



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA**

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

**OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TERKAIT MASALAH DRAINASE MELALUI  
PENYUSUNAN SOP DAN STANDAR ALUR  
DI BIDANG BKSDA DPUPR KOTA BUKITTINGGI**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : MERIZAVIVIAN TILES Y.M, S.T.**  
**NIP : 199305172025042003**  
**JABATAN : PENGELOLA SUMBER DAYA AIR AHLI PERTAMA**  
**INSTANSI : PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI**  
**KELOMPOK : III (TIGA)**  
**NO. PRESENSI : A28.3.28**  
**ANGKATAN : 28 (DUA PULUH DELAPAN)**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN  
RANCANGAN AKTUALISASI**

|                |                                                                                                                                                                      |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUDUL          | :OPTIMALISASI PENANGANAN<br>PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT<br>MASALAH DRAINASE MELALUI<br>PENYUSUNAN SOP DAN STANDAR ALUR<br>DI BIDANG BKSDA DPUPR KOTA<br>BUKITTINGGI |
| NAMA           | : MERIZAVIVIAN TILES Y.M, S.T.                                                                                                                                       |
| NIP            | : 199305172025042003                                                                                                                                                 |
| PANGKAT/GOL    | : PENATA MUDA /IIIA                                                                                                                                                  |
| JABATAN        | : PENGELOLA SUMBER DAYA AIR AHLI<br>PERTAMA                                                                                                                          |
| INSTANSI       | : BIDANG BINA KONSTRUKSI DAN<br>SUMBER DAYA AIR DINAS PEKERJAAN<br>UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA<br>BUKITTINGGI                                                       |
| KELAS/KELOMPOK | : A28/3                                                                                                                                                              |
| NO. PRESENSI   | : A28.3.28                                                                                                                                                           |

Disetujui untuk diimplementasikan pada tahap Habitiasi, dan selanjutnya diujikan pada Seminar Rancangan Aktualisasi Latsar CPNS Golongan III Angkatan XXVIII yang dilaksanakan pada tanggal 02 Oktober 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 02 Oktober 2025

**Coach**

**Mentor**

**JERRY MARANTIKA, S.Psi**  
NIP. 198907122015031003

**DENOVIA JAMAL, S.T.**  
NIP. 197811082011011001

**BERITA ACARA  
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 21 November 2025  
Pukul : 08.00 - 17.00 WIB  
Tempat : PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi  
Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XVIII Tahun 2025  
JUDUL : OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT MASALAH DRAINASE MELALUI PENYUSUNAN SOP DAN STANDAR ALUR DI BIDANG BKSDA DPUPR KOTA BUKITTINGGI  
NAMA : MERIZAVIVIAN TILASY.M, S.T.  
NIP : 199305172025042003  
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA/ IIIA  
JABATAN : PENGELOLA SUMBER DAYA AIR AHLI PERTAMA  
INSTANSI : BIDANG BINA KONSTRUKSI DAN SUMBER DAYA AIR DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA BUKITTINGGI  
NO. PRESENSI : A28.3.28  
Dan telah mendapat pengujian/ komentar/ masukan/ saran dari Penguji, Mentor dan Coach/ Moderator.

Bukittinggi, 21 November 2025

**Coach**

**Peserta**

**JERRY MARANTIKA, S.Psi**  
NIP. 198907122015031003

**MERIZAVIVIAN TILASY.M, S.T.**  
NIP. 199305172025042003

**Penguji**

**Mentor**

**KHAIRURRIJAL, S.IP., M.SI.**  
NIP.198804142007011001

**DENOVIA JAMAL, S.T.**  
NIP. 197811082011011001

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

JUDUL : OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TERKAIT MASALAH  
DRAINASE MELALUI PENYUSUNAN SOP  
DAN STANDAR ALUR DI BIDANG BKSDA  
DPUPR KOTA BUKITTINGGI

NAMA : MERIZAVIVIAN TILSY.M, S.T.

NIP : 199305172025042003

PANGKAT/GOL : PENATA MUDA/ IIIA

JABATAN : PENGELOLA SUMBER DAYA AIR AHLI  
PERTAMA

INSTANSI : BIDANG BINA KONSTRUKSI DAN SUMBER  
DAYA AIR DINAS PEKERJAAN UMUM DAN  
PENATAAN RUANG KOTA BUKITTINGGI

ANGKATAN/KEL : XXVIII/3

NO. PRESENSI : A28.3.28

Disahkan berdasarkan seminar laporan aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 21 November 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.  
Bukittinggi, 21 November 2025

**Coach**

**Mentor**

**JERRY MARANTIKA, S.Psi**  
NIP. 198907122015031003

**DENOVIA JAMAL, S.T.**  
NIP. 197811082011011001

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

**SARJAYADI, SS**  
NIP. 19700304 199603 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi yang berjudul **“OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT MASALAH DRAINASE MELALUI PENYUSUNAN SOP DAN STANDAR ALUR DI BIDANG BKSDA DPUPR KOTA BUKITTINGGI”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Latihan Dasar CPNS Golongan III Gelombang IV Angkatan XVIII pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi Tahun 2025.

Banyak kendala yang dihadapi penulis dalam proses pelaksanaan aktualisasi ini, namun semua itu tidak terlepas dari bimbingan, doa dan *support* dari berbagai pihak yang membantu kelancaran proses perencanaan hingga pelaksanaan aktualisasi ini terutama kepada:

1. Suami, anak, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis
2. Pemerintah Kota Bukittinggi yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengikuti pelatihan dasar CPNS golongan III ini
3. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana sehingga kegiatan pendidikan dan pelatihan ini dapat berlangsung dengan baik
4. Bapak Kepala Dinas dan Keluarga Besar DPUPR Kota Bukittinggi yang sudah banyak membantu dan memberikan semangat pada penulis
5. Bapak Denovia Jamal, S.T., selaku mentor yang telah memberikan masukan, arahan dan motivasi selama penulisan pelaksanaan laporan aktualisasi

6. Bapak Jerry Marantika, S.Psi., selaku *coach* yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan dalam penulisan laporan aktualisasi
7. Rekan-rekan peserta Latsar golongan III angkatan XVIII kelompok III atas kerjasamanya
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan dan pelaksanaan aktualisasi ini

Penulis menyadari bahwa pelaksanaan aktualisasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran demi perbaikan tulisan ini. Semoga kegiatan aktualisasi ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan dapat memberikan manfaat.

Bukittinggi, 28 September 2025

**Merizaviviantilesy.M, S.T.**

NIP. 199305172025042003

## DAFTAR ISI

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN AKTUALISASI .....                    | ii        |
| BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI .....        | iii       |
| LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI .....          | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                                              | v         |
| DAFTAR ISI .....                                                  | vii       |
| DAFTAR TABEL .....                                                | viii      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                               | ix        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                             | x         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                    | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                           | 1         |
| B. Tujuan .....                                                   | 2         |
| C. Ruang Lingkup .....                                            | 3         |
| <b>BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA .....</b>                   | <b>5</b>  |
| A. Profil Instansi .....                                          | 5         |
| B. Profil Peserta .....                                           | 11        |
| <b>BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI .....</b>              | <b>13</b> |
| A. Deskripsi Isu .....                                            | 13        |
| B. Penetapan <i>Core</i> Isu .....                                | 21        |
| C. Analisis <i>Core</i> Isu .....                                 | 23        |
| D. Gagasan Kreatif Penyelesaian <i>Core</i> Isu .....             | 26        |
| <b>BAB IV RENCANA JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI .....</b>           | <b>29</b> |
| A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....                        | 29        |
| B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....                            | 30        |
| C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)..... | 55        |
| D. Capaian Penyelesaian <i>Core</i> Isu.....                      | 56        |
| E. Manfaat terselesaikannya <i>Core</i> Isu .....                 | 57        |
| F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi .....                  | 59        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>                     | <b>60</b> |
| A. Kesimpulan .....                                               | 60        |
| B. Rekomendasi .....                                              | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                       | <b>69</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Penetapan Isu Prioritas Menggunakan Metode APKL .....  | 22 |
| Tabel 3.2 Penetapan Core Isu dengan Menggunakan Teknik USG ..... | 25 |
| Tabel 4.1 Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....               | 29 |
| Tabel 4.2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi .....                  | 30 |
| Tabel 4.3 Matriks Rekap Habitiasi .....                          | 55 |
| Tabel 4.4 Capaian Penyelesaian Core Isu .....                    | 56 |
| Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi .....          | 59 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi.....                         | 6  |
| Gambar 2.2 Struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota<br>Bukittinggi ..... | 9  |
| Gambar 3.1 Genangan Air di Lampu Merah Manggih 23/09/25 .....                                    | 15 |
| Gambar 3.2 Contoh Perbedaan Format Laporan Pengawasan .....                                      | 19 |
| Gambar 4.1 SOP dan Standar Alur Yang Telah Disahkan .....                                        | 56 |
| Gambar 4.2 Excel Monitoring Proses Penanganan Pengaduan .....                                    | 57 |
| Gambar 4.3 Poster Alur Penanganan Pengaduan Di Pintu Bidang BKSDA .....                          | 57 |
| Gambar 4.4 Analisis Dan Kesimpulan Hasil Wawancara .....                                         | 58 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-1 .....                                             | 70  |
| Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-2 .....                                             | 79  |
| Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-3 .....                                             | 96  |
| Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-4 .....                                             | 121 |
| Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-5 & 6 .....                                         | 133 |
| Lampiran 6. Lampiran Instrumen dan Hasil Wawancara Evaluasi Penerapan SOP<br>dan Standar Alur ..... | 148 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan infrastruktur perkotaan tidak terlepas dari pentingnya pengelolaan sistem drainase yang baik. Drainase berfungsi untuk mengalirkan dan mengendalikan air hujan agar tidak menimbulkan genangan maupun banjir yang dapat mengganggu aktivitas masyarakat. Namun demikian, permasalahan drainase masih sering menjadi salah satu keluhan utama masyarakat di berbagai kota, termasuk di Kota Bukittinggi. Permasalahan tersebut umumnya berkaitan dengan tersumbatnya saluran, kurang optimalnya pemeliharaan, serta belum terkoordinasinya tindak lanjut atas pengaduan masyarakat secara efektif.

Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air (BKSDA) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Bukittinggi memiliki peran strategis dalam memastikan sistem drainase berfungsi optimal. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah belum adanya standar alur penanganan pengaduan masyarakat terkait masalah drainase yang jelas, terukur, dan mudah dipahami oleh petugas maupun masyarakat. Akibatnya, proses penanganan pengaduan seringkali tidak konsisten, memakan waktu lebih lama, serta kurang terdokumentasi dengan baik.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menyusun dan mengoptimalkan standar alur kerja yang dapat dijadikan acuan dalam menangani pengaduan masyarakat terkait drainase. Upaya ini dituangkan dalam aktualisasi dengan judul **“Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase melalui Penyusunan SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi”**. Melalui aktualisasi ini, diharapkan tercipta alur penanganan yang lebih sistematis, transparan, akuntabel, serta sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## B. Tujuan

### 1. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari aktualisasi/habituasi ini adalah peserta pelatihan dasar CPNS diharapkan mampu mengaktualisasikan pengetahuan yang telah diperoleh melalui berbagai mata pelatihan yaitu wawasan kebangsaan, sikap perilaku bela negara, nilai-nilai dasar BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dan peran profesi ASN dalam NKRI (Manajemen ASN dan Smart ASN) dalam pelaksanaan tugas pokok penulis sebagai Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama di Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi

## 2. Tujuan Khusus

- a. Menyusun standar alur penanganan pengaduan masyarakat terkait permasalahan drainase yang lebih sistematis, jelas, dan mudah dipahami.
- b. Meningkatkan efektivitas serta efisiensi proses tindak lanjut pengaduan masyarakat sehingga dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan transparan.
- c. Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Menjadi acuan bagi aparatur Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat secara konsisten dan berkesinambungan.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan aktualisasi ini difokuskan pada hal-hal berikut:

1. Objek Kegiatan : Proses penanganan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan permasalahan drainase di wilayah kerja DPUPR Kota Bukittinggi.
2. Unit Pelaksana : Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air (BKSDA) DPUPR Kota Bukittinggi
3. Batasan Kegiatan: Optimalisasi difokuskan pada aspek alur kerja penanganan pengaduan masyarakat terkait drainase, tidak

mencakup aspek teknis perbaikan fisik jaringan drainase secara langsung.

4. Sasaran dari penelitian : pegawai bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air (BKSDA) DPUPR Kota Bukittinggi
5. Penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan output berupa SOP Penanganan Pengaduan, Alur Kerja Standar Penanganan Pengaduan (*Flowchart/Diagram*), Tempelate Monitoring Pengaduan.
6. Waktu Pelaksanaan : 6 Oktober – 14 November

## **BAB II**

### **PROFIL INSTANSI DAN PESERTA**

#### **A. Profil Instansi**

##### **1. Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang**

Terbitnya Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 2016 tentang Perangkat daerah, yang mensyaratkan untuk pembentukan perangkat daerah berdasarkan : Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, Intensitas Urusan Pemerintahan dan Potensi Daerah, Efisiensi, Efektivitas, Pembagian Habis Tugas, Rentang Kendali, Tata Kerja yang Jelas, dan Fleksibilitas.

Pemerintah Kota Bukittinggi menyikapi terbitnya Peraturan Pemerintah tersebut dengan Peraturan Daerah No.9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas PUPR Kota Bukittinggi, sehingga berdasarkan Perda tersebut maka Dinas Pekerjaan Umum Kota Bukittinggi menjadi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi yang sekarang

beralamat di Jl. Ombilin No.169, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo  
Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26181



**Gambar 2.1** Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang  
Kota Bukittinggi

## 2. Visi dan Misi Kota Bukittinggi

Adapun Visi dari Walikota dan Wakil Walikota terpilih adalah

**“BUKITTINGGI GEMILANG, BERKEADILAN DAN  
BERBUDAYA”.**

Misi pembangunan Kota Bukittinggi tahun 2025-2029 merupakan langkah-langkah yang akan dilaksanakan untuk pencapaian visi sebagai tujuan utama selama kurun waktu 5 (lima) tahun kedepan. Visi Kota Bukittinggi gemilang, berkeadilan dan berbudaya dirumuskan kedalam 5 (lima) misi jangka menengah yaitu:



Misi 1 : Meningkatkan kualitas SDM Bukittinggi yang berdaya saing global, berakhlak dan berbudaya.

Misi 2 : Membangun perekonomian masyarakat yang berkeadilan dengan mengembangkan ekonomi digital yang berbasis pada sektor unggulan pariwisata, ekonomi kreatif, perdagangan dan jasa.

Misi 3 : Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan.

Adapun Misi yang terkait langsung dengan program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih adalah misi 3 "Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan".

Tujuan dan Sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bukittinggi berperan penting sebagai rujukan utama dalam membangun daerah, karena menjadi landasan bagi perangkat daerah untuk menyusun rencana strategis.

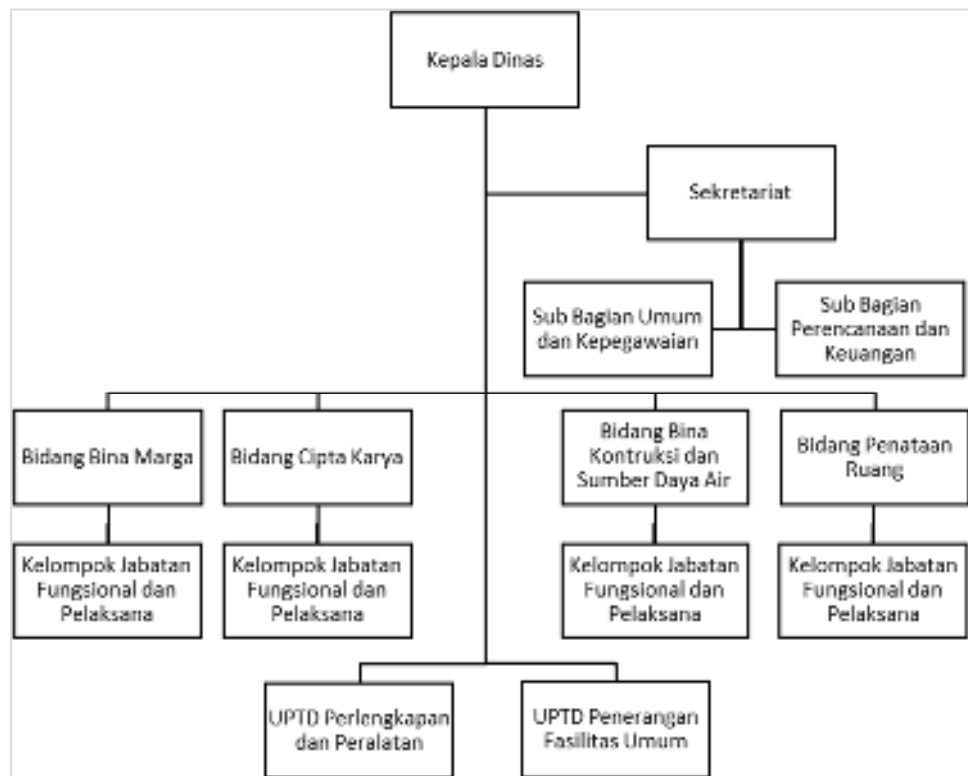
Sasaran pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), menjadi tujuan pada perangkat daerah, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.1** Tujuan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang  
Tahun 2025-2029

| <b>Misi Kepala Daerah</b>                                                                                                                                                                            | <b>Tujuan RPJMD</b>                                                                                        | <b>Sasaran RPJMD</b>                                                                  | <b>Tujuan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang</b>            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <u>Misi 3</u><br>Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan | <u>Tujuan 4</u><br>Peningkatan saran dan prasarana kota secara terpadu, inklusif dan berwawasan lingkungan | <u>Sasaran 13</u><br>Meningkatnya akses masyarakat terhadap infrastruktur berkualitas | Meningkatnya akses masyarakat terhadap infrastruktur berkualitas |

### 3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.2** Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi

#### 4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Tugas pokok dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah yang merupakan amanat dari Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Secara umum penetapan Tugas Pokok dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dalam mendukung kebijakan

pimpinan daerah dalam rangka menyelenggarakan urusan pemerintah yaitu fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi tersebut yang menjadi kewenangan dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- Tugas

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan tersebut, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

- Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut diatas, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang
2. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang pekerjaan umum dan penataan ruang
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya

4. Pelaksanaan administrasi dinas

5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut, mengacu kepada Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah.

## B. Profil Peserta

### 1. Data Pribadi

Penulis merupakan salah satu alumni dari Teknik Sipil Universitas Andalas yang mengawali pendidikan di tahun 2012 dan menyelesaikannya tepat waktu di tahun 2016.

Berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Bukittinggi Nomor : 800.1.2.5/002-CPNSD/BKPSDM-2025 Tentang Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil, penulis saat ini tengah mengikuti kegiatan Latsar di angkatan XXVIII kelompok 3.

Berikut Profil singkat dari penulis sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi jabatan penulis:

Nama : Merizaviviantilesy.M

NIP : 199305172025042003

Tempat/Tanggal Lahir : Lasi Tuo/17 Mei 1993

Alamat : Sungai Buluah, Desa Cingkariang,

Banuhampu, Agam

Jabatan : Pengelola Sumber Daya Air Ahli  
Pertama

Unit Kerja : Bidang Bina Konstruksi dan Sumber  
daya Air – Dinas Pekerjaan Umum dan  
Penataan Ruang

Instansi : Pemerintah kota Bukittinggi

## 2. Tugas Pokok dan fungsi Jabatan Peserta

Jabatan Pengelola Sumber Daya Air (SDA) bertugas melaksanakan kegiatan teknis dan administratif pengelolaan sumber daya air — meliputi perencanaan, pemanfaatan, pemeliharaan, pengendalian daya rusak air, dan pendataan/monitoring. Ketentuan jabatan fungsional ini diatur dalam Permen PANRB No.79 Tahun 2021 (Jabatan Fungsional Pengelola SDA).

### Tugas Pokok :

1. Perencanaan teknis pengelolaan SDA
2. Pelaksanaan teknis dan supervise
3. Operasi dan pemeliharaan
4. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan
5. Pengelolaan data & dokumentasi
6. Koordinasi pemangku kepentingan

### BAB III

#### RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

##### A. Deskripsi Isu

Dasar penyusunan rancangan aktualisasi ini adalah hasil identifikasi permasalahan yang ditemui penulis saat melaksanakan tugas pada Bidang BKSDA. Permasalahan yang menjadi fokus aktualisasi dapat diuraikan sebagai berikut:

##### 1) Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi

###### a. Data dan Fakta

Berdasarkan pengamatan penulis selama bekerja di Bidang BKSDA PUPR Kota Bukittinggi, untuk penanganan pengaduan masyarakat terkait permasalahan drainase di Kota Bukittinggi belum memiliki alur standar yang jelas dan terstruktur di Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air (BKSDA) DPUPR. Kondisi tersebut menyebabkan pengaduan masyarakat sering tidak terdokumentasi dengan baik, tindak lanjut menjadi lambat, bahkan berpotensi terabaikan. Di sisi lain, kebutuhan masyarakat terhadap layanan drainase semakin meningkat, terutama pada musim hujan yang rawan genangan air. Ketidakjelasan alur penanganan pengaduan ini berdampak pada rendahnya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik,

berkurangnya kepuasan masyarakat, serta belum tercapainya prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan infrastruktur sumber daya air.

b. Dampak dan Para Pihak yang Terkena Dampak Jika Isu Tidak Diselesaikan

Jika isu belum adanya standar alur penanganan pengaduan masyarakat terkait drainase tidak segera diselesaikan, maka pengaduan masyarakat berpotensi tidak tertangani secara tepat, menimbulkan genangan, ketidaknyamanan, bahkan kerugian bagi warga. Kondisi ini juga berdampak pada Bidang BKSDA DPUPR yang dinilai kurang efektif dan responsif, menurunkan citra serta kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kota Bukittinggi, serta menambah beban ASN karena tidak adanya pedoman baku dalam menangani pengaduan.

c. Hubungan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

Hubungan isu ini dengan manajemen ASN tercermin dari pentingnya penerapan asas-asas penyelenggaraan ASN seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan publik. Tanpa adanya standar alur, pengaduan masyarakat tidak dapat ditangani secara sistematis. Penyusunan standar alur menjadi bentuk implementasi konsep Smart ASN, yang menekankan pada



integritas, profesionalisme, inovasi, serta pemanfaatan budaya digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat..

## 2) Belum Optimalnya Perencanaan Drainase Perkotaan di Kota Bukittinggi

### a. Data dan fakta

Beberapa waktu belakangan, grup WhatsApp Dinas PUPR Kota Bukittinggi sering menerima laporan adanya genangan air di sejumlah titik, yang menunjukkan masih adanya permasalahan kapasitas dan efektivitas sistem drainase perkotaan, misalnya seperti gambar di bawah



**Gambar 3.1** Genangan Air di Lampu Merah Manggih  
23/09/25

Genangan menjadi masalah rutin terutama ketika hujan dengan intensitas tinggi dan durasi lama, karena saluran drainase yang

ada banyak yang tidak berfungsi secara maksimal — baik karena kondisi penampang saluran yang kurang memadai, pendangkalan, ataupun kerusakan fisik.

Dalam dokumen *Rencana Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi Tahun 2025*, tercatat bahwa sesuai hasil pengukuran pelaksanaan penyusunan database drainase perkotaan, terdapat genangan seluas total 132.452,01 m<sup>2</sup> yang tersebar di 10 titik titik strategis di Kota Bukittinggi.

Titik-titik tersebut meliputi:

1. Tabek Tuhua seluas 36.528,68 m<sup>2</sup>
2. Depan Bank Jam Gadang seluas 3.064,13 m<sup>2</sup>
3. By Pass Budiman seluas 34.192,81 m<sup>2</sup>
4. Darussalam seluas 5.110,32 m<sup>2</sup>
5. Pulai Anak Air seluas 13.006,13 m<sup>2</sup>
6. Barumbuang seluas 27.971,56 m<sup>2</sup>
7. Jembatan Besi seluas 4.304,63 m<sup>2</sup>
8. Jalan Pendidikan seluas 1.402,06 m<sup>2</sup>
9. Simpang Tabek Gadang seluas 5.504,39 m<sup>2</sup>
10. Kinantan seluas 1.367,30 m<sup>2</sup>

Meskipun data mengenai panjang jaringan drainase, titik genangan, serta luas area terdampak di Kota Bukittinggi sudah tersedia, informasi tersebut masih bersifat deskriptif dan belum menjawab apakah kapasitas saluran yang ada mampu

menampung debit hujan rencana berdasarkan perhitungan curah hujan terkini, diperlukan analisis kapasitas dan titik rawan genangan untuk mengidentifikasi penyebab teknis genangan, menentukan prioritas penanganan, serta memberikan dasar yang kuat bagi perencanaan program fisik, penganggaran, dan integrasi ke sistem yang mampu memonitoring sehingga solusi yang diambil lebih tepat sasaran dan terukur.

a. Dampak dan Para Pihak yang Terkena Dampak Jika Isu Tidak Diselesaikan

Jika isu genangan drainase di Kota Bukittinggi tidak segera diselesaikan, dampaknya akan meluas mulai dari terganggunya aktivitas masyarakat akibat jalan dan permukiman yang tergenang, menurunnya kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan, hingga kerugian ekonomi bagi pelaku usaha di kawasan terdampak. Pemerintah daerah juga berisiko menghadapi peningkatan biaya penanganan darurat dan keluhan publik yang berulang. Pihak yang paling terdampak meliputi masyarakat umum, pelaku usaha, pengguna transportasi, serta pemerintah daerah yang memikul tanggung jawab pelayanan publik dan pengelolaan infrastruktur.

b. Hubungan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

Isu genangan drainase di Kota Bukittinggi berkaitan erat dengan penerapan asas-asas Manajemen ASN karena menuntut aparaturnya bekerja profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Penyelesaian isu ini juga selaras dengan konsep Smart ASN, di mana pegawai dituntut memiliki keterampilan digital dalam mengolah data drainase, menjunjung integritas dan profesionalisme dalam memberikan solusi, serta bersikap adaptif dan inovatif untuk merumuskan strategi penanganan genangan berbasis teknologi.

3) Belum Optimalnya Sistem Pelaporan Pekerjaan Pengawasan Pekerjaan Konstruksi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi

a. Data dan fakta

Untuk format laporan pekerjaan pengawasan di Dinas PUPR sebenarnya telah tersedia melalui Surat Edaran Nomor: 600.1226/DPU-PR-BKT/XII-2019, Tentang Standarisasi Form Penjaminan Mutu Dan Pengendalian Mutu Pekerjaan Konstruksi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi, namun dokumen tersebut masih tersimpan dalam bentuk hardcopy dan belum dipublikasikan secara luas. Kondisi ini menyebabkan realitas di lapangan, yakni format laporan yang digunakan oleh konsultan pengawas masih berbeda-beda, sehingga belum tercipta standarisasi laporan

pengawasan di lingkungan Dinas PUPR. Berikut disajikan salah satu contoh perbedaan format laporan pengawasan yang digunakan oleh konsultan pengawas dengan format laporan yang seharusnya.



**Gambar 3.2** Contoh Perbedaan Format Laporan Pengawasan

Selain Perbedaan format yang digunakan oleh sektor eksternal dai DPUPR Bukittinggi, Untuk Pekerjaan Internasl Sendiri pun juga banyak yang belum mengikuti standar ini, karena belum adanya digitalisasi form.

b. Dampak dan Para Pihak yang Terkena Dampak Jika Isu Tidak Diselesaikan

Ketidakselarasan format laporan pengawasan berpotensi menimbulkan beberapa dampak signifikan, antara lain: perbedaan kualitas dan kelengkapan laporan, sulitnya

pengendalian mutu pekerjaan, dan terhambatnya koordinasi antarbidang dalam Dinas PUPR. Selain itu, ketidakteraturan laporan dapat memperlambat pengambilan keputusan strategis terkait proyek, sehingga berdampak pada efisiensi dan akuntabilitas pekerjaan. Pihak-pihak yang terkena dampak meliputi bidang internal Dinas PUPR yang membutuhkan laporan konsisten untuk evaluasi, konsultan pengawas yang harus menyesuaikan pelaporan, serta kontraktor yang kinerjanya dinilai berdasarkan laporan pengawasan tersebut.

c. Hubungan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

ASN dituntut untuk bekerja secara profesional, akuntabel, dan mengikuti prosedur serta standar yang berlaku. Ketidakseragaman laporan menunjukkan perlunya peningkatan keterampilan dan budaya digital, integritas dan profesionalisme, serta kemampuan adaptif dan inovatif dalam menyusun laporan sesuai standar. Dengan menyesuaikan format laporan pengawasan, ASN tidak hanya meningkatkan kualitas dokumentasi dan pengawasan, tetapi juga menegakkan prinsip manajemen ASN berbasis merit dan mendukung implementasi SMART ASN secara efektif di lingkungan Dinas PUPR.

## B. Penetapan Core Isu

Berdasarkan penjabaran isu yang penulis temui di lingkungan kerja pada poin sebelumnya, tahapan selanjutnya adalah identifikasi untuk menentukan isu prioritas yang selanjutnya akan dicarikan solusinya, proses identifikasi isu tersebut menggunakan APKL sebagai alat bantu penetapan kriteria isu, Dimana penjelasan dari APKL sendiri Adalah sebagai berikut:

Aktual (A): Mengacu pada isu yang sedang terjadi, relevan, dan masih menjadi perhatian banyak orang.

Problematis (P): Menunjukkan isu yang kompleks dan memiliki dimensi masalah yang mendesak untuk segera dipecahkan.

Kekhalayakan (K): Merujuk pada isu yang secara langsung menyangkut kepentingan, perhatian, dan mempengaruhi masyarakat umum atau hajat hidup orang banyak.

Layak (L): Menjelaskan bahwa isu tersebut masuk akal, realistis, logis, dan patut dibahas untuk dipecahkan.

Berikut ini adalah hasil analisis APKL untuk menentukan isu yang paling relevan dengan tugas dan fungsi

**Tabel 1.1** Penetapan Isu Prioritas Menggunakan Metode APKL

| No. | Identifikasi Isu                                                                                                                        | Kriteria |   |   |   | Total |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|-------|
|     |                                                                                                                                         | A        | P | K | L |       |
| 1.  | Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi                        | 5        | 4 | 5 | 5 | 19    |
| 2.  | Belum Optimalnya Perencanaan Drainase Perkotaan di Kota Bukittinggi                                                                     | 5        | 4 | 4 | 4 | 17    |
| 3.  | Belum Optimalnya Sistem Pelaporan Pekerjaan Pengawasan Pekerjaan Konstruksi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi | 4        | 3 | 4 | 3 | 14    |

Keterangan :

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

Berdasarkan Tabel Analisa di atas, terlihat isu nomor 1 (Satu) yaitu “Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi” memiliki poin tertinggi yaitu 19, dengan uraian Aspek Aktual dengan poin 5 karena Isu sedang terjadi saat ini di bidang BKSDA dan karena langsung berdampak pada kualitas layanan drainase. Peningkatan curah hujan sekarang ini membuat aduan masyarakat semakin sering muncul, sementara tanpa standar alur yang jelas, pelayanan berpotensi



lambat dan tidak konsisten sehingga menimbulkan ketidakpuasan publik.

Setelah itu untuk aspek problematik, isu ini mendapat poin 4 karena berdampak pada pelayanan yang tidak optimal serta menimbulkan risiko sosial dan lingkungan seperti banjir yang menghambat aktifitas masyarakat, menghambat efektifitas internal, namun belum menjadi yang paling mendesak di bidang BKSDA. Dari Aspek Kekhalayakan isu ini mendapat poin 5 karena berkaitan langsung dengan kepentingan publik yang luas, menyentuh berbagai lapisan masyarakat, masalah drainase juga bisa menjadi isu yang berulang dan terjadi di banyak lokasi serta berdampak pada kehidupan sosial, ekonomi dan lingkungan. Karena banyak masyarakat terdampak, keluhan jadi sering muncul, dan jika tidak segera ada standar alur penanganan, bisa menurunkan citra pelayanan public. Terakhir dari aspek layak, isu ini mendapat poin 5 karena Penanganan drainase dan pengaduan masyarakat termasuk kewenangan Bidang BKSDA DPUPR. Isu ini juga logis dan realistis untuk ditangani yang jika dibiarkan, masyarakat terus dirugikan oleh genangan, ketidakpastian tindak lanjut, dan turunnya kepercayaan pada pelayanan publik.

#### C. Analisis Core Isu

Berdasarkan analisis isu dengan menggunakan metode APKL, isu yang terpilih adalah isu nomor 1 yang akan diselesaikan yaitu “Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah

Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi”. Dari isu ini selanjutnya dicari penyebab utamanya, dan didapatkan 3 penyebab utamanya sebagai berikut :

1. Minimnya Koordinasi antar pegawai terutama dalam bidang pelayanan publik terkait masalah drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi
2. Belum adanya standar alur penanganan pengaduan masyarakat terkait masalah drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi
3. Belum adanya sistem digital yang merekam data dan progres pengaduan terkait masalah drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi

Dari 3 penyebab yang ditemukan, selanjutnya dilakukan analisis menggunakan teknik USG untuk menentukan core isu dari “Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi”.

Teknik USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) adalah salah satu alat yang digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang akan diselesaikan, dimana:

*Urgency* : Seberapa mendesaknya suatu isu sehingga harus dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti. *Seriousness* : Seberapa serius isu harus dibahas jika dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan.

*Growth* : Seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani.

Metode ini dilakukan dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan dan perkembangan isu dengan menentukan angka skala (1 s.d 5). Isu yang memiliki skor tertinggi merupakan isu utama atau isu pokok yang akan segera diselesaikan.

**Tabel 2.2** Penetapan Core Isu dengan Menggunakan Teknik USG

| No. | Penyebab Isu                                                                                                                             | Kriteria |   |   | Total | Prioritas |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|-------|-----------|
|     |                                                                                                                                          | U        | S | G |       |           |
| 1.  | Minimnya Koordinasi antar pegawai terutama dalam bidang pelayanan publik terkait masalah drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi | 4        | 4 | 4 | 12    | II        |
| 2.  | Belum adanya standar alur penanganan pengaduan masyarakat terkait masalah drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi                | 5        | 4 | 5 | 14    | I         |
| 3.  | Belum adanya sistem digital yang merekam data dan progres pengaduan terkait masalah drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi      | 4        | 4 | 3 | 11    | III       |

Melalui teknik USG didapatkan penyebab isu no.2 dengan total nilai tertinggi, dengan kriteria *Urgency* mendapat poin 5 karena karena menyangkut kebutuhan pelayanan dasar yang langsung dirasakan masyarakat. Tanpa adanya standar, penanganan pengaduan berpotensi lambat, tidak terkoordinasi, dan menimbulkan keresahan publik serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Dari Kriteria *Seriousness*, didapatkan poin 4 karena

berdampak pada kelancaran penanganan pengaduan masyarakat, menghambat efektivitas pelayanan drainase, serta menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Namun, dampaknya masih dapat dikendalikan dan belum menimbulkan krisis yang bersifat darurat. Dan yang terakhir dari kriteria *Growth* didapatkan poin 5 karena apabila tidak segera diatasi, jumlah pengaduan masyarakat akan semakin meningkat, permasalahan drainase semakin kompleks, dan menimbulkan dampak berulang yang lebih luas serta sulit dikendalikan di kemudian hari.

#### D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Untuk Menyelesaikan permasalahan di poin sebelumnya diperlukan adanya standar alur penanganan pengaduan masyarakat terkait masalah drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi yang mudah dipahami oleh semua pegawai bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi, sehingga gagasan yang dipilih untuk menyelesaikan penyebab isu ini adalah **“Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase melalui Penyusunan SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi”**.

Masalah drainase merupakan salah satu isu penting yang sering dikeluhkan masyarakat Kota Bukittinggi, terutama ketika terjadi genangan atau saluran tersumbat. Namun, hingga saat ini alur penanganan pengaduan masyarakat terkait drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi belum memiliki standar yang baku, sehingga

proses respon dan tindak lanjutnya cenderung lambat, tidak seragam, dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Untuk mengatasi kondisi tersebut, diperlukan upaya optimalisasi melalui penyusunan standar alur penanganan pengaduan yang jelas, terukur, dan mudah diakses oleh masyarakat. Optimalisasi ini dapat dilakukan dengan menyusun SOP pengaduan drainase mulai dari tahap penerimaan laporan, verifikasi, tindak lanjut teknis, hingga penyelesaian masalah di lapangan. Sementara untuk monitoring dan evaluasi berkala dapat dilakukan dengan menggunakan template excel sederhana berdasarkan indikator kinerja yang dibutuhkan, yang kemudian bisa digunakan untuk laporan bulanan terkait efektivitas dari penanganan pengaduan.

Upaya ini sejalan dengan konsep Manajemen ASN yang menekankan peningkatan kinerja aparatur sipil negara melalui sistem kerja yang terukur, transparan, dan berbasis pelayanan publik. Melalui penerapan standar alur pengaduan, ASN di Bidang BKSDA DPUPR dituntut untuk bekerja lebih responsif, akuntabel, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Gagasan ini juga berkaitan dengan Smart ASN dengan menjalankan setiap aspek dari Smart tersebut, terutama dalam menjalankan tugas mengenai terukurnya pelaksanaab tugas, adanya target yang jelas dalam menjalankan tugas.

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, selama masa habituasi penulis merencanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan konsultasi dan meminta masukan dari mentor
2. Melakukan penyusunan SOP & Standar Alur Kerja (Flowchart/Diagram) penanganan pengaduan
3. Membuat template monitoring dan evaluasi menggunakan excel sederhana
4. Mensosialisasikan SOP, alur kerja, dan template monitoring dan evaluasi
5. Merekapitulasi kasus pengaduan (Mulai dari April 2025)
6. Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan

## BAB IV

### CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

#### A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut ini merupakan jadwal kegiatan aktualisasi yang telah terlaksana :

**Tabel 4.1** Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

| No | Kegiatan                                                                                                      | Oktober |    |     |    | November |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|-----|----|----------|----|
|    |                                                                                                               | I       | II | III | IV | I        | II |
| 1  | Melakukan konsultasi dan meminta masukan dari mentor (08 Oktober 2025)                                        |         |    |     |    |          |    |
| 2  | Melakukan penyusunan SOP & Standar Alur Kerja (Flowchart/Diagram) penanganan pengaduan (08 – 17 Oktober 2025) |         |    |     |    |          |    |
| 3  | Membuat tempelate monitoring dan evaluasi menggunakan excel sederhana (20 Oktober 2025)                       |         |    |     |    |          |    |
| 4  | Mensosialisasikan SOP, alur kerja, dan tempelate monitoring dan evaluasi (21 – 22 Oktober 2025)               |         |    |     |    |          |    |
| 5  | Merekapitulasi kasus pengaduan (Mulai dari April 2025) (24 – 29 Oktober 2025)                                 |         |    |     |    |          |    |
| 6  | Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan (04 – 10 November 2025)                                           |         |    |     |    |          |    |

## B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unit Kerja            | : Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Identifikasi Isu      | : 1. Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi<br>2. Belum Optimalnya Perencanaan Drainase Perkotaan di Kota Bukittinggi<br>3. Belum Optimalnya Sistem Pelaporan Pekerjaan Pengawasan Pekerjaan Konstruksi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi |
| Isu yang Diangkat     | : Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi                                                                                                                                                                                                                            |
| Gagasan Pemecahan Isu | : Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase melalui Penyusunan SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi                                                                                                                                                                                        |

**Tabel 4.2** Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

| No | Kegiatan                                             | Tahapan Kegiatan              | Ouput/Hasil                                                  | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                        | Pihak yang Terkait                           | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------|
| 1  | Melakukan konsultasi dan meminta masukan dari mentor | 1.Menyiapkan bahan konsultasi | Tersedianya Bahan konsultasi yang akan dibahas dengan mentor | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas)<br/>Saya menyiapkan data, informasi serta analisis yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Meningkatkan Kompetensi diri)</li> </ul> | Penulis, Mentor, Rekan kerja di bidang BKSDA |                 |                         |            |



| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                     | Ouput/Hasil                                             | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                                                      |                                                         | <p>Saya mempelajari materi terlebih dahulu agar diskusi berjalan efektif dan tidak sekadar bertanya tanpa persiapan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Harmonis</b> (Menjaga lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya berkomunikasi yang baik dengan mentor dan juga saling menghargai dalam berinteraksi dengan mentor.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi)<br/>Saya bersungguh-sungguh dalam mendengarkan arahan dari mentor.</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)<br/>Saya berkonsultasi juga dengan rekan kerja saya di ruangan sebelum berkonsultasi dengan mentor, sehingga bahan konsultasi saya dapat lebih baik.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |
|      |          | 2. Melakukan konsultasi mengenai rencana aktualisasi | Tersedianya catatan hasil konsultasi mengenai ringkasan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas)<br/>Saya berusaha bersikap terbuka dalam menyampaikan data dan rencana yang disusun.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan | Tahapan Kegiatan | Ouput/Hasil             | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|----------|------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |          |                  | masukan dan poin revisi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya secara aktif aktif meminta masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas kegiatan saya.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Menghargai setiap orang, membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya melakukan konsultasi dengan mentor melalui pendekatan yang kooperatif dan saling menghormati serta sopan membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik pimpinan)<br/>Saya mendengarkan dengan serius arahan dari mentor.</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Menyesuaikan diri menghadapi perubahan)<br/>Saya berusaha untuk terbuka terhadap saran dan masukan dari mentor.</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Memberi kesempatan berbagai pihak untuk berkontribusi)<br/>Saya bekerja sama dengan mentor untuk keberhasilan kegiatan aktualisasi.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan                                | Tahapan Kegiatan                                                     | Ouput/Hasil                                                                              | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Pihak yang Terkait              | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |                                         | 3.Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan rencana aktualisasi | Catatan hasil persetujuan mentor, serta dokumen rencana aktualisasi yang telah disetujui | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas)<br/>Saya meminta persetujuan dari mentor dulu sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi kegiatan saya</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Meningkatkan kompetensi diri)<br/>Saya membaca lagi masukan tambahan dari mentor untuk meningkatkan pemahaman terhadap substansi kegiatan saya.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Menghargai setiap orang, membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya mengajukan permohonan persetujuan dengan cara yang sopan membantu menjaga hubungan yang harmonis dengan mentor.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi)<br/>Saya menjelaskan rencana pelaksanaan aktualisasi untuk menunjukkan loyalitas terhadap mentor yang memberikan bimbingan.</li> </ul> |                                 |                 |                         |            |
| 2. | Melakukan penyusunan SOP & Standar Alur | 1.Mengidentifikasi kebutuhan, mengumpulkan data dan                  | Catatan hasil identifikasi kebutuhan,                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)<br/>Saya akan melakukan identifikasi kebutuhan SOP &amp; Standar Alur Kerja (<i>flowchart</i>/diagram)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Penulis, Mentor, Rekan kerja di |                 |                         |            |

| No | Kegiatan                                       | Tahapan Kegiatan                   | Ouput/Hasil        | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    | Kerja (Flowchart/Diagram) penanganan pengaduan | melakukan konsultasi dengan mentor | catatan konsultasi | <p>dengan tujuan agar alur kerja lebih jelas dan memudahkan pekerjaan di bidang saya terkait pelayanan masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas)<br/>Saya menyiapkan data, informasi serta analisis yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya mencari referensi yang relevan dalam menyusun dasar kebutuhan SOP dan Standar Alur Kerja.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Menghargai setiap orang, membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menerima saran dari rekan kerja dan menciptakan diskusi yang santai tapi tetap produktif</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)<br/>Saya berkonsultasi juga dengan senior saya di ruangan dan juga mentor untuk memeriksa</li> </ul> | bidang BKSDA       |                 |                         |            |

| No | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                                                                                                           | Ouput/Hasil                                                                                                             | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |          |                                                                                                                                            |                                                                                                                         | data-data yang telah saya kumpulkan untuk menyusun SOP dan Standar Alur Kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                 |                         |            |
|    |          | 2. Menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja ( <i>flowchart</i> /diagram), lalu melakukan diskusi/review bersama mentor atau pihak terkait | Draft SOP dan Standar Alur Kerja ( <i>flowchart</i> /diagram) penanganan pengaduan dan hasil masukan/revisi dari mentor | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)<br/>Saya menyusun SOP dan Standar Alur Kerja dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat/pengguna layanan, agar alur pengaduan lebih cepat, jelas, dan transparan.</li> <li>• <b>Akuntabel</b> (Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas)<br/>Saya menyusun draft langkah-langkah harus jelas, rinci, dan dapat diukur, sehingga setiap orang bisa mengikuti prosedur dengan konsisten.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja dengan langkah-langkah kerja yang disusun sesuai metode atau praktik terbaik yang terbukti efektif dan efisien</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Menghargai setiap orang, membangun lingkungan kerja yang kondusif)</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                                                                                    | Ouput/Hasil                                                                                                          | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |          |                                                                                                                     |                                                                                                                      | <p>Saya melakukan konsultasi, koordinasi, atau pelaporan yang transparan agar hubungan antaranggota tetap harmonis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik instansi)<br/>Saya menunjukkan sikap dedikasi dan kesungguhan pelaksana dalam menjalankan tugas</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)<br/>Saya melibatkan tim yang terkait dalam penyusunan SOP dan Standar Alur Kerja sehingga setiap perspektif diperhitungkan dan tercipta kesepakatan bersama.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |
|    |          | 3. Menyempurnakan SOP & Standar Alur Kerja ( <i>flowchart/diagram</i> ) sesuai hasil review, meminta persetujuan/pe | SOP & Standar Alur Kerja ( <i>flowchart/diagram</i> ) final yang telah disahkan dan siap disosialisasikan/diterapkan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)<br/>Saya menyempurnakan SOP dan Standar Alur Kerja berdasarkan masukan dan hasil review agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh pihak yang akan melaksanakan prosedur.</li> <li>• <b>Akuntabel</b> (Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas)<br/>Saya meminta persetujuan mentor untuk memastikan legalitas</li> </ul>                                                                                                                    |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                            | Ouput/Hasil | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|-------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          | ngesahan, serta menyiapkan dokumen final untuk implementasi |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya mengelola masukan review, menyusun draft final, dan menyiapkan dokumen dengan teliti untuk memastikan hasilnya sesuai standar kompetensi.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Menghargai setiap orang, membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menyampaikan perbaikan SOP dan Standar Alur Kerja dengan jelas dan terbuka, serta tanggap dengan masukan dengan sikap terbuka dan konstruktif.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik pimpinan)<br/>Saya mengikuti arahan atasan atau mentor dalam proses review dan persetujuan</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Menyesuaikan diri menghadapi perubahan)<br/>Saya bersikap terbuka terhadap saran atau perubahan yang diberikan oleh mentor atau pihak terkait</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan                                                              | Tahapan Kegiatan                                       | Ouput/Hasil                                        | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pihak yang Terkait                           | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |                                                                       |                                                        |                                                    | Saya melibatkan mentor, atasan, dan tim lain dalam proses review dan penyempurnaan SOP dan Standar Alur Kerja untuk mendapatkan masukan yang beragam.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |                 |                         |            |
| 3. | Membuat tempelate monitoring dan evaluasi menggunakan excel sederhana | 1.Menentukan Indikator dan format data yang dibutuhkan | Daftar indikator dan struktur data yang dibutuhkan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)<br/>Saya memastikan setiap indikator yang ditetapkan memiliki dasar yang jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan sesuai dengan alur kerja di bidang BKSDA.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya meningkatkan menggunakan Microsoft Excel agar format yang dihasilkan mudah digunakan dan mampu menampilkan data evaluasi dengan efisien dan akurat.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menjaga komunikasi yang baik dengan seluruh rekan kerja, menghargai setiap masukan, dan menciptakan suasana kerja yang saling mendukung.</li> </ul> | Penulis, Mentor, Rekan kerja di bidang BKSDA |                 |                         |            |



| No | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                       | Ouput/Hasil                                        | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|----------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |          |                                                        |                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adaptif</b> (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)<br/>Saya melakukan revisi dengan cepat saat menemukan kendala agar hasilnya lebih praktis dan mudah dipahami oleh semua pengguna.</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)<br/>Saya mengajak diskusi rekan kerja dalam menentukan indikator utama.</li> </ul>                                                                                                                                                |                    |                 |                         |            |
|    |          | 2.Membuat tabel dengan indikator yang sudah ditentukan | Draft template Excel untuk monitoring dan evaluasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)<br/>Saya menuliskan setiap kolom dan indikator diberi keterangan yang jelas, serta disesuaikan dengan alur kerja yang terdapat dalam SOP penanganan pengaduan.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menerapkan kemampuan teknis dalam mengolah data dan merancang tabel Excel yang efisien, dengan fitur otomatisasi sederhana seperti Data Validation agar</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan             | Ouput/Hasil                                           | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                              |                                                       | <p>pengguna dapat dengan mudah mengisi dan membaca hasilnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menerima masukan dari staf pelaksana dan kepala bidang dengan terbuka, serta menyesuaikan desain tabel agar nyaman digunakan oleh semua pihak.</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas)<br/>Saya segera menyesuaikan rancangan tabel dengan usulan penyesuaian adri mentor dan senior-senior bidang agar lebih relevan dan fungsional.<br/>Fleksibilitas ini menjadikan tabel monitoring dan evaluasi lebih efektif dalam mendukung penerapan SOP penanganan pengaduan masyarakat.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |
|      |          | 3.Uji coba dan penyempurnaan | template Excel final yang siap digunakan sebagai alat | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab)<br/>Saya mencatat perbaikan atau perubahan yang dilakukan sehingga transparan dan bisa dipertanggungjawabkan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan                                                      | Tahapan Kegiatan                                                                                 | Ouput/Hasil                                                                                         | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |                                                               |                                                                                                  | monitoring dan evaluasi                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menerima saran dan masukan dengan terbuka, serta mengedepankan sikap saling menghargai dalam diskusi dan proses perbaikan format.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Mengutamakan kepentingan bersama)<br/>Saya melaksanakan tugas sesuai arahan mentor dan tujuan instansi</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)<br/>Saya bekerja sama sama dengan mentor dan rekan kerja di bidang saya dalam memberikan masukan penyempurnaan.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |
| 4. | Sosisalisai SOP, Standar Alur Kerja, dan Tempelate Monitoring | 1. Menyiapkan materi sosialisasi (SOP, Standar Alur Kerja, dan Template Monitoring) dalam bentuk | Tersedianya dokumen digital SOP dan tempelate monitoring excel dan dokumen cetak untuk Standar Alur | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berorientasi Pelayanan</b> (Dapat diandalkan, Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)<br/>Saya menyusun materi yang mudah dipahami untuk memudahkan pegawai dan masyarakat dalam memahami proses penanganan pengaduan.</li> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur dan berintegritas tinggi)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan       | Ouput/Hasil | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          | poster/dokumen ringkas |             | <p>Saya Memastikan seluruh isi materi bersumber dari dokumen resmi SOP dan hasil koordinasi tim sehingga dapat dipertanggungjawabkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menggunakan kemampuan teknis dalam penyusunan dan perancangan dokumen serta poster dengan memperhatikan kaidah komunikasi visual.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya melibatkan rekan kerja dalam penyusunan materi serta menghargai masukan dari berbagai pihak.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Mengutamakan kepentingan bersama)<br/>Saya mengutamakan kepentingan bidang dalam menyiapkan dokumen resmi</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)<br/>Saya bekerja sama dengan mentor dan pihak terkait dalam proses perumusan isi dan validasi informasi yang akan disampaikan.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                                                           | Ouput/Hasil                                                                          | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          | 2. Melakukan sosialisasi SOP dan Standar alur Kerja di Bidang BKSDA dan Bidang Sekretariat | Tersedianya dokumentasi dan daftar hadir sosialisasi di bidang BKSDA dan sekretariat | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)<br/>Saya berupaya memberikan pemahaman yang jelas kepada pegawai agar pelaksanaan SOP nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam penanganan pengaduan drainase secara cepat dan tepat.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menggunakan media pendukung (presentasi, poster, template monitoring) secara efektif agar penyampaian materi lebih menarik dan informatif.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya berkoordinasi dengan mentor dan rekan kerja untuk menentukan waktu dan tempat sosialisasi yang tidak mengganggu pekerjaan utama lain.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik instansi)<br/>Saya menyampaikan isi SOP dan Standar alur kerja sesuai dengan kebijakan resmi</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                                                    | Ouput/Hasil                                                                      | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                                                                                     |                                                                                  | <p>DPUPR Kota Bukittinggi, tanpa mengubah substansi yang sudah disetujui.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adaptif</b> (Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas)<br/>Saya menyesuaikan metode penyampaian dengan kondisi peserta sosialisasi, menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta media visual untuk menarik perhatian dan memudahkan pemahaman.</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)<br/>Saya bekerja sama dengan mentor dan rekan kerja di bidang BKSDA baik dalam menyiapkan materi sosialisasi dan pelaksanaan sosialisasi.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |
|      |          | 3. Menempelkan poster standar alur penanganan pengaduan di pintu masuk bidang BKSDA | Tersedianya poster standar alur yang sudah tertempel di pintu masuk bidang BKSDA | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berorientasi Pelayanan</b> (Dapat diandalkan, Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)<br/>Saya menempelkan poster di tempat yang mudah dilihat masyarakat agar informasi alur pengaduan mudah diakses.</li> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan | Ouput/Hasil | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                  |             | <p>Saya menempelkan sesuai prosedur dan tidak sembarangan tempat, agar tertib administrasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualits terbaik)<br/>Saya menggunakan alat dan bahan yang tepat agar hasil tempelan awet dan rapi.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya berkoordinasi dengan rekan kerja, petugas kebersihan, atau bagian sekretariat sebelum menempelkan poster agar tidak mengganggu estetika ruangan.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik instansi)<br/>Saya menempelkan poster dengan logo instansi dan pesan resmi agar citra lembaga semakin baik di mata masyarakat.</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)<br/>Saya menyesuaikan ukuran atau desain poster agar sesuai dengan kondisi fisik lokasi dan estetika lingkungan kerja.</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan                                               | Tahapan Kegiatan                                                                                                                                         | Ouput/Hasil                                                            | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pihak yang Terkait                   | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                        | Saya meminta masukan dari rekan kerja tentang lokasi penempelan paling strategis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                 |                         |            |
| 5  | Merekapitulasi kasus pengaduan (Mulai dari April 2025) | 1. Mengumpulkan seluruh data kasus pengaduan baik dari surat pengaduan yang masuk, media sosial, laporan langsung ke kantor, <i>whatsApp</i> dan lainnya | Tersedianya Data mentah pengaduan yang sudah terkumpul dalam satu list | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat)<br/>Saya mengumpulkan data pengaduan dengan teliti agar kebutuhan masyarakat benar-benar didengar.</li> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi)<br/>Saya bertanggung jawab terhadap keakuratan dan kelengkapan data pengaduan yang dihimpun.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya memastikan data yang dikumpulkan sesuai kategori dan indikator yang dibutuhkan.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menjalin komunikasi yang baik dan saling menghargai antar rekan kerja untuk mendapatkan data-data terkait laporan masyarakat.</li> </ul> | Penulis, Rekan kerja di bidang BKSDA |                 |                         |            |



| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                                                  | Ouput/Hasil                                                                         | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                                                                                   |                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adaptif</b> (Bertindak proaktif)<br/>Saya fleksibel dengan data yang masuk melalui berbagai saluran pengaduan.</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Memberi kesempatan berbagai pihak untuk berkontribusi)<br/>Saya bekerjasama dengan rekan kerja dibidang dalam proses pengumpulan data laporan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |                    |                 |                         |            |
|      |          | 2.Menginput data pengaduan sesuai format kolom yang tersedia dalam template Excel | Tersedianya template Excel terisi dengan data pengaduan secara rapi dan sistematis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, cermat dan bertanggung jawab)<br/>Saya memastikan setiap informasi yang dimasukkan sesuai dengan data asli dari laporan yang diterima.</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menggunakan kemampuan teknik dalam mengoperasikan microsoft Excel dengan baik, termasuk memanfaatkan format data dan data validation untuk memudahkan pekerjaan penginputan.</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif)</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                     | Ouput/Hasil                                               | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                                                      |                                                           | <p>Saya berkoordinasi dengan rekan satu bidang untuk memastikan data yang dimasukkan sudah lengkap dan valid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan)<br/>Saya melakukan penginputan data dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan dan tujuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya penanganan pengaduan masyarakat.</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Menyesuaikan diri menghadapi perubahan)<br/>Saya menyesuaikan diri dengan cepat melalui perbaikan dan penyesuaian sistem input agar lebih efisien ketika menemukan kendala pada format atau data yang tidak sesuai, tanpa mengurangi ketepatan informasi.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |
|      |          | 3.Pengecekan ulang kembali kelengkapan, konsistensi, | Tersedianya rekapitulasi pengaduan yang sudah valid, siap | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, cermat dan bertanggung jawab)<br/>Saya memastikan setiap data yang direkap telah diverifikasi kebenarannya, tidak ada</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan | Tahapan Kegiatan | Ouput/Hasil                             | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|----------|------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |          | dan akurasi data | digunakan untuk monitoring dan evaluasi | <p>manipulasi informasi, serta seluruh proses pengecekan terdokumentasi dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menggunakan kemampuan teknis dalam pengolahan data, baik melalui pengecekan manual maupun dengan bantuan Excel tools sederhana, untuk memastikan kesesuaian dan kelengkapan data.</li> <li>• <b>Loyal</b> (Berdedikasi, menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan)<br/>Saya melaksanakan tugas pengecekan data secara teliti sebagai bentuk dukungan terhadap tujuan instansi dalam meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pengaduan yang transparan.</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Bertindak Proaktif)<br/>Saya menyesuaikan metode pengecekan dengan kondisi dan ketersediaan data, termasuk memanfaatkan teknologi sederhana seperti Excel filter untuk mempercepat proses verifikasi data tanpa mengurangi ketelitian.</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan                                                          | Tahapan Kegiatan                | Ouput/Hasil                                                                           | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pihak yang Terkait                           | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |                                                                   |                                 |                                                                                       | <p><b>Kolaboratif</b> (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)</p> <p>Saya melakukan pengecekan data hasil rekapitulasi dengan melibatkan masukan dari tim terkait agar hasil akhir lebih objektif dan representatif. Melalui kerja sama ini, kesalahan atau kekeliruan data dapat diminimalkan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |                 |                         |            |
| 6  | Evaluasi dan Pelaporan Hasil Penerapan SOP dan Standar Alur Kerja | 1. Menyusun Instrumen wawancara | Tersedianya daftar pertanyaan, daftar nama responden, izin dari mentor untuk evaluasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, cermat, bertanggung jawab dan berintegritas tinggi)<br/>Saya menyusun daftar pertanyaan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menyusun daftar pertanyaan berdasarkan kategori-kategori evaluasi (pemahaman, manfaat, kemudahan penerapan, kendala, dan saran)</li> <li>• <b>Harmonis</b> (Menghargai setiap orang, Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menyusun daftar nama responden dengan mempertimbangkan keragaman peran dan fungsi dalam bidang BKSDA DPUPR,</li> </ul> | Penulis, Mentor, Rekan kerja di bidang BKSDA |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                             | Ouput/Hasil                         | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                                                              |                                     | <p>sehingga hasil evaluasi mencerminkan pandangan dari berbagai pihak dengan sikap saling menghargai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)<br/>Saya berkoordinasi dengan rekan kerja dan mentor untuk meninjau kembali daftar pertanyaan agar lebih komprehensif dan representatif terhadap kebutuhan evaluasi</li> </ul>                                                                                                                                                               |                    |                 |                         |            |
|      |          | 2. Melaksanakan wawancara dengan pihak yang telah ditentukan | Tersedianya catatan hasil wawancara | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, cermat, bertanggung jawab dan berintegritas tinggi)<br/>Saya mencatat seluruh hasil wawancara secara lengkap dan objektif sesuai dengan jawaban responden tanpa menambahkan opini pribadi, agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dalam proses evaluasi SOP</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya melaksanakan wawancara dengan memahami konteks teknis pelaksanaan SOP di lapangan serta memastikan setiap pertanyaan</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No . | Kegiatan | Tahapan Kegiatan | Ouput/Hasil | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|------|----------|------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|      |          |                  |             | <p>dijawab dengan jelas, sehingga informasi yang diperoleh relevan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Harmonis</b> (Menghargai setiap orang, Membangun lingkungan kerja yang kondusif)<br/>Saya menjaga sikap sopan, menghargai pendapat responden, dan membangun komunikasi yang baik selama wawancara berlangsung untuk menciptakan hubungan kerja yang positif</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik instansi)<br/>Saya melaksanakan kegiatan ini sesuai arahan mentor dan tetap menjaga nama baik instansi selama berinteraksi dengan para responden</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Bertindak Proaktif)<br/>Saya menyesuaikan metode wawancara dengan kondisi dan waktu responden</li> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)<br/>Saya berkoordinasi dengan rekan satu tim untuk membandingkan hasil wawancara dan memastikan tidak ada data penting yang terlewat</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No | Kegiatan | Tahapan Kegiatan                                     | Ouput/Hasil                                                                                                                | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pihak yang Terkait | Potensi Konflik | Solusi Jika Ada Konflik | Keterangan |
|----|----------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------|
|    |          | 3. Menganalisis dan menyusun laporan hasil wawancara | Tersedianya ringkasan hasil wawancara, tabel evaluasi penerapan sop, rekomendasi perbaikan sop berdasarkan hasil wawancara | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab)<br/>Saya menyusun setiap kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan data faktual hasil wawancara yang dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>• <b>Kompeten</b> (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)<br/>Saya menggunakan kemampuan analisis dan pengetahuan tentang penyusunan SOP untuk menilai efektivitas penerapan di lapangan secara obyektif dan sistematis</li> <li>• <b>Loyal</b> (Menjaga nama baik pimpinan)<br/>Saya menyusun laporan sesuai arahan mentor serta mendukung kebijakan organisasi dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik</li> <li>• <b>Adaptif</b> (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)<br/>Saya juga terbuka terhadap umpan balik dari pimpinan untuk memperbaiki dan menyempurnakan laporan agar hasilnya lebih berkualitas dan sesuai harapan</li> </ul> |                    |                 |                         |            |

| No<br>. | Kegiatan | Tahapan<br>Kegiatan | Ouput/Hasil | Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan nilai<br>BerAKHLAK                                                                                                                                                                                                                                                  | Pihak<br>yang<br>Terkait | Potensi<br>Konflik | Solusi<br>Jika Ada<br>Konflik | Kete<br>rang<br>an |
|---------|----------|---------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|
|         |          |                     |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kolaboratif</b> (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)<br/>Saya melibatkan rekan kerja dan pihak terkait dalam proses finalisasi laporan dengan mengadakan diskusi untuk memverifikasi data dan menyempurnakan isi laporan</li> </ul> |                          |                    |                               |                    |



C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

**Tabel 4.3** Matriks Rekap Habitiasi

| No. | Mata Pelatihan                            | Kegiatan  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           | Jumlah Aktualisasi per MP |           |
|-----|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------------------|-----------|
|     |                                           | Ke-1      |           | Ke-2      |           | Ke-3      |           | Ke-4      |           | Ke-5      |           | Ke-6      |           |                           |           |
|     |                                           | Rancangan | Realisasi | Rancangan | Realisasi | Rancangan | Realisasi | Rancangan | Realisasi | Rancangan | Realisasi | Rancangan | Realisasi | Rancangan                 | Realisasi |
| 1   | Beorientasi Pelayanan                     | 0         | 0         | 3         | 3         | 0         | 0         | 3         | 3         | 1         | 1         | 0         | 0         | 7                         | 7         |
| 2   | Akuntabel                                 | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 2         | 2         | 3         | 3         | 3         | 3         | 17                        | 17        |
| 3   | Kompeten                                  | 3         | 3         | 3         | 3         | 2         | 2         | 3         | 3         | 3         | 3         | 2         | 3         | 16                        | 17        |
| 4   | Harmonis                                  | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 2         | 2         | 2         | 2         | 15                        | 16        |
| 5   | Loyal                                     | 3         | 3         | 2         | 2         | 1         | 1         | 3         | 3         | 2         | 2         | 2         | 2         | 13                        | 13        |
| 6   | Adaptif                                   | 2         | 1         | 1         | 1         | 2         | 2         | 2         | 2         | 3         | 3         | 2         | 2         | 12                        | 11        |
| 7   | Kolaboratif                               | 3         | 2         | 3         | 3         | 2         | 2         | 3         | 3         | 2         | 2         | 3         | 3         | 16                        | 15        |
|     | Jumlah MP yang diaktualisasi per kegiatan | 6         | 6         | 7         | 7         | 6         | 6         | 7         | 7         | 7         | 7         | 6         | 6         | 96                        | 96        |

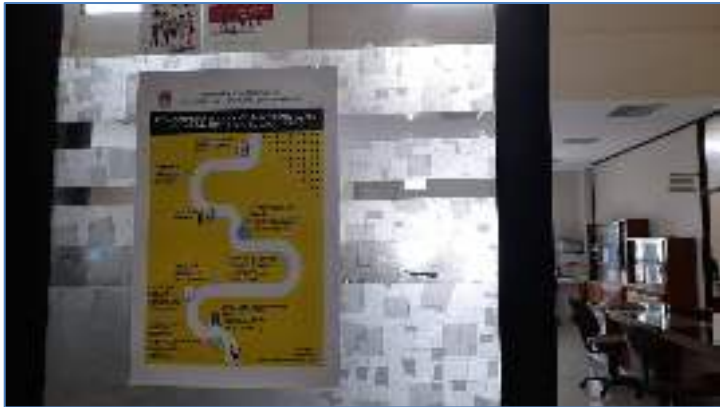
Aktualisasi yang didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) memiliki nilai yang sama pada saat direncanakan dengan direalisasikan.

#### D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah aktualisasi Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase melalui Penyusunan SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi dapat dilihat dari aspek berikut:

**Tabel 4.4** Capaian Penyelesaian Core Isu

| Kondisi Core Isu                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sebelum aktualisasi                                                                                                                                                                                                                           | Sesudah aktualisasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>1. Kejelasan dan standarisasi proses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Belum ada SOP baku</li> <li>-Proses penanganan pengaduan kadang berbeda antar pegawai</li> <li>-Belum ada kejelasan tahapan dan tanggung jawab</li> </ul> | <p>1. Kejelasan dan standarisasi proses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP telah disahkan dan dipahami sebagian besar pegawai.</li> <li>- Berdasarkan jawaban wawancara, langkah-langkah dalam SOP mudah diikuti.</li> <li>- Proses lebih seragam dan jelas.</li> </ul> <div data-bbox="857 790 1545 1254" data-label="Image"> </div> <p>Gambar 4.1 SOP Dan Standar Alur Yang Telah Disahkan</p> |
| 2. Efektivitas Monitoring dan Evaluasi                                                                                                                                                                                                        | 2. Efektivitas Monitoring dan Evaluasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring tidak terstruktur dan tidak terdokumentasi dengan baik</li> <li>-Sulit menelusuri progres pengaduan karena beum ada data terpusat</li> <li>-Adanya laporan masyarakat yang mungkin terlewat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Template monitoring di Excel memudahkan pencatatan dan rekap</li> <li>- Progres tiap laporan dapat dilacak secara cepat</li> </ul>  <p>Gambar 4.2 Excel Monitoring Proses Penanganan Pengaduan</p>                                                   |
| <p>3. Transparansi Alur bagi Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Masyarakat tidak mengetahui alur pelaporan</li> <li>-Informasi hanya disampaikan lisan</li> </ul>                                                                      | <p>3. Transparansi Alur bagi Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Poster alur sudah ditempel di pintu bidang BKSDA</li> <li>-Alur lebih transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat</li> </ul>  <p>Gambar 4.3 Poster Alur Penanganan Pengaduan Di Pintu Bidang BKSDA</p> |

#### 4. Kualitas Pelayanan & Efisiensi Proses (Berdasarkan Evaluasi Wawancara)

-Belum ada ada tolok ukur untuk waktu penanganan.

#### 4. Kualitas Pelayanan & Efisiensi Proses (Berdasarkan Evaluasi Wawancara)

- Pegawai menyatakan SOP membantu mempercepat dan mempermudah pekerjaan (hasil wawancara).
- Tahapan lebih jelas sehingga proses lebih efisien.
- Kendala awal masih ada, tapi dapat diperbaiki

| Komponen                   | Analisis dan Kesimpulan                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pemahaman SOP</b>       | Seluruh responden telah memahami SOP, menunjukkan bahwa SOP disusun secara jelas dan mudah dipahami.                                                                                                                      |
| <b>Manfaat SOP</b>         | SOP dinilai memberikan manfaat dalam memperjelas alur kerja, mempercepat tindak lanjut pengaduan, dan membantu konsistensi tugas pelaksana.                                                                               |
| <b>Kemudahan Penerapan</b> | Semua responden menyatakan SOP mudah diterapkan, menandakan bahwa SOP relevan dengan kondisi lapangan dan operasional kerja.                                                                                              |
| <b>Hambatan / Kendala</b>  | Hambatan yang muncul berasal dari faktor eksternal seperti kesalahan disposisi surat, kendala lapangan, ketergantungan anggaran, dan koordinasi lintas instansi. Hambatan ini tidak disebabkan oleh alur SOP itu sendiri. |
| <b>Sosialisasi SOP</b>     | Responden menilai sosialisasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi catatan bahwa pemahaman publik terhadap alur pengaduan belum optimal.                                                           |
| <b>Kesimpulan Umum</b>     | Secara keseluruhan, SOP telah diterapkan dengan efektif, namun perlu diperkuat melalui peningkatan sosialisasi, penyempurnaan koordinasi, dan dukungan administrasi agar implementasinya lebih maksimal.                  |

Gambar 4.4 Analisis Dan Kesimpulan Hasil Wawancara

## E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Berikut ini adalah manfaat dari terselesaikannya core isu "Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi" dengan gagasan "Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase melalui Penyusunan SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi" bagi berbagai pihak:

### 1. Manfaat Bagi Penulis

#### a. Pengembangan Kompetensi Profesional

Dalam menyusun SOP dan Alur Standar, penulis jadi memiliki pengalaman dan memahami mekanisme penanganan pengaduan teknis di bidang BKSDA.

#### b. Melatih Kemampuan Analisis dan *Problem Solving*

Penulis dapat meningkatkan kemampuan dalam menganalisis masalah serta pemecahan masalah terkait pelayanan publik di instansi.

#### c. Meningkatkan Reputasi dan Kapabilitas

Berperan aktif dalam perbaikan sistem pelayanan publik meningkatkan profil profesional dan menunjukkan kapasitas untuk memberikan kontribusi nyata bagi instansi.

### 2. Manfaat Bagi Instansi (Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya air)

#### a. Efisiensi Pelayanan

Setiap pengaduan Masyarakat dapat ditangani melalui prosedur yang sama, terstandar dan terukur

b. Memperkuat Citra dan Kepercayaan Publik

Meningkatkan citra dan kepercayaan publik melalui pelayanan pengaduan yang cepat, transparan, dan profesional.

c. Mendukung Peningkatan Kinerja Bidang BKSDA

Dengan adanya SOP dan standar alur, proses penanganan pengaduan menjadi lebih efisien, terkoordinasi, dan mudah dievaluasi.

3. Manfaat Bagi Stakholders

a. Masyarakat (Pelapor)

Memberikan kepastian dan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan serta memonitoring pengaduan terkait masalah drainase.

b. Pemerintah Daerah

Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan. Selain itu, penanganan drainase yang lebih efektif membantu mewujudkan lingkungan kota yang tertata, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

**Tabel 4.5** Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

| No. | Kegiatan                      | Output                          | Durasi dan Waktu | Para Pihak yang Terlibat                       | Sumber Dana | Keterangan |
|-----|-------------------------------|---------------------------------|------------------|------------------------------------------------|-------------|------------|
| 1.  | Pengupdate an rekap pengaduan | Excel rekap pengaduan terupdate | Laporan bulanan  | PIC pengaduan, staf BKSDA, Kepala Bidang BKSDA | -           | -          |

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan**

###### **a. Kegiatan 1**

Melakukan konsultasi dan meminta masukan dari mentor.

Dalam Kegiatan ini penulis menerapkan nilai :

Akuntabel, Saya bertanggung jawab dalam menyiapkan data yang valid, terbuka dalam menyampaikan rencana, serta memastikan setiap langkah mendapat persetujuan mentor.

Kompeten, Saya mempelajari materi sebelum konsultasi, aktif meminta masukan, dan meninjau kembali arahan untuk meningkatkan kualitas.

Harmonis, Saya berkomunikasi sopan, menghargai mentor, dan menjaga suasana konsultasi yang kondusif.

Loyal, Saya menunjukkan keseriusan dalam mendengarkan arahan mentor, menjaga nama baik instansi dalam setiap proses, serta menjelaskan rencana kegiatan secara lengkap sebagai bentuk penghargaan terhadap bimbingan mentor.

Adaptif, Saya menerima saran dengan terbuka, menyesuaikan rencana berdasarkan masukan mentor, dan siap bertindak sesuai perubahan kebutuhan kegiatan.



Kolaboratif, Saya melibatkan rekan kerja dan mentor untuk penyempurnaan bahan konsultasi, bertukar gagasan, dan bersama-sama memastikan keberhasilan rencana aktualisasi.

b. Kegiatan 2

Berorientasi Sosial, Saya memastikan seluruh proses penyusunan SOP benar-benar berfokus pada kebutuhan masyarakat dan peningkatan kualitas layanan, sehingga alur pengaduan menjadi lebih jelas, cepat, dan mudah digunakan. Akuntabel, Saya menjalankan setiap tahapan dengan penuh tanggung jawab—mulai dari menyiapkan data yang valid, menyusun langkah yang dapat dipertanggungjawabkan, hingga meminta persetujuan atas dokumen yang saya hasilkan.

Kompeten, Saya terus meningkatkan kualitas kerja dengan mempelajari referensi, menggunakan metode terbaik, serta menyusun dokumen secara rapi, detail, dan sesuai standar kompetensi.

Harmonis, Saya menjaga suasana kerja yang baik melalui diskusi santai namun produktif, menghargai pendapat rekan, serta terbuka terhadap kritik dan saran pada setiap tahap.

Loyal, Saya menunjukkan dedikasi dan mengikuti arahan mentor/atasan untuk memastikan hasil penyusunan SOP tetap sesuai kebijakan dan menjaga nama baik instansi.

Adaptif, Saya menyesuaikan diri terhadap masukan dan perubahan yang diberikan selama proses review, sehingga dokumen yang dihasilkan menjadi lebih baik dan sesuai kebutuhan.

Kolaboratif, Saya melibatkan rekan kerja, senior, dan mentor dan dari pihak terkait lainnya supaya mendapatkan masukan yang beragam dan memastikan SOP disusun secara bersama-sama.

c. Kegiatan 3

Akuntabel, Saya memastikan setiap indikator, kolom tabel, serta setiap revisi yang dilakukan memiliki dasar yang jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan selaras dengan SOP penanganan pengaduan.

Kompeten, Saya meningkatkan kemampuan teknis dalam menggunakan Excel serta penerapan fitur yang membuat tabel lebih efektif, akurat, dan mudah digunakan.

Harmonis, Saya berkomunikasi secara baik, terbuka terhadap masukan, serta menghargai pendapat rekan kerja di setiap tahapan.

Loyal, Saya menjalankan tugas sesuai arahan mentor dan mendukung tujuan instansi secara optimal.

Adaptif, menyesuaikan rancangan dan melakukan revisi cepat agar hasilnya lebih relevan dan praktis digunakan oleh seluruh pihak.

Kolaboratif, Saya bekerja sama aktif dengan mentor, staf pelaksana, dan rekan kerja dalam menentukan indikator maupun menyempurnakan format.

d. Kegiatan 4

Berorientasi Pelayanan, Saya memastikan informasi tersampaikan dengan jelas, mudah diakses, dan membantu peningkatan kualitas pelayanan publik.

Akuntabel, Saya menyusun materi berdasarkan dokumen resmi SOP dan hasil koordinasi tim. Saya memastikan seluruh langkah dapat dipertanggungjawabkan, termasuk saat menempelkan poster sesuai prosedur dan aturan yang berlaku.

Kompeten, Saya menyusun materi dengan memanfaatkan kemampuan teknis dalam desain dan komunikasi visual. Saya menggunakan media pendukung secara efektif saat sosialisasi dan menggunakan alat serta metode yang tepat agar poster tertempel rapi dan tahan lama.

Harmonis, Saya berkoordinasi dan komunikasi yang baik dengan mentor, rekan kerja, serta pihak terkait dalam setiap tahapan. Saya melibatkan mereka dalam penyusunan materi, penjadwalan sosialisasi, dan penentuan lokasi penempelan poster untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Loyal, Saya melakukan tugas dengan mengutamakan kepentingan instansi. Saya menyampaikan SOP sesuai kebijakan resmi dan menggunakan materi beridentitas formal untuk menjaga citra DPUPR Kota Bukittinggi.

Adaptif, Saya menyesuaikan metode penyampaian materi sesuai kondisi peserta sosialisasi, serta menyesuaikan desain dan ukuran poster dengan kondisi lokasi penempelan.

Kolaboratif, Saya bekerjasama aktif dengan mentor, rekan kerja, dan pihak terkait mulai dari penyusunan materi, validasi isi, pelaksanaan sosialisasi, hingga penentuan lokasi strategis poster.

e. Kegiatan 5

Berorientasi Pelayanan, Saya memastikan setiap pengaduan masyarakat terdata secara lengkap dan teliti agar kebutuhan masyarakat benar-benar didengar dan dapat ditindaklanjuti.

Akuntabel, Saya melaksanakan seluruh proses pengumpulan, penginputan, dan pengecekan data dengan jujur, cermat,

dan penuh tanggung jawab untuk menjaga keakuratan dan integritas data.

Kompeten, Saya menggunakan kemampuan teknis, termasuk fitur-fitur Excel, untuk mengolah data secara tepat sehingga hasil rekapitulasi lebih berkualitas dan sesuai indikator.

Harmonis, Saya menjaga komunikasi dan koordinasi yang baik dengan rekan kerja sehingga proses pengolahan data berjalan lancar dalam lingkungan kerja yang saling mendukung.

Loyal, Saya menunjukkan dedikasi dalam mendukung kebijakan instansi dengan menghasilkan rekapitulasi data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bagian dari peningkatan pelayanan publik.

Adaptif, Saya menyesuaikan metode kerja dengan cepat terhadap berbagai sumber dan format data serta mampu mengatasi kendala teknis tanpa mengurangi ketelitian.

Kolaboratif, Saya bekerja sama dengan rekan satu bidang dalam proses pengumpulan dan verifikasi data sehingga hasil rekapitulasi lebih objektif, akurat, dan representatif.

f. Kegiatan 6

Akuntabel, Saya menjalankan seluruh proses mulai dari penyusunan instrumen, pelaksanaan wawancara, hingga penyusunan laporan dengan jujur, cermat, dan penuh

tanggung jawab. Setiap data, kesimpulan, dan rekomendasi yang saya buat berbasis pada fakta wawancara yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kompeten, Saya menerapkan kemampuan teknis dan pemahaman terkait SOP dengan baik, mulai dari merumuskan pertanyaan yang relevan, menggali informasi secara tepat, hingga melakukan analisis secara sistematis sehingga menghasilkan laporan evaluasi yang berkualitas.

Harmonis, Saya menjaga sikap menghargai dan membangun komunikasi yang baik dengan responden maupun rekan kerja selama proses evaluasi berlangsung sehingga lingkungan kerja tetap positif dan kondusif.

Loyal, Saya melaksanakan seluruh kegiatan sesuai arahan mentor dan senantiasa menjaga nama baik instansi, baik saat berinteraksi dengan responden maupun saat menyusun laporan hasil evaluasi.

Adaptif, Saya menyesuaikan metode wawancara dan teknik analisis dengan situasi yang ada, serta terbuka terhadap umpan balik untuk menyempurnakan laporan agar hasilnya lebih tepat guna dan sesuai kebutuhan organisasi.

Kolaboratif, Saya bekerja sama dengan rekan kerja dan mentor dalam menyusun pertanyaan, memverifikasi hasil wawancara, dan menyempurnakan laporan sehingga

menghasilkan evaluasi yang lebih objektif, representatif, dan memiliki nilai tambah bagi organisasi.

## 2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Isu

Adapun gagasan kreatif penyelesaian core isu “Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi” yaitu “Pengoptimalan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Masalah Drainase melalui Penyusunan SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA DPUPR Kota Bukittinggi”.

## 3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Setelah dilakukan optimalisasi melalui Penyusunan SOP dan Standar Alur, telah menghasilkan peningkatan nyata dalam kejelasan dan standarisasi proses melalui penerapan SOP yang mudah dipahami dan diterapkan oleh pegawai. Efektivitas monitoring dan evaluasi turut meningkat dengan penggunaan template Excel yang memudahkan pencatatan dan pelacakan progres. Transparansi layanan kepada masyarakat juga diperkuat melalui pemasangan poster alur penanganan pengaduan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan efisiensi kerja membaik, ditunjukkan oleh respons positif pegawai, meskipun masih terdapat kendala awal yang bersifat dapat diperbaiki.

## B. Rekomendasi

### 1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Diharapkan penyelenggara menjadwalkan sesi pendampingan daring bersama coach secara berkala. Hal ini membantu memastikan kegiatan habituasi berjalan sesuai rencana dan peserta dapat segera mengatasi kendala yang muncul di lapangan.

Disarankan agar penyelenggara menetapkan format pelaporan aktualisasi yang seragam untuk seluruh peserta. Perbedaan format antar kelompok saat ini menyebabkan kesulitan dalam berdiskusi dan bertukar referensi antarpeserta, serta dapat menimbulkan perbedaan pemahaman dalam penyusunan laporan.

### 2. Untuk Instansi Asal Peserta

Disarankan agar instansi tetap berkoordinasi dengan pihak penyelenggara dan coach untuk memantau progres habituasi peserta serta memberikan dukungan administratif bila diperlukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. (2018). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi*. Bukittinggi: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
- Berita Negara Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2021 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Sumber Daya Air*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Pemerintah Kota Bukittinggi. (2022). *Peraturan Wali Kota Bukittinggi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang*. Bukittinggi: Pemerintah Kota Bukittinggi.
- Pemerintah Kota Bukittinggi. (2022). *Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Elektronik*. Bukittinggi: Pemerintah Kota Bukittinggi.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2014). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12/PRT/M/2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan*. Jakarta: Kementerian PUPR.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

## Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

### a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul Kegiatan 1                                              | Melakukan konsultasi dan meminta masukan dari mentor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tanggal Pelaksanaan Kegiatan                                  | 08 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Daftar Lampiran Kegiatan                                      | 1. Tersedianya Bahan konsultasi kepada mentor<br>2. Tersedianya Catatan arahan serta kegiatan aktualisasi yang telah disetujui oleh mentor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menyiapkan bahan konsultasi.</b></p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya menyiapkan data, informasi serta analisis yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya mempelajari materi terlebih dahulu agar diskusi berjalan efektif dan tidak sekadar bertanya tanpa persiapan.</p> <p><b>Harmonis,</b> Saya berkomunikasi yang baik dengan mentor dan juga saling menghargai dalam berinteraksi dengan mentor.</p> <p><b>Loyal,</b> Saya bersungguh-sungguh dalam mendengarkan arahan dari mentor.</p> <p><b>Kolaboratif,</b> Saya berkonsultasi juga dengan rekan kerja saya di ruangan sebelum berkonsultasi dengan mentor, sehingga bahan konsultasi saya dapat lebih baik.</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Melakukan konsultasi mengenai rencana aktualisasi.</b></p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya berusaha bersikap terbuka dalam menyampaikan data dan rencana yang disusun.</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya secara aktif aktif meminta masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas kegiatan saya.</p> |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | <p><b>Harmonis</b>, Saya melakukan konsultasi dengan mentor melalui pendekatan yang kooperatif dan saling menghormati serta sopan membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya mendengarkan dengan serius arahan dari mentor.</p> <p><b>Adaptif</b>, Saya berusaha untuk terbuka terhadap saran dan masukan dari mentor.</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya bekerja sama dengan mentor untuk keberhasilan kegiatan aktualisasi.</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan rencana aktualisasi .</b></p> <p><b>Akuntabel</b>, Saya meminta persetujuan dari mentor dulu sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi kegiatan saya</p> <p><b>Kompeten</b>, Saya membaca lagi masukan tambahan dari mentor untuk meningkatkan pemahaman terhadap substansi kegiatan saya .</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya mengajukan permohonan persetujuan dengan cara yang sopan membantu menjaga hubungan yang harmonis dengan mentor.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya menjelaskan rencana pelaksanaan aktualisasi untuk menunjukkan loyalitas terhadap mentor yang memberikan bimbingan.</p> |
| <b>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menyiapkan bahan konsultasi</b></p> <p>Penulis menyiapkan bahan konsultasi dalam bentuk dokumen rencana yang rapi, terstruktur, detail mengenai rencana kegiatan dan timeline.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Draft Dokumen Konsultasi: Hasil print out tahapan kegiatan dan timeline yang akan dikonsultasikan dengan mentor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Melakukan konsultasi mengenai rencana aktualisasi.</b></p> <p>Penulis menyampaikan rencana pelaksanaan aktualisasi kepada mentor melalui tabel rencana jadwal aktualisasi. Diskusi dilakukan untuk mendapatkan masukan dan rekomendasi terkait rencana tersebut.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Notulen Pertemuan: Catatan hasil pertemuan yang mencakup semua masukan dan diskusi yang terjadi selama konsultasi.</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan rencana aktualisasi</b></p> <p>Penulis meminta persetujuan dari mentor mengenai tahapan kegiatan yang akan dilakukan sebagai dasar untuk pertanggung jawaban penulis dalam mengerjakan tugas</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Print out bahan konsultasi berisi tahapan kegiatan yang ditanda tangani oleh mentor.</p> |
| <p><b>Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan</b></p> | <p>Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 1 :</p> <p>1. Menyiapkan bahan konsultasi</p> <p>Proses:</p> <p>Mengumpulkan semua informasi yang relevan terkait rencana pelaksanaan aktualisasi, berupa fakta mengenai proses penanganan pengaduan masyarakat di bidang BKSDA yang belum memiliki standar alur dan SOP berdasarkan keterangan dari rekan kerja dan mentor sendiri, dan juga menyiapkan print out tahapan rencana kegiatan dan timeline pengerjaan yang rapi dan mudah dipahami oleh mentor.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Bahan konsultasi yang disusun memiliki struktur yang jelas, dan mudah dipahami</p>                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <p>2. Melakukan konsultasi mengenai rencana aktualisasi</p> <p>Proses:</p> <p>Kemudian menyampaikan rencana pelaksanaan aktualisasi secara jelas dan terstruktur kepada mentor. Mulai dari menjelaskan rencana kegiatan Lalu selanjutnya adalah mendiskusikan setiap bagian dari rencana tersebut, menerima masukan atau koreksi dari mentor, dan mengajukan pertanyaan jika ada hal yang kurang jelas.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Konsultasi berlangsung dengan lancar, efisien, dan lebih terarah, realistis hasil dari penyempurnaan melalui masukan mentor</p> <p>3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan rencana aktualisasi</p> <p>Proses:</p> <p>Setelah mendapatkan masukan mentor, saya meminta persetujuan berupa tanda tangan mentor terkait tahapan kegiatan yang akan saya lakukan.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Mendapatkan persetujuan dari mentor menjadi bentuk persetujuan dan pengakuan bahwa rencana sudah memenuhi standar substansi serta siap untuk diimplementasikan.</p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai-nilai dasar ASN dalam setiap tahapan kegiatan yaitu, Berorientasi pelayanan, Akuntabel, kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> |
| <b>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</b> | <p>Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi "Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan" dan tugas organisasi "melaksanakan urusan pemerintahan daerah di</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           | <p>bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan bahan konsultasi<br/>Memastikan rancangan kegiatan memiliki arah yang jelas, terukur, dan relevan dengan tugas organisasi</li> <li>• Melakukan konsultasi mengenai rencana aktualisasi<br/>Memberikan ruang umpan balik dari mentor agar rencana yang disusun lebih matang, realistis, dan sesuai dengan tugas organisasi</li> <li>• Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan rencana aktualisasi<br/>Menjadi bentuk validasi dan legitimasi terhadap rencana yang akan diimplementasikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan tugas organisasi.</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| <p><b>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika Aktualisasi tidak berdasarkan NND ASN BerAKHLAK</b></p> | <p>Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):</p> <p>a. Menyiapkan bahan konsultasi</p> <p><b>Akuntabel,</b><br/>Kurangnya kejujuran informasi, sehingga tidak mencerminkan kondisi aktual</p> <p><b>Kompeten,</b><br/>Masukan dari mentor menjadi tidak optimal, karena dasar bahan konsultasi tidak mencerminkan kemampuan, kebutuhan, dan potensi peserta secara nyata.</p> <p><b>Harmonis,</b><br/>Menurunnya kualitas masukan, Mentor mungkin enggan memberi saran mendalam jika suasana konsultasi tidak kondusif atau tidak menunjukkan sikap saling menghargai.</p> <p><b>Loyal,</b><br/>Kurangnya keselarasan dengan tujuan organisasi, Tanpa nilai loyal, bahan konsultasi mungkin tidak mencerminkan</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>komitmen terhadap visi, misi, dan kepentingan organisasi.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Hasil konsultasi kurang berkualitas, bahan yang disiapkan mungkin tidak relevan atau kurang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pembimbing.</p> <p>b. Melakukan konsultasi mengenai rencana aktualisasi</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Rencana aktualisasi menjadi kurang dapat dipertanggungjawabkan, karena keputusan atau arahan yang diambil tidak didasari transparansi dan kejujuran.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Masukan dari mentor tidak efektif, karena tidak berlandaskan pada aspek kompetensi yang seharusnya dikembangkan.</p> <p><b>Harmonis,</b></p> <p>Masukan dari mentor mungkin tidak diterima dengan baik, karena komunikasi yang tidak didasari saling menghargai dan empati.</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Masukan mentor tidak dihayati dengan sungguh-sungguh</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Tidak terbuka terhadap perubahan, kritik, dan saran dari mentor. Konsultasi menjadi sekadar formalitas, bukan proses pembelajaran yang memperbaiki dan menyesuaikan rencana aktualisasi agar lebih relevan dan bermanfaat.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Ide dan masukan dari mentor tidak dimanfaatkan secara optimal, sehingga rencana aktualisasi bisa menjadi kurang tepat sasaran.</p> <p>c. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan rencana aktualisasi</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Tanggung jawab pribadi menjadi lemah, sebab tidak ada</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>mekanisme evaluasi dan pembenaran atas keputusan yang diambil.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Kurangnya akuntabilitas dan profesionalitas, Proses persetujuan menjadi formalitas belaka, bukan hasil pertimbangan yang objektif berdasarkan kemampuan dan pemahaman mendalam terhadap substansi kegiatan.</p> <p><b>Harmonis,</b></p> <p>Menurunnya kualitas hasil aktualisasi, karena keputusan dan tindakan tidak mempertimbangkan pendapat mentor secara bijaksana.</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Menurunnya kepercayaan mentor, Mentor dapat merasa tidak dihargai atau tidak dilibatkan secara tulus dalam proses pembimbingan.</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Terhambatnya proses perbaikan rencana. Tanpa sikap adaptif, akan sulit menyesuaikan rencana ketika ada masukan penting dari mentor yang dapat meningkatkan kualitas kegiatan.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Masukan dari mentor tidak optimal, karena prosesnya tidak terbuka terhadap dialog, diskusi, dan pertukaran ide.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

| Nama Peserta       |                       | Merizaviviantilesy.M                                                     |                                      |                                                                                       |
|--------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Satuan Kerja       |                       | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                                      |                                                                                       |
| Tempat Aktualisasi |                       | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                                      |                                                                                       |
| No                 | Tanggal/Waktu         | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output                 | Paraf Mentor                                                                          |
| 1                  | Rabu, 08 Oktober 2025 | Bahan Konsultasi sudah Oke                                               | Tersedianya bahan konsultasi         |    |
| 2                  | Rabu, 08 Oktober 2025 | Siapkan diagram <i>flowchart</i> sesimple mungkin/mudah dilaksanakan     | Tersedianya catatan hasil konsultasi |    |
| 3                  | Rabu, 08 Oktober 2025 | Tahapan Aktualisasi sudah Oke                                            | Catatan persetujuan mentor           |  |

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| Nama Peserta       |               | Merizaviviantilesy.M                                                     |                      |                                            |              |
|--------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------|--------------|
| Satuan Kerja       |               | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                      |                                            |              |
| Tempat Aktualisasi |               | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                      |                                            |              |
| No                 | Tanggal/Waktu | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output | Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/Email/dll) | Paraf Mentor |
| 1                  |               |                                                                          |                      |                                            |              |
| 2                  |               |                                                                          |                      |                                            |              |
| 3                  |               |                                                                          |                      |                                            |              |

Kelengkapan Kegiatan:

## Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar Pelaksanaan konsultasi dengan mentor sekaligus meminta persetujuan terkait pelaksanaan kegiatan aktualisasi

## Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

Rencana Aktualisasi – Optimalisasi Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Sekolah Masalah Drainase melalui Penyusunan GOP dan Standar Kuis di Bidang BKSDA DPUPH Kota Bengkulu

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unit Kerja             | Bidang Bina Kearsifan dan Sumber Daya Air – Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Instansi Mitra         | 1. Kantor Optimalisasi Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat<br>Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPH Kota<br>Bengkulu<br>2. Dalam Optimalisasi Pelaksanaan Drainase Terpadu di<br>Kota Bengkulu<br>3. Kantor Optimalisasi Binaan Pengajaran, Penguatan<br>Penguatan Penguatan Kearsifan di Dinas Pekerjaan<br>Umum dan Penataan Ruang Kota Bengkulu |
| Aspek yang<br>diteliti | Salah satunya Penguatan Penguatan Masyarakat<br>Terkait Masalah Drainase di Bidang BKSDA DPUPH Kota<br>Bengkulu                                                                                                                                                                                                                                           |
| Subjek<br>penelitian   | Optimalisasi Pelaksanaan Penguatan Masyarakat Terpadu<br>Masalah Drainase melalui Penyusunan GOP dan Standar Kuis<br>di Bidang BKSDA DPUPH Kota Bengkulu                                                                                                                                                                                                  |

Tahapan rencana kegiatan :

1. Melakukan konsultasi dan meminta masukan dari mentor
2. Melakukan penyusunan GOP & Standar Kuis (Penerapan Diagram) pengabdian masyarakat
3. Melakukan pengabdian masyarakat dan evaluasi menggunakan hasil wawancara
4. Melakukan evaluasi GOP atau kuis dan melakukan monitoring dan evaluasi
5. Melakukan evaluasi hasil pengabdian (hasil dari kuis 2025)
6. Melakukan dan melaporkan hasil pengabdian

Dokumen konsultasi berisi rencana kegiatan aktualisasi yang telah disetujui mentor

Rencana 1

|                |                                                                                                   |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Peserta   | Mr. Nando Nando                                                                                   |
| Alamat Peserta | Kampung Liris Liris Liris Liris Liris Liris                                                       |
| Alamat Mentor  | Bidang Bina Kearsifan dan Sumber Daya Air – Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bengkulu |

| No. | Tanggal Waktu          | Subjek Penelitian                                                                                 | Hasil Konsultasi         | Pengetahuan |
|-----|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|
| 1   | Kamis, 10 Januari 2025 | Bidang Bina Kearsifan dan Sumber Daya Air – Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bengkulu | Konsultasi dengan mentor | 8           |
| 2   | Kamis, 10 Januari 2025 | Bidang Bina Kearsifan dan Sumber Daya Air – Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bengkulu | Konsultasi dengan mentor | 8           |
| 3   | Kamis, 10 Januari 2025 | Bidang Bina Kearsifan dan Sumber Daya Air – Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bengkulu | Konsultasi dengan mentor | 8           |

Catatan bimbingan dengan mentor

## Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

### a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul Kegiatan 2                                              | Melakukan penyusunan SOP & Standar Alur Kerja (Flowchart/Diagram) penanganan pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tanggal Pelaksanaan Kegiatan                                  | 08 – 17 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Daftar Lampiran Kegiatan                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya print out dari point-point yang dicantumkan dalam draft SOP dan Standar Alur Kerja</li> <li>2. Tersedianya catatan diskusi dengan senior sebidang</li> <li>3. Tersedianya draft-draft SOP yang direvisi</li> <li>4. Tersedianya tangkapan layar poster Standar Alur Kerja yang direvisi</li> <li>5. Tersedianya surat tugas terkait rekapitulasi, dokumentasi dan <i>filling</i> serta pelaporan bulanan update penanganan pengaduan</li> <li>6. Tersedianya SOP dan Standar Alur Kerja yang telah disetujui dan disahkan</li> <li>7. Catatan bimbingan dengan mentor</li> </ol>                                                                                       |
| <b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Mengidentifikasi kebutuhan, mengumpulkan data dan melakukan konsultasi dengan mentor.</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan,</b> Saya melakukan identifikasi kebutuhan SOP dan Standar Alur Kerja dengan tujuan agar alur kerja lebih jelas dan memudahkan pekerjaan di bidang saya terkait pelayanan masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya menyiapkan data, informasi serta analisis yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya mencari referensi yang relevan dalam menyusun dasar kebutuhan SOP dan Standar Alur Kerja</p> <p><b>Harmonis,</b> Saya menerima saran dari rekan kerja dan menciptakan diskusi yang santai tapi tetap produktif</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Kolaboratif</b>, Saya berkonsultasi juga dengan senior saya di ruangan dan juga mentor untuk memeriksa data-data yang telah saya kumpulkan untuk menyusun SOP dan Standar Alur Kerja</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja (flowchart/diagram), lalu melakukan diskusi/review bersama mentor atau pihak terkait.</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b>, Saya menyusun SOP dan Standar Alur Kerja dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat/pengguna layanan, agar alur pengaduan lebih cepat, jelas, dan transparan.</p> <p><b>Akuntabel</b>, Saya menyusun draft langkah-langkah harus jelas, rinci, dan dapat diukur, sehingga setiap orang bisa mengikuti prosedur dengan konsisten.</p> <p><b>Kompeten</b>, Saya menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja dengan langkah-langkah kerja yang disusun sesuai metode atau praktik terbaik yang terbukti efektif dan efisien</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya melakukan konsultasi, koordinasi, atau pelaporan yang transparan agar hubungan antaranggota tetap harmonis.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya menunjukkan sikap dedikasi dan kesungguhan pelaksana dalam menjalankan tugas</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya melibatkan tim yang terkait dalam penyusunan SOP dan Standar Alur Kerja sehingga setiap perspektif diperhitungkan dan tercipta kesepakatan bersama.</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Menyempurnakan Menyempurnakan SOP &amp; Standar Alur Kerja (flowchart/diagram) sesuai hasil review, meminta persetujuan/pengesahan, serta menyiapkan dokumen final untuk implementasi</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b>, Saya menyempurnakan SOP</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <p>dan Standar Alur Kerja berdasarkan masukan dan hasil review agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh pihak yang akan melaksanakan prosedur.</p> <p><b>Akuntabel</b>, Saya meminta persetujuan mentor untuk memastikan legalitas</p> <p><b>Kompeten</b>, Saya mengelola masukan review, menyusun draft final, dan menyiapkan dokumen dengan teliti untuk memastikan hasilnya sesuai standar kompetensi.</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya menyampaikan perbaikan SOP dan Standar Alur Kerja dengan jelas dan terbuka, serta tanggap masukan dengan sikap terbuka dan konstruktif.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya mengikuti arahan atasan atau mentor dalam proses review dan persetujuan</p> <p><b>Adaptif</b>, Saya bersikap terbuka terhadap saran atau perubahan yang diberikan oleh mentor atau pihak terkait</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya melibatkan mentor, atasan, dan tim lain dalam proses review dan penyempurnaan SOP dan Standar Alur Kerja untuk mendapatkan masukan yang beragam.</p> |
| <p><b>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</b></p> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Mengidentifikasi kebutuhan, mengumpulkan data dan melakukan konsultasi dengan mentor.</b></p> <p>Penulis Melakukan observasi terhadap proses kerja saat ini, studi literatur dari internet, berdiskusi dengan mentor dan rekan kerja</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Draft Dokumen berisi poin-poin yang akan dimasukkan dalam SOP dan Standar Alur Kerja</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja (flowchart/diagram), lalu melakukan diskusi/review bersama mentor atau pihak terkait.</b></p> <p>Penulis melakukan penyusunan Draft SOP dan Standar Alur Kerja awal menggunakan point-point penting yang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <p>telah di kumpulkan sebelumnya.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Draft SOP dan Standar Alur Kerja Awal sebelum direview</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Menyempurnakan Menyempurnakan SOP &amp; Standar Alur Kerja (flowchart/diagram) sesuai hasil review, meminta persetujuan/pengesahan, serta menyiapkan dokumen final untuk implementasi .</b></p> <p>Penulis memperbaiki draft SOP dan Standar Alur Kerja berdasarkan masukan dan menyusun versi final SOP dan Standar Alur Kerja yang siap untuk diimplementasikan</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Print out SOP dan Standar Alur Kerja final yang disetujui mentor</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan</b> | <p>Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi kebutuhan, mengumpulkan data dan melakukan konsultasi dengan mentor.</li> </ol> <p>Proses:</p> <p>Dimuali dengan mengidentifikasi kebutuhan berdasarkan permasalahan, selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi dokumen, atau sumber informasi lain yang relevan. Hasil data ini kemudian disusun menjadi bahan konsultasi yang sistematis.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Dokumen yang memuat analisis kebutuhan dan data pendukung yang lengkap, jelas, dan akurat.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja (flowchart/diagram), lalu melakukan diskusi/review bersama mentor atau pihak terkait.</li> </ol> <p>Proses:</p> <p>Saya menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja</p> |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <p>berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan dan dikonsultasikan, memastikan urutan prosedur logis, jelas, dan sesuai standar organisasi.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Draft SOP dan Standar Alur Kerja jelas, terstruktur, dan mudah dipahami.</p> <p>3. Menyempurnakan SOP &amp; Standar Alur Kerja (flowchart/diagram) sesuai hasil review, meminta persetujuan/pengesahan, serta menyiapkan dokumen final untuk implementai.</p> <p>Proses:</p> <p>Mengajukan draft SOP dan Standar Alur Kerja final kepada mentor untuk disetujui dan disahkan</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Menyempurnakan SOP dan Standar Alur Kerja sesuai hasil review, meminta persetujuan/pengesahan, serta menyiapkan dokumen final untuk implementasi dan adanya persetujuan/pengesahan resmi dari mentor.</p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai- nilai dasar ASN dalam setiap tahapan kegiatan yaitu, Berorientasi pelayanan, Akuntabel, kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> |
| <b>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</b> | <p>Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi "Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan" dan tugas organisasi "melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi kebutuhan, mengumpulkan data dan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           | <p>melakukan konsultasi dengan mentor.</p> <p>Dengan mengidentifikasi kebutuhan, mengumpulkan data, dan berkonsultasi, SOP dan Standar Alur Kerja mendukung pembangunan sarana/prasarana yang terpadu, inklusif, dan ramah bagi semua kalangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun draft SOP dan Standar Alur (flowchart/diagram), lalu melakukan diskusi/review bersama mentor atau pihak terkait.</li> </ul> <p>SOP dan Standar Alur Kerja yang matang menjadi panduan operasional untuk pelaksanaan urusan pemerintahan daerah, meningkatkan kualitas layanan publik dan pengelolaan sarana-prasarana kota.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyempurnakan SOP &amp; Standar Alur Kerja (flowchart/diagram) sesuai hasil review, meminta persetujuan/pengesahan, serta menyiapkan dokumen final untuk implementasi</li> </ul> <p>Dokumen final menjadi panduan resmi bagi seluruh pihak, meminimalkan kebingungan atau kesalahan dalam pelaksanaan, serta memastikan pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur berjalan efektif dan efisien.</p> |
| <p><b>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika Aktualisasi tidak berdasarkan NND ASN BerAKHLAK</b></p> | <p>Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):</p> <p>a. Mengidentifikasi kebutuhan, mengumpulkan data dan melakukan konsultasi dengan mentor.</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan,</b></p> <p>Tanpa orientasi pada pelayanan, alur pengaduan bisa rumit, berbelit, atau sulit diikuti oleh pegawai maupun masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Kualitas SOP dan Standar Alur Kerja menurun</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>disusun bisa tidak lengkap, tidak jelas, atau tidak sesuai fakta/data yang ada.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>SOP dan Standar Alur Kerja yang disusun mungkin tidak lengkap, tidak tepat, atau membingungkan, karena data yang dikumpulkan tidak akurat atau analisis kebutuhan kurang tepat.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Tanpa kolaborasi, perspektif dan saran dari pihak terkait atau mentor bisa terlewat.</p> <p>b. Menyusun draft SOP dan Standar Alur Kerja (flowchart/diagram), lalu melakukan diskusi/review bersama mentor atau pihak terkait.</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan,</b></p> <p>SOP dan Standar Alur Kerja bisa jadi lebih menekankan prosedur internal atau administratif tanpa mempertimbangkan kenyamanan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Kurangnya pertanggungjawaban yang jelas</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Draft SOP dan Standar Alur Kerja mungkin tidak sesuai standar prosedur, kurang lengkap, atau mengandung kesalahan teknis.</p> <p><b>Harmonis,</b></p> <p>Draft SOP dan Standar Alur Kerja bisa jadi kurang komprehensif, tidak realistis, atau sulit diterapkan karena ada aspek yang terlewat atau diabaikan.</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Draft SOP dan Standar Alur Kerja mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kebijakan, tujuan, atau standar organisasi.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Tanpa kerja sama dengan mentor atau pihak terkait, draft SOP dan Standar Alur Kerja berisiko tidak mencakup seluruh aspek penting dan kebutuhan lapangan, sehingga prosedur bisa menjadi tidak efektif atau tidak realistis diterapkan.</p> <p>c. Menyempurnakan SOP &amp; Standar Alur Kerja (flowchart/diagram) sesuai hasil review, meminta persetujuan/pengesahan, serta menyiapkan dokumen final untuk implementasi</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan,</b><br/>SOP dan Standar Alur Kerja tidak berpihak pada kebutuhan masyarakat/pengguna layanan, hanya berorientasi pada kepentingan internal.</p> <p><b>Akuntabel,</b><br/>Proses penyempurnaan dan pengesahan tidak transparan, sehingga hasil SOP dan Standar Alur Kerja diragukan keabsahannya.</p> <p><b>Kompeten,</b><br/>Kurangnya kemampuan dan ketelitian menyebabkan hasil kerja kurang efektif serta memerlukan revisi ulang. Kondisi ini menurunkan kepercayaan pimpinan dan mencerminkan kurangnya profesionalisme ASN.</p> <p><b>Harmonis,</b><br/>Dapat menimbulkan ketidaksepahaman dalam isi SOP dan Standar Alur Kerja, menurunkan kualitas dokumen akhir, serta menyulitkan proses persetujuan atau pengesahan.</p> <p><b>Loyal,</b><br/>Ketidakloyalan dapat menimbulkan kesan kurang menghargai arahan pimpinan dan kebijakan organisasi.</p> <p><b>Adaptif,</b><br/>Tanpa sikap adaptif, penyusun SOP dan Standar Alur</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Kerja cenderung menyalin format lama tanpa menyesuaikan dengan perubahan peraturan, teknologi, atau prosedur terkini, sehingga SOP dan Standar Alur Kerja cepat usang dan tidak efektif diterapkan.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Karena tidak ada komunikasi dan koordinasi yang baik, pihak yang berwenang mungkin menolak atau meminta banyak revisi terhadap dokumen SOP dan Standar Alur Kerja</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

| Nama Peserta       |                         | Merizaviviantilesy.M                                                     |                            |                                                                                       |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Satuan Kerja       |                         | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                            |                                                                                       |
| Tempat Aktualisasi |                         | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                            |                                                                                       |
| No                 | Tanggal/Waktu           | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output       | Paraf Mentor                                                                          |
| 1                  | Rabu, 08 Oktober 2025   | Perlunya penugasan untuk petugas admin                                   | Catatan hasil identifikasi |  |
| 2                  | Selasa, 14 Oktober 2025 | Perbaiki sesuai arahan                                                   | Draft SOP+Flowchar Awal    |  |
| 3                  | Kamis, 16 Oktober 2025  | Sudah Ok                                                                 | SOP Final                  |  |

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| Nama Peserta       |                   | Merizaviviantilesy.M                                                     |                          |                                               |                 |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| Satuan Kerja       |                   | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                          |                                               |                 |
| Tempat Aktualisasi |                   | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                          |                                               |                 |
| No                 | Tanggal/<br>Waktu | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/<br>Output | Media Komunikasi<br>(Telpon/WA/LMS/Email/dll) | Paraf<br>Mentor |
| 1                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 2                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 3                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |

Kelengkapan Kegiatan:

**Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan**



Gambar pelaksanaan konsultasi meminta saran dari rekan kerja terkait poin-poin identifikasi sebelum konsultasi dengan mentor



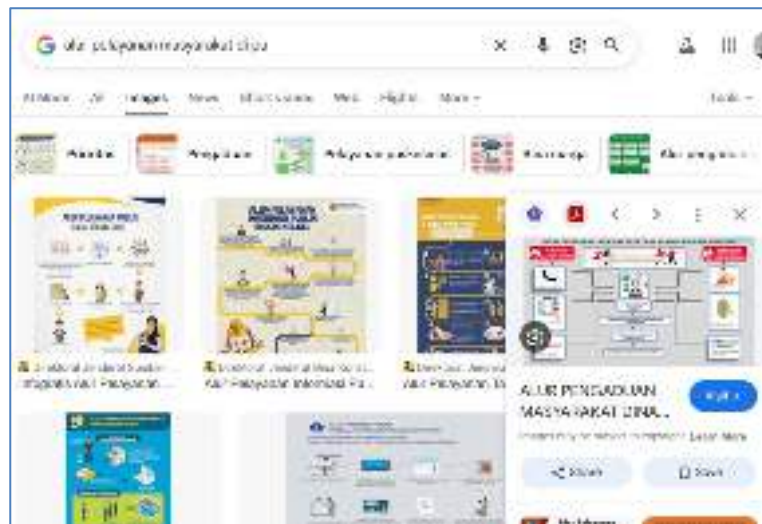
Gambar pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait poin-poin SOP dan Standar Alur Kerja



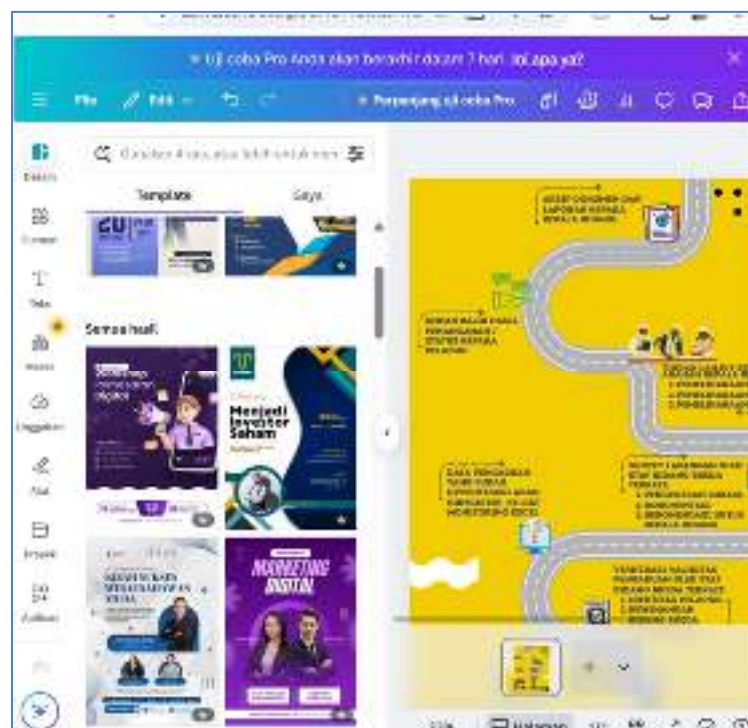
Gambar pengerjaan Draft SOP dan Standar Alur Kerja



Gambar konsultasi draft SOP dan Standar Alur Kerja dengan rekan kerja sebidang



Gambar mencari referensi untuk poster Standar Alur Kerja



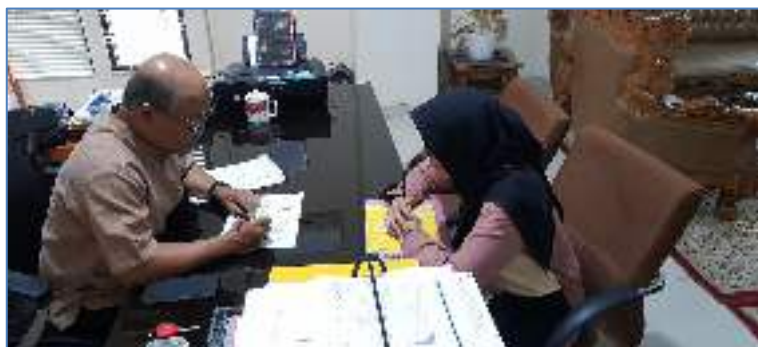
Gambar pengerjaan poster Standar Alur Kerja



Gambar konsultasi SOP dan Standar Alur Kerja dengan Sekretaris DPUPR



Gambar mentoring dan meminta persetujuan SOP dan Standar Alur Kerja final



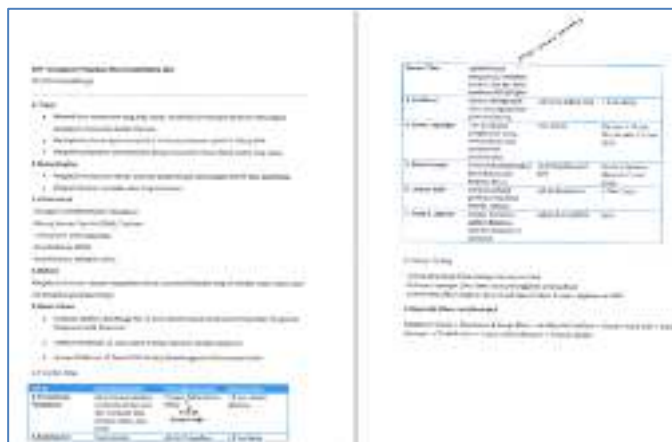
Gambar pengesahan SOP dan Standar Alur Kerja final oleh Kepala Dinas  
DPUPR



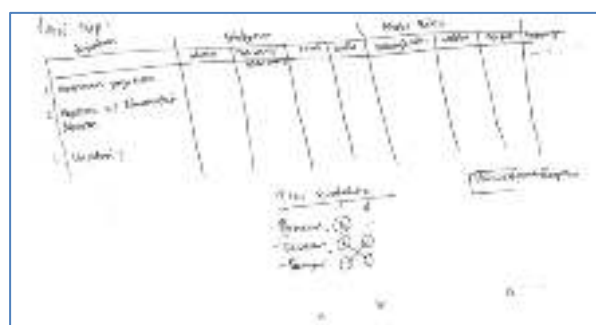


Gambar proses registrasi nomor SOP dan Standar Alur Kerja dengan bidang sekretariat DPUPR

### Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

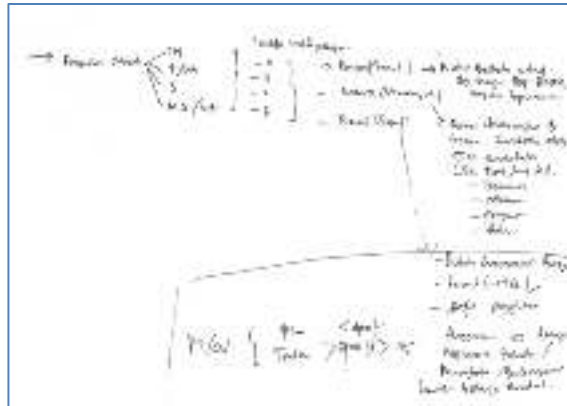


Gambar identifikasi untuk point-point yang akan dicantumkan di dalam draft SOP dan Standar Alur Kerja

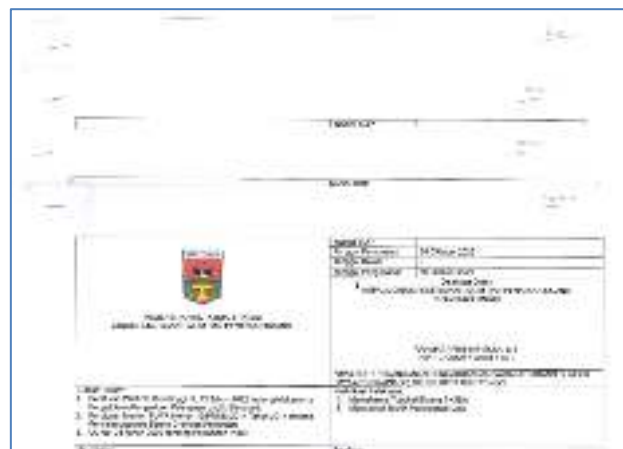


Gambar Diskusi dengan rekan kerja di bidang BKSDA 1





Gambar Diskusi dengan Rekan Kerja di bidang BKSDA 2



Gambar Draft SOP dan Standar Alur Kerja Revisi



Gambar Draft Poster Standar Alur Kerja Revisi

[illegible]

### Gambar Catatan Bimbingan dengan Mentor



**PEMERINTAH KOTA SUKOTANE**  
**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG**  
 Jl. Dwidan Ika - 38 Semarang Barat Sukotane Telp. 0275. 6274

---

**BARAT TUGAS**

Dinas : DPT Penempatan Pengawasan Masyarakat Teknik Masalah Kesehatan di Bidang  
 BKSDA DPUPT Kota Sukotane tanggal ini

**MEMERINTAKAN**

| Kopok | Nama                                       | Pengikut           | Jabatan           |
|-------|--------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| No    |                                            |                    |                   |
| 1     | Muhammad M. S.T<br>NIP. 198308172203040003 | Penata Meria - Eke | Sat. Bidang Bupok |

Untuk :

1. Meninjau dan mengobservasi lokasi kegiatan masyarakat terkait permasalahan di bidang kesehatan.
2. Melakukan pembinaan (update) data kesehatan masyarakat.
3. Melakukan kegiatan literasi dan sosialisasi kesehatan masyarakat.
4. Melakukan dan menyerahkan laporan hasil kegiatan terkait permasalahan kesehatan kepada Kepala Bidang yang membawahi area tersebut.

diartikan :

Kepala Bidang BKSDA DPUPT Kota Sukotane  
 An. Dibin. Nomor 181 Bidang Balok Sukotane

Dengan surat tugas ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan tugas tersebut.

Sukotane, Oktober 2025  
 Kepala Bidang BKSDA DPUPT  
 Kota Sukotane



Dandik Jemal S.T  
 NIP. 19781082011011001

Gambar surat tugas terkait dokumentasi, rekapitulasi dan *filling* serta pelaporan bulanan untuk penanganan pengaduan masyarakat



### Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

#### a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul Kegiatan 3                                              | Membuat tempelate monitoring dan evaluasi menggunakan excel sederhana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tanggal Pelaksanaan Kegiatan                                  | 20 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Daftar Lampiran Kegiatan                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya catatan identifikasi untuk poin-poin indikator Excel Monitoring</li> <li>2. Tersedianya tangkapan layar draft tempelate Excel Monitoring dan evaluasi awal</li> <li>3. Tersedianya tempelate Excel Monitoring dan evaluasi yang telah disetujui mentor</li> <li>4. Tersedianya catatan bimbingan dengan mentor</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menentukan Indikator dan format data yang dibutuhkan</b></p> <p><b>Akuntabel</b>, Saya memastikan setiap indikator yang ditetapkan memiliki dasar yang jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan sesuai dengan alur kerja di bidang BKSDA.</p> <p><b>Kompeten</b>, Saya meningkatkan menggunakan Microsoft Excel agar format yang dihasilkan mudah digunakan dan mampu menampilkan data evaluasi dengan efisien dan akurat.</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya menjaga komunikasi yang baik dengan seluruh rekan kerja, menghargai setiap masukan, dan menciptakan suasana kerja yang saling mendukung.</p> <p><b>Adaptif</b>, Saya melakukan revisi dengan cepat saat menemukan kendala agar hasilnya lebih praktis dan mudah dipahami oleh semua pengguna.</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya mengajak diskusi rekan kerja dalam</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>menentukan indikator utama.</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Membuat tabel dengan indikator yang sudah ditentukan</b></p> <p><b>Akuntabel</b>, Saya menuliskan setiap kolom dan indikator diberi keterangan yang jelas, serta disesuaikan dengan alur kerja yang terdapat dalam SOP penanganan pengaduan.</p> <p><b>Kompeten</b>, Saya menerapkan kemampuan teknis dalam mengolah data dan merancang tabel Excel yang efisien, dengan fitur otomatisasi sederhana seperti Data Validation agar pengguna dapat dengan mudah mengisi dan membaca hasilnya.</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya menerima masukan dari staf pelaksana dan kepala bidang dengan terbuka, serta menyesuaikan desain tabel agar nyaman digunakan oleh semua pihak.</p> <p><b>Adaptif</b>, Saya segera menyesuaikan rancangan tabel dengan usulan penyesuaian dari mentor dan senior-senior bidang agar lebih relevan dan fungsional. Fleksibilitas ini menjadikan tabel monitoring dan evaluasi lebih efektif dalam mendukung penerapan SOP penanganan pengaduan masyarakat.</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Uji coba dan penyempurnaan</b></p> <p><b>Akuntabel</b>, Saya mencatat perbaikan atau perubahan yang dilakukan sehingga transparan dan bisa dipertanggungjawabkan.</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya menerima saran dan masukan dengan terbuka, serta mengedepankan sikap saling menghargai dalam diskusi dan proses perbaikan format.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya melaksanakan tugas sesuai arahan mentor dan tujuan instansi</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya bekerja sama sama dengan mentor dan rekan kerja di bidang saya dalam memberikan</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | masukan penyempurnaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menentukan Indikator dan format data yang dibutuhkan</b></p> <p>Penulis melakukan penelaahan terhadap data pengaduan masyarakat sebelumnya serta dokumen SOP yang telah disusun untuk memahami jenis informasi yang perlu dimonitor dan dievaluasi.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Daftar indikator dan struktur data yang dibutuhkan</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Membuat tabel dengan indikator yang sudah ditentukan</b></p> <p>Penulis memasukkan indikator yang telah disepakati ke dalam tabel Excel.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Draft template excel monitoring sebelum direview</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Uji coba dan penyempurnaan</b></p> <p>Penulis mengisi data pengaduan masyarakat secara contoh untuk menguji kejelasan indikator, serta kesesuaian format, serta berkonsultasi dengan mentor dan senior di bidang untuk mendapatkan masukan terkait kemudahan penggunaan dan kebutuhan data riil di lapangan. Berdasarkan hasil masukan tersebut, dilakukan revisi dan validasi akhir terhadap format tabel agar lebih informatif, efisien, dan sesuai standar pelaporan DPUPR.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>File excel final yang telah disetujui oleh mentor</p> |
| <b>Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan</b>                          | <p>Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan Indikator dan format data yang dibutuhkan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Proses:</p> <p>Dimulai dengan menganalisis dokumen pengaduan masyarakat serta rancangan SOP penanganan pengaduan di Bidang BKSDA untuk mengidentifikasi jenis data yang perlu dimonitor. Selanjutnya, saya melakukan diskusi dengan rekan kerja bidang dan mentor untuk memperoleh masukan terkait indikator yang paling relevan dengan proses kerja di lapangan.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Indikator yang didapatkan menggambarkan seluruh tahapan penanganan pengaduan secara terukur, transparan, dan mudah digunakan oleh semua staf</p> <p>2. Membuat tabel dengan indikator yang sudah ditentukan</p> <p>Proses:</p> <p>Saya merancang struktur tabel pada lembar kerja Excel dengan memperhatikan kesesuaian antara kolom, baris, dan indikator yang akan dimonitor berdasarkan indikator dan format data yang telah ditentukan sebelumnya.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Tabel indikator monitoring dan evaluasi dalam format excel sederhana, yang memiliki struktur rapi, logis, dan mudah dipahami. Tabel ini memuat indikator kinerja utama terkait penanganan pengaduan masyarakat masalah drainase, serta dapat digunakan untuk memantau efektivitas pelaksanaan SOP dan alur kerja yang telah disusun.</p> <p>3. Uji coba dan penyempurnaan</p> <p>Proses:</p> <p>Saya mengisi tabel menggunakan data pengaduan masyarakat yang telah tersedia untuk memastikan seluruh kolom dan indikator dapat berfungsi dengan</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <p>baik. Uji coba dilakukan bersama mentor dan senior saya di bidang BKSDA untuk memperoleh masukan selanjutnya dilakukan beberapa penyesuaian seperti penambahan proses survey lapangan sebelum kategori tindak lanjut</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Template monitoring dan evaluasi excel yang telah diuji dan disempurnakan siap diterapkan sebagai alat bantu dalam pengawasan dan pelaporan penanganan pengaduan masyarakat terkait masalah drainase.</p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai-nilai dasar ASN dalam setiap tahapan kegiatan yaitu, Berorientasi pelayanan, Akuntabel, kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p>                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</b> | <p>Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi "Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan" dan tugas organisasi "melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menentukan Indikator dan format data yang dibutuhkan</li> </ul> <p>Bermanfaat untuk menyediakan dasar data yang terukur dalam memantau pengaduan drainase, sehingga mendukung visi Kota Bukittinggi dalam pembangunan sarana dan prasarana yang terpadu, berwawasan lingkungan, dan inklusif. Kegiatan ini juga memperkuat pelaksanaan tugas DPUPR dalam urusan pekerjaan umum dan penataan ruang melalui</p> |



|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           | <p>peningkatan efektivitas monitoring, akuntabilitas, serta pengambilan keputusan berbasis data.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat tabel dengan indikator yang sudah ditentukan</li> </ul> <p>Bermanfaat untuk menyajikan data pengaduan drainase dalam bentuk tabel yang terstruktur dan mudah dianalisis, sehingga mendukung visi pembangunan sarana dan prasarana yang terpadu, berwawasan lingkungan, dan inklusif. Kegiatan ini juga memperkuat tugas DPUPR dalam melaksanakan urusan pekerjaan umum dan penataan ruang melalui peningkatan ketepatan monitoring, transparansi, dan efektivitas pengambilan keputusan berbasis data.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji coba dan penyempurnaan</li> </ul> <p>Bermanfaat untuk memastikan template monitoring dan evaluasi berjalan efektif melalui proses uji coba dan penyempurnaan, sehingga hasilnya lebih akurat dan mudah digunakan. Kegiatan ini mendukung visi pembangunan sarana dan prasarana yang terpadu dan berwawasan lingkungan, serta memperkuat tugas DPUPR dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan efektivitas pengelolaan penanganan pengaduan drainase secara berkelanjutan.</p> |
| <p><b>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika Aktualisasi tidak berdasarkan NND ASN BerAKHLAK</b></p> | <p>Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menentukan Indikator dan format data yang dibutuhkan</li> </ol> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Tanpa Nilai Akuntabel Indikator dan format data tidak</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>memiliki dasar yang jelas, sulit dipertanggungjawabkan. Sehingga hasil monitoring tidak valid dan tidak transparan, kepercayaan atasan dan masyarakat juga bisa menurun.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Indikator tidak relevan dengan tujuan kegiatan, format data juga menjadi tidak efektif dan sulit dianalisis sehingga Kualitas template rendah sehingga tidak dapat digunakan untuk evaluasi kinerja bidang.</p> <p><b>Harmonis,</b></p> <p>Kurangnya komunikasi dan koordinasi antar pegawai bisa menimbulkan perbedaan persepsi dan konflik dalam menentukan indikator sehingga Suasana kerja tidak kondusif, menghambat penyusunan template.</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Akan sulit untuk memperbaharui indikator jika ada kebijakan baru.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Indikator dan format data tidak mewakili kebutuhan organisasi secara menyeluruh, proses kerja menjadi tidak sinergis dan menurunkan efektivitas tim.</p> <p>b. Membuat tabel dengan indikator yang sudah ditentukan</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Tabel data yang dihasilkan tidak dapat dipertanggungjawabkan karena sumber dan proses penyusunan tidak transparan, kepercayaan atasan terhadap hasil kerja menurun.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Tabel disusun tanpa memperhatikan kaidah pengolahan data dan prinsip evaluasi yang benar. Hasilnya tidak sistematis dan sulit digunakan untuk analisis kinerja pengaduan.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Harmonis,</b><br/>Meningkatkan potensi kesalahpahaman dan menurunkan semangat kerja tim.</p> <p><b>Adaptif,</b><br/>Sulit dilakukan pembaruan indikator atau data ketika ada perubahan sistem kerja atau kebijakan baru.</p> <p>c. Uji coba dan penyempurnaan</p> <p><b>Akuntabel,</b><br/>Penyempurnaan template dilakukan tanpa dasar evaluasi yang jelas.</p> <p><b>Harmonis,</b><br/>Masukan dan kritik dari tim diabaikan sehingga penyempurnaan tidak mencerminkan kebutuhan bersama. Terjadi kesalahpahaman antar pegawai yang menurunkan kekompakan tim.</p> <p><b>Loyal,</b><br/>Tidak ada kesungguhan untuk memastikan hasil akhir bermanfaat bagi peningkatan pelayanan publik, sehingga citra ASN yang berintegritas dan setia terhadap tugas.</p> <p><b>Kolaboratif,</b><br/>Template hasil penyempurnaan tidak mencerminkan kebutuhan riil pengguna, karena adanya masukan yang mungkin terabaikan.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

|                    |               |                                                                          |                      |              |
|--------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|
| Nama Peserta       |               | Merizaviviantilesy.M                                                     |                      |              |
| Satuan Kerja       |               | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                      |              |
| Tempat Aktualisasi |               | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                      |              |
| No                 | Tanggal/Waktu | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output | Paraf Mentor |

|   |                        |                               |                                                                               |                                                                                     |
|---|------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Senin, 20 Oktober 2025 | Tambahkn nomor kontak pelapor | Daftar indikator dan struktur data yang dibutuhkan                            |  |
| 2 | Senin, 20 Oktober 2025 | Sudah OK                      | Draft Tempelate excel untuk monitoring dan evaluasi                           |  |
| 3 | Senin, 20 Oktober 2025 | Sudah OK                      | Template Excel final yang siap digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi |  |

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| Nama Peserta       |                   | Merizaviviantilesy.M                                                     |                          |                                               |                 |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| Satuan Kerja       |                   | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                          |                                               |                 |
| Tempat Aktualisasi |                   | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                          |                                               |                 |
| No                 | Tanggal/<br>Waktu | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/<br>Output | Media Komunikasi<br>(Telpon/WA/LMS/Email/dll) | Paraf<br>Mentor |
| 1                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 2                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 3                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |

Kelengkapan Kegiatan:

### **Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan**



Gambar pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait daftar indikator dan struktur data di excel yang dibutuhkan untuk monitoring dan evaluasi

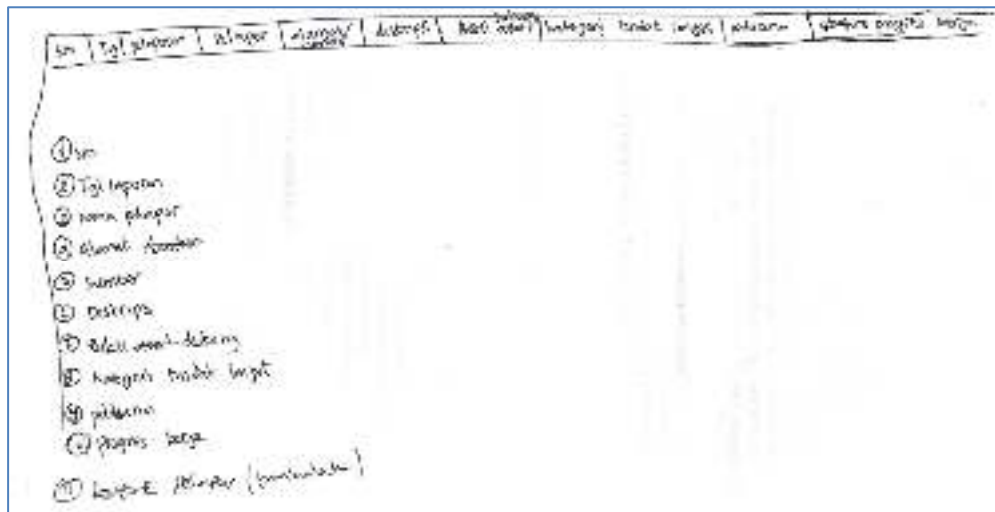


Gambar pengerjaan excel monitoring dan evaluasi berdasarkan indikator yang telah disetujui

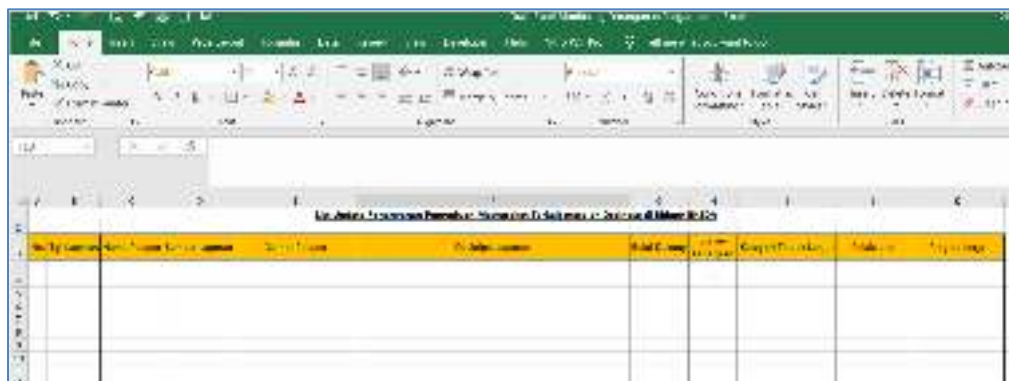


Gambar pelaksanaan uji coba template excel dan penyempurnaan berdasarkan masukan dari kabid dan senior bidang

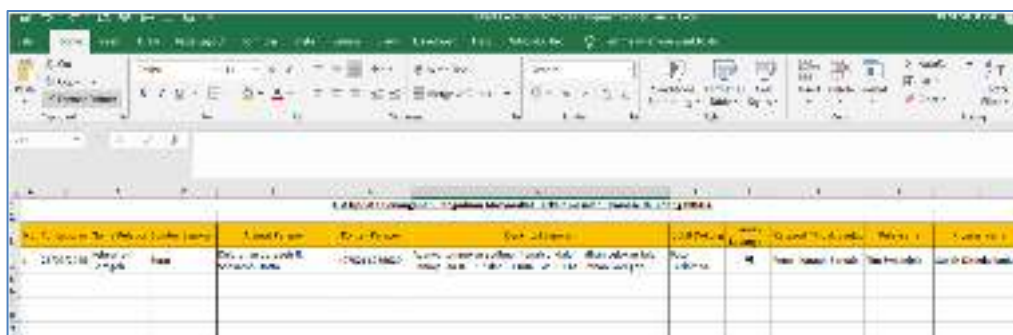
## Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan



Gambar identifikasi untuk poin-poin yang akan dicantumkan di dalam excel monitoring



Gambar draft template excel untuk monitoring dan evaluasi awal



Gambar template excel final untuk monitoring dan evaluasi yang telah disetujui mentor



### Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

#### a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul Kegiatan 4                                              | Sosialisai SOP, Standar Alur Kerja, dan Tempelate Monitoring                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tanggal Pelaksanaan Kegiatan                                  | 21 - 22 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Daftar Lampiran Kegiatan                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya tangkapan layar dokumen digital untuk sosialisasi</li> <li>2. Tersedianya dokumen cetak untuk poster standar alur</li> <li>3. Tersedianya daftar hasil peserta sosialisasi</li> <li>4. Tersedianya catatan bimbingan dengan mentor</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menyiapkan materi sosialisasi (SOP, Standar Alur Kerja, dan Template Monitoring) dalam bentuk poster/dokumen ringkas</b></p> <p><b>Beroientasi Pelayanan,</b> Saya menyusun materi yang mudah dipahami untuk memudahkan pegawai dan masyarakat dalam memahami proses penanganan pengaduan.</p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya Memastikan seluruh isi materi bersumber dari dokumen resmi SOP dan hasil koordinasi tim sehingga dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya menggunakan kemampuan teknis dalam penyusunan dan perancangan dokumen serta poster dengan memperhatikan kaidah komunikasi visual.</p> <p><b>Harmonis,</b> Saya melibatkan rekan kerja dalam penyusunan materi serta menghargai masukan dari berbagai pihak.</p> <p><b>Loyal,</b> Saya mengutamakan kepentingan bidang dalam menyiapkan dokumen resmi</p> |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Kolaboratif</b>, Saya bekerja sama dengan mentor dan pihak terkait dalam proses perumusan isi dan validasi informasi yang akan disampaikan.</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Melakukan sosialisasi SOP dan Standar alur Kerja di Bidang BKSDA dan Bidang Sekretariat</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b>, Saya berupaya memberikan pemahaman yang jelas kepada pegawai agar pelaksanaan SOP nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam penanganan pengaduan drainase secara cepat dan tepat.</p> <p><b>Kompeten</b>, Saya menggunakan media pendukung (presentasi, poster, template monitoring) secara efektif agar penyampaian materi lebih menarik dan informatif.</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya berkoordinasi dengan mentor dan rekan kerja untuk menentukan waktu dan tempat sosialisasi yang tidak mengganggu pekerjaan utama lain.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya menyampaikan isi SOP dan Standar alur kerja sesuai dengan kebijakan resmi DPUPR Kota Bukittinggi, tanpa mengubah substansi yang sudah disetujui.</p> <p><b>Adaptif</b>, Saya menyesuaikan metode penyampaian dengan kondisi peserta sosialisasi, menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta media visual untuk menarik perhatian dan memudahkan pemahaman.</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya bekerja sama dengan mentor dan rekan kerja di bidang BKSDA baik dalam menyiapkan materi sosialisasi dan pelaksanaan sosialisasi.</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Menempelkan poster standar alur penanganan pengaduan di pintu masuk bidang BKSDA</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b>, Saya menempelkan poster di tempat yang mudah dilihat masyarakat agar informasi</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <p>alur pengaduan mudah diakses.</p> <p><b>Akuntabel</b>, Saya menempelkan sesuai prosedur dan tidak sembarangan tempat, agar tertib administrasi.</p> <p><b>Kompeten</b>, Saya menggunakan alat dan bahan yang tepat agar hasil tempelan awet dan rapi.</p> <p><b>Harmonis</b>, Saya berkoordinasi dengan rekan kerja, petugas kebersihan, atau bagian sekretariat sebelum menempelkan poster agar tidak mengganggu estetika ruangan.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya menempelkan poster dengan logo instansi dan pesan resmi agar citra lembaga semakin baik di mata masyarakat.</p> <p><b>Adaptif</b>, Saya menyesuaikan ukuran atau desain poster agar sesuai dengan kondisi fisik lokasi dan estetika lingkungan kerja.</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya meminta masukan dari rekan kerja tentang lokasi penempelan paling strategis.</p> |
| <p><b>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</b></p> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menyiapkan materi sosialisasi (SOP, Standar Alur Kerja, dan Template Monitoring) dalam bentuk poster/dokumen ringkas</b></p> <p>Penulis menyiapkan file SOP dan Template Monitoring yang telah disetujui untuk selanjutnya dipaparkan saat sosialisasi dan meminta persetujuan dari mentor untuk pelaksanaan sosialisasi.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Dokumen digital SOP dan template monitoring Excel dan dokumen cetak untuk Standar Alur dan catatan persetujuan untuk sosialisasi dari mentor.</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Melakukan sosialisasi SOP dan Standar alur Kerja di Bidang BKSDA</b></p> <p>Penulis berkoordinasi dengan rekan kerja sebidang untuk waktu pelaksanaan sosialisasi agar tidak mengganggu</p>                                           |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <p>waktu jam kerja utama, selanjutnya penulis melakukan pemaparan materi sosialisasi di depan staf BKSDA</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Dokumentasi dan daftar hadir sosialisasi di bidang BKSDA</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Menempelkan poster standar alur penanganan pengaduan di pintu masuk bidang BKSDA</b></p> <p>Penulis selanjutnya menempelkan poster dari Standar alur kerja yang berisi rangkuman dari SOP di depan pintu masuk bidang sesuai arahan dari mentor agar bisa langsung terlihat jika ada tamu atau dari masyarakat pelapor masalah drainase.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Poster standar alur yang sudah tertempel di pintu masuk bidang BKSDA</p>                                                                                                                     |
| <b>Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan</b> | <p>Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan materi sosialisasi (SOP, Standar Alur Kerja, dan Template Monitoring) dalam bentuk poster/dokumen ringkas</li> </ol> <p>Proses:</p> <p>Dimulai dengan mempelajari dan menyeleksi isi penting dari dokumen SOP dan Standar Alur yang akan disampaikan dalam kegiatan sosialisasi, selanjutnya saya berkoordinasi dengan mentor</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Materi yang disusun sudah memuat informasi penting secara ringkas, jelas dan sistematis sesuai dengan tujuan sosialisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Melakukan sosialisasi SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA</li> </ol> <p>Proses:</p> <p>Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan memaparkan</p> |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <p>materi SOP dan Standar Alur kepada staf BKSDA di ruang kerja bidang, selanjutnya dilakukan pencatatan daftar hadir dan dokumentasi kegiatan sebagai bukti pelaksanaan.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Sosialisasi berjalan tertib bisa meningkatkan keseragaman pelaksanaan SOP dan memperkuat koordinasi dalam penanganan pengaduan masyarakat.</p> <p>3. Menempelkan poster Standar Alur penanganan pengaduan di pintu masuk bidang BKSDA</p> <p>Proses:</p> <p>Kegiatan ini dimulai dengan menentukan lokasi strategis untuk penempelan poster agar mudah terlihat, lalu dilakukan penempelan poster secara rapi dan memastikan posisi terlihat jelas oleh pengunjung.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Poster tercetak dengan jelas, desain menarik, dan mudah dibaca bisa menjadi media informasi publik mengenai alur penanganan pengaduan masyarakat.</p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai-nilai dasar ASN dalam setiap tahapan kegiatan yaitu, Berorientasi pelayanan, Akuntabel, kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> |
| <b>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</b> | <p>Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi "Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan" dan tugas organisasi "melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan":</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan materi sosialisasi (SOP, Standar Alur Kerja, dan Template Monitoring) dalam bentuk poster/dokumen ringkas<br/>Meningkatkan pemahaman pegawai terhadap SOP dan Standar Alur penanganan pengaduan drainase, sehingga koordinasi lebih efektif dan respons terhadap aduan masyarakat lebih cepat. Kegiatan ini juga memperkuat pelaksanaan tugas organisasi di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang secara profesional, transparan, dan akuntabel melalui penyediaan pedoman kerja dan alat monitoring yang jelas.</li> <li>• Melakukan sosialisasi SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA<br/>Melalui sosialisasi ini, seluruh pegawai memahami dan menerapkan prosedur kerja yang seragam dalam penanganan pengaduan drainase, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, responsif, dan tertib, dan memperkuat pelaksanaan tugas organisasi di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang secara profesional, akuntabel, dan efektif.</li> <li>• Menempelkan poster standar alur penanganan pengaduan di pintu masuk bidang BKSDA<br/>Bermanfaat dengan menyediakan informasi alur pengaduan yang jelas dan mudah diakses, sehingga pelayanan lebih transparan dan responsif. Kegiatan ini juga memperkuat tugas organisasi melalui peningkatan akuntabilitas dan efisiensi layanan publik di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang.</li> </ul> |
| <b>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika Aktualisasi tidak</b> | Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>berdasarkan NND ASN BerAKHLAK</b></p> | <p>a. Menyiapkan materi sosialisasi (SOP, Standar Alur Kerja, dan Template Monitoring) dalam bentuk poster/dokumen ringkas</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan,</b></p> <p>Tanpa nilai berorientasi pelayanan, informasi dalam poster atau dokumen bisa bersifat kaku, tidak menarik, atau sulit dipahami.</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Tanpa nilai akuntabel risiko terjadinya kesalahan atau ketidakkonsistenan antara dokumen sosialisasi dengan SOP resmi.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Materi yang disusun kurang berkualitas, tidak sistematis, atau tidak mencerminkan pemahaman yang mendalam tentang SOP dan Standar Alur.</p> <p><b>Harmonis,</b></p> <p>Terjadi kesalahpahaman atau konflik dalam tim terkait isi atau format materi.</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Materi yang disusun tidak mencerminkan semangat mendukung visi, misi, dan kebijakan pimpinan DPUPR.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Penyusunan materi dilakukan secara individu tanpa masukan dari bidang atau bagian lain.</p> <p>b. Melakukan sosialisasi SOP dan Standar Alur di Bidang BKSDA</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan,</b></p> <p>Sosialisasi tidak fokus pada kebutuhan pegawai dan masyarakat pengguna layanan.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Penyampaian materi sosialisasi kurang jelas, tidak sistematis, atau tidak menguasai isi SOP dan Standar</p> |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Alur.</p> <p><b>Harmonis,</b><br/>Potensi munculnya perbedaan pendapat yang tidak dikelola dengan baik.</p> <p><b>Loyal,</b><br/>Kurang semangat dalam meyakinkan peserta pentingnya penerapan SOP dan Standar Alur yang telah disusun.</p> <p><b>Adaptif,</b><br/>Metode sosialisasi tidak menyesuaikan dengan perkembangan teknologi atau kebutuhan peserta (misalnya tidak menggunakan media visual atau interaktif).</p> <p><b>Kolaboratif,</b><br/>Kurang sinergi dan kesamaan persepsi antarbagian dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.</p> <p>c. Menempelkan poster standar alur penanganan pengaduan di pintu masuk bidang BKSDA</p> <p><b>Beroientasi Pelayanan,</b><br/>Tampilan bisa tidak menarik, lokasi penempelan tidak strategis, atau informasi yang disajikan tidak relevan dengan kebutuhan pengguna layanan.</p> <p><b>Akuntabel,</b><br/>Poster bisa menampilkan informasi yang belum diverifikasi atau tidak sesuai dengan SOP resmi.</p> <p><b>Kompeten,</b><br/>Alur yang disampaikan bisa membingungkan atau tidak menggambarkan proses sebenarnya.</p> <p><b>Harmonis,</b><br/>Penempelan poster dilakukan tanpa koordinasi dengan rekan kerja atau bagian lain.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Loyal,</b><br/>Kurang kesungguhan dalam memastikan poster terpasang dengan layak dan berfungsi informatif.</p> <p><b>Adaptif,</b><br/>Tidak ada pembaruan ketika ada perubahan SOP atau prosedur baru.</p> <p><b>Kolaboratif,</b><br/>Hasilnya kurang optimal karena tidak ada masukan.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

| Nama Peserta       |                         | Merizaviviantilesy.M                                                     |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Satuan Kerja       |                         | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| Tempat Aktualisasi |                         | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| No                 | Tanggal/Waktu           | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output                                                                                                                                         | Paraf Mentor                                                                          |
| 1                  | Selasa, 21 Oktober 2025 | Laksanakan sosialisasi                                                   | Dokumen digital SOP dan tempelate monitoring excel dan dokumen cetak untuk Standar Alur untuk sosialisasi dan persetujuan mentor untuk melakukan sosialisasi |  |
| 2                  | Selasa, 21 Oktober 2025 | Lengkapi foto dokumentasi dan daftar hadir acara kegiatan                | Dokumentasi dan daftar hadir dan dokumentasi sosialisasi                                                                                                     |  |
| 3                  | Rabu, 22 Oktober 2025   | Poster dipampang di pintu masuk bidang BKSDA                             | Poster standar alur yang ditempel di pintu masuk bidang BKSDA                                                                                                |  |



c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| Nama Peserta       |                   | Merizaviviantilesy.M                                                     |                          |                                               |                 |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| Satuan Kerja       |                   | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                          |                                               |                 |
| Tempat Aktualisasi |                   | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                          |                                               |                 |
| No                 | Tanggal/<br>Waktu | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/<br>Output | Media Komunikasi<br>(Telpon/WA/LMS/Email/dll) | Paraf<br>Mentor |
| 1                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 2                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 3                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |

Kelengkapan Kegiatan:

**Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan**



Gambar konsultasi dan meminta izin kepada mentor untuk melakukan sosialisasi



Gambar pelaksanaan sosialisasi si bidang BKSDA 1



Gambar pelaksanaan sosialisasi si bidang BKSDA 2



Gambar pelaksanaan sosialisasi si bidang sekretariat



Gambar menempelkan poster Standar Alur penanganan di pintu masuk bidang BKSDA

### Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan



The screenshot shows a Windows File Explorer window titled 'Materi Download'. The address bar shows the path 'C:\Users\user\Downloads'. The file list contains three items, all of which are Microsoft Word documents named 'Dash-Cock Monitoring Penanganan Peng...'. The files were all created on 2017-01-20 at 15:25.

| Name                                    | Date modified    | Type                    |
|-----------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Dash-Cock Monitoring Penanganan Peng... | 2017-01-20 15:25 | Microsoft Word document |
| Dash-Cock Monitoring Penanganan Peng... | 2017-01-20 15:25 | Microsoft Word document |
| Dash-Cock Monitoring Penanganan Peng... | 2017-01-20 15:25 | Microsoft Word document |

Gambar dokumen digital untuk sosialisasi



Gambar poster untuk sosialisasi

[illegible]

Gambar daftar hadir staf bidang BKSDA dalam sosialisasi



Gambar poster standar alur yang sudah tertempel di pintu masuk bidang BKSDA

| Bidang/Divisi |             | Materi Pembinaan                          |                                                                   |   |
|---------------|-------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---|
| Bidang/Divisi |             | Peningkatan standar daya dan administrasi |                                                                   |   |
| Bidang/Divisi |             | Bidang/Divisi                             |                                                                   |   |
| No            | Kelembagaan | Kategori Masalah                          | Hasil Pembinaan                                                   |   |
| 1.            | Kelembagaan | - Kelembagaan Kantor                      | Hasilnya dapat dilihat pada saat ini sudah berjalan dengan lancar | 9 |
| 2.            | Kelembagaan | - Kelembagaan Kantor                      | Hasilnya dapat dilihat pada saat ini sudah berjalan dengan lancar | 9 |
| 3.            | Kelembagaan | - Kelembagaan Kantor                      | Hasilnya dapat dilihat pada saat ini sudah berjalan dengan lancar | 9 |

Gambar Catatan bimbingan dengan mentor

#### Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

##### a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul Kegiatan 5                                              | Merekapitulasi kasus pengaduan (Mulai dari April 2025)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tanggal Pelaksanaan Kegiatan                                  | 24 - 29 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Daftar Lampiran Kegiatan                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya surat-surat pengaduan masyarakat terkait masalah drainase</li> <li>2. Tersedianya tangkapan layar untuk pengaduan masyarakat terkait masalah drainase melalui Whatsapp</li> <li>3. Tersedianya tangkapan layar dari rekap pengaduan masyarakat mulai dari bulan april 2025</li> <li>4. Tersedianya catatan bimbingan dengan mentor</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Mengumpulkan seluruh data kasus pengaduan baik dari surat pengaduan yang masuk, media sosial, laporan langsung ke kantor, WhatsApp dan lainnya Berorientasi Pelayanan,</b> Saya mengumpulkan data pengaduan dengan teliti agar kebutuhan masyarakat benar-benar didengar.</p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya bertanggung jawab terhadap keakuratan dan kelengkapan data pengaduan yang dihimpun.</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya memastikan data yang dikumpulkan sesuai kategori dan indikator yang dibutuhkan.</p> <p><b>Harmonis,</b> Saya menjalin komunikasi yang baik dan saling menghargai antar rekan kerja untuk mendapatkan data-data terkait laporan masyarakat.</p> <p><b>Adaptif,</b> Saya fleksibel dengan data yang masuk melalui berbagai saluran pengaduan.</p> <p><b>Kolaboratif,</b> Saya bekerjasama dengan rekan kerja</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>dibidang dalam proses pengumpulan data laporan.</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Menginput data pengaduan sesuai format kolom yang tersedia dalam template Excel</b></p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya memastikan setiap informasi yang dimasukkan sesuai dengan data asli dari laporan yang diterima.</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya menggunakan kemampuan teknik dalam mengoperasikan microsoft Excel dengan baik, termasuk memanfaatkan format data dan data validation untuk memudahkan pekerjaan penginputan.</p> <p><b>Harmonis,</b> Saya berkoordinasi dengan rekan satu bidang untuk memastikan data yang dimasukkan sudah lengkap dan valid.</p> <p><b>Loyal,</b> Saya melakukan penginputan data dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan dan tujuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya penanganan pengaduan masyarakat.</p> <p><b>Adaptif,</b> Saya menyesuaikan diri dengan cepat melalui perbaikan dan penyesuaian sistem input agar lebih efisien ketika menemukan kendala pada format atau data yang tidak sesuai, tanpa mengurangi ketepatan informasi.</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Pengecekan ulang kembali kelengkapan, konsistensi, dan akurasi data</b></p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya memastikan setiap data yang direkap telah diverifikasi kebenarannya, tidak ada manipulasi informasi, serta seluruh proses pengecekan terdokumentasi dengan baik.</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya menggunakan kemampuan teknis dalam pengolahan data, baik melalui pengecekan manual maupun dengan bantuan Excel tools sederhana,</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <p>untuk memastikan kesesuaian dan kelengkapan data.</p> <p><b>Loyal</b>, Saya melaksanakan tugas pengecekan data secara teliti sebagai bentuk dukungan terhadap tujuan instansi dalam meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pengaduan yang transparan.</p> <p><b>Adaptif</b>, Saya menyesuaikan metode pengecekan dengan kondisi dan ketersediaan data, termasuk memanfaatkan teknologi sederhana seperti Excel filter untuk mempercepat proses verifikasi data tanpa mengurangi ketelitian.</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya melakukan pengecekan data hasil rekapitulasi dengan melibatkan masukan dari tim terkait agar hasil akhir lebih objektif dan representatif. Melalui kerja sama ini, kesalahan atau kekeliruan data dapat diminimalkan.</p>                                                                                                                                            |
| <p><b>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</b></p> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Mengumpulkan seluruh data kasus pengaduan baik dari surat pengaduan yang masuk, media sosial, laporan langsung ke kantor</b></p> <p>Penulis melakukan penelusuran dan pengumpulan seluruh data pengaduan masyarakat dari berbagai sumber (surat resmi, media sosial, dan laporan langsung). Teknik ini digunakan untuk memastikan seluruh laporan teridentifikasi dan tidak ada data yang terlewat.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Surat pengaduan yang diterima dan telah diverifikasi oleh bidang sekretariat, Tangkapan layar pengaduan dari Whatsapp</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Menginput data pengaduan sesuai format kolom yang tersedia dalam template Excel</b></p> <p>Penulis memastikan setiap data pengaduan (nama pelapor, lokasi, tanggal, deskripsi laporan, tindak lanjut, dan status) diinput sesuai dengan kolom dan format yang</p> |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <p>telah ditetapkan dalam template Excel agar tidak terjadi kesalahan pencatatan.</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>File template Excel berisi data pengaduan masyarakat (mulai April 2025) yang telah diisi sesuai format.</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Pengecekan ulang kembali kelengkapan, konsistensi, dan akurasi data</b></p> <p>Penulis membandingkan data hasil rekapitulasi dengan dokumen sumber (surat laporan yang masuk, dan tangkapan layar laporan lewat WhatsApp)</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Dokumen rekapitulasi Data Pengaduan Masyarakat (mulai April 2025) yang telah diverifikasi dan dilengkapi.</p>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan</b> | <p>Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan seluruh data kasus pengaduan baik dari surat pengaduan yang masuk, media sosial, laporan langsung ke kantor</li> </ol> <p>Proses:</p> <p>Diawali dengan inventarisasi sumber data pengaduan yang berasal dari berbagai kanal seperti Sekretariat DPUPR, Telepon/Whatsapp, selanjutnya dilakukan penyaringan dan klasifikasi awal untuk memastikan bahwa pengaduan yang dikumpulkan relevan dengan permasalahan drainase di wilayah kerja bidang BKSDA.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Kumpulan laporan masyarakat berupa surat dan tangkapan layar dari laporan via Telepon/Whatsapp.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menginput data pengaduan sesuai format kolom yang tersedia dalam template Excel</li> </ol> <p>Proses:</p> |



|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <p>Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dicatat ke dalam format rekapitulasi sementara menggunakan lembar kerja Excel yang memuat informasi penting seperti: tanggal pengaduan, sumber laporan, nama pelapor, alamat pelapor, kontak pelapor, deskripsi awal laporan, bukti awal, tindak lanjut, pelaksana, progres kerja, dokumentasi kerja.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Dokumen rekapitulasi awal data pengaduan masyarakat terkait drainase, yang tersusun secara lengkap, konsisten, dan akurat.</p> <p>3. Pengecekan ulang kembali kelengkapan, konsistensi, dan akurasi data</p> <p>Proses:</p> <p>Setelah data di rekap dalam excel rekapitulasi dilakukan pengecekan ulang dan pemeriksaan dengan rekan fungsional, pelaksana dan juga kepala bidang.</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Data pengaduan yang telah diverifikasi dan divalidasi</p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai- nilai dasar ASN dalam setiap tahapan kegiatan yaitu, Berorientasi pelayanan, Akuntabel, kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> |
| <b>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</b> | <p>Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi "Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan" dan tugas organisasi "melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan":</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengumpulkan seluruh data kasus pengaduan baik dari surat pengaduan yang masuk, media sosial, laporan langsung ke kantor<br/>Meningkatkan efektivitas dan ketepatan penanganan masalah drainase melalui data yang lengkap dan terintegrasi.</li> <li>• Menginput data pengaduan sesuai format kolom yang tersedia dalam template Excel<br/>Menghasilkan data pengaduan masyarakat yang tertata, konsisten, dan mudah diolah sehingga mendukung analisis dan tindak lanjut penanganan masalah drainase secara efektif.</li> <li>• Pengecekan ulang kembali kelengkapan, konsistensi, dan akurasi data<br/>Data yang valid mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti serta perencanaan perbaikan sistem drainase secara tepat sasaran.</li> </ul> |
| <b>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika Aktualisasi tidak berdasarkan NND ASN BerAKHLAK</b> | <p>Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):</p> <p>a. Mengumpulkan seluruh data kasus pengaduan baik dari surat pengaduan yang masuk, media sosial, laporan langsung ke kantor</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan,</b><br/>Data pengaduan yang dikumpulkan bisa tidak lengkap atau tidak sesuai dengan keluhan nyata masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel,</b><br/>Pengumpulan data bisa dilakukan tanpa bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.</p>                                                                                                                                                                            |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Dalam pengumpulan data pengaduan dimungkinkan terjadinya kesalahan dalam mengidentifikasi yang merupakan masalah drainase.</p> <p><b>Hamonis,</b></p> <p>Terjadinya miskomunikasi antara staf dalam proses pengumpulan data.</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Pengumpulan data dari media sosial dan kanal digital bisa terabaikan.</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Akan kesulitan dalam pengumpulan data pengaduan karna tidak bekerja sama dengan pihak lain.</p> <p>b. Menginput data pengaduan sesuai format kolom yang tersedia dalam template Excel</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Menimbulkan risiko kesalahan data, duplikasi, atau hilangnya informasi penting yang dapat memengaruhi hasil rekapitulasi pengaduan.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Dalam menggunakan template Excel, hasil input dapat tidak konsisten atau tidak sesuai format.</p> <p><b>Harmonis,</b></p> <p>Bisa menimbulkan kesalahpahaman yang menghamabt proses rekap data.</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Bekerja tanpa komitmen dan tanggung jawab, sehingga hasil input data menjadi tidak berkualitas.</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Memperlambat pekerjaan dan membuat instansi tertinggal dalam pemanfaatan teknologi informasi.</p> <p>c. Pengecekan ulang kembali kelengkapan, konsistensi, dan akurasi data</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Potensi ketidaksesuaian antara fakta di lapangan dan hasil rekapitulasi, yang bisa berdampak pada kredibilitas Bidang BKSDA DPUPR.</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Memungkinkan kesalahan dalam verifikasi data, sehingga kualitas laporan menjadi rendah dan menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan selanjutnya.</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Hasil pengecekan dilakukan asal-asalan, tidak menjaga integritas data, dan menurunkan citra DPUPR sebagai lembaga pelayanan publik.</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Tidak menyesuaikan metode pengecekan dengan teknologi atau format baru (misalnya template Excel yang diperbarui).</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Pengecekan data dilakukan tanpa melibatkan pihak terkait</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

| Nama Peserta       |                       | Merizaviviantilesy.M                                                     |                                                      |                                                                                       |
|--------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Satuan Kerja       |                       | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                                                      |                                                                                       |
| Tempat Aktualisasi |                       | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                                                      |                                                                                       |
| No                 | Tanggal/Waktu         | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output                                 | Paraf Mentor                                                                          |
| 1                  | Rabu, 29 Oktober 2025 | Pengumpulan data sudah ok                                                | Tersedianya laporan pengaduan via surat dan Whatsapp |  |

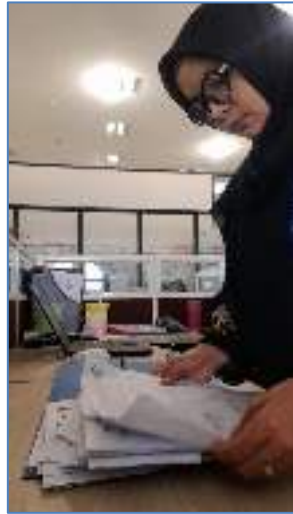
|   |                       |                              |                                                               |                                                                                     |
|---|-----------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Rabu, 29 Oktober 2025 | Input data ke excel sudah ok | Tersedianya file rekapitulasi yang telah terisi               |  |
| 3 | Rabu, 29 Oktober 2025 | Ok                           | Tersedianya File rekapitulasi yang telah dicek dan divalidasi |  |

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| Nama Peserta       |                   | Merizaviviantilesy.M                                                     |                          |                                               |                 |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| Satuan Kerja       |                   | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                          |                                               |                 |
| Tempat Aktualisasi |                   | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                          |                                               |                 |
| No                 | Tanggal/<br>Waktu | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/<br>Output | Media Komunikasi<br>(Telpon/WA/LMS/Email/dll) | Paraf<br>Mentor |
| 1                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 2                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |
| 3                  |                   |                                                                          |                          |                                               |                 |

Kelengkapan Kegiatan:

### Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar pengumpulan laporan pengaduan terkait masalah drainase berupa surat resmi dan laporan via Whatsapp



Gambar proses input data laporan pengaduan ke dalam Excel rekapitulasi



Gambar proses pengecekan ulang dengan perencana di tim swakelola

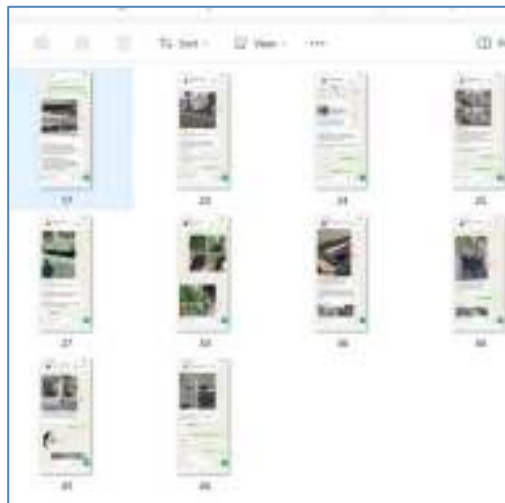


Gambar proses pengecekan ulang dengan pelaksana lapangan di tim swakelola



Gambar proses pengecekan ulang dengan kabid bidang BKSDA

### Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan



Gambar dokumen laporan pengaduan terkait masalah drainase via surat resmi dan Whatsapp yang telah dikumpulkan

| Berkas Pengaduan, Pengaduan, dan Pengaduan, dan Pengaduan, dan Pengaduan |               |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| No.                                                                      | Isi Pengaduan | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 1                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 2                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 3                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 4                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 5                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 6                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 7                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 8                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 9                                                                        | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |
| 10                                                                       | Salah satu    | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu | Salah satu |

Gambar tangkapan layar rekam Excel pengaduan terkait masalah drainase yang telah dilakukan pengecekan dan divalidasi

|                   |                   |                   |            |
|-------------------|-------------------|-------------------|------------|
| Nama Peserta      |                   | Nama Pembimbing   |            |
| Alamat Peserta    |                   | Alamat Pembimbing |            |
| Alamat Pembimbing |                   | Alamat Peserta    |            |
| No.               | Tanggal Pengaduan | Isi Pengaduan     | Salah satu |
| 1                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 2                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 3                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 4                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 5                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 6                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 7                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 8                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 9                 | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |
| 10                | Salah satu        | Salah satu        | Salah satu |

Gambar Catatan bimbingan dengan mentor



## Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5 & 6

### a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul Kegiatan 6                                              | Evaluasi dan Pelaporan Hasil Penerapan SOP dan Standar Alur Kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tanggal Pelaksanaan Kegiatan                                  | 04 - 10 November 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Daftar Lampiran Kegiatan                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya print out daftar pertanyaan dan responden yang telah disetujui oleh mentor</li> <li>2. Tersedianya catatan hasil wawancara</li> <li>3. Tersedianya tangkapan layar tabel analisis hasil wawancara</li> <li>4. Tersedianya catatan bimbingan dengan mentor</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi</b> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menyusun instrumen wawancara</b></p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya menyusun daftar pertanyaan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya menyusun daftar pertanyaan berdasarkan kategori-kategori evaluasi (pemahaman, manfaat, kemudahan penerapan, kendala, dan saran)</p> <p><b>Harmonis,</b> Saya menyusun daftar nama responden dengan mempertimbangkan keragaman peran dan fungsi dalam bidang BKSDA DPUPR, sehingga hasil evaluasi mencerminkan pandangan dari berbagai pihak dengan sikap saling menghargai</p> <p><b>Kolaboratif,</b> Saya berkoordinasi dengan rekan kerja dan mentor untuk meninjau kembali daftar pertanyaan agar lebih komprehensif dan representatif terhadap kebutuhan evaluasi</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Melaksanakan wawancara dengan pihak yang telah ditentukan</b></p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Akuntabel,</b> Saya mencatat seluruh hasil wawancara secara lengkap dan objektif sesuai dengan jawaban responden tanpa menambahkan opini pribadi, agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dalam proses evaluasi SOP</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya melaksanakan wawancara dengan memahami konteks teknis pelaksanaan SOP di lapangan serta memastikan setiap pertanyaan dijawab dengan jelas, sehingga informasi yang diperoleh relevan</p> <p><b>Harmonis,</b> Saya menjaga sikap sopan, menghargai pendapat responden, dan membangun komunikasi yang baik selama wawancara berlangsung untuk menciptakan hubungan kerja yang positif</p> <p><b>Loyal,</b> Saya melaksanakan kegiatan ini sesuai arahan mentor dan tetap menjaga nama baik instansi selama berinteraksi dengan para responden</p> <p><b>Adaptif,</b> Saya menyesuaikan metode wawancara dengan kondisi dan waktu responden</p> <p><b>Kolaboratif,</b> Saya berkoordinasi dengan rekan satu tim untuk membandingkan hasil wawancara dan memastikan tidak ada data penting yang terlewat</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Menganalisis dan Menyusun Laporan Hasil Wawancara</b></p> <p><b>Akuntabel,</b> Saya menyusun setiap kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan data faktual hasil wawancara yang dapat dipertanggungjawabkan</p> <p><b>Kompeten,</b> Saya menggunakan kemampuan analisis dan pengetahuan tentang penyusunan SOP untuk menilai efektivitas penerapan di lapangan secara obyektif dan sistematis</p> <p><b>Loyal,</b> Saya menyusun laporan sesuai arahan mentor serta mendukung kebijakan organisasi dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <p><b>Adaptif</b>, Saya juga terbuka terhadap umpan balik dari pimpinan untuk memperbaiki dan menyempurnakan laporan agar hasilnya lebih berkualitas dan sesuai harapan</p> <p><b>Kolaboratif</b>, Saya melibatkan rekan kerja dan pihak terkait dalam proses finalisasi laporan dengan mengadakan diskusi untuk memverifikasi data dan menyempurnakan isi laporan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</b></p> | <p><b>a. Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Menyusun instrumen wawancara</b></p> <p>Penulis melakukan studi dokumentasi terhadap SOP dan standar alur kerja yang telah disusun, diskusi dan konsultasi dengan mentor untuk menentukan fokus dan kesesuaian pertanyaan, serta penyusunan dan validasi daftar pertanyaan wawancara beserta penentuan responden kunci agar instrumen yang disusun relevan dengan tujuan evaluasi</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Daftar pertanyaan wawancara, nama responden rencana yang akan dikonsultasikan dengan mentor</p> <p><b>b. Tahapan Kegiatan 2</b></p> <p><b>Melaksanakan wawancara dengan pihak yang telah ditentukan</b></p> <p>Penulis melakukan wawancara langsung kepada responden, mencatat hasil jawaban secara sistematis, dan berkoordinasi dengan mentor serta pihak terkait agar pelaksanaan berjalan sesuai tujuan evaluasi</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Notulen hasil wawancara dan dokumentasi saat kegiatan wawancara</p> <p><b>c. Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Menganalisis dan Menyusun Laporan Hasil Wawancara</b></p> <p>Penulis mengolah dan menganalisis data hasil</p> |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <p>wawancara secara sistematis, mengelompokkan jawaban responden berdasarkan tema atau indikator penerapan SOP, serta menyusun laporan hasil analisis dalam bentuk ringkasan, tabel evaluasi, dan rekomendasi perbaikan SOP untuk peningkatan efektivitas pelaksanaan</p> <p>Bukti Fisik/Evidence:</p> <p>Tabel hasil wawancara, hasil analisis wawancara serta rekomendasi perbaikan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan</b> | <p>Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menyusun instrumen wawancara <p>Proses:</p> <p>Diawali dengan mengidentifikasi tujuan wawancara untuk mengevaluasi penerapan SOP penanganan pengaduan drainase, menentukan responden yang relevan, lalu menyusun daftar pertanyaan kemudian berkonsultasi dengan mentor untuk mendapatkan persetujuan dan melakukan penyempurnaan pertanyaan sebelum digunakan</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Daftar Pertanyaan Wawancara yang relevan, jelas, dan sistematis. Pertanyaan disusun berdasarkan tujuan evaluasi, mudah dipahami, mencakup aspek pelaksanaan SOP, serta telah divalidasi oleh mentor sehingga siap digunakan untuk memperoleh data yang akurat dan bermanfaat</p> </li> <li>Melaksanakan wawancara dengan pihak yang telah ditentukan <p>Proses:</p> <p>Pelaksanaan wawancara dilaksanakan secara terstruktur menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, dan selama kegiatan wawancara, penulis mencatat setiap tanggapan</p> </li> </ol> |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <p>secara rinci dan memastikan semua pertanyaan terjawab dengan jelas</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Catatan hasil wawancara yang relevan, faktual, dan menggambarkan kondisi penerapan SOP di lapangan, sehingga dapat menjadi dasar yang valid untuk penyusunan laporan evaluasi dan rekomendasi perbaikan SOP</p> <p>3. Menganalisis dan Menyusun Laporan Hasil Wawancara</p> <p>Proses:</p> <p>Analisis dilakukan dengan menelaah jawaban responden, mengelompokkan temuan berdasarkan kesesuaian terhadap penerapan SOP dan standar alur kerja yang ada, serta mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan</p> <p>Kualitas Produk:</p> <p>Laporan Hasil Wawancara yang memuat ringkasan hasil wawancara, tabel evaluasi penerapan SOP, dan saran perbaikan SOP</p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan ini saya telah menerapkan nilai-nilai dasar ASN dalam setiap tahapan kegiatan yaitu, Akuntabel, kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> |
| <b>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</b> | <p>Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi "Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana secara terpadu, berwawasan lingkungan dan inklusif, guna menciptakan suasana kota yang nyaman, aman dan ramah untuk semua kalangan" dan tugas organisasi "melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan":</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Menyusun instrumen wawancara</b><br/>Bermanfaat untuk memperoleh data yang terarah dan relevan dalam evaluasi penerapan SOP penanganan pengaduan drainase.</li> <li>• <b>Melaksanakan wawancara dengan pihak yang telah ditentukan</b><br/>Bermanfaat untuk memperoleh informasi langsung dan akurat mengenai penerapan SOP penanganan pengaduan masyarakat terkait drainase</li> <li>• <b>Menganalisis dan Menyusun Laporan Hasil Wawancara</b><br/>bermanfaat untuk mengolah dan merangkum informasi yang diperoleh dari wawancara sehingga menghasilkan evaluasi yang objektif terhadap penerapan SOP penanganan pengaduan drainase. Hasil analisis menjadi dasar rekomendasi perbaikan prosedur kerja agar lebih efisien dan sesuai kebutuhan masyarakat</li> </ul> |
| <b>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika Aktualisasi tidak berdasarkan NND ASN BerAKHLAK</b> | <p>Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif):</p> <p>a. Menyusun instrumen wawancara</p> <p><b>Akuntabel,</b><br/>Tidak adanya dasar logis dan transparan dalam penyusunan pertanyaan akan menurunkan kredibilitas hasil evaluasi</p> <p><b>Hamonis,</b><br/>Kurangnya koordinasi dengan mentor atau rekan kerja dalam penyusunan instrumen dapat menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan kerja sama tim dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p>                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Tidak melibatkan pihak terkait (atasan, rekan kerja, atau masyarakat) menyebabkan hasil wawancara tidak mencerminkan berbagai perspektif yang penting untuk perbaikan SOP</p> <p>b. Melaksanakan wawancara dengan pihak yang telah ditentukan</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Data hasil wawancara bisa tidak valid, tidak terdokumentasi dengan baik, atau tidak dapat dipertanggungjawabkan</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Wawancara yang dilakukan tanpa persiapan dan pemahaman terhadap SOP akan menghasilkan informasi dangkal. Ini menghambat peningkatan kualitas prosedur kerja dan inovasi pelayanan</p> <p><b>Harmonis,</b></p> <p>Kurangnya sikap menghargai narasumber atau rekan kerja selama wawancara bisa menimbulkan ketegangan, menurunkan semangat kerja tim</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Jika wawancara dilakukan asal-asalan tanpa memperhatikan tujuan organisasi, akan mencerminkan rendahnya loyalitas terhadap visi dan misi DPUPR, khususnya dalam peningkatan layanan publik</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Ketidakmampuan menyesuaikan cara wawancara dengan kondisi responden bisa membuat hasil wawancara tidak representatif</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Tidak adanya kerja sama dengan pihak terkait menyebabkan hasil wawancara tidak komprehensif, sehingga laporan evaluasi SOP tidak mencerminkan</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>kondisi nyata di lapangan</p> <p>c. Menganalisis dan Menyusun Laporan Hasil Wawancara</p> <p><b>Akuntabel,</b></p> <p>Data hasil wawancara tidak dianalisis secara objektif dan transparan, menurunkan kredibilitas hasil evaluasi dan kepercayaan atasan, masyarakat pun akan kehilangan kepercayaan terhadap instansi karena laporan bukan berdasarkan fakta</p> <p><b>Kompeten,</b></p> <p>Analisis tidak mendalam, rekomendasi perbaikan SOP tidak relevan atau kurang efektif, sehingga tidak mendukung peningkatan kinerja unit kerja</p> <p><b>Loyal,</b></p> <p>Tidak menunjukkan dedikasi terhadap tujuan organisasi; laporan disusun asal-asalan hanya untuk memenuhi formalitas</p> <p><b>Adaptif,</b></p> <p>Tidak mampu menyesuaikan analisis dengan situasi terkini dan teknologi baru, menyebabkan hasil laporan ketinggalan zaman</p> <p><b>Kolaboratif,</b></p> <p>Tidak melibatkan pihak-pihak terkait (mentor, rekan bidang), menyebabkan hasil analisis tidak menyeluruh</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

| Nama Peserta       |                          | Merizaviviantilesy.M                                                     |                                                                                          |                                                                                       |
|--------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Satuan Kerja       |                          | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                                                                                          |                                                                                       |
| Tempat Aktualisasi |                          | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                                                                                          |                                                                                       |
| No                 | Tanggal/Waktu            | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output                                                                     | Paraf Mentor                                                                          |
| 1                  | Selasa, 04 November 2025 | Sudah Oke                                                                | -Daftar pertanyaan wawancara<br>-Daftar responden rencana                                |    |
| 2                  | Senin, 10 November 2025  | Oke                                                                      | -Notulen hasil wawancara<br>-Dokumentasi saat wawancara                                  |   |
| 3                  | Senin, 10 November 2025  | Oke                                                                      | -Tabel analisis hasil wawancara<br>-Laporan hasil evaluasi dan rekomendasi penyempurnaan |  |

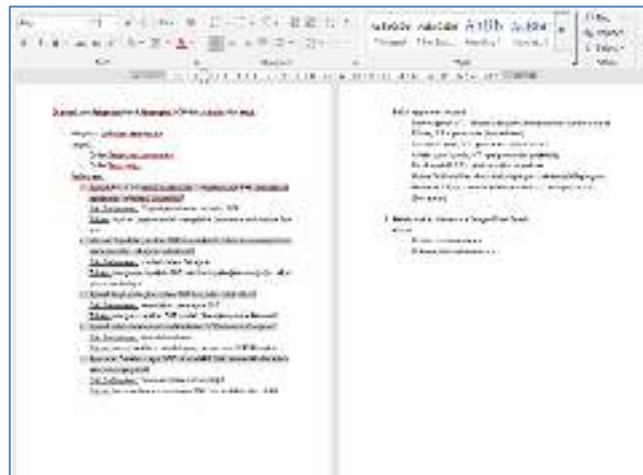
c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| Nama Peserta       |               | Merizaviviantilesy.M                                                     |                      |                                            |              |
|--------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------|--------------|
| Satuan Kerja       |               | Pengelola Sumber Daya Air Ahli Pertama                                   |                      |                                            |              |
| Tempat Aktualisasi |               | Bidang Bina Konstruksi dan Sumber Daya Air – Dinas PUPR kota Bukittinggi |                      |                                            |              |
| No                 | Tanggal/Waktu | Catatan Bimbingan                                                        | Hasil Capaian/Output | Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/Email/dll) | Paraf Mentor |
| 1                  |               |                                                                          |                      |                                            |              |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

Kelengkapan Kegiatan:

## Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar penyusunan instrumen wawancara



Gambar konsultasi dengan mentor terkait instrumen wawancara dan meminta izin untuk wawancara



Gambar kegiatan wawancara dengan perencana dari tim swakelola



Gambar kegiatan wawancara dengan pengawas dari tim swakelola



Gambar kegiatan wawancara dengan pelaksana dari tim swakelola



Gambar kegiatan wawancara dengan perencana dari tim swakelola



Gambar kegiatan wawancara dengan koordinator lapangan drainase dari staf lapangan



Gambar kegiatan wawancara dengan Kepala Bidang BKSDA



Gambar kegiatan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian



Gambar konsultasi dengan mentor terkait hasil wawancara dan laporan hasil evaluasi

## Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

Konsultasi dan Peninjauan Hasil Peninjauan RPP dan Rencana Kerja

1. Menyusun Instrumen Wawancara

Tanggal:

- Daftar Peninjauan wawancara
- Daftar Responden

Pertanyaan:

- Apakah kepala sekolah sudah mengetahui dan memahami RPP yang digunakan pengajar yang ada di kelas ini?
- Pen: Pemahaman... Tidak paham sama sekali tentang RPP
- Apakah kepala sekolah sudah mengetahui dan memahami tentang RPP yang ada?
- Menurut kepala sekolah, apakah RPP membantu dalam menyampaikan atau menyampaikan pelajaran sekolah?
- Ben: Tidak membantu. Masih ada yang kurang
- Tal: Mengetahui, apakah RPP membantu pengajar atau justru malah menghambatnya?
- Apakah kepala sekolah sudah RPP ini sudah ada di kelas?
- Ben: Peninjauan... Kemandirian pengajar RPP
- Tal: Menurut kepala sekolah RPP sudah diterapkan atau belum?
- Apakah kepala sekolah sudah mengetahui bahwa RPP ini sudah diterapkan?
- Ben: Peninjauan... Kemandirian pengajar
- Tal: Mengetahui, apakah masalah yang muncul saat RPP diterapkan?
- Apakah kepala sekolah RPP ini bisa lebih baik atau malah diterapkan oleh kepala sekolah?
- Ben: Peninjauan... Cara perbaikan / tidak lanjut
- Tal: Mengetahui masalah RPP atau lebih baik dan efektif

Gambar print out instrumen wawancara yang telah disetujui oleh mentor

1.   
 - analisis perikanan (data, 02/12/20, 8:30-10:00)   
 1. lokasi   
 2. type   
 3. type   
 4. waktu   
 5. margin dan standar deviasi dan standar deviasi   
 6. independent   
   
 - analisis tual (data, 02/12/20, 8:30-10:00)   
 1. lokasi   
 2. type   
 3. metode dan tipe   
 4. waktu   
 5. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi

2.   
 - analisis perikanan (data, 02/12/20, 10:00-11:00)   
 1. type   
 2. type   
 3. waktu   
 4. metode dan prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
 5. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
   
 - analisis tual (data, 02/12/20, 10:00-11:00)   
 1. type   
 2. type dan prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
 3. waktu   
 4. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
 5. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi

3.   
 - analisis perikanan (data, 02/12/20, 11:00-12:00)   
 1. type   
 2. type   
 3. waktu   
 4. metode dan prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
 5. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
   
 - analisis tual (data, 02/12/20, 11:00-12:00)   
 1. type   
 2. type   
 3. waktu   
 4. metode dan prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
 5. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
   
 - analisis perikanan (data, 02/12/20, 12:00-13:00)   
 1. type   
 2. type   
 3. waktu   
 4. metode dan prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
 5. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
   
 - analisis tual (data, 02/12/20, 12:00-13:00)   
 1. type   
 2. type   
 3. waktu   
 4. metode dan prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi   
 5. prosedur dan standar deviasi dan standar deviasi

Gambar notulen wawancara



Tabel 1. Hasil Wawancara dan Rekomendasi Penyempurnaan

| No | Hasil Wawancara   | Rekomendasi   | Kelebihan   | Kekurangan   | Kelebihan   | Kekurangan   |
|----|-------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 1  | Hasil Wawancara 1 | Rekomendasi 1 | Kelebihan 1 | Kekurangan 1 | Kelebihan 1 | Kekurangan 1 |
| 2  | Hasil Wawancara 2 | Rekomendasi 2 | Kelebihan 2 | Kekurangan 2 | Kelebihan 2 | Kekurangan 2 |
| 3  | Hasil Wawancara 3 | Rekomendasi 3 | Kelebihan 3 | Kekurangan 3 | Kelebihan 3 | Kekurangan 3 |
| 4  | Hasil Wawancara 4 | Rekomendasi 4 | Kelebihan 4 | Kekurangan 4 | Kelebihan 4 | Kekurangan 4 |

| No | Hasil Wawancara   | Rekomendasi   | Kelebihan   | Kekurangan   | Kelebihan   | Kekurangan   |
|----|-------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 5  | Hasil Wawancara 5 | Rekomendasi 5 | Kelebihan 5 | Kekurangan 5 | Kelebihan 5 | Kekurangan 5 |
| 6  | Hasil Wawancara 6 | Rekomendasi 6 | Kelebihan 6 | Kekurangan 6 | Kelebihan 6 | Kekurangan 6 |
| 7  | Hasil Wawancara 7 | Rekomendasi 7 | Kelebihan 7 | Kekurangan 7 | Kelebihan 7 | Kekurangan 7 |

Tangkapan layar tabel hasil wawancara dan rekomendasi penyempurnaan

| No | Hasil Wawancara   | Rekomendasi   | Kelebihan   | Kekurangan   |
|----|-------------------|---------------|-------------|--------------|
| 1  | Hasil Wawancara 1 | Rekomendasi 1 | Kelebihan 1 | Kekurangan 1 |
| 2  | Hasil Wawancara 2 | Rekomendasi 2 | Kelebihan 2 | Kekurangan 2 |
| 3  | Hasil Wawancara 3 | Rekomendasi 3 | Kelebihan 3 | Kekurangan 3 |

Gambar catatan bimbingan dengan mentor

**Lampiran 6.** Lampiran Instrumen dan Hasil Wawancara Evaluasi  
Penerapan SOP dan Standar Alur

1. Instrumen Wawancara

Daftar pertanyaan wawancara dengan responden:

- Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui dan memahami SOP penanganan pengaduan yang baru disusun ini?

Poin Pertanyaan : Tingkat pemahaman terhadap SOP

Tujuan : Apakah pegawai sudah mengetahui dan memahami adanya Sop baru

- Menurut Bapak/Ibu, apakah SOP ini membantu dalam mempercepat atau mempermudah pekerjaan sehari-hari?

Poin Pertanyaan : Manfaat dalam Pekerjaan

Tujuan : Mengetahui apakah SOP membantu pekerjaan atau justru belum terasa manfaatnya

- Apakah langkah-langkah dalam SOP ini mudah untuk diikuti?

Poin Pertanyaan : Kemudahan penerapan SOP

Tujuan : Mengukur apakah SOP mudah diterapkan atau terlalu rumit

- Apakah ada kendala atau kesulitan ketika SOP ini mulai diterapkan?

Poin Pertanyaan : Kendala/hambatan

Tujuan : Mengidentifikasi masalah yang muncul saat SOP diterapkan



- Apa saran Bapak/Ibu agar SOP ini bisa lebih baik dan mudah diterapkan oleh semua pegawai?

Poin Pertanyaan : Saran perbaikan / tindak lanjut

Tujuan : Mendapatkan masukan agar SOP bisa lebih baik dan efektif

## 2. Daftar Responden

- a. Denovia jamal, S.T. - kepala bidang bina konstruksi dan sumber daya air
- b. Elfiana, S.T. - perencana (tim swakelola)
- c. Wilza nova linda, S.T. - perencana (tim swakelola)
- d. Afdaldi yusuf riyanto, S.T. - pengawas (tim swakelola)
- e. Febrik apahdil, S.T. - pelaksana (tim swakelola)
- f. Husnul fadhli mathias - koordinator lapangan drainase (staf lapangan)
- g. Muslihatii, S.Kom. - Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian (Sekretariat)

Tabel Ringkasan Hasil Wawancara:

| No. | Nama Responden                                          | Jabatan                             | Pemahaman SOP | Manfaat SOP | Kemudahan Penerapan | Kendala/ Hambatan                                                                                                             | Saran/masukan                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Wilza Nova Linda, S.T.<br>(Rabu, 05/11/25, 08:37 am)    | Pelaksana – Perencana Tim Swakelola | Sudah         | Iya         | Mudah               | Tidak                                                                                                                         | Mungkin bisa ditambahkan dengan sosialisasi di media sosial                 |
| 2   | Afdaldi Yusuf Riyanto, ST<br>(Rabu, 05/11/25, 08:40 am) | Pelaksana – Pengawas Tim Swakelola  | Sudah         | Iya         | Mudah               | Tidak                                                                                                                         | Melakukan sosialisasi dengan masyarakat                                     |
| 3   | Febrik Apahdil, S.T<br>(Rabu, 05/11/25, 12:05 pm)       | Pelaksana – Pelaksana Tim Swakelola | Sudah         | Iya         | Mudah               | Kendala dipengerjaan lapangan, Terkadang surat yang masuk salah disposisi dari sekretariat                                    | Masing-masing pelaksana dalam SOP harus lebih memahami tupoksinya           |
| 4   | Elfiana, ST<br>(Rabu, 05/11/25, 03:06 pm)               | Pelaksana – Perencana Tim Swakelola | Sudah         | Iya         | Mudah               | Kendala dalam proses penyelesaian laporan bergantung pada anggaran, sehingga masih berpeluang adanya pekerjaan yang dipending | Sebaiknya tambahkan juga SOP untuk alur penanganan pengaduan maslah irigasi |

| No. | Nama Responden                                       | Jabatan                                      | Pemahaman SOP | Manfaat SOP | Kemudahan Penerapan | Kendala/ Hambatan                                                        | Saran/masukan                                                                                                     |
|-----|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|-------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | Husnul Fadhli Mathias<br>(Kamis, 06/11/25, 12:11 pm) | Kontrak - Koordinator Lapangan Drainase      | Sudah         | Iya         | Mudah               | Tidak                                                                    | Ditambahkan lagi sosialisasi untuk masyarakat dan peningkatan pemahaman tupoksi masing-masing pelaksana dalam SOP |
| 6   | Denovia Jamal, S.T<br>(Kamis, 06/11/25, 01:05 pm)    | Kepala Bidang Bksda                          | Sudah         | Iya         | Mudah               | Terkait anggaran dan kewenangan pekerjaan (Prov., Kab., BWS, dinas lain) | Peningkatan rekap laporan dalam aplikasi sehingga lebih mudah dalam pemantauan                                    |
| 7   | Muslihati, S.Kom<br>(Kamis, 06/11/25, 03:17 pm)      | Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dpupr | Sudah         | Iya         | Mudah               | Tidak                                                                    | Untuk setiap surat yang telah didisposisikan dari sekretariat diharapkan untuk langsung dieksekusi                |

Tabel Analisis dan Kesimpulan Hasil Wawancara:

| Komponen            | Analisis dan Kesimpulan                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pemahaman SOP       | Seluruh responden telah memahami SOP, menunjukkan bahwa SOP disusun secara jelas dan mudah dipahami                                                                                                                      |
| Manfaat SOP         | SOP dinilai memberikan manfaat dalam memperjelas alur kerja, mempercepat tindak lanjut pengaduan, dan membantu konsistensi tugas pelaksana                                                                               |
| Kemudahan Penerapan | Semua responden menyatakan SOP mudah diterapkan, menandakan bahwa SOP relevan dengan kondisi lapangan dan operasional kerja                                                                                              |
| Hambatan / Kendala  | Hambatan yang muncul berasal dari faktor eksternal seperti kesalahan disposisi surat, kendala lapangan, ketergantungan anggaran, dan koordinasi lintas instansi. Hambatan ini tidak disebabkan oleh alur SOP itu sendiri |
| Sosialisasi SOP     | Responden menilai sosialisasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi catatan bahwa pemahaman publik terhadap alur pengaduan belum optimal                                                           |
| Kesimpulan Umum     | Secara keseluruhan, SOP telah diterapkan dengan efektif, namun perlu diperkuat melalui peningkatan sosialisasi, penyempurnaan koordinasi, dan dukungan administrasi agar implementasinya lebih maksimal                  |

Sementara untuk rekomendasi penyempurnaan SOP adalah sebagai berikut:

1. Penguatan sosialisasi SOP kepada masyarakat melalui penyebaran dan pemasangan poster alur kerja melalui media sosial
2. Memberikan penegasan ulang mengenai peran masing-masing pelaksana dalam lampiran SOP.
3. Menambahkan penegasan pengecekan disposisi surat untuk mencegah kesalahan penyaluran tugas.
4. Mempertimbangkan penyusunan SOP tambahan untuk pengaduan masalah irigasi sesuai saran responden.
5. Menyempurnakan format rekap laporan dalam aplikasi guna memudahkan pemantauan progres pekerjaan.
6. Menambahkan arahan koordinasi lintas instansi (Provinsi, Kabupaten, BWS, dan dinas terkait) dalam SOP untuk mempercepat penyelesaian pengaduan yang berada di luar kewenangan bidang.



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

|                    |                                  |
|--------------------|----------------------------------|
| Nomor SOP          | 000.8-3.3/788/DPUPR-BKSDA/X-2025 |
| Tanggal Pembuatan  | 09 Oktober 2025                  |
| Tanggal Revisi     | -                                |
| Tanggal Pengesahan | 17 Oktober 2025                  |

Disahkan Oleh :  
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
KOTA BUKITTINGGI

  
RAHMAT AFRISYAF ELSA, S.T.  
NIP. 19700424 199701 1 001

Nama SOP : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BIDANG SUMBER  
DAYA AIR (DRAINASE) DPUPR KOTA BUKITTINGGI

Kualifikasi Pelaksana:

1. Memahami Tupoksi Bidang BKSDA
2. Menguasai Teknik Pengolahan Data

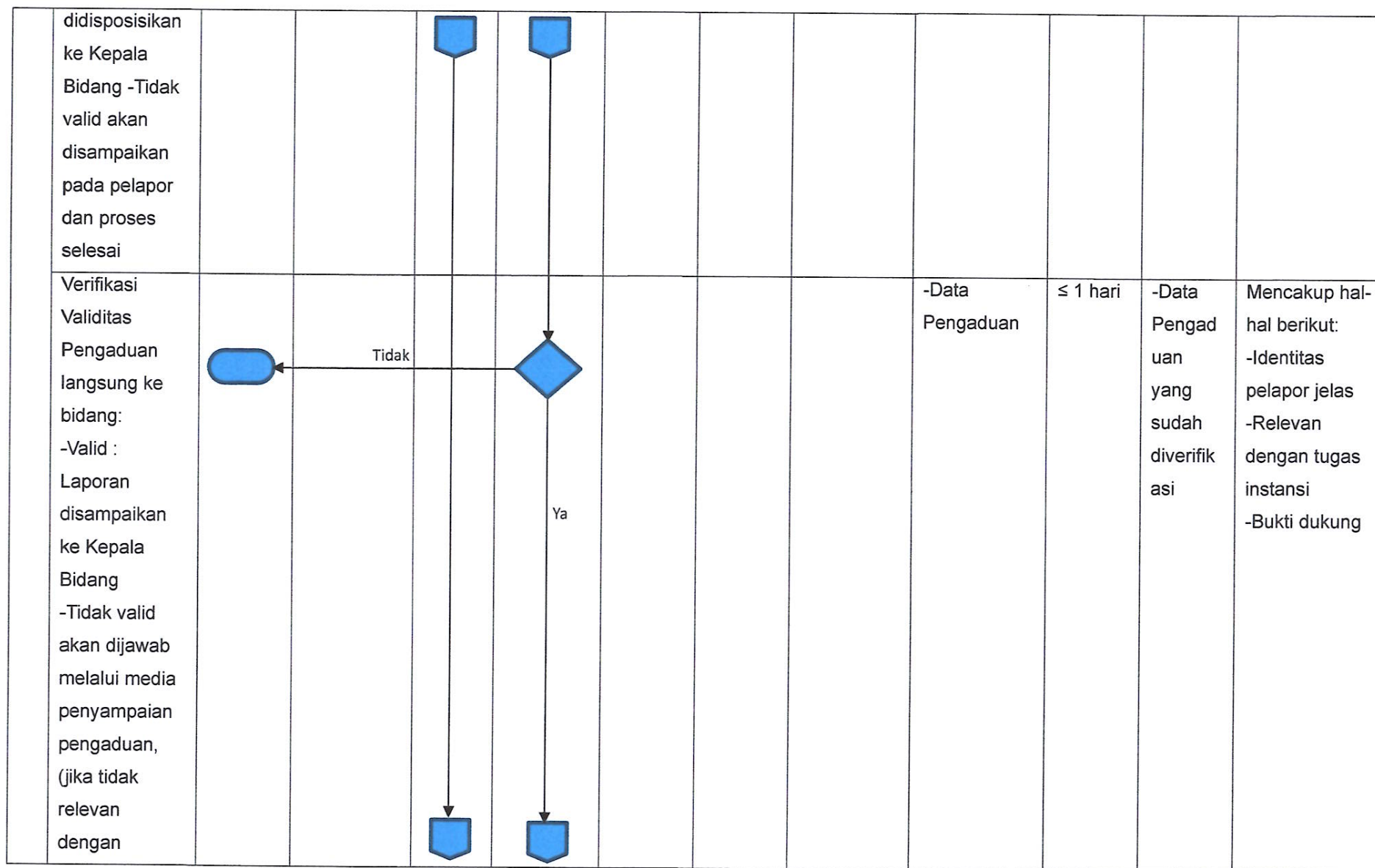
Keterkaitan  
Internal Bidang

Peralatan  
1. PC/Laptop  
2. Jaringan internet  
3. ATK

Peringatan  
Jika SOP tidak dilaksanakan maka tertib administrasi dan pelaksanaan  
penanganan pengaduan masyarakat menjadi tidak optimal

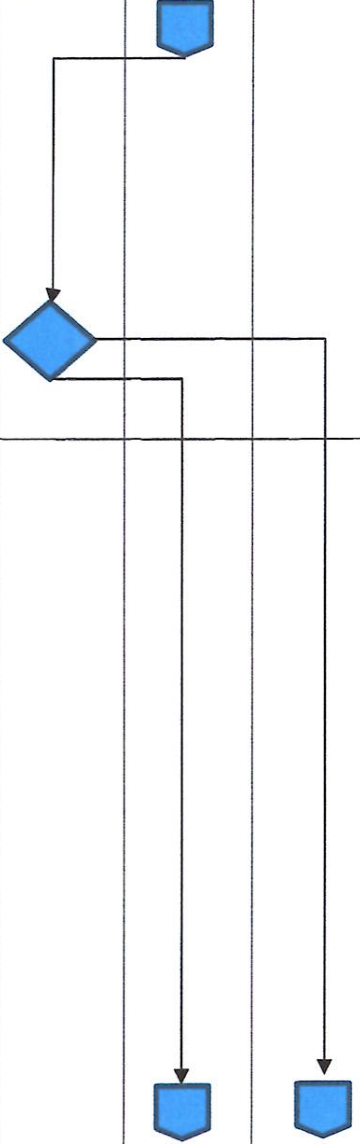
Pencatatan dan Pendataan  
Disimpan sebagai data elektronik dan manual

| No. | Kegiatan                                                                                                   | Pelaksana                                                                           |                                                                                     |              |                                                                                     |                     |                   |                          | Mutu Baku                                                                                                    |                                                      |                                         | Keterangan                                                                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                            | Pelapor                                                                             | Sekretariat                                                                         | Kepala Dinas | Staf BKSDA Penerima Laporan                                                         | Kepala Bidang BKSDA | Staf Bidang BKSDA | Pihak Ketiga (PL/Tender) | Persyaratan/ Kelengkapan                                                                                     | Waktu                                                | Output                                  |                                                                                                          |
| 1   | Pengaduan masuk secara<br>-Tatap Muka<br>-Surat                                                            |    |    |              |                                                                                     |                     |                   |                          | -Identitas Pelapor<br>-Nomor Kontak<br>-Uraian Pengaduan<br>-Data Pendukung<br>-Tempat dan waktu penyampaian | ≤ 1 jam setelah diterima<br>≤ 1 jam setelah diterima | Laporan Pengaduan                       |                                                                                                          |
|     | Pengaduan masuk secara<br>- Telepon/<br>WhatsApp<br>- Website<br>- Media Sosial                            |    |                                                                                     |              |   |                     |                   |                          |                                                                                                              |                                                      |                                         |                                                                                                          |
| 2   | Verifikasi Validitas Pengaduan di sekretariat<br>-Valid :<br>Disampaikan ke Kepala Dinas untuk selanjutnya |  |  |              |  |                     |                   |                          | -Data Pengaduan                                                                                              | ≤ 1 hari                                             | -Data Pengaduan yang sudah diverifikasi | Mencakup hal-hal berikut:<br>-Identitas pelapor jelas<br>-Relevan dengan tugas instansi<br>-Bukti dukung |
|     |                                                                                                            |                                                                                     | Tidak                                                                               |              |                                                                                     |                     |                   |                          |                                                                                                              |                                                      |                                         |                                                                                                          |
|     |                                                                                                            |                                                                                     | Ya                                                                                  |              |  |                     |                   |                          |                                                                                                              |                                                      |                                         |                                                                                                          |



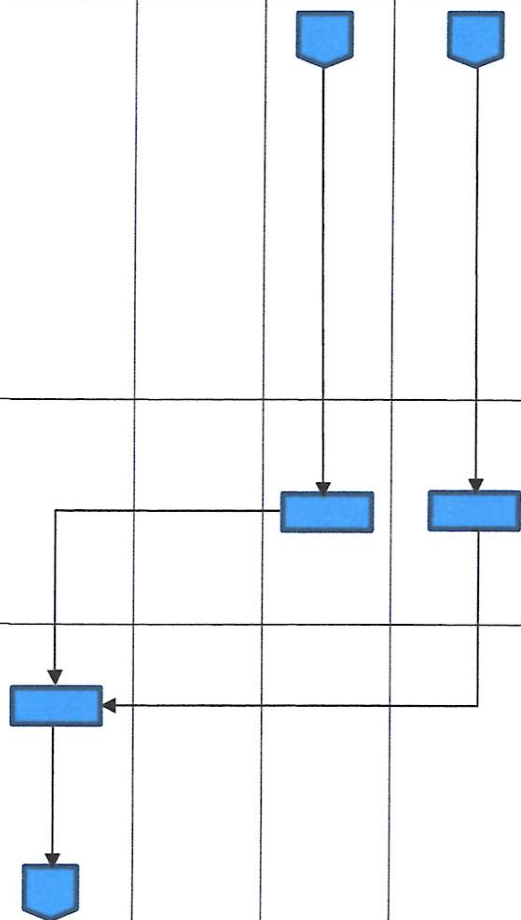


|   |                                                                                        |  |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |  |                                         |                                                  |  |                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------|
|   | wewenang akan didisposisikan ke pihak berwenang)                                       |  |  |  |  |                                                                                     |                                                                                       |  |                                         |                                                  |  |                                                                    |
| 3 | Pencatatan pelaporan ke excel monitoring lalu diserahkan ke Kepala Bidang              |  |  |                                                                                   |  |                                                                                     |                                                                                       |  | -Data Pengaduan yang sudah diverifikasi | ≤ 1 hari                                         |  |                                                                    |
| 4 | Kepala bidang menugaskan untuk survey lapangan<br>-Pengecekan Lokasi<br>-Dokumentasi   |  |  |                                                                                   |                                                                                   |  |    |  | -Data kondisi lapangan<br>-Foto         | Darurat:<br>≤ 24 jam<br>Non Darurat:<br>≤ 3 Hari |  |                                                                    |
| 5 | Kepala Bidang menentukan Tindak lanjut yang diambil berdasarkan hasil survey lapangan: |  |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |  | -RAB<br>-Gambar<br>-Foto                | ≤ 1 hari                                         |  | Pemeliharaan berdasarkan tingkat kerumitan dan kebutuhan anggaran: |

|                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |                                                                                      |  |  |  |                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Pemeliharaan Darurat:</b><br/>Tindakan Cepat Jika Ada Kerusakan Mendadak (Tanggul Jebol, Pintu Patah)</p>                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |  | <p><b>-Ringan:</b><br/>Dilaksanakan oleh bidang BKSDA melalui pemeliharaan rutin yang pelaksanaannya oleh staf lapangan bagian lapangan</p>                                                                  |
| <p><b>Pemeliharaan Berkala;</b><br/>-Pengerukan Sedimen Dalam Jumlah Besar<br/>-Perbaikan Pasangan Saluran yang Rusak<br/>-Penggantian Bagian Saluran Bangunan Sederhana(Pintu Air</p> |  |  |  |  |                                                                                      |  |  |  | <p><b>-Sedang:</b><br/>Dilaksanakan secara swakelola oleh tim swakelola</p> <p><b>-Berat:</b><br/>Dilaksanakan melalui belanja modal pada kegiatan:<br/>-rehabilitasi<br/>-peningkatan<br/>- pembangunan</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Kayu/Besi,<br/>Lantai<br/>Saluran)</p> <p><b>Pemeliharaan<br/>Rutin:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pembersihan Gulma/Rumput di saluran -</li> <li>Pengangkatan Sedimen/Lumpur (Desilting)</li> <li>-Perbaikan Kecil pada Bangunan (Retakan, Pintu Macet)</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Yang dilaksanakan oleh pihak ketiga melalui proses pengadaan langsung / tender</p> <p><b>Catatan:</b><br/>Pelaksanaan oleh staf lapangan maupun tim swakelola dibatasi pada kegiatan operasi dan pemeliharaan terhadap fisik atau aset yang sudah ada. Pekerjaan yang bersifat pembangunan baru wajib</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                      |                                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                      | dilaksanakan melalui pihak ketiga dengan sumber pendanaan belanja modal sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 6 | Pelaksanaan Lapangan                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Sesuai Kebutuhan Darurat: ≤ 3 Hari   |                                                                                                        |
| 7 | Umpan balik (Sampaikan hasil penanganan/status kepada pelapor) |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Menyesuaikan dengan lama pelaksanaan |                                                                                                        |



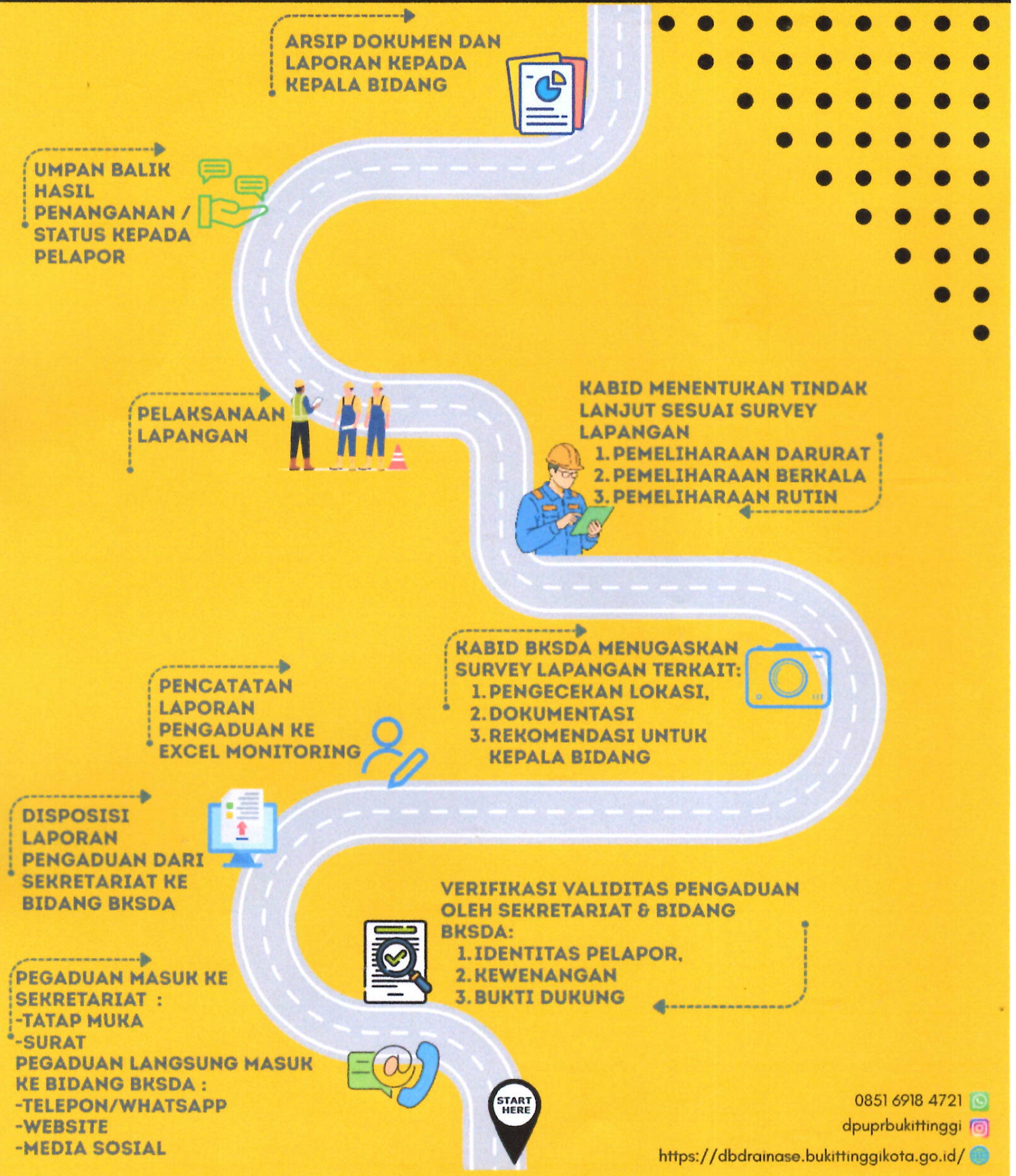
|   |                                                                                                                           |  |  |  |                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |       |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|-------|--|--|
| 8 | Arsip &<br>Laporan<br>(Simpan<br>dokumen,<br>update rekap<br>monitoring<br>excel, laporan<br>bulanan ke<br>kepala bidang) |  |  |  |  <pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; End([End]) </pre> |  |  |  |  |  | Rutin |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|-------|--|--|





PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

## PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BIDANG SUMBER DAYA AIR (DRAINASE) DPUPR KOTA BUKITTINGGI



0851 6918 4721

dpuprbukittinggi

<https://dbdrainase.bukittinggikota.go.id/>

**List Update Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait masalah Drainase di Bidang BKSDA**

| No. | Tgl Laporan | Nama Pelapor                          | Sumber Laporan   | Alamat Pelapor                                                          | Kontak Pelapor | Deskripsi Laporan                                                                                            | Bukti Dukung   | Survey Lapangan | Kategori Tindak Lanjut | Pelaksana      | Progres Kerja         | Kondisi Sebelum                                                                       | Kondisi Sesudah                                                                       |
|-----|-------------|---------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|------------------------|----------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 01/04/2025  | lurah manggih gantiang                | Telepon/WhatsApp | Jl. Bahar Kamil, Manggis Ganting, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan     | 081266652549   | Permohonan perbaikan tutup main hole saluran drainase Jl. M Assad Sanjai                                     | Foto Terlampir | ✗               | Pemeliharaan Rutin     | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |    | -                                                                                     |
| 2   | 15/04/2025  | Kelurahan Pulau Anak Aia              | Surat            | Jl. Sa'adduddin Jambek No. 90                                           | (0752) 35532   | Permohonan pengerukan drainase di Jl. Manunggal Karya I Lakuang RT003 RW002 (dekat Mesjid Al Akkabah) P=100m | Foto Terlampir |                 |                        |                |                       |    | Swadaya Masyarakat                                                                    |
| 3   | 24/04/2025  | Kelurahan kubu Gulai Bancah           | Surat            | Jl. Kusuma Bhakti No.1, Kubu Gulai Bancah, Kec. Mandiangin Koto Selayan | -              | Permohonan perbaikan tutup riol                                                                              | Foto Terlampir | ✗               | Pemeliharaan Rutin     | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |    | -                                                                                     |
| 4   | 25/04/2025  | Kelurahan Aur Tajungkang Tengah Sawah | Surat            | Jl. Sijolang Dt. P. Basa I                                              | (0752) 31715   | Permohonan perbaikan struktur saluran drainase pedestrian depan SMAN 1 Bukittinggi                           | Foto Terlampir |                 |                        |                | Belum Ditindaklanjuti |                                                                                       |                                                                                       |
| 5   | 06/05/2025  | Pengurus Mesjid Jami' Birugo          | Surat            | Jl. Jend. Sudirman Birugo                                               | -              | Permohonan perbaikan dinding saluran dan pengerukan sedimen di saluran drainase bawah mesjid                 | -              | ✓               | Pemeliharaan Berkala   | Tim Swakelola  | Sudah Ditindaklanjuti |    |    |
| 6   | 23/05/2025  | Rahmat AE - Kadis DPUPR               | Telepon/WhatsApp | Jl. Ombilin No. 169 Belakang Balok                                      | 082174432435   | Adanya kerusakan tutup saluran drainase Jl. Melati, Stasiun                                                  | Foto Terlampir | ✗               | Pemeliharaan Rutin     | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |   | -                                                                                     |
| 7   | 06/07/2025  | Rahmat AE - Kadis DPUPR               | Telepon/WhatsApp | Jl. Ombilin No. 169 Belakang Balok                                      | 082174432435   | Adanya tumpukan sedimen di saluran drainase Jl. By Pass Surau Gadang depan SMPN 5                            | Video          | ✗               | Pemeliharaan Rutin     | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |  |  |
| 8   | 10/07/2025  | Rahmat AE - Kadis DPUPR               | Telepon/WhatsApp | Jl. Ombilin No. 169 Belakang Balok                                      | 082174432435   | Adanya sedimen di saluran drainase Jl. Depan STM N Padang Gamuak                                             | Foto Terlampir | ✗               | Pemeliharaan Rutin     | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |  | -                                                                                     |



|    |            |                              |                  |                                                                         |                |                                                                                                                                                                                                                                   |                |   |                      |                |                       |                                                                                       |                                                                                       |
|----|------------|------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|----------------------|----------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | 16/07/2025 | Kelurahan Bukit Apit Puhun   | Surat            | Jl. Bukit Apit, Bukit Apit Puhun, Kec. Guguk Panjang                    | (0752) 6255049 | Permohonan pengerukan kolam resapan di RW 04 Kelurahan Bukit Apik Puhun                                                                                                                                                           | -              | ✓ | Pemeliharaan Berkala | Tim Swakelola  | Sudah Ditindaklanjuti |    |    |
| 10 | 20/07/2025 | Lurah Gulai Bancah           | Telepon/WhatsApp | Jl. Kusuma Bhakti No.1, Kubu Gulai Bancah, Kec. Mandiangin Koto Selayan | 081363320796   | Permohonan bantuan untuk mengeluarkan sedimen di saluran utama                                                                                                                                                                    | Foto Terlampir | ✗ | Pemeliharaan Rutin   | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |    |    |
| 11 | 24/07/2025 | Kelurahan Tarok Dipo         | Surat            | Jl. Batu Hampa konsolidasi Ujung Bukit Tarok Dipo                       | (0752) 34331   | Permohonan perbaikan Drainase                                                                                                                                                                                                     | Foto Terlampir |   |                      |                | Belum Ditindaklanjuti |                                                                                       |                                                                                       |
| 12 | 28/07/2025 | Kelurahan Tarok Dipo         | Surat            | Jl. Batu Hampa konsolidasi Ujung Bukit Tarok Dipo                       | (0752) 34331   | Permohonan pengerukan sedimen drainase Jl. DR. Hamka RT01 RW06 Tarok Dipo                                                                                                                                                         | Foto Terlampir | ✗ | Pemeliharaan Rutin   | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |    |    |
| 13 | 31/07/2025 | Kelurahan Puhun Pintu Kabun  | Surat            | Jl. Pabidikan No.26, Puhun Pintu Kabun, Kec. Mandiangin Koto Selayan    | -              | Permohonan pengerukan selokan P=50m dan bak penampungan sementara di belakang MTsN 2 Bukittinggi                                                                                                                                  | Foto Terlampir | ✓ | Pemeliharaan Berkala | Tim Swakelola  | Sudah Ditindaklanjuti |    |    |
| 14 | 08/08/2025 | Lurah Belakang Balok         | Telepon/WhatsApp | Jl. Proma No.2a, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh             | 085314145857   | Adanya tumpukan sampah pada saluran drainase di depan kantor lurah                                                                                                                                                                | Foto Terlampir | ✗ | Pemeliharaan Rutin   | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |   |   |
| 15 | 14/08/2025 | UPTD Puskesmas Rasimah Ahmad | Surat            | Jl. Umar Gafar Bukittinggi                                              | (0752) 624136  | -Perataan dan penambahan pasir lahan parkir-Penyediaan akses mobil ke lahan parkir-penyediaan gerbang/pintu keluar masuk lahan parkir-penyediaan plank parkir-penyediaan rambu-rambu penyeberangan dari lahan parkir ke puskesmas | -              | ✓ | Pemeliharaan Berkala | Tim Swakelola  | Sudah Ditindaklanjuti |  |  |
| 16 | 08/09/2025 | Rahmat AE - Kadis DPUPR      | Telepon/WhatsApp | Jl. Ombilin No. 169 Belakang Balok                                      | 082174432435   | Tumpukan sedimen di saluran drainase di Jl. Pintu Kabun                                                                                                                                                                           | Foto Terlampir | ✗ | Pemeliharaan Rutin   | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |  |  |



|    |            |                                       |                  |                                                                      |                |                                                                                                                            |                |   |                      |                |                       |                                                                                      |                                                                                      |
|----|------------|---------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|----------------------|----------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | 22/09/2025 | Lurah Belakang Balok                  | Telepon/WhatsApp | Jl. Proma No.2a, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh          | 085314145857   | Adanya tumpukan sampah pada saluran drainase di depan kantor lurah                                                         | Foto Terlampir | ✗ | Pemeliharaan Rutin   | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |   |   |
| 18 | 23/09/2025 | lurah koto salayan                    | Telepon/WhatsApp | Jl. Sumur, Koto Selayan, Kec. Mandiangin Koto Selayan                | 081270898545   | Adanya longoran tebing yang masuk ke saluran drainase                                                                      | Foto Terlampir | ✗ | Pemeliharaan Rutin   | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |   |   |
| 19 | 26/09/2025 | Kelurahan Garegeh                     | Surat            | Jl. Soekarno-Hatta                                                   | (0752) 6236620 | Adanya tumpukan sedimen tanah di dalam aliran selokan Jalan Paninjauan RT 002 dan RT 004 RW 001 Kelurahan Garegeh          | Foto Terlampir | ✓ | Pemeliharaan Berkala | Tim Swakelola  | Sudah Ditindaklanjuti |   |   |
| 20 | 29/09/2025 | Kelurahan Puhun Pintu Kabun           | Surat            | Jl. Pabidikan No.26, Puhun Pintu Kabun, Kec. Mandiangin Koto Selayan | -              | Adanya genangan di jalan sekitar kompleks Mesjid Nurul Huda RT03 RW02 karena sedimen di saluran drainase dan sumur resapan | Foto Terlampir | ✓ | Pemeliharaan Berkala | Tim Swakelola  | Sudah Ditindaklanjuti |   |   |
| 21 | 02/10/2025 | Kelurahan Aur Tajungkang Tengah Sawah | Surat            | Jl. Sijolang, DT. P.Basa 1, Kecamatan Guguk Panjang                  | (0752) 31715   | Adanya trotoar yang ambles dan berlubang di dekat Gang Apel Jl. Syech Ibrahim Musa                                         | Foto Terlampir | ✓ | Pemeliharaan Berkala | Tim Swakelola  | Sudah Ditindaklanjuti |   |   |
| 22 | 15/10/2025 | Jennery Faisal-Sekretaris PU          | Telepon/WhatsApp | Jl. Ombilin No. 169 Belakang Balok                                   | 081293395276   | Adanya laporan tumpukan sampah di saluran drainase di depan Mesjid Agung Pasar Bawah                                       | Foto Terlampir | ✗ | Pemeliharaan Rutin   | Staff Lapangan | Sudah Ditindaklanjuti |  |  |
| 23 | 30/10/2025 | Ketua RT04 / RW02                     | Surat            | Jl. Tangah Jua 1 Kel. Aur Kuning, Kec. ABTB                          | -              | Permohonan peninjauan lokasi saluran-saluran drainase bermasalah                                                           | -              |   |                      |                | Belum Ditindaklanjuti |                                                                                      |                                                                                      |