

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR"

Disusun Oleh :

NAMA	**: KHASELA ALORA AMANDHA, S.Tr.Tra**
NIP	**: 200209082025032001**
JABATAN	**: PENGAWAS TRANSPORTASI DARAT**
INSTANSI	**: PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR**
KELAS/KELOMPOK	**: 4**
NO. ABSEN	**: 39**
ANGKATAN	**: XXXVII**

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

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	:	OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR
NAMA	:	KHASELA ALORA AMANDHA, S.Tr.Tra
NIP	:	200209082025032001
PANGKAT/GOL	:	PENATA MUDA/III/A
JABATAN	:	PENGAWAS TRANSPORTASI DARAT
INSTANSI	:	DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XXXVII/4
NO. ABSEN	:	39

Disahkan berdasarkan Seminar Pelaksanaan Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 12 Desember 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 12 Desember 2025

Coach	Mentor
YUNIARA SIMANJORANG, S.STP,M.A.P.	**YUSSI ANITA, S.ST.**
NIP. 19950624 201908 2 001	**NIP. 198903192015032006**

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

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

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	:	Jumat
Tanggal	:	12 Desember 2025
Pukul	:	08.00 – 17.30 WIB
Tempat	:	PPSDM Regional Bukittinggi

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

JUDUL	:	OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR
NAMA	:	KHASELA ALORA AMANDHA, S.Tr.Tra
NIP	:	200209082025032001
PANGKAT/GOL	:	PENATA MUDA/IIIA
JABATAN	:	PENGAWAS TRANSPORTASI DARAT
INSTANSI	:	PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
ANGKATAN/KEL	:	XXXVII/4
NO. ABSEN	:	A37.4.39

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

COACH

YUNIARA SIMANJORANG, S.STP,M.A.P.
NIP. 19950624 201908 2 001

PESERTA

KHASELA ALORA AMANDHA, S.Tr.Tra
NIP. 200209082025032001

PENGUJI

DRS. DESWAN SYAM, M.SI
NIP. 197612111995111001

MENTOR

YUSSI ANITA, S.ST.
NIP. 198903192015032006

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat ALLAH SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi. Pelaksanaan Aktualisasi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025, merupakan hasil penerapan ilmu yang di dapat selama mengikuti pendidikan serta perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan nilai-nilai "BerAKHLAK" (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).

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

1. Lembaga Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Regional Bukittinggi sebagai Penyelenggara Pelatihan Dasar CPNS 2025;
2. Bapak Sarjayadi, S.S.M.A.P selaku Kepala PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi beserta seluruh jajaran;
3. Bapak Burhanuddin, S.Hut., M.Sc selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir;
4. Bapak Drs. Deswan Syam, M.Si selaku evaluator yang memberikan masukan kritik dan saran;

5. Ibu Yuniara Simanjorang, S.STP,M.A.P. selaku coach yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis;
6. Ibu Yussi Anita, S. ST selaku Mentor dan Analis Kebijakan Ahli Muda di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir;
7. Seluruh pejabat dan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir yang telah mendukung penulis untuk mengikuti Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan XXXVII Tahun 2025;
8. Kepada kedua orang tua yang penulis sayangi, yang senantiasa memberikan doa terbaik dan motivasi kepada penulis;
9. Seluruh rekan-rekan CPNS 2025 Peserta Pelatihan Dasar Angkatan XXXVII; dan
10. Semua pihak yang terlibat yang telah membantu penulis yang tidak dapat penuliskan sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Pelaksanaan Aktualisasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran. Semoga Pelaksanaan Aktualisasi ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Bukittinggi, 12 Desember 2025



KHASELA ALORA AMANDHA, S.Tr.Tra
NIP. 200209082025032001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 2
BERITA ACARA 3
KATA PENGANTAR 4
DAFTAR ISI 6
DAFTAR TABEL 7
DAFTAR GAMBAR 8
BAB I PENDAHULUAN 9
A. Latar Belakang 9
B. Tujuan 10
C. Ruang Lingkup 10
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 12
A. Profil Instansi 12
B. Profil Peserta 23
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI 25
A. Deskripsi Isu 25
B. Penetapan Core Isu 32
C. Analisis Core Isu 34
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu 35
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 37
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 37
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi 38
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 48
D. Capaian Penyelesaian Core Isu 49
E. Manfaat Terselesaikan Core Isu 50
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 51
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 52
A. Kesimpulan 52
B. Rekomendasi 53
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 55

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Alat Penunjang Kegiatan lapangan 30
Tabel 3. 2 Analisis APKL.....33
Tabel 3. 3 Analisis USG.....34
Tabel 4. 1 Tabel Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....37
Tabel 4. 2 Tabel Pelaksanaan Aktualisasi.....38
Tabel 4. 3 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi.....39
Tabel 4. 4 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi.....48
Tabel 4. 5 Tabel Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu.....49
Tabel 4. 6 Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir 12
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir 15
Gambar 3. 1 Pengaduan Masyarakat Secara Manual Tatap Muka 25
Gambar 3. 2 Kondisi Kearsipan 28

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, salah satu fungsi utama Aparatur Sipil Negara adalah memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan daerah, Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan di bidang transportasi. Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial adalah layanan pengaduan masyarakat, yang berfungsi sebagai sarana aspirasi, laporan, dan masukan terhadap berbagai permasalahan di bidang transportasi. Selama ini, mekanisme pengaduan masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sebagian besar masih dilakukan secara manual melalui tatap muka atau surat tertulis.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih mudah diakses, diperlukan inovasi dalam sistem pengaduan yang memanfaatkan teknologi digital. Penerapan layanan pengaduan masyarakat berbasis online menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Melalui sistem online, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun saran kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung

ke kantor. Selain itu, sistem ini juga mempermudah proses tindak lanjut, pelaporan, dan monitoring bagi pihak instansi.

Dengan alasan tersebut di atas maka penulis menyusun Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini dengan judul "**OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR**"

B. Tujuan

Adapun tujuan dari implementasi pelaksanaan aktualisasi ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat.
2. Mewujudkan sistem pengaduan masyarakat berbasis online.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat.
4. Mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima.
5. Sebagai bentuk penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pelaksanaan aktualisasi ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut :

1. Materi yang di Kaji

   Fokus kegiatan pada aktualisasi ini yaitu konsep pelayanan publik berbasis digital, pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta Implementasi nilai-nilai dasar berAkhlak dalam pelaksanaan layanan pengaduan online.

2. Subjek yang terlibat

   Subjek dalam kegiatan ini adalah pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan, Masyarakat pengguna layanan transportasi sebagai

pihak yang memberikan pengaduan serta Mentor dan coach Latsar sebagai pembimbing aktualisasi.

3. Lokasi Aktualisasi

   Kegiatan aktualisasi dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

4. Variabel yang di Amati

   - Kualitas pelayanan pengaduan (respon waktu, kejelasan tindak lanjut, dan kepuasan masyarakat).
   - Efektivitas penggunaan sistem online dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan.
   - Partisipasi pegawai dan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengaduan berbasis online.
   - Penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dan Smart ASN selama implementasi kegiatan.

5. Waktu Pelaksanaan

   Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan sesuai dengan masa habituasi Latsar CPNS.

Dengan ruang lingkup tersebut, pelaksanaan aktualisasi ini diharapkan dapat memberikan hasil yang terukur dan relevan di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Sejarah Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir didirikan sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi daerah, menyusul pembentukan Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999. Sebagai perangkat daerah, Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, termasuk transportasi darat, laut, dan udara di wilayah kabupaten.



Gambar 2. 1 Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Awalnya, struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir mencakup beberapa subdinas, seperti Perhubungan Darat, Laut, Udara, serta Pos dan Telekomunikasi. Namun, seiring dengan perkembangan dan kebutuhan daerah, struktur ini mengalami perubahan dan penyesuaian.

Salah satu unit penting dalam Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor, yang awalnya dikenal sebagai Kantor Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ). Unit ini didirikan untuk melaksanakan pengujian kendaraan bermotor guna memastikan kelaikan jalan dan keselamatan transportasi. Dengan diberlakukannya otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000, UPTD ini mengalami perkembangan baik dari segi administrasi maupun sumber daya manusia.

Seiring waktu, Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir terus berupaya meningkatkan pelayanan transportasi yang andal dan terpadu, sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Upaya ini mencakup pengembangan infrastruktur, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan transportasi.

2. Visi dan Misi

a. Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

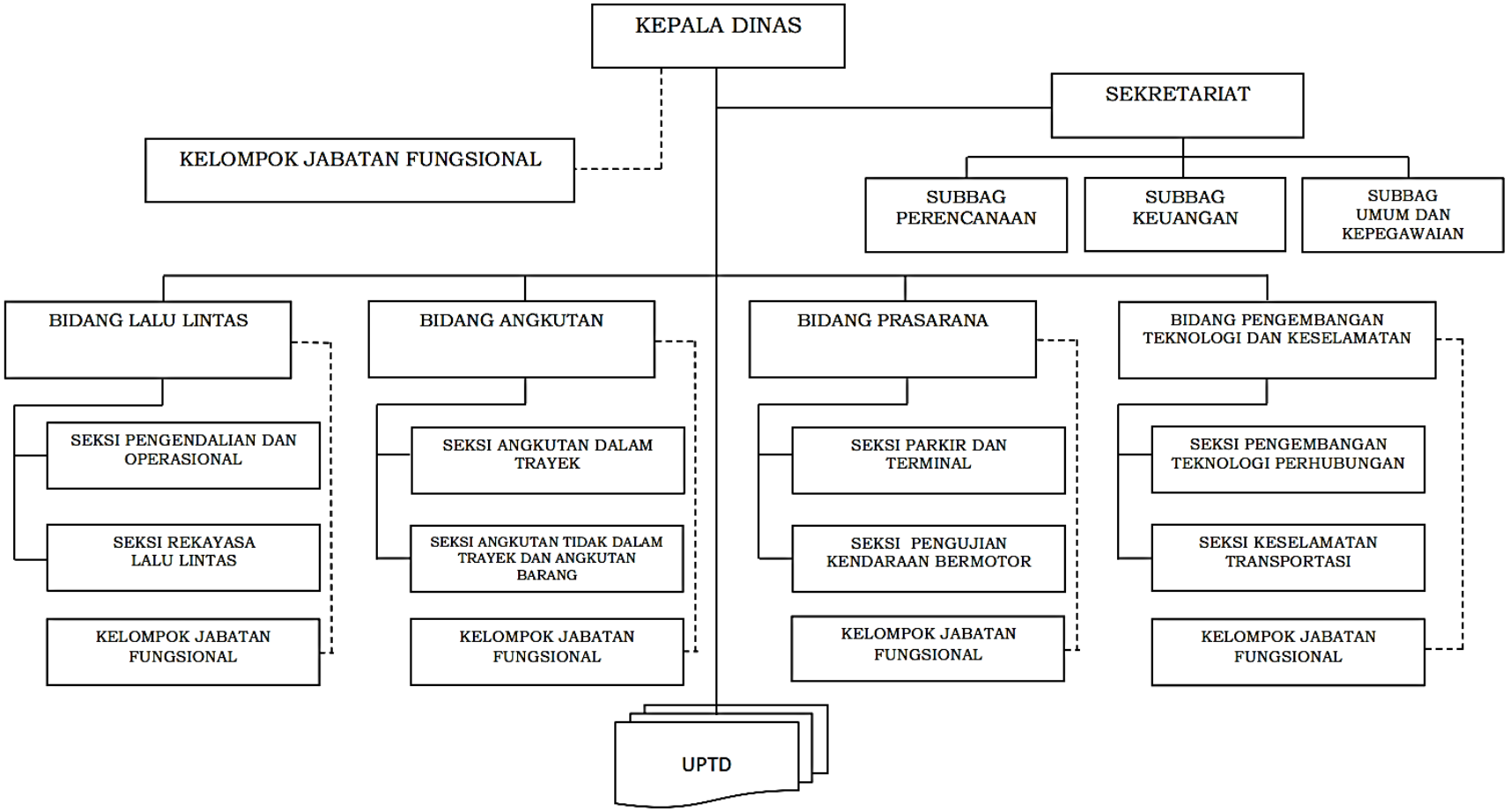
Terwujudnya sistem transportasi yang andal, aman, tertib, berkelanjutan, dan ramah lingkungan guna mendukung pembangunan daerah di Kabupaten Rokan Hilir.

b. Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Sejalan dengan visi yang ditetapkan, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir mengemban misi sebagai berikut:

1) Menigkatkan kualitas pelayanan transportasi darat, laut, dan sungai secara terpadu dan efisien.
2) Mengembangkan infrastruktur dan sarana transportasi yang merata dan berkelanjutan.
3) Meningkatkan keselamatan dan ketertiban lalu lintas serta transportasi.
4) Mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan transportasi.
5) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel di bidang perhubungan.

3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

   a. Kepala Dinas

      Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah pada bidang perhubungan. Kepala Dinas menjalankan fungsi sebagai berikut :

      1) penyusunan dan perumusan kebijakan Kesekretariatan, Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Prasarana dan Bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan;
      2) pelaksanaan kebijakan Kesekretariatan, Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Prasarana dan Bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan;
      3) pelaksanaan kebijakan Kesekretariatan, Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Prasarana dan Bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan;
      4) pelaksanaan administrasi Kesekretariatan, Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Prasarana dan Bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan; dan
      5) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

b. Bagian Sekretariat

Sekretariat menyelenggarakan tugas melakukan pelayanan administrasi, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait Perencanaan, Keuangan, Umum dan Kepegawaian. Adapun fungsi Sekretaris adalah sebagai berikut :

1) pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pelayanan administrasi dalam penyusunan dan pengusulan Remcana Strategis, Rencana Kerja Tahunan, Perjanjian Kinerja, dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah pada Dinas Perhubungan;
2) penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur perencanaan, keuangan, serta umum dan kepegawaian;
3) pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pelayanan administrasi perencanaan, keuangan, serta umum dan kepegawaian ;
4) pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait perencanaan, keuangan, serta umum dan kepegawaian; dan
5) pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsingnya.

c. Bidang Lalu Lintas

Bidang Lalu Lintas menyelenggarakan tugas koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait Pengendalian dan Operasional, Rekayasa Lalu Lintas dan Manajemen Lalu Lintas.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Lalu Lintas menyelenggarakan fungsi :

1) perumusan dan penyusunan rencana kegiatan dibidang lalu lintas;
2) penyusunan Standar Operasional Prosedur pada Bidang Lalu Lintas;
3) pelaksanaan kebijakan dan pemberian petunjuk teknis kegiatan Pengendalian dan Operasional, Manajemen Lalu Lintas dan Rekayasa Lalu lintas;
4) penyusunan standar kebijakan teknis terhadap penggunaan jalan yang dilalui oleh kendaraan berat, berdimensi besar serta kendaraan bermuatan lebih sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5) pelaksanaan kegiatan teknik manajemen lalu-lintas melalui uji coba dan sosialisasi untuk jaringan jalan kabupaten/kota;
6) penyusunan data dan informasi sebagai bahan penetapan rencana induk jaringan jalan kabupaten/kota;
7) pelaksanaan penyusunan bahan dan menganalisis kajian

analisa dampak lalu lintas dari pemrakarsa terhadap dampak lalu-lintas yang ditimbulkan oleh adanya suatu pembangunan dalam rangka memberikan persetujuan hasil analisis dampak lalu lintas untuk jalan kabupaten/kota;

8) pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan dibidang lalu lintas bersama Instansi terkait Forum Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Riau dan Daerah;
9) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Manajemen Lalu Lintas berupa teknik manajemen perparkiran, penetapan Kepenghuluanin geometrik, penentuan titik parkir dan penganalisisan dampak lalu lintas;
10) pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan tugas dan kegiatan dibidang lalu lintas
11) pemberian saran dan pertimbangan kepada pimpinan tentang langkah-langkah dan tindakan yang perlu diambil dalam bidang lalu lintas; dan
12) pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

d. Bidang Angkutan

Bidang Angkutan menyelenggrakan tugas koordinasi, fasilitasi pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait Angkutan dalam Trayek, Angkutan tidak dalam Trayek dan Angkutan Barang, dan Angkutan SDP. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Angkutan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1) penyusunan, pengusulan dan pengembangan rencana program/kegiatan dan anggaran bidang Angutan;
2) penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur pada bidang Angkutan;
3) pelaksanaan kebijakan di bidang angkutan, antara lain meliputi Angkutan Dalam Trayek, Angkutan Tidak Dalam Trayek dan Angkutan Barang, dan Angkutan SDP;
4) pelaksanaan koordinasi perumusan dan penyusunan kebijakan bidang angkutan dengan Sekretariat Daerah dan/atau perangkat daerah terkait;
5) pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pengawasan, pemantauan, evalasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Bidang Angkutan; dan
6) pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

e. Bidang Prasarana

Bidang Prasarana menyelenggarakan tugas koordinasi, fasilitasi pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait Parkir dan Terminal, Pengujian Kendaraan Bermotor dan Prasarana SDP, Kereta Api dan Udara. Bidang Prasarana mempunyai fungsi :

1) penyusunan, pengusulan dan pengembangan rencana program/kegiatan dan anggaran bidang Prasarana;
2) penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur pada bidang Prasarana;
3) pelaksanaan kebijakan di bidang prasarana, antara lain meliputi Parkir dan Terminal, Pengujian Kendaraan Bermotor dan Prasarana SDP, Kereta Api dan Udara;
4) pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pengawasan, pemantauan, evalasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Bidang Prasarana; dan
5) pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinansesuai tugas dan fungsinya.

f. Bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan

Bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan menyelenggarakan tugas koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait Pengembangan Teknologi Perhubungan, Keselamatan Transportasi dan Lingkungan Perhubungan. Bidang ini mempunyai fungsi :

1) penyusunan, penyusunan, pengusulan dan pengembangan rencana program/kegiatan dan anggaran bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan;
2) penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur pada bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan;
3) penyiapan bahan perumusan kebijakan pada bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan;
4) pelaksanaan kebijakan di bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan, antara lain meliputi Pengembangan Teknologi Perhubungan, Keselamatan Transportasi, dan Lingkungan Perhubungan;
5) pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pengawasan, pemantauan, evalasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Bidang Pengembangan Teknologi Perhubungan, Keselamatan Transportasi, dan Lingkungan Perhubungan; dan
6) pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

B. Profil Peserta

1. Data Pribadi Peserta

Penulis merupakan Alumni dari salah satu sekolah kedinasan di bawah Kementerian Perhubungan yaitu Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Bekasi Angkatan XLII, dengan Program Studi D-IV Transportasi Darat, yang mengawali pendidikan pada tahun 2020 dan berhasil menyelesaikannya tepat waktu pada tahun 2024.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Rokan Hilir Nomor : 800.1.2.5/BKPSDM-PPIP/CPNS/IKD/2025/002 Tentang Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir. Berikut merupakan profil singkat peserta diklat Calon Pegawai Negeri Sipil :



Nama	**: KHASELA ALORA AMANDHA, S.Tr.Tra**
NIP	**: 200209082025032001**
Tempat/Tanggal Lahir	**: BAGANSIAPIAPI/08 SEPTEMBER 2002**
Jabatan	**: PENGAWAS TRANSPORTASI DARAT**
Unit Kerja	**: DINAS PERHUBUNGAN**
Instansi	**: PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN ROKAN HILIR**

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Jabatan Pengawas Transportasi Darat di Bidang Angkutan bertugas Melakukan pengawasan penyelenggaraan kegiatan operasional di bidang transportasi. Adapun fungsinya adalah sebagai berikut :

a. Mempelajari peraturan perundang-undangan/referensi teknis pelaksanaan tugas/kegiatan dengan mengumpulkan, mempelajari, menelaah, dan mendokumentasikannya untuk digunakan sebagai pedoman/landasan.
b. Menyusun rancangan rencana kegiatan dan anggaran dengan menganalisa data/masukan/usulan/evaluasi pelaksanaan kegiatan dan anggaran untuk membuat usulan program dan kegiatan.
c. Menyusun rancangan rumusan kebijakan teknis dengan menganalisis dan menelaah data, materi, dan informasi sebagai bahan perumusan kebijakan bidang transportasi darat
d. Menyusun rancangan pembinaan dan pengendalian angkutan, serta pengelolaan terminal dengan menganalisis dan menelaah data, materi, dan informasi sebagai bahan pelaksanaan tugas.
e. Mengecek, mengamati, dan mengevaluasi pelaksanaan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan /atau barang antar kota dalam daerah kabupaten/kota
f. Mengecek kelengkapan berkas perizinan/rekomendasi angkutan.

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

1. Belum optimalnya layanan sistem pengaduan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat umum Ke Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

a. Kondisi Masalah

Layanan sistem pengaduan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir saat ini belum berjalan secara optimal. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan, saran, atau laporan terkait pelayanan perhubungan masih mengalami kesulitan karena belum tersedia media pengaduan yang mudah, cepat, dan terintegrasi secara online.



Gambar 3. 1 Pengaduan Masyarakat Secara Manual Tatap Muka

Sebagian besar pengaduan masih dilakukan secara manual melalui datang langsung ke kantor, menyampaikan melalui surat, atau lewat kontak pribadi pegawai. Hal ini menyebabkan proses penanganan pengaduan menjadi kurang efisien, tidak terdokumentasi dengan baik, serta memerlukan waktu lama dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Selain itu, minimnya sosialisasi dan sarana digital yang sederhana dan mudah diakses masyarakat juga menyebabkan rendahnya partisipasi publik dalam menyampaikan pengaduan.

b. Dampak

Dampak yang akan dihadapi apabila isu diatas tidak segera diselesaikan :

1. Proses pelayanan publik menjadi tidak efisien karena pengaduan masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu lebih lama dan kurang transparan.
2. Kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan akan menurun akibat tidak adanya bukti tindak lanjut atau keterbukaan informasi mengenai penanganan laporan.
3. Berbagai permasalahan di lapangan seperti kerusakan rambu, fasilitas transportasi yang tidak layak, atau permasalahan angkutan barang akan sulit terdeteksi secara cepat, sehingga berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan dan ketidaknyamanan bagi pengguna jalan.

4. Ketiadaan sistem pengaduan digital akan mengakibatkan lemahnya dokumentasi dan pengelolaan data, sehingga pengawasan dan evaluasi sulit dilakukan serta kebijakan yang diambil tidak berbasis data.
5. Dinas Perhubungan akan tertinggal dalam penerapan transformasi digital pelayanan publik yang dicanangkan pemerintah, sehingga dapat berdampak pada penilaian kinerja instansi dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

Kondisi belum optimalnya layanan pengaduan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir berkaitan dengan Manajemen ASN, karena menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi, kinerja, dan tanggung jawab ASN dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan transparan.

Selain itu, hal ini sejalan dengan konsep Smart ASN pada Agenda 3, yang menuntut ASN memiliki keterampilan digital (digital skill), membangun budaya kerja berbasis teknologi (digital culture), menjaga etika pelayanan (digital ethic), dan memahami keamanan data (digital safety) dalam mewujudkan pelayanan publik yang inovatif dan terpercaya.

2. **Belum optimalnya pengelolaan arsip di Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.**

a. Kondisi Masalah

Pengelolaan arsip di Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir saat ini belum terlaksana secara optimal. Arsip-arsip penting seperti dokumen perizinan angkutan, laporan kegiatan, serta surat-menyurat masih banyak yang disimpan secara manual tanpa sistem penataan yang baku. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam pencarian data, potensi kehilangan atau kerusakan arsip, serta ketidakefisienan dalam pelayanan administrasi.

Selain itu, minimnya pemanfaatan teknologi informasi dan kurangnya pemahaman ASN mengenai tata kelola kearsipan yang baik membuat proses pengarsipan belum sesuai dengan prinsip tertib arsip sebagaimana diatur dalam peraturan kearsipan nasional. Kondisi ini berdampak pada lambatnya pelayanan dan kurangnya akuntabilitas kinerja, terutama saat dibutuhkan data pendukung untuk laporan atau audit.



Gambar 3. 2 Kondisi Kearsipan

b. Dampak

Dampak yang akan dihadapi apabila isu diatas tidak segera diselesaikan :

1. Dokumen yang tidak tertata rapi menyebabkan proses pencarian arsip menjadi lama dan tidak efisien ketika dibutuhkan untuk pelayanan atau pelaporan.
2. Penyimpanan arsip secara manual tanpa sistem perlindungan yang memadai meningkatkan risiko hilang, rusak, atau tercecer.
3. ASN memerlukan waktu lebih lama untuk menemukan atau menyusun kembali dokumen, sehingga menghambat kelancaran tugas dan pelayanan.
4. Arsip yang tidak terdokumentasi dengan baik menyulitkan proses pertanggungjawaban, audit, atau verifikasi data kegiatan bidang angkutan.
5. Ketidakteraturan dalam pengelolaan arsip berdampak pada keterlambatan pelayanan administrasi kepada masyarakat maupun pihak eksternal.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

Kondisi belum optimalnya pengelolaan arsip berkaitan dengan Manajemen ASN, karena menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi dan disiplin pegawai dalam melaksanakan tata kelola administrasi yang tertib, efisien, dan akuntabel.

Selain itu, hal ini juga sejalan dengan konsep Smart ASN pada Agenda 3, yang menuntut ASN memiliki digital skill untuk memanfaatkan teknologi dalam pengarsipan, membangun digital culture dalam bekerja secara modern dan efektif, menerapkan digital ethic dalam menjaga kerahasiaan dan integritas dokumen, serta memperhatikan digital safety untuk melindungi data arsip dari kehilangan atau penyalahgunaan.

3. Belum optimalnya peralatan dan fasilitas penunjang kegiatan lapangan di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

a. Kondisi Masalah

Peralatan dan fasilitas penunjang kegiatan lapangan di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir saat ini belum tersedia secara memadai dan optimal. Beberapa peralatan operasional seperti alat komunikasi, perlengkapan keselamatan, kendaraan dinas, serta sarana pendukung pemantauan lalu lintas sudah mengalami penurunan fungsi atau jumlahnya terbatas.

Tabel 3. 1 Jumlah Alat Penunjang Kegiatan lapangan

No	Jenis Alat	Jumlah	Jumlah Kebutuhan
1	Handy Talky (HT)	15	30
2	Rompi Pengatur Lalu Lintas	15	30
3	Rambu Portabel dan Traffic Cone	20	25
4	Kendaraan Dinas Lapangan	1	4

Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan tugas lapangan tidak berjalan maksimal, terutama dalam kegiatan pengawasan, pengendalian lalu lintas, dan pelayanan kepada masyarakat. ASN yang bertugas di lapangan sering mengalami kendala teknis, keterlambatan pelaporan, dan kurangnya efektivitas koordinasi.

b. Dampak

Dampak yang akan dihadapi apabila isu diatas tidak segera diselesaikan :

1. Keterbatasan peralatan membuat ASN tidak dapat melaksanakan tugas lapangan dengan cepat dan tepat waktu.
2. Kekurangan sarana operasional berdampak pada pelaksanaan pengawasan lalu lintas dan pelayanan transportasi yang tidak maksimal.
3. Minimnya perlengkapan keselamatan dan alat pendukung menambah potensi bahaya bagi petugas saat menjalankan tugas di lapangan.
4. Keterbatasan alat komunikasi dan fasilitas digital menyebabkan informasi lapangan tidak tersampaikan secara cepat dan akurat.
5. Pelayanan yang lambat atau tidak maksimal akibat keterbatasan fasilitas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja Dinas Perhubungan.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN

Kondisi belum optimalnya peralatan dan fasilitas lapangan berkaitan dengan Manajemen ASN, karena menunjukkan perlunya

peningkatan efektivitas pengelolaan sarana kerja, perencanaan kebutuhan, serta tanggung jawab ASN dalam menjaga dan memanfaatkan fasilitas secara efisien untuk mendukung kinerja organisasi.

Selain itu, isu ini juga sejalan dengan konsep Smart ASN pada Agenda 3, yang menekankan pentingnya digital skill dalam memanfaatkan teknologi pendukung kerja lapangan, membangun digital culture untuk meningkatkan produktivitas dan kolaborasi, menerapkan digital ethic dalam penggunaan fasilitas secara bertanggung jawab, serta memperhatikan digital safety untuk menjaga keamanan data dan peralatan operasional.

B. Penetapan Core Isu

Untuk menetapkan core isu, digunakan teknik tapisan isu APKL (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2019). APKL adalah singkatan dari :

1. Aktual, yaitu apakah isu benar-benar sedang terjadi saat ini, nyata, dan sesuai dengan kondisi organisasi/lingkungan kerja?
2. Problematik, yaitu apakah isu tersebut menimbulkan masalah serius, hambatan, atau kesulitan dalam pelaksanaan tugas organisasi?
3. Kekhalayakan, yaitu apakah isu menyangkut kepentingan orang banyak, masyarakat luas, atau pelayanan publik?
4. Layak, yaitu apakah isu tersebut wajar dan memungkinkan untuk ditangani/dicarikan solusi oleh peserta dalam lingkup kewenangan dan sumber daya yang tersedia?

Empat kriteria ini akan dinilai dengan skala skor 1 sampai 5. Maka maksimal total skor yang bisa didapat untuk masing-masing isu adalah 20. Isu dengan total skor tertinggi akan dipilih sebagai core isu.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah pada unit kerja, ditemukan tiga isu di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Berikut adalah hasil analisis isu menggunakan teknik APKL :

Tabel 3. 2 Analisis APKL

No	Identifikasi Isu	Kriteria				Jumlah	Rank
		A	P	K	L		
1	**Belum optimalnya layanan sistem pengaduan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat umum Ke Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.**	**5**	**5**	**4**	**5**	**19**	**I**
2	Belum optimalnya pengelolaan arsip di Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.	4	4	4	3	15	II
3	Belum optimalnya peralatan dan fasilitas penunjang kegiatan lapangan di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.	4	4	3	3	14	III

Berdasarkan analisis APKL diatas, maka isu yang dipilih adalah "**Belum optimalnya layanan sistem pengaduan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat umum Ke Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**".

C. Analisis Core Isu

Setelah core isu didapatkan, Langkah selanjutnya adalah menentukan prioritas masalah. Teknik yang digunakan adalah USG (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2019). USG merupakan singkatan dari :

1. Urgency, yaitu seberapa mendesak isu sehingga perlu dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti.
2. Seriousness, yaitu seberapa serius suatu isu, dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan.
3. Growth, yaitu seberapa besar kemungkinan isu memburuk.

Tiga kriteria tersebut akan dinilai dengan skala 1 sampai 5, Karena ada tiga kriteria, maka maksimal total skor yang bisa didapat untuk masing-masing penyebab isu adalah 15. Penyebab Isu dengan total skor tertinggi akan dipilih sebagai core isu.

Prioritas masalah yang menjadi penyebab isu, selanjutnya dianalisis menggunakan teknik USG. Berikut adalah hasilnya :

Tabel 3. 3 Analisis USG

No	Penyebab isu	U	S	G	Score	Rank
1	**Belum tersedianya akses cepat saluran pengaduan oleh masyarakat umum ke Dinas Perhubungan.**	**5**	**5**	**4**	**14**	**I**
2	Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengaduan secara manual.	4	3	3	10	II
3	Keterbatasan Kompetensi SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi.	3	3	3	9	III

Berdasarkan hasil Analisa Teknik Tapisan USG diatas, dapat diketahui akar penyebab dari isu dengan peringkat 1 yaitu Belum tersedianya akses cepat saluran pengaduan oleh masyarakat umum ke Dinas Perhubungan.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan isu prioritas yang terpilih yaitu “Belum optimalnya layanan sistem pengaduan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat umum Ke Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.” maka gagasan kreatif pemecahan isu adalah Mengoptimalkan Pelayanan Pengaduan melalui “LAPORHUB” di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Pembuatan sistem media informasi pengaduan melalui platform website (S.id) dengan nama yang mudah diingat yaitu “LAPORHUB” (Layanan Pengaduan Online Masyarakat ke Dinas Perhubungan). Pemanfaatan platform s.id untuk media informasi dan pengaduan terpadu merupakan solusi kreatif, sederhana, dan efektif bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Dengan satu link yang mudah diingat, masyarakat dapat mengakses informasi, menyampaikan keluhan, dan memantau perkembangan layanan, sehingga mendukung keterbukaan informasi publik dan digitalisasi layanan pemerintahan. Dengan pemanfaatan platform digital media sosial sebagai sarana informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat, dan interaktif kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Rokan Hilir.

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

1. Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan.
2. Mencari referensi dan inovasi untuk rencana awal pembuatan akun.
3. Membuat akun terkait dengan menggunakan email kantor yang nantinya akan digunakan untuk pengaplikasian.
4. Membuat website dengan bantuan s.id sebagai sarana digitalisasi dengan melakukan penginputan data.
5. Melakukan publikasi terhadap hasil digitalisasi berupa website LAPORHUB.
6. Pelaksanaan evaluasi terkait media pengaduan berbasis website yang telah dibuat.

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 4. 1 Tabel Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober		November	
		III	IV	I	II
1.	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan				
2.	Mencari referensi dan inovasi untuk rencana awal pembuatan akun				
3.	Membuat akun terkait dengan menggunakan email kantor yang nantinya akan digunakan untuk pengaplikasian				
4.	Membuat website dengan bantuan s.id sebagai sarana digitalisasi dengan melakukan penginputan data.				
5.	Melakukan publikasi terhadap hasil digitalisasi berupa website LAPORHUB				
6.	Pelaksanaan evaluasi terkait media pengaduan berbasis website yang telah dibuat				

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4. 2 Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Unit kerja:	Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir
Identifkasi Isu:	1. Belum optimalnya layanan sistem pengaduan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat umum Ke Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. 2. Belum optimalnya pengelolaan arsip di Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. 3. Belum optimalnya peralatan dan fasilitas penunjang kegiatan lapangan di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.
Isu yang Diangkat:	Belum optimalnya layanan sistem pengaduan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat umum Ke Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.
Gagasan Pemecahan Isu:	OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR.

Tabel 4. 3 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1.	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan	1. Menyiapkan rencana kegiatan	Tersedianya draft awal rancangan kegiatan aktualisasi	1. Berorientasi Pelayanan : Saya telah memastikan bahwa rancangan kegiatan yang akan saya lakukan benar-benar bermanfaat untuk instansi dan juga publik. 2. Akuntabel : saya telah memastikan setiap langkah kegiatan sesuai dengan prosedur dan juga dapat dipertanggungjawabkan. 3. Kompeten : saya telah menyalurkan kemampuan dalam perencanaan kegiatan	-	TIDAK	-	Dengan adanya kegiatan ini dapat memperkuat nilai organisasi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.
		2. Melakukan permohonan waktu kepada atasan untuk melakukan konsultasi	Terdapat kesepakatan waktu dengan atasan untuk melakukan konsultasi	1. Kompeten : saya telah melakukan perencanaan dan manajemen waktu terkait konsultasi ke atasan agar rencana kegiatan dapat dilaksanakan. 2. Harmonis : saya telah Menyampaikan permohonan waktu dengan bahasa yang santun dan penuh hormat kepada atasan.	• Mentor	TIDAK	-	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
		3. Melakukan konsultasi dengan atasan terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan	Tersedianya rencana kegiatan aktualisasi	1. Loyal : saya telah menunjukkan kesetiaan terhadap instruksi dari atasan. 2. Adaptif : saya telah menerima saran atau koreksi dari atasan dengan sikap terbuka dan positif. 3. Kolaboratif : saya telah menjalin komunikasi yang terbuka dan saling mendukung dalam proses perencanaan.	• Mentor	1. Perbedaan persepsi terhadap prioritas kegiatan	1. Melakukan komunikasi yang terbuka dan dua arah	
2.	Mencari referensi dan inovasi untuk rencana awal pembuatan akun	1. Mencari beberapa referensi dan inovasi terbaik	Tersedianya beberapa referensi	1. Adaptif : saya telah belajar hal baru dan memperbarui wawasan demi terciptanya inovasi yang bermutu. 2. Kompeten : saya telah meningkatkan kemampuan riset dalam mencari referensi yang terbaik. 3. Kolaboratif : saya akan berdiskusi dengan rekan kerja untuk menentukan referensi yang paling relevan.	-	TIDAK	-	Dengan adanya kegiatan ini dapat memperkuat nilai organisasi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
		2. Melakukan konsultasi terkait referensi awal dengan mentor	Tersedianya hasil konsultasi terkait referensi awal	1. Harmonis : saya telah mendengankan arahan serta masukan mentor dengan penuh perhatian. 2. Kompeten : saya telah menyiapkan bahan dan referensi sebelum konsultasi agar diskusi lebih efektif. 3. Kolaboratif : saya telah menindaklanjuti hasil diskusi dengan aksi nyata.	• Mentor	1. Perbedaan pandangan tentang relevansi referensi	1. Memastikan referensi berbasis data	
		3. Mendapatkan referensi awal untuk dilakukan pembuatan akun	Tersedianya referensi	1. Adaptif : saya telah mengikuti perkembangan sistem aplikasi atau platform baru yang akan digunakan 2. Berorientasi Pelayanan : saya telah memastikan proses pembuatan akun mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik 3. Akuntabel : saya telah memastikan referensi yang digunakan bagus dan dapat diterapkan 4. Loyal : saya telah Menunjukkan dedikasi dan komitmen untuk menyelesaikan tahapan pembuatan akun dengan sebaik-baiknya	• Mentor	TIDAK	-	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
3.	Membuat akun terkait dengan menggunakan email kantor yang nantinya akan digunakan untuk pengaplikasian.	1. Mempersiapkan akun email	Tersedianya akun email untuk pengaplikasian.	1. Berorientasi Pelayanan : saya telah membuat akun email untuk mendukung kelancaran layanan pengaduan masyarakat berbasis online. 2. Akuntabel : saya telah bertanggung jawab dalam setiap aktivitas pekerjaan yang akan saya lakukan. 3. Kompeten : saya telah menunjukkan kemampuan dalam mempersiapkan akun email instansi khususnya untuk pengaduan masyarakat.	-	TIDAK	-	Dengan adanya kegiatan ini dapat memperkuat nilai organisasi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
		2. Menyusun form pengaduan online yang terhubung dengan akun resmi kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir	Tersedianya form pengaduan yang terhubung ke akun email	1. Kompeten : saya telah menunjukkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. 2. Harmonis : saya telah menciptakan hubungan kerja yang baik dan profesional antar rekan kerja dengan berkonsultasi. 3. Loyal : saya telah memperkuat branding dan kepercayaan publik terhadap Dinas Perhubungan.	-	1. Perbedaan pendapat tentan isi dan jenis pertanyaan form	1. Melakukan pembahasan bersama sejak tahap awal	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
		3. Mendesain tampilan agar menarik melalui canva.	Tersedianya desain agar tampilan menarik	1. Berorientasi Pelayanan : saya telah memberikan tampilan desain terbaik untuk kepuasan masyarakat. 2. Adaptif : saya telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi desain grafis. 3. Kolaboratif : saya telah memproses penyusunan desain yang dilakukan bersama rekan kerja. 4. Loyal : saya telah memperkuat ketertarikan publik terhadap sistem pelayanan.	-	1. Perbedaan selera visual dan desain	1. Menyepakati desain sejak awal pembuatan	
4.	Membuat website dengan bantuan s.id sebagai sarana digitalisasi dengan melakukan penginputan data.	1. Membuat akun microsite s.id melalui akun gmail Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir	Tersedianya akun microsite s.id milik Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir	1. Berorientasi Pelayanan : Saya telah mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. 2. Kompeten : saya telah menunjukkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital yaitu membuat akun microsite. 3. Akuntabel : saya telah Mencatat proses pembuatan akun sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban kegiatan	-	TIDAK	-	Dengan adanya kegiatan ini dapat memperkuat nilai organisasi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
		2. Menguji semua fitur sebelum diluncurkan ke publik dengan beberapa perangkat smartphone untuk memindai Code QR.	Tersedianya semua fitur LAPORHUB dengan baik dan lolos uji coba.	1. Berorientasi Pelayanan : saya telah memberikan hasil terbaik ke masyarakat dengan menguji fitur terlebih dahulu 2. Kompeten : saya telah menunjukkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik 3. Harmonis : saya telah menciptakan suasana kerja yang saling mendukung. 4. Kolaboratif : saya telah Bekerjasama untuk menguji semua fitur LAPORHUB	• Rekan Kantor	1. Ketidaksesuaian hasil uji dengan harapan	1. Menggunakan Checklist pengujian	
		3. Memberikan pelatihan kepada petugas/admin yang akan mengelola LAPORHUB	Tersedianya petugas/admin LAPORHUB yang siap menjalankan tugas.	1. Berorientasi Pelayanan : saya telah melakukan pelatihan admin untuk kelancaran pelayanan. 2. Loyal : saya telah meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. 3. Adaptif : saya telah menghadapi pola kerja baru. 4. Kolaboratif : saya telah melakukan kolaborasi.	• Admin LAPORHUB	1. Ketidaksiapan admin mengoperasikan sistem baru	1. Menyusun materi pelatihan yang terstruktur	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
5.	Melakukan publikasi terhadap hasil digitalisasi berupa website LAPORHUB	1. Publikasi resmi LAPORHUB dengan online melalui media sosial resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir	Terlaksananya publikasi online program LAPORHUB sehingga Masyarakat mengetahui dan dapat mengakses platform untuk informasi dan pengaduan.	1. Berorientasi Pelayanan : saya telah memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat tentang layanan pengaduan LAPORHUB. 2. Akuntabel : saya telah bertanggung jawab dalam penyampaian informasi yang benar. 3. Kolaboratif : saya telah bekerjasama dengan admin akun media sosial resmi	• Admin LAPORHUB • Rekan Kantor • Masyarakat	1. Konten dianggap tidak cukup informatif	2. Menyusun beberapa draft konten	Dengan adanya kegiatan ini dapat memperkuat nilai organisasi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
		2. Publikasi offline dengan membuat brosur disertai QR Code di kantor dinas perhubungan, dan masyarakat umum.	Terlaksananya publikasi offline.	1. Kompeten : saya telah memastikan tautan QR Code berfungsi dengan baik dan langsung mengarahkan ke website LAPORHUB 2. Kolaboratif : saya telah bekerjasama dengan rekan kerja 3. Harmonis : saya telah berkoordinasi bersama mentor dan rekan kerja	• Admin LAPORHUB • Rekan Kantor • Masyarakat	1. Penentuan lokasi dan cara distribusi brosur	1. Menentukan srategi distribusi secara terkoordinasi	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
		3. Evaluasi terkait hasil publikasi LAPORHUB ke publik	Tersedianya hasil evaluasi	1. Adaptif : saya telah menganalisis hasil publikasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan 2. Loyal : saya telah memperkuat citra positif Dinas Perhubungan di mata masyarakat	• Sekretaris Dinas • Mentor • Admin LAPORHUB	1. Perbedaan pendapat mengenai strategi publikasi yang harus ditingkatkan	1. Buat rencana publikasi lanjutan yang disepakati	
6.	Pelaksanaan evaluasi terkait media pengaduan berbasis website yang telah dibuat	1. Melakukan evaluasi pengaduan, dan kepuasan masyarakat	Tersedianya hasil evaluasi pengaduan, dan kepuasan masyarakat	1. Berorientasi Pelayanan : saya telah menjadikan evaluasi sebagai dasar perbaikan agar pelayanan publik semakin cepat, tanggap. 2. Akuntabel : saya telah bertanggung jawab dalam menilai efektivitas layanan dan tindak lanjut pengaduan untuk kepentingan Dinas Perhubungan kedepannya. 3. Kompeten : saya telah mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja petugas	• Sekretaris Dinas • Mentor • Admin LAPORHUB	1. Ditemukan kelemahan aplikasi	1. Sampaikan hasil evaluasi dan lakukan perbaikan bersama	Melalui Dengan adanya kegiatan ini dapat memperkuat nilai organisasi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
		2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor mengenai LAPORHUB	Tersedianya hasil konsultasi masukan mentor	1. Harmonis : saya telah berkomunikasi dengan sopan dan terbuka terhadap mentor 2. Loyal : saya telah melibatkan mentor dalam proses pengembangan *LAPORHUB* menunjukkan	• Mentor	TIDAK	-	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Hasil Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
				loyalitas terhadap sistem pembinaan 3. Adaptif : saya telah menunjukkan sikap terbuka terhadap saran dan masukan baru dari mentor 4. Kolaboratif : saya telah selalu berkonsultasi ke mentor sebagai bentuk kerja sama antara saya dan juga mentor				
		3. Menyusun laporan hasil evaluasi sebagai dasar rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan website ke depan	Tersedianya laporan hasil evaluasi	1. Akuntabel : saya telah menyusun hasil evaluasi denga penuh tanggung jawab 2. Kompeten : saya telah Menyusun laporan dengan struktur yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami 3. Berorientasi pelayanan : saya telah memastikan laporan hasil evaluasi dapat menjadi acuan perbaikan layanan publik	• Sekretaris Dinas • Mentor	TIDAK	-	

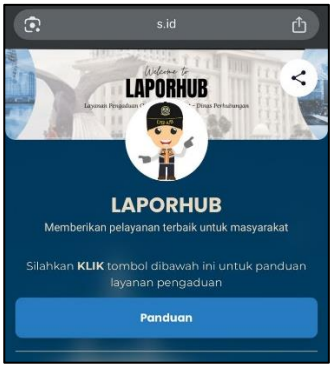
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4. 4 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi

No	Mata Pelatihan	Kegiatan						Jumlah Aktualisasi Per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	Ke-6	
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	2	3	1	2	10
2	Akuntabel	1	1	1	1	1	2	7
3	Kompeten	2	2	2	2	1	2	11
4	Harmonis	1	1	1	1	1	1	6
5	Loyal	1	1	2	1	1	1	7
6	Adaptif	1	2	1	1	1	1	7
7	Kolaboratif	1	2	1	2	2	1	9
Jumlah MP Yang Diaktualisasikan Per Kegiatan		7	7	7	7	7	7	-

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 4. 5 Tabel Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	**Sesudah Aktualisasi**
Sebelum pelaksanaan aktualisasi, layanan pengaduan masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir belum berjalan optimal karena belum tersedia sistem pengaduan berbasis digital yang terintegrasi. Masyarakat masih menyampaikan keluhan secara manual melalui surat, datang langsung ke kantor, atau melalui media sosial pribadi pegawai, sehingga laporan tidak terdokumentasi dengan baik dan sulit ditindaklanjuti. Kurangnya sosialisasi kanal pengaduan resmi menyebabkan masyarakat tidak mengetahui saluran yang tepat untuk melapor, sementara proses tindak lanjut masih dilakukan secara manual dan lambat karena koordinasi antarbidang belum terstruktur. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap respon pengaduan yang mereka sampaikan.	Sesudah pelaksanaan aktualisasi melalui penerapan **Sistem LAPORHUB (Layanan Pengaduan Online Masyarakat ke Dinas Perhubungan)**, layanan pengaduan menjadi lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Masyarakat kini dapat mengajukan laporan secara online melalui tautan LAPORHUB yang terhubung ke Google Form, sehingga setiap pengaduan langsung tercatat otomatis ke dalam basis data digital. Petugas memiliki panduan alur penanganan laporan yang jelas dan dapat menindaklanjuti pengaduan dengan lebih terkoordinasi. Proses penanganan menjadi lebih akuntabel, waktu respon lebih singkat, dan hasilnya dapat dipantau secara terbuka. Dengan adanya sistem ini, partisipasi masyarakat meningkat, kepuasan publik terhadap pelayanan bertambah, dan budaya kerja pegawai menjadi lebih adaptif, kolaboratif, serta profesional dalam memberikan pelayanan pengaduan.
	

E. Manfaat Terselesaikan Core Isu

1. Untuk Peserta

   Terselesaikannya core isu memberikan manfaat bagi peserta dalam meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, serta tanggung jawab sebagai calon ASN yang berorientasi pada pelayanan publik. Melalui proses aktualisasi ini, peserta menjadi lebih adaptif terhadap pemanfaatan teknologi informasi, kolaboratif dalam bekerja lintas bidang, serta akuntabel dalam memberikan solusi inovatif terhadap permasalahan pelayanan di instansi. Peserta juga memperoleh pengalaman langsung dalam mengelola proyek perubahan kecil yang berdampak nyata bagi masyarakat dan lingkungan kerja.

2. Untuk Instansi

   Bagi instansi, penyelesaian core isu memberikan manfaat berupa terciptanya sistem layanan pengaduan masyarakat yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Melalui LAPORHUB, instansi memiliki media resmi untuk menerima, menindaklanjuti, dan mendokumentasikan setiap laporan masyarakat secara terstruktur. Hal ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, memperkuat citra positif instansi, serta menjadi dasar evaluasi kinerja dan penyusunan kebijakan berbasis data pengaduan yang lebih akurat.

3. Untuk Stakeholders

   Bagi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, penyelesaian core isu ini memberikan manfaat berupa kemudahan akses dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran terkait layanan transportasi. Masyarakat mendapatkan saluran komunikasi yang cepat, terbuka, dan dapat dipantau tindak lanjutnya, sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Selain itu, dengan adanya peningkatan kecepatan dan transparansi penanganan pengaduan, stakeholder dapat merasakan pelayanan publik yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4. 6 Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Waktu	Pihak Terlibat
1	Membuat akun whatsapp khusus pelayanan	Agar memudahkan admin dalam menghubungi pelapor di web LAPORHUB	Jangka Pendek (1 Bulan)	Pengawas Transportasi Darat, dan Admin LAPORHUB
2	Sosialisasi lanjutan penggunaan LAPORHUB	Agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami terkait LAPORHUB	Jangka Menengah (6 bulan)	Seluruh Staf Dinas Perhubungan
3	Evaluasi dan pengembangan fitur LAPORHUB	Agar web yang telah dibuat dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan	Jangka Panjang (1 Tahun)	Pengawas Transportasi Darat, dan Admin LAPORHUB

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan aktualisasi yang telah dilaksanakan kurang lebih selama 30 hari di Unit Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan isu prioritas yang terpilih yaitu “Belum optimalnya layanan sistem pengaduan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat umum Ke Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir” maka gagasan kreatif untuk memecahkan isu tersebut yaitu “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Sistem Laporhub Di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir”. LAPORHUB (Layanan Pengaduan Online Masyarakat ke Dinas Perhubungan) adalah platform digital berbasis microsite yang sebagai sarana penyampaian informasi kelembagaan dan infrastruktur sekaligus media pengaduan terpadu bagi masyarakat. Melalui LAPORHUB, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, menyampaikan keluhan, serta memantau tindak lanjut pengaduan secara transparan, cepat, dan akuntabel. Inovasi ini mendukung penerapan digitalisasi pelayanan publik dan keterbukaan informasi.
2. Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi, terdapat 6 kegiatan yang telah terlaksana, yaitu :
   a. Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan.
   b. Mencari referensi dan inovasi untuk rencana awal pembuatan akun.
   c. Membuat akun terkait dengan menggunakan email kantor yang nantinya akan digunakan untuk pengaplikasian.
   d. Membuat website dengan bantuan s.id sebagai sarana digitalisasi dengan melakukan penginputan data.
   e. Melakukan publikasi terhadap hasil digitalisasi berupa website LAPORHUB.
   f. Pelaksanaan evaluasi terkait media pengaduan berbasis website yang telah dibuat.

3. Nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK seperti Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Kompeten, Harmonis, Loyal, Akuntabel, dan Kolaboratif berhasil diimplementasikan pada setiap tahapan. Terbentuknya LAPORHUB meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan pengaduan, sekaligus menjadi media informasi publik yang mudah diakses. Laporan aktualisasi ini menjadi bukti pertanggungjawaban dan bahan evaluasi kinerja yang dapat digunakan untuk pengembangan inovasi berikutnya.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diusulkan rekomendasi kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir agar senantiasa memberi dukungan terhadap LAPORHUB yaitu :

1. Perlu dilakukan pemeliharaan dan pembaruan berkala terhadap platform LAPORHUB, baik dari sisi data, desain, maupun fitur, agar tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Perlu dilakukan pelatihan lanjutan bagi admin dan petugas yang mengelola LAPORHUB, agar pengelolaan data, tindak lanjut pengaduan, serta pembuatan laporan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan profesional.
3. Monitoring dan evaluasi harus dilakukan secara rutin oleh pimpinan unit kerja untuk memastikan efektivitas LAPORHUB, mengidentifikasi kendala yang ada, serta mendorong pengembangan inovasi berkelanjutan sesuai dengan semangat digitalisasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 38 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Kabupaten Rokan Hilir.

LAN. 2021. Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Analisis Isu Kontemporer. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

LAN. 2021. Modul Berorientasi Pelayanan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

LAN. 2021. Modul Akuntabel Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

LAN. 2021. Modul Kompeten Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

LAN. 2021. Modul Harmonis Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

LAN. 2021. Modul Loyal Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

LAN. 2021. Modul Adaptif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

LAN. 2021. Modul Kolaboratif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Nasional

Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. (2025). RENSTRA 2025-2029 Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. (2025). Profil – Sejarah Dinas. https://dishubrokanhilir.com/sejarah/.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan Minggu ke – 1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 1	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	21-25 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	a. Tersedianya draft awal kegiatan aktualisasi b. Terdapat kesepakatan waktu dengan atasan untuk melakukan konsultasi c. Tersedianya rencana kegiatan aktualisasi

A. Urutan Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi :

Tahapan Kegiatan 1 : Menyiapkan rencana kegiatan

a. Berorientasi Pelayanan
   Saya dengan sigap dan penuh tanggung jawab mulai menyiapkan draft konsultasi serta draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Dalam proses ini, saya berupaya memberikan yang terbaik dengan memastikan seluruh dokumen disusun secara rapi, lengkap, dan mudah dipahami.
b. Akuntabel
   Selama pembuatan draft awal rancangan saya telah bertanggung jawab dan jujur dalam mempersiapkan bahan untuk membuat draft dengan mencari sumber literatur yang baik dan benar.
c. Kompeten
   Dalam menyiapkan rencana kegiatan dan menyusun dokumen pendukung aktualisasi, saya menunjukkan kemampuan profesional dengan memanfaatkan keterampilan teknis dan pengetahuan yang dimiliki.

Tahapan Kegiatan 2 : Melakukan permohonan waktu kepada atasan untuk melakukan konsultasi

a. Kompeten
   Saya melakukan permohonan waktu kepada atasan untuk melaksanakan kegiatan konsultasi terkait rencana aktualisasi. Sebelum mengajukan permohonan, saya terlebih dahulu mempersiapkan bahan konsultasi secara matang, termasuk draft rencana kegiatan.
b. Harmonis
   Saya menunjukkan sikap sopan santun dan menghormati atasan dengan menyampaikan permohonan secara baik dan komunikatif. saya mengawali permohonan dengan ucapan salam, memperkenalkan maksud dan tujuan dengan bahasa yang santun, serta menyampaikan permohonan waktu sesuai kesediaan atasan tanpa memaksa.

Tahapan Kegiatan 3 : Melakukan konsultasi dengan atasan terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan

a. Loyal
   Saya melaksanakan konsultasi dengan atasan terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi. Saya menunjukkan sikap patuh terhadap arahan pimpinan dengan mendengarkan setiap masukan.

b. Adaptif

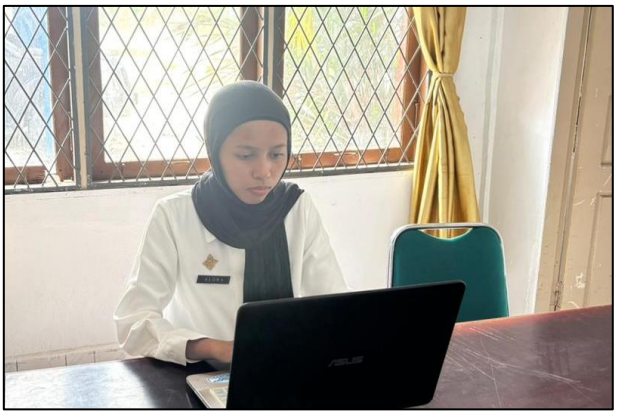
Dalam proses konsultasi dengan atasan, saya bersikap terbuka terhadap berbagai masukan dan perubahan yang disarankan. Saya menyesuaikan rencana kegiatan sesuai arahan atasan juga mencatat setiap saran dan segera melakukan penyesuaian terhadap rencana kegiatan.

c. Kolaboratif

Saya menjalin komunikasi yang baik dengan atasan dengan cara menyampaikan pendapat secara sopan, mendengarkan masukan, dan berdiskusi untuk menemukan solusi terbaik. Saya menghargai pandangan atasan dan berupaya menyatukan pemikiran agar rencana kegiatan yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan efektif.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Menyiapkan rencana kegiatan



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Kecamatan Km 6, Bagansiapiapi, Rokan Hilir, Riau 28951.
Telp (0767) 8001398, Fax (0767) 8001382, Web Site https://dishub.rohilkab.go.id
Email dishubkabrohil@gmail.com dishubrohilkab

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan	21-10-2025 s.d 24-10-2025
2	Mencari referensi dan inovasi untuk rencana awal pembuatan akun	21-10-2025 s.d 24-10-2025
3	Membuat akun terkait dengan menggunakan email kantor yang nantinya akan digunakan untuk pengaplikasian	27-10-2025 s.d 31-10-2025
4	Membuat website dengan bantuan s.id sebagai sarana digitalisasi dengan melakukan penginputan data	27-10-2025 s.d 31-10-2025
5	Melakukan publikasi terhadap hasil digitalisasi berupa website LAPORHUB	03-11-2025 s.d 07-11-2025
6	Pelaksanaan evaluasi terkait media pengaduan berbasis website yang telah dibuat	10-11-2025 s.d 14-11-2025

Mengetahui
Mentor

Yussi Anita, S.ST
NIP. 198903192015032006

Bagansiapiapi, 21 Oktober 2025
Peserta

Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra
NIP. 200209082025032001



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Kecamatan Km 6, Bagansiapiapi, Rokan Hilir, Riau 28951,
Telp (0767) 8001398, Fax (0767) 8001382, Web Site https://dishub.rohilkab.go.id,
Email dishubkabrohil@gmail.com dishubrohilkab

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Yussi Anita, S.ST
NIP	:	198903192015032006
Pangkat/Golongan	:	Penata (III/c)
Jabatan	:	Analis Kebijakan Ahli Muda
Unit Kerja	:	Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Memberikan persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada :

Nama	:	Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra
NIP	:	200209082025032001
Pangkat/Golongan	:	Penata Muda (IIIa)
Jabatan	:	Pengawas Transportasi Darat
Unit Kerja	:	Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 20 Oktober 2025 melalui zoom meeting di PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu " **OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR** " pelaksanaan aktualisasi ini dimulai pada tanggal 21 Oktober 2025 sampai dengan 28 November 2025.

Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bagansiapiapi, 21 Oktober 2025
Analis Kebijakan Ahli Muda

Yussi Anita, S.ST
NIP. 198903192015032006

b. Melakukan permohonan waktu kepada atasan untuk melakukan konsultasi



c. Melakukan konsultasi dengan atasan terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Kecamatan Km 6, Bagansiapiapi, Rokan Hilir, Riau 28951,
Telp (0767) 8001398, Fax (0767) 8001382, Web Site https://dishub.rohilkab.go.id
Email dishubkabrohil@gmail.com dishubrohilkab

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Yussi Anita, S.ST
Jabatan : Analis Kebijakan Ahli Muda
Tanggal : 21 Oktober 2025
Tempat : Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

No	Notulensi Konsultasi
1.	Cari beberapa referensi untuk pembuatan proposal kegiatan
2.	Pengajuan kegiatan diaktualisasi ini sesuai dengan jadwal yang telah dibuat dan saran masukan agar diperhatikan dan dilaksanakan.

Mengetahui
Mentor,

Yussi Anita, S.ST
NIP. 198903192015032006

Bagansiapiapi, 21 Oktober 2025
Peserta

Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra
NIP. 200209082025032001



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Kecamatan Km 6, Bagansiapiapi, Rokan Hilir, Riau 28951,
Telp (0767) 8001398, Fax (0767) 8001382, Web Site https://dishub.rohilkab.go.id,
Email dishubkabrohil@gmail.com dishubrohilkab

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan	21-10-2025 s.d 24-10-2025
2	Mencari referensi dan inovasi untuk rencana awal pembuatan akun	21-10-2025 s.d 24-10-2025
3	Membuat akun terkait dengan menggunakan email kantor yang nantinya akan digunakan untuk pengaplikasian	27-10-2025 s.d 31-10-2025
4	Membuat website dengan bantuan s.id sebagai sarana digitalisasi dengan melakukan penginputan data	27-10-2025 s.d 31-10-2025
5	Melakukan publikasi terhadap hasil digitalisasi berupa website LAPORHUB	03-11-2025 s.d 7-11-2025
6	Pelaksanaan evaluasi terkait media pengaduan berbasis website yang telah dibuat	10-11-2025 s.d 14-11-2025

Mengetahui
Mentor

Yussi Anita, S.ST
NIP. 198903192015032006

Bagansiapiapi, 21 Oktober 2025
Peserta

Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra
NIP. 200209082025032001



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Kecamatan Km 6, Bagansiapiapi, Rokan Hilir, Riau 28951,
Telp (0767) 8001398, Fax (0767) 8001382, Web Site https://dishub.rohilkab.go.id,
Email dishubkabrohil@gmail.com dishubrohilkab

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yussi Anita, S.ST
NIP : 198903192015032006
Pangkat/Golongan : Penata (III/c)
Jabatan : Analis Kebijakan Ahli Muda
Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Memberikan persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada :

Nama : Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra
NIP : 200209082025032001
Pangkat/Golongan : Penata Muda (IIIa)
Jabatan : Pengawas Transportasi Darat
Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 20 Oktober 2025 melalui zoom meeting di PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu " **OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPORHUB DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR** " pelaksanaan aktualisasi ini dimulai pada tanggal 21 Oktober 2025 sampai dengan 28 November 2025.

Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bagansiapiapi, 21 Oktober 2025
Analis Kebijakan Ahli Muda

Yussi Anita, S.ST
NIP. 198903192015032006

C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Menyiapkan rencana kegiatan

Pada tahap menyiapkan rencana kegiatan, saya memulai dengan melakukan identifikasi terhadap isu dan kebutuhan yang ada di lingkungan kerja, saya melakukan analisis untuk menentukan fokus kegiatan yang realistis dan sesuai dengan permasalahan aktual di instansi. Saya kemudian menyusun rencana kegiatan yang memuat tujuan, sasaran, serta tahapan pelaksanaan Dalam proses penyusunan, saya memperhatikan aspek kesesuaian dengan visi, misi, dan program kerja instansi agar kegiatan yang direncanakan dapat memberikan manfaat nyata dan mendukung peningkatan kinerja organisasi.

b. Melakukan permohonan waktu kepada atasan untuk melakukan konsultasi
   Pada tahap ini, saya melakukan kegiatan permohonan waktu kepada atasan untuk melaksanakan konsultasi terkait rencana kegiatan aktualisasi. Saya mengonfirmasi waktu yang tepat kepada atasan dengan cara yang sopan melalui Whatsapp, Dalam proses ini, saya berusaha menunjukkan sikap profesional, menghargai waktu atasan, dan menjaga etika komunikasi di lingkungan kerja, Kualitas produk kegiatan dinilai baik karena dapat digunakan sebagai dasar resmi untuk pelaksanaan konsultasi, menunjukkan ketelitian, tanggung jawab, serta kemampuan dalam berkomunikasi dengan atasan.
c. Melakukan konsultasi dengan atasan terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan
   Pada tahap ini, saya melakukan konsultasi dengan atasan terkait rencana kegiatan yang akan dilaksanakan dalam pelaksanaan aktualisasi. Selama sesi konsultasi berlangsung, saya mendengarkan dengan seksama setiap arahan, saran, dan masukan yang diberikan oleh atasan. Saya mencatat hal-hal penting yang perlu diperbaiki dan menanyakan hal-hal yang masih perlu diperjelas agar hasil revisi rencana kegiatan menjadi lebih baik.

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

Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir pada nomor 1 yaitu Meningkatkan kualitas pelayanan transportasi darat, laut, dan sungai secara terpadu dan efisien.

E. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan nilai dasar

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK pada pelaksanaan kegiatan ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan.

Judul Kegiatan 2	Mencari referensi dan inovasi untuk rencana awal pembuatan akun
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	21-25 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	a. Tersedianya beberapa referensi awal b. Tersedianya hasil konsultasi terkait referensi awal c. Tersedianya referensi

A. Urutan Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi :

Tahapan Kegiatan 1 : Mencari beberapa referensi dan inovasi terbaik

a. Adaptif
   Pada hari Kamis, 23 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, saya mulai mencari berbagai referensi dan contoh inovasi terbaik yang relevan dengan rencana kegiatan aktualisasi. Saya memanfaatkan berbagai sumber informasi seperti laman resmi pemerintah, jurnal daring, dan platform inovasi pelayanan publik untuk mendapatkan gambaran ide-ide baru yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

b. Kompeten
   saya menggunakan kemampuan analisis dan pengetahuan teknis untuk menilai kelayakan setiap ide yang ditemukan. Saya membandingkan kelebihan dan kekurangan dari masing-masing inovasi berdasarkan aspek manfaat, efisiensi, dan kesesuaian dengan kondisi di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.
c. Kolaboratif
   Selama proses pencarian referensi dan inovasi, saya tidak bekerja sendiri. Saya berdiskusi dengan rekan kerja dan mentor untuk meminta pandangan terkait ide-ide yang telah saya kumpulkan. Dalam diskusi tersebut, saya terbuka terhadap saran, kritik, dan masukan dari berbagai pihak yang memiliki pengalaman lebih luas.

Tahapan Kegiatan 2 : Melakukan konsultasi terkait referensi awal dengan mentor

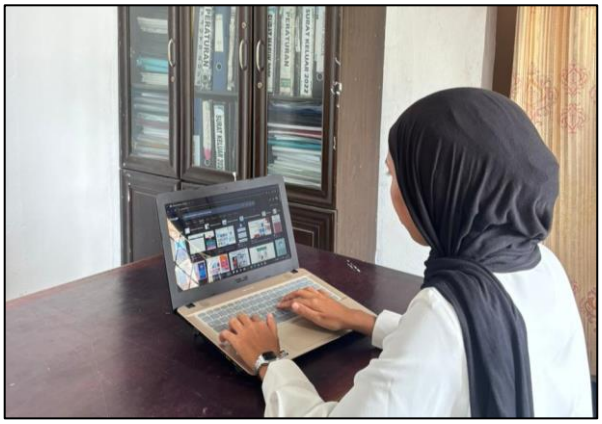
a. Harmonis
   Pada hari Jumat, 24 Oktober 2025 sekitar pukul 10.00 WIB, saya melakukan konsultasi dengan mentor terkait referensi awal yang telah saya kumpulkan untuk penyusunan rencana kegiatan aktualisasi.
b. Kompeten
   Dalam kegiatan konsultasi ini, saya menunjukkan sikap profesional dengan mempresentasikan hasil pencarian referensi secara sistematis dan terstruktur. Saya menjelaskan alasan pemilihan masing-masing referensi serta relevansinya terhadap isu yang akan diangkat dalam rencana kegiatan aktualisasi.
c. Kolaboratif
   Selama proses konsultasi, saya berinteraksi secara aktif dengan mentor dengan saling bertukar pandangan mengenai potensi penerapan ide-ide inovatif yang telah ditemukan. Saya juga terbuka terhadap usulan tambahan referensi dari mentor dan berdiskusi tentang langkah-langkah lanjutan yang perlu dilakukan.

Tahapan Kegiatan 3 : Mendapatkan referensi awal untuk dilakukan pembuatan akun

a. Adaptif
   Dalam proses ini, saya berusaha menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan sistem informasi yang relevan dengan kebutuhan kegiatan.
b. Berorientasi Pelayanan
   Dalam memperoleh referensi awal tersebut, saya berfokus pada tujuan utama yaitu memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dan pihak internal Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Saya memastikan bahwa platform atau akun yang akan digunakan nantinya mampu menunjang penyampaian informasi serta mempermudah proses pengaduan masyarakat secara cepat dan efisien.
c. Akuntabel
   saya bekerja secara transparan, sistematis, dan dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan yang diambil selama proses penyiapan referensi pembuatan akun.
d. Loyal
   saya menunjukkan sikap patuh dan setia terhadap arahan mentor serta kebijakan instansi dengan melaksanakan tugas sesuai petunjuk dan aturan yang berlaku. Saya memastikan bahwa referensi yang dipilih sesuai dengan standar dan sistem yang diizinkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Mencari beberapa referensi dan inovasi terbaik



b. Melakukan konsultasi terkait referensi awal dengan mentor



c. Mendapatkan referensi awal untuk dilakukan pembuatan akun



C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Mencari beberapa referensi dan inovasi terbaik
Saya memulai kegiatan dengan melakukan penelusuran berbagai referensi yang relevan melalui sumber daring, dan hasil inovasi pelayanan publik dari berbagai daerah. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memperoleh gambaran inovasi terbaik yang dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan rancangan kegiatan aktualisasi. saya menyeleksi referensi berdasarkan kesesuaian tema, kemudahan penerapan, serta potensi manfaatnya bagi peningkatan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

b. Melakukan konsultasi terkait referensi awal dengan mentor
Setelah mengumpulkan beberapa referensi dan ide inovasi, saya melakukan konsultasi langsung dengan mentor untuk mendapatkan arahan dan validasi terhadap hasil penelusuran tersebut. Dalam proses konsultasi, saya menyampaikan daftar referensi yang telah disusun, menjelaskan pertimbangan pemilihan, serta mendiskusikan kemungkinan penerapannya dalam konteks Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

c. Mendapatkan referensi awal untuk dilakukan pembuatan akun
Hasil dari kegiatan ini berupa catatan konsultasi yang berisi masukan dan rekomendasi dari mentor mengenai referensi yang paling relevan.

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

Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir pada nomor 1 yaitu Meningkatkan kualitas pelayanan transportasi darat, laut, dan sungai secara terpadu dan efisien.

E. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan nilai dasar

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK pada pelaksanaan kegiatan ini adalah proses pencarian referensi dan inovasi menjadi tidak terarah, kurang teliti, serta tidak relevan dengan kebutuhan organisasi. Selain itu, tanpa nilai dasar ini saya mungkin akan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, kurang berkoordinasi dengan mentor, serta menghasilkan referensi yang tidak akurat. Hal tersebut pada akhirnya dapat menghambat kelancaran pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan menurunkan kualitas hasil yang dicapai.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta			**Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra**	
Satuan Kerja			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
Tempat Aktualisasi			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian	Paraf Mentor
1	21-10-2025 s.d 25-10-2025	Telah Menyiapkan rencana kegiatan, Melakukan permohonan waktu kepada atasan, Melakukan konsultasi dengan atasan terkait rencana kegiatan	1. Tersedianya draft awal kegiatan aktualisasi 2. Terdapat kesepakatan waktu dengan atasan untuk melakukan konsultasi 3. Tersedianya rencana kegiatan aktualisasi	
		Telah Mencari beberapa referensi dan inovasi terbaik, Melakukan konsultasi terkait referensi awal dengan mentor, Mendapatkan referensi awal untuk dilakukan pembuatan akun	1. Tersedianya beberapa referensi 2. Tersedianya hasil konsultasi terkait referensi awal 3. Tersedianya referensi	

Lampiran 2. Laporan Mingguan Minggu ke – 2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 3	Membuat akun terkait dengan menggunakan email kantor yang nantinya akan digunakan untuk pengaplikasian
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27-31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	a. Tersedianya akun email untuk pengaplikasian b. Tersedianya form pengaduan yang terhubung ke akun email c. Tersedianya desain agar tampilan menarik

A. Urutan Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi :

Tahapan Kegiatan 1 : Mempersiapkan akun email

a. Berorientasi Pelayanan
   Saya mulai mempersiapkan akun email yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi resmi dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi. Saya memastikan akun email yang dibuat menggunakan nama dan identitas kedinasan agar mencerminkan profesionalitas serta memudahkan masyarakat dan pihak internal untuk berinteraksi secara efektif.
b. Akuntabel
   Saya juga menyimpan salinan data akun dan kata sandi secara aman sesuai dengan ketentuan keamanan informasi agar tidak terjadi penyalahgunaan. Setiap keputusan dan hasil kegiatan saya laporkan kepada mentor sebagai bentuk tanggung jawab pelaksanaan tugas.
c. Kompeten
   saya menggunakan pengetahuan dan keterampilan digital untuk memastikan akun dapat berfungsi dengan optimal. Saya menelusuri panduan teknis pembuatan email kedinasan serta melakukan penyesuaian terhadap fitur-fitur yang mendukung efisiensi komunikasi.

Tahapan Kegiatan 2 : Menyusun form pengaduan online yang terhubung dengan akun resmi kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

a. Kompeten
   saya mulai menyusun form pengaduan online yang akan diintegrasikan dengan akun resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Saya menggunakan pengetahuan dan keterampilan teknologi informasi untuk merancang form dengan tampilan yang sederhana namun fungsional, agar mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat..
b. Harmonis
   saya berkoordinasi dengan mentor serta rekan kerja di bidang layanan publik dan IT untuk memperoleh masukan terkait isi dan tampilan form. Saya menerima setiap saran dengan sikap terbuka dan menghargai pendapat rekan lain demi menciptakan hasil yang terbaik..
c. Loyal
   Saya melaksanakan kegiatan sesuai dengan arahan mentor dan kebijakan instansi, Saya juga menjaga keamanan dan kerahasiaan data yang akan masuk melalui form tersebut sebagai bentuk tanggung jawab dan kesetiaan terhadap kepercayaan yang diberikan instansi.

Tahapan Kegiatan 3 : Mendesain tampilan agar menarik melalui canva

a. Berorientasi Pelayanan

saya mulai mendesain tampilan form pengaduan dan media publikasi melalui aplikasi *Canva*. Saya berupaya membuat desain yang menarik, mudah dibaca, serta memberikan kesan profesional agar masyarakat merasa tertarik dan nyaman menggunakan layanan pengaduan tersebut.

b. Adaptif

Saya memanfaatkan berbagai fitur *Canva*, Saya juga menyesuaikan desain agar dapat digunakan di berbagai perangkat seperti komputer dan ponsel agar layanan pengaduan mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai platform.

c. Kolaboratif

saya berkoordinasi dengan mentor serta rekan kerja untuk meminta masukan mengenai tampilan yang sesuai dengan citra Dinas Perhubungan. Saya menerima saran terkait warna, tata letak, dan elemen visual agar hasil desain lebih informatif dan sesuai kebutuhan publik.

d. Loyal

Saya memastikan desain tidak menampilkan unsur pribadi atau visual yang tidak relevan dengan citra Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Saya melaksanakan kegiatan sesuai arahan mentor dan tetap menjunjung tinggi nama baik instansi dalam setiap hasil yang dipublikasikan.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

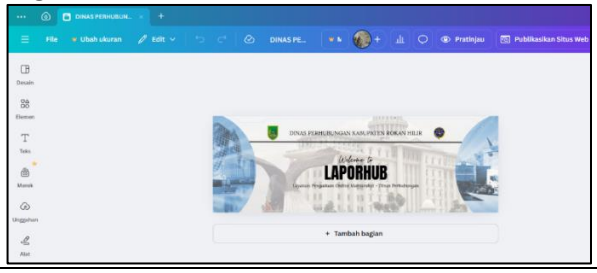
a. Mempersiapkan akun email



b. Menyusun form pengaduan online yang terhubung dengan akun resmi kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir



c. Mendesain tampilan agar menarik melalui canva



C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Mempersiapkan akun email

Saya mempersiapkan akun email resmi yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi. Proses ini dimulai dengan pembuatan akun menggunakan identitas kedinasan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Saya memastikan semua data diisi dengan benar, melakukan verifikasi, serta mengatur fitur keamanan, Kualitas produk dinilai baik karena memenuhi standar keamanan, transparansi, serta efisiensi kerja. Akun ini juga mencerminkan profesionalitas instansi dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital.

b. Menyusun form pengaduan online yang terhubung dengan akun resmi kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Proses dilakukan dengan menentukan struktur dan isi form yang relevan, seperti identitas pelapor, jenis pengaduan, lokasi kejadian, serta kolom deskripsi dan unggahan bukti pendukung. Form tersebut dihubungkan langsung dengan akun email resmi dinas agar setiap laporan masyarakat dapat diterima secara otomatis dan tertata rapi. Sebelum digunakan, saya melakukan uji coba pengisian untuk memastikan fungsi form berjalan dengan baik. Kualitas produk dinilai sangat baik karena mendukung transparansi pelayanan publik dan mempercepat penanganan pengaduan.

c. Mendesain tampilan agar menarik melalui canva

Pada tahap ini, Saya mendesain tampilan visual untuk form pengaduan online dan media publikasi menggunakan aplikasi *Canva*. Proses dimulai dengan menentukan warna, tata letak, dan ikon yang sesuai dengan identitas Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Saya mengatur elemen desain agar terlihat profesional, informatif, dan menarik bagi masyarakat. Selain itu, saya meminta masukan dari mentor dan rekan kerja untuk penyempurnaan tampilan sebelum digunakan. Kualitas produk dinilai baik karena desain memperkuat citra positif Dinas Perhubungan, meningkatkan daya tarik masyarakat untuk menggunakan layanan, serta mencerminkan profesionalitas ASN yang kreatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

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

Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir pada nomor 4 yaitu Mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan transportasi.

E. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan nilai dasar

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK pada pelaksanaan kegiatan ini adalah proses pembuatan akun menjadi tidak tertib, tidak akurat, dan berpotensi menimbulkan kesalahan data. Akun yang dibuat mungkin tidak optimal dalam mendukung layanan publik, keamanan serta keabsahan akun tidak dapat dipertanggungjawabkan dan dapat menimbulkan risiko penyalahgunaan. Selain itu, saya bisa mengalami kesalahan teknis dalam proses pembuatan akun, sehingga sistem tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Hal tersebut dapat menghambat kelancaran pelaksanaan aktualisasi dan menurunkan kepercayaan terhadap profesionalitas ASN.

Judul Kegiatan 4	Membuat website dengan bantuan s.id sebagai sarana digitalisasi dengan melakukan penginputan data
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27-31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	a. Tersedianya akun microsite s.id milik Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hili b. Tersedianya semua fitur LAPORHUB dengan baik dan lolos uji coba c. Tersedianya petugas/admin LAPORHUB yang siap menjalankan tugas

A. Urutan Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi :

Tahapan Kegiatan 1 : Membuat akun microsite s.id melalui akun gmail Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

a. Berorientasi Pelayanan
   saya membuat akun *microsite* melalui platform **s.id** menggunakan akun Gmail resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Pembuatan akun ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan secara daring melalui satu tautan terpadu yang praktis dan mudah diakses.
b. Kompeten
   saya memanfaatkan kemampuan digital dan memahami langkah-langkah teknis dalam mengelola platform tersebut. Saya memastikan setiap pengaturan seperti judul halaman, deskripsi, tautan aktif, dan tata letak ditata dengan rapi agar tampilan *microsite* informatif dan menarik.
c. Akuntabel
   Seluruh proses pembuatan akun *microsite* saya lakukan dengan penuh tanggung jawab dan transparansi menggunakan akun Gmail resmi Dinas Perhubungan, bukan akun pribadi. Saya mendokumentasikan proses pembuatan serta mencatat data akses agar dapat dipertanggungjawabkan dan dikelola dengan aman oleh pihak berwenang di instansi.

Tahapan Kegiatan 2 : Menguji semua fitur sebelum diluncurkan ke publik dengan beberapa perangkat smartphone untuk memindai Code QR

a. Berorientasi Pelayanan
   saya melakukan uji coba seluruh fitur layanan *LAPORHUB* sebelum diluncurkan ke publik. Pengujian dilakukan dengan memindai QR Code menggunakan beberapa perangkat smartphone untuk memastikan semua tautan, form pengaduan, dan tampilan *microsite* dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
b. Kompeten
   saya menggunakan keterampilan teknis untuk memeriksa keandalan sistem, kecepatan akses, serta kompatibilitas dengan berbagai jenis perangkat dan sistem operasi. Saya juga mencatat hasil pengujian dan melakukan perbaikan kecil terhadap tampilan dan tautan yang kurang optimal.
c. Harmonis
   saya melibatkan rekan kerja dari berbagai bagian di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir untuk ikut mencoba dan memberikan masukan. Saya mendengarkan setiap saran dengan sikap terbuka dan menghargai perbedaan pendapat dalam suasana yang saling menghormati.

d. Kolaboratif
   saya bekerja sama dengan mentor dan beberapa rekan teknis untuk melakukan pengecekan bersama terhadap setiap fitur.

Tahapan Kegiatan 3 : Memberikan pelatihan kepada petugas/admin yang akan mengelola LAPORHUB

a. Berorientasi Pelayanan
   saya melaksanakan kegiatan pelatihan kepada petugas atau admin yang akan bertugas mengelola sistem *LAPORHUB*. Pelatihan ini bertujuan agar para petugas memahami cara menerima, menindaklanjuti, dan menanggapi laporan masyarakat secara cepat dan tepat.
b. Loyal
   saya menanamkan semangat loyalitas terhadap instansi dengan menekankan pentingnya menjaga nama baik Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Saya menjelaskan bahwa setiap tanggapan dan tindakan dalam sistem LAPORHUB mencerminkan citra instansi, sehingga petugas harus bekerja dengan integritas, tanggung jawab, dan dedikasi tinggi untuk mendukung visi dan misi organisasi.
c. Adaptif
   saya memperkenalkan penggunaan sistem digital dan menyesuaikan materi pelatihan sesuai dengan tingkat pemahaman peserta. Saya memberikan contoh praktis serta simulasi agar peserta dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan sistem pelayanan dari manual menjadi berbasis digital.
d. Kolaboratif
   Pelatihan dilaksanakan dengan berdiskusi bersama untuk mencari solusi atas potensi kendala yang mungkin dihadapi saat pengelolaan *LAPORHUB*.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Membuat akun microsite s.id melalui akun gmail Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir





b. Menguji semua fitur sebelum diluncurkan ke publik dengan beberapa perangkat smartphone untuk memindai Code QR



c. Memberikan pelatihan kepada petugas/admin yang akan mengelola LAPORHUB



C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Membuat akun microsite s.id melalui akun gmail Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

   Dalam kegiatan ini, saya membuat akun *microsite* melalui platform **s.id** menggunakan akun Gmail resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Proses dimulai dengan pendaftaran akun, verifikasi email, dan penyesuaian tampilan halaman agar sesuai dengan identitas instansi. Saya menambahkan informasi penting seperti alamat, kontak resmi, dan tautan menuju form pengaduan masyarakat. Hasil dari kegiatan ini adalah sebuah *microsite* resmi dengan alamat yang mudah diakses oleh masyarakat, yang berfungsi sebagai pusat informasi dan pintu masuk utama layanan pengaduan *LAPORHUB*. Kualitas produk kegiatan dinilai baik karena tampilan *microsite* rapi, informatif, dan dapat diakses dengan cepat dari berbagai perangkat

b. Menguji semua fitur sebelum diluncurkan ke publik dengan beberapa perangkat smartphone untuk memindai Code QR

   Setelah *microsite* selesai dibuat, saya melakukan pengujian terhadap seluruh fitur sistem *LAPORHUB*, termasuk tautan pengaduan, tampilan halaman, dan kecepatan akses. Pengujian dilakukan menggunakan beberapa perangkat smartphone. Saya memastikan QR Code yang telah dibuat dapat dipindai dengan baik dan langsung terhubung ke laman *LAPORHUB* tanpa kendala. Kualitas produk kegiatan ini dinilai sangat baik karena semua fitur berfungsi dengan lancar, QR Code responsif saat dipindai, dan sistem siap untuk diimplementasikan kepada masyarakat tanpa hambatan teknis.

c. Memberikan pelatihan kepada petugas/admin yang akan mengelola LAPORHUB

   Saya melaksanakan pelatihan kepada petugas atau admin yang akan bertanggung jawab dalam pengelolaan LAPORHUB. Pelatihan meliputi tata cara menerima laporan masyarakat, cara menanggapi pengaduan, hingga prosedur pelaporan kepada atasan.

   Metode pelatihan dilakukan secara interaktif dengan praktik langsung menggunakan microsite dan simulasi pengaduan.

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

Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir pada nomor 4 yaitu Mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan transportasi.

E. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan nilai dasar

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK pada pelaksanaan kegiatan ini adalah website yang dibuat mungkin tidak ramah pengguna dan sulit diakses oleh masyarakat, sehingga tujuan untuk memberikan kemudahan layanan pengaduan publik tidak tercapai, data yang diinput bisa tidak terkelola dengan baik, berpotensi terjadi kesalahan informasi, atau bahkan disalahgunakan karena kurangnya tanggung jawab dalam pengelolaannya, kemudian website dapat memiliki banyak kesalahan teknis, fitur tidak berfungsi sebagaimana mestinya, dan tampilan tidak menarik, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan publik terhadap inovasi layanan tersebut.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta			**Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra**	
Satuan Kerja			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
Tempat Aktualisasi			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian	Paraf Mentor
1	27-10-2025 s.d 31-10-2025	Telah Mempersiapkan akun email, Menyusun form pengaduan online, Mendesain tampilan agar menarik melalui canva	1. Tersedianya akun email untuk pengaplikasian 2. Tersedianya form pengaduan yang terhubung ke akun email 3. Tersedianya desain agar tampilan menarik	
		Telah Membuat akun microsite s.id melalui akun gmail Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, Menguji semua fitur sebelum diluncurkan ke publik, Memberikan pelatihan kepada petugas/admin.	1. Tersedianya akun microsite s.id milik Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir 2. Tersedianya semua fitur LAPORHUB dengan baik dan lolos uji coba 3. Tersedianya petugas/admin LAPORHUB yang siap menjalankan tugas	

Lampiran 3. Laporan Mingguan Minggu ke – 3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 5	Melakukan publikasi terhadap hasil digitalisasi berupa website LAPORHUB
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	03-07 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	a. Terlaksananya publikasi online program LAPORHUB b. Terlaksananya publikasi offline program LAPORHUB c. Tersedianya hasil evaluasi

A. Urutan Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi :

Tahapan Kegiatan 1 : Publikasi resmi LAPORHUB dengan online melalui media sosial resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

a. Berorientasi Pelayanan
   saya melakukan kegiatan publikasi resmi *LAPORHUB* melalui media sosial Instagram resmi milik Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Publikasi ini bertujuan agar masyarakat mengetahui adanya inovasi layanan pengaduan digital yang dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja.
b. Akuntabel
   saya menggunakan akun media sosial resmi instansi dan memastikan semua informasi yang dipublikasikan telah melalui proses verifikasi serta persetujuan dari mentor atau atasan.
c. Kolaboratif
   saya berkoordinasi dengan rekan kerja di bagian humas dan IT untuk memastikan desain visual, pesan publikasi, serta waktu unggahan sesuai dengan strategi komunikasi instansi.

Tahapan Kegiatan 2 : Publikasi offline dengan membuat brosur disertai QR Code di kantor Dinas Perhubungan, dan masyarakat umum

a. Kompeten
   saya melakukan kegiatan publikasi offline dengan membuat dan mencetak brosur *LAPORHUB* yang dilengkapi dengan QR Code. Brosur ini dirancang dengan tampilan yang menarik, informatif, dan mudah dipahami masyarakat.
b. Kolaboratif
   saya bekerja sama dengan rekan kerja menentukan lokasi penyebaran juga mencakup pembagian tugas dalam pemasangan brosur.
c. Harmonis
   saya menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan pihak luar seperti masyarakat sekitar dan pengelola tempat umum yang menjadi lokasi pemasangan brosur.

Tahapan Kegiatan 3 : Evaluasi terkait hasil publikasi LAPORHUB ke publik

a. Adaptif
   saya melakukan kegiatan evaluasi terhadap hasil publikasi *LAPORHUB* yang telah disebarluaskan secara online maupun offline. Evaluasi ini dilakukan dengan meninjau jumlah interaksi masyarakat pada media sosial resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir serta memantau respons masyarakat terhadap penyebaran brosur QR Code.

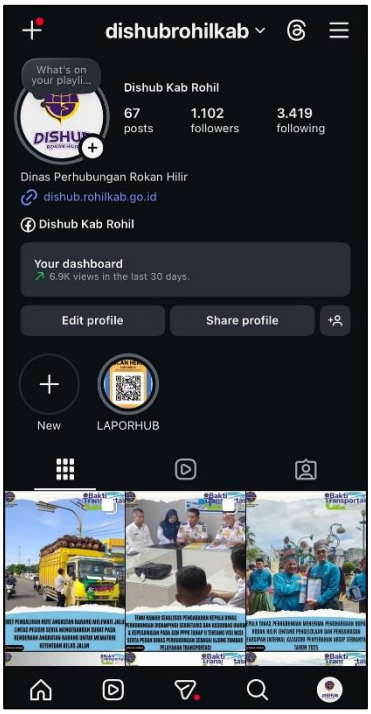
b. Loyal

saya menunjukkan sikap loyalitas terhadap instansi dengan berupaya memastikan bahwa inovasi *LAPORHUB* benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat dan mendukung misi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Publikasi resmi LAPORHUB dengan online melalui media sosial resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir





b. Publikasi offline dengan membuat brosur disertai QR Code di kantor Dinas Perhubungan, dan masyarakat umum





c. Evaluasi terkait hasil publikasi LAPORHUB ke publik



C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Publikasi resmi LAPORHUB dengan online melalui media sosial resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

saya melakukan publikasi resmi layanan *LAPORHUB* melalui akun media sosial resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir Proses dimulai dengan pembuatan materi unggahan berupa desain visual, QR Code, serta teks informasi yang menarik dan mudah dipahami masyarakat Setelah mendapat persetujuan dari mentor, publikasi dilakukan pada waktu yang tepat agar menjangkau lebih banyak masyarakat.

b. Publikasi offline dengan membuat brosur disertai QR Code di kantor Dinas Perhubungan, dan masyarakat umum

Kegiatan ini dilakukan dengan merancang, mencetak, dan menyebarkan brosur yang berisi informasi tentang layanan LAPORHUB, lengkap dengan QR Code yang dapat langsung dipindai menuju halaman pengaduan online. Proses diawali dengan desain brosur menggunakan aplikasi Canva, kemudian dicetak dan disebarkan ke lokasi strategis seperti kantor Dinas Perhubungan, terminal, area parkir, serta tempat umum lainnya.

c. Evaluasi terkait hasil publikasi LAPORHUB ke publik

Setelah kegiatan publikasi online dan offline dilakukan, saya melaksanakan evaluasi dengan mengamati tingkat interaksi masyarakat dan efektivitas media publikasi yang digunakan. Data diperoleh dari jumlah pemindaian QR Code, serta tanggapan masyarakat terhadap kemudahan penggunaan sistem *LAPORHUB*.

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

Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir pada nomor 5 yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel di bidang perhubungan.

E. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan nilai dasar

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK pada pelaksanaan kegiatan ini adalah publikasi yang dilakukan bisa tidak tepat sasaran, informasinya tidak jelas, atau bahkan sulit diakses oleh masyarakat, sehingga tujuan untuk mempermudah penyampaian pengaduan tidak tercapai dan proses publikasi dapat berjalan tidak efektif karena kurangnya kerja sama antara tim teknis, humas, dan pengelola media sosial, yang akhirnya menyebabkan hasil publikasi tidak maksimal.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta			**Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra**	
Satuan Kerja			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
Tempat Aktualisasi			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian	Paraf Mentor
1	03-11-2025 s.d 07-11-2025	Telah Publikasi resmi LAPORHUB dengan online maupun offline, Evaluasi terkait hasil publikasi LAPORHUB ke publik	1. Terlaksananya publikasi online program LAPORHUB 2. Terlaksananya publikasi offline program LAPORHUB 3. Tersedianya hasil evaluasi	

Lampiran 4. Laporan Mingguan Minggu ke – 4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 6	Pelaksanaan Evaluasi Terkait Media Pengaduan Berbasis Website yang Telah dibuat
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	10-14 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	a. Tersedianya hasil evaluasi jumlah pengaduan, dan kepuasan masyarakat b. Tersedianya hasil konsultasi masukan mentor c. Tersedianya laporan hasil evaluasi

A. Urutan Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi :

Tahapan Kegiatan 1 : Melakukan evaluasi pengaduan, dan kepuasan masyarakat

a. Berorientasi Pelayanan
   saya melaksanakan kegiatan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk melalui sistem LAPORHUB serta meninjau tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan yang telah berjalan. Saya melakukan analisis terhadap data laporan yang diterima, mencatat jenis aduan yang paling banyak muncul, serta meninjau waktu.
b. Akuntabel
   saya menyusun laporan hasil pengaduan dan tingkat kepuasan masyarakat secara transparan dan sistematis. Data yang diperoleh saya rekap dalam bentuk tabel dan grafik agar mudah dipahami, kemudian saya laporkan kepada mentor dan pimpinan sebagai bentuk pertanggungjawaban hasil implementasi *LAPORHUB*.
c. Kompeten
   saya menggunakan kemampuan analisis data untuk mengolah dan menafsirkan hasil pengaduan masyarakat, Hasil evaluasi kemudian digunakan sebagai dasar rekomendasi peningkatan fitur dan prosedur pelayanan.

Tahapan Kegiatan 2 : Melaksanakan konsultasi dengan mentor mengenai LAPORHUB

a. Harmonis
   saya melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait perkembangan dan kendala dalam pelaksanaan sistem *LAPORHUB*. Saya menyampaikan hasil kerja yang telah dilakukan serta mendengarkan saran dan masukan dari mentor dengan sikap terbuka dan penuh hormat.
b. Loyal
   saya menunjukkan komitmen dan kesetiaan terhadap arahan mentor serta tujuan organisasi. Saya mencatat setiap masukan yang diberikan dan memastikan bahwa tindak lanjut yang dilakukan selaras dengan visi dan misi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.
c. Adaptif
   saya menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan masukan baru dari mentor. Beberapa ide yang sebelumnya telah direncanakan saya revisi sesuai arahan agar lebih relevan dengan kebutuhan instansi dan perkembangan teknologi layanan publik.

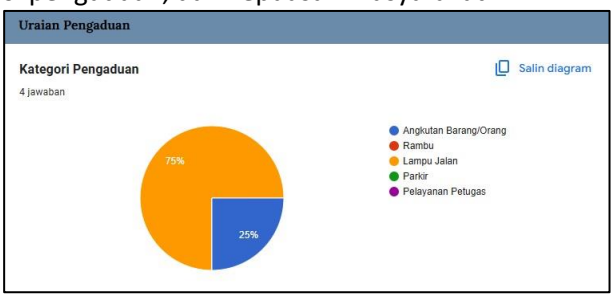
d. Kolaboratif
   Kegiatan konsultasi ini memperkuat kerja sama dengan mentor dalam mengembangkan inovasi layanan pengaduan masyarakat melalui *LAPORHUB*

Tahapan Kegiatan 3 : Menyusun laporan hasil evaluasi sebagai dasar rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan website ke depan

a. Akuntabel
   saya melaksanakan kegiatan penyusunan laporan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan sistem *LAPORHUB*. Dalam laporan tersebut, saya menguraikan data dan temuan yang diperoleh selama masa uji coba serta publikasi website, termasuk jumlah pengaduan, tingkat kepuasan masyarakat, dan efektivitas respon dari petugas..
b. Kompeten
   saya menggunakan kemampuan analisis dan penyusunan dokumen secara profesional. Saya menelaah hasil evaluasi dengan cermat, mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan sistem *LAPORHUB*, dan menyusun rekomendasi yang realistis serta aplikatif untuk peningkatan layanan di masa mendatang..
c. Berorientasi Pelayanan
   Penyusunan laporan evaluasi ini bertujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui rekomendasi yang disusun, diharapkan sistem *LAPORHUB* dapat lebih cepat, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Melakukan evaluasi pengaduan, dan kepuasan masyarakat



b. Melaksanakan konsultasi dengan mentor mengenai LAPORHUB



c. Menyusun laporan hasil evaluasi sebagai dasar rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan website ke depan



C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Melakukan evaluasi pengaduan, dan kepuasan masyarakat
Saya melakukan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk melalui sistem *LAPORHUB* serta meninjau tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Data diperoleh dari rekap laporan pengaduan dan hasil umpan balik masyarakat melalui survei online, Produk kegiatan ini menjadi dasar dalam menilai sejauh mana sistem telah berjalan sesuai tujuan serta menjadi acuan awal untuk perbaikan layanan pengaduan masyarakat di masa mendatang.

b. Melaksanakan konsultasi dengan mentor mengenai LAPORHUB
Saya melaksanakan konsultasi secara langsung dengan mentor untuk membahas hasil evaluasi, kendala yang dihadapi, serta peluang pengembangan sistem *LAPORHUB*. Dalam kegiatan ini, saya menyampaikan temuan evaluasi dan mendengarkan masukan dari mentor terkait strategi peningkatan kualitas sistem dan pelayanan, Produk kegiatan ini berupa catatan hasil konsultasi yang memuat saran, arahan dari mentor.

c. Menyusun laporan hasil evaluasi sebagai dasar rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan website ke depan
Saya menyusun laporan hasil evaluasi berdasarkan data dan hasil konsultasi yang telah dilakukan. Laporan berisi ringkasan pelaksanaan kegiatan, analisis temuan lapangan, serta rekomendasi strategis untuk peningkatan fitur dan efektivitas layanan pengaduan online melalui *LAPORHUB.*

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

Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir pada nomor 5 yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel di bidang perhubungan.

E. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan nilai dasar

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK pada pelaksanaan kegiatan ini adalah proses evaluasi akan kehilangan fokus terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat, evaluasi akan dilakukan tanpa pemahaman yang memadai terhadap sistem dan indikator kinerja layanan, sehingga hasil analisis menjadi kurang tepat dan rekomendasi yang dihasilkan tidak dapat diimplementasikan secara efektif.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta			**Khasela Alora Amandha, S.Tr.Tra**	
Satuan Kerja			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
Tempat Aktualisasi			**Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir**	
No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian	Paraf Mentor
1	10-11-2025 s.d 14-11-2025	Telah Melakukan evaluasi jumlah pengaduan, dan kepuasan masyarakat, Melaksanakan konsultasi dengan mentor mengenai LAPORHUB, Menyusun laporan hasil evaluasi sebagai dasar rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan website ke depan	1. Tersedianya hasil evaluasi jumlah pengaduan, dan kepuasan masyarakat 2. Tersedianya hasil konsultasi masukan mentor 3. Tersedianya laporan hasil evaluasi	