaporan juga belum berjalan optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan yang ada belum sepenuhnya mendorong partisipasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menekankan pentingnya akses masyarakat terhadap informasi dan transparansi layanan.

Selain itu, proses tindak lanjut terhadap laporan masyarakat juga belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Hal ini berdampak pada belum optimalnya koordinasi antarbidang serta keterlambatan dalam menanggapi keluhan yang masuk. Di sisi lain, sarana pengawasan dan penataan rambu lalu lintas di wilayah Kabupaten Mukomuko juga masih memerlukan perhatian lebih agar pelayanan publik di sektor transportasi dapat berjalan dengan tertib, aman, dan efisien sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya upaya inovatif untuk memperkuat sistem pengaduan masyarakat yang lebih modern, transparan, dan mudah diakses. Untuk menjawab tantangan tersebut, dirancanglah Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) sebagai solusi berbasis teknologi yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi melalui platform digital seperti Google Form dan layanan WhatsApp resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Media pendukung berupa infografis interaktif dalam bentuk banner atau poster juga dikembangkan agar masyarakat lebih mudah mengenali dan mengakses layanan pengaduan tersebut secara mandiri.

Inovasi ini mendukung penerapan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain meningkatkan efektivitas dan keterbukaan layanan, kegiatan ini juga merupakan bentuk implementasi Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 tentang Core Values ASN BerAKHLAK, yang menuntun ASN untuk selalu menunjukkan sikap *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel,*

Kompeten, Kolaboratif, Adaptif, Loyal, dan Harmonis dalam melaksanakan tugasnya.

Dengan demikian, kegiatan “Optimalisasi Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian)” menjadi langkah konkret dalam penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, serta upaya nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

B. Tujuan

Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan sebagai wujud penerapan nilai-nilai dasar ASN “BerAKHLAK” dalam pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Tujuan dari kegiatan ini tidak hanya untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat, tetapi juga untuk mengembangkan kemampuan peserta dalam mengidentifikasi masalah, merancang solusi, serta menerapkan inovasi yang mendukung peningkatan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

Secara lebih rinci, tujuan kegiatan aktualisasi ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus sebagai berikut:

1. Tujuan Umum, Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan untuk:

- Menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sebagai ASN di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
- Mengidentifikasi dan memahami permasalahan nyata dalam proses pelayanan publik, khususnya terkait rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan.

- Mengembangkan kemampuan berpikir kritis, inovatif, dan kolaboratif dalam memberikan solusi berbasis teknologi dan sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap layanan publik.

2. Tujuan Khusus

Kegiatan aktualisasi dengan judul **“Optimalisasi Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian)”** bertujuan untuk:

- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan melalui penyediaan sarana pelaporan digital yang mudah diakses, transparan, dan responsif.
- Mewujudkan mekanisme pengaduan yang terstruktur dan terstandar melalui penyusunan serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan laporan masyarakat.
- Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan sistem pengaduan berbasis digital (Program ADU-MUDAH) guna mempercepat proses penerimaan dan tindak lanjut laporan.
- Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat, akuntabel, dan partisipatif dengan memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pengaduan.

Kegiatan aktualisasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam membangun budaya pelayanan publik yang adaptif terhadap

perkembangan teknologi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung terwujudnya nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

C. Ruang Lingkup

1. Lokasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, yang merupakan instansi pemerintah daerah dengan tugas dan fungsi di bidang transportasi serta pelayanan publik, termasuk pengelolaan pengaduan masyarakat.

2. Waktu

Kegiatan aktualisasi dilaksanakan dalam rentang waktu bulan Oktober hingga November 2025, menyesuaikan dengan jadwal habituasi yang telah ditetapkan oleh PPSDM Regional Bukittinggi, Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI.

3. Pihak yang Terlibat

Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Peserta Latsar CPNS (Dwi Yunita Rahmi, S.Ak)
2. Mentor / Atasan Langsung
3. Coach / Widyaiswara dari PPSDM Regional Bukittinggi
4. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
5. Sub bagian Perencanaan dan Keuangan
6. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
7. Tim Teknis Layanan Pengaduan
8. Masyarakat atau pengguna layanan public

4. Metode Penyelesaian Isu

Metode yang digunakan dalam penyelesaian isu adalah melalui penerapan inovasi Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian).

Program ini dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan melalui:

- Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai pedoman kerja yang terstandar;
- Pemanfaatan teknologi digital berupa Google Form dan WhatsApp sebagai sarana pelaporan online;
- Pembuatan dan penyebarluasan media infografis interaktif (banner/poster) yang memuat tautan (link) dan barcode layanan pengaduan ADU-MUDAH untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses kanal pelaporan secara mandiri.

BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi



Gambar 2.1 Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko

Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di bawah Pemerintah Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu, yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. Instansi ini berperan dalam penyelenggaraan transportasi darat, pengaturan lalu lintas, pengelolaan terminal, serta pengawasan terhadap sarana dan prasarana perhubungan di wilayah Kabupaten Mukomuko. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Perhubungan memiliki fungsi perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pembinaan, pengendalian, evaluasi, serta pelaporan di bidang transportasi dan lalu lintas.

Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh Sekretaris dan beberapa Kepala Bidang, di antaranya Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bidang Teknik Sarana dan Prasarana, serta kelompok jabatan fungsional. Struktur organisasi ini bertujuan untuk mendukung pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko memiliki arah dan pedoman kerja yang dituangkan dalam visi dan misi organisasi. Visi dan misi ini menjadi dasar dalam pelaksanaan setiap kegiatan, pengambilan kebijakan, serta pengembangan program kerja yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun visi dan misi Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko adalah sebagai berikut:

Visi:

“Terwujudnya infrastruktur terpadu dan pelayanan publik prima menuju Mukomuko maju, handal, dan bermartabat.”

Misi:

1. Mewujudkan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan.
2. Mewujudkan pengembangan sarana dan prasarana transportasi.
3. Mewujudkan peningkatan pelayanan uji kendaraan bermotor.
4. Mewujudkan sistem transportasi yang baik serta pelayanan jasa perhubungan yang handal.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko berpegang pada nilai-nilai organisasi yang mencerminkan integritas, profesionalisme, serta semangat pelayanan publik. Nilai-nilai ini menjadi pedoman dalam bersikap, bertindak, dan mengambil keputusan bagi seluruh aparatur di lingkungan Dinas Perhubungan, agar setiap layanan yang diberikan dapat berjalan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Adapun nilai-nilai organisasi yang dijunjung tinggi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko antara lain sebagai berikut:

1. Integritas

Menjunjung tinggi kejujuran, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban sebagai pelayan publik.

2. Profesionalisme

Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, standar operasional, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Akuntabilitas

Bertanggung jawab atas setiap tindakan, keputusan, dan hasil kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5. Kerja Sama dan Kolaborasi

Membangun sinergi yang harmonis antarpegawai, antarinstansi, dan dengan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama.

6. Inovatif

Terbuka terhadap perubahan, ide-ide baru, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efektivitas serta mutu pelayanan publik.

Dengan berpedoman pada visi, misi, dan nilai-nilai organisasi tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang unggul, transparan, dan berdaya saing dalam mendukung kemajuan daerah.

B. Profil Peserta



Gambar 2.2 Foto Peserta

Peserta aktualisasi ini bernama Dwi Yunita Rahmi, S.Ak, dengan Nomor Induk Pegawai (NIP) 20010610 2025062002. Saat ini bertugas sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu, dengan jabatan sebagai Fasilitator Pemerintahan di Subbagian Perencanaan dan Keuangan.

Dwi Yunita Rahmi merupakan lulusan Universitas Bengkulu tahun 2024 dengan gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) yang memiliki minat dan komitmen tinggi terhadap pengelolaan administrasi pemerintahan serta tata kelola keuangan daerah. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, peserta berperan dalam kegiatan penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengelolaan administrasi keuangan, serta mendukung proses perencanaan program dan evaluasi kinerja di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

Sebagai aparatur yang sedang beradaptasi dalam lingkungan birokrasi, peserta berupaya menanamkan nilai-nilai pribadi yang mendukung profesionalisme kerja, antara lain disiplin dalam menjalankan tugas dan waktu, tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan, kolaboratif dalam membangun kerja sama dengan rekan sejawat, serta inovatif dalam mencari solusi dan ide baru untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas. Melalui nilai-nilai tersebut, peserta berkomitmen untuk memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan kerja.

C. Role Model



Gambar 2.3 Role Model

Selama menjalani kegiatan aktualisasi, peserta mendapatkan banyak pembelajaran dari lingkungan kerja, terutama dari para atasan yang menjadi contoh dalam bersikap dan bertugas. Para pimpinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko menunjukkan nilai-nilai kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme yang patut diteladani. Berdasarkan hal tersebut, peserta menetapkan beberapa role model di kantor yang menjadi inspirasi dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

Role model peserta dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi adalah Bapak Pasnin, S.E., selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, dengan NIP 19770228 2007011003 dan pangkat/golongan Pembina (IV/a). Beliau merupakan sosok pemimpin yang bijaksana, disiplin, dan memiliki dedikasi tinggi dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintah.

Dalam kesehariannya, beliau senantiasa memberikan contoh nyata tentang profesionalisme kerja, ketegasan yang disertai empati, serta keterbukaan terhadap masukan dan inovasi baru dari pegawai. Selain itu, beliau juga dikenal sebagai pribadi yang mengedepankan kerja sama dan koordinasi yang baik antarpegawai maupun antarbidang, sehingga tercipta lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Teladan yang ditunjukkan oleh beliau menjadi motivasi bagi peserta untuk terus meningkatkan kompetensi, menumbuhkan rasa tanggung jawab, serta berkontribusi secara optimal dalam pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

Berikut penerapan nilai-nilai dasar ASN “BerAKHLAK” yang tercermin dalam kepemimpinan Bapak Pasnin, S.E.:

a. Akuntabel

Beliau selalu melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan berpegang pada prinsip transparansi. Setiap kebijakan dan keputusan yang diambil didasarkan pada aturan serta data yang valid, sehingga mencerminkan integritas dan profesionalisme dalam bekerja.

b. Kompeten

Bapak Pasnin senantiasa mendorong pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan wawasan melalui pembelajaran berkelanjutan. Beliau juga menjadi contoh ASN yang terus mengembangkan diri dan

menyesuaikan dengan perkembangan teknologi serta kebijakan terkini di bidang transportasi.

c. Kolaboratif

Beliau menekankan pentingnya kerja sama antarpegawai dan antarbidang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam berbagai kegiatan, beliau selalu mengajak tim berdiskusi, menghargai pendapat, dan memastikan keputusan diambil melalui musyawarah.

d. Harmonis

Sebagai pemimpin, beliau menjaga suasana kerja yang kondusif dan penuh rasa saling menghargai. Beliau selalu bersikap terbuka terhadap masukan serta mampu menjadi penengah jika terjadi perbedaan pendapat antarpegawai.

e. Berorientasi Pelayanan

Dalam setiap kegiatan, beliau menempatkan kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama. Beliau senantiasa mengingatkan pegawai bahwa pelayanan publik bukan sekadar kewajiban, tetapi bentuk pengabdian nyata kepada masyarakat.

Dengan keteladanan dan komitmen terhadap nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK tersebut, Bapak Pasnin, S.E. layak dijadikan sebagai role model dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini. Kepemimpinan beliau yang akuntabel, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan menjadi inspirasi nyata dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang adaptif dan responsif melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian).

BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Identifikasi isu merupakan proses menemukan, memilih, dan merumuskan permasalahan nyata yang ada di lingkungan kerja peserta. Proses ini dilakukan dengan mengamati berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi instansi, serta melihat kondisi aktual di tempat kerja. Berdasarkan hasil pengamatan selama melaksanakan tugas di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, terdapat beberapa isu yang menjadi perhatian peserta, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Identifikasi Isu

No	Isu	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang Diharapkan
1.	Rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan.	Masyarakat masih jarang memanfaatkan sarana pengaduan yang tersedia karena belum adanya sistem digital yang sederhana, terintegrasi, dan mudah diakses oleh semua kalangan.	Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui sarana yang mudah, cepat, dan transparan, terutama melalui penerapan Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian).
2.	Belum optimalnya pengawasan terhadap parkir liar di wilayah kabupaten mukomuko	Masih terdapat aktivitas parkir liar di beberapa titik area publik seperti pasar dan jalan utama yang mengganggu kelancaran lalu lintas serta menimbulkan keluhan masyarakat.	Adanya pengawasan dan penataan parkir yang lebih tertib, melalui sosialisasi, koordinasi dengan petugas lapangan, serta penegakan aturan yang berkeadilan untuk menciptakan kenyamanan dan ketertiban lalu lintas.
3.	Belum tersedianya data transportasi yang terkelola	Data transportasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko masih tersebar di masing-masing bidang dan belum terdokumentasi	Tersedianya sistem pengelolaan data transportasi yang terpadu dan terintegrasi antarbidang sehingga

	secara terpadu.	secara sistematis. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam melakukan analisis, pengambilan keputusan, serta pelaporan yang akurat dan cepat.	mendukung proses perencanaan, evaluasi, dan peningkatan pelayanan publik di sektor perhubungan.
--	-----------------	--	---

sumber : Hasil observasi langsung peserta (2025)

B. Deskripsi Isu

Dalam proses pelaksanaan kegiatan aktualisasi di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, peserta melakukan pengamatan terhadap berbagai kondisi yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya pada aspek pengelolaan dan penyampaian pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil identifikasi isu yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan utama yang mempengaruhi efektivitas layanan pengaduan masyarakat.

Deskripsi isu berikut disusun untuk memberikan gambaran lebih rinci mengenai kondisi nyata di lapangan, dampak yang ditimbulkan, serta keterkaitannya dengan substansi Mata Pelatihan Agenda III (Manajemen ASN dan Smart ASN). Rincian setiap isu dijelaskan sebagai berikut:

1) Isu Ke-1 — Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Penyampaian Pengaduan

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan masih tergolong rendah. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui media dan mekanisme penyampaian pengaduan yang tersedia di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Pengaduan umumnya disampaikan secara langsung ke kantor, sedangkan pemanfaatan media digital masih minim. Faktor utama penyebab kondisi ini

antara lain kurangnya media informasi publik seperti banner dan poster, serta belum tersedianya kanal pengaduan daring yang mudah diakses.

Kondisi ini mencerminkan perlunya peningkatan partisipasi publik melalui inovasi berbasis digital agar masyarakat lebih aktif menyampaikan keluhan, saran, dan aspirasi terkait pelayanan perhubungan.

Keterkaitan Nilai ASN BerAKHLAK:

- Berorientasi Pelayanan: meningkatkan akses dan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan.
- Akuntabel: menindaklanjuti laporan masyarakat secara transparan.
- Kolaboratif: melibatkan masyarakat sebagai mitra dalam peningkatan layanan.

Dampak:

- Rendahnya transparansi dan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan.
- Penurunan kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

Pihak yang Terdampak:

- Masyarakat sebagai pengguna layanan.
- Pegawai bidang pelayanan publik yang kesulitan menjaring masukan dan tindak lanjut.

Sebelum penyusunan gagasan penyelesaian isu, dilakukan pengamatan langsung terhadap mekanisme pengaduan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sistem pengaduan masih bersifat manual, dengan partisipasi

masyarakat yang rendah dan belum adanya pencatatan yang sistematis.

Maka didapat hasil pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Isu Ke-1

Uraian Pengamatan	Keterangan
Jumlah laporan pengaduan masyarakat yang tercatat diterima selama 6 bulan	0
Media pengaduan yang digunakan	Manual (datang langsung ke kantor).
Sistem pengaduan digital	Belum tersedia

Sumber: olahan data penulis

2) Isu Ke-2 — Belum Optimalnya Pengawasan terhadap Parkir Liar di Wilayah Kabupaten Mukomuko

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, masih banyak ditemukan praktik parkir liar di beberapa titik wilayah Kabupaten Mukomuko, terutama di area pasar, tepi jalan utama, dan sekitar fasilitas umum. Kondisi ini disebabkan oleh belum optimalnya pengawasan dari petugas lapangan serta kurangnya koordinasi antarbidang dalam penertiban parkir. Selain itu, sebagian masyarakat belum memahami lokasi parkir yang resmi dan tata cara parkir yang benar sesuai ketentuan Dinas Perhubungan.

Kondisi tersebut berdampak pada terganggunya kelancaran lalu lintas dan menurunnya ketertiban di ruang publik. Di sisi lain, potensi retribusi parkir resmi yang seharusnya menjadi pendapatan daerah juga tidak dapat dimaksimalkan karena adanya parkir tidak resmi.

Keterkaitan Nilai ASN BerAKHLAK:

- Berorientasi Pelayanan: menciptakan ketertiban dan kenyamanan bagi masyarakat pengguna jalan melalui penataan parkir yang tertib.
- Akuntabel: melakukan pengawasan secara transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Kolaboratif: bekerja sama dengan petugas lapangan, aparat keamanan, dan masyarakat dalam menertibkan parkir liar.

Dampak:

- Terjadinya kemacetan dan penurunan ketertiban lalu lintas di beberapa titik strategis.
- Potensi kebocoran pendapatan daerah akibat tidak tertibnya pengelolaan retribusi parkir.

Pihak yang Terdampak:

- Pengguna jalan dan masyarakat sekitar area parkir.
- Petugas pengawas dan pelaksana lapangan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

Pengamatan dilakukan di beberapa titik rawan pelanggaran parkir di wilayah Kabupaten Mukomuko. Ditemukan bahwa pengawasan masih bersifat insidental dan belum terjadwal secara rutin, dengan keterbatasan petugas di lapangan. Maka didapat hasil pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Isu Ke-2

Uraian Pengamatan	Keterangan
Jumlah titik lokasi yang sering terjadi parkir liar	Pasar dan area publik
Kegiatan penertiban parkir liar	Dilaksanakan tidak rutin.

Sumber: olahan data penulis

3) Isu Ke-3 — Belum Tersedianya Data Transportasi yang Terkelola Secara Terpadu

Berdasarkan hasil pengamatan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, pengelolaan data transportasi seperti data kendaraan umum, titik parkir, serta sarana dan prasarana lalu lintas masih dilakukan secara

manual dan terpisah antarbidang. Belum adanya sistem basis data terpadu menyebabkan proses pencarian informasi menjadi lambat dan tidak efisien. Selain itu, pembaruan data tidak dilakukan secara berkala sehingga informasi yang tersedia sering kali kurang akurat.

Kondisi ini berdampak pada kesulitan dalam melakukan perencanaan, pengawasan, dan evaluasi kebijakan di bidang transportasi. Dibutuhkan pengembangan sistem pengelolaan data transportasi yang lebih terintegrasi agar proses pelayanan dan pengambilan keputusan dapat berjalan lebih efektif dan akuntabel.

Keterkaitan Nilai ASN BerAKHLAK:

- Akuntabel: memastikan pengelolaan data transportasi dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Kompeten: meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk pengelolaan data.
- Adaptif: menyesuaikan sistem administrasi transportasi menuju digitalisasi.

Dampak:

- Proses pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan transportasi menjadi lambat.
- Potensi duplikasi data dan kesalahan informasi meningkat.

Pihak yang Terdampak:

- Pegawai Dinas Perhubungan, khususnya bidang lalu lintas dan sarana prasarana.
- Masyarakat yang membutuhkan data transportasi yang valid dan mutakhir.

Berdasarkan hasil pengamatan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, pengelolaan data transportasi belum dilakukan secara terpadu antarbidang. Setiap bidang masih menyimpan dan memperbarui data secara mandiri tanpa sistem integrasi. Kondisi ini menyebabkan duplikasi informasi, keterlambatan pembaruan data, serta kesulitan dalam pengambilan keputusan berbasis data. Maka, diperoleh hasil pengamatan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3 Isu Ke-3

Uraian Pengamatan	Keterangan
Ketersediaan basis data kendaraan umum (angkutan kota, ojek, bus, dsb.)	0

Sumber: Hasil olahan penulis

C. Penetapan core isu

Penetapan *core issue* merupakan tahapan penting dalam proses aktualisasi untuk menentukan permasalahan utama yang akan menjadi fokus kegiatan. Dari hasil identifikasi dan deskripsi isu sebelumnya, terdapat tiga isu utama yang ditemukan di lingkungan **Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko**, yaitu:

1. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan.
2. Belum optimalnya pengawasan terhadap parkir liar di wilayah Kabupaten Mukomuko.
3. Belum tersedianya data transportasi yang terkelola secara terpadu.

Untuk menentukan isu yang paling relevan dan prioritas, digunakan teknik Analisis AKPL (Aktual, Kekhalayakan, Problematik, dan Layak). Analisis ini bertujuan untuk menilai tingkat urgensi, dampak, kompleksitas, dan kelayakan dari

setiap isu, sehingga diperoleh isu yang paling tepat untuk dijadikan fokus kegiatan aktualisasi. Hasil analisis AKPL akan dijelaskan pada table 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4 Tabel Analisis AKPL

No.	Isu	(A)	(K)	(P)	(L)	Total Skor	keterangan
1.	Rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan.	5	5	4	5	19	I
2.	Belum optimalnya pengawasan terhadap parkir liar di wilayah Kabupaten Mukomuko.	4	4	3	4	15	II
3.	Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung layanan pengaduan masyarakat.	4	3	3	3	14	III

Berdasarkan hasil analisis AKPL pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa isu “Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Penyampaian Pengaduan” memperoleh total skor tertinggi yaitu 19 poin.

Isu ini dinilai paling aktual karena kondisi tersebut benar-benar terjadi di lapangan dan berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik. Selain itu, isu ini memiliki tingkat kekhayalan yang tinggi karena menyangkut keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Permasalahan ini juga dinilai layak untuk diangkat sebagai kegiatan aktualisasi karena berada dalam lingkup kerja peserta dan dapat diselesaikan melalui inovasi yang realistis, yaitu Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian).

Melalui penetapan core isu ini, kegiatan aktualisasi difokuskan pada upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui penerapan SOP pengelolaan pengaduan, pemanfaatan teknologi digital (Google Form dan WhatsApp), serta pembuatan media infografis interaktif yang memudahkan masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan. Inovasi ini diharapkan dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

D. Rumusan isu

Berdasarkan hasil analisis dan penetapan core isu melalui metode AKPL, maka isu prioritas yang diangkat dalam kegiatan aktualisasi ini adalah “Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam penyampaian pengaduan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.”

Rumusan isu tersebut dijabarkan melalui tiga aspek utama sebagai berikut:

a) Fokus

Peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat, pemanfaatan Program ADU-MUDAH sebagai inovasi layanan pengaduan berbasis digital, serta pengembangan media infografis interaktif (banner/poster) yang memudahkan masyarakat dalam mengakses kanal pelaporan secara mandiri di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

b) Lokus

Kegiatan dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, khususnya pada unit kerja yang berhubungan dengan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

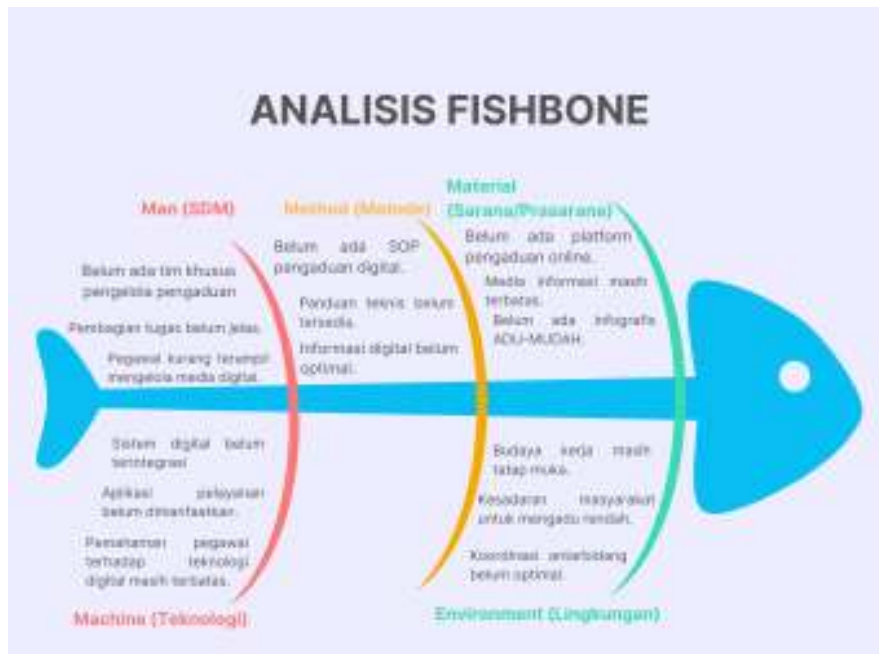
c) Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dilakukan selama masa habituasi Latsar CPNS Tahun 2025, yaitu pada periode Oktober hingga November 2025 (disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan aktualisasi yang ditetapkan oleh lembaga pelatihan).

E. Analisis Core Isu

Analisis core isu dilakukan untuk mengetahui penyebab utama dari permasalahan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu “Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam penyampaian pengaduan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.”

Teknik analisis yang digunakan adalah Fishbone Diagram (Diagram Tulang Ikan atau Ishikawa), yaitu metode analisis yang berfungsi untuk mengidentifikasi serta mengelompokkan faktor-faktor penyebab terjadinya suatu masalah secara sistematis. Melalui pendekatan ini, permasalahan dianalisis dari berbagai aspek yang saling berkaitan dan memengaruhi satu sama lain. Hasil analisis dengan menggunakan pendekatan *Fishbone* dapat dijelaskan sebagai berikut:



3.1 Diagram Analisis Fishbone

Analisis Fishbone di atas menggambarkan faktor-faktor penyebab rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berdasarkan hasil identifikasi, terdapat lima faktor utama yang berkontribusi terhadap permasalahan tersebut, yaitu *Man* (SDM), *Machine* (Teknologi), *Method* (Metode), *Material* (Sarana/Prasarana), dan *Environment* (Lingkungan).

1. Man (Sumber Daya Manusia)

Belum adanya tim khusus yang menangani layanan pengaduan masyarakat menyebabkan pembagian tugas antarpegawai belum jelas. Selain itu, pemahaman pegawai terhadap teknologi digital masih terbatas, sehingga pengelolaan media digital dan layanan pengaduan belum optimal. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat serta rendahnya efektivitas layanan pengaduan.

2. *Machine* (Teknologi)

Dari sisi teknologi, sistem digital yang tersedia belum terintegrasi dengan layanan pengaduan. Aplikasi pelayanan publik yang ada juga belum dimanfaatkan secara optimal. Pemahaman pegawai terhadap teknologi digital masih terbatas, sehingga pemanfaatan inovasi digital dalam mendukung proses penyampaian dan tindak lanjut pengaduan belum maksimal.

3. *Method* (Metode)

Metode kerja dalam pengelolaan pengaduan belum memiliki acuan baku. Hal ini ditunjukkan dengan belum adanya SOP pengaduan digital, serta belum tersedianya panduan teknis bagi pegawai. Penyampaian informasi digital kepada masyarakat belum dilakukan secara optimal, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur serta saluran pengaduan yang tersedia.

4. *Material* (Sarana dan Prasarana)

Belum tersedianya platform khusus untuk pengaduan online menjadi salah satu kendala utama. Media informasi yang digunakan masih terbatas dan belum berbasis digital, sehingga masyarakat kesulitan mengakses kanal pengaduan secara cepat dan mudah. Pembuatan media infografis digital (banner/poster berisi tautan dan QR Code ADU-MUDAH) menjadi salah satu solusi penting untuk menjembatani kesenjangan tersebut..

5. *Environment* (Lingkungan)

Budaya kerja di lingkungan organisasi masih berorientasi pada pelayanan tatap muka dan belum sepenuhnya adaptif terhadap sistem digital. Kesadaran masyarakat untuk menyampaikan pengaduan juga masih rendah karena belum terbiasa memanfaatkan media daring. Di sisi lain, koordinasi antarbidang dalam pengelolaan pengaduan belum berjalan optimal, menyebabkan tindak lanjut laporan masyarakat menjadi lambat.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyebab utama rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengaduan terletak pada belum adanya sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi secara digital, keterbatasan media informasi yang menarik dan mudah diakses, serta terbatasnya pemahaman SDM terhadap teknologi informasi..

Oleh karena itu, solusi yang diusulkan dalam kegiatan aktualisasi ini adalah penerapan Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) sebagai langkah inovatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melalui penguatan layanan digital, pembentukan tim teknis, penyusunan SOP, serta pembuatan dan penyebaran media infografis interaktif yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

F. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Dalam rangka menyelesaikan core issue “Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan”, gagasan kreatif yang diajukan adalah pengembangan dan penerapan **Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian).**

Program ini merupakan inovasi layanan pengaduan berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan dan perbaikan layanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

Melalui ADU-MUDAH, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara cepat, mudah, dan transparan melalui beberapa kanal digital seperti Google Form dan layanan WhatsApp resmi, tanpa harus datang langsung ke kantor.

Selain menyediakan sarana digital, program ini juga mencakup penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan serta pembentukan tim teknis yang bertanggung jawab dalam penerimaan, verifikasi, dan tindak lanjut laporan masyarakat. Upaya ini dilakukan agar setiap pengaduan dapat dikelola secara sistematis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelaksanaan program dilakukan secara bertahap dan terstruktur, dimulai dari konsultasi dengan pimpinan, pembentukan tim teknis, penyusunan SOP, hingga pembuatan kanal digital pengaduan melalui Google Form. Selanjutnya, dilakukan pembuatan dan pemasangan media infografis (banner/poster) yang menampilkan tautan dan kode QR menuju kanal digital ADU-MUDAH. Media ini juga diunggah melalui kanal komunikasi internal maupun media sosial resmi instansi sebagai bentuk penyebarluasan informasi publik.

Setelah seluruh sarana tersedia, program dilanjutkan dengan implementasi layanan pengaduan masyarakat, yang dijalankan secara aktif selama periode aktualisasi. Setiap laporan yang masuk diverifikasi dan ditindaklanjuti oleh tim teknis sesuai SOP. Tahapan berikutnya adalah evaluasi pelaksanaan program untuk menilai efektivitas dan partisipasi masyarakat, serta penyusunan laporan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan dokumentasi hasil aktualisasi.

Dengan adanya Program ADU-MUDAH, diharapkan terwujud layanan pengaduan yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik, sekaligus mendorong ASN agar lebih kompeten, adaptif, dan kolaboratif dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat.

BAB IV

MATRIK PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut merupakan jadwal kegiatan aktualisasi yang Penulis laksanakan selama periode habituasi, terhitung mulai tanggal 21 Oktober s.d. 28 November 2025

Tabel 4.3 Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober		November			
		III	IV	I	II	III	IV
1	Pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan terkait Program ADU-MUDAH						
2	Pembuatan Tim Teknis untuk layanan Pengaduan						
3	Pembuatan SOP terkait program ADU-MUDAH						
4	Pembuatan gform Layanan Pengaduan						
5	Pembuatan info grafis (banner) terkait Program ADU-MUDAH						
6	Penyebarluasan media infografis Program ADU-MUDAH.						
7	Pelaksanaan Implementasi layanan pengaduan Masyarakat						

8	Pelaksanaan evaluasi Program ADU-MUDAH						
9	Pembuatan laporan Program ADU-MUDAH						

Sumber : olahan data penulis

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Fasilitator Pemerintahan, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
Identifikasi Isu	:	1. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan. 2. Belum Optimalnya Pengawasan terhadap Parkir Liar di Wilayah Kabupaten Mukomuko. 3. Belum Tersedianya Data Transportasi yang Terkelola Secara Terpadu.
Isu yang Diangkat	:	Rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko selama masa habituasi Latsar CPNS Tahun 2025.
Gagasan Pemecahan Isu	:	Optimalisasi partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan melalui penerapan Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.			7.
1.	Pelaksanaan Konsultasi dengan Pimpinan terkait Program	1. Membuat surat permohonan konsultasi.	1. surat Permohonan Konsultasi Program ADU-MUDA	Akuntabel: Saya telah menyusun surat Permohonan Konsultasi dengan penuh	1. Peserta latsar, 2. Pegawai Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas	YA	Jika terjadi konflik dalam pelaksanaan konsultasi dengan pimpinan,	Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai BerAKHLAK secara menyeluruh melalui komunikasi

	ADU-MUDAH		2. Dokumentasi penyusunan	tanggung jawab berdasarkan kebutuhan kegiatan dan data yang akurat. Kompeten: Saya telah memahami format dan isi surat Permohonan Konsultasi agar sesuai ketentuan administrasi yang berlaku di instansi.	Perhubungan Kabupaten Mukomuko.		solusi yang dapat dilakukan adalah membangun komunikasi terbuka dan saling menghargai setiap masukan. Apabila perbedaan pandangan muncul, dilakukan klarifikasi bersama agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Penting untuk menjaga sikap profesional agar keputusan yang diambil tetap selaras dengan tujuan program.	terbuka, koordinasi yang baik, dan sikap profesional dalam menerima arahan pimpinan.
		2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor	1. Catatan hasil konsultasi dengan pimpinan 2. Dokumentasi kegiatan konsultasi	Harmonis: Saya telah menjaga komunikasi yang sopan, terbuka, dan saling menghargai selama proses konsultasi berlangsung. Kolaboratif: Saya telah bekerja sama dengan pimpinan dan rekan kerja untuk memperoleh arahan yang tepat	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor.			

				terkait pelaksanaan Program ADU-MUDAH. pelaksanaan program. Loyal: Saya telah menghormati setiap keputusan dan kebijakan pimpinan sebagai bentuk dukungan terhadap visi dan tujuan organisasi.				
		3. Membuat surat persetujuan pelaksanaan program	1. Surat Persetujuan Pelaksanaan Program ADU-MUDAH 2. Dokumentasi penandatanganan surat persetujuan	Berorientasi Pelayanan: Saya telah memastikan surat persetujuan disusun dengan jelas, lengkap, dan mudah dipahami sehingga dapat mendukung kelancaran pelaksanaan program bagi masyarakat. Adaptif: Saya telah menyesuaikan isi	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor.			

				surat sesuai hasil konsultasi dan arahan pimpinan dengan cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan pelaksanaan program.				
2.	Pembuatan Tim Teknis Layanan Pengaduan	1. Menyusun draf SK Tim Teknis	1. Draf SK Pembentukan Tim Teknis Layanan Pengaduan 2. Dokumentasi proses penyusunan draf SK	Akuntabel: Saya telah menyusun draf SK dengan teliti dan bertanggung jawab agar sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kompeten: Saya telah memahami struktur dan isi SK berdasarkan pedoman administrasi serta ketentuan yang berlaku	1. Peserta latsar 2. Pegawai Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko	YA	Apabila terjadi perbedaan pendapat dalam pembentukan Tim Teknis, solusi yang dilakukan adalah mengutamakan musyawarah dan mempertimbangkan kompetensi masing-masing anggota.	Kegiatan ini mendukung penerapan nilai BerAKHLAK melalui kerja sama lintas bidang, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta semangat kolaborasi untuk mencapai tujuan organisasi.

		2. Melaksanak an konsultasi dengan pimpinan	1. Catatan hasil konsultasi dengan pimpinan mengenai struktur dan tugas tim 2. Dokumentasi pelaksanaan konsultasi	Harmonis: Saya telah menjaga komunikasi yang baik dan menghargai pendapat selama proses pembahasan SK berlangsung. Kolaboratif: Saya telah berkoordinasi dengan pimpinan dan rekan kerja untuk memastikan komposisi tim sesuai bidang tugas masing-masing. Loyal: Saya telah mengikuti arahan pimpinan dan menyesuaikan isi SK sesuai keputusan yang disepakati.	1. Peserta latsar, 2. pimpinan /mentor,		Diperlukan komunikasi yang transparan agar pembagian tugas dapat diterima semua pihak. Bila diperlukan, keputusan akhir dikonsultasikan kepada pimpinan untuk menjaga objektivitas.	
--	--	---	--	--	---	--	---	--

		3. Mengesahkan SK Tim Teknis	1. SK Tim Teknis Layanan Pengaduan yang telah disahkan 2. Dokumentasi penyerahan atau pengesahan SK	Adaptif Saya telah menyesuaikan isi SK sesuai hasil konsultasi dengan cepat dan tepat agar segera dapat disahkan. Berorientasi Pelayanan: Saya telah memastikan SK disahkan tepat waktu agar tim teknis dapat segera bekerja dalam melayani masyarakat melalui Program ADU-MUDAH.	1. Peserta latsar, 2. Pimpinan / Mentor			
3.	Pembuatan SOP Program ADU-MUDAH	1. Menyusun draf SOP	1. Draft SOP Layanan Pengaduan Program ADU-MUDAH 2. Dokumentasi penyusunan draf SOP	Kompeten: Saya telah menggunakan pengetahuan dan kemampuan teknis untuk merancang SOP yang sistematis dan mudah diterapkan.	1. Peserta latsar, 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan	YA	Jika muncul perbedaan pendapat saat penyusunan SOP, solusi yang dapat dilakukan adalah menyatukan persepsi melalui diskusi	Kegiatan ini menggambarkan penerapan nilai BerAKHLAK dengan menumbuhkan budaya kerja tertib, transparan, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan publik

				Akuntabel: Saya telah menyusun draf SOP dengan penuh tanggung jawab berdasarkan data dan kebutuhan layanan pengaduan. Adaptif: Saya telah menyesuaikan isi SOP dengan perkembangan teknologi digital agar tetap relevan dengan kebutuhan pelayanan.			bersama tim dan pimpinan. Setiap masukan dipertimbangkan secara terbuka agar SOP menjadi acuan bersama. Keputusan final ditetapkan dengan dasar kesepakatan dan prinsip pelayanan publik yang efektif.	
		2. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan	1. Catatan hasil konsultasi mengenai Draf SOP 2. Dokumentasi pelaksanaan konsultasi SOP	Loyal: Saya telah melaksanakan arahan pimpinan dengan penuh dedikasi demi tercapainya tujuan organisasi. Kolaboratif: Saya telah	1. Peserta latsar 2. pimpinan langsung/mentor.			

				berkoordinasi dengan pimpinan dan rekan kerja untuk memastikan kesesuaian SOP dengan kebijakan instansi. Harmonis: Saya telah menjaga komunikasi yang sopan dan terbuka selama proses diskusi serta menghargai setiap masukan.				
		3. finalisasi dan mengesahkan SOP	1. SOP Final Program ADU-MUDAH yang telah disahkan 2. Dokumentasi kegiatan pengesahan SOP	Akuntabel: Saya telah menyiapkan dokumen final SOP yang dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi dan substansi. Berorientasi Pelayanan: Saya telah memastikan SOP yang disahkan dapat menjadi pedoman	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor, 3. pegawai Subbag Umum dan Kepegawaian.			

				bagi peningkatan mutu pelayanan publik. Adaptif: Saya telah menyesuaikan hasil finalisasi sesuai dengan kebutuhan dan masukan dari pihak terkait.				
4.	Pembuatan Google Form Layanan Pengaduan	1. Menyusun Draf pertanyaan dan alur pengisian	1. Draf Formulir Pengaduan Online (Google Form) 2. Dokumentasi proses penyusunan formulir	Akuntabel: Saya telah memastikan setiap item pertanyaan sesuai kebutuhan pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan.. Kompeten: Saya telah menyusun pertanyaan yang jelas dan relevan agar laporan masyarakat mudah dipahami. Adaptif: Saya telah	1. Peserta latsar, 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan	YA	Apabila terjadi kendala teknis atau perbedaan usulan dalam pembuatan formulir, solusi yang diambil adalah melakukan penyesuaian melalui koordinasi dengan staf teknis dan pimpinan. Komunikasi terbuka membantu menemukan	Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai BerAKHLAK melalui pemanfaatan teknologi secara adaptif untuk mendukung efisiensi, keterbukaan, dan kemudahan layanan kepada masyarakat.

				menyesuaikan draf form dengan perkembangan teknologi serta kemudahan akses bagi masyarakat.			format yang paling sederhana bagi pengguna. Hasil akhir disepakati bersama untuk memastikan layanan mudah digunakan masyarakat.	
		2. konsultasi dengan pimpinan	1. Catatan hasil konsultasi perbaikan isi dan tampilan formulir 2. Dokumentasi kegiatan konsultasi	Loyal: Saya telah melaksanakan revisi sesuai arahan pimpinan sebagai bentuk komitmen terhadap kebijakan instansi. Kolaboratif: Saya telah berdiskusi dengan pimpinan untuk menyesuaikan draf form dengan kebutuhan organisasi. Harmonis: Saya telah membangun komunikasi yang terbuka dan menghargai setiap masukan	1. Peserta latsar 2. pimpinan langsung/mentor, 3. Tim Teknis Layanan Pengaduan.			

				selama proses konsultasi.				
		3. Menyelesaikan formulir dan mengunggah tautan resmi	1. Formulir Pengaduan Online final yang siap digunakan 2. Dokumentasi hasil uji coba penggunaan formulir	Adaptif: Saya telah menyesuaikan tampilan dan fitur form agar ramah pengguna dan responsif di berbagai perangkat. Berorientasi Pelayanan: Saya telah memastikan form dapat diakses dan digunakan masyarakat dengan mudah sebagai sarana pengaduan digital. Kolaboratif: Saya telah berkoordinasi dengan bidang terkait untuk memastikan tautan form aktif dan siap	1. Peserta latsar, 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan			

				digunakan masyarakat.				
5.	Pembuatan Infografis (Banner) Program ADU-MUDAH	1. Membuat draf desain banner	1. Draf desain banner Program ADU-MUDAH 2. Dokumentasi proses pembuatan draf desain	Kompeten: Saya telah menggunakan kemampuan desain untuk membuat tampilan yang komunikatif dan informatif. Akuntabel: Saya telah memastikan isi banner memuat informasi yang benar dan sesuai kebijakan dinas. Adaptif: Saya telah menyesuaikan draf desain banner agar menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat.	1. Peserta latsar, 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan	YA	Jika terjadi perbedaan ide dalam desain banner, solusi yang dilakukan adalah menerima masukan dari pimpinan dan rekan kerja dengan sikap terbuka. Dilakukan penyelarasan desain agar informasi yang ditampilkan mudah dipahami masyarakat. Hasil akhir disetujui bersama sebagai bentuk kerja sama dan kolaborasi.	Kegiatan ini mendukung penerapan nilai BerAKHLAK melalui kreativitas dan inovasi dalam penyediaan informasi publik yang menarik, jelas, dan mudah diakses.
		2. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan	1. Catatan hasil konsultasi mengenai revisi desain dan isi banner	Kolaboratif: Saya telah menerima masukan dari pimpinan dan rekan kerja untuk	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor			

			2. Dokumentasi kegiatan konsultasi desain penyempurnaan desain banner. Harmonis: Saya telah menjaga komunikasi yang baik serta menghargai saran yang diberikan selama proses revisi. Loyal: Saya telah menyesuaikan hasil desain sesuai arahan pimpinan sebagai bentuk kepatuhan terhadap kebijakan instansi.	3. Tim Teknis Layanan Pengaduan.				
		3. Menyelesaikan desain akhir dan mencetak	1. Desain banner final yang telah dicetak 2. Dokumentasi uji coba pemasangan banner di lokasi strategis	Adaptif: Saya telah menyesuaikan ukuran dan format banner agar dapat digunakan di berbagai media publik.	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor 3. Tim Teknis Layanan Pengaduan.			

				Kolaboratif: Saya telah berkoordinasi dengan bidang terkait untuk mencetak dan mendistribusikan banner di lokasi strategis. Berorientasi Pelayanan: Saya telah memastikan hasil banner informatif, mudah dibaca, dan membantu masyarakat memahami cara menyampaikan pengaduan.				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

6.	Penyebarluasan Media Infografis Program ADU-MUDAH	1. Menentukan lokasi strategis untuk pemasangan banner/poster.	Daftar Lokasi strategis pemasangan.	Akuntabel: Saya telah menentukan lokasi dengan penuh tanggung jawab dan berdasarkan kebutuhan kegiatan. Kompeten: Saya telah menggunakan pengetahuan dan pemahaman tentang area pelayanan publik yang strategis Adaptif: Saya telah menyesuaikan lokasi pemasangan dengan kondisi lingkungan yang memungkinkan.	1. Peserta latsar, 2. tim teknis layanan pengaduan	YA	Jika terjadi konflik terkait desain atau lokasi pemasangan banner, saya telah membangun komunikasi terbuka untuk mencari kesepakatan bersama. Bila diperlukan, mediasi dilakukan oleh mentor atau atasan langsung sebagai penengah. Keputusan akhir disepakati secara profesional agar kegiatan berjalan lancar dan sesuai tujuan.	Kegiatan ini menunjukkan penerapan nilai BerAKHLAK secara menyeluruh melalui keterbukaan informasi publik, kolaborasi antarbidang, dan upaya meningkatkan partisipasi masyarakat.
		2. Memasang banner/info grafis ADU-MUDAH di area pelayanan	Dokumentasi foto pemasangan banner.	Harmonis: Saya telah menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai selama kegiatan berlangsung.	1. Peserta latsar, 2. tim teknis layanan pengaduan			

		dan ruang publik.		Kolaboratif: Saya telah bekerja sama dengan mentor dan rekan kerja dalam proses pemasangan media infografis. Loyal: Saya telah melaksanakan tugas sesuai arahan pimpinan dengan semangat dan tanggung jawab.				
		3. Mengunggah media infografis digital ke kanal resmi Dishub (misalnya Web Instansi, dan grup WA atau media sosial instansi).	Screenshot unggahan media infografis digital.	Berorientasi Pelayanan: Saya telah menyebarkan informasi secara digital agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan pengaduan. Adaptif: Saya telah menyesuaikan format unggahan dengan	1. Peserta latsar 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan.			

				karakteristik media sosial agar tampil menarik dan informatif. Kolaboratif: Saya telah berkoordinasi dengan admin media sosial Dishub agar publikasi berjalan efektif dan konsisten.				
7.	Pelaksanaan Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat	1. Menyusun jadwal implementasi layanan.	1. Jadwal Implementasi Program ADU-MUDAH 2. Dokumentasi Foto penyusunan jadwal kegiatan	Akuntabel: Saya telah menyusun jadwal implementasi secara rinci dan realistis sesuai arahan pimpinan. Kompeten: Saya telah memastikan jadwal implementasi memuat tahapan kerja yang efisien dan terukur. Adaptif: Saya telah menyesuaikan	1. Peserta latsar 2. Pimpinan langsung/mentor. 3. Tim Teknis Layanan Pengaduan	YA	Jika muncul kendala saat pelaksanaan layanan pengaduan, solusi yang dilakukan adalah berkoordinasi langsung dengan tim teknis untuk menemukan penyebabnya. Tindakan korektif segera diambil agar layanan tetap berjalan	Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai BerAKHLAK melalui pelayanan publik yang cepat, responsif, dan transparan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

				waktu dan kegiatan berdasarkan kesiapan tim dan kondisi lapangan.			optimal. Evaluasi singkat dilakukan untuk mencegah masalah serupa di kemudian hari.	
		2. Melaksanakan implementasi layanan pengaduan	1. Laporan sementara hasil pelaksanaan layanan pengaduan 2. Dokumentasi kegiatan menerima Laporan	Kolaboratif: Saya telah bekerja sama dengan tim teknis dalam mengoperasikan sistem pengaduan digital. Harmonis: Saya telah menjaga komunikasi baik antarpegawai dan masyarakat selama pelaksanaan layanan. Berorientasi Pelayanan: Saya telah memberikan pendampingan kepada masyarakat yang menggunakan	1. Peserta latsar, 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan, 3. masyarakat pengguna layanan, 4. pegawai Dinas Perhubungan.			

		3. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan setelah implementasi.	1. Catatan hasil pemantauan pelaksanaan layanan pengaduan 2. Dokumentasi proses monitoring kegiatan	layanan pengaduan. Loyal: Saya telah menyampaikan laporan hasil implementasi secara jujur dan transparan kepada pimpinan. Akuntabel: Saya telah menindaklanjuti arahan pimpinan untuk perbaikan layanan ke depan. Kompeten: Saya telah mempresentasikan hasil implementasi dengan data dan dokumentasi yang akurat.	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor, 3. Tim Teknis Layanan Pengaduan.			
8.	Pelaksanaan Evaluasi Program ADU-MUDAH	1. Menyusun kuesioner evaluasi.	1. Draf Kuesioner Evaluasi 2. Dokumentasi penyusunan	Kompeten: Saya telah menyusun pertanyaan evaluasi yang objektif dan relevan untuk	1. Peserta latsar, 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan.	YA	Apabila terjadi perbedaan hasil atau pandangan dalam analisis evaluasi, solusi	Dilakukan secara objektif untuk memastikan efektivitas program serta mendorong perbaikan

			(foto kegiatan)	menilai efektivitas program. Akuntabel: Saya telah memastikan kuesioner disusun dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami responden. Adaptif: Saya telah menyesuaikan bentuk kuesioner (online/offline) sesuai kondisi responden di lapangan.			yang dilakukan adalah menyamakan persepsi melalui diskusi dengan mentor dan tim. Diperlukan pendekatan objektif agar kesimpulan yang dihasilkan benar-benar menggambarkan kondisi lapangan. Hasil akhir ditetapkan berdasarkan data dan kesepakatan bersama.	berkelanjutan di lingkungan kerja.
		2. Menyebarkan kuesioner kepada masyarakat /pegawai.	1. Kuesioner Terisi dari responden masyarakat dan pegawai 2. Dokumentasi proses penyebaran kuesioner	Harmonis: Saya telah menjalin komunikasi yang baik dengan responden agar mau berpartisipasi dalam evaluasi. Kolaboratif: Saya telah bekerja sama dengan rekan tim dalam pendistribusian	1. Peserta latsar 2. Tim Teknis Layanan Pengaduan.			

				dan pengumpulan kuesioner. Berorientasi Pelayanan: Saya telah memberikan penjelasan kepada responden agar pengisian dilakukan dengan benar.				
		3. Membuat analisis hasil evaluasi.	1. Dokumen Analisis Hasil Evaluasi Program ADU-MUDAH 2. Dokumentasi penyusunan hasil analisis evaluasi	Loyal: Saya telah menyusun analisis sesuai data kuesioner sebagai bahan laporan kepada pimpinan. Akuntabel: Saya telah mengolah hasil evaluasi secara objektif dan transparan. Kompeten: Saya menyusun laporan hasil analisis dengan sistematis sebagai dasar pengembangan program.	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor.			

9.	Pembuatan Laporan Akhir Program ADU-MUDAH	1. Menyusun draf laporan pelaksanaan.	1. Draf Laporan Program ADU-MUDAH 2. Dokumentasi proses penyusunan laporan	Akuntabel: Saya telah menyusun laporan berdasarkan data dan hasil kegiatan yang valid. Kompeten: Saya telah menyusun laporan dengan format dan struktur yang sesuai ketentuan dinas. Adaptif: Saya telah menyesuaikan isi laporan sesuai hasil evaluasi dan masukan mentor.	1. Peserta latsar,	YA	Jika terjadi perbedaan dalam penyusunan isi laporan, solusi yang dapat dilakukan adalah meminta masukan dari mentor dan pimpinan secara terbuka. Komunikasi dua arah dijaga agar revisi berjalan lancar dan sesuai standar laporan. Hasil akhir disepakati bersama untuk memastikan laporan lengkap dan akurat.	Menunjukkan sikap profesional dan akuntabel melalui penyusunan laporan kegiatan yang rapi, faktual, dan sesuai hasil pelaksanaan.
		2. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan.	1. Catatan hasil konsultasi revisi laporan akhir 2. Dokumentasi kegiatan konsultasi laporan	Kolaboratif: Saya telah menerima koreksi dan masukan dari pimpinan untuk penyempurnaan laporan. Harmonis: Saya telah menyampaikan hasil laporan dengan	1. Peserta latsar, 2. pimpinan langsung/mentor,			

				komunikasi yang sopan dan terbuka. Loyal: Saya telah melaksanakan arahan pimpinan dengan sungguh-sungguh untuk menghasilkan laporan yang baik.				
		3. Memperbaiki dan mengesahkan laporan akhir.	1. Laporan Akhir Program ADU-MUDAH yang telah disahkan 2. Dokumentasi penyerahan laporan akhir kepada pimpinan	Berorientasi Pelayanan: Saya telah menyelesaikan laporan akhir tepat waktu agar dapat segera digunakan instansi. Akuntabel: Saya telah memastikan laporan telah ditandatangani dan disahkan sesuai ketentuan. Kompeten: Saya telah menyusun dokumentasi	1. Peserta latsar 2. pimpinan langsung/mentor,			

				akhir dengan rapi dan sistematis.				
--	--	--	--	--------------------------------------	--	--	--	--

C. Matrik Rekapitulasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

Untuk memastikan nilai-nilai BerAKHLAK dapat diinternalisasi secara konsisten dalam setiap kegiatan aktualisasi, maka disusunlah matrik rekapitulasi rencana habitiasi. Matrik ini menggambarkan keterkaitan antara mata pelatihan dengan kegiatan habitiasi yang dilakukan, serta jumlah aktualisasi yang dicapai pada masing-masing nilai. Melalui matrik ini, dapat diketahui sejauh mana penerapan nilai-nilai dasar ASN telah terintegrasi dalam pelaksanaan program ADU-MUDAH, baik dalam konteks kerja individu, kolaborasi dengan mentor dan pimpinan, maupun keterlibatan masyarakat atau stakeholder. Dengan demikian, tabel berikut menjadi acuan dalam memantau dan mengevaluasi konsistensi penerapan nilai BerAKHLAK selama masa habitiasi di lingkungan kerja.. Adapun Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK) dapat dilihat pada table 4.2

Jadwal rencana kegiatan aktualisasi berikut :

Tabel 4.2 Matrik Rekapitulasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

No	Mata pelatihan	Kegiatan																		Jumlah Aktualisasi Per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke- 5		Ke-6		Ke-7		Ke-8		Ke-9			
		Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re alis asi	Re nca na	Re Ali sasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	9
2	Akuntabel	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	13	13
3	Kompeten	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	12	12
4	Harmonis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	9
5	Loyal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	9

6	Adaptif	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	13	13
7	Kolaboratif	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	12
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	77	77

Sumber : olahan data penulis

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Berikut disajikan Tabel Capaian Penyelesaian Core Isu, menggambarkan hasil nyata dari optimalisasi partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko:

Tabel 4.4
Capaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Ketersediaan media pengaduan digital: 0 kanal . Belum ada sarana pelaporan berbasis digital.	Media pengaduan digital telah tersedia dalam bentuk Google Form & QR Code ADU-MUDAH (4 kanal aktif).
SOP pengelolaan pengaduan: 0 SOP . Tidak ada pedoman mekanisme penanganan aduan.	SOP Layanan Pengaduan ADU-MUDAH telah disusun, disahkan, dan digunakan dalam pelaksanaan layanan. Jumlah SOP: 1
Media publikasi layanan tidak tersedia. Jumlah media: 0 banner/poster .	Telah disebarluaskan media publikasi berupa banner, poster, serta unggahan digital. Jumlah media publikasi: 4
Dokumentasi pelayanan belum tersistem dan tidak terpusat. Dokumentasi digital: 0 file .	Dokumentasi pengaduan dan tindak lanjut telah terdigitalisasi dan

	tersimpan dalam database layanan. Dokumentasi digital: ±5-10 file
Jumlah laporan masyarakat yang tercatat : 0 laporan	Jumlah laporan meningkat seiring tersedianya kanal pelaporan digital. Jumlah laporan selama aktualisasi: ±5 laporan

E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

1. Peserta

a. Meningkatkan pemahaman dan kompetensi

Saya memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan serta mampu menerapkan solusi efektif melalui layanan digital.

b. Menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap keberlanjutan program

Saya menjadi lebih bertanggung jawab dalam memastikan layanan ADU-MUDAH terus berjalan dan terus diperbarui sesuai kebutuhan masyarakat.

c. Meningkatkan kemampuan analisis

Melalui penyelesaian core isu, saya belajar menganalisis permasalahan secara sistematis, mengidentifikasi penyebab utama (root cause), serta merumuskan langkah penyelesaian yang tepat dan terukur.

d. Memberikan dampak nyata pada lingkungan kerja

Solusi yang diterapkan, seperti penyusunan SOP, pembentukan tim teknis, pembuatan media pengaduan digital, dan sosialisasi, memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan pengaduan di Dinas Perhubungan.

2. Instansi (Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko)

- a. Meningkatkan citra instansi sebagai lembaga layanan publik yang responsif dan adaptif terhadap teknologi

Dengan hadirnya layanan pengaduan digital ADU-MUDAH, instansi lebih dikenal sebagai OPD yang terbuka, modern, dan mudah diakses masyarakat.

- b. Mendorong efektivitas pengelolaan pengaduan

Tersedianya media digital, SOP, dan tim teknis membuat pengelolaan pengaduan menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah ditindaklanjuti.

- c. Menjadi dasar inovasi dan perbaikan berkelanjutan

Proses penyelesaian core isu memberikan pembelajaran bagi instansi untuk terus melakukan inovasi layanan, khususnya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

3. Stakeholder (Masyarakat, Pihak Eksternal, dan OPD Lainnya)

- a. Mempermudah akses pengaduan secara berkelanjutan

Masyarakat dapat menyampaikan laporan dan keluhan secara cepat, mudah, dan kapan saja melalui media digital.

- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan public

Alur pengaduan yang lebih jelas dan terdokumentasi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Dishub.

- c. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan transportasi dan lalu lintas

Masyarakat berperan aktif dalam memberi masukan, memantau kondisi transportasi, dan turut membantu peningkatan kualitas pelayanan.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Berikut merupakan rencana tindak lanjut hasil aktualisasi Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko:

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1.	Penyebaran lanjutan informasi ADU-MUDAH melalui poster dan media sosial Dishub	Meningkatnya jumlah masyarakat yang mengetahui layanan ADU-MUDAH	3 Bulan	Tim Teknis Pengaduan, Admin Media Dishub, Bidang Sarpras, Bidang LLAJ	APBD	Melanjutkan penyebaran poster & publikasi digital yang telah dilakukan pada masa aktualisasi
2.	Pemutakhiran konten digital ADU-MUDAH (poster digital, infografis, QR Code, visual informasi)	Konten informasi yang lebih lengkap, update, dan mudah dipahami	6 Bulan	Tim Teknis Pengaduan, Admin Media Dishub, Bidang Sarpras, Bidang LLAJ	APBD	Untuk memastikan informasi pengaduan tetap relevan dan mendukung peningkatan literasi masyarakat
3.	Evaluasi berkala pelaksanaan layanan ADU-MUDAH	Laporan evaluasi yang memuat data pengaduan, tindak lanjut,	1 Tahun	Tim Teknis Pengaduan, Sekretariat Dishub, Bidang Sarpras,	APBD	Digunakan sebagai dasar perbaikan layanan dan peningkatan

		kendala, dan rekomendasi		Bidang LLAJ		kualitas pengelolaan pengaduan
--	--	-----------------------------	--	----------------	--	--------------------------------------

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Program ADU-MUDAH memberikan perubahan nyata terhadap pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Sebelum program berjalan, tidak tersedia media pengaduan digital (0 kanal), belum ada SOP layanan pengaduan (0 SOP), tidak tersedia media publikasi layanan (0 banner/poster), serta dokumentasi pengaduan belum tertata dan tidak terdigitalisasi (0 file). Kondisi ini membuat masyarakat kurang mengetahui prosedur pelaporan, sehingga jumlah laporan yang masuk sangat rendah (0 laporan yang tercatat).

Setelah program diterapkan, perubahan signifikan mulai terlihat. Kanal pengaduan digital kini tersedia melalui Google Form dan QR Code, sehingga terdapat 4 kanal pengaduan aktif yang dapat diakses masyarakat. SOP Layanan Pengaduan ADU-MUDAH berhasil disusun dan disahkan (1 SOP). Media publikasi layanan juga telah disebarluaskan melalui banner, poster, dan unggahan digital (4 media publikasi). Dokumentasi pengaduan dan tindak lanjut kini tersimpan secara digital dengan jumlah sekitar ±5 file selama masa aktualisasi. Dampaknya, partisipasi masyarakat meningkat, tercermin dari ±5 laporan yang masuk selama pelaksanaan program. Perubahan ini menunjukkan bahwa ADU-MUDAH tidak hanya menghasilkan output baru, tetapi juga memperkuat sistem, meningkatkan transparansi, serta memudahkan masyarakat dalam melaporkan persoalan perhubungan.

Penerapan nilai BerAKHLAK tampak jelas dalam seluruh rangkaian kegiatan. Nilai **Kompeten** terlihat dari penyusunan SOP, pengembangan media digital, dan penataan dokumen layanan. Nilai **Akuntabel** tercermin melalui pencatatan laporan, dokumentasi tindak lanjut, serta penyusunan evaluasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Nilai **Berorientasi Pelayanan** tampak dari penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Nilai **Kolaboratif** dan **Harmonis** muncul dari kerja sama dengan bidang Sarpras, LLAJ, serta tim teknis pengaduan. Nilai **Adaptif** ditunjukkan melalui pemanfaatan teknologi digital dalam penyebaran informasi, sementara nilai **Loyal** tercermin dari komitmen terhadap arahan pimpinan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, Program ADU-MUDAH telah memberikan dampak yang nyata, terukur, dan langsung dirasakan masyarakat, serta menjadi langkah awal penting dalam membangun layanan pengaduan yang modern, transparan, dan akuntabel di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko

Disarankan agar Program ADU-MUDAH terus dikembangkan, baik dari sisi publikasi, penyederhanaan alur, maupun peningkatan kecepatan respon antarbidang. Instansi juga perlu memperluas penggunaan media digital seperti poster, video edukatif, dan informasi rutin di media sosial agar masyarakat semakin mengetahui mekanisme pengaduan. Selain itu, evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat penting dilakukan untuk memastikan bahwa layanan pengaduan berjalan sesuai kebutuhan pengguna. Dinas juga

dapat memperkuat koordinasi lintas OPD untuk penanganan aduan lapangan agar penyelesaian setiap laporan lebih cepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS)*. Jakarta: BKN.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Kementerian Kominfo.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 tentang Core Values ASN BerAKHLAK dan Employer Branding ASN Bangsa Melayani Bangsa*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Profil dan Tugas Pokok Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko*. Diakses melalui <https://dishub.mukomukokab.go.id>
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *Modul Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK dan Employer Branding ASN Bangsa Melayani Bangsa*. Jakarta: LAN RI.

LAMPIRAN 1

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke -1 Kegiatan 1

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Pelaksanaan Konsultasi dengan Pimpinan terkait Program ADU-MUDAH
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	22 – 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Membuat surat permohonan konsultasi.    2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

	3. Membuat surat persetujuan pelaksanaan program
Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Membuat surat permohonan konsultasi Rincian Nilai BerAKHLAK : Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya menerapkan nilai Akuntabel dengan menyusun <i>Surat Permohonan Konsultasi</i> secara bertanggung jawab berdasarkan kebutuhan kegiatan aktualisasi dan data yang akurat. Setiap informasi yang dicantumkan dalam surat disusun sesuai fakta di lapangan agar dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun substantif. Selain itu, saya juga menerapkan nilai Kompeten dengan memastikan bahwa format, bahasa, dan isi surat telah sesuai dengan ketentuan tata naskah

	dinas yang berlaku di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Ketelitian dalam menyesuaikan struktur surat dengan aturan yang ada menunjukkan kemampuan profesional saya dalam melaksanakan tugas administrasi pemerintahan secara baik dan benar. Penerapan kedua nilai ini membantu proses komunikasi dengan pimpinan berjalan lebih efektif karena dokumen yang disampaikan jelas, sistematis, dan resmi, sehingga dapat menjadi dasar yang valid dalam proses konsultasi selanjutnya. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel tidak diterapkan, surat yang dibuat berisiko mengandung kesalahan data, tidak sesuai kebutuhan kegiatan, dan sulit dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat menyebabkan miskomunikasi dan menurunkan kepercayaan pimpinan terhadap pelaksana kegiatan. Jika nilai Kompeten tidak dijalankan, maka surat berpotensi tidak sesuai ketentuan tata naskah dinas, menggunakan bahasa yang tidak tepat, atau tidak memuat unsur penting yang seharusnya ada. Akibatnya, proses administrasi dapat tertunda dan menghambat kelancaran kegiatan konsultasi yang direncanakan. Dengan demikian, penerapan nilai Akuntabel dan Kompeten menjadi kunci penting dalam menjaga kredibilitas, profesionalitas, serta efektivitas koordinasi antara pelaksana kegiatan dan pimpinan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. 2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan konsultasi dengan mentor dan pimpinan untuk memperoleh arahan, masukan, serta persetujuan terhadap rencana pelaksanaan Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian). Nilai Harmonis saya terapkan dengan menjaga komunikasi yang sopan, terbuka, dan saling menghargai selama proses konsultasi berlangsung. Sikap ini menciptakan suasana kerja yang nyaman dan membangun kepercayaan antara saya dengan pimpinan serta rekan kerja.
--	---

	Nilai Kolaboratif diwujudkan dengan bekerja sama secara aktif bersama pimpinan dan rekan sejawat dalam membahas draf kegiatan, menerima masukan, serta menyesuaikan program agar sesuai dengan kebutuhan instansi. Selain itu, nilai Loyal saya tunjukkan dengan menghormati keputusan dan kebijakan pimpinan sebagai bentuk dukungan terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi. Saya berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan sesuai arahan yang telah disepakati bersama. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Harmonis tidak diterapkan, komunikasi dapat menjadi kaku atau menimbulkan kesalahpahaman, yang berpotensi menghambat kelancaran koordinasi. Jika Kolaboratif tidak dijalankan, proses konsultasi menjadi kurang produktif dan ide-ide pengembangan sulit diakomodasi dengan baik. Sementara tanpa nilai Loyal, keputusan pimpinan bisa diabaikan dan arah pelaksanaan kegiatan menjadi tidak konsisten dengan kebijakan instansi. Dengan menerapkan nilai Harmonis, Kolaboratif, dan Loyal, proses konsultasi berjalan efektif, menghasilkan kesepakatan yang kuat, dan memastikan pelaksanaan Program ADU-MUDAH sesuai dengan visi pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. 3. Membuat surat persetujuan pelaksanaan program Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyusun Surat Persetujuan Pelaksanaan Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) berdasarkan hasil konsultasi dengan pimpinan. Nilai Berorientasi Pelayanan saya terapkan dengan memastikan surat disusun secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami agar proses pelaksanaan program berjalan lancar serta memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai penerima layanan publik. Selain itu, nilai Adaptif diwujudkan dengan kemampuan menyesuaikan isi dan format surat sesuai arahan pimpinan serta kondisi yang berkembang. Saya melakukan revisi dengan cepat dan tepat untuk memastikan dokumen sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan instansi.
--	--

	Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Berorientasi Pelayanan tidak diterapkan, surat persetujuan berpotensi disusun secara asal, menimbulkan kesalahan interpretasi, dan menghambat kelancaran pelaksanaan program. Sementara tanpa nilai Adaptif, dokumen bisa menjadi tidak relevan dengan hasil konsultasi terbaru, menyebabkan proses administrasi terhambat dan keakuratan informasi menurun. Dengan menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dan Adaptif, surat persetujuan yang dihasilkan menjadi dokumen resmi yang akurat, relevan, serta mendukung kelancaran implementasi Program ADU-MUDAH di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
--	--

LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke -1 kegiatan 2

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Pembuatan Tim Teknis Layanan Pengaduan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	22 – 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Menyusun draf sk Tim Teknis.



2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor



3. Membuat surat persetujuan pelaksanaan program



- BERKAS UTANG**
- Atas nama:**
- DEBITUR**
1. Atas nama: Tim Pengabdian Masyarakat Masyarakat melalui Program AKA/18/0194 (Jurnal: Masyarakat dengan Strategi dan Model Pemecatan di lingkungan Timah Perkebunan Kalimantan Barat) sebagai penerima (debitur) tahun 2018/2019 yang merupakan bagian dari pengabdian dan pengabdian ini.
- REKOR**
2. Tim pengabdian masyarakat melalui jurnal (AKA/18/0194) sebagai penerima (debitur), kemudian, tahun 2019, dan pengabdian masyarakat melalui jurnal (AKA/18/0194) dan jurnal (AKA/18/0194) di lingkungan Timah Perkebunan Kalimantan Barat sebagai penerima (debitur) tahun 2019/2020 yang merupakan bagian dari pengabdian dan pengabdian ini.
- REKOR**
3. Pengabdian ini untuk menerima sebagai penerima (debitur).
- Glenaglen, 12 Mei 2019
Dik. Timah 2019/2020 2019
- PA. GLENAGLEN, 2019
- 
- PT. GLENAGLEN, 2019
Jl. Raya 1000 1000 1000
Jl. Raya 1000 1000 1000
Jl. Raya 1000 1000 1000
- Tertanda:**
1. Direktur PT. GLENAGLEN, 2019
2. Direktur PT. GLENAGLEN, 2019
3. Direktur PT. GLENAGLEN, 2019

1. Untuk mengetahui apakah sudah sesuai prosedur operasi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang bersangkutan.
2. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
3. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
4. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
5. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
6. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
7. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
8. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
9. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.
10. Untuk mengetahui apakah prosedur operasi yang ditetapkan sudah tercapai atau belum.

	
Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Menyusun draf SK Tim Teknis Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyusun draf Surat Keputusan (SK) Tim Teknis Layanan Pengaduan sebagai dasar pembentukan tim pelaksana Program ADU-MUDAH. Nilai Akuntabel saya terapkan dengan bekerja secara teliti, cermat, dan penuh tanggung jawab agar draf SK yang disusun sesuai kebutuhan organisasi serta dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi. Setiap bagian isi dan nama dalam SK saya pastikan sesuai dengan struktur dan tugas yang berlaku di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Selain itu, nilai Kompeten diwujudkan dengan memahami pedoman penyusunan SK, mulai dari format penulisan, dasar hukum, hingga penetapan susunan tim dan uraian tugasnya. Saya memastikan dokumen memenuhi standar tata naskah dinas dan mencerminkan profesionalisme ASN. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel tidak diterapkan, draf SK dapat mengandung kesalahan data, struktur tim yang tidak sesuai kebutuhan, atau ketidaktepatan dasar hukum yang berdampak pada lemahnya pelaksanaan program. Sementara tanpa nilai Kompeten, SK yang disusun bisa tidak memenuhi standar administrasi, menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas, serta menghambat koordinasi antaranggota tim. Dengan menerapkan nilai Akuntabel dan Kompeten, draf SK yang dihasilkan menjadi dokumen legal yang kuat, tepat sasaran, dan siap digunakan

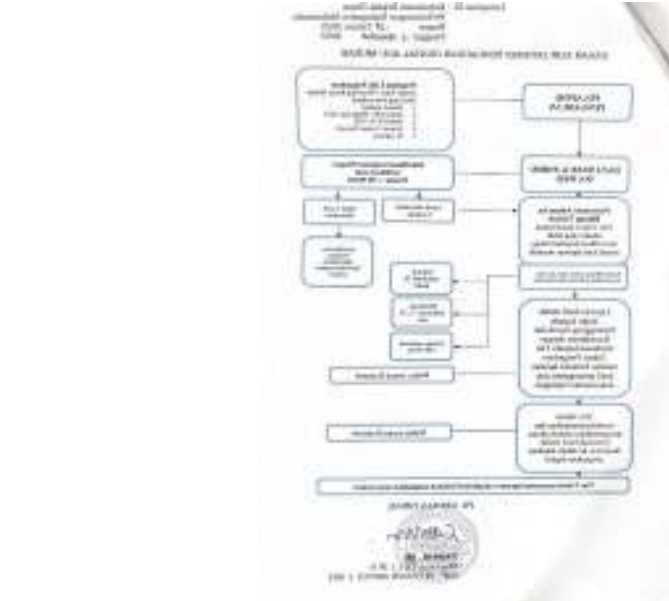
	sebagai pedoman resmi dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat melalui Program ADU-MUDAH. 2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan konsultasi dengan mentor dan pimpinan untuk membahas draf pembentukan Tim Teknis Layanan Pengaduan. Konsultasi dilakukan untuk mendapatkan arahan, klarifikasi, dan persetujuan terkait struktur tim serta pembagian tugas yang tepat sesuai kebutuhan organisasi. Dalam proses ini, saya menerapkan nilai Harmonis dengan menjaga komunikasi yang sopan, terbuka, dan saling menghargai pendapat. Sikap ini membantu menciptakan suasana diskusi yang nyaman sehingga pemimpin dan rekan kerja dapat menyampaikan pandangan secara efektif. Selain itu, nilai Kolaboratif saya wujudkan melalui kerja sama aktif dengan pimpinan dan rekan kerja dalam menyesuaikan susunan tim, menyempurnakan isi draf, serta memastikan bahwa komposisi Tim Teknis benar-benar sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Nilai Loyal saya tunjukkan dengan mengikuti seluruh arahan dan keputusan pimpinan secara konsisten. Masukan yang diberikan saya jadikan dasar untuk menyempurnakan draf SK agar selaras dengan kebijakan instansi dan siap untuk ditetapkan sebagai pedoman kerja Tim Teknis Layanan Pengaduan. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Harmonis tidak diterapkan selama proses konsultasi, komunikasi antara saya, mentor, dan pimpinan bisa menjadi kurang efektif. Hal ini dapat menimbulkan salah pemahaman, ketegangan, dan keterlambatan dalam penyelesaian draf SK Tim Teknis. Selain itu, minimnya sikap menghargai pendapat dapat menghambat proses penyelarasan informasi dan membuat suasana kerja menjadi kurang kondusif. Tanpa nilai Kolaboratif dan Loyal, penyusunan SK berpotensi tidak sesuai kebutuhan organisasi karena kurangnya koordinasi dan ketidakpatuhan terhadap arahan pimpinan. Hal ini dapat mengakibatkan pembagian tugas di dalam tim menjadi tidak tepat, menghambat pelaksanaan layanan pengaduan,
--	--

	dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penerapan ketiga nilai ini sangat penting untuk memastikan Tim Teknis terbentuk secara efektif, tepat sasaran, dan siap menjalankan tugas mendukung Program ADU-MUDAH. 3. Mengesahkan SK Tim Teknis Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan proses pengesahan Surat Keputusan (SK) Tim Teknis Layanan Pengaduan setelah melalui tahap konsultasi dan perbaikan berdasarkan masukan dari pimpinan. Nilai Adaptif saya terapkan dengan menyesuaikan isi SK sesuai hasil konsultasi secara cepat dan tepat agar dokumen dapat segera disahkan tanpa menghambat tahapan berikutnya. Penyesuaian ini menunjukkan kemampuan saya untuk beradaptasi terhadap dinamika dan kebutuhan organisasi. Selain itu, nilai Berorientasi Pelayanan diwujudkan dengan memastikan proses pengesahan SK dilakukan tepat waktu agar Tim Teknis dapat segera bekerja dan menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui <i>Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian)</i>. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Adaptif tidak diterapkan, proses pengesahan SK bisa terhambat karena tidak adanya kemampuan menyesuaikan perubahan atau arahan dari pimpinan, sehingga mengakibatkan keterlambatan pembentukan tim dan pelaksanaan program. Sementara tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, proses pengesahan bisa terkesan lamban dan kurang memperhatikan urgensi pelayanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada tertundanya pelaksanaan layanan pengaduan publik. Dengan menerapkan nilai Adaptif dan Berorientasi Pelayanan, pengesahan SK Tim Teknis dapat berjalan efisien, tepat waktu, dan mendukung percepatan pelaksanaan <i>Program ADU-MUDAH</i> demi peningkatan pelayanan publik yang responsif dan transparan.
--	---

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Pembuatan SOP Program ADU-MUDAH	
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	1 – 9 November 2025	
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Menyusun draf SOP    2. Melaksanakan Konsultasi dengan Pimpinan Terkait Draf SOP	



		
		
Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Menyusun draf SOP Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyusun draf Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Program ADU-MUDAH (<i>Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian</i>) sebagai pedoman pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Nilai Kompeten saya terapkan dengan memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan teknis untuk merancang SOP yang sistematis, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan administrasi pemerintahan. Saya	

	memastikan setiap tahapan dalam SOP menggambarkan alur kerja yang efisien, mulai dari penerimaan aduan hingga pelaporan hasil tindak lanjut. Nilai Akuntabel diwujudkan dengan menyusun draf SOP secara teliti dan bertanggung jawab berdasarkan data, hasil observasi, serta kebutuhan nyata di lapangan. Setiap prosedur yang tertulis dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun fungsional agar pelaksanaannya berjalan transparan. Selain itu, nilai Adaptif juga saya terapkan dengan menyesuaikan isi SOP terhadap perkembangan teknologi digital dan sistem layanan berbasis elektronik. Hal ini dilakukan agar prosedur pengelolaan pengaduan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung pelayanan publik yang modern. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Kompeten tidak diterapkan, draf SOP berpotensi tidak sistematis, sulit dipahami, dan tidak sesuai ketentuan, yang dapat menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan layanan. Tanpa nilai Akuntabel, SOP bisa disusun tanpa dasar yang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap kinerja instansi. Sedangkan tanpa nilai Adaptif, SOP akan cepat usang dan tidak relevan dengan perkembangan teknologi, yang dapat menghambat efektivitas layanan digital. Dengan penerapan nilai Kompeten, Akuntabel, dan Adaptif, SOP yang dihasilkan menjadi dokumen kerja yang terarah, profesional, dan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat secara berkelanjutan. 2. Melaksanakan Konsultasi dengan Pimpinan Terkait Draft SOP Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan konsultasi dengan pimpinan terkait penyusunan draf Standar Operasional Prosedur (SOP) Program <i>ADU-MUDAH</i> agar isi dan alur prosedur yang dirancang selaras dengan kebijakan serta kebutuhan organisasi. Nilai Loyal saya terapkan dengan melaksanakan setiap arahan dan masukan pimpinan dengan penuh dedikasi serta menjadikannya dasar
--	--

	dalam penyempurnaan draf SOP. Sikap ini menunjukkan komitmen saya untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi dan keberhasilan program. Nilai Kolaboratif diwujudkan melalui koordinasi aktif bersama pimpinan dan rekan kerja dalam menyesuaikan substansi SOP dengan mekanisme kerja yang berlaku di instansi. Saya terbuka terhadap masukan dan melakukan penyelarasan antarbagian agar SOP dapat diterapkan secara efektif. Selain itu, nilai Harmonis juga saya tunjukkan dengan menjaga komunikasi yang sopan, terbuka, dan menghargai pendapat selama proses diskusi berlangsung. Hal ini menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memperkuat hubungan profesional antarpegawai. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Tanpa nilai Loyal, proses penyusunan SOP bisa kehilangan arah karena tidak berpedoman pada arahan pimpinan, sehingga hasilnya tidak sejalan dengan kebijakan organisasi. Apabila nilai Kolaboratif tidak dijalankan, koordinasi antarpegawai menjadi lemah, menyebabkan SOP sulit diterapkan karena tidak disepakati bersama. Sementara jika nilai Harmonis diabaikan, komunikasi bisa terganggu dan menimbulkan kesalahpahaman dalam proses penyusunan. Dengan menerapkan nilai Loyal, Kolaboratif, dan Harmonis, kegiatan konsultasi ini menghasilkan draf SOP yang lebih komprehensif, aplikatif, serta mendukung kelancaran pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat melalui Program <i>ADU-MUDAH</i>. 3. Finalisasi dan Pengesahan SOP Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyiapkan dokumen final Standar Operasional Prosedur (SOP) Program <i>ADU-MUDAH</i> untuk disahkan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sebagai dasar resmi pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat. Nilai Akuntabel saya terapkan dengan memastikan dokumen SOP yang diajukan telah disusun secara cermat dan dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi administrasi maupun substansi.
--	--

	Setiap bagian prosedur diperiksa kembali agar sesuai dengan ketentuan dan tujuan pelayanan publik di Dinas Perhubungan. Nilai Berorientasi Pelayanan diwujudkan melalui komitmen saya dalam memastikan SOP yang disahkan dapat menjadi pedoman yang jelas dan efektif bagi peningkatan mutu layanan pengaduan masyarakat. Dokumen ini diharapkan membantu petugas dalam bekerja lebih cepat, tepat, dan transparan. Selain itu, nilai Adaptif juga saya tunjukkan dengan menyesuaikan hasil finalisasi SOP berdasarkan masukan dari pimpinan dan pihak terkait agar tetap relevan terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel tidak diterapkan, dokumen SOP yang dihasilkan dapat berisi ketidaktepatan prosedur dan berpotensi menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan layanan. Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, SOP bisa kehilangan fungsinya sebagai pedoman peningkatan mutu pelayanan publik dan tidak memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Sementara tanpa nilai Adaptif, dokumen SOP akan ketinggalan zaman dan sulit diterapkan dalam konteks pelayanan digital modern. Dengan menerapkan nilai Akuntabel, Berorientasi Pelayanan, dan Adaptif, proses pengesahan SOP ini memastikan bahwa dokumen yang disahkan benar-benar layak digunakan sebagai pedoman kerja yang efektif dan relevan dalam pelaksanaan Program <i>ADU-MUDAH</i>.
--	---

LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke -2 Kegiatan 4

a. Tabel Pelaksanaan

Judul	Pembuatan Google Form Layanan Pengaduan
Kegiatan 1	

Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	1 – 9 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Menyusun draf pertanyaan dan alur pengisian   2. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan terkait draf Google Form Layanan Pengaduan   3. Menyelesaikan formulir dan mengunggah tautan resmi

[illegible][illegible][illegible]

Uraian
Kegiatan
Yang
Dilaksanakan

1. Menyusun draf pertanyaan dan alur pengisian

Rincian Nilai BerAKHLAK :

Pada tahap ini, saya menyusun draf pertanyaan dan alur pengisian Google Form Layanan Pengaduan ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) yang berfungsi sebagai media utama masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, maupun laporan terkait pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

	Nilai Akuntabel saya terapkan dengan memastikan setiap pertanyaan disusun berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi. Setiap butir pertanyaan memiliki fungsi yang jelas dalam menggambarkan kondisi laporan dan membantu petugas memperoleh data yang akurat untuk tindak lanjut. Nilai Kompeten diwujudkan melalui penyusunan pertanyaan yang sistematis, jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Saya menyesuaikan alur pengisian agar pelapor dapat mengisi form dengan cepat tanpa kebingungan, serta memastikan seluruh data yang dikumpulkan relevan untuk analisis pengaduan. Selain itu, nilai Adaptif diterapkan dengan menyesuaikan draf form terhadap kemajuan teknologi digital. Saya memastikan form dapat diakses dengan mudah melalui tautan dan QR Code, serta tampilan yang sederhana namun efektif agar dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel tidak diterapkan, pertanyaan dalam form bisa menjadi tidak relevan, tidak mendukung pengambilan keputusan, dan menyulitkan petugas dalam verifikasi laporan. Hal ini dapat menurunkan efektivitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. Jika nilai Kompeten diabaikan, form dapat berisi pertanyaan yang tidak sistematis, membingungkan, atau terlalu rumit bagi pelapor, sehingga data yang terkumpul tidak valid dan memperlambat proses tindak lanjut. Sementara tanpa nilai Adaptif, desain form menjadi tidak menarik dan sulit diakses, menyebabkan partisipasi masyarakat menurun dan pengaduan tidak tersampaikan secara maksimal. Dengan menerapkan ketiga nilai tersebut, draf form yang dihasilkan menjadi instrumen digital yang efektif, transparan, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, mudah, dan akuntabel. 2. Melaksanakan Konsultasi dengan Pimpinan Terkait Draf Google Form Layanan Pengaduan Rincian Nilai BerAKHLAK :
--	---

	Pada tahap ini, saya melakukan konsultasi dengan pimpinan untuk memperoleh masukan dan persetujuan terhadap draf Google Form Layanan Pengaduan ADU-MUDAH yang telah disusun. Kegiatan ini bertujuan memastikan draf form sesuai dengan kebutuhan organisasi dan kebijakan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Nilai Loyal saya wujudkan dengan melaksanakan revisi sesuai arahan pimpinan sebagai bentuk komitmen dan kepatuhan terhadap kebijakan instansi. Setiap saran yang diberikan saya tindak lanjuti dengan menyesuaikan isi dan struktur form agar sejalan dengan visi pelayanan publik yang diemban Dinas Perhubungan. Nilai Kolaboratif diterapkan melalui diskusi aktif bersama pimpinan, di mana saya terbuka terhadap berbagai pendapat dan usulan untuk meningkatkan kualitas draf form. Proses kolaborasi ini memastikan form yang dibuat benar-benar mendukung kebutuhan organisasi serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Selain itu, nilai Harmonis juga saya tanamkan dengan menjaga komunikasi yang sopan, terbuka, dan saling menghargai selama proses konsultasi berlangsung. Sikap ini menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memperkuat hubungan profesional antara saya dengan pimpinan. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Loyal tidak diterapkan, hasil revisi bisa menyimpang dari kebijakan instansi, menyebabkan ketidaksesuaian antara draf form dengan arah pelayanan yang diinginkan pimpinan. Tanpa nilai Kolaboratif, proses penyusunan form dapat berjalan sepihak, sehingga draf yang dihasilkan tidak optimal dan kurang responsif terhadap kebutuhan lapangan. Jika nilai Harmonis diabaikan, komunikasi bisa menjadi kaku atau menimbulkan kesalahpahaman antara pegawai dan pimpinan, yang pada akhirnya menghambat kelancaran pelaksanaan kegiatan. Dengan menerapkan ketiga nilai tersebut, proses konsultasi menjadi lebih efektif, membangun kerja sama yang baik, dan menghasilkan draf form yang siap digunakan secara optimal dalam mendukung transparansi dan peningkatan pelayanan publik.
--	---

	3. Menyelesaikan formulir dan mengunggah tautan resmi Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyelesaikan tampilan akhir Formulir Pengaduan Online ADU-MUDAH dan memastikan seluruh fitur berfungsi dengan baik. Nilai Adaptif saya terapkan dengan menyesuaikan tampilan dan fitur form agar ramah pengguna, mudah dipahami, serta responsif ketika diakses melalui berbagai perangkat seperti ponsel maupun komputer. Langkah ini dilakukan agar formulir benar-benar siap digunakan masyarakat tanpa mengalami kesulitan teknis saat melakukan pelaporan. Selain itu, nilai Berorientasi Pelayanan saya wujudkan dengan memastikan bahwa formulir dapat diakses melalui tautan resmi yang mudah dijangkau, sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan secara digital. Saya juga menerapkan nilai Kolaboratif melalui koordinasi dengan bidang terkait untuk memastikan tautan formulir aktif, valid, serta siap dipublikasikan. Kerja sama ini penting agar formulir dapat digunakan secara konsisten dan efektif sebagai sarana pelayanan pengaduan yang cepat dan terpercaya. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Adaptif tidak diterapkan, formulir pengaduan yang dibuat berpotensi tidak ramah pengguna, sulit diakses, atau tidak kompatibel dengan perangkat tertentu. Kondisi ini dapat membuat masyarakat enggan menggunakan layanan pengaduan digital, sehingga tujuan penyediaan media pelaporan yang mudah dan modern tidak tercapai. Kurangnya kemampuan adaptasi juga dapat menyebabkan formulir tidak mengikuti perkembangan teknologi, yang akhirnya menurunkan efektivitas layanan. Demikian pula, jika Berorientasi Pelayanan dan Kolaboratif tidak dijalankan, proses publikasi dan aktivasi tautan formulir dapat terhambat. Formulir mungkin tidak diverifikasi oleh bidang terkait, tautan berisiko tidak aktif, dan masyarakat tidak memperoleh kepastian akses terhadap layanan pengaduan. Akibatnya, kualitas pelayanan publik menurun, respon masyarakat menurun, dan citra organisasi dapat terdampak negatif karena
--	---

	dianggap kurang responsif dalam menyediakan layanan pengaduan yang dapat diandalkan.
--	--

LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke - 2 Kegiatan 5

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Pembuatan Infografis (Banner) Program ADU-MUDAH	
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	1 – 9 November 2025	
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Membuat draf desain banner   2. Melaksanakan konsultasi dengan Mentor	

		
	3. Menyelesaikan Desain Akhir dan Mencetak  	
Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Membuat draf desain banner Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya merancang desain banner Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) sebagai sarana publikasi layanan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Banner ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas, menarik, dan mudah dipahami oleh masyarakat agar mereka mengetahui cara melaporkan pengaduan secara digital.	

	Nilai Kompeten saya terapkan dengan menggunakan kemampuan teknis dalam merancang tampilan banner yang komunikatif dan sesuai dengan prinsip desain informatif. Saya memperhatikan tata letak, pemilihan warna khas Dinas Perhubungan, serta penempatan elemen penting seperti logo instansi, nomor WhatsApp pengaduan, QR Code, dan tautan layanan digital agar pesan tersampaikan dengan baik. Nilai Akuntabel diwujudkan melalui ketelitian dalam menampilkan informasi yang benar, sesuai kebijakan Dinas, serta tidak menimbulkan kesalahpahaman. Setiap kalimat dan elemen visual disusun berdasarkan data resmi dari SOP Layanan Pengaduan ADU-MUDAH. Selain itu, nilai Adaptif juga saya terapkan dengan menyesuaikan desain banner agar tetap relevan dengan perkembangan media informasi publik yang serba digital. Banner didesain agar menarik perhatian masyarakat namun tetap profesional, serta dapat digunakan dalam berbagai format — baik cetak (spanduk/roll up) maupun digital (unggahan media sosial). Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Kompeten tidak diterapkan, desain banner berpotensi tidak menarik, tidak komunikatif, dan gagal menyampaikan pesan utama program kepada masyarakat. Dan tanpa nilai Akuntabel, isi banner dapat memuat informasi yang keliru atau tidak sesuai kebijakan instansi, sehingga menimbulkan kebingungan publik. Jika nilai Adaptif diabaikan, desain banner menjadi kurang relevan dengan perkembangan teknologi dan tidak mampu menarik perhatian masyarakat luas. Dengan menerapkan nilai-nilai tersebut, banner yang dihasilkan mampu menjadi media informasi yang efektif dalam memperkenalkan dan mendorong partisipasi masyarakat melalui Program ADU-MUDAH. 2. Melaksanakan Konsultasi dengan mentor Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melakukan konsultasi dengan pimpinan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko terkait draf desain banner Program ADU-MUDAH yang telah disusun sebelumnya. Kegiatan ini bertujuan untuk
--	--

	memperoleh arahan, koreksi, serta penyempurnaan agar banner dapat disetujui dan siap dipublikasikan secara resmi. Nilai Kolaboratif saya terapkan dengan membuka ruang diskusi bersama pimpinan dan rekan kerja, menerima berbagai masukan mengenai tata letak, warna, serta kejelasan informasi pada desain banner. Saya juga menyesuaikan beberapa elemen desain agar sejalan dengan pedoman komunikasi visual instansi dan mudah dipahami oleh masyarakat. Nilai Harmonis diwujudkan melalui sikap sopan, terbuka, dan saling menghargai selama proses konsultasi berlangsung. Saya mendengarkan setiap saran dengan baik dan menjaga suasana diskusi agar tetap produktif dan nyaman. Selain itu, nilai Loyal saya wujudkan dengan mengikuti arahan pimpinan secara penuh dan menyesuaikan hasil desain sesuai kebijakan instansi. Bentuk kepatuhan ini menjadi bagian dari komitmen saya untuk mendukung visi organisasi, khususnya dalam meningkatkan pelayanan publik melalui sarana informasi yang efektif dan terpercaya. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Kolaboratif tidak diterapkan, proses revisi dan penyempurnaan desain banner dapat berjalan tidak optimal. Desain yang dihasilkan berpotensi tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, kurang informatif, atau bahkan menimbulkan kesalahpahaman informasi di masyarakat. Kurangnya kolaborasi juga dapat menghambat terciptanya inovasi dan mengurangi rasa memiliki terhadap hasil kerja tim. Tanpa penerapan nilai Harmonis, komunikasi yang kurang baik selama proses konsultasi dapat menimbulkan perbedaan pendapat yang tidak terselesaikan dengan baik, bahkan berpotensi memunculkan konflik kecil di lingkungan kerja. Hal ini dapat berdampak pada menurunnya efektivitas koordinasi serta kualitas hasil desain yang dihasilkan. Sementara jika nilai Loyal tidak dijalankan, hasil akhir desain banner dapat bertentangan dengan arah kebijakan dan identitas organisasi. Hal tersebut akan menurunkan kepercayaan pimpinan terhadap kinerja pegawai serta melemahkan citra profesional Dinas Perhubungan di mata masyarakat.
--	--

	Dengan menerapkan nilai-nilai Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal, proses konsultasi berjalan lancar, desain banner menjadi lebih representatif, dan hasil akhirnya dapat digunakan secara efektif untuk mendukung pelaksanaan Program ADU-MUDAH sebagai wujud pelayanan publik yang modern dan responsif. 3. Menyelesaikan Desain Akhir dan Mencetak Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyelesaikan desain akhir banner Program ADU-MUDAH dengan menyesuaikan ukuran, warna, dan format agar dapat digunakan di berbagai media publik, seperti area kantor, terminal, serta lokasi pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Nilai Adaptif saya terapkan dengan menyesuaikan elemen visual banner sesuai kebutuhan lapangan dan media penempatan. Saya memastikan desain tetap konsisten meskipun digunakan di berbagai ukuran, baik digital maupun cetak, sehingga pesan yang disampaikan tetap jelas dan seragam. Nilai Kolaboratif diwujudkan dengan berkoordinasi bersama bidang terkait dalam proses pencetakan dan penempatan banner. Saya memastikan lokasi penempatan strategis agar masyarakat mudah melihat dan memahami informasi layanan pengaduan yang tersedia. Selain itu, nilai Berorientasi Pelayanan saya tunjukkan dengan memastikan banner yang dicetak berisi informasi yang relevan, mudah dibaca, dan bermanfaat bagi masyarakat. Saya berupaya agar hasil desain tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga fungsional sebagai media edukasi publik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Adaptif tidak diterapkan, banner yang dibuat bisa tidak sesuai ukuran, tidak proporsional, atau tidak kompatibel dengan media publik yang tersedia. Hal ini dapat mengakibatkan tampilan visual kurang menarik dan pesan sulit dipahami masyarakat. Tanpa penerapan nilai Kolaboratif, proses pencetakan dan distribusi banner dapat berjalan tidak
--	--

	efektif karena kurangnya koordinasi antarbidang, sehingga informasi tidak tersebar merata di titik-titik strategis. Akibatnya, tujuan sosialisasi program tidak tercapai secara optimal. Sementara jika nilai Berorientasi Pelayanan diabaikan, desain banner mungkin hanya berfokus pada tampilan estetika tanpa memperhatikan kemudahan masyarakat dalam memahami informasi. Hal ini dapat menurunkan efektivitas banner sebagai sarana komunikasi publik dan menghambat peningkatan partisipasi masyarakat. Dengan menerapkan nilai-nilai Adaptif, Kolaboratif, dan Berorientasi Pelayanan, banner Program ADU-MUDAH yang dihasilkan menjadi media informasi yang efektif, komunikatif, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
--	---

LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke -3 Kegiatan 6

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Penyebarluasan Media Infografis Program ADU-MUDAH	
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	10 – 21 November 2025	
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Menentukan lokasi strategis untuk pemasangan banner/poster.	
		

2. Memasang banner/infografis ADU-MUDAH di area pelayanan dan ruang public





3. Mengunggah media infografis digital ke kanal resmi Dinas Perhubungan (Website, Grup WhatsApp, dan Media Sosial Instansi)



		
Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Menentukan lokasi strategis untuk pemasangan banner/poster. Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melakukan penentuan lokasi strategis untuk pemasangan media infografis (banner dan poster) Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Langkah ini dilakukan agar informasi layanan pengaduan dapat tersampaikan secara luas dan efektif kepada masyarakat maupun pegawai Dishub. Nilai Akuntabel saya terapkan dengan menentukan titik pemasangan secara bertanggung jawab berdasarkan kebutuhan kegiatan serta efektivitas penyampaian informasi. Setiap lokasi dipilih dengan pertimbangan akses masyarakat, kenyamanan lingkungan kerja, dan kemudahan dalam proses pemasangan. Nilai Kompeten saya wujudkan dengan memanfaatkan pemahaman terhadap area pelayanan publik yang strategis dan sering diakses masyarakat, seperti pintu masuk utama, area depan kantor, ruang pelayanan, dan area parkir. Dengan begitu, banner dan poster dapat ditempatkan pada titik dengan visibilitas tinggi. Nilai Adaptif saya tunjukkan dengan menyesuaikan lokasi pemasangan terhadap kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekitar agar banner dapat terpasang dengan aman, tidak mengganggu aktivitas, serta tetap terlihat jelas oleh pengunjung.	

	Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif tidak diterapkan dalam penentuan lokasi strategis pemasangan media infografis, maka penyampaian informasi Program ADU-MUDAH dapat menjadi tidak efektif. Banner bisa saja dipasang di tempat yang kurang terlihat, tidak sering dilalui masyarakat, atau bahkan tidak relevan dengan area pelayanan. Hal ini akan menyebabkan masyarakat tetap tidak mengetahui adanya layanan pengaduan digital, sehingga tingkat partisipasi pengaduan tidak meningkat meskipun media informasi sudah dibuat. Selain itu, ketidaktepatan pemilihan lokasi dapat menimbulkan kesan kurang profesional dalam penyebaran informasi publik. Jika tidak ada adaptasi terhadap kondisi lapangan, banner berpotensi terpasang pada tempat yang berisiko rusak oleh cuaca, terhalang benda fisik, atau mengganggu aktivitas pegawai dan pengunjung. Kurangnya kompetensi dalam memahami titik visibilitas juga dapat mengakibatkan banner sulit terbaca, sehingga tujuan sosialisasi menjadi tidak tercapai. Pada akhirnya, dampak ini tidak hanya menurunkan efektivitas program, tetapi juga memengaruhi citra Dinas Perhubungan karena dianggap kurang maksimal dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat. 2. Memasang banner/infografis ADU-MUDAH di area pelayanan dan ruang publik Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan kegiatan pemasangan banner dan infografis Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di area strategis lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, seperti pintu masuk utama, dinding depan kantor, dan area pelayanan publik. Tujuannya agar informasi tentang mekanisme layanan pengaduan dapat tersampaikan langsung kepada masyarakat maupun pegawai Dishub yang berinteraksi di lingkungan kantor. Nilai Harmonis saya wujudkan dengan menjaga komunikasi yang baik dan saling menghargai antarpegawai selama kegiatan berlangsung.
--	---

	Saya memastikan proses pemasangan dilakukan dengan tertib, memperhatikan keamanan, serta tidak mengganggu aktivitas pelayanan yang sedang berjalan. Nilai Kolaboratif saya terapkan dengan bekerja sama bersama mentor dan rekan kerja dalam proses pemasangan banner. Kami berdiskusi menentukan posisi yang paling terlihat, saling membantu dalam pemasangan alat, dan memastikan hasil akhir rapi serta mudah dibaca oleh masyarakat. Nilai Loyal saya tunjukkan dengan melaksanakan kegiatan sesuai arahan pimpinan dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Saya memastikan seluruh banner terpasang sesuai rencana dan standar yang telah disetujui, sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan dan tujuan organisasi. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Harmonis tidak diterapkan, kegiatan berisiko mengalami hambatan koordinasi dan konflik kecil di lapangan akibat kurangnya komunikasi antarpegawai. Hal ini dapat memperlambat proses pemasangan, menimbulkan kesalahpahaman, dan menurunkan semangat kerja tim. Jika nilai Kolaboratif diabaikan, hasil pemasangan bisa tidak optimal, banner mungkin tidak terpasang di lokasi yang strategis, tidak proporsional, atau bahkan terlepas akibat kurangnya kerja sama dalam persiapan alat dan teknik pemasangan. Selain itu, minimnya kolaborasi dapat menurunkan efisiensi dan kualitas hasil kerja. Tanpa penerapan nilai Loyal, ASN bisa kehilangan rasa tanggung jawab terhadap tujuan kegiatan. Hal ini dapat berakibat pada sikap acuh, pekerjaan yang dilakukan sekadar menggugurkan kewajiban, atau tidak mengikuti arahan pimpinan dengan baik. Akibatnya, tujuan penyebaran informasi kepada masyarakat tidak tercapai secara maksimal dan citra instansi menjadi kurang profesional. Dengan menerapkan nilai Harmonis, Kolaboratif, dan Loyal, kegiatan pemasangan media infografis berjalan efektif, efisien, serta mampu
--	--

	meningkatkan visibilitas Program ADU-MUDAH sebagai wujud pelayanan publik yang informatif, transparan, dan dekat dengan masyarakat. 3. Mengunggah media infografis digital ke kanal resmi Dinas Perhubungan (Website, Grup WhatsApp, dan Media Sosial Instansi) Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan kegiatan penyebarluasan media infografis Program ADU-MUDAH secara digital melalui kanal resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, seperti website instansi, grup WhatsApp internal, dan akun media sosial resmi Dishub. Langkah ini dilakukan agar informasi tentang mekanisme pengaduan masyarakat tidak hanya tersedia dalam bentuk fisik (banner/poster), tetapi juga dapat diakses secara daring oleh masyarakat yang lebih luas. Nilai Berorientasi Pelayanan saya wujudkan dengan memastikan bahwa media infografis digital mudah dipahami, jelas, dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Saya memastikan setiap unggahan berisi panduan yang lengkap, mulai dari nomor WhatsApp pengaduan hingga QR Code yang bisa dipindai dengan mudah oleh masyarakat untuk mengakses layanan ADU-MUDAH. Nilai Adaptif saya terapkan dengan menyesuaikan format unggahan agar sesuai dengan karakteristik setiap platform digital. Misalnya, ukuran dan tata letak gambar disesuaikan agar tetap jelas di tampilan ponsel, serta menambahkan kalimat singkat yang menarik agar masyarakat tertarik membaca dan berpartisipasi dalam layanan pengaduan digital. Selain itu, nilai Kolaboratif saya tunjukkan melalui koordinasi aktif dengan admin media sosial dan rekan kerja yang bertanggung jawab atas publikasi informasi di instansi. Kami memastikan unggahan dilakukan secara konsisten, menggunakan bahasa yang sopan dan komunikatif, serta tidak menimbulkan multitafsir. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Jika nilai Berorientasi Pelayanan tidak diterapkan, penyebaran informasi digital menjadi tidak maksimal karena unggahan bisa kurang jelas, tidak menarik, atau bahkan tidak memberikan manfaat bagi
--	--

	masyarakat. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan menurun dan tujuan program tidak tercapai. Tanpa nilai Adaptif, unggahan berisiko tidak sesuai dengan format platform digital yang digunakan—misalnya teks terpotong, gambar buram, atau tata letak tidak proporsional—yang dapat mengurangi daya tarik publik dan menurunkan kredibilitas instansi. Sementara jika Kolaboratif diabaikan, proses publikasi bisa terhambat karena kurangnya koordinasi antarpegawai. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan unggahan, ketidakkonsistenan informasi, atau tumpang tindih tanggung jawab antarbagian. Dengan menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan, Adaptif, dan Kolaboratif, kegiatan unggah media infografis digital berjalan efektif, menjangkau masyarakat secara luas, serta memperkuat citra Dinas Perhubungan sebagai instansi yang responsif, inovatif, dan transparan dalam pelayanan publik.
--	--

LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke -3 Kegiatan 7

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Pelaksanaan Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	10 – 21 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Menyusun jadwal implementasi layanan

Lampiran 1. Daftar Isi	
1. PENDAHULUAN	1.1. Latar Belakang
2. PEMBAHASAN	2.1. Pengertian
3. PENUTUP	3.1. Kesimpulan
4. DAFTAR PUSTAKA	4.1. Daftar Pustaka
5. LAMPIRAN	5.1. Lampiran
6. DAFTAR ISI	6.1. Daftar Isi
7. DAFTAR KATA	7.1. Daftar Kata
8. DAFTAR GAMBAR	8.1. Daftar Gambar
9. DAFTAR TABEL	9.1. Daftar Tabel
10. DAFTAR LAMPIRAN	10.1. Daftar Lampiran

Disusun oleh:
DAFTAR KATA
 Kata-kata yang digunakan dalam laporan ini adalah kata-kata yang berkaitan dengan tema yang diangkat.



2. Melaksanakan implementasi layanan pengaduan



TABEL REKAPITULASI RINGKASAN DATA PENGADUAN NASABHAKAT MELALUI AKA-MUDAH

No	Nama Pelapor	Usia	No. WhatsApp	Alamat Domisili	Jenis Pengaduan	Lokasi Kejadian	Waktu Kejadian	Uraian Singkat	Dampak / Risiko
1	Dian Walandari	18-25 Tahun	005276837888	Jalan Gendol, Kc. Sanderi, Kota Mukomuko	Masalah Laka Lintas & Jalan Raya	Simpang Empat depan SPBU Randeri	18 Nov 2025, 06.30 WIB	Terjadi kecelakaan parah, korban kendaraan masuk SPBU memotong trotoar jalan	Rendahnya keselamatan, risiko kecelakaan
2	Jummanar	18-25 Tahun	085288354081	II Sultan Negeri Banteng, Bandarbaru	Kerusakan Fasilitas Transportasi	Jl. Raja Kaya No. 44, Sanderi, Kota Mukomuko	16 Nov 2025, 00.00 WIB	Lampu pencahayaan jalan mati total selama 2 hari	Akibat banjir & hujan ekstrem
3	Supriadi	18-25 Tahun	085175482152	II Loran, Kota Iyer	Kerusakan Fasilitas Transportasi	Dinas Perhubungan Kota Mukomuko	14 Nov 2025, 10.00 WIB	Tidak adanya informasi tentang SOP rekomendasi mumpung, up	Pelapor bingung cari informasi rekomendasi

4	Kris Juntanayeh	18-25 Tahun	08127640096	II Sultan Negeri Banteng, Kota Iyer	Masalah Laka Lintas & Jalan Raya	Jl. Ronggo Bangkai, Kota Iyer	20 Nov 2025, 06.00 WIB	Kerusakan kendaraan parah, korban meninggal dunia	Dampak parah, korban meninggal dunia
5	Supriadi	18-25 Tahun	085175482152	II Loran, Kota Iyer	Kerusakan Fasilitas Transportasi	Dinas Perhubungan Kota Mukomuko	14 Nov 2025, 10.00 WIB	Tidak adanya informasi tentang SOP rekomendasi mumpung, up	Pelapor bingung cari informasi rekomendasi

No.	MemorKTP / NIK (Optional)	Uraian Pokok / Pokok Permasalahan
1	MemorKTP / NIK (Optional)	Uraian Pokok / Pokok Permasalahan
2	MemorKTP / NIK (Optional)	Uraian Pokok / Pokok Permasalahan
3	MemorKTP / NIK (Optional)	Uraian Pokok / Pokok Permasalahan
4	MemorKTP / NIK (Optional)	Uraian Pokok / Pokok Permasalahan
5	MemorKTP / NIK (Optional)	Uraian Pokok / Pokok Permasalahan

No.	Nama Pelapor	Uraian	Uraian Dampak / Risiko / Rekomendasi
1	Supriadi		
4	Supriadi		

No.	Nama Pelapor	Uraian	Uraian Dampak / Risiko / Rekomendasi
1	Supriadi		
4	Supriadi		

	Halo, selamat pagi Saya mau melaporkan, di sekitar tempat rumah dekat KPRK1 rumahku, kota Mukomuko terjadi kemacetan cukup parah, kendaraan antri masuk KPRK1 sangat memuncak badan jalan tolong tindak lanjutnya min Selamat pagi, Bapak/Ibu. Terima kasih atas laporannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Agar bisa kami tindak lanjut lebih cepat, Bapak/Ibu dapat mengisi formulir pengaduan melalui link berikut ya: https://forms.gle/ZqNs1arBajPmWnHJ40 Dalk min, formulirnya sudah saya isi. Terima kasih, Ibu. Laporan Bapak/Ibu sudah kami terima melalui sistem Adu-Mudah Dinas Perhubungan. Selanjutnya, kami akan melakukan koordinasi dengan petugas lapangan dan pembantu KPRK1 terkait untuk penanganan kemacetan tersebut	Halo selamat siang. Saya ingin melaporkan soal pelayanan dari salah satu petugas yang mengatur lalu lintas di dekat Simpang 2d 01 Bundaran. Tadi saat pengamanan lalu lintas, petugasnya berbicara dengan nada kurang ramah kepada pengendara. Saya merasa kurang nyaman. Selamat siang bapak/ibu. Terima kasih atas laporan dan masukannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu/bapak alami terkait sikap petugas kami saat pengamanan lalu lintas Agar laporan dapat kami tindak lanjut, silakan mengisi formulir pengaduan melalui link berikut: https://forms.gle/ZqNs1arBajPmWnHJ40
	Halo selamat sore. Saya mau bertanya sehubungan dengan, Bu. Kaya mau mengurus Rekomendasi Numpang Uji. Tapi saya bingung karena tidak tahu SOP-nya. Di kantor maupun media sosial saya belum menemukan informasi yang jelas, jadi saya merasa beradil untuk mengunjung Selamat siang. Ibu/Bapak. Terima kasih atas laporan dan masukannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami terkait belum jelasnya SOP pengurusan Rekomendasi Numpang Uji. Agar laporan dapat kami tindak lanjut, silakan mengisi formulir pengaduan pada link berikut: https://forms.gle/ZqNs1arBajPmWnHJ40 Dalk Bu, formulirnya sudah saya isi Terima kasih, Ibu. Laporan sudah kami terima dan sedang kami proses. Kami akan menindaklanjuti laporan	Selamat pagi, min Saya ingin melaporkan bahwa tempat jalan di samping Dandera Kecamatan Kota Mukomuko sudah beberapa hari ini mati. Jalan jadi gelap dan rawan kecelakaan. Mohon bantuan untuk ditindaklanjuti forms.gle Selamat pagi, bapak/ibu. Terima kasih atas laporan yang disampaikan terkait tempat jalan yang tidak berfungsi di wilayah Kecamatan Kota Mukomuko. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi akibat kondisi jalan yang gelap dan berpotensi membahayakan pengguna jalan. Agar laporan dapat kami proses lebih lanjut, mohon untuk mengisi formulir pengaduan pada link berikut: https://forms.gle/ZqNs1arBajPmWnHJ40

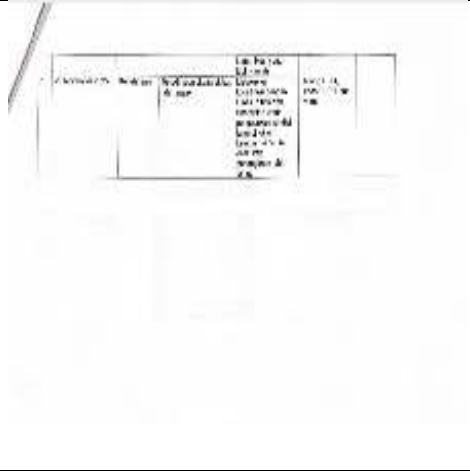
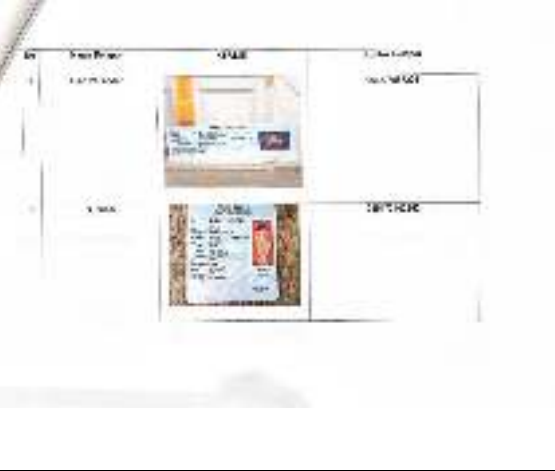


3. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan setelah implementasi



Hasil Pemantauan Pelaksanaan Layanan Pengaduan Arsip Nasional
Tabel 1. Pemantauan Pelaksanaan Layanan Pengaduan

No	Tanggal dan Waktu	Jenis Pengaduan	Isi dan Ringkasan	Tindak Lanjut	Siapa yang Melakukan	Status
1.	12 November 2023	Pengaduan	Adanya keluhan mengenai layanan SPK di lokasi kerja, khususnya terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Pelaku memberikan penjelasan terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Bagas Liris Liris dan Angkawan Jelas	Selesai
2.	14 November 2023	Pengaduan	Terdapat keluhan mengenai layanan SPK di lokasi kerja, khususnya terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Pelaku memberikan penjelasan terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Bagas Liris Liris dan Angkawan Jelas	Selesai
3.	17 November 2023	Pengaduan	Adanya keluhan mengenai layanan SPK di lokasi kerja, khususnya terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Pelaku memberikan penjelasan terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Bagas Liris Liris dan Angkawan Jelas	Selesai
4.	18 November 2023	Pengaduan	Adanya keluhan mengenai layanan SPK di lokasi kerja, khususnya terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Pelaku memberikan penjelasan terkait proses pengaduan yang lambat dan tidak ada komunikasi yang jelas.	Bagas Liris Liris dan Angkawan Jelas	Selesai

		
		
		
Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Menyusun jadwal implementasi layanan Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyusun jadwal implementasi Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) sebagai	

	panduan pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat. Nilai Akuntabel saya terapkan dengan menyusun jadwal secara rinci dan realistis berdasarkan arahan pimpinan agar kegiatan berjalan tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai Kompeten saya wujudkan dengan memastikan setiap tahapan pelaksanaan, mulai dari pembukaan layanan, penanganan aduan, hingga evaluasi, tersusun secara efisien dan terukur. Selain itu, nilai Adaptif diterapkan dengan menyesuaikan waktu pelaksanaan berdasarkan kesiapan tim teknis dan kondisi lapangan agar pelaksanaan program berjalan efektif tanpa mengganggu kegiatan dinas lainnya. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel tidak diterapkan, jadwal implementasi bisa tidak realistis, tumpang tindih dengan kegiatan lain, dan menyebabkan keterlambatan pelaksanaan program. Tanpa nilai Kompeten, penyusunan jadwal dapat menjadi kurang terarah dan tidak efisien, sehingga pelaksanaan layanan menjadi tidak maksimal. Jika nilai Adaptif diabaikan, maka program sulit menyesuaikan dengan situasi lapangan dan berpotensi menghambat pelayanan kepada masyarakat. Dengan menerapkan ketiga nilai tersebut, jadwal implementasi yang disusun menjadi panduan kerja yang efektif, efisien, dan siap mendukung keberhasilan pelaksanaan Program ADU-MUDAH. 2. Melaksanakan implementasi layanan pengaduan Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan implementasi Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) sebagai bentuk penerapan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Nilai Kolaboratif saya wujudkan dengan bekerja sama secara aktif bersama Tim Teknis dalam mengoperasikan sistem pengaduan digital, memantau laporan yang masuk, serta memastikan setiap aduan diteruskan ke bidang terkait sesuai mekanisme yang berlaku.
--	--

	Nilai Harmonis diterapkan dengan menjaga komunikasi yang baik, sopan, dan saling menghargai antarpegawai maupun dengan masyarakat yang menyampaikan pengaduan. Saya berusaha menciptakan suasana kerja yang kondusif agar pelayanan berjalan lancar dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dari kesediaan saya memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan digital, baik melalui WhatsApp resmi maupun tautan Google Form ADU-MUDAH. Saya memastikan masyarakat memahami cara melapor, sehingga proses pengaduan dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan transparan. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Kolaboratif tidak dijalankan, koordinasi antaranggota tim dapat terganggu, menimbulkan keterlambatan dalam penanganan laporan, serta menghambat efektivitas layanan. Tanpa nilai Harmonis, hubungan kerja bisa menjadi kaku dan kurang nyaman, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya semangat kerja serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Jika nilai Berorientasi Pelayanan diabaikan, masyarakat akan kesulitan dalam menggunakan layanan digital dan potensi pengaduan yang masuk menjadi rendah. Dengan menerapkan ketiga nilai tersebut, pelaksanaan implementasi layanan pengaduan menjadi lebih terarah, cepat tanggap, serta memberikan pengalaman pelayanan publik yang ramah dan terpercaya bagi masyarakat. 3. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan setelah implementasi Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melakukan konsultasi dengan pimpinan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko untuk menyampaikan hasil implementasi Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian). Kegiatan ini merupakan langkah penting dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas program yang telah dijalankan di lapangan.
--	---

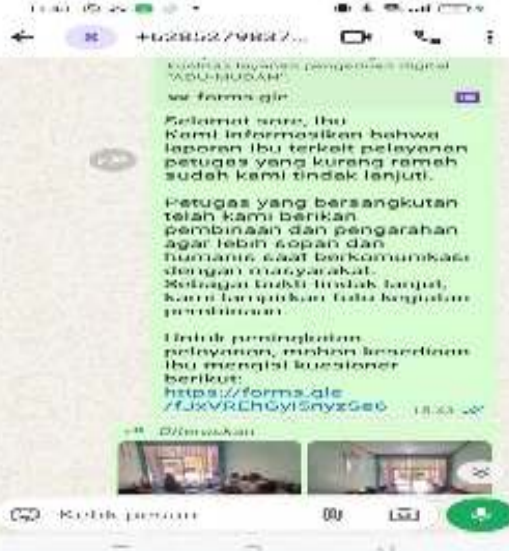
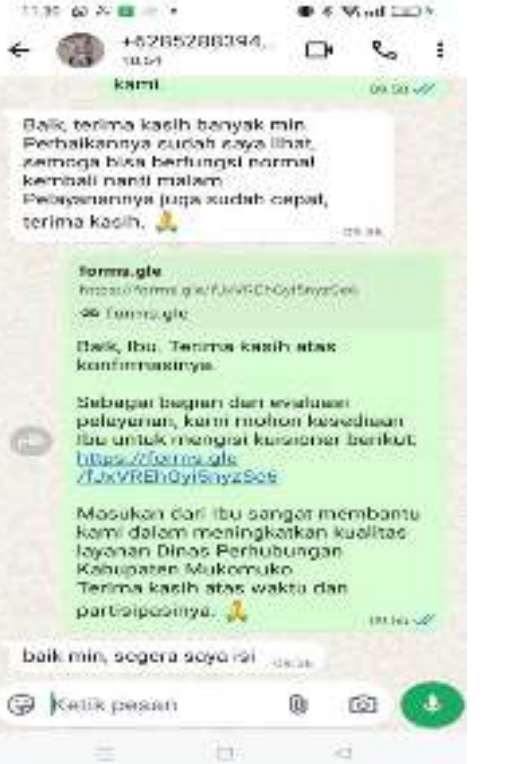
	Nilai Loyal saya terapkan dengan menyampaikan laporan hasil implementasi secara jujur, transparan, dan sesuai fakta. Saya menghormati kebijakan dan keputusan pimpinan dengan tetap menunjukkan dedikasi penuh terhadap visi dan misi instansi. Laporan yang saya sampaikan tidak hanya berisi hasil kegiatan, tetapi juga mencakup kendala dan solusi yang telah dilakukan selama pelaksanaan program, sebagai bentuk loyalitas dan komitmen terhadap peningkatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan. Nilai Akuntabel saya wujudkan dengan menindaklanjuti setiap arahan dan masukan dari pimpinan untuk memperbaiki mekanisme pelayanan pengaduan ke depan. Saya memastikan seluruh data laporan, dokumentasi kegiatan, serta hasil pengaduan masyarakat tersusun dengan rapi dan dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi maupun substansi. Setiap informasi disusun secara jelas, valid, dan sistematis agar dapat menjadi bahan evaluasi resmi bagi instansi. Selain itu, nilai Kompeten saya tunjukkan dengan mempresentasikan hasil implementasi menggunakan data dan dokumentasi yang akurat. Saya menampilkan jumlah pengaduan yang masuk, jenis laporan terbanyak, waktu respon tim teknis, serta tindak lanjut yang telah dilakukan. Dengan begitu, pimpinan dapat menilai sejauh mana efektivitas Program ADU-MUDAH dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap layanan pengaduan digital. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Loyal tidak diterapkan, komunikasi dengan pimpinan dapat menjadi tidak efektif, bahkan menimbulkan ketidakharmonisan karena laporan yang disampaikan tidak mencerminkan kejujuran dan dedikasi terhadap organisasi. Hal ini dapat merugikan instansi, terutama dalam hal kepercayaan dan integritas ASN. Tanpa nilai Akuntabel, hasil implementasi berisiko tidak terdokumentasi dengan baik, laporan tidak lengkap, dan arahan pimpinan tidak ditindaklanjuti dengan optimal. Akibatnya, perbaikan sistem pelayanan pengaduan bisa terhambat dan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap efektivitas program.
--	--

	Jika nilai Kompeten diabaikan, penyampaian laporan bisa tidak terstruktur, kurang informatif, dan tidak berbasis data. Hal ini berpotensi membuat pimpinan kesulitan dalam menilai capaian kegiatan serta menentukan kebijakan perbaikan yang tepat. Dengan menerapkan nilai Loyal, Akuntabel, dan Kompeten, kegiatan konsultasi dengan pimpinan menjadi sarana refleksi dan penguatan komitmen terhadap pelayanan publik yang lebih profesional, transparan, dan berkelanjutan.
--	--

LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan minggu ke-4 Kegiatan 8

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Pelaksanaan Evaluasi Program ADU-MUDAH	
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	21 – 28 November 2025	
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Menyusun Kuesioner Evaluasi  	
	2. Menyebarakan Kuesioner kepada Masyarakat/Pegawai	

	 KEMAS layanan pengaduan digital "KOLABUDAH" via formis.gle Dear all, Ibu/Bapak, Kami dari Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sangat menghargai kontribusi yang diberikan terkait kesediaan di lampirkan contoh SOP (Survei) kemudian kemudian sudah kami tindak lanjut. Petugas Dishub telah turun langsung melakukan penelitian di lokasi, dan kondisi jalan saat ini sudah sangat lancar. Sebagai hasil, kami lampirkan foto penelitian di lapangan. Untuk pemecahan masalah layanan, mohon kesediaan Ibu/bapak mengisi kuesioner berikut: https://forms.gle/JxvREhGyISnyzSe6	 KEMAS layanan pengaduan digital "KOLABUDAH" via formis.gle Perkenalkan, Ibu. Kami informasikan bahwa laporan Ibu terkait pelayanan petugas yang kurang ramah sudah kami tindak lanjut. Petugas yang bersangkutan telah kami berikan pembinaan dan pengarahan agar lebih sopan dan humanis saat berkomunikasi dengan masyarakat. Keluhan Ibu sudah lanjut, kami lampirkan foto kegiatan pembinaan. Untuk peningkatan pelayanan, mohon kesediaan Ibu mengisi kuesioner berikut: https://forms.gle/JxvREhGyISnyzSe6
	 Prosedur (SOP) Rekomendasi Numpang Uji Kendaraan yang dapat Ibu/Bapak pelajari dalam proses penggunaan. Dokumen SOP dapat Ibu/bapak lihat pada berkas terlampir. Apabila masih terdapat hal yang ingin ditanyakan, Ibu/bapak dapat menghubungi kami melalui layanan pengaduan yang tersedia. Sebagai bagian evaluasi pelayanan Untuk peningkatan kualitas layanan, mohon kesediaan Ibu/bapak mengisi kuesioner berikut: https://forms.gle/JxvREhGyISnyzSe6 Masukan dari Ibu sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Terima kasih atas perhatian dan masukannya. Semoga informasi ini dapat membantu.	 Belah, terima kasih banyak min. Perbaikannya sudah saya lihat, semoga bisa berfungsi normal kembali nanti malam. Pelayanannya juga sudah cepat, terima kasih. formis.gle https://forms.gle/JxvREhGyISnyzSe6 Belah, Ibu. Terima kasih atas konfirmasinya. Sebagai bagian dari evaluasi pelayanan, kami mohon kesediaan Ibu untuk mengisi kuesioner berikut: https://forms.gle/JxvREhGyISnyzSe6 Masukan dari Ibu sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Terima kasih atas waktu dan partisipasinya. baik min, segera saya isi



	I	II	III	IV
1	Nama	Oris Kelamin	Usia	Persentase penggabungan dengan ADU/UL/DAK
2	Umi Walanda	Perempuan	20 - 25 Tahun	YA
3	Siti Akia	Perempuan	20 - 25 Tahun	YA
4	Ruperti	Perempuan	> 35 Tahun	YA
5	Fitri Jannah	Laki-laki	20 - 25 Tahun	YA
6	Amalia	Perempuan	< 25 Tahun	YA
7	Fitriyanti	Laki-laki	> 35 Tahun	YA
8	Nanti, SL	Laki-laki	< 25 Tahun	YA
9	Maisy Hidayat, S.I	Laki-laki	> 35 Tahun	YA
10	Rahmanti	Laki-laki	> 35 Tahun	YA
11	Ayuh Gebelis	Laki-laki	< 25 Tahun	YA
12	W. Sudi	Laki-laki	> 35 Tahun	YA
13	Lily Syam	Perempuan	> 35 Tahun	YA
14	NOVIN LEBUNTA, S.A.P	Laki-laki	> 35 Tahun	YA
15	DEWASURI SE. SEI	Perempuan	< 25 Tahun	YA
16	OR. RAHWATI A. RAKTI	Laki-laki	> 35 Tahun	YA

1	2	3	4
Sebelum dan sesudah perbaikan	Sebelum dan sesudah perbaikan	Sebelum dan sesudah perbaikan	Sebelum dan sesudah perbaikan
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100

1	2	3	4
Sebelum dan sesudah perbaikan	Sebelum dan sesudah perbaikan	Sebelum dan sesudah perbaikan	Sebelum dan sesudah perbaikan
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100

SARAN DAN MASUKAN

Pelanganannya cepat dan jelas. Semoga ke depan Diklub dapat terus meningkatkan pengawasan di titik-titik rawan kemacetan.

Pelayanan sudah baik, semoga respon cepat seperti ini bisa terus dipertahankan.

Pelayanan sudah memuaskan. Jika memungkinkan, mohon ditambah petugas pada jam sibuk agar lebih optimal.

Pelayanannya sudah baik, semoga ke depannya dapat lebih cepat dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Petugasnya ramah, semoga kualitas layanan tetap konsisten.

Pelayanan lebih cepat dan lebih baik lagi.

semoga pelayanan lebih baik lagi

pelayanan yang cepat dan mudah, dapat ditingkatkan lagi kedepannya

layanan dengan respon cepat semoga bertahan lama pelayanan yang responsif

Semoga layanan ADU-MUDAH selalu temedia dan terus diperbarui

Admin cepat merespon, sangat memudahkan.

Poster dan informasinya jelas, jadi kami tahu harus melapor ke mana

Semoga semakin banyak masyarakat yang tahu tentang layanan ini

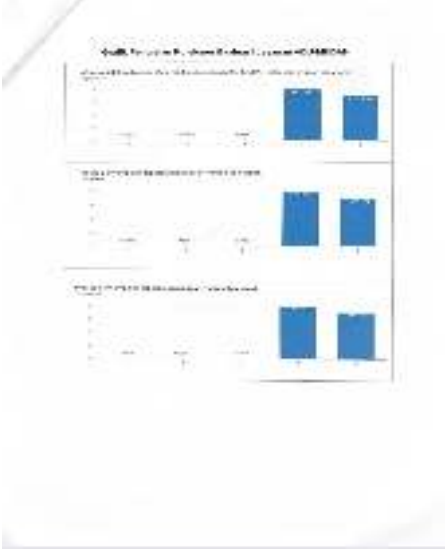
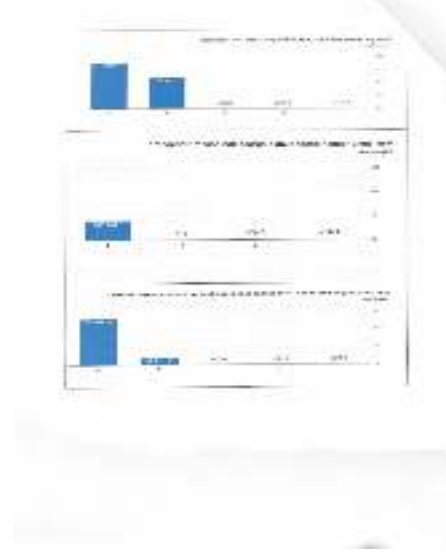
Saya berharap proses tindak lanjut bisa semakin cepat, tapi sejauh ini sudah baik

dapat meningkatkan pelayanan lebih baik

3. Membuat Analisis Hasil Evaluasi Program ADU-MUDAH

3. Membuat Analisis Hasil Evaluasi Program ADU-MUDAH



			
		Untuk memahami lebih lanjut mengenai strategi bisnis yang akan dijalankan, maka perlu dilakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) yang akan membantu dalam memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan. Strategi bisnis yang akan dijalankan adalah sebagai berikut: 1. Fokus pada pengembangan produk baru yang inovatif dan berkualitas tinggi. 2. Memperluas jaringan distribusi ke pasar-pasar baru yang potensial. 3. Meningkatkan efisiensi operasional untuk mengurangi biaya produksi. 4. Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas. 5. Melakukan riset pasar secara berkala untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasar. 6. Mengembangkan tim manajemen yang profesional dan berprestasi. 7. Melakukan pemasaran yang kreatif dan inovatif untuk meningkatkan penjualan. 8. Melakukan evaluasi berkala terhadap strategi bisnis yang dijalankan.	
	Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan adalah bagaimana meningkatkan efisiensi operasional untuk mengurangi biaya produksi. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut: 1. Melakukan audit proses produksi untuk mengidentifikasi area-area yang kurang efisien. 2. Melakukan investasi dalam teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi produksi. 3. Melakukan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas. 4. Melakukan negosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan harga yang lebih murah. 5. Melakukan evaluasi berkala terhadap efisiensi operasional untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil benar-benar efektif.	Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan adalah bagaimana meningkatkan efisiensi operasional untuk mengurangi biaya produksi. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut: 1. Melakukan audit proses produksi untuk mengidentifikasi area-area yang kurang efisien. 2. Melakukan investasi dalam teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi produksi. 3. Melakukan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas. 4. Melakukan negosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan harga yang lebih murah. 5. Melakukan evaluasi berkala terhadap efisiensi operasional untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil benar-benar efektif.	
	Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan adalah bagaimana meningkatkan efisiensi operasional untuk mengurangi biaya produksi. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut: 1. Melakukan audit proses produksi untuk mengidentifikasi area-area yang kurang efisien. 2. Melakukan investasi dalam teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi produksi. 3. Melakukan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas. 4. Melakukan negosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan harga yang lebih murah. 5. Melakukan evaluasi berkala terhadap efisiensi operasional untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil benar-benar efektif.	Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan adalah bagaimana meningkatkan efisiensi operasional untuk mengurangi biaya produksi. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut: 1. Melakukan audit proses produksi untuk mengidentifikasi area-area yang kurang efisien. 2. Melakukan investasi dalam teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi produksi. 3. Melakukan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas. 4. Melakukan negosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan harga yang lebih murah. 5. Melakukan evaluasi berkala terhadap efisiensi operasional untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil benar-benar efektif.	

	 1. Menyusun Kuesioner Evaluasi Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyusun kuesioner evaluasi sebagai instrumen untuk mengukur efektivitas pelaksanaan Program ADU-MUDAH di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Kuesioner ini berfungsi untuk menampung tanggapan, pengalaman, serta masukan masyarakat terkait kemudahan akses, kecepatan tindak lanjut, dan kepuasan terhadap layanan pengaduan digital. Dalam pelaksanaannya, saya menerapkan nilai Kompeten dengan menyusun pertanyaan yang objektif, relevan, dan menggambarkan indikator keberhasilan program. Setiap butir pertanyaan saya susun berdasarkan prinsip evaluasi pelayanan publik, mencakup aspek	 1. Menyusun Kuesioner Evaluasi Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyusun kuesioner evaluasi sebagai instrumen untuk mengukur efektivitas pelaksanaan Program ADU-MUDAH di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Kuesioner ini berfungsi untuk menampung tanggapan, pengalaman, serta masukan masyarakat terkait kemudahan akses, kecepatan tindak lanjut, dan kepuasan terhadap layanan pengaduan digital. Dalam pelaksanaannya, saya menerapkan nilai Kompeten dengan menyusun pertanyaan yang objektif, relevan, dan menggambarkan indikator keberhasilan program. Setiap butir pertanyaan saya susun berdasarkan prinsip evaluasi pelayanan publik, mencakup aspek
Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Menyusun Kuesioner Evaluasi Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya menyusun kuesioner evaluasi sebagai instrumen untuk mengukur efektivitas pelaksanaan Program ADU-MUDAH di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Kuesioner ini berfungsi untuk menampung tanggapan, pengalaman, serta masukan masyarakat terkait kemudahan akses, kecepatan tindak lanjut, dan kepuasan terhadap layanan pengaduan digital. Dalam pelaksanaannya, saya menerapkan nilai Kompeten dengan menyusun pertanyaan yang objektif, relevan, dan menggambarkan indikator keberhasilan program. Setiap butir pertanyaan saya susun berdasarkan prinsip evaluasi pelayanan publik, mencakup aspek	

	aksesibilitas, kejelasan informasi, responsivitas, dan transparansi tindak lanjut. Nilai Akuntabel saya wujudkan melalui penyusunan kuesioner yang jelas, sopan, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Saya memastikan isi kuesioner tidak menimbulkan multitafsir dan dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi maupun etika pelayanan publik. Selain itu, nilai Adaptif saya terapkan dengan menyesuaikan bentuk kuesioner baik secara online (melalui tautan digital) maupun offline (lembar kertas) agar dapat menjangkau berbagai kalangan masyarakat, termasuk yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Penyesuaian ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan evaluasi yang konstruktif terhadap program. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Kompeten tidak diterapkan, kuesioner yang disusun bisa tidak fokus, menimbulkan kebingungan responden, dan gagal menggambarkan efektivitas program secara akurat. Tanpa nilai Akuntabel, kuesioner dapat berisi pertanyaan yang menyinggung, tidak jelas, atau tidak sesuai dengan norma pelayanan publik, sehingga menurunkan kredibilitas instansi. Sementara jika nilai Adaptif diabaikan, penyebaran kuesioner menjadi terbatas, menyebabkan partisipasi masyarakat rendah dan hasil evaluasi tidak representatif. Dengan menerapkan nilai-nilai tersebut, kuesioner yang dihasilkan menjadi alat ukur yang valid, mudah dipahami, dan berkontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Program ADU-MUDAH. 2. Menyebarkan Kuesioner kepada Masyarakat/Pegawai Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan penyebaran kuesioner evaluasi kepada masyarakat dan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik langsung mengenai efektivitas pelaksanaan Program ADU-MUDAH,
--	--

	hususnya dalam hal kemudahan akses, kecepatan respon, serta kepuasan terhadap layanan pengaduan digital yang telah berjalan. Dalam pelaksanaannya, saya menerapkan nilai Harmonis dengan menjalin komunikasi yang sopan dan terbuka kepada responden. Saya memberikan penjelasan secara ramah mengenai tujuan evaluasi dan pentingnya partisipasi mereka dalam peningkatan pelayanan publik. Sikap menghargai dan empati saya tunjukkan agar masyarakat merasa nyaman dan bersedia mengisi kuesioner dengan jujur. Selanjutnya, nilai Kolaboratif saya wujudkan melalui kerja sama dengan rekan tim teknis dalam proses pendistribusian dan pengumpulan kuesioner. Kami membagi tugas secara proporsional antara penyebaran langsung ke masyarakat dan pengiriman tautan digital melalui kanal resmi, sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efisien dan tepat sasaran. Nilai Berorientasi Pelayanan juga menjadi pedoman penting dalam kegiatan ini. Saya memastikan setiap responden memahami maksud dan isi kuesioner agar pengisian dilakukan dengan benar. Pendekatan pelayanan yang baik tidak hanya memastikan data yang terkumpul berkualitas, tetapi juga menciptakan kesan positif terhadap komitmen Dinas Perhubungan dalam menerima masukan masyarakat. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Harmonis tidak diterapkan, responden mungkin enggan berpartisipasi karena merasa tidak dihargai atau tidak memahami tujuan evaluasi, sehingga data yang diperoleh menjadi sedikit dan tidak representatif. Jika nilai Kolaboratif diabaikan, kegiatan penyebaran bisa berjalan lambat, tidak terkoordinasi, bahkan terjadi tumpang tindih tugas di lapangan. Sedangkan tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat dapat salah memahami isi kuesioner atau menjawab dengan asal, yang berakibat pada rendahnya validitas hasil evaluasi. Dengan menerapkan ketiga nilai tersebut, proses penyebaran kuesioner berjalan lancar, efektif, dan menghasilkan data yang akurat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Program ADU-MUDAH.
--	---

	3. Membuat Analisis Hasil Evaluasi Program ADU-MUDAH Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya bersama mentor melakukan analisis terhadap hasil kuesioner evaluasi Program ADU-MUDAH yang telah disebarakan kepada masyarakat dan pegawai. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas layanan pengaduan digital, termasuk tingkat kemudahan penggunaan, kecepatan respon petugas, serta kepuasan masyarakat terhadap tindak lanjut laporan yang disampaikan. Nilai Akuntabel saya terapkan dengan mengolah data hasil kuesioner secara jujur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap masukan dari responden dicatat dan dikategorikan berdasarkan aspek pelayanan agar hasil analisis benar-benar mencerminkan kondisi lapangan. Saya memastikan bahwa data yang digunakan berasal dari sumber yang valid dan tidak dimanipulasi. Nilai Kompeten saya wujudkan dengan menggunakan kemampuan analisis dan berpikir kritis dalam menginterpretasikan hasil kuesioner. Saya mengidentifikasi pola-pola temuan, menyoroti aspek yang perlu ditingkatkan, serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan data yang diperoleh. Diskusi dengan mentor membantu saya memahami cara menyusun laporan evaluasi yang sistematis dan sesuai dengan kaidah administrasi pemerintahan. Sementara nilai Kolaboratif saya tunjukkan melalui kerja sama dengan mentor dan rekan kerja selama proses analisis. Kami bersama-sama meninjau hasil, membahas kendala yang muncul, serta menyepakati langkah tindak lanjut untuk penyempurnaan Program ADU-MUDAH agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel tidak diterapkan, hasil analisis bisa atau tidak sesuai fakta, sehingga keputusan perbaikan yang diambil menjadi tidak tepat sasaran. Tanpa nilai Kompeten, analisis dapat bersifat dangkal dan tidak menghasilkan rekomendasi yang solutif. Sedangkan jika nilai Kolaboratif diabaikan, proses evaluasi bisa berjalan sepihak dan kehilangan
--	--

	perspektif dari pihak lain, terutama dari mentor yang memiliki pengalaman dan pandangan strategis. Dengan menerapkan nilai Akuntabel, Kompeten, dan Kolaboratif, kegiatan analisis hasil evaluasi menjadi lebih obyektif, mendalam, dan bermanfaat sebagai dasar peningkatan efektivitas layanan pengaduan masyarakat melalui Program ADU-MUDAH di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
--	--

LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-5 dan ke-6 Kegiatan 9

a. Tabel Pelaksanaan

Judul Kegiatan 1	Pembuatan Laporan Akhir Program ADU-MUDAH	
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	17 – 28 November 2025	
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidence	1. Menyusun draf laporan pelaksanaan 	
	2. Melaksanakan konsultasi dengan Mentor	

132

© 2000 Blackwell Science Ltd

© 2000 Blackwell Science Ltd

Table 1.1. *Representative Examples*

Table 1.1. Study Program's Organization

1. *Substantive Case-Mix Evaluation*

Copyright © 2004 John Wiley & Sons, Inc.

Edward J. Kane, University of Illinois at Chicago

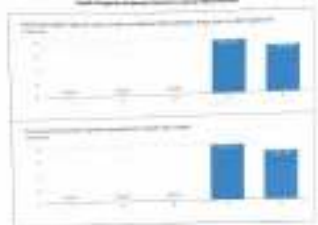
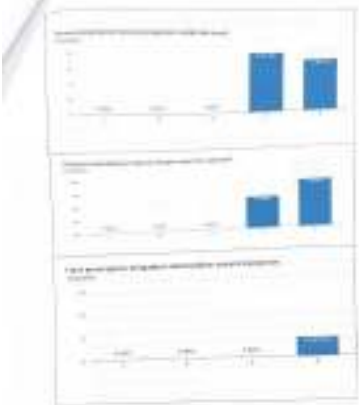
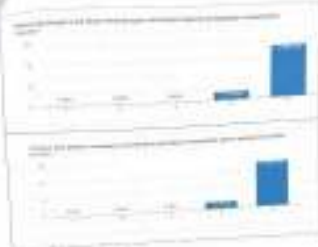
Edward J. Kane, University of Illinois at Chicago

4. **References:** (Cite the references in the text.)4. **References:** (Cite the references in the text.)

© 2006 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 260: 395–404

- © 2000 Blackwell Science Ltd *Journal of Internal Medicine* 247: 395–402

Additional programs provide a range of other services, such as:

		Bab 2 DAFTAR PUSTAKA 1.1. Daftar Pustaka Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. 1.2. Daftar Pustaka Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis.
	Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis.	Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. 
		 1.3. Daftar Pustaka Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka adalah kumpulan referensi yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis. Daftar Pustaka disusun berdasarkan urutan abjad dari nama penulis.

135

Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan	1. Menyusun draf laporan pelaksanaan. Rincian Nilai BerAKHLAK : Dalam penyusunan draf laporan pelaksanaan Program ADU-MUDAH, saya menerapkan nilai Akuntabel dengan memastikan seluruh data, dokumentasi, dan informasi yang digunakan berasal dari hasil kegiatan yang benar-benar telah dilaksanakan serta dapat dipertanggungjawabkan. Setiap bagian laporan saya susun berdasarkan bukti valid, seperti rekap pengaduan, tindak lanjut bidang terkait, dan hasil evaluasi masyarakat. Nilai Kompeten juga saya terapkan dengan mengikuti struktur laporan yang sesuai ketentuan dinas, mulai dari pendahuluan hingga lampiran, sehingga laporan tersusun secara sistematis, jelas, dan mudah dipahami. Selanjutnya, nilai Adaptif saya wujudkan dengan menyesuaikan isi laporan berdasarkan hasil evaluasi, dinamika kegiatan di lapangan, serta masukan dari mentor. Penyesuaian ini penting agar laporan tidak hanya menjadi dokumen administrasi semata, tetapi juga mampu menggambarkan kondisi aktual, kebutuhan perbaikan, dan efektivitas pelaksanaan Program ADU-MUDAH secara lebih komprehensif. Dengan mengintegrasikan ketiga nilai tersebut, laporan yang dihasilkan menjadi lebih relevan, kredibel, dan bermanfaat sebagai dasar evaluasi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif tidak diterapkan dalam penyusunan laporan pelaksanaan Program ADU-MUDAH, maka kualitas laporan yang dihasilkan akan menurun secara signifikan. Tanpa penerapan nilai Akuntabel, laporan dapat berisi data yang tidak valid atau tidak lengkap sehingga tidak mencerminkan hasil kegiatan secara nyata dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Ketidakhadiran nilai Kompeten juga dapat menyebabkan laporan disusun tanpa mengikuti struktur dan standar administrasi yang berlaku, sehingga
-----------------------------------	---

	laporan menjadi tidak sistematis, sulit dipahami, dan kurang layak dijadikan bahan evaluasi instansi. Selain itu, apabila nilai Adaptif tidak diterapkan, laporan tidak akan menyesuaikan diri dengan masukan mentor, dinamika kegiatan, serta kondisi aktual di lapangan. Akibatnya, laporan menjadi kurang relevan dan tidak mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas program serta peluang perbaikannya. Ketidakmampuan beradaptasi juga dapat menghambat pembaruan informasi, sehingga laporan tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan. Dengan demikian, penerapan ketiga nilai tersebut sangat penting agar laporan akhir benar-benar berkualitas, kredibel, dan memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kinerja Program ADU-MUDAH. 2. Melaksanakan Konsultasi dengan mentor Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melaksanakan penyebaran kuesioner evaluasi kepada masyarakat dan pegawai sebagai bagian dari proses pengumpulan data untuk menilai efektivitas Program ADU-MUDAH. Kuesioner ini disebarkan melalui media digital serta komunikasi langsung, sehingga responden dapat memberikan penilaian secara mudah, cepat, dan sesuai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan pengaduan. Penyebaran kuesioner dilakukan setelah memperoleh arahan dari pimpinan agar instrumen evaluasi benar-benar relevan dan mencakup aspek pelayanan yang perlu diukur. Dalam proses ini, saya menerapkan nilai Kolaboratif dengan menerima koreksi, arahan, dan masukan dari pimpinan guna menyempurnakan isi kuesioner sebelum disebarkan. Nilai Harmonis saya wujudkan dengan menyampaikan kuesioner menggunakan komunikasi yang sopan, terbuka, dan menghargai setiap responden, sehingga mereka merasa nyaman dalam memberikan penilaian. Selain itu, nilai Loyal tercermin dari kesungguhan saya dalam melaksanakan instruksi pimpinan secara konsisten untuk memastikan bahwa proses evaluasi berjalan sesuai ketentuan dan menghasilkan data yang akurat serta bermanfaat bagi peningkatan layanan Program ADU-MUDAH.
--	--

	Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Kolaboratif, Harmonis, dan Loyal tidak diterapkan dalam proses penyebaran kuesioner evaluasi, maka kualitas data yang diperoleh dapat menurun secara signifikan. Tanpa nilai Kolaboratif, penyempurnaan kuesioner tidak akan optimal karena tidak melibatkan arahan dan koreksi dari pimpinan atau rekan kerja, sehingga instrumen evaluasi berisiko kurang relevan dan tidak mampu menggambarkan kondisi layanan secara tepat. Ketidakhadiran nilai Harmonis juga dapat menyebabkan penyampaian kuesioner dilakukan dengan cara yang kurang sopan atau tidak komunikatif, yang pada akhirnya membuat responden enggan memberikan jawaban sehingga partisipasi dan jumlah respon menjadi rendah. Selain itu, tanpa nilai Loyal, pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara kurang sungguh-sungguh, tidak mengikuti arahan pimpinan, atau tidak sesuai tujuan evaluasi yang telah ditetapkan. Hal ini dapat menghasilkan data evaluasi yang tidak representatif dan menghambat proses peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, penerapan ketiga nilai tersebut sangat penting agar pengumpulan data berjalan efektif, responden merasa dihargai, dan hasil evaluasi benar-benar dapat digunakan sebagai dasar perbaikan Program ADU-MUDAH. 3. Memperbaiki dan mengesahkan laporan akhir. Rincian Nilai BerAKHLAK : Pada tahap ini, saya melakukan proses penyempurnaan laporan akhir Program ADU-MUDAH berdasarkan arahan mentor serta hasil evaluasi setiap tahapan kegiatan. Perbaikan dilakukan mulai dari penyesuaian redaksi, penambahan data pendukung, hingga perbaikan struktur agar laporan sesuai dengan format yang ditetapkan instansi. Dalam proses ini, saya menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan memastikan laporan selesai tepat waktu sehingga dapat segera digunakan sebagai dasar monitoring dan evaluasi oleh Dinas Perhubungan. Saya juga menerapkan nilai Akuntabel dengan memastikan seluruh bagian laporan telah ditandatangani, diberi pengesahan, serta dapat
--	--

	dipertanggungjawabkan baik dari sisi data maupun prosedur penyusunannya. Selain itu, nilai Kompeten saya wujudkan melalui penyusunan dokumentasi akhir yang rapi, sistematis, dan sesuai ketentuan administrasi, sehingga laporan akhir dapat menjadi dokumen resmi yang lengkap, mudah dipahami, dan siap diajukan kepada pimpinan. Dampak Jika Tidak Diterapkan : Apabila nilai Berorientasi Pelayanan tidak diterapkan, proses penyelesaian laporan akhir dapat mengalami keterlambatan sehingga menghambat tindak lanjut program dan kebutuhan administrasi instansi. Laporan yang lambat atau tidak selesai tepat waktu dapat mempengaruhi efektivitas evaluasi dan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Selain itu, tanpa orientasi pelayanan, kualitas laporan bisa menurun karena tidak memperhatikan kebutuhan pengguna laporan, baik internal maupun eksternal. Sementara itu, jika nilai Akuntabel dan Kompeten diabaikan, laporan akhir berpotensi mengandung kesalahan data, format yang tidak sesuai, serta dokumen yang tidak sah karena tidak melewati proses pengesahan sebagaimana mestinya. Ketidakakuratan dan ketidakteraturan penyusunan laporan dapat menurunkan kredibilitas Dinas Perhubungan serta mengurangi kepercayaan pimpinan terhadap hasil kerja. Hal ini juga dapat berdampak pada kualitas dokumentasi program, sehingga laporan tidak dapat dijadikan rujukan yang valid bagi evaluasi program di masa mendatang.
--	--

LAMPIRAN 2

Yth. : Plt. Kepala Dinas Perhubungan
 Dari : Dwi Yunita Rahmi, S. Ak
 Tanggal : 23 Oktober 2025
 Nomor : 800 / D.20/X/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 Berkas
 Hal : Permohonan Konsultasi Pelaksanaan Kegiatan
 Aktualisasi Program ADU-MUDAH

NOTA DINAS

Dwi Yunita Rahmi, S. Ak
 Penerima Muda / III a
 NIP. 20010610 202506 2 002

Dalam rangka pelaksanaan kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025, saya bermaksud untuk melakukan konsultasi dengan Bapak Pimpinan terkait rencana pelaksanaan **Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian)** yang akan dilaksanakan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, di bawah bimbingan mentor Bapak Dedy Gunter, S.A.P.

Program ini dirancang sebagai upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyempaan pengabdian melalui penyediaan layanan digital yang mudah diakses dan transparan. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon arahan serta persetujuan dari Bapak Pimpinan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian nota dinas ini saya sampaikan. Atas perhatian dan arhaannya diucapkan terima kasih.

Fasilitator Pemerintahan (CPNS),

Dwi Yunita Rahmi, S. Ak
 Penerima Muda / III a
 NIP. 20010610 202506 2 002

SURAT PERMOHONAN KONSULTASI

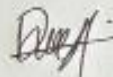
Yth. : Plt. Kepala Dinas Perhubungan
Dari : Dwi Yunita Rahmi, S. Ak
Tanggal : 23 Oktober 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Permohonan Konsultasi Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi Program ADU-MUDAH

Dalam rangka pelaksanaan kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025, saya bermaksud untuk melakukan konsultasi dengan Bapak Pimpinan terkait rencana pelaksanaan **Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian)** yang akan dilaksanakan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, di bawah bimbingan mentor Bapak Deddy Guntar, S.A.P.

Program ini dirancang sebagai upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan melalui penyediaan layanan digital yang mudah diakses dan transparan. Schubungan dengan hal tersebut, saya memohon arahan serta persetujuan dari Bapak Pimpinan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat permohonan konsultasi ini saya sampaikan. Atas perhatian dan arahnya diucapkan terima kasih.

Fasilitator Pemerintahan (CPNS),



Dwi Yunita Rahmi, S.Ak

Penata Muda / III a
NIP. 20010610202506 2 002

Handwritten notes and signatures:
D. Dr. Mator (Deddy)
Finitis & Rimb
melalui pers
& jurnal ts ter di ter
Sari
D
W

CATATAN HASIL KONSULTASI

Topik / Agenda : Pelaksanaan Konsultasi dengan mentor terkait Program ADU-MUDAH
Nama : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
NIP : 200106102025062002
Kegiatan : 1 (satu)
Hari/ tanggal : 23 Oktober 2015
Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
Mentor : Deddy Guntar, S.A.P

Konsultasi ini bertujuan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai ketentuan, relevan dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berikut merupakan hasil konsultasi yang telah dilakukan:

No	Uraian Hasil Konsultasi
1.	Sop harus jelas sebagai Adoman Pengelolaan Pengaduan
2.	Nota dinas pribadi diganti menjadi Surat permohonan Konsultasi
3.	Judul kegiatan dirubah menjadi optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan

Mukomuko, 23 Oktober 2015
Mentor,


Deddy Guntar, S.A.P

Penata / III c

NIP. 197806242006041005



PEMERINTAH KABUPATEN MUKOMUKO
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Sultan Gendamsyah, Ujung Padang, Kota Mukomuko, Mukomuko, Bengkulu,
Telepon (0 737) 104297, Email: dishubmukomuko@gmail.com,
Laman: <https://mukomuko.go.id> Kode Pos 38714

SURAT PERSETUJUAN PROGRAM

Nomor : 800 / 20 / D.20 / X / 2025

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AGUS SUMARMAN, SKM, MPH, MM.
NIP : 19690804 198912 1 004
Pangkat / Gol : Pembina Utama Muda / IV.c
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Perhubungan

Dengan ini memberikan persetujuan atas pelaksanaan kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025 oleh :

Nama : DWI YUNITA RAHMI, S.Ak
NIP : 20010610 202506 2 002
Pangkat / Gol : Penata Muda / III a
Jabatan : Fasilitator Pemerintahan

Dengan judul kegiatan **"Optimalisasi Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian)"**. Kegiatan ini dinilai relevan dengan tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Untuk itu, kepada yang bersangkutan diberikan izin serta dukungan untuk melaksanakan kegiatan dimaksud sesuai dengan rencana yang telah disusun.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Mukomuko
Tanggal : 23 Oktober 2025
Plt. KEPALA DINAS,



AGUS SUMARMAN, SKM, MPH, MM.
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19690804 198912 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN MUKOMUKO DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Gendam Syah, Ujung Padang, Kota Mukomuko, Mukomuko, Bengkulu,
Telepon (0737) 104297, Email: dishubmukomuko@gmail.com,
Laman: <https://mukomuko.go.id>
Kode Pos 38714

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MUKOMUKO NOMOR 2025

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI PROGRAM ADU-MUDAH (ADUAN MASYARAKAT DIGITAL MUDAH
DAN ANDAL HARIAN)

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, serta untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), diperlukan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital yang mudah diakses dan terkelola dengan baik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan tentang Pembentukan Tim Teknis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Seluma dan Kabupaten Kaur dalam Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 23. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5578) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58,

CATATAN HASIL KONSULTASI

Topik / Agenda : Pelaksanaan Konsultasi dengan mentor terkait Program ADU-MUDAH
 Nama : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
 NIP : 200106102025062002
 Kegiatan : *desa (2)*
 Hari/ tanggal : *28 Oktober 2018*
 Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
 Mentor : Deddy Guntur, S.A.P

Konsultasi ini bertujuan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai ketentuan, relevan dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berikut merupakan hasil konsultasi yang telah dilakukan:

No	Uraian Hasil Konsultasi
1.	<i>Selain tim teknis disektorkan agar lebih efisien dan tidak kabutuhan pelaksanaan program</i>
2.	<i>Selain tim teknis ditambahkan tugas untuk bidang Lalm dan Bidang Saproas dalam menangani laporan sesuai bidang tugasnya</i>
3.	<i>Persiapan dalam pengaduan perlu ditambahkan foto ktp pelapor dan foto bukti pengaduan</i>
4.	<i>Ketua tim teknis diganti menjadi Administrator</i>

Mukomuko, *28 Oktober 2018*
Mentor,


Deddy Guntur, S.A.P
 Penata / III c
 NIP. 197806242006041005



PEMERINTAH KABUPATEN MUKOMUKO DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Gendam Syah, Ujung Padang, Kota Mukomuko, Mukomuko, Bengkulu,
Telepon (0737) 104287, Email: dishubmukomuko@gmail.com, Laman: <https://mukomuko.go.id>
Kode Pos 38714

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO
NOMOR 37 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI PROGRAM ADU-MUDAH
(ADUAN MASYARAKAT DIGITAL MUDAH DAN ANDAL HARIAN)
DILINGKUNGAN DINAS PERHUBUNGAN

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, serta untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), diperlukan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital yang mudah diakses dan dikelola dengan baik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Seluma dan Kabupaten Kaur dalam Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5578) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;pp
13. Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 tentang Core Values Aparatur Sipil Negara BerAKHLAK dan Employer Branding ASN "Bangga Melayani Bangsa";
14. Peraturan Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mukomuko (Lembaran Daerah Kabupaten Mukomuko Tahun 2016 Nomor 10);
15. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Mukomuko;
16. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik;
16. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum *KESATU* bertugas melaksanakan pengelolaan, verifikasi, tindak lanjut, dan pelaporan pengaduan masyarakat secara digital melalui Program ADU-MUDAH di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mukomuko
Pada Tanggal 28 Oktober 2025

Pt. KEPALA DINAS,



Tembusan :

1. Bupati Mukomuko;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Mukomuko;
3. Inspektur Inspektorat Kabupaten Mukomuko.

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Mukomuko
Nomor : 27 Tahun 2025
Tanggal : 28 Oktober 2025

**TIM PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT PROGRAM ADU-MUDAH
(ADUAN MASYARAKAT DIGITAL MUDAH DAN ANDAL HARIAN)
DILINGKUNGAN DINAS PERHUBUNGAN**

1. TUJUAN

Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) bertujuan untuk memberikan pedoman dan kejelasan tugas dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat secara digital, sehingga setiap laporan yang masuk dapat diterima, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

2. RUANG LINGKUP

Pelayanan pengaduan masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) meliputi:

- a. Penerimaan laporan atau pengaduan masyarakat terkait permasalahan transportasi darat dan pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko;
- b. Verifikasi dan klasifikasi jenis aduan (darurat, mendesak, penting, dan tidak penting);
- c. Penyampaian tindak lanjut aduan kepada bidang terkait (Bidang Lalu Lintas, Bidang Sarana dan Prasarana, serta unit lainnya yang relevan);
- d. Penanganan dan penyelesaian aduan sesuai Standar Operasional Prosedur dan waktu layanan yang telah ditetapkan;
- e. Pelaporan hasil tindak lanjut kepada pelapor melalui kanal digital (Google Form, WhatsApp resmi, atau media lainnya);
- f. Pengelolaan data dan dokumentasi pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. DEFINISI

- a. Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) adalah layanan pengaduan masyarakat berbasis digital di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko yang digunakan untuk menyampaikan laporan, keluhan, atau saran terkait pelayanan publik di bidang transportasi darat.
- b. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan atau laporan dari masyarakat atas dugaan terjadinya penyimpangan, hambatan, atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
- c. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan laporan atau aduan melalui kanal resmi Program ADU-MUDAH.
- d. Tim Pengaduan adalah pegawai yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan untuk menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang masuk.

- e. Kanal Pengaduan Digital adalah sarana penyampaian aduan secara daring yang meliputi Google Form dan layanan WhatsApp resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
- f. Verifikasi Aduan adalah proses pemeriksaan awal terhadap laporan masyarakat untuk memastikan kebenaran, kelengkapan, dan klasifikasi jenis aduan (darurat, mendesak, penting, atau tidak penting).
- g. Tindak Lanjut Pengaduan adalah langkah atau tindakan yang dilakukan oleh bidang terkait dalam merespons dan menyelesaikan laporan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan waktu layanan yang berlaku.
- h. Dokumentasi Pengaduan adalah kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan pengarsipan data pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi, pelaporan, dan peningkatan mutu pelayanan publik.
- i. Pelaporan Hasil Penanganan adalah penyampaian informasi hasil penyelesaian aduan kepada pelapor melalui kanal digital Program ADU-MUDAH.
- j. Evaluasi Pengaduan adalah kegiatan peninjauan dan penilaian terhadap efektivitas proses penerimaan, verifikasi, dan tindak lanjut aduan masyarakat untuk perbaikan layanan ke depan.

4. TUGAS TIM PROGRAM ADU-MUDAH

Tim Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menerima dan mencatat laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal digital (Google Form dan WhatsApp resmi Dinas Perhubungan).
- b. Melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan identitas pelapor, bukti pendukung, dan kejelasan informasi aduan.
- c. Mengklasifikasi laporan berdasarkan bidang kewenangan (Lalu Lintas atau Sarana dan Prasarana) serta tingkat urgensi (darurat, mendesak, penting, atau tidak penting).
- d. Meneruskan laporan yang telah diverifikasi kepada bidang atau petugas terkait sesuai dengan jenis permasalahan.
- e. Melakukan koordinasi internal dengan bidang terkait dalam proses tindak lanjut laporan dan memastikan penanganan berjalan sesuai waktu yang ditetapkan.
- f. Memberikan umpan balik kepada pelapor, baik berupa konfirmasi penerimaan laporan, permintaan klarifikasi tambahan, maupun hasil tindak lanjut laporan.
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut setiap laporan yang masuk.
- h. Menyusun laporan rekap bulanan terkait jumlah, jenis, dan status pengaduan serta hasil penyelesaiannya untuk dilaporkan kepada Sekretaris dan Kepala Dinas Perhubungan.
- i. Mengelola dan mengarsipkan data pengaduan masyarakat secara digital untuk dijadikan bahan evaluasi peningkatan pelayanan publik.
- j. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor serta menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam seluruh proses pengelolaan pengaduan.

4. SUSUNAN TIM PROGRAM ADU-MUDAH

No	Nama / Jabatan	Kedudukan dalam Tim	Tugas / Tanggung Jawab
1.	Kepala Dinas Perhubungan	Penanggung Jawab	Memberikan arahan, kebijakan, dan keputusan strategis terkait pelaksanaan Program ADU-MUDAH
2.	Sekretaris Dinas Perhubungan	Koordinator	Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan dan memastikan tindak lanjut laporan berjalan sesuai SOP
3.	Kepala Bidang Lalu Lintas dan Kepala Bidang Sarana dan Prasarana	Penanganan Tindak Lanjut	Melakukan penanganan langsung terhadap laporan sesuai bidang tugasnya dan menyampaikan hasil penanganan kepada Koordinator dan Tim
4.	Dwi Yunita Rahmi, S.Ak (Fasilitator Pemerintahan)	Administrator	Pelaksanaan Administrasi pengelolaan pengaduan masyarakat
5.	Rizki Permata Sari, S.IP (Penata Kelola Pemerintahan)	Anggota	Melaksanakan penerimaan, verifikasi, klasifikasi, dan pendistribusian laporan aduan ke bidang terkait.
6.	Yuliza Nofriyenti (Pengadministrasi Perkantoran)	Anggota	Menyusun laporan hasil pengaduan dan rekap bulanan untuk dilaporkan ke pimpinan.

Pt. KEPALA DINAS,



AGUS SUMARMAN, SKM, MPH, MM.

Pembina Utama Muda / IV c

NIP. 19690804 198912 1 004

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MUKOMUKO
TAHUN 2025**



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO
TAHUN 2025**

CATATAN HASIL KONSULTASI

Topik / Agenda : Pelaksanaan Konsultasi dengan mentor terkait Program ADU-MUDAH
 Nama : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
 NIP : 200106102025062002
 Kegiatan : 3 (tiga)
 Hari/ tanggal : 3 November 2018
 Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
 Mentor : Deddy Guntar, S.A.P

Konsultasi ini bertujuan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai ketentuan, relevan dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berikut merupakan hasil konsultasi yang telah dilakukan:

No	Uraian Hasil Konsultasi
1.	Menambah poin prosedur tentang tahapan hasil tidak lanjut dari bidang ke Penanggung Jawab, Koordinator, dan tim teknis
2.	Memperbaiki prosedur formulir ADU-MUDAH agar lebih ringkas dan mudah diisi
3.	Menambahkan bagan alir layanan Pengaduan untuk memudahkan pemahaman alir Pengaduan
4.	

Mukomuko,
Mentor, 3 November 2018


Deddy Guntar, S.A.P
 Penata / III c
 NIP. 197806242006041005

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MUKOMUKO
TAHUN 2025**



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO
TAHUN 2025**



PEMERINTAH KABUPATEN MUKOMUKO
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Gendam Syah, Ujung Padang, Kota Mukomuko, Mukomuko, Bengkulu,
Telepon (0737) 104297, Email: dishubmukomuko@gmail.com, Laman: <https://mukomuko.go.id>
Kode Pos 38714

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO
NOMOR 28 TAHUN 2025

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko, diperlukan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital yang mudah diakses dan terkelola dengan baik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Kepala Dinas Perhubungan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Seluma dan Kabupaten Kaur dalam Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5578) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
12. Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 tentang Core Values Aparatur Sipil Negara BerAKHLAK dan Employer Branding ASN "Bangga Melayani Bangsa";
13. Peraturan Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mukomuko (Lembaran Daerah Kabupaten Mukomuko Tahun 2016 Nomor 10);
14. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Mukomuko;
15. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik;
16. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko,-

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Perhubungan sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional dan Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Perhubungan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, dipergunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mukomuko sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Mukomuko
pada Tanggal : 05 April 2025
Pdt. KEPALA DINAS,



Tembusan :

1. Bupati Mukomuko;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Mukomuko;
3. Inspektur Inspektorat Kabupaten Mukomuko;

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas
Perhubungan Kabupaten Mukomuko
Nomor : 28 Tahun 2025
Tanggal : 5 Agustus 2025

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk memberikan pedoman pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat secara digital agar setiap laporan yang masuk dapat diterima, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara cepat, tepat, dan transparan.

2. RUANG LINGKUP

Pelayanan pengaduan masyarakat melalui Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) meliputi:

- Penerimaan laporan atau pengaduan masyarakat terkait permasalahan transportasi darat dan pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko;
- Verifikasi dan klasifikasi jenis aduan (darurat, mendesak, penting, dan tidak penting);
- Penyampaian tindak lanjut aduan kepada bidang terkait (Bidang Lalu Lintas, Bidang Sarana dan Prasarana, serta unit lainnya yang relevan);
- Penanganan dan penyelesaian aduan sesuai Standar Operasional Prosedur dan waktu layanan yang telah ditetapkan;
- Pelaporan hasil tindak lanjut kepada pelapor melalui kanal digital (Google Form, WhatsApp resmi, atau media lainnya);
- Pengelolaan data dan dokumentasi pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. DEFINISI

- Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) adalah layanan pengaduan masyarakat berbasis digital di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko yang digunakan untuk menyampaikan laporan, keluhan, atau saran terkait pelayanan publik di bidang transportasi darat.
- Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan atau laporan dari masyarakat atas dugaan terjadinya penyimpangan, hambatan, atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
- Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan laporan atau aduan melalui kanal resmi Program ADU-MUDAH.
- Tim Teknis Pengaduan adalah pegawai yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan untuk menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang masuk.
- Kanal Pengaduan Digital adalah sarana penyampaian aduan secara daring yang meliputi Google Form dan layanan WhatsApp resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.
- Verifikasi Aduan adalah proses pemeriksaan awal terhadap laporan masyarakat untuk memastikan kebenaran, kelengkapan, dan klasifikasi jenis aduan (darurat, mendesak, penting, atau tidak penting).

STRUKTUR FORMULIR LAYANAN PENGADUAN DIGITAL – ADU-MUDAH

Bagian 1 – Identitas Pelapor		
1.	Nama Lengkap	: Di isi oleh pelapor/ pengadu
2.	Nomor HP / WhatsApp Aktif	: Di isi oleh pelapor/ pengadu
3.	Nomor KTP / NIK	: Di isi oleh pelapor/ pengadu
4.	Alamat / Lokasi Domisili	: Di isi oleh pelapor/ pengadu
5.	Klarifikasi Lanjutan Pelapor	: a. YA b. TIDAK
Bagian 2 – Identitas Pelapor		
1.	Pilih jenis pengaduan	: a. Masalah Lalu Lintas dan Jalan Raya (macet, parkir liar, kecelakaan, dsb.)
		: b. Kerusakan Fasilitas Transportasi Darat (lampu jalan, halte, terminal, marka, rambu)
		: c. Keluhan Pelayanan Dishub (petugas, jadwal, penataan parkir tidak tertib)
		: d. Layanan Kontinjensi / Darurat (bencana, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)
		: e. Lainnya (tulis di kolom berikut)
Bagian 3 – Rincian Pengaduan		
1.	Lokasi Kejadian (Nama Jalan, Desa, kecamatan/ Area (Titik Koordinat) Optional	: Di isi oleh pelapor/ pengadu
2.	Waktu Kejadian (Tanggal & Jam)	: Di isi oleh pelapor/ pengadu
3.	Uraian Singkat kejadian	: Di isi oleh pelapor/ pengadu 5W+1H
4.	Dampak atau Risiko dari Kejadian tersebut	: Di isi oleh pelapor/ pengadu
5.	Unggah Foto / Video Pendukung	: Di isi oleh pelapor/ pengadu)
Bagian 4 – Pernyataan dan Persetujuan		
1.	Saya menyatakan bahwa laporan ini benar adanya dan dapat dipertanggungjawabkan.	: a. YA b. TIDAK
2.	Saya memahami bahwa laporan akan ditindaklanjuti sesuai kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.	: a. YA b. TIDAK

CATATAN HASIL KONSULTASI

Topik / Agenda : Pelaksanaan Konsultasi dengan mentor terkait Program ADU-MUDAH
 Nama : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
 NIP : 200106102025062002
 Kegiatan : 4 (empat)
 Hari/ tanggal : 6 November 2019
 Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
 Mentor : Deddy Guntar, S.A.P

Konsultasi ini bertujuan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai ketentuan, relevan dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berikut merupakan hasil konsultasi yang telah dilakukan:

No	Uraian Hasil Konsultasi
1.	Perubahan "bersepeda disamping" diganti menjadi "deskripsi lanjutan Peleper" agar lebih jelas
2.	formulir dibagi menjadi 4 bagian : identitas Peleper Jenis Pengaduan, Rincian Pengaduan, dan Pengaturan dan Prasyarat
3.	semua kolom identitas dan isian ditambah keterangan "Diisi oleh Peleper / Pengadu" agar tidak membingungkan

Mukomuko, 6 November 2019
Mentor,


Deddy Guntar, S.A.P
 Penata / III c
 NIP. 197806242006041005



ADU-MUDAH

Gunakan formulir ini untuk menyampaikan laporan atau keluhan terkait transportasi darat di Kabupaten Mukomuko. Mohon isi data dengan lengkap dan benar

dinasperhubungan519@gmail.com [Ganti akun](#)



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

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Email *



Rekam dinasperhubungan519@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

ADU-MUDAH

Gunakan formulir ini untuk menyampaikan laporan atau keluhan terkait transportasi darat di Kabupaten Mukomuko. Mohon isi data dengan lengkap dan benar.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email *

Identitas Pelapor

Data Diri Pelapor

2. Nama Lengkap (Sesuai KTP) *

3. Rentang usia pelapor *

Tandai satu oval saja.

- ☐ < 17 Tahun
☐ 18 - 35 Tahun
☐ > 35 Tahun

<https://docs.google.com/forms/d/19W0m53V4KvNzF3dA6S2kx0T33XEJ5vRSGFmzQo0eE/>

1/5

4. Nomor HP / WhatsApp Aktif *

5. Nomor KTP / NIK *

File dikirimkan:

6. Alamat / Lokasi Domisili *

7. Apakah ingin melanjutkan Laporan *

Tandai satu oval saja.

☐ YA

8. Jenis pengaduan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Masalah Lalu Lintas dan Jalan Raya (macet, parkir liar, kecelakaan, dsb)
- ☐ Kerusakan Fasilitas Transportasi Darat (lampu jalan penerangan umum, marka, rambu)
- ☐ Keluhan Pelayanan Dishub (petugas, jadwal, penataan parkir tidak tertib)
- ☐ Layanan Kontinjensi / Darurat (bencana, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)
- ☐ Yang lain: _____

Rincian Pengaduan

9. Lokasi Kejadian (Nama Jalan, Desa, kecamatan/ Area (Titik Koordinat) Optional *

10. Waktu Kejadian (Tanggal & Jam) *

11. Uraian Singkat kejadian *

12. Dampak atau Risiko dari Kejadian tersebut *

13. Unggah Foto / Video Pendukung

File dikirimkan:

Pernyataan dan Persetujuan

14. Saya menyatakan bahwa laporan ini benar adanya dan dapat dipertanggungjawabkan. *

Tandai satu oval saja.

☐ YA

☐ TIDAK

15. Saya memahami bahwa laporan akan ditindaklanjuti sesuai kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. *

Tandai satu oval saja.

☐ YA

☐ TIDAK

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

ADU-MUDAH

Gunakan formulir ini untuk menyampaikan laporan atau keluhan terkait transportasi darat di Kabupaten Mukomuko. Mohon isi data dengan lengkap dan benar

Identitas Pelapor

Data Diri Pelapor

Nama Lengkap (Sesuai KTP) *

Rizki Permata Sari

Rentang usia pelapor *

- ☐ < 17 Tahun
- ☒ 18 - 35 Tahun
- ☐ > 35 Tahun

Nomor HP / WhatsApp Aktif *

085215875075

Nomor KTP / NIK (Opsional)

 Tambahkan file

Alamat / Lokasi Domisili *

jalan sultan gendamsyah, kelurahan bandarratu, kec. kota mukomuko, kabupaten mukomuko

Apakah ingin melanjutkan Laporan *

☒ YA

☐ TIDAK

Jenis pengaduan

Pilih Jenis Pengaduan

Jenis pengaduan *

☒ Masalah Lalu Lintas dan Jalan Raya (macet, parkir liar, kecelakaan, dsb)

☐ Kerusakan Fasilitas Transportasi Darat (lampu jalan penerangan umum, marka, rambu)

☐ Keluhan Pelayanan Dishub (petugas, jadwal, penataan parkir tidak tertib)

☐ Layanan Kontinjensi / Darurat (bencana, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)

☐ Yang lain:

Rincian Pengaduan

Lokasi Kejadian (Nama Jalan, Desa, kecamatan/ Area (Titik Koordinat) Optional *

jalan lintas sumatera dispbu simpang lampu merah kelurahan bandarratu, kecamatan kota mukomuko, kabupaten mukomuko

Waktu Kejadian (Tanggal & Jam) *

08.00 WIB

Uraian Singkat kejadian *

Kemacetan arus lalu lintas karena antrian spbu

Dampak atau Risiko dari Kejadian tersebut *

kemacetan berkepanjangan dan bisa menyebabkan kecelakaan disimpang

Unggah Foto / Video Pendukung

WhatsApp Image...

Tambahkan file

Pernyataan dan Persetujuan

Saya menyatakan bahwa laporan ini benar adanya dan dapat dipertanggungjawabkan. *

☒ YA

☐ TIDAK

ADU-MUDAH

Gunakan formulir ini untuk menyampaikan laporan atau keluhan terkait transportasi darat di Kabupaten Mukomuko. Mohon isi data dengan lengkap dan benar

Identitas Pelapor

Data Diri Pelapor

Nama Lengkap (Sesuai KTP) *

Rizki Permata Sari

Rentang usia pelapor *

- ☐ < 17 Tahun
- ☒ 18 - 35 Tahun
- ☐ > 35 Tahun

Nomor HP / WhatsApp Aktif *

085215875075

Nomor KTP / NIK (Opsional)

 Tambahkan file



Dinas Perhubungan

0851-8526-5227

ADU-MUDAH ADUAN DIGITAL MUDAH DAN ANDAL



Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas
Perhubungan Kabupaten Mukomuko

LAPORKAN PENGADUAN :

- KEMACETAN, PARKIR LIAR, KECELAKAAN, RAMBU RUSAK
- LAMPU JALAN PADAM, HALTE/TERMINAL RUSAK
- KETIDAKTERTIBAN PETUNAS, PELAYANAN TIDAK SESUAI PROSEDUR
- KONDISI DARURAT (BENCANA ALAM, LONGSOR, BANJIR, ATAU POHON TUMBAR DI JALAN)



SCAN DISINI

ALUR MELAPOR :

- HUBUNGI WHATSAPP DIATAS ATAU BUKA GOOGLE FORM (PINDAI QR CODE)
- ISI DATA DIRI DAN URAJAN SINGKAT PENGADUAN.
- UNGGAH FOTO / VIDEO BUKTI
- KONFIRMASI TINDAK LANJUT DARI TIM TEKNIS DINAS PERHUBUNGAN



dishub.mukomukokab.go.id



Jl. Sultan Gendamsyah, Desa Ujung
Padang, Kecamatan Kota Mukomuko

CATATAN HASIL KONSULTASI

Topik / Agenda : Pelaksanaan Konsultasi dengan mentor terkait Program ADU-MUDAH
 Nama : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
 NIP : 200106102025062002
 Kegiatan : S (kema)
 Hari/ tanggal : Jumat, 7 November 2025
 Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
 Mentor : Deddy Guntar, S.A.P

Konsultasi ini bertujuan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai ketentuan, relevan dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berikut merupakan hasil konsultasi yang telah dilakukan:

No	Uraian Hasil Konsultasi
1.	Perlu Penyederhanaan dan kejelasan pada bagian "laporan Pengaduan"
2.	Tahap laporan Pengaduan direvisi menjadi: a. Kemacetan, marka / rambu rusak b. lampu penerangan jalan umum (LPJ - keblimangan disubk) c. Pelayanan tidak sesuai prosedur d. kondisi darurat / kejadian (bencana, longsor, banjir, pohon tumbang)

Mukomuko, 7 November 2025
 Mentor,



Deddy Guntar, S.A.P

Penata / III c

NIP. 197806242006041005

ADU-MUDAH! ADUAN DIGITAL MUDAH DAN ANDAL



ALUR MELAPOR

- Hubungi WhatsApp atau scan QR Code
- Isi data diri & uraian singkat pengaduan
- Unggah bukti (foto/video)
- Tindak lanjut oleh Tim Teknis Dishub



WAKTU PENANGANAN

- Darurat: ≤ 30 menit
- Mendesak: ≤ 1 x 24 jam
- Penting: ≤ 3 hari kerja

LAPORKAN PENGADUAN

- Kemacetan arus lalu lintas, marka dan rambu rusak
- Lampu penerangan jalan umum (kewenangan Dishub)
- Pelayanan yang tidak sesuai prosedur
- Kondisi darurat / kontinjensi (bencana alam, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)

BIDANG PENANGANAN

- Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Bidang Sarana dan prasarana



SCAN DISINI!

Jam Pelayanan Pengaduan
7.30 s.d 16.00 WIB

LOKASI DAN KONTAK

- Jl. Sultan Gendarmyah, Desa Ujung Padang, Kecamatan Kota Mukomuko
- dishub.mukomukokab.go.id
- 0851-8526-5227

Daftar Lokasi Pemasangan Banner/Poster ADU-MUDAH

No	Lokasi Pemasangan	Jumlah Titik	Keterangan
1	Pintu Masuk Kantor Dinas Perhubungan	2 titik	Titik utama agar setiap tamu dan masyarakat langsung melihat informasi pengaduan.
2	Dinding Depan Kantor Dinas Perhubungan	2 titik	Untuk menjangkau masyarakat dan pengguna jalan yang melintas di depan kantor.
3	Area Parkir Kantor	2 titik	Lokasi yang sering dikunjungi masyarakat saat berurusan dengan petugas Dishub.
4	Ruang Pelayanan / Front Office	2 titik	Lokasi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, sehingga informasi mudah terlihat.
5	Pos Pengaturan Lalu Lintas	1 titik	Menjangkau masyarakat yang berinteraksi langsung dengan petugas lapangan.

Mengetahui,
Mentor,



Deddy Guntar, S.A.P
Penata / III c
NIP. 197806242006041005

10.04

56



Postingan

dinas_perhubungan2025



dinas_perhubungan2025



**DINAS PERHUBUNGAN**

ADU-MUDAH!

ADUAN DIGITAL

MUDAH DAN ANDAL



PENGADUAN?


ALUR MELAPOR

- Hubungi WhatsApp atau scan QR Code
- Isi data diri & uraian singkat pengaduan
- Unggah bukti (foto/video)
- Tindak lanjut oleh Tim Teknis Dishub

WAKTU PENANGANAN

- Darurat: ≤ 30 menit
- Mendesak: ≤ 1 x 24 jam
- Penting: ≤ 3 hari kerja


SCAN DISINI!

LAPORKAN PENGADUAN

- Kemacetan arus lalu lintas, marka dan rambu rusak
- Lampu penerangan jalan umum (kewenangan Dishub)
- Pelayanan yang tidak sesuai prosedur
- Kondisi darurat / kontinjensi (bencana alam, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)

BIDANG PENANGANAN

- Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Bidang Sarana dan prasarana

Jam Pelayanan Pengaduan
7.30 s.d 16.00 WIB

LOKASI DAN KONTAK

- Jl. Sultan Gendamsyah, Desa Ujung Padang, Kecamatan Kota Mukomuko
- dishub.mukomukokab.go.id
- 0851-8526-5227



dinas_perhubungan2025 Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko kini menghadirkan





Mari bersama kita wujudkan pelayanan transportasi darat yang lebih cepat, transparan, dan andal.



DINAS PERHUBUNGAN

ADU-MUDAH! ADUAN DIGITAL MUDAH DAN ANDAL

ALUR MELAPOR

- Hubungi WhatsApp atau scan QR Code
- Isi data diri & uraian singkat pengaduan
- Unggah bukti (foto/video)
- Tindak lanjut oleh Tim Teknis Dishub

WAKTU PENANGANAN

- Darurat: ≤ 30 menit
- Mendesak: ≤ 1 x 24 jam
- Penting: ≤ 3 hari kerja

LAPORKAN PENGADUAN

- Kemacetan arus lalu lintas, marka dan rambu rusak
- Lampu penerangan jalan umum (kewenangan Dishub)
- Pelayanan yang tidak sesuai prosedur
- Kondisi darurat / kontinjensi (bencana alam, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)

BIDANG PENANGANAN

- Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Bidang Sarana dan prasarana

Jam Pelayanan Pengaduan
7.30 s.d 16.00 WIB

LOKASI DAN KONTAK

- Jl. Sultan Gendarmayah, Desa Ujung Padang, Kecamatan Kota Mukomuko
- dishub.mukomukokab.go.id
- 0851-8526-5227

SCAN DISINI!

dishub.mukomukokab.go.id



Dishub Kab Mukomuko

Baru saja · 🌐

...

Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko kini menghadirkan layanan ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) sebagai sarana pelaporan cepat dan transparan bagi masyarakat terkait masalah transportasi darat dan pelayanan publik di wilayah Kabupaten Mukomuko.

Melalui ADU-MUDAH, masyarakat dapat menyampaikan laporan seperti:

- 🚦 Kemacetan lalu lintas, marka atau rambu rusak
- 💡 Lampu penerangan jalan umum (kewenangan Dishub)
- 👤 ... Lihat selengkapnya

DINAS PERHUBUNGAN

ADU-MUDAH!

ADUAN DIGITAL
MUDAH DAN ANDAL

ALUR MELAPOR

- Hubungi WhatsApp atau scan QR Code
- Isi data diri & uraian singkat pengaduan
- Unggah bukti (foto/video)
- Tindak lanjut oleh Tim Teknis Dishub

WAKTU PENANGANAN

- Darurat: ≤ 30 menit
- Mendesak: ≤ 1 x 24 jam
- Penting: ≤ 3 hari kerja

LAPORKAN PENGADUAN

- 🚦 Kemacetan arus lalu lintas, marka dan rambu rusak
- 💡 Lampu penerangan jalan umum (kewenangan Dishub)
- 👤 Pelayanan yang tidak sesuai prosedur
- ⚠️ Kondisi darurat / kontinjensi (bencana alam, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)

BIDANG PENANGANAN

- 🚦 Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- 🏠 Bidang Sarana dan prasarana

Jam Pelayanan Pengaduan
7.30 s.d 16.00 WIB

LOKASI DAN KONTAK

- 📍 Jl. Sultan Gendamsyah, Desa Ujung Padang, Kecamatan Kota Mukomuko
- 🌐 dishub.mukomukokab.go.id
- ☎️ 0851-8526-5227

SCAN DISINI!



DISHUB KAB.MUK...

3 online



Selamat pagi rekan-rekan Dishub



Berikut kami sampaikan poster resmi Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) sebagai media layanan pengaduan masyarakat.

Mohon bantuan seluruh pegawai untuk:

- Mendukung penyebarluasan informasi kepada masyarakat
- Mengarahkan masyarakat yang ingin melapor melalui WA [0851-8526-5227](tel:0851-8526-5227) atau QR Code pada poster
- Membantu proses tindak lanjut



Ketik pesan



Jadwal Implementasi Program ADU-MUDAH

No	Uraian	Keterangan
1	Tanggal Pelaksanaan	10 November 2025 (Tanggal Peluncuran Resmi Layanan)
2	Lokasi Pelaksanaan	Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
3	Bentuk Layanan	Layanan Pengaduan Digital (Google Form, WhatsApp Admin, dan Media Sosial Resmi)
4	Waktu Operasional	Setiap Hari Kerja (Senin–Jumat) Pukul 08.00–16.00 WIB
5	Penanggung Jawab	Admin ADU-MUDAH, Bidang Lalu Lintas, Bidang Sarpras, Sekretariat
6	Target Sasaran	Masyarakat pengguna layanan perhubungan, pengguna jalan, dan warga Kabupaten Mukomuko
7	Tujuan Pelaksanaan	Mempermudah masyarakat menyampaikan laporan; mempercepat respons pelayanan; meningkatkan akuntabilitas Dishub
8	Media Publikasi	Banner/Poster, Website, Grup WA, Media Sosial Dishub
9	Durasi Program	Berjalan secara berkelanjutan setiap hari kerja sepanjang tahun

Mengetahui,
Mentor,



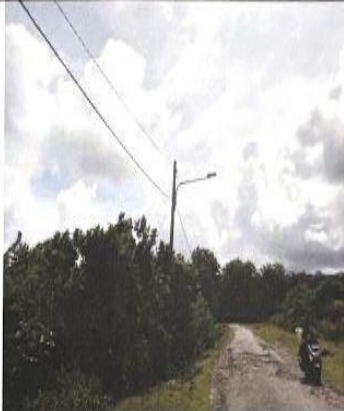
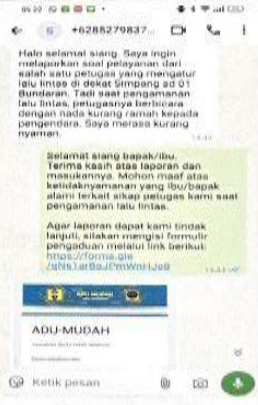
Deddy Guntar, S.A.P
Penata / III c
NIP. 197806242006041005

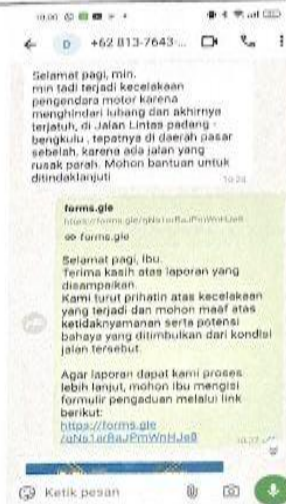
TABEL REKAPITULASI SEMENTARA DATA PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI ADU-MUDAH

No	Nama Pelapor	Usia	No. WhatsApp.	Alamat Domisili	Jenis Pengaduan	Lokasi Kejadian	Waktu Kejadian	Uraian Singkat	Dampak / Risiko
1	Dian Wulandari	18-35 Tahun	085279837523	Jalan Gandai, Kel. Bandarratu, Kec. Kota Mukomuko	Masalah Lalu Lintas & Jalan Raya	Simpang lampu merah depan SPBU Bandarratu	13 Nov 2025, 06.30 WIB	Terjadi kemacetan parah, antrean kendaraan masuk SPBU memakan badan jalan	Kemacetan berkepanjangan, risiko kecelakaan
2	Jumisnar	>35 Tahun	085288394681	Jl. Sultan Pesisir Baratsyah, Bandarratu	Kerusakan Fasilitas Transportasi	Jl. Raja Kolo No.44, Bandarratu (titik koordinat ada)	16 Nov 2025, 20.00 WIB	Lampu penerangan jalan mati total selama 2 hari	Jalan gelap & rawan kecelakaan
3	Supriadi	>35 Tahun	085173192352	Jl. Lokan, Koto Jaya	Keluhan Pelayanan Dishub	Dinas Perhubungan Kota Mukomuko	14 Nov 2025, 10.00 WIB	Tidak adanya informasi tentang SOP rekomendasi numpang uji	Pelapor bingung saat mengurus rekomendasi

4	Kris Juniansyah	18-35 Tahun	081376439046	Jl. Sultan Gendamsyah, Desa Ujung Padang	Masalah Lalu Lintas & Jalan Raya	Jl. Padang-Bengkulu, Pasar Sebelah	20 Nov 2025, 09.00 WIB	Pengendara motor jatuh karena menghindari lubang	Sangat membahayakan pengguna jalan
5	Supriadi	>35 Tahun	085173192352	Jl. Lokan, Koto Jaya	Keluhan Pelayanan Dishub	Dinas Perhubungan Kota Mukomuko	14 Nov 2025, 10.00 WIB	Tidak adanya informasi tentang SOP rekomendasi numpang uji	Pelapor bingung saat mengurus rekomendasi

No.	Nomor KTP / NIK (Opsional)	Unggah Foto / Video Pendukung
1	https://drive.google.com/open?id=1BQZVqsTPgRctcSSuPUh4qcw7d3NLo-RD	https://drive.google.com/open?id=1raXGWjjiUBSyJEzfxlpjt6Us4AFxytZPC
2		https://drive.google.com/open?id=190t0r56_zzCDj00qp8TRPQJYV8t9RHy1
3	https://drive.google.com/open?id=1ITNUJB8wPyKsXBHG1kEQZ4EXb1XJLQROP	
4	https://drive.google.com/open?id=1xX4rfmgAIWfI7DVgMY5eHAU1ALbxnqhS	https://drive.google.com/open?id=1YGEYzdw3d0ToTLhZIJZQOF16O98yfGg
5	https://drive.google.com/open?id=1V4oUYGfTy0q6pR8KzIkMt8XrDj-elX9	

No	Nama Pelapor	KTP/NIK	FOTO PENGADUAN/ BUKTI PENDUKUNG
3	Jumisnar		
4	Silvi Aliza	Tidak ada	

No	Nama Pelapor	KTP/NIK	FOTO PENGADUAN/ BUKTI PENDUKUNG
5	Kris Juniansyah	 PROVINSI BENGKULU KABUPATEN MUKOMUKO NIK : 3708072606950003 Nama : KRIS JUNIANSYAH Tempat/Tgl Lahir : MUKOMUKO, 26-06-1995 Jenis Kelamin : LAKSUKA (dd. Darah) Alamat : RT/RW : BANDAR RAYU Kel/Desa : BANDAR RAYU Kecamatan : KOTA MUKOMUKO Agama : ISLAM Status Perkawinan : KAHWIN Pekerjaan : PEDAGANG NEGERI SIPIL (PNS) Kewarganegaraan : BANI Berlaku Hingga : SELAMUR HIDUP MUKOMUKO 16-01-2015	 Selamat pagi, min. min tadi terjadi kecelakaan pengendara motor karena menghindari lubang dan akhirnya terjatuh, di Jalan Lintas padang bengkulu, tepatnya di daerah pasar sebelah, karena ada jalan yang rusak parah. Mohon bantuan untuk ditindaklanjuti forms.gle https://forms.gle/gh5JwRbaPmWnHJa0 00 forms.gle Selamat pagi, Ibu. Terima kasih atas laporan yang disampaikan. Kami turut prihatin atas kecelakaan yang terjadi dan mohon maaf atas ketidakyamanan serta potensi bahaya yang ditimbulkan dari kondisi jalan tersebut. Agar laporan dapat kami proses lebih lanjut, mohon Ibu mengisi formulir pengaduan melalui link berikut: https://forms.gle/gh5JwRbaPmWnHJa0 Ketik pesan

Mengetahui,
Mentor,



Deddy Guntar, S.A.P

Penata / III c

NIP. 197806242006041005

CATATAN HASIL KONSULTASI

Topik / Agenda : Pelaksanaan Konsultasi dengan mentor terkait Program ADU-MUDAH
 Nama : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
 NIP : 200106102025062002
 Kegiatan : 7 (tujuh)
 Hari/ tanggal : 21 November 2015
 Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
 Mentor : Deddy Guntar, S.A.P

Konsultasi ini bertujuan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai ketentuan, relevan dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berikut merupakan hasil konsultasi yang telah dilakukan:

No	Uraian Hasil Konsultasi
1.	Ketam lokasi kejadian diprjelas dg pilihan nama kecamatan dan desa
2.	buat pilihan kecamatan mukomuko (15 kecamatan)
3.	Bagian desa / Kelurahan dibuat Pilihan Sendri + Apps (15 Sendri)
4.	ditampilkan kolom SpErtifikasi, lokasi kejadian (rekrusi manual), seperti "Simpang lampu merah depan SpBu)

Mukomuko, 21 November 2015
Mentor,



Deddy Guntar, S.A.P
 Penata / III c
 NIP. 197806242006041005

Hasil Pemantauan Pelaksanaan Layanan Pengaduan Adu-Mudah

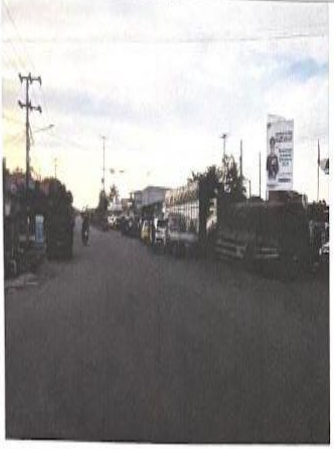
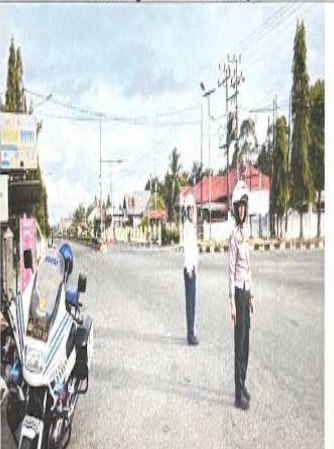
Tabel 1. Pemantauan Pelaksanaan Layanan Pengaduan

No.	Tanggal Laporan Masuk	Jenis Pengaduan	Uraian Singkat Pengaduan	Tindak Lanjut	Bidang Terkait	Status
1.	13 November 2025	Kemacetan	sekitar lampu merah dekat SPBU kelurahan Bandarratu terjadi kemacetan cukup parah. Kendaraan antri masuk SPBU sampai memakan badan jalan	Petugas diturunkan ke lokasi untuk mengatur arus lalu lintas dan mengurai antrian kendaraan.	Bidang Lalu Lintas dan angkutan jalan	Selesai
2.	14 November 2025	Pelayanan	Tidak mengetahui Persyaratan mengurus surat rekomendasi numpang uji	Mengirimkan alur layanan, SOP, dan daftar persyaratan pengurusan surat rekomendasi numpang uji kepada pelapor.	Bidang Sarana dan Prasarana	Selesai
3.	17 November 2025	Kerusakan fasilitas lampu jalan	lampu penerangan jalan sudah 2 hari mati total	Petugas melakukan pengecekan instalasi PJU dan melaksanakan perbaikan pada hari berikutnya	Bidang Sarana dan Prasarana	Selesai
4.	19 November 2025	Pelayanan petugas dinas perhubungan	Pelayanan yang tidak ramah	Melakukan pembimbingan kepada seluruh pegawai agar meningkatkan sikap pelayanan dan	Seluruh pegawai dan staf dinas perhubungan	Diteruskan untuk pengecekan

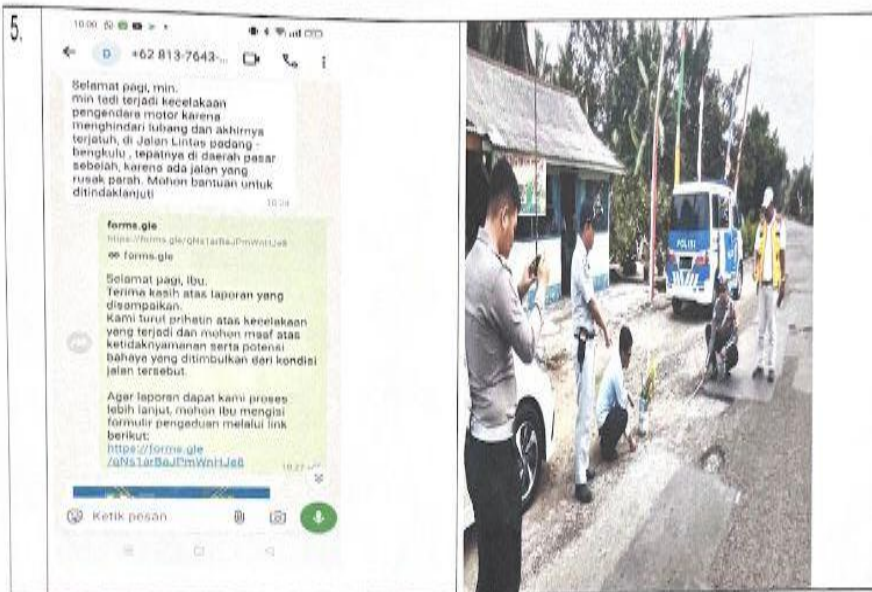
5	20 November 2025	Kecelakaan	Terdapat kecelakaan akibat jalan rusak	komunikasi yang lebih ramah Melakukan koordinasi dengan Dinas PU/PR dan Kepolisian untuk pengecekan kondisi jalan di lokasi kejadian sebelum dilakukan penanganan lebih lanjut.	Bidang LUJ, Dinas PU/PR, dan Polres	
---	------------------	------------	--	--	-------------------------------------	--

No	Nama Pelapor	KTP/NIK	Kontak Pelapor
1	Dian Wulandari		081273657208
2	Supriadi		085173192352

No	Nama Pelapor	KTP/NIK	Kontak Pelapor
3	Jumisnar		085288394681
4	Silvi Aliza	Tidak ada	085279837523
5	Kris Juniansyah		081376439046

No.	Pengaduan	Penanganan / Tindak Lanjut																																	
1.																																			
2.	10:02 5G 100% +62 851-7919-2352 Halo selamat sore. Saya mau bertanya sekaligus melapor, Bu. Saya mau mengurus Rekomendasi Numpang Uji, tapi saya bingung karena tidak tahu SOP-nya. Di kantor maupun media sosial saya belum menemukan informasi yang jelas, jadi saya merasa kesulitan untuk menguruskannya. Selamat siang, Ibu/bapak. Terima kasih atas laporan dan menemukannya. Mohon maaf alas ketidaksiyamanan yang Ibu alami terkait belum jelasnya SOP pengurusan Rekomendasi Numpang Uji. Agar laporan dapat kami tindak lanjuti, silakan mengisi formulir pengaduan pada link berikut: https://forms.gle/qNs1arBaJFmWmHJd8 Baik Bu, formulirnya sudah saya isi Terima kasih, Ibu. Laporan sudah kami terima dan sedang kami proses. Kami akan menindaklanjuti laporan Ketik papan	REKAM PELAYANAN KEMENTERIAN KEHUTAN <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>KETERANGAN</th> <th>CEKRES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DAFTAR BELAKANG</td> <td>1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Lahan Basah dan Hutan 2. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Hutan, Lahan, dan Air 3. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 4. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 5. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 6. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 7. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 8. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 9. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 10. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>PERIKSAAN PELAKSANA</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>REKAM PELAYANAN DAN PROSEDUR</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>JANGKA PANJANG</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>REKAM PELAYANAN</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>REKAM PELAYANAN</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>REKAM PELAYANAN</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>REKAM PELAYANAN</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>REKAM PELAYANAN</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>REKAM PELAYANAN</td> <td>1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan</td> </tr> </tbody> </table>	NO	KETERANGAN	CEKRES	1	DAFTAR BELAKANG	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Lahan Basah dan Hutan 2. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Hutan, Lahan, dan Air 3. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 4. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 5. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 6. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 7. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 8. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 9. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 10. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur	2	PERIKSAAN PELAKSANA	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	3	REKAM PELAYANAN DAN PROSEDUR	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	4	JANGKA PANJANG	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	5	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	6	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	7	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	8	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	9	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan	10	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan
NO	KETERANGAN	CEKRES																																	
1	DAFTAR BELAKANG	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Lahan Basah dan Hutan 2. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Hutan, Lahan, dan Air 3. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 4. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 5. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 6. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 7. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 8. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 9. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur 10. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Rencana Silvikultur																																	
2	PERIKSAAN PELAKSANA	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
3	REKAM PELAYANAN DAN PROSEDUR	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
4	JANGKA PANJANG	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
5	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
6	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
7	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
8	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
9	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	
10	REKAM PELAYANAN	1. Petunjuk teknis pengelolaan 2. Petunjuk teknis pengelolaan 3. Petunjuk teknis pengelolaan 4. Petunjuk teknis pengelolaan 5. Petunjuk teknis pengelolaan 6. Petunjuk teknis pengelolaan 7. Petunjuk teknis pengelolaan 8. Petunjuk teknis pengelolaan 9. Petunjuk teknis pengelolaan 10. Petunjuk teknis pengelolaan																																	





Mengetahui,
Mentor,

Deddy Guntar, S.A.P

Penata / III c

NIP. 197806242006041005

EVALUASI PROGRAM ADU-MUDAH

Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko

Mengumpulkan umpan balik masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan digital "ADU-MUDAH".

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Nama *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

3. Usia *

Tandai satu oval saja.

- ☐ < 20 Tahun
☐ 20 - 35 Tahun
☐ > 35 Tahun

4. Pernah menggunakan layanan ADU-MUDAH? *

Tandai satu oval saja.

HASIL ANALISIS EVALUASI PROGRAM ADU-MUDAH

Periode Evaluasi	:	November 2025
Metode	:	Kuesioner Google Form
Responden	:	Masyarakat pengguna layanan ADU-MUDAH dan Pegawai Dinas Perhubungan
Pelaksana Evaluasi	:	Tim Teknis ADU-MUDAH

A. Analisis Hasil Penilaian Kuisisioner

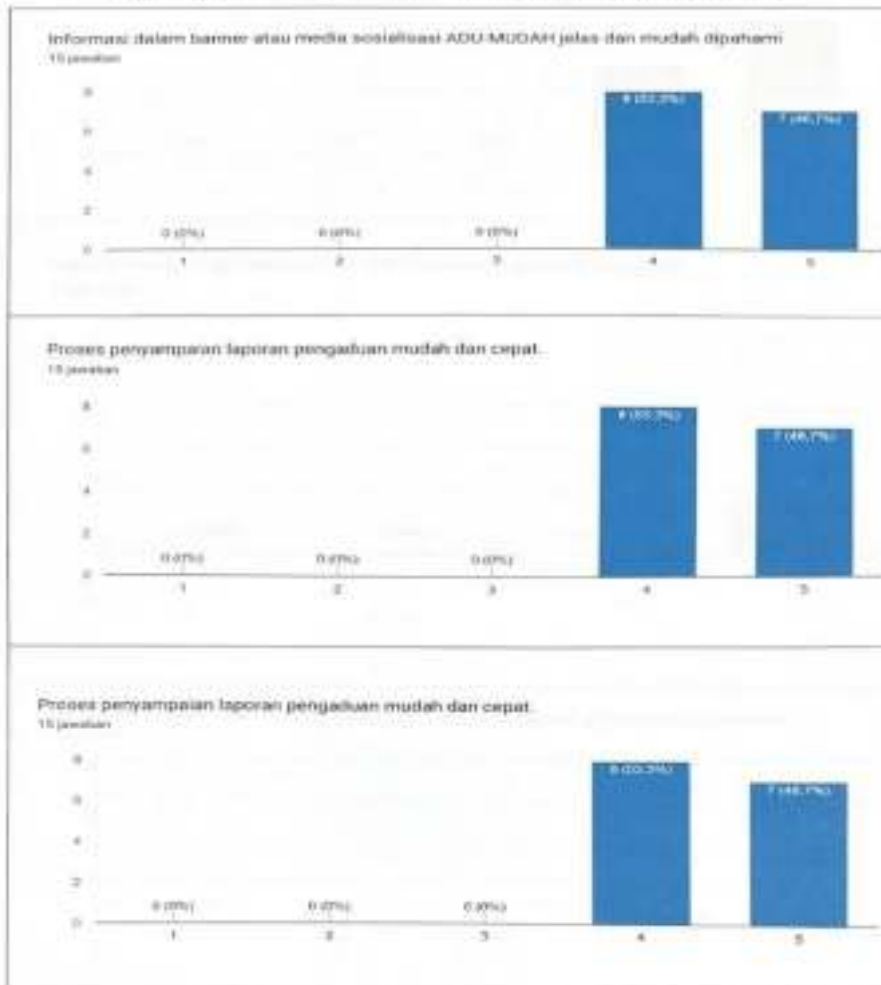
Analisis dan evaluasi pelaksanaan Program ADU-MUDAH dilakukan untuk melihat sejauh mana efektivitas layanan pengaduan digital yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Evaluasi ini disusun berdasarkan hasil pengisian kuisisioner oleh masyarakat yang pernah menggunakan layanan ADU-MUDAH, serta mencakup penilaian terhadap kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan penanganan, dan tingkat kepuasan pelayanan.

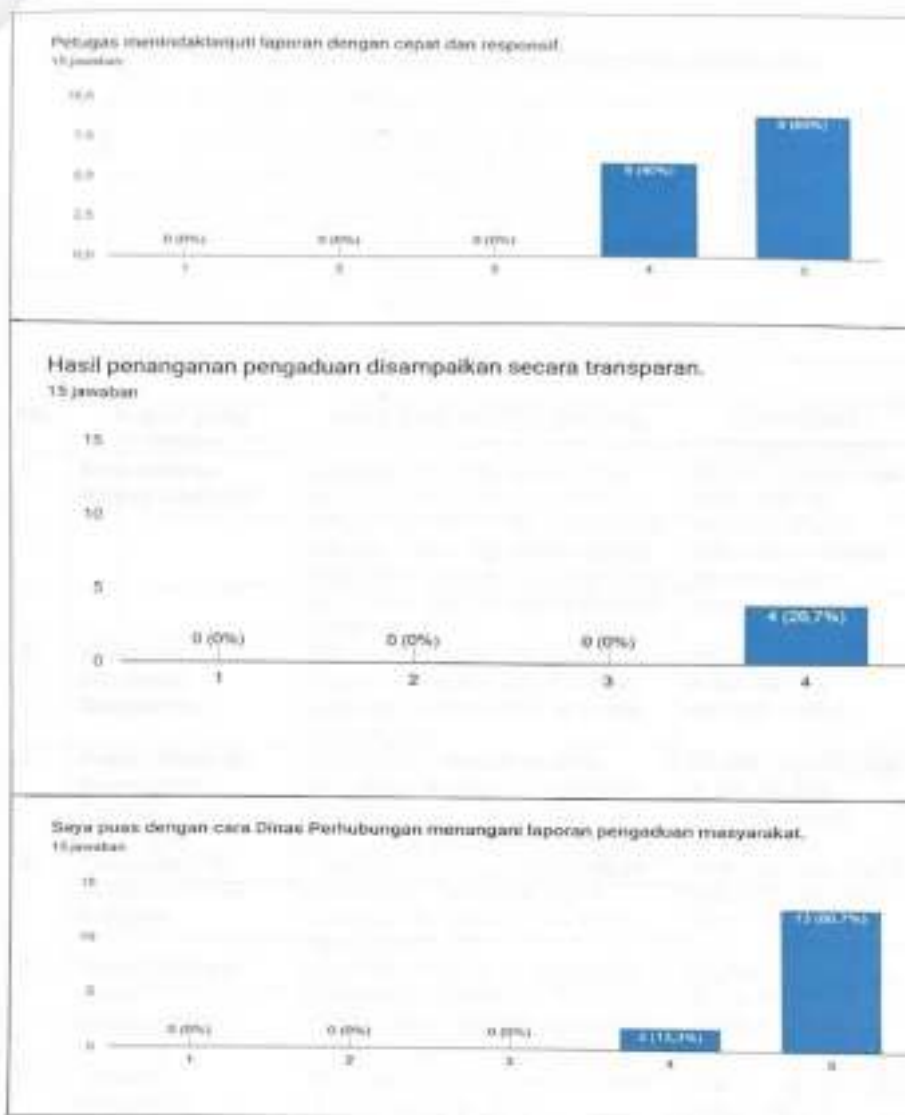
Pengumpulan data dilakukan melalui formulir digital yang diisi oleh 15 responden. Seluruh responden memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka dalam menyampaikan pengaduan maupun menerima tindak lanjut dari petugas. Hasil evaluasi kemudian direkap dalam bentuk tabel aspek penilaian dan persentase pilihan responden untuk memudahkan proses analisis.

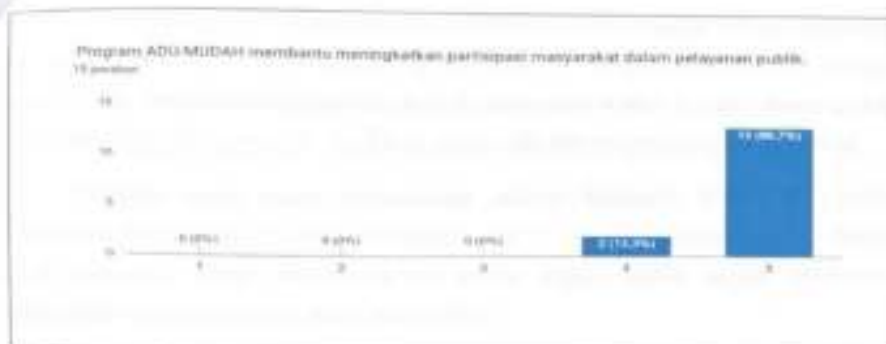
Secara umum, hasil penilaian menunjukkan bahwa layanan ADU-MUDAH telah berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dari sisi kemudahan akses, kejelasan informasi, serta responsivitas petugas. Namun demikian, beberapa aspek masih memerlukan penyempurnaan, seperti penyediaan fitur pelacakan status laporan dan peningkatan pemahaman masyarakat dalam melampirkan bukti pendukung pada formulir digital.

Rincian hasil evaluasi lengkap disajikan pada tabel berikut :

Grafik Pengisian Kuisioner Evaluasi Layanan ADU-MUDAH







No.	Aspek yang Dinilai	Hasil Evaluasi (Ringkasan)	Persentase / Temuan Utama
1	Kemudahan Akses Layanan	Layanan ADU-MUDAH dinilai sangat mudah diakses melalui WhatsApp, QR Code, dan tautan Google Form. Hambatan hanya dirasakan sebagian kecil pelapor di wilayah dengan sinyal internet lemah.	33,3% memilih nilai 4 dan 66,7% memilih nilai 5. Mayoritas merasa akses sangat mudah.
2	Kejelasan Informasi Sosialisasi	Informasi pada banner, QR Code, dan media sosial dinilai jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.	53,3% memilih nilai 4 dan 46,7% memilih nilai 5.
3	Kemudahan & Kecepatan Penyampaian Laporan	Masyarakat menilai proses penyampaian laporan via ADU-MUDAH cepat, sederhana, dan tidak menyulitkan.	53,3% memilih nilai 4 dan 46,7% memilih nilai 5.
4	Kecepatan & Responsivitas Petugas	Petugas dianggap cukup cepat merespons, terutama untuk laporan kemacetan, PJU mati, dan kecelakaan.	40% memilih nilai 4 dan 60% memilih nilai 5.
5	Transparansi Hasil Penanganan	Hasil penanganan pengaduan dinilai transparan dan disampaikan dengan jelas oleh admin maupun bidang teknis.	26,7% memilih nilai 4 dan 73,3% memilih nilai 5.
6	Tingkat Kepuasan Pelapor terhadap Penanganan	Mayoritas pelapor merasa puas dan terbantu dengan penanganan laporan yang diberikan Dinas Perhubungan.	13,3% memilih nilai 4 dan 86,7% memilih nilai 5.
7	Peningkatan Partisipasi Masyarakat	Program ADU-MUDAH dinilai mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan laporan perhubungan.	13,3% memilih nilai 4 dan 86,7% memilih nilai 5.

		dibuat opsional.		
3	QR Code Berpotensi Kedaluwarsa	QR Code dapat tidak berfungsi jika tautan Google Form diperbarui atau diganti.	Masyarakat gagal mengakses form; kebingungan pada banner/QR lama di lapangan.	Gunakan permalink (shortlink/custom URL) yang tetap, lalu buat QR Code dari permalink tersebut.
4	Kejelasan Pengisian Lokasi Kejadian	Kolom lokasi diisi bebas oleh pelapor sehingga tidak seragam (jalan–desa–kecamatan tercampur), beberapa tidak lengkap, dan sulit dipetakan.	Penyisiran lokasi menjadi lebih lama; risiko salah titik kejadian; tindak lanjut bisa terlambat.	Sediakan pilihan Kecamatan (15 kecamatan), pilihan Desa/Kelurahan + opsi "isi sendiri", dan kolom "Spesifikasi Lokasi Kejadian" yang diisi manual.

C. Profil Responden dan Umpan Balik Pengguna

Bagian ini menyajikan rangkuman persepsi masyarakat yang telah mengisi kuesioner evaluasi Program ADU-MUDAH. Selain memberikan penilaian terhadap aspek kemudahan akses, kejelasan alur, kecepatan tindak lanjut, dan transparansi layanan, responden juga mencantumkan saran yang bersifat konstruktif untuk peningkatan layanan ke depan.

Melalui identitas responden, tingkat kepuasan, dan masukan yang diberikan, dapat terlihat bahwa sebagian besar masyarakat menilai layanan ADU-MUDAH sudah berjalan baik, cepat, dan membantu proses pelaporan. Namun demikian, responden tetap memberikan saran perbaikan agar kualitas pelayanan semakin meningkat, terutama terkait kecepatan tindak lanjut dan penyebaran informasi program kepada masyarakat yang lebih luas.

Data ini menjadi dasar penting bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko dalam melakukan perbaikan berkelanjutan, memperkuat koordinasi internal, serta

memastikan layanan pengaduan digital terus responsif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

No	Nama Responden	Tingkat Kepuasan	Saran & Masukan
1	Dian Wulandari	Baik	Penanganannya cepat dan jelas. Semoga ke depan semakin ditingkatkan.
2	Silvi Aliza	Baik	Pelayanan sudah baik, semoga respon cepat selalu terjaga.
3	Supriadi	Baik	Pelayanan sudah memuaskan.
4	Kris Juniansyah	Baik	Pelayanan sudah baik, semoga ke depan lebih cepat.
5	Jumisnar	Baik	Petugas ramah, semoga kualitas layanan meningkat.
6	Edwarsyah	Cukup Baik	Pelayanan lebih cepat dan lebih baik lagi.
7	Pasnin, SE	Baik	Semoga pelayanan semakin baik.
8	Rhomy Febryas, S.T	Baik	Pelayanan cepat dan mudah, tingkatkan terus.
9	Sumaryon	Baik	Layanan dengan respon cepat semoga terus berlanjut.
10	Agus Setianto	Baik	Semoga layanan ADU-MUDAH selalu tersedia dan cepat.
11	M. Sadri	Baik	Admin cepat merespons, sangat membantu.
12	Laily Suryani	Baik	Informasi pada poster jelas, membantu masyarakat.
13	Novin Hadinata, S.AP	Baik	Semoga semakin banyak masyarakat tahu layanan ini.
14	Permaisuri, SE. SIP	Cukup Baik	Tindak lanjut ke depan diharapkan lebih cepat.
15	Ori Ramadilla Sandi	Baik	Dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.

Mengetahui,
Mentor,



Deddy Guntar, S.A.P
Penata / III c
NIP. 197806242006041005

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan	Saran & Masukan
4	Kris Juntanasyah	Laki-laki	Baik	Pelayanan sudah baik, semoga ke depan lebih cepat.
5	Jumlihar	Perempuan	Baik	Petugas ramah, semoga kualitas layanan meningkat.
6	Edwarsyah	Laki-laki	Cukup Baik	Pelayanan lebih cepat dan lebih baik lagi.
7	Pasih, SE	Laki-laki	Baik	Semoga pelayanan semakin baik.
8	Rhomy Febryas, S.T	Laki-laki	Baik	Pelayanan cepat dan mudah, tingkatkan terus.
9	Sumayon	Laki-laki	Baik	Layanan dengan respon cepat semoga terus berlanjut.
10	Agus Setianto	Laki-laki	Baik	Semoga layanan ADU-MUDAH selalu tersedia dan cepat.
11	M. Sedi	Laki-laki	Baik	Admin cepat merespons, sangat membantu.
12	Laili Suryani	Perempuan	Baik	Informasi pada poster jelas, membantu masyarakat.
13	Noven Hadinata, S.AP	Laki-laki	Baik	Semoga semakin banyak masyarakat tahu layanan ini.
14	Permaisuri, SE, SIP	Perempuan	Cukup Baik	Tindak lanjut ke depan diharapkan lebih cepat.
15	Oni Ramadilla Sandi	Laki-laki	Baik	Dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.

Mengetahui,
Mentor,



Dedy Guntar, S.A.P
Penata / III c
NIP. 197806242006041005

**LAPORAN PROGRAM ADU-MUDAH
(ADUAN DIGITAL MUDAH DAN ANDAL)**



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO
TAHUN 2025**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat diberikan akses untuk menyampaikan keluhan, kebutuhan, aspirasi, hingga evaluasi terhadap kinerja penyelenggara layanan. Hal ini sangat diperlukan sebagai bentuk kontrol sosial dan upaya bersama untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif, adaptif, dan akuntabel.

Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko sebagai instansi teknis yang memiliki mandat dalam urusan transportasi, lalu lintas, serta pengelolaan sarana dan prasarana perhubungan, berhadapan langsung dengan berbagai dinamika pelayanan publik. Mulai dari kemacetan, permasalahan rambu, penerangan jalan umum (PJU), pengaturan lalu lintas, angkutan jalan, keluhan terhadap pelayanan aparat, hingga gangguan sarana prasarana yang berdampak pada keselamatan masyarakat. Kondisi tersebut menuntut Dishub untuk menyediakan media pelaporan yang efektif dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Di era digital saat ini, perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan publik semakin cepat dan praktis. Masyarakat cenderung memilih kanal aduan yang sederhana, mudah diakses, dan memungkinkan respons cepat. Namun, sebelum adanya inovasi layanan, proses pelaporan di Dishub masih bersifat konvensional, yaitu melalui kunjungan langsung ke kantor atau penyampaian lisan kepada petugas terkait. Keterbatasan ini menyebabkan beberapa aduan tidak terdokumentasi dengan baik, respons yang tidak terstruktur, dan sulitnya melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan.

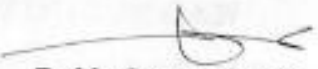
CATATAN HASIL KONSULTASI

Topik / Agenda : Pelaksanaan Konsultasi dengan mentor terkait Program ADU-MUDAH
Nama : Dwi Yunita Rahmi, S.Ak
NIP : 200106102025062002
Kegiatan : 9 (sembilan)
Hari/ tanggal : Selasa, 25 November 2025
Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko
Mentor : Deddy Guntar, S.A.P

Konsultasi ini bertujuan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai ketentuan, relevan dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung optimalisasi partisipasi masyarakat dalam pengaduan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Berikut merupakan hasil konsultasi yang telah dilakukan:

No	Uraian Hasil Konsultasi
1.	Laporan harus memuat rangkai pengaduan, hasil evaluasi kuesioner, dan analisis pelaksanaan program
2.	Selain laporan diutamakan agar lebih jelas: Pelaksanaan, analisis, grafik, kesimpulan.
3.	Data Pendukung seperti tabel, grafik, dan dokumentasi perlu dilampirkan untuk memperkuat laporan

Mukomuko, 25 November 2025
Mentor,


Deddy Guntar, S.A.P

Penata / III c

NIP. 197806242006041005

**LAPORAN PROGRAM ADU-MUDAH
(ADUAN DIGITAL MUDAH DAN ANDAL)**



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MUKOMUKO
TAHUN 2025**

Melihat kebutuhan tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko mengembangkan Program ADU-MUDAH, sebuah layanan pengaduan berbasis digital melalui tautan Google Form resmi. Program ini dirancang sebagai solusi untuk memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan transparan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait layanan perhubungan. Melalui ADU-MUDAH, setiap laporan masyarakat dapat tercatat secara sistematis, diverifikasi oleh admin, diteruskan kepada bidang terkait, serta dipantau tindak lanjutnya hingga selesai.

Implementasi Program ADU-MUDAH tidak hanya berfokus pada percepatan penanganan aduan, tetapi juga mendukung penguatan tata kelola pelayanan publik. Program ini mendorong koordinasi antarbidang, meningkatkan kualitas dokumentasi, serta menjadi sumber data penting dalam menentukan kebijakan strategis. Lebih jauh lagi, pelaksanaan program ini menjadi salah satu wujud nyata penerapan nilai dasar ASN BerAKHLAK, khususnya nilai Akuntabel, Kompeten, Adaptif, Kolaboratif, dan Berorientasi Pelayanan.

Dengan demikian, keberadaan Program ADU-MUDAH menjadi langkah strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko dalam menjawab tantangan pelayanan publik modern, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mewujudkan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Seluma dan Kabupaten Kaur dalam Provinsi Bengkulu,
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015,
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan.
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
10. Permen PAN Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
11. Permen PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.
12. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota.
13. Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 tentang Core Values ASN BerAKHLAK.
14. Peraturan Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
15. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 10 Tahun 2020 tentang Kode Etik ASN.
16. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik.
17. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Mukomuko.
18. SK Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko Nomor 28 Tahun 2025 tentang SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko.

1.3 Tujuan Program

Program ADU-MUDAH memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menyediakan media pelaporan yang mudah, cepat, dan dapat diakses kapan saja.
2. Meningkatkan kecepatan respon dan penanganan aduan masyarakat.
3. Memberikan transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.
4. Memperkuat koordinasi antarbidang di lingkungan Dishub.
5. Mendukung penerapan nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam praktik kerja sehari-hari.

BAB II

GAMBARAN UMUM PROGRAM ADU-MUDAH

2.1 Definisi Program

Program ADU-MUDAH (Aduan Masyarakat Digital Mudah dan Andal Harian) merupakan layanan pengaduan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko untuk mempermudah masyarakat melaporkan berbagai permasalahan di bidang transportasi dan perhubungan. Melalui penggunaan Google Form dan WhatsApp resmi Dishub, masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis, terbuka, dan mudah diakses.

Setiap laporan yang masuk otomatis tersimpan dalam database pengaduan digital dan diverifikasi oleh Tim Teknis untuk memastikan kelengkapan dan ketepatan informasi. Setelah dilakukan verifikasi awal, aduan diteruskan kepada bidang terkait seperti Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan atau Bidang Sarana dan Prasarana, sesuai dengan jenis dan lokasi permasalahan yang dilaporkan. Proses tindak lanjut kemudian dilakukan berdasarkan tingkat urgensi aduan agar penanganannya dapat berlangsung lebih efektif.

Melalui program ini, Dishub berkomitmen menghadirkan layanan pengaduan yang responsif, akuntabel, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. ADU-MUDAH juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan fasilitas perhubungan dan layanan Dishub, sehingga tercipta sistem pelayanan yang lebih transparan, cepat ditindaklanjuti, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

2.2 Mekanisme Layanan

Pelayanan pengaduan melalui Program ADU-MUDAH dilakukan secara digital untuk memastikan proses penanganan berlangsung lebih cepat, terpantau, dan terkoordinasi. Masyarakat dapat menyampaikan laporan melalui Google Form atau WhatsApp resmi Dishub, kemudian laporan

tersebut diverifikasi dan diteruskan kepada bidang terkait untuk ditindaklanjuti sesuai jenis permasalahan. Setelah penanganan selesai, seluruh dokumentasi dan hasil tindak lanjut dihimpun kembali oleh admin untuk diarsipkan dan dilaporkan secara berkala.

2.2.1 Tahapan Layanan ADU-MUDAH (Sesuai Bagan Alir)

a. Pelapor mengisi link pengaduan

Masyarakat menyampaikan laporan melalui **Google Form** atau **WhatsApp Resmi Dishub** dengan mengisi:

- Nama lengkap
- Nomor HP/WhatsApp
- Nomor KTP/NIK
- Alamat atau lokasi domisili
- Uraian laporan dan bukti pendukung

b. Laporan masuk ke database digital

Seluruh data terkumpul secara otomatis pada database **Google Form/WA Web** dan dipantau oleh Tim Teknis.

c. Verifikasi awal dan klarifikasi

Tim Teknis melakukan verifikasi informasi pelapor (maksimal 30 menit).

- Jika **layak diteruskan**, aduan diproses.
- Jika **tidak layak**, aduan tidak diteruskan.

d. Penerusan aduan ke bidang terkait

Aduan yang sudah diverifikasi diteruskan kepada:

- **Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**, atau
- **Kepala Bidang Sarana dan Prasarana**, sesuai jenis permasalahan dalam laporan.

e. Penanganan berdasarkan kategori urgensi

Bidang terkait menindaklanjuti aduan sesuai tingkat urgensi:

- **Darurat:** maksimal 30 menit
- **Mendesak:** maksimal 1 × 24 jam
- **Penting:** maksimal 3 hari kerja

f. Pelaporan hasil tindak lanjut

Bidang menyampaikan hasil penanganan kepada penanggung jawab dan koordinator, serta mengirimkan **bukti penanganan (foto/video)** kepada Tim Teknis melalui formulir atau dokumentasi lapangan.

g. Pendokumentasian oleh Tim Teknis

Tim Teknis mengarsipkan seluruh laporan, termasuk foto **sebelum-sesudah**, ke dalam **database pengaduan digital**.

h. Penyusunan laporan rekap bulanan

Tim Teknis menyusun rekapitulasi pengaduan bulanan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

2.3 Jenis Pengaduan

Kategori pengaduan yang dilayani meliputi:

- Masalah Lalu Lintas dan Jalan Raya (macet, parkir liar, kecelakaan, dsb.)
- Kerusakan Fasilitas Transportasi Darat (lampu jalan, halte, terminal, marka, rambu)
- Keluhan Pelayanan Dishub (petugas, jadwal, penataan parkir tidak tertib)
- Layanan Kontinjensi / Darurat (bencana, longsor, banjir, pohon tumbang di jalan)Permintaan informasi persyaratan layanan

BAB III

DATA PENGADUAN YANG MASUK

3.1 Rekapitulasi Pengaduan

Pada periode pelaporan ini, Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko menerima lima pengaduan masyarakat melalui layanan ADU-MUDAH. Pengaduan yang masuk mencakup permasalahan lalu lintas, penerangan jalan umum, pelayanan aparatur, hingga sarana prasarana jalan. Rekapitulasi berikut menyajikan jenis pengaduan beserta uraian singkat dan tanggal masuk sebagai dasar analisis penanganan lebih lanjut.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Uraian Singkat	Tanggal Masuk
1.	Masalah Lalu Lintas dan Jalan Raya (macet, parkir liar, kecelakaan, dsb)	Kemacetan terjadi di lampu merah dekat SPBU Kelurahan Bandar Ratu akibat antrean kendaraan yang memanjang hingga memakan badan jalan	13 November 2025
2.	Keluhan Pelayanan Dishub (petugas, jadwal, penataan parkir tidak tertib)	Tidak tersedianya informasi mengenai SOP layanan rekomendasi numpang uji	14 November 2025
3.	Kerusakan Fasilitas Transportasi Darat (lampu jalan penerangan umum, marka, rambu)	Lampu penerangan jalan dilaporkan mati total selama dua hari sehingga mengganggu visibilitas dan membahayakan pengguna jalan	16 November 2025
4.	Keluhan Pelayanan Dishub (petugas, jadwal, penataan parkir tidak tertib)	Pelayanan petugas pengamanan lalu lintas dinas perhubungan dilaporkan tidak ramah saat pelapor melintas di area tersebut	19 November 2025
5.	Masalah Lalu Lintas dan Jalan Raya	Pengendara motor mengalami	20 November 2025

	(macet, parkir liar, kecelakaan, dsb)	kecelakaan dan terjatuh karena menghindari lubang jalan yang membahayakan pengguna jalan	
--	---------------------------------------	--	--

3.2 Kelengkapan Data Setiap Pengaduan

Bagian ini menyajikan informasi mengenai kelengkapan data pada setiap laporan pengaduan, meliputi identitas pelapor dan ketersediaan bukti pendukung. Penyajian ini bertujuan memberikan gambaran tambahan mengenai kualitas data yang diterima melalui layanan ADU-MUDAH

Tabel 3.2 Kelengkapan Data Pengaduan

No	Nama Pelapor / (Tanggal Masuk)	Identitas Pelapor	Bukti Pendukung
1.	Dian Wulandari (13 November 2025)	dicantumkan	Tersedia
2.	Supriadi (14 November 2025)	dicantumkan	Tidak tersedia
3.	Jumisnar (17 November 2025)	dicantumkan	Tersedia
4.	Silvi aliza (19 November 2025)	Tidak dicantumkan	Tidak tersedia
5.	Kris Juniansyah (20 November 2025)	dicantumkan	Tidak tersedia

BAB IV

TINDAK LANJUT PENANGANAN

4.1 Mekanisme Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan melalui layanan ADU-MUDAH dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis untuk memastikan setiap laporan masyarakat ditangani dengan cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik. Alur penanganan dimulai dari penerimaan laporan hingga penyusunan dokumentasi hasil tindak lanjut. Adapun mekanisme penanganan adalah sebagai berikut:

1. **Admin menerima dan mengalihkan laporan** kepada bidang teknis sesuai jenis pengaduan.
2. **Bidang terkait melakukan koordinasi internal** guna menentukan langkah penanganan yang diperlukan.
3. **Kolaborasi lintas OPD dilakukan** apabila penanganan membutuhkan dukungan pihak lain, seperti Dinas PUPR, Kepolisian, atau pemerintah kecamatan.
4. **Pelaksanaan pengecekan dan penanganan lapangan** oleh petugas teknis sesuai kategori aduan.
5. **Bidang menyampaikan hasil tindak lanjut kepada admin**, termasuk laporan kondisi akhir dan dokumentasi lapangan.
6. **Admin mengompilasi seluruh bukti tindak lanjut** untuk diarsipkan sebagai dokumentasi serta digunakan dalam penyusunan laporan pelaksanaan ADU-MUDAH.

4.2 Tindak Lanjut Pengaduan

Tindak lanjut terhadap setiap laporan yang diterima melalui layanan ADU-MUDAH dilakukan sesuai dengan jenis pengaduan dan bidang teknis yang berwenang. Pada bagian ini disajikan rangkuman langkah penanganan yang telah dilakukan oleh masing-masing bidang, mulai dari koordinasi, pengecekan lapangan, hingga penyampaian hasil akhir kepada admin. Tabel berikut memuat informasi mengenai bentuk tindak lanjut, bidang yang menangani, serta status penyelesaian setiap pengaduan.

No.	Tanggal Laporan Masuk	Uraian Singkat Pengaduan	Tindak Lanjut	Bidang Terkait
1.	13 November 2025	Kemacetan terjadi di lampu merah dekat SPBU Kelurahan Bandar Ratu akibat antrean kendaraan yang memanjang hingga memakan badan jalan	Petugas diturunkan ke lokasi untuk mengatur arus lalu lintas dan mengurai antrean kendaraan.	Bidang Lalu Lintas dan angkutan jalan
2.	14 November 2025	Tidak tersedianya informasi mengenai SOP layanan rekomendasi numpang uji	Mengirimkan alur layanan, SOP, dan daftar persyaratan pengurusan surat rekomendasi numpang uji kepada pelapor.	Bidang Sarana dan Prasarana
3.	17 November 2025	Lampu penerangan jalan dilaporkan mati total selama dua hari sehingga mengganggu visibilitas dan membahayakan pengguna jalan	Petugas melakukan pengecekan instalasi PJU dan melaksanakan perbaikan pada hari berikutnya	Bidang Sarana dan Prasarana
4.	19 November 2025	Pelayanan petugas pengamanan lalu lintas dinas perhubungan dilaporkan tidak ramah saat pelapor melintas di area tersebut	Melakukan pembimbingan kepada seluruh pegawai agar meningkatkan sikap pelayanan dan komunikasi yang lebih ramah	Seluruh pegawai dan staf dinas perhubungan
5.	20 November 2025	Pengendara motor mengalami kecelakaan dan terjatuh karena menghindari	Melakukan koordinasi dengan Dinas PUPR dan Kepolisian	Bidang LLAJ, Dinas PUPR, dan Polres

No.	Tanggal Laporan Masuk	Uraian Singkat Pengaduan	Tindak Lanjut	Bidang Terkait
		lubang jalan yang membahayakan pengguna jalan	untuk pengecekan kondisi jalan di lokasi kejadian sebelum dilakukan penanganan lebih lanjut	

4.3 Dokumentasi Penanganan

Dokumentasi penanganan disusun sebagai bukti visual atas langkah-langkah yang telah dilakukan oleh bidang teknis dalam menindaklanjuti setiap pengaduan. Dokumentasi ini meliputi kondisi awal (sebelum penanganan) dan kondisi akhir (setelah penanganan), sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas tindakan yang dilakukan. Tabel berikut menampilkan bukti foto serta keterangan singkat terkait proses dan hasil penanganan di lapangan

No.	Pengaduan	Penanganan / Tindak Lanjut
1.		





BAB V

ANALISIS DAN EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM ADU-MUDAH

5.1 Analisis Respon Dinas Perhubungan

Berdasarkan hasil evaluasi melalui kuesioner, respon petugas Dinas Perhubungan terhadap pengaduan masyarakat dinilai baik dan cukup cepat. Hal ini terlihat dari penilaian masyarakat pada aspek responsivitas, di mana 60% responden memberikan nilai 5 dan 40% memberikan nilai 4. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan tindak lanjut secara tepat, terutama pada laporan yang bersifat mendesak seperti kemacetan, kondisi jalan rusak, serta matinya lampu penerangan jalan umum.

Proses penerusan laporan ke bidang teknis berjalan efektif, dan hasil penanganannya juga dinilai cukup transparan, dibuktikan dengan 73,3% responden menilai penyampaian hasil penanganan sudah jelas. Namun demikian, beberapa laporan memerlukan waktu lebih lama apabila membutuhkan koordinasi lintas OPD (misalnya PUPR atau Kepolisian), sehingga target penyelesaian cepat terkadang belum terpenuhi secara konsisten. Hal ini menjadi catatan penting bagi peningkatan koordinasi teknis maupun monitoring tindak lanjut.

5.2 Analisis Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan grafik hasil penilaian kuisisioner, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan Program ADU-MUDAH berada pada kategori baik hingga sangat baik. Mayoritas responden memberikan skor 4 dan 5 pada seluruh indikator, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan akses, kejelasan informasi, responsivitas petugas, serta dampak layanan terhadap partisipasi publik.

Pada indikator kemudahan akses layanan, sebanyak 66,7% responden memberikan skor 5 dan 33,3% memberikan skor 4. Hal ini mencerminkan bahwa kanal pelaporan seperti WhatsApp, QR Code, dan tautan Google Form sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat tanpa hambatan berarti.

Selanjutnya, untuk indikator kejelasan informasi pada banner atau media sosialisasi, grafik menunjukkan bahwa 53,3% responden memberi skor 4 dan 46,7% memberi skor 5. Artinya, publikasi layanan ADU-MUDAH dinilai cukup jelas dan mudah dipahami, meskipun beberapa responden menilai bahwa contoh pengisian atau penjelasan visual dapat ditingkatkan.

Pada aspek kemudahan proses penyampaian laporan, komposisi nilai identik dengan indikator sebelumnya, dengan 53,3% responden memberikan skor 4 dan 46,7% memberikan skor 5. Data ini menunjukkan bahwa alur pelaporan telah dipahami dengan baik oleh mayoritas pengguna layanan.

Untuk indikator kecepatan dan responsivitas petugas, sebanyak 60% responden memberikan skor 5 dan 40% memberikan skor 4. Penilaian ini membuktikan bahwa petugas Dishub mampu merespons pengaduan masyarakat dengan cepat, khususnya untuk kasus yang membutuhkan tindakan segera seperti kemacetan, kerusakan PJU, atau kondisi jalan berbahaya.

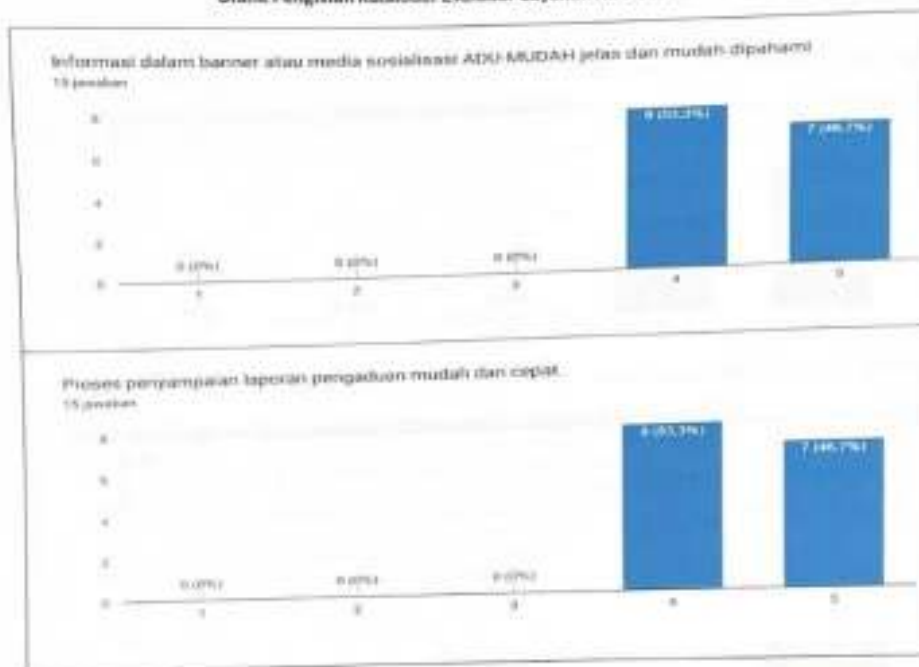
Pada indikator transparansi penyampaian hasil penanganan, sebagian besar responden memberikan skor tinggi, yaitu 73,3% pada skor 5 dan 26,7% pada skor 4. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa mendapatkan informasi yang cukup jelas terkait tindak lanjut laporan yang mereka ajukan.

Tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan juga menunjukkan tren positif. Pada indikator kepuasan terhadap penanganan pengaduan, 86,7% responden memberikan skor 5 dan 13,3% memberi skor 4. Angka ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang sangat baik terhadap kinerja pelayanan pengaduan Dishub.

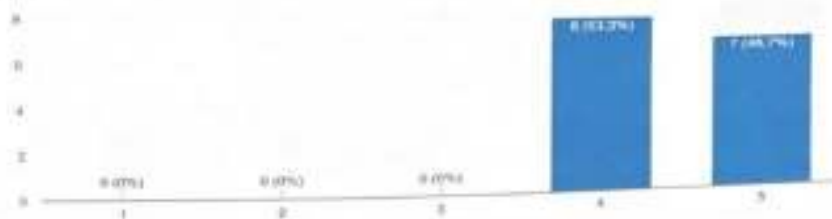
Indikator terakhir, yaitu pengaruh ADU-MUDAH terhadap peningkatan partisipasi masyarakat, menunjukkan hasil yang sama kuatnya. Sebanyak 86,7% responden memberikan skor 5 dan 13,3% memberikan skor 4, yang berarti layanan ini berhasil meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam melaporkan permasalahan perhubungan di wilayah mereka.

Secara keseluruhan, interpretasi grafik menggambarkan bahwa Program ADU-MUDAH telah memenuhi ekspektasi masyarakat, baik dari sisi aksesibilitas, kejelasan, maupun responsivitas layanan. Meski demikian, beberapa aspek tetap perlu ditingkatkan, terutama terkait penyediaan contoh bukti pendukung dan pengembangan fitur pelacakan status laporan, agar kualitas pelayanan dapat semakin maksimal.

Grafik Pengisian Kuesioner Evaluasi Layanan ADU-MUDAH



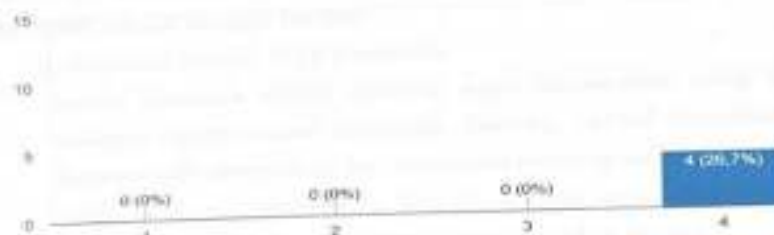
Proses penyampaian laporan pengaduan mudah dan cepat.
15 jawapan



Petugas menindaklanjuti laporan dengan cepat dan responsif.
15 jawapan



Hasil penanganan pengaduan disampaikan secara transparan.
15 jawapan





5.3 Kendala Pelaksanaan

Berdasarkan evaluasi layanan dan masukan masyarakat, beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan Program ADU-MUDAH adalah sebagai berikut:

1) Identitas Pelapor (KTP Opsional)

Kolom identitas dibuat opsional agar masyarakat tetap dapat melapor dalam situasi mendesak. Namun, hal ini menyebabkan laporan sulit diverifikasi dan membuka peluang laporan fiktif atau tidak lengkap. Dampaknya, klarifikasi awal sering memerlukan komunikasi tambahan sehingga memperlambat proses.

2) Bukti Foto/Video Opsional

Banyak pelapor tidak dapat melampirkan bukti karena kondisi lokasi gelap, sinyal lemah, atau situasi darurat. Akibatnya, laporan menjadi kurang lengkap dan petugas membutuhkan pengecekan tambahan di lapangan untuk memastikan kebenaran laporan.

3) QR Code Berpotensi Kedaluwarsa

QR Code yang tersebar di banner atau media publik berpotensi tidak aktif jika tautan Google Form diperbarui. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat gagal mengakses formulir pengaduan dari media publikasi yang lama.

4) Pengisian Lokasi Kejadian Masih Kurang Spesifik

Beberapa pelapor menuliskan lokasi secara umum, sehingga petugas memerlukan konfirmasi tambahan. Format lokasi sebelumnya juga belum berbentuk pilihan sehingga pengisian menjadi beragam dan kurang konsisten.

5.4 Upaya Perbaikan

Sebagai tindak lanjut dari berbagai kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan Program ADU-MUDAH, Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko perlu melakukan sejumlah langkah perbaikan yang bersifat strategis maupun teknis. Upaya perbaikan ini penting untuk memastikan bahwa layanan pengaduan digital dapat berjalan lebih efektif, responsif, serta memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Pertama, pada aspek identitas pelapor, peningkatan mekanisme verifikasi diperlukan tanpa mengurangi fleksibilitas bagi masyarakat, terutama pada kondisi darurat. Kolom NIK/KTP tetap dibuat opsional, namun akan ditambahkan catatan pengingat yang mendorong pelapor melampirkan identitas bila memungkinkan agar mempercepat proses klarifikasi. Penambahan opsi "Tidak dapat melampirkan identitas (darurat)" juga akan membantu membedakan laporan yang memang tidak dapat menyertakan identitas karena situasi tertentu.

Kedua, terkait bukti foto atau video, perbaikan perlu dilakukan agar laporan lebih valid sejak tahap awal. Banyak pelapor tidak dapat mengunggah bukti karena kondisi lapangan yang kurang mendukung. Untuk mengurangi kebutuhan klarifikasi tambahan, formulir akan ditambah contoh bukti foto/video standar. Dengan demikian, masyarakat memiliki panduan yang jelas mengenai bukti pendukung yang diharapkan.

Ketiga, pada aspek lokasi kejadian yang sering tidak lengkap atau tidak jelas, penyempurnaan formulir menjadi sangat penting. Sebagian pelapor hanya menuliskan nama desa atau area umum tanpa spesifikasi lokasi. Untuk mengatasi masalah ini, struktur formulir akan diperbaiki dengan menyediakan opsi pilihan kecamatan, pilihan desa/keurahan, serta satu kolom khusus keterangan lokasi detail (misalnya: "dekat jembatan", "depan SPBU", "arah simpang tiga"). Penambahan opsi unggah titik koordinat juga tetap disediakan sebagai fitur opsional. Pendekatan ini akan membuat data lokasi lebih akurat dan memudahkan petugas saat melakukan pengecekan lapangan.

Keempat, untuk permasalahan QR Code yang berpotensi kedaluwarsa, diperlukan mekanisme akses yang lebih stabil. Perbaikan dilakukan dengan menggunakan tautan permanen (permalink/shortlink) sebagai dasar pembuatan QR Code. Dengan teknik ini, QR Code yang sudah terpasang pada banner, poster, atau media publik tidak akan bermasalah meskipun Google Form diperbarui.

Selain itu, peningkatan pada publikasi dan edukasi layanan juga perlu dilakukan. Penyebaran informasi terkait cara membuat laporan, contoh bukti pendukung, hingga penjelasan kewenangan Dishub perlu ditingkatkan melalui media sosial, website, dan titik layanan publik. Edukasi ini bertujuan meminimalkan laporan yang tidak lengkap dan memastikan masyarakat memahami alur pengaduan dengan lebih baik.

Dishub juga perlu memperkuat koordinasi internal dan lintas bidang, terutama untuk pengaduan yang membutuhkan keterlibatan OPD lain seperti Dinas PUPR atau Kepolisian. Koordinasi yang lebih cepat dan terstruktur akan meningkatkan efektivitas respon lapangan dan mendorong tercapainya target penyelesaian laporan dalam waktu 1x24 jam.

Terakhir, evaluasi berkala terhadap data pengaduan, ketepatan respon, serta tren masalah yang muncul perlu terus dilakukan. Evaluasi ini akan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan

perbaikan jangka panjang agar Program ADU-MUDAH semakin adaptif, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan evaluasi Program ADU-MUDAH, dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan digital ini telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mukomuko. Program ini terbukti mampu menjadi kanal yang cepat, responsif, serta mudah diakses masyarakat dalam menyampaikan laporan terkait permasalahan perhubungan, seperti kemacetan, kerusakan fasilitas jalan, pelayanan petugas, maupun kebutuhan informasi layanan.

Data evaluasi melalui kuisioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori Baik hingga Sangat Baik, terutama pada aspek kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan respon petugas, serta transparansi penyampaian tindak lanjut. Hasil grafik menegaskan bahwa lebih dari 60–80% responden konsisten memberikan skor 5 pada hampir seluruh indikator, yang menandakan bahwa program telah memenuhi ekspektasi masyarakat.

Koordinasi antarbidang juga berjalan cukup efektif, terutama dalam menangani laporan mendesak. Namun, beberapa kendala tetap ditemukan, seperti lokasi kejadian yang kurang jelas, bukti pendukung tidak lengkap, identitas pelapor yang opsional, serta QR Code yang berpotensi tidak aktif apabila terjadi pembaruan formulir. Kendala-kendala tersebut perlu menjadi perhatian dalam pengembangan program ke depan.

Secara keseluruhan, Program ADU-MUDAH telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelaporan permasalahan perhubungan, sekaligus mendukung implementasi nilai ASN BerAKHLAK dalam pelayanan publik.

6.2 Saran

Untuk lebih meningkatkan efektivitas dan kualitas pelaksanaan Program ADU-MUDAH pada periode berikutnya, beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan akurasi data pelaporan, terutama pada bagian lokasi kejadian, dengan menambahkan pilihan kecamatan, daftar desa/kelurahan, serta kolom lokasi detail pada formulir agar laporan yang masuk lebih mudah diverifikasi dan diproses oleh petugas lapangan.
- 2) Menambahkan catatan pengingat pada kolom identitas, sehingga pelapor terdorong menyertakan NIK/KTP bila memungkinkan. Hal ini penting untuk mempercepat verifikasi awal serta mencegah terjadinya laporan fiktif atau sulit ditindaklanjuti.
- 3) Menyediakan contoh bukti foto/video pada formulir atau media publikasi, sehingga masyarakat memahami standar bukti yang ideal dan tidak ragu melampirkannya saat melakukan pelaporan.
- 4) Menggunakan tautan permanen (permalink/shortlink) sebagai dasar pembuatan QR Code, agar QR Code tetap aktif meskipun terjadi pembaruan formulir, sehingga akses layanan tetap stabil di berbagai media publikasi.
- 5) Menambah intensitas publikasi dan sosialisasi layanan, melalui banner, media sosial, dan titik layanan strategis, agar semakin banyak masyarakat mengetahui dan memanfaatkan kanal pengaduan digital ini.
- 6) Memperkuat koordinasi internal serta lintas OPD, terutama untuk laporan yang memerlukan dukungan instansi lain seperti Dinas PUPR atau Kepolisian, sehingga penanganan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran.
- 7) Melaksanakan evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala, baik triwulanan maupun semesteran, guna memonitor perubahan persepsi publik dan mengidentifikasi kebutuhan perbaikan secara berkelanjutan.

- 8) Melakukan pembaruan administrasi layanan secara rutin, termasuk penyempurnaan formulir, penyegaran materi publikasi, dan penyesuaian SOP berdasarkan perkembangan kondisi lapangan.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan Program ADU-MUDAH dapat semakin optimal menjadi kanal pengaduan digital yang handal, informatif, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel.

Mukomuko, 26 November 2025
PL. KEPALA DINAS,

