



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

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

**OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA
SOSIAL DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KOTA DUMAI**

Disusun Oleh:

Nama : Wakhid Prasetyo, S.Kom
NIP : 19970705 202504 1 001
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi : Pemerintah Kota Dumai
Kelas/Kelompok : 2
No. Absen : 10
Angkatan : 27

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

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat
Melalui Media Sosial Di Dinas Komunikasi,
Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Dumai
NAMA : Wakhid Prasetyo, S.Kom
NIP : 19970705 202504 1 001
PANGKAT/GOL. : PENATA MUDA / IIIA
JABATAN : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan
Persandian Kota Dumai
ANGKATAN/KELOMPOK : XXVII / 2
NO. PRESENSI : 10

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 21 November Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Dumai, 21 November 2025

Coach,

Penguji,

Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19860116 200912 1 002

Ir. Khairanti Khairanis, M.Si.

NIP. 197003251993082001

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

Sarjayadi, S.S., M.A.P.

NIP. 19700304 199603 1 001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 21 November 2025
Pukul : 08.00 - 17.30
Tempat : PPSDM REGIONAL BUKIT TINGGI

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan 27 Tahun 2025

JUDUL : Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Dumai
NAMA : Wakhid Prasetyo, S.Kom
NIP : 19970705 202504 1 001
PANGKAT/GOL. : PENATA MUDA / IIIA
JABATAN : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian Kota Dumai
ANGKATAN/KELOMPOK : 2
NO. PRESENSI : 10

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

COACH

PESERTA

Mulya Nanda Hariandja, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19860116 200912 1 002

Wakhid Prasetyo, S.Kom
NIP. 19970705 202504 1 001

PENGUJI

MENTOR

Ir. Khairanti Khairanis, M.Si.
NIP. 197003251993082001

Dedi Zuhermi, S.Kom
NIP. 19800713 200903 1 007

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi yang berjudul “**Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Dumai**” guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Latihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan III Angkatan XXVII pada PPSDM Kementerian Dalam Negeri Regional Bukit tinggi Tahun 2025.

Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk upaya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang komunikasi dan informasi. Layanan pengaduan masyarakat merupakan instrumen penting bagi pemerintah dalam menampung aspirasi, keluhan, dan saran masyarakat untuk kemudian ditindaklanjuti sebagai dasar perbaikan tata kelola pemerintahan. Namun, masih terdapat berbagai kendala dalam pemanfaatan kanal resmi pengaduan, salah satunya rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang penggunaan **dumai.lapor.go.id** yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!, sehingga sebagian besar pengaduan masih masuk melalui media sosial.

Melalui kegiatan optimalisasi ini, diharapkan dapat terwujud strategi komunikasi yang lebih efektif dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana sosialisasi kanal pengaduan resmi. Dengan demikian, masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan pengaduan sesuai jalur yang tepat, sementara pemerintah dapat memberikan respon yang lebih cepat, transparan, dan terukur.

Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini tentu belum sempurna. Oleh karena itu, setiap saran dan masukan sangat berarti untuk membantu penyempurnaan di masa mendatang. Harapannya, laporan ini tidak hanya bermanfaat sebagai dokumentasi kegiatan, tetapi juga mampu menginspirasi

upaya bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih informatif, transparan, dan profesional berbasis data.

Dumai, 21 November 2025

Penulis,

Wakhid Prasetyo, S.Kom

NIP. 19970705 202504 1 001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	ii
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Ruang Lingkup	3
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	6
A. Profil Instansi	6
B. Visi dan Misi Pembangunan Kota Dumai	7
C. Profil Peserta	9
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI	12
A. Deskripsi Isu	12
B. Analisis Core Issue	14
C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu.....	15
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	26
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	26
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	27
C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)	59
D. Capaian Penyelesaian Core Isu	60
E. Manfaat terselesaikannya Core Isu	61
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	63
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65

B. Rekomendasi	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71
Lampiran 1. DOKUMENTASI KEGIATAN SELAMA AKTUALISASI.....	72
Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1.	98
Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2.	112
Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3.	126
Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4.	163
Lampiran 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5.	217
Lampiran 7. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-6.	253

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Analisis Core Isu Metode USG</i>	15
Tabel 3. 2 Matrik Rancangan Aktualisasi	18
<i>Tabel 4. 1 Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi</i>	26
Tabel 4. 2 <i>Matrik Gagasan Pemecah Isu</i>	27
Tabel 4. 3 <i>Matrik Pelaksanaan Aktualisasi</i>	28
<i>Tabel 4. 4 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)</i>	59
Tabel 4. 5 Capaian Penyelesaian Core Isu.....	60
Tabel 4. 6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai</i>	6
Gambar 2. 2 <i>Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai</i>	8
Gambar 3. 1 <i>Pengaduan Masyarakat pada Kolom Komentar Sosial Media</i>	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap negara memerlukan sistem pemerintahan yang berfungsi untuk menjaga ketertiban, kesejahteraan, dan keberlanjutan kehidupan masyarakat. Di Indonesia, peran tersebut dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai unsur birokrasi yang menjadi motor penggerak pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN, aparatur memiliki kedudukan strategis sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan masyarakat, serta perekat dan pemersatu bangsa.

Sebagai pelaksana kebijakan publik, ASN dituntut tidak hanya memahami tugasnya secara administratif, tetapi juga menanamkan nilai moral dan profesionalisme tinggi dalam setiap tindakan. Dalam kerangka itu, pemerintah mengembangkan nilai dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) sebagai pedoman perilaku serta budaya kerja di seluruh instansi.

Untuk memastikan nilai-nilai tersebut benar-benar tertanam, setiap Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) diwajibkan mengikuti Pelatihan Dasar (Latsar) sebagaimana diatur dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021. Melalui Latsar, peserta dibentuk menjadi ASN profesional, berintegritas, dan berorientasi pelayanan publik, sehingga siap mendukung terwujudnya Smart ASN dan pemerintahan berbasis digital atau Smart Governance.

Sebagai instansi yang berperan dalam bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Dumai (Diskominfo) memiliki tanggung jawab penting dalam membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu bentuknya adalah pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

SP4N-LAPOR! merupakan inovasi nasional yang diinisiasi sejak tahun 2012 sebagai sarana pengaduan terpadu berbasis digital. Sistem ini menjamin penerapan prinsip “no wrong door policy” — setiap aduan dari

masyarakat wajib diteruskan kepada instansi berwenang. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Keputusan Menteri PANRB Nomor 680 Tahun 2020, SP4N-LAPOR! ditetapkan sebagai aplikasi umum nasional di bidang pengelolaan pengaduan publik.

Di Kota Dumai, layanan ini telah diimplementasikan melalui portal dumai.lapor.go.id, yang menjadi kanal resmi pengaduan masyarakat. Namun, masih banyak warga yang menyampaikan aduan melalui kolom komentar di media sosial pemerintah. Hal ini menyebabkan laporan tidak tercatat secara resmi, sulit ditindaklanjuti, dan menurunkan efektivitas pelayanan publik.

Kondisi tersebut menjadi isu strategis di bidang IKP karena menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital masyarakat serta penguatan peran admin media sosial agar mampu mengarahkan aduan ke kanal resmi SP4N-LAPOR!. Dengan demikian, optimalisasi pengaduan melalui media sosial menjadi sarana penting untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Upaya ini sekaligus menjadi aktualisasi nilai **BerAKHLAK**. ASN dituntut **berorientasi pelayanan** dengan memberi kemudahan kanal aduan, **akuntabel** dengan memastikan setiap laporan tercatat, **kompeten** dalam mengelola media sosial dan SP4N-LAPOR!, **harmonis** dalam berkomunikasi dengan masyarakat, serta **loyal** pada kebijakan nasional. ASN juga harus **adaptif** terhadap perkembangan teknologi digital dan **kolaboratif** dengan OPD lain agar pengaduan benar-benar terselesaikan.

Dari sisi **SMART ASN**, optimalisasi pengaduan melalui media sosial menuntut ASN memiliki **integritas** dan **profesionalisme** dalam pelayanan, menumbuhkan **nasionalisme** dengan mendukung sistem nasional SP4N-LAPOR!, serta menguasai **IT, bahasa asing, dan networking** untuk memperluas jangkauan edukasi. Kreativitas dalam membuat konten edukasi digital mencerminkan jiwa **entrepreneur**, sementara sikap ramah dalam melayani masyarakat adalah bentuk nyata dari **hospitality**.

Sementara itu, dalam kerangka **manajemen ASN**, optimalisasi ini membutuhkan ASN dengan **kualifikasi** yang sesuai, **kompetensi** teknis dan manajerial yang kuat, serta **kinerja** yang terukur. Hasilnya tercermin dari meningkatnya jumlah pengaduan yang masuk melalui kanal resmi SP4N-LAPOR! dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Dumai.

Dengan demikian, optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui media sosial tidak hanya memperkuat fungsi SP4N-LAPOR! sebagai sistem nasional, tetapi juga menjadi wujud nyata aktualisasi nilai BerAKHLAK, perwujudan profil SMART ASN, serta peningkatan kualitas manajemen ASN dalam rangka menghadirkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel di Kota Dumai.

B. Tujuan

Tujuan aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan pengaduan masyarakat di Kota Dumai melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi publik, sehingga masyarakat terbiasa menggunakan **SP4N-LAPOR! (dumai.lapor.go.id)** sebagai kanal resmi pengaduan pelayanan publik.

2. Tujuan Khusus

- a) Memberikan edukasi digital kepada masyarakat tentang pentingnya menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi SP4N-LAPOR!.
- b) Mengarahkan pengaduan yang masuk di media sosial Diskominfo agar tercatat dan ditindaklanjuti melalui SP4N-LAPOR!.
- c) Membuat konten kreatif (infografis, video, kampanye digital) untuk meningkatkan literasi pengaduan publik.
- d) Mendorong kolaborasi antar-OPD dalam menindaklanjuti aduan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR!.
- e) Menjadikan media sosial sebagai jembatan komunikasi yang memperkuat partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan.
- f) Meningkatkan kinerja ASN melalui penguasaan literasi digital, manajemen pengaduan, serta aktualisasi nilai BerAKHLAK dan SMART ASN.

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup aktualisasi/habituasi adalah sebagai berikut:

1. Objek Kegiatan

- Layanan Pengaduan Masyarakat melalui dumai.lapor.go.id sebagai kanal resmi pengelolaan aspirasi dan pengaduan publik di Kota Dumai.

- Media sosial resmi Diskominfo Kota Dumai (Instagram, Facebook) sebagai sarana edukasi dan penyebarluasan informasi terkait SP4N-LAPOR!.

2. Batasan Kegiatan

- Optimalisasi difokuskan pada edukasi dan pengalihan aduan masyarakat dari media sosial ke SP4N-LAPOR!, bukan pada pengembangan teknis aplikasi SP4N-LAPOR!.
- Pelaksanaan kegiatan terbatas pada lingkup Diskominfo Kota Dumai sebagai pengelola kanal media social resmi Diskominfo Kota Dumai .
- Implementasi dilakukan selama periode aktualisasi, namun diharapkan berlanjut sebagai best practice dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- Tidak mencakup tindak lanjut teknis pengaduan di OPD lain, melainkan pada proses penghubung dan edukasi di media sosial.

3. Lokasi Pelaksanaan

- Kegiatan dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai.

4. Waktu Pelaksanaan

- Aktualisasi/habituasi dilaksanakan pada tanggal 06 Oktober sampai 14 November 2025.

5. Cakupan Materi

- Penyusunan konten edukasi digital berupa infografis, video singkat, dan kampanye media sosial tentang tata cara pelaporan di dumai.lapor.go.id.
- Monitoring efektivitas edukasi dengan mengukur jumlah pengaduan yang berhasil dialihkan ke SP4N-LAPOR!.

6. Hasil yang Diharapkan

- Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan publik.

- Terciptanya konten edukatif dan interaktif di media sosial untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

Meningkatnya kualitas kinerja ASN dalam aktualisasi nilai BerAKHLAK, SMART ASN, dan manajemen ASN melalui pelayanan pengaduan berbasis digital.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

a. Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai

Pada mulanya DISKOMINFO Kota Dumai merupakan salah satu Bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kota Dumai yaitu Bagian KOMINFO yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tanggal 1 Desember 2016 dan Peraturan Walikota Dumai Nomor 45 Tahun 2016, tanggal 30 Desember 2016. Bagian KOMINFO merupakan penggabungan dari beberapa Tupoksi yang ada di OPD yaitu Kantor Perpustakaan, Arsip dan Data Elektronik (Data Elektronik), Bappeda (Statistik) serta Dinas Perhubungan (Infokom).



Gambar 2. 1 Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai

Seiring dengan dinamika perkembangan dan adanya penataan kelembagaan baru Pemerintah Daerah Kota Dumai, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2018 dan Peraturan Walikota Dumai Nomor 59 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan

Informatika Kota Dumai, maka Bagian Komunikasi dan Informatika menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai sejak ditetapkan pada tanggal 15 November 2018. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai merupakan gabungan dari Bagian KOMINFO, Bagian Humas, serta Persandian yang ada di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Dumai.

B. Visi dan Misi Pembangunan Kota Dumai

Visi Pembangunan Kota Dumai Tahun 2025-2029 sebagai berikut :

“Kota Industri yang Unggul, Sejahtera, dan Berkelanjutan Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2029”

Untuk merealisasikan visi pembangunan tersebut maka ditetapkan misi pembangunan Kota Dumai, sebagai berikut :

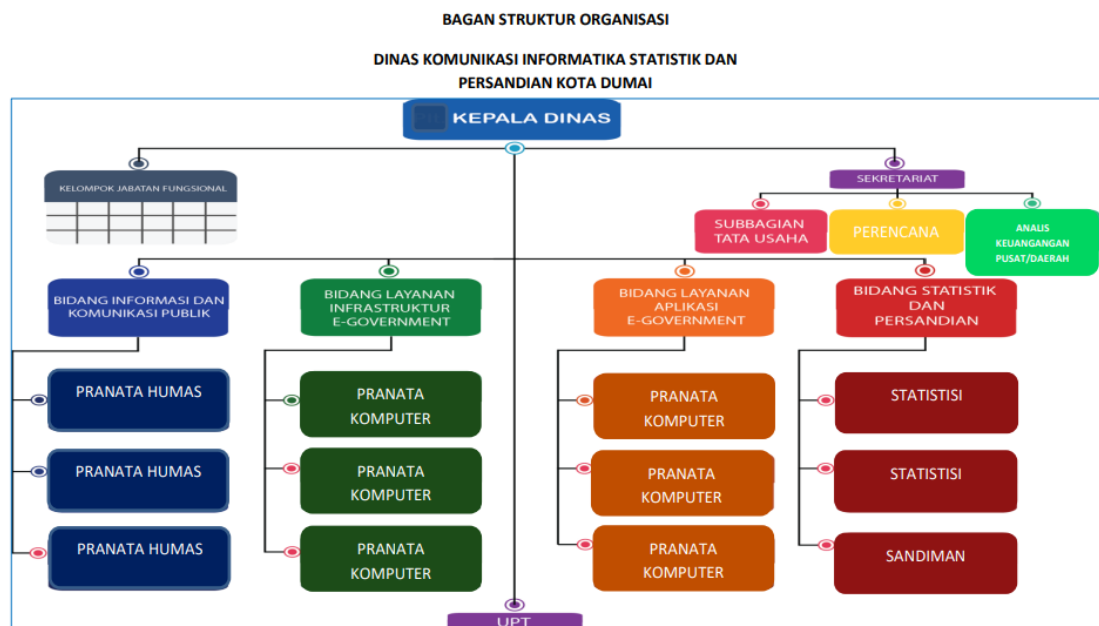
1. Mewujudkan Sumber Daya Manusia Berkualitas yang Berdaya Saing;
2. Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur yang Merata dan Berkelanjutan;
3. Mewujudkan Perekonomian Kota yang Produktif;
4. Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien dan Akuntabel.

b. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas;
- 2) Sekretariat, terdiri dari:
 - a) Subbagian Tata Usaha;
 - b) Perencana;
 - c) Analis Keuangan Pusat/Daerah;
- 3) Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri dari:
 - a) Pranata Humas;
 - b) Pranata Humas; dan
 - c) Pranata Humas;
- 4) Bidang Layanan Infrastruktur E-Government, terdiri dari:
 - a) Pranata Komputer;
 - b) Pranata Komputer, dan;
 - c) Pranata Komputer;

- 5) Bidang Layanan Aplikasi E-Government, terdiri dari:
 - a) Pranata Komputer;
 - b) Pranata Komputer; dan
 - c) Pranata Komputer;
- 6) Bidang Statistik dan Persandian, terdiri dari:
 - a) Statistisi;
 - b) Statistisi; dan
 - c) Sandiman.
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai

c. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai

Sesuai dengan Peraturan Walikota Dumai Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Dumai, maka Dinas Komunikasi Informatika statistik dan persandian mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah di Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijaksanaan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Layanan Infrastuktur E-Government, Bidang Layanan Aplikasi E-Government, Bidang Statistik dan Persandian;
- b. Pelaksanaan kebijakan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Layanan Infrastuktur E-Government, Bidang Layanan Aplikasi E-Government, Bidang Statistik dan Persandian;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Layanan Infrastuktur E-Government, Bidang Layanan Aplikasi E-Government, Bidang Statistik dan Persandian;
- d. Pelaksanaan administrasi pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Layanan Infrastuktur E-Government, Bidang Layanan Aplikasi E-Government, Bidang Statistik dan Persandian;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan lingkup fungsinya.

C. Profil Peserta

1. Data Peserta



Nama : Wakhid Prasetyo, S.Kom

NIP : 19970705 202504 1 001

Tempat/Tgl Lahir : Dumai / 05 Juli 1997

Agama : Islam

Alamat : Jl. Masjid RT. 01 Mundam Dumai

Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

Pangkat/Golongan: Penata Muda (III/a)

Tempat Tugas : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan
Persandian Kota Dumai

Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Email : wakhidprasetyo97@gmail.com

Pendidikan : STMIK Dumai - S1 Teknik Informatika

2. Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan

Berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Dumai Nomor: 405/BKPSDM/2025 tentang Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil, jabatan penulis adalah Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Dumai.

PermenPanRB Nomor 656 Tahun 2023 yang mengatur tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana, mengatur Tugas Jabatan Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi dengan tugas sebagai berikut : Melakukan kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengklasifikasian, persiapan dan pelaksanaan penyuluhan, pemantauan, pengendalian, pemanfaatan, evaluasi dan pelaporan dan penelaahan untuk menyimpulkan dan menyusun rekomendasi di bidang sistem dan teknologi informasi berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan program kerja yang telah disusun.

Sementara Tugas Pokok dan Fungsi utama jabatan Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik adalah sebagai berikut :

Tugas Pokok : Mendukung pengelolaan sistem dan teknologi informasi di lingkungan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, khususnya dalam penyediaan, pengelolaan, dan diseminasi informasi publik secara efektif, efisien, dan berbasis teknologi digital.

Fungsi Utama :

1. Mengelola dan memelihara sistem informasi publik seperti website resmi, media sosial, kanal PPID, dan aplikasi layanan informasi.

2. Melaksanakan digitalisasi data dan konten publik untuk disebarluaskan secara luas kepada masyarakat.
3. Menyediakan dukungan teknis teknologi informasi dalam kegiatan komunikasi publik.
4. Melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan atas kinerja sistem serta efektivitas kanal informasi publik.
5. Berkoordinasi dengan unit kerja lain untuk kebutuhan integrasi data, penyajian informasi, serta publikasi kebijakan daerah.

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

1. Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Masyarakat

a) Uraian Isu

Layanan pengaduan masyarakat merupakan sarana penting bagi Pemerintah Kota Dumai untuk menampung keluhan, aspirasi, dan laporan warga melalui kanal resmi dumai.lapor.go.id yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Kanal ini dirancang untuk menjamin transparansi, akuntabilitas, serta memberikan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui sistem ini, setiap aduan akan tercatat secara rapi, memiliki nomor tiket pengaduan, dan dapat ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait sesuai mekanisme yang sudah ditetapkan.



Gambar 3. 1 *Pengaduan Masyarakat pada Kolom Komentar Sosial Media*

Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan kanal resmi tersebut. Sebagian besar aduan justru disampaikan melalui komentar di media sosial pemerintah, seperti terlihat pada gambar 3 di atas ini. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan resmi masih rendah, sementara media sosial lebih dianggap sebagai jalur cepat untuk menyampaikan keluhan.

Penggunaan media sosial sebagai saluran utama pengaduan tidak efektif, karena laporan sering tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dipantau, dan tidak memiliki mekanisme tindak lanjut yang jelas. Selain itu, komentar di media sosial bersifat terbuka, sehingga terkadang menimbulkan salah persepsi di masyarakat lain yang membaca, bahkan dapat memicu sentimen negatif apabila tidak segera ditanggapi.

Akibatnya, pengaduan masyarakat tidak terselesaikan secara optimal, serta potensi perbaikan layanan publik menjadi terhambat. Jika kondisi ini dibiarkan, maka kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Dumai akan terkesan lamban dan tidak responsif. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam mensosialisasikan kanal resmi dumai.lapor.go.id, sehingga masyarakat terbiasa menggunakan sarana yang tepat, pengaduan dapat terpantau secara sistematis, dan tindak lanjut dapat dilakukan secara cepat, transparan, dan akuntabel.

b) Dampak Isu

- Menurunnya Efektivitas Penanganan Aduan : Aduan di media sosial sulit dipilah dan ditindaklanjuti karena tidak terintegrasi dengan sistem resmi.
- Citra Pemerintah Menjadi Negatif : Respons yang lambat atau tidak jelas menimbulkan kesan pemerintah tidak serius menangani keluhan masyarakat.
- Potensi Penyebaran Hoaks dan Opini Negatif : Aduan melalui komentar sosial media berisiko berkembang menjadi isu liar tanpa klarifikasi resmi.
- Hilangnya Data Pengaduan sebagai Bahan Evaluasi : Karena laporan tidak masuk ke sistem resmi, pemerintah kehilangan sumber data penting untuk perbaikan layanan publik.
- Turunnya Kepercayaan dan Partisipasi Publik : Masyarakat enggan menggunakan kanal resmi karena merasa aduannya tidak pernah ditangani dengan baik, sehingga partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik menurun.

c) Keterkaitan isu dengan substansi Mata Pelatihan Agenda III

Isu belum optimalnya layanan pengaduan masyarakat di Kota Dumai erat kaitannya dengan tuntutan terwujudnya SMART ASN. Dalam hal ini, ASN dituntut memiliki integritas dengan jujur dan konsisten menindaklanjuti setiap laporan yang masuk, sehingga masyarakat

percaya pada kanal resmi dumai.lapor.go.id. Proses pengelolaan pengaduan juga harus dijalankan dengan penuh profesionalisme, melalui prosedur yang jelas, terukur, dan berorientasi hasil.

Selain itu, ASN perlu memiliki wawasan global dan penguasaan teknologi informasi, karena kanal pengaduan berbasis digital memerlukan keterampilan dalam mengelola sistem serta keterbukaan untuk belajar dari praktik terbaik daerah lain. Nilai hospitality pun penting diterapkan, yakni kemampuan melayani masyarakat dengan ramah, tanggap, dan penuh empati saat merespons keluhan. Tidak kalah penting, ASN juga harus membangun networking atau jejaring yang solid antar-OPD, agar tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan lebih cepat dan terkoordinasi.

Dari sisi manajemen ASN, diperlukan ASN dengan kualifikasi yang sesuai, yakni memiliki pemahaman di bidang komunikasi publik dan pelayanan masyarakat. ASN juga harus memiliki kompetensi yang meliputi keterampilan teknis (pengelolaan SP4N-LAPOR!), kemampuan manajerial (koordinasi lintas OPD), serta kepekaan sosial-kultural dalam memberikan pelayanan. Akhirnya, keberhasilan pengelolaan pengaduan masyarakat akan menjadi indikator penting dari kinerja ASN, terutama dalam menunjukkan pelayanan publik yang responsif, cepat, dan akuntabel.

B. Analisis Core Issue

Berdasarkan core isu yakni **Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Masyarakat**, maka untuk penyelesaiannya perlu dilakukan factor-faktor penyebab terjadinya isu tersebut yaitu :

1. Kurangnya informasi terkait kanal resmi pengaduan
2. Belum Ada Standar Waktu Respon pengaduan
3. Minimnya SDM Pengelola pengaduan

Untuk menganalisis penyebab isu prioritas penulis menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Metode USG ini dilakukan dengan menentukan tingkatUrgensi (*Urgency*), Keseriusan (*Seriousness*) dan Perkembangan isu (*Growth*) dengan kriteria sebagai berikut :

1. **Urgency** yaitu Seberapa mendesaknya isu tersebut untuk segera dibahas,dianalisis dan ditindaklanjuti.
2. **Seriousness** yaitu Seberapa serius suatu isu perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan.
3. **Growth** yaitu Seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidakditangani segera.

Metode USG ini menggunakan rentang nilai 1-5. Semakin tinggi tingkat urgensi, serius atau pertumbuhan masalah tersebut maka semakin tinggi skor untuk masing- masing unsur tersebut. Berikut ketentuan rentang nilai 1-5

1 = Sangat kecil 4 = Besar
2 = Kecil 5 = Sangat besar
3 = Sedang

Analisis Penyebab Isu Menggunakan Analisis *USG (Urgency, Seriousness, Growth)*

No	Penyebab Isu	Nilai			Jumlah	Prioritas
		U	S	G		
1	Kurangnya informasi terkait kanal resmi pengaduan	4	4	5	13	I
2	Belum Ada Standar Waktu Respon pengaduan	3	4	4	11	II
3	Minimnya SDM Pengelola pengaduan	3	3	4	10	III

Tabel 3. 1 *Analisis Core Isu Metode USG*

Keterangan :

Angka 5 : Sangat Gawat/mendesak/cepat

Angka 4 : Gawat/mendesak/cepat

Angka 3 : Tidak terlalu Gawat/mendesak/cepat

Angka 2 : Kurang Gawat/mendesak/cepat

Angka 1 : Tidak Gawat/mendesak/cepat

C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan analisis terhadap masalah yang menjadi penyebab isu menggunakan metode USG tersebut disimpulkan bahwa masalah **“Kurangnya informasi terkait kanal resmi pengaduan”**, mendapat skor terbesar, sehingga menjadi masalah yang dominan yang menyebabkan terjadinya isu dan menjadi prioritas utama yang akan dipecahkan dalam

permasalahan pada laporan Aktualisasi ini. Gagasan kreatif penyelesaian *core* isu yang dipilih penulis adalah **“Pemanfaatan Media Sosial untuk menyebarkan informasi kanal web resmi pengaduan masyarakat”**.

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut adalah :

1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait aktualisasi
 - a. Menyiapkan bahan konsultasi berupa gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan aktualisasi
 - b. Melakukan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan
 - c. Mendapatkan persetujuan mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai arahan yang diberikan
2. Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR
 - a. Menyiapkan bahan koordinasi seperti konsep publikasi dan contoh konten
 - b. Melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR
 - c. Menyepakati format kontendan jadwal unggah
3. Pembuatan Konten Informasi
 - a. Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!
 - b. Mendesain infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi
 - c. Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan
4. Publikasi Melalui Media Sosial
 - a. Mengirimkan konten yang sudah selesai (video/foto/infografis + caption) ke mentor untuk diperiksa
 - b. Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan
 - c. Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan
5. Monitoring dan Evaluasi
 - a. Memantau performa postingan sp4n lapor di media sosial (Instagram & Facebook)
 - b. Memantau laporan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR setelah mengunggah konten sp4n lapor ke social media

- c. Menyusun laporan sederhana berisi hasil pemantauan, analisis efektivitas, dan rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan

Tabel 3. 2 Matrik Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan BerAKHLAK
1	2	3	4	5
1.	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait aktualisasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait strategi penyebaran informasi kanal pengaduan.	Notulen konsultasi	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya menyampaikan rencana dengan jujur dan bertanggung jawab. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menyiapkan bahan diskusi berdasarkan referensi yang kredibel. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan isi konsultasi dengan masukan mentor. Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya membangun komunikasi aktif dengan mentor untuk solusi bersama. Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menghormati pendapat mentor dengan sikap sopan.

		Menyusun rencana konten sosialisasi yang akan dipublikasikan di media sosial Diskominfo	Draft rencana konten	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya mendokumentasikan rencana konten secara sistematis agar dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menyusun konten sesuai standar komunikasi publik. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya menyesuaikan rencana dengan arahan pimpinan agar selaras dengan kebijakan organisasi. Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya melibatkan rekan kerja dalam menyusun ide konten. Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menghargai pendapat rekan kerja dengan sikap terbuka dan sopan dalam diskusi. Berorientasi Pelayanan (memberi layanan prima, cepat, dan ramah): saya memastikan konten yang disusun mudah dipahami dan bermanfaat bagi masyarakat.
2.	Melakukan Koordinasi dengan	Berkoordinasi dengan admin media sosial resmi DISKOMINFO Dumai terkait	Notulen hasil kesepakatan koordinasi	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya mencatat hasil koordinasi sebagai bentuk pertanggungjawaban.

	Admin Sosial Media	untuk sinkronisasi penyebaran informasi.		Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menentukan strategi publikasi sesuai platform. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan cara komunikasi dengan dinamika tim. Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya menyepakati mekanisme publikasi bersama. Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menjaga hubungan baik agar koordinasi lebih lancar.
		Menyepakati format postingan, jadwal tayang, dan tata cara mengarahkan masyarakat dari komentar ke kanal dumai.lapor.go.id .	Notulen Jadwal tayang dan format konten	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya memastikan format dan jadwal tayang terdokumentasi dengan benar. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menyusun format postingan sesuai standar komunikasi publik. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya mendukung citra positif instansi melalui format publikasi.

				Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan jadwal dengan tren interaksi masyarakat. Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya menyepakati format bersama tim admin agar konsisten.
3.	Pembuatan Konten Informasi	Mendesain poster digital, infografis, dan video singkat yang menjelaskan cara mengakses dumai.lapor.go.id	Konten digital siap dipublikasikan	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya menyimpan hasil desain sebagai bukti kerja. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya membuat desain sesuai standar komunikasi publik. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan desain dengan tren media sosial. Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya berdiskusi dengan rekan kerja untuk penyempurnaan. Berorientasi Pelayanan (memberi layanan prima, cepat, dan ramah): saya menyajikan desain sederhana agar mudah dipahami masyarakat.

		Membuat pesan singkat (caption dan copywriting) yang mudah dipahami masyarakat.	Caption & copywriting siap tayang	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya menulis pesan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memilih bahasa komunikatif sesuai kaidah komunikasi publik. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya mendukung citra positif instansi dalam kalimat yang dipilih. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan gaya bahasa sesuai karakter platform. Berorientasi Pelayanan (memberi layanan prima, cepat, dan ramah): saya memastikan pesan membantu masyarakat mengakses kanal pengaduan resmi. Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menulis pesan dengan bahasa yang sopan dan inklusif.
4.	Publikasi Melalui Media Sosial	Menyebarkan konten sosialisasi secara rutin di akun resmi media sosial Diskominfo	Dokumentasi konten publikasi	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya mendokumentasikan semua publikasi konten.

		(Instagram dan Facebook).		Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya mengelola jadwal publikasi dengan konsisten. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya melaksanakan arahan pimpinan dalam publikasi. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan waktu tayang dengan pola audiens. Berorientasi Pelayanan (memberi layanan prima, cepat, dan ramah): saya memastikan konten memberi kemudahan akses ke kanal resmi.
		Menyematkan tautan dumai.lapor.go.id pada postingan.	Dokumentasi konten publikasi	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya memastikan tautan yang dipasang valid dan terdokumentasi. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memanfaatkan fitur media sosial secara tepat. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya menjaga konsistensi identitas dan citra instansi. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan penempatan tautan sesuai platform.

				Berorientasi Pelayanan (memberi layanan prima, cepat, dan ramah): saya memberi akses cepat agar masyarakat mudah melapor.
5.	Monitoring dan Evaluasi	Memantau jumlah interaksi, jangkauan, dan pertanyaan masyarakat dari konten sosialisasi.	Data metrik interaksi (like, komentar, share, reach) terhimpun	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya mencatat data monitoring secara objektif. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menganalisis data untuk mengukur efektivitas publikasi. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya melaporkan hasil sesuai arahan pimpinan. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan strategi berdasarkan hasil evaluasi. Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya mendiskusikan hasil monitoring untuk tindak lanjut bersama. Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menerima masukan masyarakat dengan sikap terbuka dan sopan.

		Membuat laporan sederhana tentang efektivitas sosialisasi (jumlah klik, komentar, atau feedback masyarakat).	Laporan monitoring efektivitas dan rekomendasi perbaikan	Akuntabel (jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya menyusun laporan secara transparan dan tertib. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya mendukung pimpinan dengan laporan berbasis data. Adaptif (mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya memberikan rekomendasi perbaikan dari evaluasi. Berorientasi Pelayanan (memberi layanan prima, cepat, dan ramah): saya memastikan laporan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik.
--	--	--	--	---

BAB IV
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober				November	
		I	II	III	IV	V	VI
1.	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait aktualisasi (6 s/d 10 Oktober 2025)						
2.	Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR (13 s/d 17 Oktober 2025)						
3.	Pembuatan Konten Informasi (20 Oktober s/d 7 November 2025)						
4.	Publikasi Melalui Media Sosial (24 Oktober s/d 10 November 2025)						
5.	Monitoring dan Evaluasi (11 s/d 14 November 2025)						

Tabel 4. 1 Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4. 2 *Matrik Gagasan Pemecah Isu*

Unit Kerja	:	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Dumai
Identifikasi Isu	:	1. Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Masyarakat 2. Belum Optimalnya Pengelolaan Barang Inventaris 3. Belum Optimalnya Penyimpanan Data Peliputan
Isu yang dapat diangkat	:	Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Masyarakat
Gagasan Pemecahan Isu	:	Pemanfaatan Media Sosial untuk menyebarluaskan informasi kanal web resmi pengaduan masyarakat

Tabel 4. 3 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan BerAKHLAK	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik (Ya/Tidak)	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai BerAKHLAK yang Tercermin
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait aktualisasi	1. Menyiapkan bahan konsultasi berupa rancangan gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan aktualisasi.	Draft Bahan Konsultasi	Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): saya menyiapkan bahan konsultasi agar kegiatan aktualisasi berorientasi pada peningkatan layanan publik. Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab): saya menyusun bahan dengan data yang	Mentor aktualisasi, Peserta aktualisasi	Tidak	Menyepakati jadwal, komunikasi terbuka, mendokumentasikan hasil konsultasi	Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): saya menyiapkan bahan konsultasi agar kegiatan aktualisasi berorientasi pada peningkatan layanan publik. Akuntabel (melaksanakan

				benar dan sesuai fakta lapangan. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menyusun bahan dengan struktur yang jelas, logis, dan terukur. Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya melibatkan rekan kerja untuk memberi masukan dengan sikap terbuka. Loyal (menjaga nama baik pimpinan dan instansi): saya memastikan aktualisasi sesuai visi misi instansi dan arahan atasan.				n tugas dengan jujur dan bertanggung jawab): saya menyusun bahan dengan data yang benar dan sesuai fakta lapangan. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menyusun bahan dengan struktur yang jelas, logis, dan terukur. Harmonis (menghargai setiap orang
--	--	--	--	--	--	--	--	---

		2. Melakukan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan	Notulen Konsultasi	Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya menerima saran mentor agar kegiatan berdampak nyata bagi masyarakat. Akuntabel (tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan): saya menyampaikan rencana kegiatan secara jujur dan transparan. Kompeten (membantu orang lain belajar): saya belajar dari pengalaman dan arahan mentor untuk meningkatkan kemampuan diri.				apa pun latar belakangnya): saya melibatkan rekan kerja untuk memberi masukan dengan sikap terbuka. Loyal (menjaga nama baik pimpinan dan instansi): saya memastikan aktualisasi sesuai visi misi instansi dan arahan atasan.
--	--	--	--------------------	--	--	--	--	---

				Harmonis (suka menolong orang lain): saya berinteraksi sopan dan menghargai pendapat mentor. Adaptif (cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan langkah kerja berdasarkan masukan mentor. Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama): saya aktif berdiskusi dan menampung ide untuk penyempurnaan kegiatan.				
		3. Mendapatkan persetujuan mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai arahan yang diberikan.	Dokumen Persetujuan Mentor	Berorientasi Pelayanan (dapat diandalkan dan solutif): saya memastikan kegiatan yang disetujui selaras dengan kebutuhan masyarakat.				

				Akuntabel (bertanggung jawab dan berintegritas tinggi): saya melaksanakan kegiatan sesuai hasil konsultasi yang disetujui. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menindaklanjuti masukan mentor dengan perbaikan rencana yang konkret. Loyal (menjaga kesetiaan terhadap pimpinan dan instansi): saya menjalankan kegiatan sesuai prosedur dan arahan resmi. Adaptif (terus berinovasi): saya siap menyesuaikan				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

				pelaksanaan sesuai dinamika lapangan. Kolaboratif (menggerakkan pemanfaatan sumber daya bersama): saya berkoordinasi dengan pihak terkait agar pelaksanaan aktualisasi berjalan optimal.				
2.	Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR	1. Menyiapkan bahan koordinasi seperti konsep publikasi dan contoh konten.	Draft bahan koordinasi	Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya menyiapkan bahan agar informasi pengaduan mudah dipahami masyarakat. Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab): saya menyiapkan bahan koordinasi	Admin Medsos, Admin SP4N LAPOR, Peserta aktualisasi, mentor	Ya	Menetapkan SOP komunikasi, timeline jelas, menggunakan grup koordinasi, klarifikasi cepat	Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya menyiapkan bahan agar informasi pengaduan mudah dipahami masyarakat.

				secara rapi, sesuai data, dan tepat waktu. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memastikan konsep konten yang disusun komunikatif dan informatif. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya menggunakan elemen identitas resmi Diskominfo dalam bahan publikasi. Kolaboratif (memberi kesempatan pihak lain berkontribusi): saya melibatkan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR dalam penyusunan konsep.				Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab): saya menyiapkan bahan koordinasi secara rapi, sesuai data, dan tepat waktu. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memastikan konsep konten yang disusun komunikatif dan informatif.
--	--	--	--	---	--	--	--	--

				Adaptif (bertindak proaktif): saya menyesuaikan materi sesuai perkembangan isu pelayanan publik.				Loyal (menjaga nama baik instansi): saya
		2. Melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR.	Dokumentasi kegiatan	Berorientasi Pelayanan (cekatan dan solutif): saya memastikan koordinasi menghasilkan kesepakatan nyata untuk mempermudah pelaporan masyarakat. Akuntabel (tidak menyalahgunakan kewenangan): saya mencatat hasil koordinasi secara objektif dan transparan. Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menjaga etika komunikasi dengan				menggunakan elemen identitas resmi Diskominfo dalam bahan publikasi. Kolaboratif (memberi kesempatan pihak lain berkontribusi) : saya melibatkan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR dalam penyusunan konsep. Adaptif (bertindak

				seluruh peserta koordinasi. Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama): saya mengajak semua pihak untuk menyampaikan pendapat dan ide. Kompeten (membantu orang lain belajar): saya menjelaskan proses kerja SP4N LAPOR agar semua pihak memahami alurnya. Adaptif (cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan): saya menyesuaikan rencana sesuai hasil masukan koordinasi.				proaktif): saya menyesuaikan materi sesuai perkembangan isu pelayanan publik.
		3. Menyepakati format konten dan jadwal unggah,	Notulen	Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): saya				

				menyesuaikan format konten agar pesan lebih mudah dipahami publik. Akuntabel (disiplin dan bertanggung jawab): saya memastikan hasil kesepakatan terdokumentasi dengan baik dan dilaksanakan tepat waktu. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menyusun format konten yang informatif, menarik, dan sesuai pedoman instansi. Loyal (menjaga rahasia jabatan dan instansi): saya memastikan data dan informasi SP4N				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

				LAPOR tidak dibagikan tanpa izin. Kolaboratif (menggerakkan sumber daya bersama): saya mengintegrasikan hasil kesepakatan menjadi panduan kerja bersama antaradmin.				
3.	Pembuatan Konten Informasi	1. Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!	Materi Konten	Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya memilih materi yang membantu masyarakat memahami cara melapor. Akuntabel (melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab): saya mengumpulkan	Peserta aktualisasi, Admin Medsos, SP4N LAPOR, mentor	Ya	Briefing awal, referensi resmi, menyepakati template desain	Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya memilih materi yang membantu masyarakat memahami cara melapor. Akuntabel (melaksana

				bahan resmi dari sumber terpercaya. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memastikan seluruh materi relevan dan berkualitas tinggi. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya hanya menggunakan logo dan atribut resmi Diskominfo. Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama): saya berkoordinasi dengan admin SP4N LAPOR untuk memperoleh data pendukung.				n tugas dengan cermat dan bertanggung jawab): saya mengumpulkan bahan resmi dari sumber terpercaya. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memastikan seluruh materi relevan dan berkualitas tinggi. Loyal (menjaga nama baik instansi): saya hanya menggunakan
		2. Mendesain Konten dengan gaya visual yang komunikatif	Draft Konten	Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): saya membuat				

		dan sesuai branding instansi.		desain yang mudah dipahami masyarakat dan terus menyempurnakannya. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menerapkan prinsip desain komunikasi visual yang efektif. Akuntabel (bertanggung jawab terhadap hasil kerja): saya memastikan desain sesuai pedoman dan tidak menyalahi aturan publikasi. Adaptif (terus berinovasi dan kreatif): saya memanfaatkan aplikasi desain modern untuk membuat tampilan menarik.				logo dan atribut resmi Diskominfo. Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama): saya berkoordinasi dengan admin SP4N LAPOR untuk memperoleh data pendukung.
--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	---

				Harmonis (membangun lingkungan kerja yang kondusif): saya menerima masukan dari rekan kerja dengan sikap terbuka. Loyal (menjaga rahasia dan identitas instansi): saya memastikan tidak ada unsur yang merugikan citra pemerintah.				
		3. Membuat pesan singkat (caption dan copywriting) yang mudah dipahami masyarakat.	Draft Caption	Berorientasi Pelayanan (amanah, cekatan, dan solutif): saya menulis pesan yang mengajak masyarakat menggunakan kanal resmi SP4N LAPOR. Kompeten (membantu orang lain belajar): saya menyesuaikan bahasa agar mudah dipahami				

				oleh berbagai kalangan. Akuntabel (jujur dan bertanggung jawab): saya memastikan pesan yang disampaikan sesuai fakta dan tidak menyesatkan publik. Harmonis (menghargai setiap orang): saya menggunakan bahasa yang sopan, positif, dan tidak menyinggung pihak mana pun. Adaptif (bertindak proaktif): saya menyesuaikan gaya komunikasi sesuai tren media sosial agar lebih menarik. Kolaboratif (menggerakkan				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

				sumber daya bersama): saya meminta masukan dari admin media sosial sebelum konten dipublikasikan.				
4.	Publikasi Melalui Media Sosial	1. Mengirimkan konten (video/foto/informatif + caption) ke mentor untuk diperiksa	Capture chat whatsapp mentor admin & admin sp4n lapor yang sudah diperiksa	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya menyiapkan konten yang mudah dipahami agar informasi SP4N-LAPOR tersampaikan jelas kepada masyarakat. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi): saya memastikan informasi dan data dalam konten benar, lengkap, dan dapat	Admin Medsos, Masyarakat, Peserta aktualisasi	Tidak	Menentukan jadwal unggah, quality check sebelum upload, konsultasi cepat	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya menyiapkan konten yang mudah dipahami agar informasi SP4N-LAPOR tersampaikan jelas kepada masyarakat. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung

			dipertanggungjawabkan sebelum dikirim ke mentor. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menerapkan teknik desain dan penyusunan caption yang sesuai standar komunikasi publik. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara): saya menggunakan logo, warna, dan pedoman visual resmi Diskominfo agar citra instansi tetap terjaga. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya meminta			jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi): saya memastikan informasi dan data dalam konten benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan sebelum dikirim ke mentor. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menerapkan teknik desain dan
--	--	--	--	--	--	--

				masukan dari mentor untuk menyempurnakan konten sebelum dipublikasikan. Adaptif (Bertindak proaktif): saya menyesuaikan gaya visual konten dengan tren media sosial agar lebih menarik perhatian audiens. Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menerima koreksi dan masukan dari mentor dengan sikap terbuka dan saling menghormati.				penyusunan caption yang sesuai standar komunikasi publik. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara): saya menggunakan logo, warna, dan pedoman visual resmi Diskominfo agar citra instansi tetap terjaga. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah):
		2. Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin	Capture Postingan dan tautan postingan yang telah di	Berorientasi Pelayanan (Amanah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan): saya menyertakan				

		sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan	unggah pada akun media sosial.	tautan resmi SP4N-LAPOR agar masyarakat dapat langsung mengakses kanal pelaporan. Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan): saya memastikan konten final diunggah sesuai pedoman dan tidak menyesatkan publik. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memilih tagar relevan, memastikan caption jelas, dan menjaga kualitas unggahan. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi				saya meminta masukan dari mentor untuk menyempurnakan konten sebelum dipublikasikan. Adaptif (Bertindak proaktif): saya menyesuaikan gaya visual konten dengan tren media sosial agar lebih menarik perhatian audiens. Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menerima koreksi dan masukan dari
--	--	---	---------------------------------------	--	--	--	--	--

				dan negara): saya memastikan konten mencerminkan profesionalitas Diskominfo sebagai pengelola informasi publik. Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menyesuaikan bahasa agar sopan, inklusif, dan tidak menyinggung pihak mana pun. Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): saya menyesuaikan format unggahan dengan algoritma media sosial agar jangkauan lebih optimal.				mentor dengan sikap terbuka dan saling menghormati.
--	--	--	--	--	--	--	--	---

				Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama): saya berkoordinasi dengan admin sosial media untuk memastikan unggahan selaras dengan agenda publikasi instansi.				
		3. Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan.	Capture Share Postingan untuk memperluas jangkauan.	Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti): saya memperluas jangkauan konten agar semakin banyak masyarakat mengetahui SP4N-LAPOR. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan				

				berintegritas tinggi): saya hanya membagikan konten di grup resmi dan relevan demi menjaga profesionalitas. Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif): saya membagikan konten secara sopan, tidak spam, dan menghargai kenyamanan anggota grup. Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi): saya mengajak rekan kerja untuk turut serta menyebarluaskan konten ke jaringan masing-masing.				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

				Adaptif (Bertindak proaktif): saya memilih waktu terbaik untuk membagikan konten agar dibaca oleh lebih banyak orang. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara): saya menjaga agar penyebaran konten tetap sesuai tujuan sosialisasi pemerintah dan tidak disalahgunakan. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memastikan format konten (ukuran, kejelasan teks) dapat dibaca dengan baik melalui aplikasi WhatsApp.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

5.	Monitoring dan Evaluasi	1. Memantau performa postingan sp4n lapor di media sosial (Instagram & Facebook).	Rekap insight postingan IG dan FB	Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi): <i>Saya mencatat dan mendokumentasikan data insight media sosial secara objektif tanpa manipulasi.</i> Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): <i>Saya menganalisis indikator performa seperti reach, impression, engagement, dan link click untuk memahami efektivitas konten.</i> Adaptif (cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan): <i>Saya menyesuaikan</i>	Admin Medsos, Admin SP4N LAPOR, mentor, Masyarakat, Peserta aktualisasi	Tidak	Menggunakan indikator terukur, transparansi data, rapat evaluasi rutin	Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi): <i>Saya mencatat dan mendokumentasikan data insight media sosial secara objektif tanpa manipulasi.</i> Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): <i>Saya menganalisis indikator</i>
----	-------------------------	---	-----------------------------------	---	---	-------	--	---

				<i>strategi publikasi berdasarkan tren interaksi audiens di media sosial.</i> Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): <i>Saya berdiskusi dengan admin lain untuk menafsirkan data performa dan menentukan perbaikan bersama.</i> Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): <i>Saya memastikan evaluasi performa konten membantu meningkatkan akses masyarakat pada kanal resmi SP4N-LAPOR.</i>				<i>performa seperti reach, impression, engagement, dan link click untuk memahami efektivitas konten.</i> Adaptif (cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan): <i>Saya menyesuaikan strategi publikasi berdasarkan tren interaksi audiens di media sosial.</i> Kolaboratif (terbuka bekerja sama
--	--	--	--	--	--	--	--	--

				Harmonis (membangun lingkungan kerja yang kondusif): <i>Saya menyampaikan hasil evaluasi dengan bahasa sopan, menghargai ide rekan kerja, dan menjaga suasana kerja positif.</i>				untuk menghasilkan nilai tambah: <i>Saya berdiskusi dengan admin lain untuk menafsirkan data performa dan menentukan perbaikan bersama.</i>
		2. Memantau laporan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR setelah mengunggah konten sp4n lapor ke social media	Rekap laporan masuk SP4N Lapor	Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin): <i>Saya mencatat jumlah laporan masuk sebelum dan sesudah publikasi secara jujur berdasarkan data dashboard SP4N-LAPOR.</i> Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik):				Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): <i>Saya memastikan evaluasi performa konten membantu meningkatkan akses</i>

			<i>Saya mengelompokkan laporan berdasarkan kategori, instansi tujuan, dan urgensi untuk memperoleh gambaran yang akurat.</i> Adaptif (bertindak proaktif terhadap perubahan): <i>Saya menyesuaikan teknik pemantauan ketika pola laporan masyarakat berubah.</i> Loyal (menjaga nama baik instansi dan mendukung pimpinan): <i>Saya menyajikan data laporan yang valid dan akurat untuk mendukung pimpinan dalam evaluasi layanan publik.</i> Harmonis (menghargai setiap				<i>masyarakat pada kanal resmi SP4N-LAPOR.</i> Harmonis (membangun lingkungan kerja yang kondusif): <i>Saya menyampaikan hasil evaluasi dengan bahasa sopan, menghargai ide rekan kerja, dan menjaga suasana kerja positif.</i>
--	--	--	--	--	--	--	---

				orang apa pun latar belakangnya): <i>Saya menghormati aspirasi masyarakat dengan menerima setiap laporan secara positif dan tidak diskriminatif.</i> Kolaboratif (memberi kesempatan berbagai pihak untuk berkontribusi): <i>Saya membagikan hasil pemantauan kepada tim terkait agar dapat dianalisis bersama.</i>				
		3. Menyusun laporan sederhana berisi hasil pemantauan, analisis efektivitas, dan rekomendasi	Laporan ringkas evaluasi dan tindak lanjut	Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, integritas tinggi): <i>Saya menyusun laporan evaluasi berdasarkan data nyata dan menyertakan</i>				

		tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan.		<i>bukti pendukung untuk menjamin transparansi.</i> Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): <i>Saya mengolah data performa media sosial dan laporan SP4N-LAPOR menjadi informasi yang bermanfaat dan mudah dipahami.</i> Adaptif (terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): <i>Saya menyampaikan rekomendasi perbaikan yang relevan berdasarkan hasil analisis terbaru.</i> Kolaboratif (menggerakkan pemanfaatan				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			berbagai sumber daya untuk tujuan bersama): <i>Saya menyerahkan laporan untuk didiskusikan bersama pimpinan dan tim agar ditindaklanjuti secara kolektif.</i> Loyal (menjaga nama baik instansi dan mendukung arahan pimpinan): <i>Saya memastikan laporan selaras dengan strategi organisasi dan membantu pimpinan dalam meningkatkan kualitas layanan.</i> Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): <i>Saya menuliskan rekomendasi yang difokuskan pada</i>				
--	--	--	---	--	--	--	--

				<i>peningkatan akses masyarakat terhadap layanan pengaduan resmi.</i>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4. 4 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per Mata Pelatihan	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5			
		Renc ana	Realisasi	Renc ana	Realisasi	Renc ana	Realisasi	Renc ana	Realisasi	Renc ana	Realisasi	Renc ana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	3	0	3	2	3	2	3	1	3	6	15
2	Akuntabel	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	10	15
3	Kompeten	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	10	14
4	Harmonis	2	2	1	1	1	2	0	2	1	1	5	8
5	Loyal	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	7	10
6	Adaptif	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	9	12
7	Kolaboratif	2	2	2	3	1	2	0	2	1	3	6	12
	Jumlah MP yang diaktualisasikan per kegiatan	11	17	10	17	11	17	10	17	11	18	53	86

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 4. 5 Capaian Penyelesaian Core Isu

Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Sebelum dilakukan aktualisasi melalui publikasi intensif terkait SP4N-LAPOR di media sosial, tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan masih relatif rendah. Sebagian besar perangkat daerah menerima jumlah laporan yang minim, bahkan beberapa unit kerja hampir tidak mendapatkan laporan sama sekali dalam periode tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa awareness masyarakat terhadap keberadaan SP4N-LAPOR masih sangat terbatas. Selain rendahnya jumlah laporan, proses tindak lanjut juga belum menunjukkan performa yang optimal. Sejumlah laporan masih dalam status belum terverifikasi dan belum ditindaklanjuti, karena masyarakat lebih banyak menyampaikan keluhan melalui cara yang tidak tepat. Salah satu fenomena yang muncul adalah masyarakat cenderung melapor melalui kolom komentar di media sosial seperti Facebook dan Instagram. Banyak komentar berupa keluhan infrastruktur, pelayanan publik, ataupun permasalahan lingkungan yang sebenarnya harus masuk ke platform SP4N-LAPOR. Pola ini menunjukkan bahwa masyarakat belum memahami kanal resmi pengaduan, sehingga laporan yang seharusnya tercatat secara	Setelah dilakukan aktualisasi berupa publikasi konten informatif SP4N-LAPOR secara konsisten melalui Instagram dan Facebook, terlihat adanya peningkatan signifikan pada jumlah laporan yang masuk. Publikasi dalam bentuk carousel, video edukasi, dan infografis berhasil meningkatkan eksposur informasi sehingga masyarakat mulai lebih mengenal kanal pengaduan ini. Berdasarkan hasil monitoring pada dashboard SP4N-LAPOR, beberapa perangkat daerah mulai mengalami kenaikan jumlah laporan dalam rentang waktu setelah publikasi. Tidak hanya meningkat dari sisi kuantitas, tetapi juga terjadi perbaikan dari sisi status laporan. Banyak laporan baru langsung masuk kategori diproses berkat peningkatan pemahaman pengguna dalam mengisi laporan dengan format yang benar. Walaupun demikian, masih ditemukan masyarakat yang tetap melapor melalui kolom komentar pada postingan media sosial. Namun jumlahnya mulai berkurang karena mereka diarahkan melalui CTA (call to action) pada setiap konten, seperti tautan langsung ke dumai.lapor.go.id atau penjelasan cara menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR. Komentar yang berupa keluhan kini lebih

sistematis malah tersebar di komentar postingan dan tidak dapat diproses sesuai prosedur. Situasi ini memperlihatkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan pemahaman publik terkait mekanisme pelaporan yang benar melalui SP4N-LAPOR.	difokuskan untuk diarahkan ke kanal resmi sehingga dapat diproses sesuai SOP. Publikasi yang konsisten telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi digital masyarakat, memperbaiki alur pelaporan, serta membantu perangkat daerah dalam mempercepat proses penanganan aduan.
--	---

E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Dengan terselesaikannya Core Isu ini memberikan manfaat terhadap beberapa pihak, diantaranya yaitu :

1. Individu Peserta

Penyelesaian core isu terkait Kurangnya informasi terkait kanal resmi pengaduan yaitu SP4N Lapor! memberikan beberapa manfaat penting bagi penulis, yaitu:

a. Peningkatan Kompetensi Profesional

- Penulis memperoleh pengalaman langsung dalam melakukan **monitoring dan evaluasi publikasi digital**, termasuk membaca insight, membuat analisis performa, serta menyusun rekomendasi perbaikan.
- Penulis mampu mengelola konten edukasi publik secara sistematis, mulai dari riset, produksi, publikasi, hingga evaluasi dampak.

b. Keterampilan Komunikasi Publik

- Penulis semakin mahir menyampaikan informasi layanan publik melalui media sosial dengan bahasa yang mudah dipahami dan menarik.
- Penulis juga mampu mengarahkan masyarakat untuk menggunakan kanal pelaporan yang benar, sehingga komunikasi publik menjadi lebih efektif.

c. Pemahaman Mendalam tentang SP4N-LAPOR

- Penulis memahami alur pengelolaan laporan, mekanisme verifikasi, serta cara kerja admin SP4N-LAPOR.
- Hal ini menjadikan penulis lebih kompeten dalam mendukung tata kelola aduan masyarakat di lingkungan kerja.

2. Instansi (Diskominfo Kota Dumai)

Penyelesaian isu ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan publik yang menjadi tugas Diskominfo.

a. Peningkatan Efektivitas Sosialisasi SP4N-LAPOR

- Publikasi konten edukasi terbukti meningkatkan jumlah laporan yang masuk melalui kanal resmi.
- Instansi mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai perilaku digital masyarakat, sehingga strategi komunikasi dapat disesuaikan.

b. Optimalisasi Pengelolaan Aduan Masyarakat

- Dengan meningkatnya penggunaan SP4N-LAPOR, laporan tidak lagi tersebar di kolom komentar media sosial.
- Proses tindak lanjut menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik sesuai standar nasional.

c. Meningkatkan Reputasi dan Kinerja Perangkat Daerah

- Peningkatan jumlah laporan masuk (dan terselesaikan) mendukung indikator pelayanan publik serta menambah nilai positif dalam evaluasi kinerja pemerintah daerah.
- Diskominfo menunjukkan perannya sebagai motor penggerak transformasi digital pelayanan publik di Kota Dumai.

3. Stakeholder

Penyelesaian core isu ini memberikan dampak positif langsung kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

a. Akses Pengaduan yang Lebih Mudah dan Tepat

- Masyarakat kini lebih memahami cara membuat laporan melalui situs, aplikasi, ataupun SMS SP4N-LAPOR.
- Keluhan tidak lagi tercecer di komentar media sosial yang tidak dapat diproses, tetapi masuk ke sistem resmi yang terpantau.

b. Kepastian Tindak Lanjut

- Setiap aduan yang terkirim melalui SP4N-LAPOR dipastikan **tercatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti** oleh perangkat daerah terkait.
- Masyarakat merasakan peningkatan respon dan transparansi dalam penyelesaian masalah.

c. Peningkatan Literasi Digital dan Kesadaran Hak Publik

- Publikasi edukatif mendorong masyarakat lebih akrab dengan teknologi dan memahami haknya untuk menyampaikan aspirasi melalui kanal yang sah.
- Masyarakat dapat memantau perkembangan aduan secara mandiri sehingga merasa lebih dilibatkan dalam proses pemerintahan.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4. 6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

N O	KEGIATAN	OUT UT	DURASI dan WAKTU	PIHAK TERLIB AT	SUMB ER BIAYA	KETERANG AN
1	Untuk kegiatan tindak lanjut yang akan dilakukan peserta akan berupaya tetap melanjutkan publikasi konten SP4N	Video / Infogra fis	Menyesuai kan	Admin Sosial Media, admin sp4n lapor, atasan, peserta	instansi	

	Lapor secara masif, untuk mempertahankan dan meningkatkan pengetahuan dan awarness masyarakat terhadap penggunaan SP4N Lapor					
--	--	--	--	--	--	--

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Melalui proses aktualisasi, penulis telah menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK serta kompetensi yang diperoleh selama pelatihan, terutama dalam aspek pelayanan publik, komunikasi organisasi, pengelolaan informasi, dan digitalisasi layanan. Aktualisasi dilakukan dengan mengintegrasikan keterampilan analisis, penyusunan konten, koordinasi lintas unit, dan monitoring layanan dalam kegiatan publikasi SP4N-LAPOR. Habituaasi yang terbentuk meliputi kebiasaan bekerja berbasis data, pelayanan responsif, serta penggunaan media sosial secara strategis sebagai sarana edukasi publik. Maka kegiatan aktualisasi yang telah dilakukan tentang “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial di Diskominfo Dumas” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aktualisasi/Habituaasi Mata Pelatihan

Kegiatan ke-1 Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait aktualisasi. Pada tahap awal aktualisasi, penulis berkonsultasi dengan mentor untuk memastikan rencana kegiatan sesuai arah organisasi. Penulis menyiapkan bahan berupa gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan, kemudian mendiskusikannya bersama mentor untuk mendapatkan masukan dan arahan. Setelah melalui proses koreksi dan penyesuaian, mentor memberikan persetujuan sehingga kegiatan aktualisasi dapat dilaksanakan dengan tepat dan terarah. Pada kegiatan ini terdapat keterkaitan dengan pembelajaran nilai-nilai dasar ASN Ber-AKHLAK yaitu “Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif”.

Kegiatan ke-2 Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR. Penulis melakukan koordinasi dengan admin media sosial Diskominfo dan admin SP4N LAPOR dengan menyiapkan konsep publikasi dan contoh konten sebagai bahan diskusi. Melalui koordinasi tersebut, dibahas kesesuaian materi, strategi unggahan, serta kebutuhan layanan pengaduan. Hasilnya, disepakati format konten dan jadwal unggah agar publikasi berjalan konsisten dan efektif. Pada kegiatan ini terdapat keterkaitan dengan pembelajaran nilai-nilai dasar ASN Ber-AKHLAK yaitu “Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif”.

Kegiatan ke-3 Pembuatan Konten Informasi. Dalam kegiatan pembuatan konten informasi, penulis terlebih dahulu mengumpulkan berbagai bahan materi seperti logo resmi, panduan penggunaan SP4N-LAPOR, serta elemen visual pendukung lainnya. Selanjutnya, penulis merancang infografis dan video singkat dengan gaya visual yang komunikatif dan selaras dengan branding Diskominfo. Setelah desain selesai, penulis menyusun caption dan narasi persuasif yang mudah dipahami masyarakat, sekaligus menambahkan tautan menuju kanal resmi pengaduan SP4N-LAPOR agar konten lebih informatif dan mendorong masyarakat untuk melapor melalui jalur yang benar. Pada kegiatan ini terdapat keterkaitan dengan pembelajaran nilai nilai dasar ASN Ber-AKHLAK yaitu “Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif”.

Kegiatan ke-4 Publikasi Melalui Media Sosial. Pada tahap publikasi, penulis terlebih dahulu mengirimkan konten yang telah selesai, baik berupa video, foto, maupun infografis beserta caption, kepada mentor untuk diperiksa dan disetujui. Setelah mendapatkan persetujuan, konten tersebut diteruskan kepada admin media sosial Diskominfo untuk dipublikasikan pada akun resmi. Untuk memperluas jangkauan, penulis juga membagikan ulang konten tersebut melalui kanal lain seperti WhatsApp Group, sehingga informasi SP4N-LAPOR dapat menjangkau lebih banyak masyarakat. Pada kegiatan ini terdapat keterkaitan dengan pembelajaran nilai nilai dasar ASN Ber-AKHLAK yaitu “Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif”.

Kegiatan ke-5 Monitoring dan Evaluasi. Pada tahap monitoring dan evaluasi, penulis memantau performa setiap postingan SP4N-LAPOR di Instagram dan Facebook untuk melihat jangkauan, interaksi, serta efektivitas konten. Penulis juga mengamati jumlah laporan masyarakat yang masuk ke sistem SP4N-LAPOR setelah konten dipublikasikan, guna melihat pengaruh langsung dari kegiatan sosialisasi. Selanjutnya, penulis menyusun laporan sederhana yang memuat hasil pemantauan, analisis efektivitas publikasi, serta rekomendasi tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat. Pada kegiatan ini terdapat keterkaitan dengan pembelajaran nilai nilai dasar ASN Ber-AKHLAK yaitu

“Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif”.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang di laksanakan untuk menyelesaikan core Isu “Belum Optimalnya Layanan Pengaduan Masyarakat” adalah Pemanfaatan Media Sosial untuk menyebarluaskan informasi kanal web resmi pengaduan masyarakat melalui konten informatif, menarik, dan mudah dipahami tentang SP4N-LAPOR. Publikasi informasi dilakukan secara terstruktur dengan menghadirkan berbagai jenis konten, seperti infografis, carousel edukasi, dan video singkat yang menjelaskan cara membuat laporan, alur pengelolaan, serta pentingnya melapor melalui kanal resmi.

Gagasan ini muncul dari fenomena bahwa masih banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan melalui kolom komentar di media sosial, sehingga laporan tidak tercatat dan tidak dapat ditindaklanjuti sesuai prosedur. Dengan menyediakan konten edukatif yang jelas, persuasif, dan rutin diunggah, masyarakat diarahkan untuk menggunakan SP4N-LAPOR dengan benar sehingga layanan pengaduan dapat berjalan lebih efektif, terukur, dan mudah dipantau.

Selain publikasi konten, gagasan ini diperkuat dengan monitoring insight media sosial, analisis dampak publikasi terhadap jumlah laporan masuk, serta feedback masyarakat melalui Google Form. Dengan pendekatan kreatif ini, layanan pengaduan masyarakat tidak hanya menjadi lebih optimal, tetapi juga lebih dekat dan lebih dipahami oleh masyarakat luas.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Capaian utama yang diperoleh setelah pelaksanaan aktualisasi adalah sebagai berikut:

1) Peningkatan Jumlah Laporan Masuk

Setelah publikasi SP4N-LAPOR dilakukan secara rutin (24 Oktober–14 November 2025), jumlah laporan meningkat di berbagai OPD. Hal ini menandakan publik semakin memahami dan menggunakan kanal resmi pengaduan.

2) Perbaikan Kualitas Publikasi dan Evaluasi Media Sosial

Penulis berhasil membuat tabel insight Instagram dan Facebook, menganalisis performa konten, dan menyusun evaluasi mingguan.

Insight menunjukkan bahwa konten edukatif meningkatkan jangkauan (reach), impressions, dan interaksi publik di media sosial.

3) Feedback Positif dari Masyarakat

Melalui Google Form, masyarakat memberikan masukan agar dibuat lebih banyak konten video tutorial SP4N-LAPOR. Ini membuktikan bahwa publikasi telah memberikan manfaat dan membangun kedekatan dengan masyarakat.

4) Meningkatnya Kesadaran Masyarakat

Lebih banyak warga mengalihkan keluhan dari kolom komentar social media menuju kanal resmi SP4N-LAPOR. Ini menunjukkan keberhasilan edukasi dan pengarahan publik.

Secara keseluruhan, core isu terselesaikan melalui peningkatan literasi digital masyarakat, optimalisasi publikasi edukasi, serta peningkatan penggunaan SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan publik.

B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan PPSDM Regional Bukittinggi

Untuk PPSDM Regional Bukittinggi, direkomendasikan agar pelatihan ke depan memberikan porsi yang lebih besar pada pembelajaran berbasis studi kasus digital, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi publik dan transformasi digital pelayanan pemerintah. Materi mengenai pengelolaan media sosial pemerintahan juga perlu diperkuat karena relevan dengan kebutuhan ASN saat ini. Selain itu, perlu adanya pendampingan pascapelatihan agar peserta dapat terus dibimbing dalam mengimplementasikan nilai BerAKHLAK. Pelatihan juga akan lebih berdampak bila mendorong praktik kolaboratif antar peserta agar inovasi dan gagasan kreatif dapat digali dan dikembangkan secara berkelanjutan.

2. Untuk Instansi Diskominfo Kota Dumai

Untuk Diskominfo Kota Dumai, direkomendasikan untuk melanjutkan publikasi SP4N-LAPOR secara konsisten dengan memperbanyak konten video dan materi interaktif. Koordinasi dengan admin SP4N-LAPOR di setiap OPD perlu ditingkatkan agar laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Instansi juga perlu memperkuat monitoring insight media sosial sebagai dasar

evaluasi konten. Selain itu, pembuatan SOP penanganan keluhan di kolom komentar sangat penting agar seluruh aduan dapat diarahkan ke kanal resmi. Pengembangan dashboard monitoring mingguan juga diperlukan untuk memantau tren laporan dan tingkat penyelesaian. Terakhir, Diskominfo dianjurkan meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi offline di kelurahan, sekolah, dan kegiatan publik lainnya.

Dalam pelaksanaannya, seluruh rekomendasi ini diharapkan dapat semakin mendorong penerapan nilai-nilai BerAKHLAK, seperti pelayanan yang Amanah, respons yang Akuntabel, koordinasi yang Kolaboratif, dan penyampaian informasi yang Adaptif serta Harmonis. Dengan menguatkan nilai-nilai tersebut, Diskominfo dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

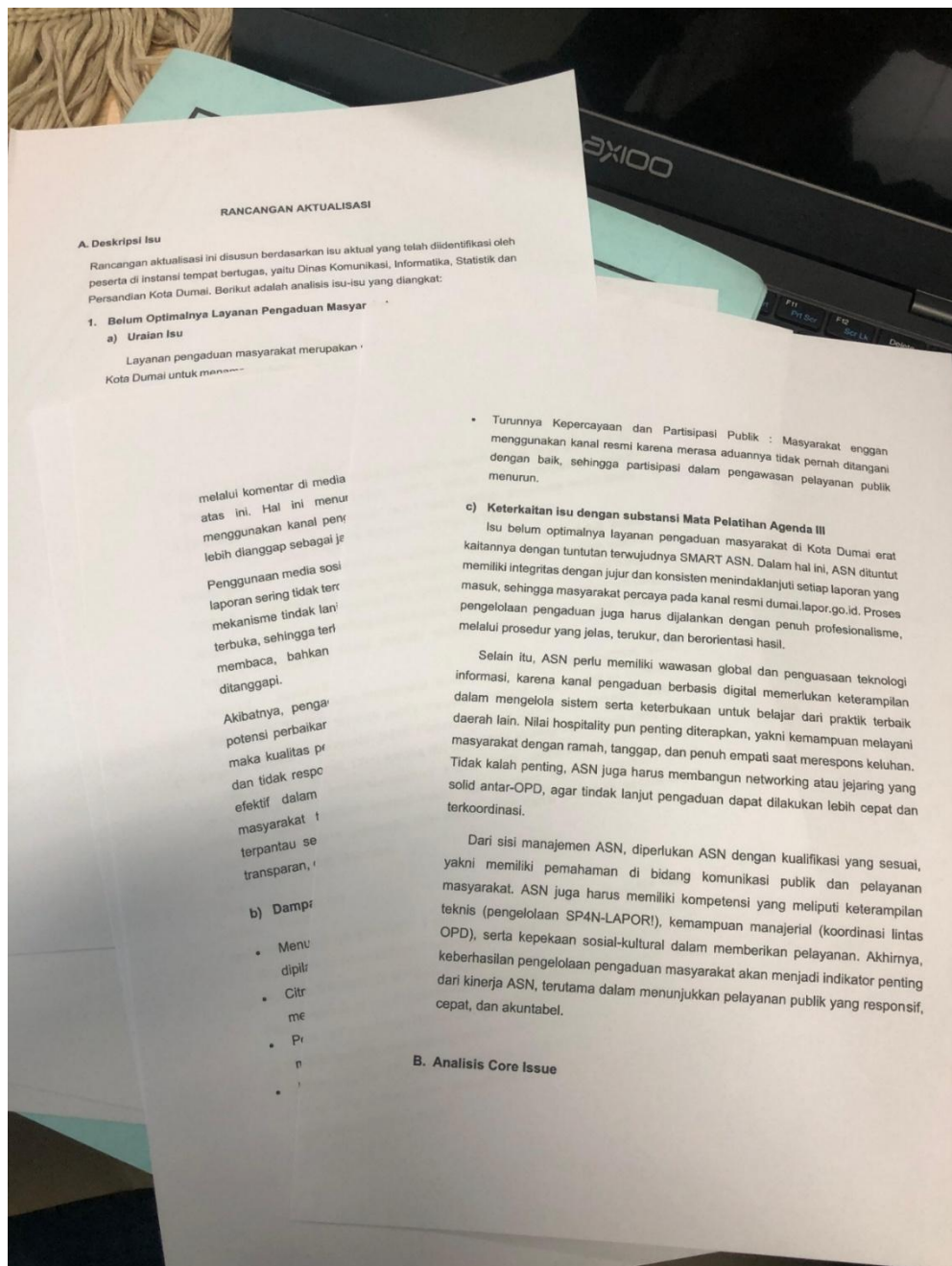
- Republik Indonesia. (2025). Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. dapat diakses melalui <https://jdih.kemenkoinfra.go.id/permenpanrb-no-5-tahun-2025>
- Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. dapat diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Republik Indonesia. (2014). UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang menegaskan pelayanan publik sebagai salah satu urusan wajib pemerintah daerah. Dapat diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Republik Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. dapat diakses melalui <https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/perpres-76-tahun-2013>
- Pemerintah Kota Dumai. (2022). Peraturan Walikota Dumai Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Dumai. Lembaran Daerah Kota Dumai. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Pemerintah Kota Dumai. (2018). Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai. Lembaran Daerah Kota Dumai. Diakses dari <https://jdih.dumaikota.go.id>
- Pemerintah Kota Dumai. (2018). Peraturan Walikota Dumai Nomor 59 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai. Berita Daerah Kota Dumai. Diakses dari <https://jdih.dumaikota.go.id>

LAMPIRAN

Lampiran 1. DOKUMENTASI KEGIATAN SELAMA AKTUALISASI

1. Pelaksanaan konsultasi dengan mentor terkait aktualisasi

- a. Menyiapkan bahan konsultasi berupa gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan aktualisasi
(Draft Bahan Konsultasi)



- b. Melakukan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan (Notulen Konsultasi)

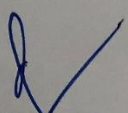
 **PEMERINTAH KOTA DUMAI**
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Lantai II Gedung Mall Pelayanan Publik Jalan H.R. Soebrantas
Teluk Binjai, Dumai Timur Telepon (0765) Fax. (0765) Kode Pos 28826
DUMAI
e-mail: diskominfotiksan@dumai.go.id

NOTULEN KONSULTASI DENGAN MENTOR

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Oktober 2025
Waktu : 09.00 WIB
Isu yang diangkat : Kurangnya informasi terkait kanal resmi pengaduan
Gagasan Pemecahan Isu : Pemanfaatan Media Sosial untuk menyebarluaskan informasi kanal web resmi pengaduan masyarakat

Hasil Konsultasi :

- Diharapkan untuk memperkuat penyebaran informasi kanal pengaduan melalui platform media sosial seperti Instagram dan Facebook Diskominfotiksan.
- Akan dibuat konten 1 kali dalam seminggu berupa infografis atau video singkat mengenai SP4N-LAPOR!
- Informasi mengenai kanal pengaduan juga akan disisipkan dalam setiap konten publikasi layanan publik Diskominfotiksan.
- Admin media sosial akan berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR! untuk memastikan kesamaan data dan narasi publikasi.
- Monitoring efektivitas penyebaran informasi melalui analisis interaksi (engagement rate) media sosial.

Dumai, 7 Oktober 2025
Mentor,

Dedi Zuhermi, S.Kom
NIP. 19800713 200903 1 007

- c. Mendapatkan persetujuan mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai arahan yang diberikan
(Dokumen Persetujuan)

 **PEMERINTAH KOTA DUMAI**
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Lantai II Gedung Mall Pelayanan Publik Jalan H.R. Soebrantas
Teluk Binjai, Dumai Timur Telepon (0765) Fax. (0765) Kode Pos 28826
DUMAI
e-mail: diskominfotiks@dukumai.go.id

SURAT PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

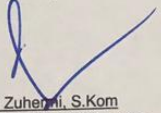
Nama : Dedi Zuhermi, S.Kom
NIP : 19800713 200903 1 007
Jabatan : Pranata Humas
Unit Kerja : Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas
Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Mendukung dan menyetujui Kegiatan Aktualisasi yang diajukan oleh:

Nama : Wakhid Prasetyo, S.Kom
NIP : 19970705 202504 1 001
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas
Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

No	Judul Rancangan Aktualisasi	Kegiatan
1	Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Dumai	1. Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait aktualisasi 2. Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR 3. Pembuatan Konten Informasi 4. Publikasi Melalui Media Sosial 5. Monitoring dan Evaluasi

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dumai, 9 Oktober 2025
Mentor,

Dedi Zuhermi, S.Kom
NIP. 19800713 200903 1 007

2. Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR

- a. Menyiapkan bahan koordinasi seperti konsep publikasi dan contoh konten
(Draft bahan koordinasi)

No	Jenis Konten	Contoh Referensi	keterangan
1.	Videografis		
2.	Infografis		
3.	Infografis		

- b. Melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR
(Notulen Koordinasi)



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Lantai II Gedung Mall Pelayanan Publik Jalan H.R. Soebrantas
Teluk Binjai, Dumai Timur Telepon (0765) Fax. (0765) Kode Pos 28826

D U M A I

e-mail: diskominfoliksan@dumaikota.go.id

NOTULEN KOORDINASI

Hari : Selasa
Tanggal : 14 Oktober 2025
Waktu : 13.30 WIB – 15.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Dinas Kominfo Kota Dumai
Agenda : Koordinasi penyusunan format konten, jadwal unggah, serta informasi yang mengarahkan aduan masyarakat ke kanal resmi SP4N LAPOR (dumai.lapor.go.id).

Hasil Pembahasan :

No	Uraian Pembahasan	Hasil	Tindak Lanjut
1	Pemaparan draft bahan koordinasi oleh peserta aktualisasi, mencakup konsep publikasi dan contoh konten.	Disetujui sebagai dasar pembahasan dalam koordinasi lanjutan.	Peserta aktualisasi menyesuaikan draft berdasarkan masukan rapat.
2	Masukan dari admin media sosial mengenai desain dan gaya bahasa publikasi.	Disepakati untuk menggunakan gaya bahasa informatif dan visual sederhana agar mudah dipahami masyarakat.	Admin media sosial menyiapkan template desain.
3	Masukan dari admin SP4N LAPOR terkait tautan	Tautan SP4N LAPOR wajib dimasukkan pada setiap konten publikasi.	Admin SP4N LAPOR memberikan format tautan
4	Penetapan jadwal unggah dan format konten.	Disepakati jadwal unggah satu kali seminggu. Format konten mencakup infografis dan videografis, dan caption informatif.	Tim koordinasi memastikan kesesuaian jadwal dan format publikasi.

Dumai, 14 Oktober 2025

Admin Sp4n Lapor,

Admin Sosial Media,

Peserta,

Arief Wijaya Kusuma, S.Kom
NIP. 199604202025041002

Lia Lolita, A.md
NIP. 199703312025042001

Wakhid Prasetyo, S.Kom
NIP. 199707052025041001

- c. Menyetujui format konten dan jadwal unggah
(Notulen kesepakatan)



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Lantai II Gedung Mall Pelayanan Publik Jalan H.R. Soebrantas
Teluk Binjai, Dumai Timur Telepon (0765) Fax. (0765) Kode Pos 28826
DUMAI

e-mail: diskominfotiksan@dumai.go.id

NOTULEN HASIL KOORDINASI

Hari : Kamis
Tanggal : 16 Oktober 2025
Waktu : 09.30 WIB – 10.30 WIB
Tempat : Ruang Rapat Dinas Kominfo Kota Dumai
Agenda : Koordinasi dan Penyetujuan Format Konten, Jadwal Unggah, dan jumlah konten

Hasil Koordinasi :

No	Aspek yang Dibahas	Hasil	Tindak Lanjut
1	Format Konten Publikasi	Konten publikasi SP4N LAPOR disajikan dalam bentuk infografis, video singkat, dan caption informatif dengan gaya bahasa komunikatif dan mudah dipahami masyarakat.	Menyesuaikan desain sesuai identitas visual Diskominfo dan pedoman komunikasi publik.
2	Pesan Utama dan Tagar	Setiap konten wajib mencantumkan tautan dumai.lapor.go.id dan tagar #SP4NLAPORDumai	Menerapkan tagar dan tautan resmi di seluruh unggahan media sosial.
3	Jadwal Unggah Konten	Jadwal unggah ditetapkan satu kali dalam seminggu, dengan total 4 konten utama untuk 4 minggu (1 bulan).	Menyusun kalender konten bulanan dan pembagian tema tiap minggu.

Dumai, 16 Oktober 2025

Admin Sp4n Lapor,

Admin Sosial Media,

Peserta,

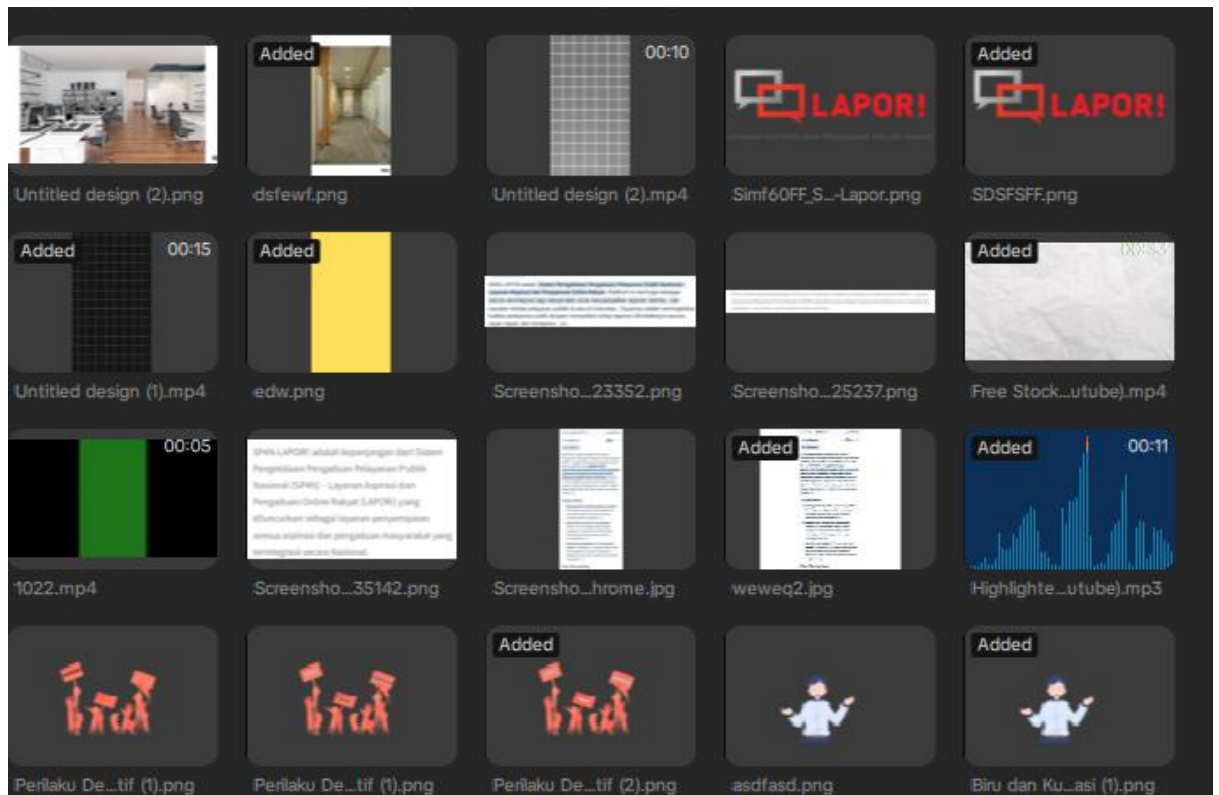

Arief Wijaya Kusuma, S.Kom
NIP. 199604202025041002

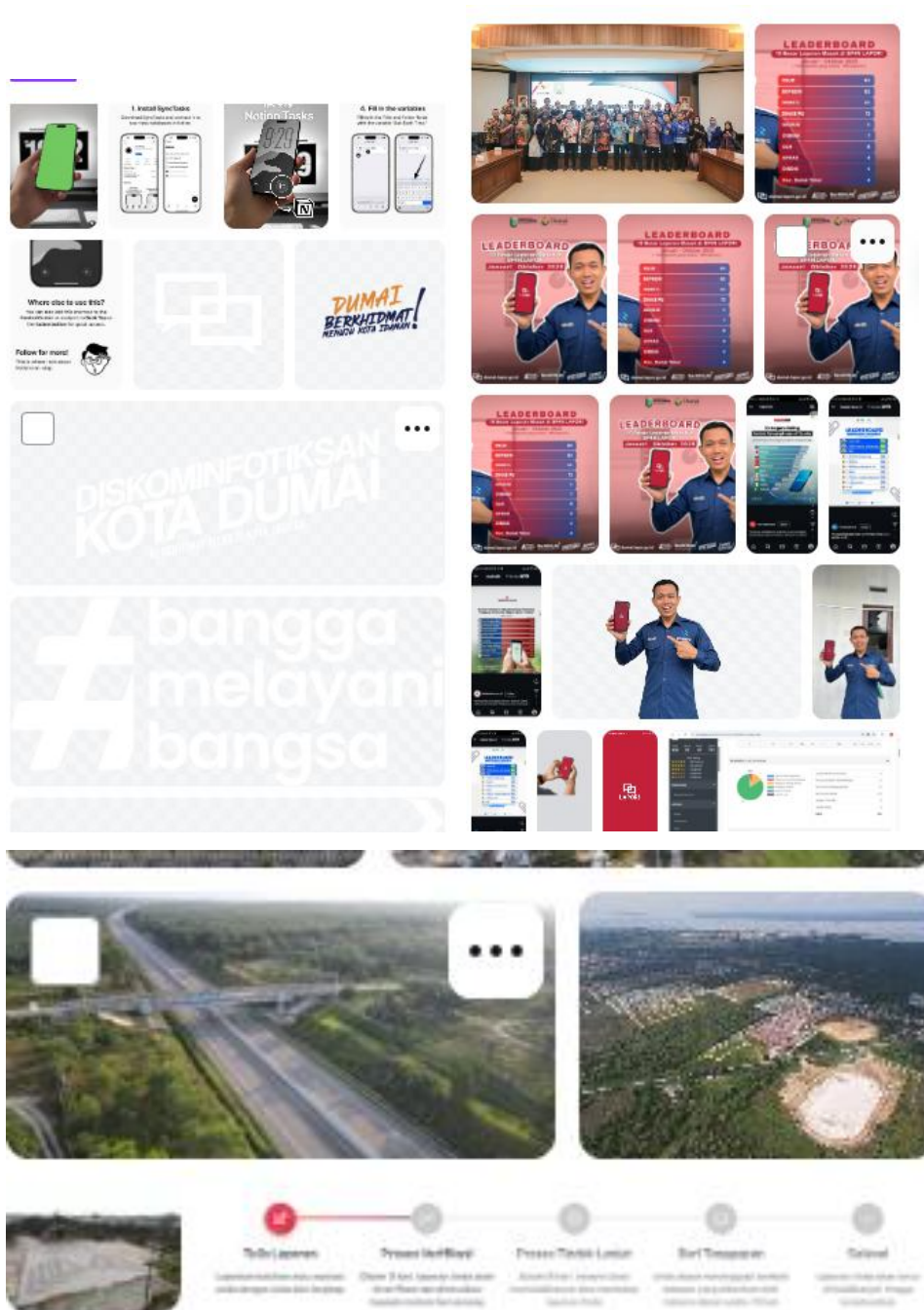

Lia Lolita A.md
NIP. 199703312025042001


Wakhid Prasetyo, S.Kom
NIP. 199707052025041001

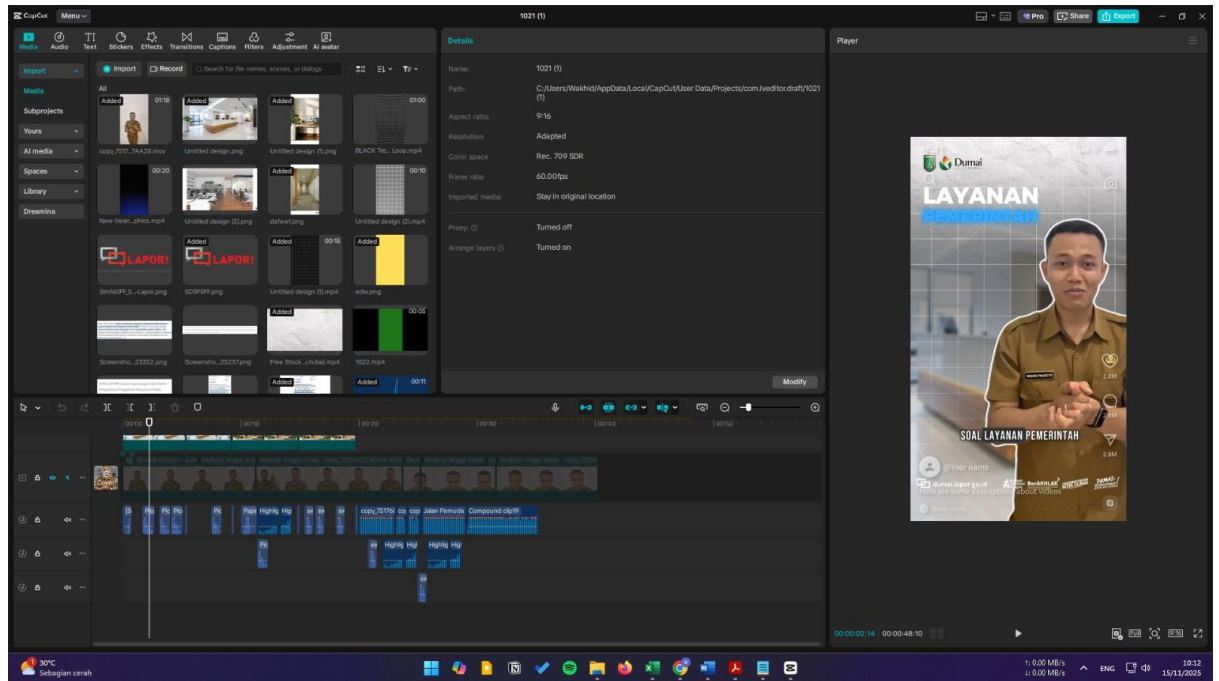
3. Pembuatan Konten Informasi

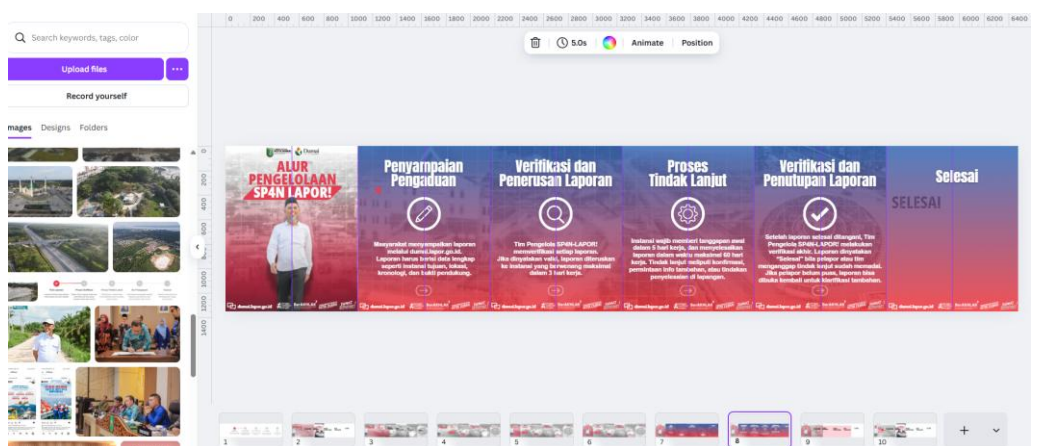
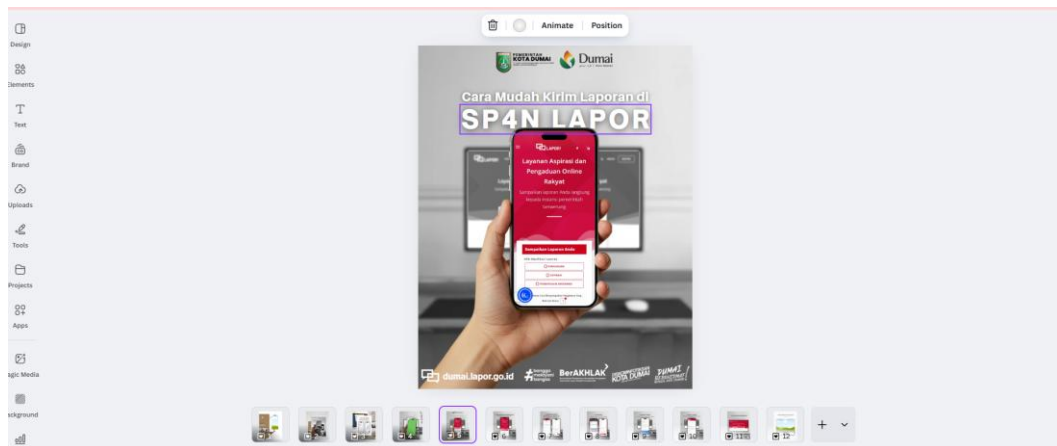
- a. Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!
(Draft Bahan Konten)





- b. Mendesain infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi
(Screenshoot Proses Aplikasi Editor)





- c. Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan (Draft Caption Postingan)

Pemerintah terus berkomitmen mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan.

Melalui SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional), masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, saran, dan pengaduan terhadap layanan publik secara mudah, terpadu, dan dapat dipantau tindak lanjutnya.

Setiap laporan yang masuk akan diteruskan kepada instansi berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan.

Mari bersama membangun pelayanan publik yang lebih baik melalui partisipasi aktif masyarakat.

Akses di <https://dumai.lapor.go.id> atau unduh aplikasinya di ponselmu!

#SP4NLAPOR #LayananPublik #DiskominfoDumai #ASNBerAKHLAK

Halo Sobatkom,

Melalui SP4N Lapor, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi terkait pelayanan publik secara resmi dan mudah.

Cara Mudah Mengirim Laporan di SP4N Lapor! :

1. Kunjungi dumai.lapor.go.id
2. Tulis laporan dengan bahasa sopan dan sertakan bukti pendukung.
3. Registrasi dengan mengisi data diri (nama, email, nomor HP).
4. Kirim dan pantau prosesnya melalui menu "Laporan Saya."

Semua laporan akan diverifikasi dan diteruskan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti.

Yuk, gunakan hakmu untuk berpartisipasi dalam perbaikan pelayanan publik!

#SP4NLAPOR #DiskominfoDumai #LaporItuMudah #LayananPublik #ASNBerAKHLAK #IndonesiaLebihBaik

Halo Sobatkom,

Dari awal tahun sampai dengan Oktober 2025, sebanyak 303 laporan masyarakat telah diterima melalui SP4N LAPOR!

Berikut 10 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan laporan terbanyak:

1. RSUD – 86 laporan
2. BKPSDM – 83 laporan
3. DINKES – 68 laporan
4. DINAS P.U – 14 laporan
5. DISHUB – 9 laporan
6. DISNAKER – 8 laporan
7. DLH – 6 laporan
8. BPKAD – 4 laporan
9. DISDIK – 4 laporan
10. Kec. Dumai Timur – 4 laporan

Terima kasih untuk masyarakat yang aktif menyampaikan laporan, aspirasi dan permintaan informasi melalui SP4N LAPOR! di <https://dumai.lapor.go.id>

Setiap laporan adalah langkah menuju pelayanan publik yang lebih baik.

#SP4NLAPOR #DiskominfoDumai #LayananPublik #IndonesiaLebihBaik
#ASNBerAKHLAK

SP4N-LAPOR! hadir untuk memastikan setiap suara masyarakat didengar, ditindaklanjuti, dan diselesaikan.

Dari laporan sederhana hingga aspirasi besar, semua bisa disampaikan dengan mudah dan transparan.

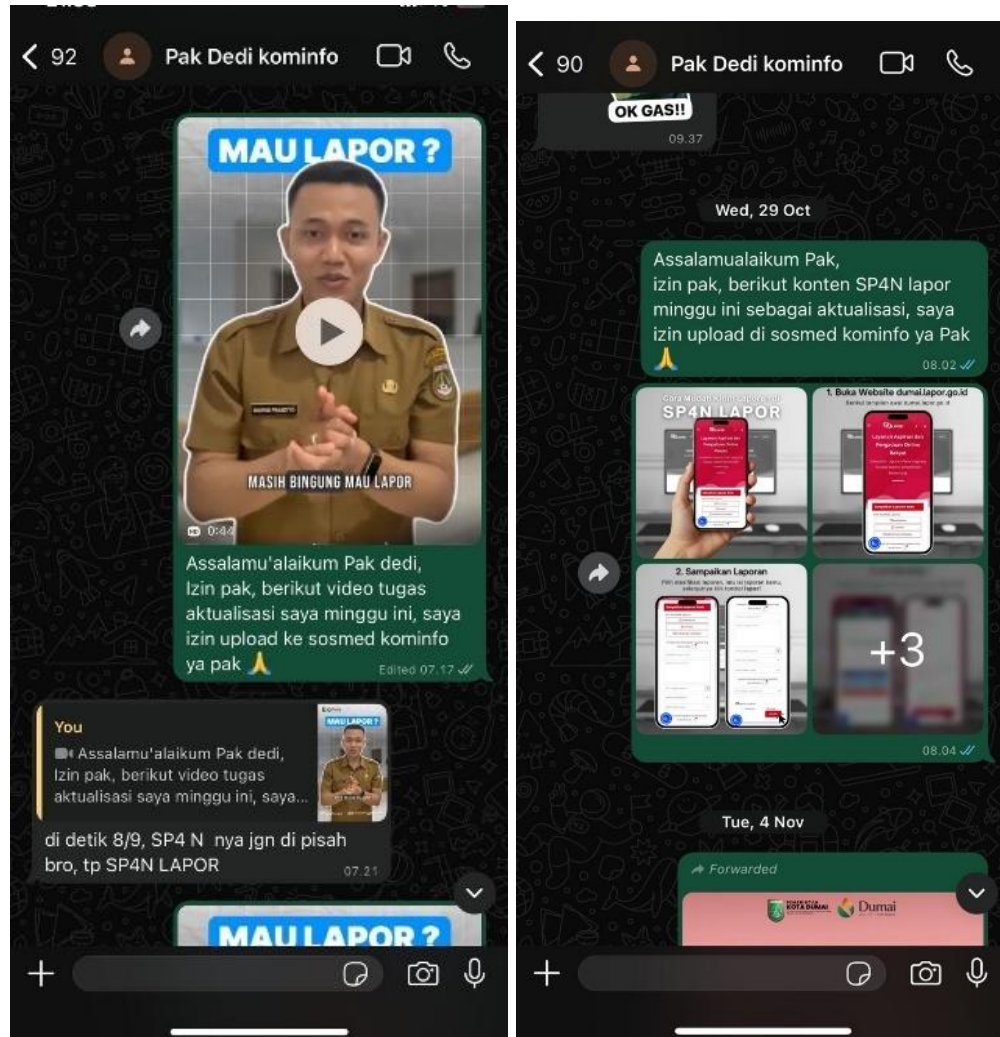
Yuk, kirim laporanmu di dumai.lapor.go.id dan wujudkan pelayanan publik yang lebih baik untuk kita semua!

#SP4NLAPOR #DiskominfoDumai #LayananPublik #IndonesiaLebihBaik
#ASNBerAKHLAK

4. Publikasi Melalui Media Sosial

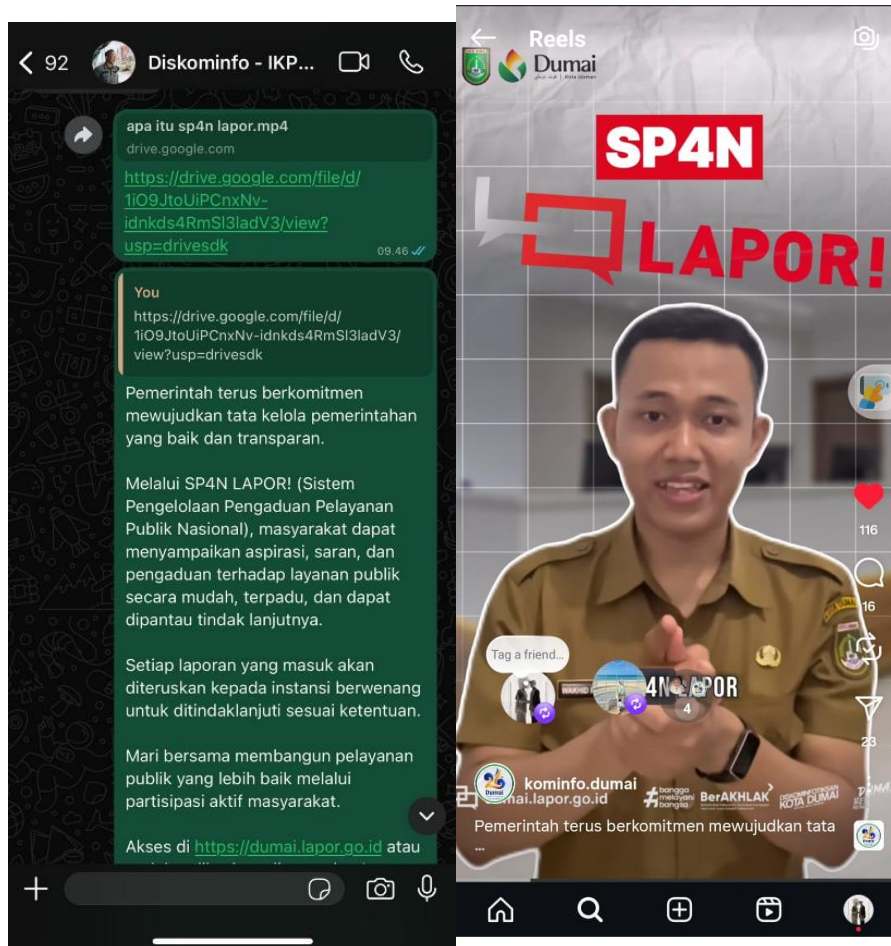
- a. Mengirimkan konten yang sudah selesai (video/foto/infografis + caption) ke mentor untuk diperiksa

(Capture chat whatsapp mentor yang sudah diperiksa.)

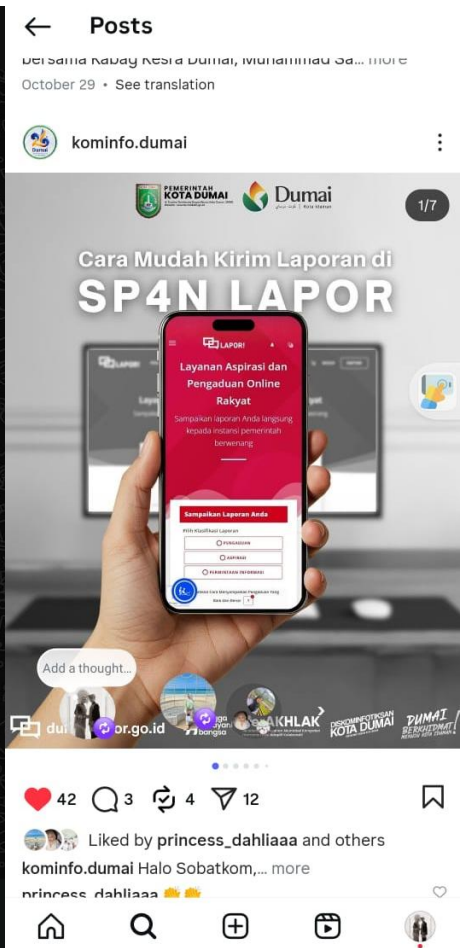
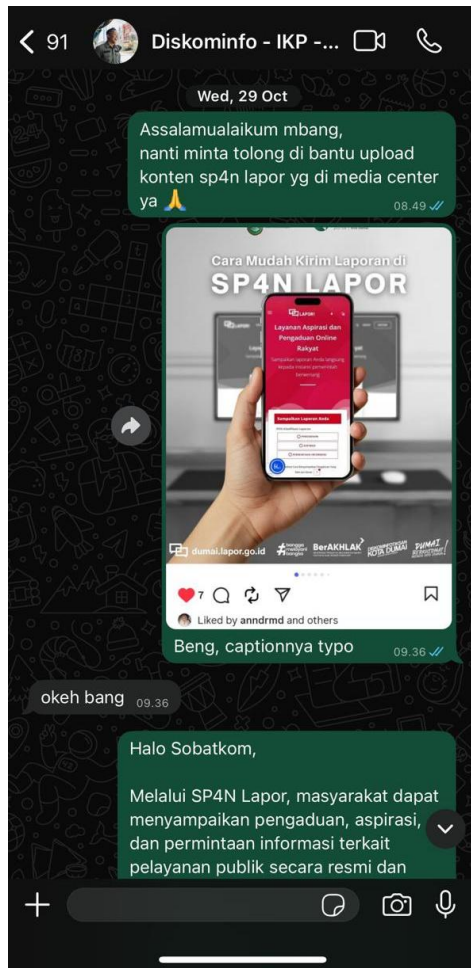




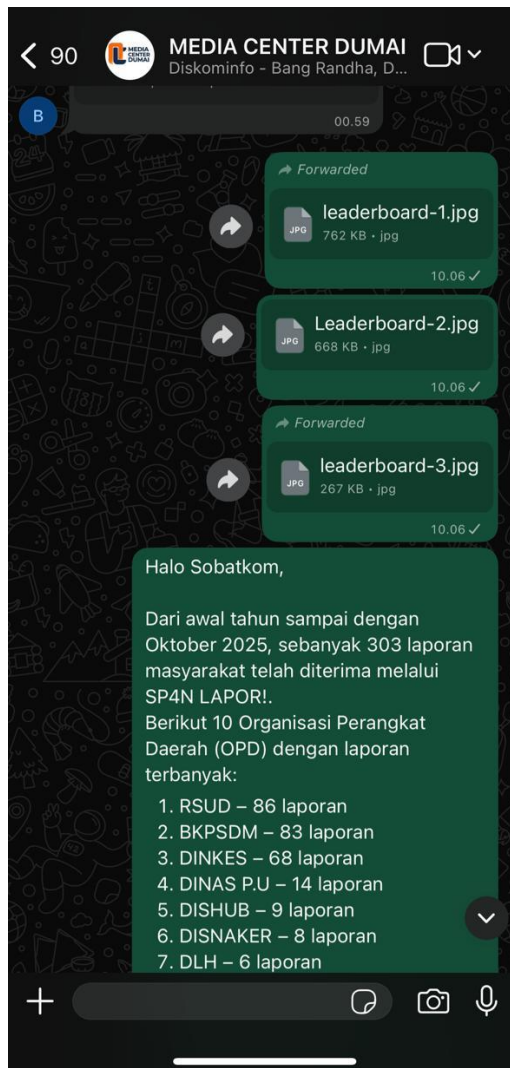
- b. Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan
(Capture postingan dan tautan postingan yang telah di unggah pada akun media sosial)



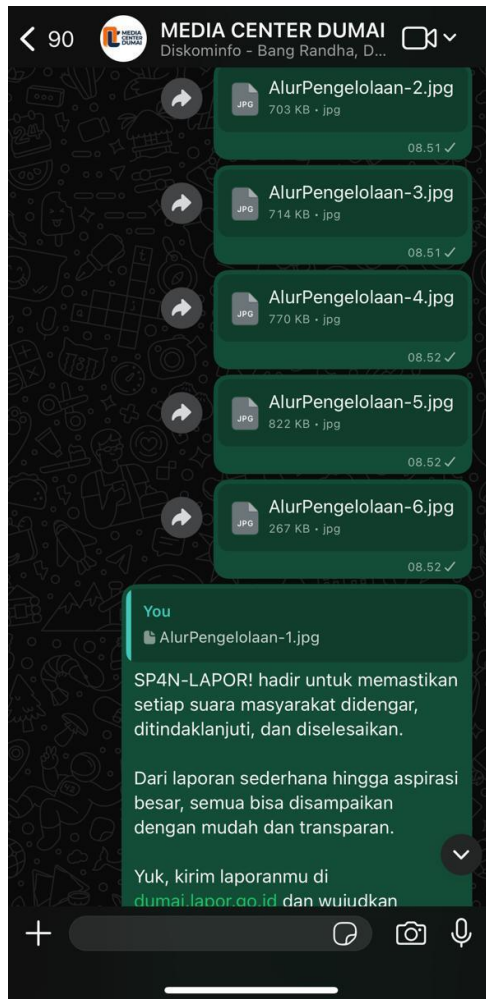
<https://www.instagram.com/reel/DQLbqNMD3DA/?igsh=a2s0aW1nbnZ2dWRh>



<https://www.instagram.com/p/DQYG9U6Dy0W/?igsh=aHM4dnIhaW9lbDJl>

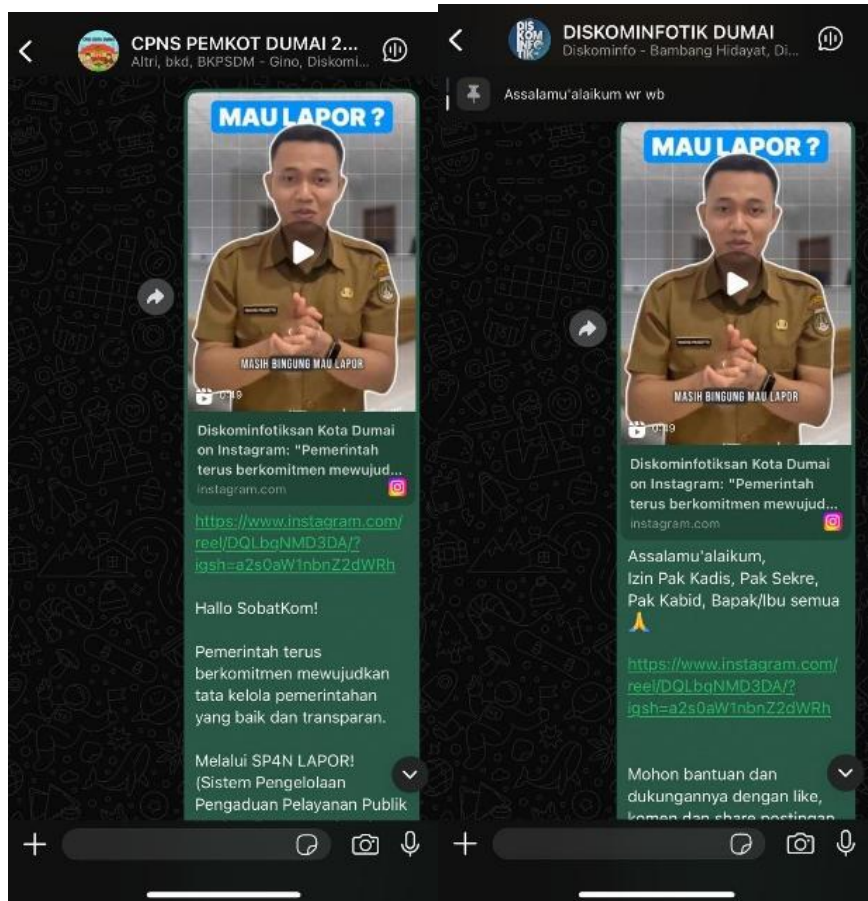


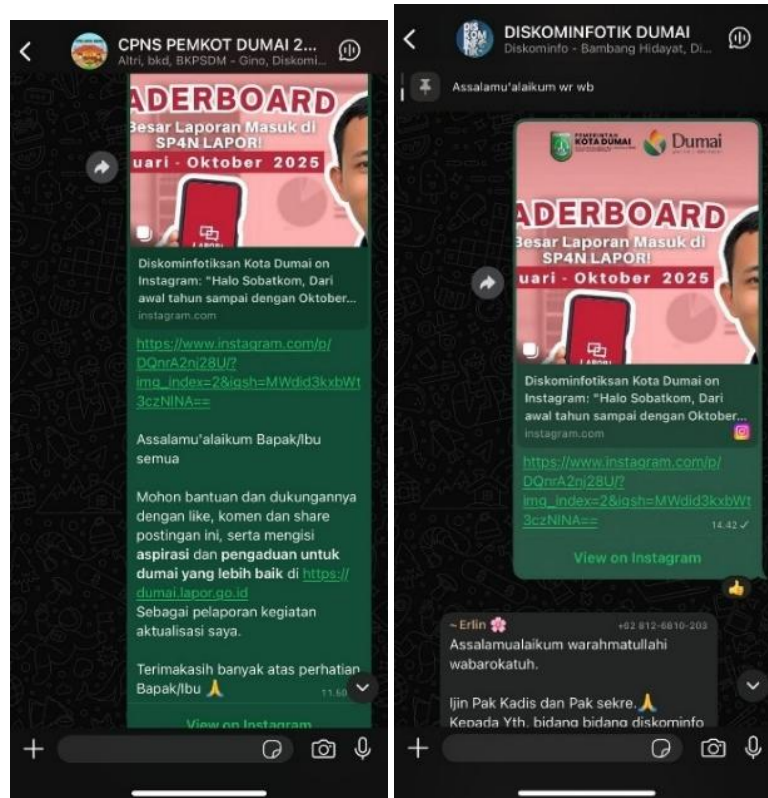
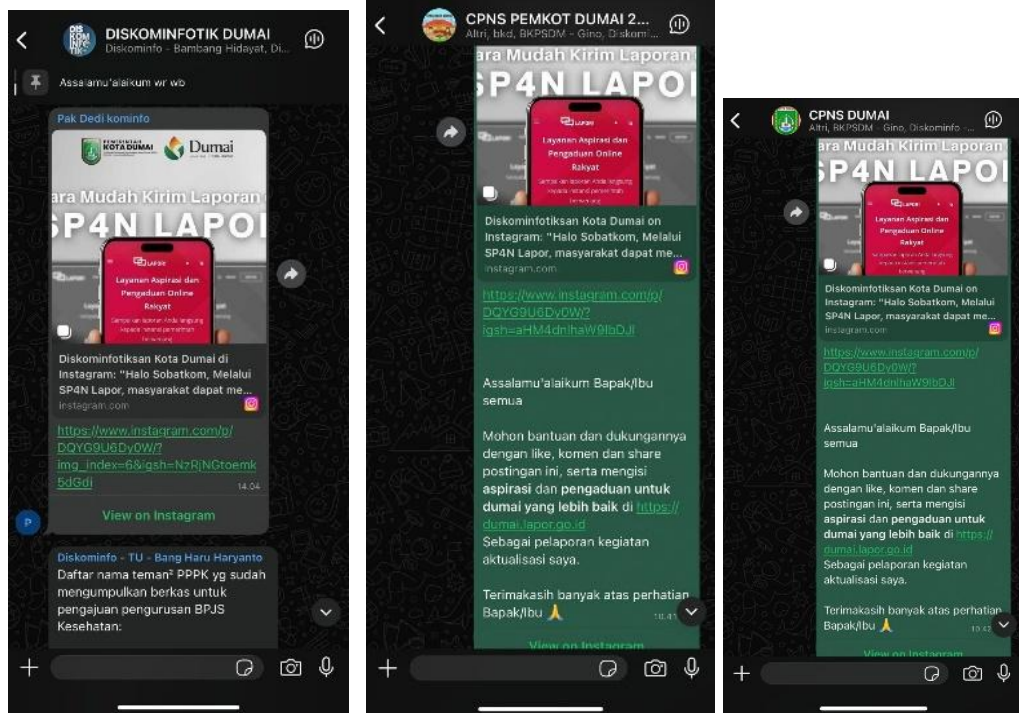
<https://www.instagram.com/p/DQnrA2nj28U/?igsh=MWdid3kxbWt3czNINA==>



<https://www.instagram.com/p/DQ3iEH6j-Si/?igsh=MWEyYmVqOXhtNjVxOA==>

- c. Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan
(Capture Share Postingan untuk memperluas jangkauan)

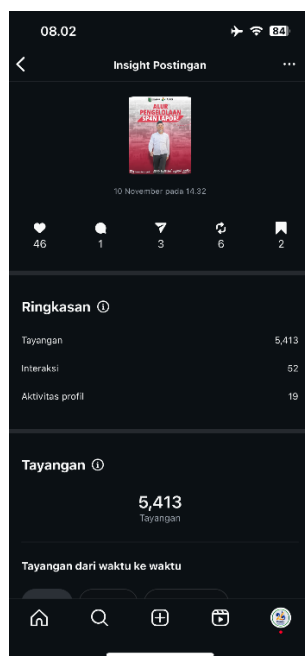
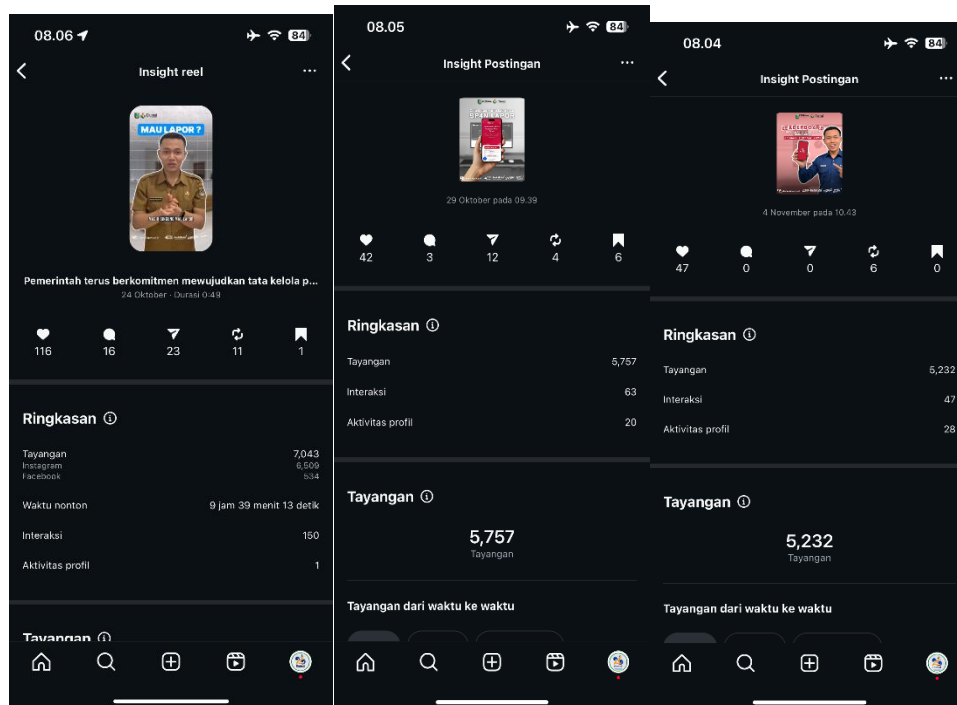




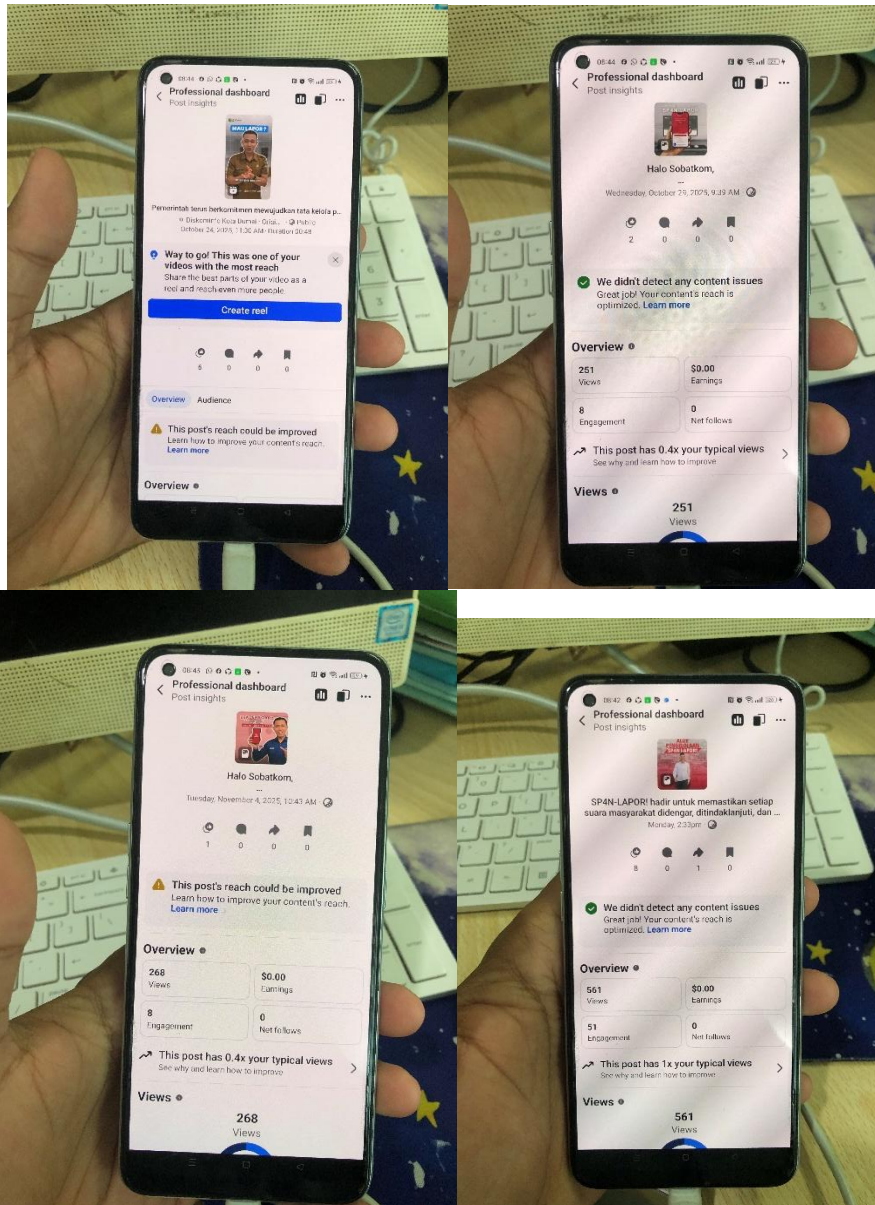


5. Monitoring dan Evaluasi

- Memantau performa postingan sp4n lapor di media sosial (Instagram & Facebook)
(Rekap insight postingan IG dan FB)



Komponen	Judul Konten			
	Apa itu SP4N-LAPOR!.	Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!	Leaderboard Laporan Masuk di SP4N-Lapor!	Alur SP4N-LAPOR
Tanggal Posting	24 Oktober 2025	29 Oktober 2025	4 November 2025	10 November 2025
Jenis Postingan	Video Reels	infografis	infografis	infografis
Tayangan Total	7.043	5.757	5.232	5.413
Akun Dijangkau (Reach)	4.017	1.711	1.008	2.437
Interaksi Total	150	63	47	52
Suka (Likes)	110	42	47	46
Komentar	16	3	0	1
Bagikan (Share)	23	12	0	3
Posting Ulang (Repost)	23 share	4	6	6
Simpan Konten (Save)	1	6	0	2



Nama Postingan	Views	Like	Comment	Share
Apa itu SP4N-LAPOR!	536	6	0	0
Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!	251	2	0	0
Leaderboard Laporan Masuk di SP4N-Lapor!	268	1	0	0
Alur SP4N-LAPOR	561	8	0	1

- b. Memantau laporan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR setelah mengunggah konten sp4n lapor ke social media (Rekap laporan masuk SP4N Lapor)

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Pemerintah Kota Dumai	3	11	17	0	31	54.8	0.6	0	2025-11-17 23:02:50
Rumah Sakit Umum Daerah	0	8	1	0	9	11.1	0.7	0	2025-11-14 09:58:19
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	0	0	5	0	5	100	0.4	0	2025-11-17 09:24:17
Dinas Perhubungan Kota Dumai	0	0	4	0	4	100	1.5	0	2025-11-14 08:45:37
Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang Kota Dumai	0	0	3	0	3	100	0.3	0	2025-11-17 14:21:22
Dinas Lingkungan Hidup Kota Dumai	0	1	1	0	2	50	0	0	2025-11-05 05:17:02
Dinas Kesehatan Kota Dumai	0	0	1	0	1	100	2	0	2025-11-07 08:31:50
Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai	0	0	1	0	1	100	0	0	2025-10-30 03:42:06
Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai	0	1	0	0	1	0	0	0	2025-11-05 15:26:17
Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai	0	1	0	0	1	0	0	0	2025-06-12 10:53:02
Kecamatan Medang Kampai	0	0	1	0	1	100	0	0	2025-11-03 03:31:32

incoming_report_KDqZEoFY16UL6qRdpt2BK9cG3GWpynGrPOjd7oVD - Excel

FileHomeInsertDrawPage LayoutFormulasDataReviewViewHelp

Tell me what you want to do

Share

A1

- c. Menyusun laporan sederhana berisi hasil pemantauan, analisis efektivitas, dan rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan
(Laporan ringkas evaluasi dan tindak lanjut)

Apakah anda memiliki saran untuk jenis konten informasi berikutnya (misalnya video, infografis, animasi, konten interaktif, dll)?

39 responses

konten animasi dan mendedukasi
Buatkan konten infografis mengenai tindak lanjut pelaporan di SP4N-LAPOR!
Video & konten interaktif perlu diperbanyak
Melakukan survey wawancara langsung ke masyarakat untuk mengetahui seberapa tinggi pengetahuan masyarakat terhadap SP4N-Lapor
Konten interaktif
VIDEOO
KONTEN SOSIAL ISASI UNTUK PENGGUNAAN SP4N LAPOR

LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

1. Pendahuluan

Kegiatan "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui media sosial" dalam bentuk publikasi konten informasi SP4N-LAPOR dilakukan sebagai upaya meningkatkan literasi masyarakat tentang pengertian sp4n lapor, tata cara pelaporan, alur pengelolaan laporan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan melalui SP4N-LAPOR. Untuk mengukur efektivitas publikasi tersebut, dilakukan evaluasi melalui insight media sosial, perbandingan jumlah laporan masuk, serta feedback masyarakat melalui survei Google Form.

2. Tabel Insight Konten SP4N-LAPOR

2.1 Instagram Insight (Ringkas)

Komponen	Judul Konten			
	Apa itu SP4N-LAPOR!	Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!	Leaderboard Laporan Masuk di SP4N-Lapor!	Alur SP4N-LAPOR
Tanggal Posting	24 Oktober 2025	29 Oktober 2025	4 November 2025	10 November 2025
Jenis Postingan	Video Reels	infografis	infografis	infografis
Tayangan Total	7.043	5.757	5.232	5.413
Akun Dijangkau (Reach)	4.017	1.711	1.008	2.437
Interaksi Total	150	63	47	52

5.4 Penguatan Analisis dan Monitoring

- Buat laporan insight setiap minggu.
- Bandingkan performa konten secara berkala untuk menentukan format paling efektif.
- Kolaborasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk menyesuaikan konten dengan jenis laporan yang sering muncul.

6. Penutup

Dari hasil evaluasi ini dapat disimpulkan bahwa publikasi konten informasi SP4N-LAPOR di media sosial berpengaruh positif terhadap peningkatan laporan masuk dan pemahaman masyarakat. Dengan peningkatan kualitas konten, terutama pada format video, serta distribusi yang lebih menyeluruh, diharapkan publikasi konten informasi SP4N-LAPOR dapat semakin efektif dalam meningkatkan layanan pengaduan masyarakat.

Mengetahui,
Mentor


Dedi Zuherni S Kom
NIP. 19800713 200903 1 007

Gambar 6. 1 Laporan ringkas evaluasi dan tindak lanjut

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 1	Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor Terkait Aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	6 Oktober – 10 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Draft Bahan Konsultasi 2. Notulen Konsultasi 3. Dokumen Persetujuan
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Menyiapkan bahan konsultasi berupa gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan aktualisasi) Pada hari senin, tanggal 6 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, penulis melakukan persiapan awal dengan menyusun bahan konsultasi yang berisi rancangan gagasan, tujuan, serta rencana kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan selama masa habituasi. Proses ini diawali dengan mengidentifikasi isu yang relevan di unit kerja, yaitu kurangnya informasi masyarakat mengenai kanal resmi pengaduan SP4N LAPOR (dumai.lapor.go.id), yang menjadi dasar penyusunan gagasan aktualisasi berjudul “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial di Diskominfo Kota Dumai.” Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya berpegang pada nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai pedoman perilaku kerja. • Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti)

	saya menyiapkan bahan konsultasi agar kegiatan aktualisasi berorientasi pada peningkatan layanan publik. • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab) saya menyusun bahan dengan data yang benar dan sesuai fakta lapangan. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) saya menyusun bahan dengan struktur yang jelas, logis, dan terukur. • Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) saya melibatkan rekan kerja untuk memberi masukan dengan sikap terbuka. • Loyal (menjaga nama baik pimpinan dan instansi) saya memastikan rancangan sesuai visi misi instansi dan arahan atasan. b. Tahapan kegiatan 2 (Melakukan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan) Pada hari selasa, tanggal 7 Oktober 2025 sekitar pukul 08.30 WIB, penulis melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor sebagai bagian dari proses penyempurnaan rancangan aktualisasi. Konsultasi ini bertujuan untuk memperoleh masukan, saran, serta arahan agar rencana kegiatan yang telah disusun dapat berjalan lebih efektif, realistis, dan sejalan dengan visi serta misi organisasi. Kegiatan diawali dengan penyampaian rancangan gagasan, tujuan, dan tahapan kegiatan yang telah saya siapkan pada tahap sebelumnya. Selama proses diskusi, mentor memberikan pandangan dan masukan yang sangat berguna terkait prioritas kegiatan, sasaran yang ingin dicapai, serta bentuk output yang lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat dan instansi.
--	---

	Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai pedoman dalam bersikap dan berperilaku, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) saya menerima saran mentor agar kegiatan berdampak nyata bagi masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. • Akuntabel (tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan) saya menyampaikan rencana kegiatan secara jujur, terbuka, dan transparan kepada mentor tanpa menutupi kendala atau kekurangan yang ada. • Kompeten (membantu orang lain belajar) saya memanfaatkan kesempatan konsultasi untuk belajar dari pengalaman dan arahan mentor, guna meningkatkan kemampuan diri dalam menyusun dan melaksanakan kegiatan. • Harmonis (suka menolong orang lain) saya menjaga etika dan kesopanan dalam berinteraksi, menghargai pendapat, serta menerima kritik dengan sikap terbuka dan positif. • Adaptif (cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan) saya menyesuaikan langkah kerja dan rencana kegiatan berdasarkan masukan serta arahan yang diberikan oleh mentor. • Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama) saya aktif berdiskusi, menampung ide, dan berkolaborasi dengan mentor untuk penyempurnaan kegiatan agar hasilnya lebih optimal. c. Tahapan kegiatan 3 (Mendapatkan persetujuan mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai arahan yang diberikan.)
--	---

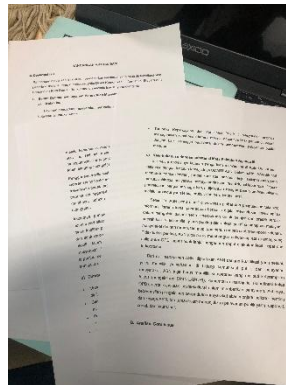
	Pada hari rabu, tanggal 8 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, Setelah melakukan proses konsultasi dan penyempurnaan rancangan kegiatan, tahap selanjutnya adalah memperoleh persetujuan dari mentor atas rencana pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang telah disesuaikan dengan hasil diskusi sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh tahapan aktualisasi telah memenuhi standar pelaksanaan yang baik, realistis, dan sejalan dengan nilai-nilai organisasi serta kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, penulis menyampaikan kembali rencana kegiatan yang telah diperbaiki berdasarkan masukan mentor, termasuk tujuan, tahapan, waktu pelaksanaan, serta bentuk output yang dihasilkan. Mentor kemudian menelaah kembali dokumen tersebut dan memberikan persetujuan pelaksanaan kegiatan setelah memastikan bahwa seluruh aspek telah sesuai dengan ketentuan dan tujuan pembelajaran Latsar. Selama proses ini, saya menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai landasan perilaku dan etika kerja, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (dapat diandalkan dan solutif) saya memastikan kegiatan yang disetujui benar-benar selaras dengan kebutuhan masyarakat, sehingga hasilnya dapat memberikan manfaat nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. • Akuntabel (bertanggung jawab dan berintegritas tinggi) saya berkomitmen melaksanakan kegiatan sesuai dengan hasil konsultasi yang telah disetujui, serta mempertanggungjawabkan setiap langkah pelaksanaannya secara transparan. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)
--	--

	saya menindaklanjuti masukan mentor dengan perbaikan rencana yang konkret, terukur, dan siap diimplementasikan secara efektif. • Loyal (menjaga kesetiaan terhadap pimpinan dan instansi) saya menjalankan kegiatan sesuai prosedur, arahan resmi, dan tetap menjunjung tinggi nama baik instansi. • Adaptif (terus berinovasi) saya siap menyesuaikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan dinamika dan kondisi lapangan agar hasil yang dicapai tetap optimal. • Kolaboratif (menggerakkan pemanfaatan sumber daya bersama) saya berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti rekan kerja dan admin media sosial, untuk memastikan pelaksanaan aktualisasi berjalan lancar dan efektif.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan Kegiatan 1 (Menyiapkan bahan konsultasi berupa gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan aktualisasi) 1) Penulis mengamati secara langsung kanal media sosial resmi Diskominfo dan mencatat bagaimana masyarakat berinteraksi serta menyampaikan aduan. Hasil pengamatan tersebut penulis jadikan dasar untuk menentukan fokus gagasan aktualisasi sebagai bahan konsultasi. Gambar 1 Melakukan pengamatan pada kanal media sosial

- 2) Penulis menyusun gagasan aktualisasi yang berisi latar belakang, tujuan, manfaat serta tahapan pelaksanaan.



Gambar 2 Menyusun bahan konsultasi



Gambar 3 Draft bahan konsultasi

b. Tahapan Kegiatan 2

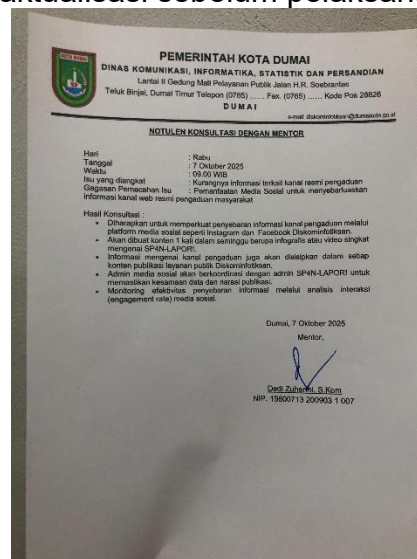
(Melakukan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan)

- 1) Penulis melakukan pertemuan dengan mentor untuk memaparkan bahan konsultasi kegiatan aktualisasi. Dalam sesi ini, Penulis menjelaskan latar belakang isu, tujuan, dan tahapan kegiatan yang dilaksanakan. Mentor memberikan masukan terkait efektivitas, relevansi, dan kesesuaian kegiatan dengan visi dan misi organisasi.



Gambar 4 kegiatan konsultasi bersama mentor

- 2) Penulis mencatat seluruh hasil diskusi, saran, dan rekomendasi dari mentor dalam bentuk notulen. Catatan ini menjadi acuan dalam penyempurnaan kegiatan aktualisasi sebelum pelaksanaan.

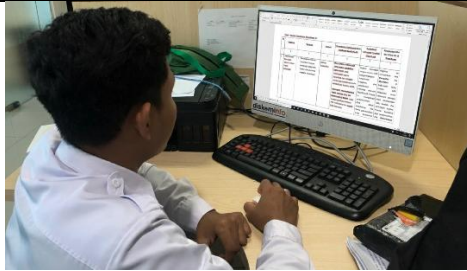


Gambar 5 Notulen Konsultasi

c. Tahapan Kegiatan 3

(Mendapatkan persetujuan mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai arahan yang diberikan)

- 1) Penulis melakukan revisi terhadap rencana kegiatan aktualisasi, setelah menerima masukan dari mentor pada tahap sebelumnya. Revisi dilakukan pada tahapan pelaksanaan agar sesuai dengan arahan dan kebutuhan organisasi.

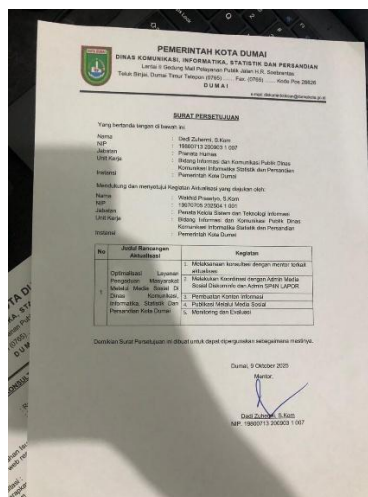


Gambar 6 Perbaikan tahapan pelaksanaan

- 2) Penulis menyerahkan dokumen lalu mentor menelaah kembali dokumen aktualisasi yang penulis ajukan. Setelah dinilai sesuai dengan hasil konsultasi dan arah tujuan organisasi, mentor memberikan persetujuan resmi untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi.



Gambar 7 Mentor mengecek kembali kegiatan aktualisasi



Gambar 8 Surat persetujuan aktualisasi

Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap Kegiatan 1 (Menyiapkan bahan konsultasi berupa gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan aktualisasi) Proses: Penulis menyiapkan bahan konsultasi aktualisasi yang berisi rancangan gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan. Proses dilakukan melalui pengumpulan data, studi dokumen SP4N LAPOR, serta identifikasi isu utama yaitu kurangnya informasi masyarakat terhadap kanal pengaduan resmi pemerintah. Selanjutnya, saya menyusun konsep kegiatan secara logis dan terukur dengan melibatkan rekan kerja untuk memberikan masukan. Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa dokumen bahan konsultasi aktualisasi yang mencakup latar belakang, tujuan, tahapan kegiatan, indikator hasil, serta nilai-nilai BerAKHLAK yang mendasarinya. b. Tahap Kegiatan 2 (Melakukan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan) Proses: Penulis melaksanakan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan aktualisasi. Proses dilakukan dengan menyampaikan rancangan gagasan, tujuan, dan tahapan kegiatan yang telah disusun sebelumnya. Selama konsultasi, saya mendengarkan arahan dan saran dari mentor terkait penyempurnaan tujuan, penyesuaian waktu, dan fokus kegiatan agar lebih efektif dan berdampak bagi masyarakat. Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan dari tahap ini berupa notulen konsultasi yang berisi hasil pembahasan,
---	---

	masukan, dan rekomendasi dari mentor terhadap rencana pelaksanaan kegiatan aktualisasi. c. Tahap Kegiatan 3 (Mendapatkan persetujuan mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai arahan yang diberikan) • Proses: Penulis menyampaikan kembali rancangan kegiatan aktualisasi yang telah diperbaiki berdasarkan hasil konsultasi sebelumnya kepada mentor untuk mendapatkan persetujuan pelaksanaan kegiatan. Proses ini dilakukan dengan menjelaskan perubahan dan penyempurnaan yang telah dilakukan, seperti penyesuaian tahapan kegiatan, jadwal pelaksanaan, serta indikator keberhasilan. Mentor kemudian memberikan penilaian akhir dan persetujuan agar kegiatan dapat dilaksanakan sesuai arahan yang telah disepakati. • Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa dokumen persetujuan mentor atas pelaksanaan kegiatan aktualisasi.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor Terkait Aktualisasi memberikan manfaat penting dalam memastikan keselarasan antara gagasan aktualisasi dengan visi, misi, dan tugas organisasi, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) Kota Dumai. Melalui kegiatan ini, saya mendapatkan arahan dan bimbingan dari mentor untuk menyempurnakan rancangan kegiatan agar sejalan dengan Visi Pembangunan Kota Dumai Tahun 2025–2029, yaitu: “Kota Industri yang Unggul, Sejahtera, dan Berkelanjutan Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2029.” Kegiatan ini juga mendukung pelaksanaan Misi ke-4, yaitu:

	“Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap Kegiatan 1 (Menyiapkan bahan konsultasi berupa gagasan, tujuan, dan rencana kegiatan aktualisasi) Dampak terhadap Satuan Kerja : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, rancangan kegiatan tidak fokus pada peningkatan layanan publik sehingga hasilnya tidak memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. • Tanpa Akuntabel, data yang digunakan dalam bahan konsultasi bisa tidak valid dan menurunkan kepercayaan atasan terhadap hasil kerja. • Tanpa Kompeten, struktur dan isi bahan konsultasi menjadi kurang sistematis dan sulit dipahami oleh mentor atau pimpinan. • Tanpa Harmonis, proses penyusunan bahan dapat menimbulkan miskomunikasi dan kurangnya kerja sama antarpegawai. • Tanpa Loyal, rancangan kegiatan bisa tidak sejalan dengan visi dan misi instansi, bahkan menurunkan citra profesionalitas organisasi. Dampak terhadap Masyarakat : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memperoleh manfaat nyata dari kegiatan aktualisasi yang dilakukan. • Tanpa Akuntabel, masyarakat bisa menerima informasi yang keliru terkait layanan pengaduan SP4N LAPOR. • Tanpa Kompeten, hasil kegiatan tidak berkualitas sehingga sulit digunakan untuk meningkatkan efektivitas layanan publik.

	• Tanpa Harmonis, koordinasi antarpegawai yang buruk dapat berdampak pada lambatnya pelayanan terhadap masyarakat. • Tanpa Loyal, sosialisasi terhadap kanal pengaduan tidak konsisten dengan arah kebijakan pemerintah, menurunkan kepercayaan publik. b. Tahap Kegiatan 2 (Melakukan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh masukan terhadap rencana pelaksanaan kegiatan) Dampak terhadap Satuan Kerja : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, konsultasi menjadi formalitas tanpa fokus pada peningkatan manfaat bagi masyarakat. • Tanpa Akuntabel, proses konsultasi tidak transparan dan hasil pembahasan sulit dipertanggungjawabkan. • Tanpa Kompeten, pegawai tidak mampu memahami atau memanfaatkan arahan mentor dengan baik sehingga kualitas pelaksanaan kegiatan menurun. • Tanpa Harmonis, komunikasi dengan mentor dapat terganggu, menimbulkan kesalahpahaman, dan menghambat kerja sama. • Tanpa Adaptif, pegawai sulit menerima masukan atau perubahan arah kerja dari mentor, sehingga kegiatan menjadi kaku dan tidak relevan. • Tanpa Kolaboratif, koordinasi antara pegawai dan mentor menjadi kurang efektif, menyebabkan hasil diskusi tidak optimal dan implementasi kegiatan tidak terarah. Dampak terhadap Masyarakat : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak merasakan peningkatan kualitas layanan dari hasil kegiatan aktualisasi. • Tanpa Akuntabel, masyarakat kehilangan kepercayaan karena kegiatan yang dilakukan tidak jelas tujuannya atau hasilnya.
--	--

	• Tanpa Kompeten, hasil aktualisasi tidak mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam penyampaian aduan atau aspirasi. • Tanpa Harmonis, hubungan antara aparaturnya dan masyarakat bisa terganggu akibat komunikasi yang tidak baik dalam penyampaian informasi. • Tanpa Adaptif, kegiatan sosialisasi menjadi tidak relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. • Tanpa Kolaboratif, partisipasi masyarakat dalam kanal pengaduan SP4N LAPOR tidak meningkat karena kurangnya sinergi dalam penyampaian informasi publik. c. Tahap Kegiatan 3 (Mendapatkan persetujuan mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai arahan yang diberikan) Dampak terhadap Satuan Kerja : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, kegiatan aktualisasi yang disetujui tidak berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik dan tidak memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. • Tanpa Akuntabel, proses persetujuan mentor tidak transparan, sehingga pelaksanaan kegiatan berisiko menyimpang dari rencana dan sulit dipertanggungjawabkan. • Tanpa Kompeten, pegawai tidak mampu menindaklanjuti masukan mentor dengan perbaikan konkret, menyebabkan kualitas kegiatan rendah. • Tanpa Loyal, pegawai berpotensi tidak melaksanakan kegiatan sesuai arahan pimpinan, yang dapat menurunkan citra profesional instansi. • Tanpa Adaptif, pelaksanaan kegiatan menjadi kaku dan tidak responsif terhadap perubahan kondisi atau masukan baru dari lapangan. • Tanpa Kolaboratif, koordinasi antarpegawai dan pihak terkait melemah, sehingga pelaksanaan
--	---

	kegiatan tidak berjalan efektif dan hasilnya kurang optimal. Dampak terhadap Masyarakat : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, kegiatan yang dilaksanakan tidak sesuai kebutuhan masyarakat dan tidak memperbaiki kualitas pelayanan publik. • Tanpa Akuntabel, masyarakat sulit menilai kejelasan kegiatan dan hasilnya karena tidak ada pelaksanaan yang transparan dan dapat dipercaya. • Tanpa Kompeten, hasil kegiatan tidak mampu memberikan solusi atau informasi yang bermanfaat bagi masyarakat. • Tanpa Loyal, kebijakan dan arah kegiatan bisa tidak sejalan dengan visi misi pemerintah, sehingga masyarakat menilai kinerja instansi kurang konsisten. • Tanpa Adaptif, masyarakat tidak mendapat informasi yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi komunikasi. • Tanpa Kolaboratif, partisipasi masyarakat dalam penggunaan kanal pengaduan SP4N LAPOR menurun karena minimnya kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi.
--	--

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 2	Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13 – 17 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Draft bahan koordinasi 2. Notulen Koordinasi 3. Notulen kesepakatan
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan Kegiatan 1 (Menyiapkan bahan koordinasi seperti konsep publikasi dan contoh konten) Pada hari senin, tanggal 13 Oktober 2025 sekitar pukul 08.30 WIB, penulis menyiapkan bahan koordinasi berupa konsep publikasi dan contoh konten sosialisasi layanan pengaduan masyarakat melalui kanal resmi SP4N LAPOR (dumai.lapor.go.id). Kegiatan ini dilakukan sebagai langkah awal untuk menyamakan persepsi dan arah komunikasi publik antara admin media sosial Diskominfo dan admin SP4N LAPOR. Dalam proses penyusunan bahan, penulis berupaya memastikan setiap materi yang disiapkan mudah dipahami masyarakat, menarik secara visual, serta sesuai dengan pedoman komunikasi instansi. Dokumen yang disusun mencakup konsep pesan utama, gaya visual. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya berpegang pada nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai pedoman perilaku kerja.

	• Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) saya menyiapkan bahan agar informasi pengaduan mudah dipahami masyarakat. • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab) saya menyiapkan bahan koordinasi secara rapi, sesuai data, dan tepat waktu. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) saya memastikan konsep konten yang disusun komunikatif dan informatif. • Loyal (menjaga nama baik instansi) saya menggunakan elemen identitas resmi Diskominfo dalam bahan publikasi. • Kolaboratif (memberi kesempatan pihak lain berkontribusi) saya melibatkan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR dalam penyusunan konsep. • Adaptif (bertindak proaktif) saya menyesuaikan materi sesuai perkembangan isu pelayanan publik. b. Tahapan Kegiatan 2 (Melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR) Pada hari selasa, tanggal 14 Oktober 2025 sekitar pukul 13.30 WIB, Penulis melaksanakan koordinasi langsung dengan admin media sosial Diskominfo dan admin SP4N LAPOR untuk menyatukan langkah dalam penyebaran informasi serta pengelolaan aduan masyarakat. Kegiatan ini bertujuan agar strategi komunikasi publik berjalan searah dan efektif, terutama dalam mengarahkan masyarakat dari media sosial menuju kanal resmi pengaduan di dumai.lapor.go.id. Proses koordinasi dilakukan melalui pertemuan tatap muka dan komunikasi daring untuk membahas kesesuaian format konten, jadwal publikasi, serta mekanisme tindak lanjut terhadap aduan yang muncul
--	---

	di kolom komentar media sosial. Saya memastikan setiap masukan dari peserta koordinasi diakomodasi dengan baik sehingga menghasilkan keputusan yang jelas dan dapat diimplementasikan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan berlandaskan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (cekatan dan solutif) saya memastikan koordinasi menghasilkan kesepakatan nyata untuk mempermudah pelaporan masyarakat. • Akuntabel (tidak menyalahgunakan kewenangan) saya mencatat hasil koordinasi secara objektif dan transparan. • Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) saya menjaga etika komunikasi dengan seluruh peserta koordinasi. • Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama) saya mengajak semua pihak untuk menyampaikan pendapat dan ide. • Kompeten (membantu orang lain belajar) saya menjelaskan proses kerja SP4N LAPOR agar semua pihak memahami alurnya. • Adaptif (cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan) saya menyesuaikan rencana sesuai hasil masukan koordinasi. c. Tahapan Kegiatan 3 (Menyepakati format konten dan jadwal unggah) Pada hari Kamis, tanggal 16 Oktober 2025 sekitar pukul 09.30 WIB, Penulis bersama admin media sosial Diskominfo dan admin SP4N LAPOR melakukan penyepakatan format konten, jadwal unggah, serta alur pengalihan aduan masyarakat dari media sosial menuju kanal resmi pengaduan dumai.lapor.go.id. Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari hasil koordinasi sebelumnya dan bertujuan untuk memastikan pesan yang disampaikan ke masyarakat
--	--

	tersusun secara seragam, mudah dipahami, dan memiliki dampak positif terhadap peningkatan partisipasi publik. Proses penyepakatan dilakukan melalui diskusi terbuka dengan mempertimbangkan efektivitas penyampaian pesan, kesesuaian waktu unggahan dengan jam aktif audiens, serta tata cara pengelolaan komentar dan aduan agar terhubung langsung dengan sistem SP4N LAPOR. Hasil akhir kegiatan ini berupa format panduan kerja bersama antaradmin, yang akan menjadi acuan dalam publikasi dan penanganan interaksi publik di media sosial. Nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK yang melandasi kegiatan ini antara lain: • Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti) saya menyesuaikan format konten agar pesan lebih mudah dipahami publik. • Akuntabel (disiplin dan bertanggung jawab) saya memastikan hasil kesepakatan terdokumentasi dengan baik dan dilaksanakan tepat waktu. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) saya menyusun format konten yang informatif, menarik, dan sesuai pedoman instansi. • Loyal (menjaga rahasia jabatan dan instansi) saya memastikan data dan informasi SP4N LAPOR tidak dibagikan tanpa izin. • Kolaboratif (menggerakkan sumber daya bersama) saya mengintegrasikan hasil kesepakatan menjadi panduan kerja bersama antaradmin.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan Kegiatan 1 (Menyiapkan bahan koordinasi seperti konsep publikasi dan contoh konten)

- 1) Penulis mempelajari gaya visual dan komunikasi publik Diskominfo serta panduan penggunaan SP4N LAPOR. Selain itu, Penulis mengumpulkan contoh konten dari unggahan sebelumnya untuk dijadikan referensi dalam penyusunan konsep publikasi.



Gambar 9 Mencari bahan referensi

- 2) Penulis menyusun draft awal bahan koordinasi yang berisi konsep publikasi, contoh konten (infografis, videografis dan caption), serta rencana pesan utama yang akan disampaikan kepada masyarakat.

Draft Referensi			
No	Jenis Konten	Contoh Referensi	keterangan
1.	Videografis		
2.	Infografis		
3.	Infografis		

Gambar 10 Draft Bahan Koordinasi

b. Tahapan Kegiatan 2

(Melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR)

- 1) Penulis melakukan kegiatan koordinasi dilaksanakan bersama admin media sosial Diskominfo dan admin SP4N LAPOR. Dalam pertemuan ini dibahas format konten, jadwal unggah, serta publikasi informasi layanan pengaduan masyarakat.



Gambar 11 Koordinasi dengan admin sosmed & admin sp4n lapor

- 2) Penulis menyusun notulen hasil koordinasi yang memuat poin saran dan tindak lanjut. Dokumen ini menjadi dasar bagi tahapan berikutnya, yaitu penyepakatan format konten.

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Lantai II Gedung BMS Pemerintahan Publik Jalan 14 P. Swabontas
Tolak Biring, Dumai Timur Telp: (0778) Fax: (0778) Kode Pos 28026
DUMAI

NOTULEN KOORDINASI

Hari : - Selasa
Tanggal : 14 Oktober 2023
Waktu : 13.30 WIB - 15.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Dinas Kominfo Kota Dumai
Agenda : Koordinasi penyusunan format konten, jadwal unggah, serta informasi yang mengarahkan akun masyarakat ke kanal resmi SP4N LAPOR (dumai.lapor.go.id)

Hasil Pembahasan :

No	Uraian Pembahasan	Hasil	Tindak Lanjut
1	Penyusunan draft bahan koordinasi oleh peserta koordinasi, mencakup format publikasi dan contoh publikasi.	Disetujui sebagai acuan dalam penyusunan format konten.	Hasil koordinasi akan diupdate dalam format konten.
2	Mendiskusikan format konten media sosial yang akan digunakan, termasuk format publikasi, format unggah, dan format publikasi.	Disetujui sebagai acuan dalam penyusunan format konten.	Admin media sosial akan mengupdate format konten.
3	Mendiskusikan format konten SP4N LAPOR yang akan digunakan, termasuk format publikasi, format unggah, dan format publikasi.	Disetujui sebagai acuan dalam penyusunan format konten.	Admin SP4N LAPOR akan mengupdate format konten.
4	Penyepakatan format unggah dan format konten.	Disetujui sebagai acuan dalam penyusunan format konten.	Terselenggara koordinasi untuk memastikan format konten yang akan digunakan.

Dumai, 14 Oktober 2023

Admin Sp4n Lapor, Admin Sosial Media, Peneliti,

Asri Wahyu Kusuma, S.Kom NIP. 1996042022041002, Lia Laila, A.Md NIP. 199103312025042001, Yulianto Dugandjo, S.Kom NIP. 199107052025041001

Gambar 12 Notulen Hasil koordinasi

**c. Tahapan Kegiatan 3
(Menyepakati format konten dan jadwal unggah)**

- 1) Penulis melaksanakan koordinasi bersama admin media sosial dan admin SP4N LAPOR. Penulis memimpin pembahasan mengenai format konten,

penentuan jadwal unggah, dan isi informasi konten terkait kanal SP4N LAPOR (dumai.lapor.go.id).



Gambar 13 Koordinasi lanjutan bersama admin

- 2) Penulis menyusun draft hasil kesepakatan yang memuat format konten, jadwal unggah, dan isi konten. Dokumen ini akan dijadikan panduan kerja bersama antaradmin untuk menjaga konsistensi publikasi.

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Lantai II Gedung Mali Pelayanan Publik Jalan H.R. Soediberto
Taliuk Bukit, Dumai Timur, Kepulauan Riau (29102) Fax: (07702) Kota Pks 200206
DUMAI e-mail: info@kota-dumai.go.id

NOTULEN HASIL KOORDINASI

Hasil : Koordinasi
Tanggal : 16 Oktober 2025
Waktu : 09.30.00 – 10.30.00
Tempat : Ruang Rapat Urutan Kominfo Kota Dumai
Agenda : Koordinasi dan Penyepakatan Format Konten, Jadwal Unggah, dan jumlah konten

Hasil Koordinasi :

No	Aspek yang Dibahas	Hasil	Tindak Lanjut
1	Format Konten Publikasi	Konten publikasi SP4N LAPOR disiapkan dalam bentuk infografis, video singkat, dan caption informatif dengan gaya bahasa komunikatif dan mudah dipahami masyarakat	Menyediakan desain template identitas visual Diskominfo dan pedoman komunikasi publik
2	Pesan Utama dan Tagar	Setiap konten wajib menggunakan tagar resmi lapor go id dan tagar #SP4NAPORSDumai	Menetapkan tagar dan konten resmi di seluruh unggahan media sosial
3	Jadwal Unggah Konten	Jadwal unggah ditetapkan satu kali dalam seminggu, dengan total 4 konten utama untuk 4 minggu (1 bulan)	Menyusun kalender konten tahunan dan pembagian tema tiap minggu

Dumai, 16 Oktober 2025
Pencatat,

Admin Sp4n Lapor,



Anaf Widiyanti, S.Kom
NIP. 199604202020641002

Admin Social Media,



F. A. M. A. M.
NIP. 199103312020642001

Peserta,



Wakhid Haidir, S.Kom
NIP. 199107052020641001

Gambar 14 Notulen Hasil Kesepakatan

Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan

a. Tahapan Kegiatan 1 (Menyiapkan bahan koordinasi seperti konsep publikasi dan contoh konten)

• **Proses:**

Pada tahap ini, saya menyiapkan bahan koordinasi berupa konsep publikasi dan contoh konten sosialisasi layanan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR

	(dumai.lapor.go.id). Proses diawali dengan mengumpulkan data dan referensi dari pedoman publikasi resmi Diskominfo serta contoh unggahan sebelumnya. Selanjutnya, saya menyusun draft konsep yang berisi pesan utama, visual pendukung, serta format caption yang komunikatif dan mudah dipahami masyarakat. Dalam prosesnya, saya juga melibatkan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR untuk memberikan masukan agar bahan yang disiapkan relevan dengan kebutuhan publik. Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa draft bahan koordinasi dan contoh konten publikasi dengan format yang rapi, komunikatif, dan sesuai pedoman identitas instansi. Bahan ini dinilai berkualitas karena menggunakan data resmi, memuat pesan yang jelas, serta dapat langsung dijadikan acuan dalam pelaksanaan koordinasi dan penyusunan konten publikasi resmi Diskominfo Dumai. b. Tahapan Kegiatan 2 (Melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR.) Proses: Pada tahap ini, saya melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial Diskominfo dan admin SP4N LAPOR untuk menyamakan langkah dalam penyebaran informasi layanan pengaduan masyarakat. Kegiatan dilakukan melalui pertemuan tatap muka dan komunikasi daring guna membahas format konten, jadwal unggah, serta tata cara pengalihan aduan dari media sosial ke kanal resmi SP4N LAPOR. Selama proses koordinasi, saya memastikan setiap peserta diberikan kesempatan menyampaikan ide dan masukan agar tercipta kesepahaman bersama. Diskusi berlangsung
--	--

	terbuka dan konstruktif, menghasilkan beberapa poin kesepakatan terkait penyesuaian konten dan pola kerja antaradmin. Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa notulen koordinasi, daftar hadir, dan dokumentasi kegiatan yang menunjukkan keterlibatan aktif seluruh peserta. Hasil koordinasi menghasilkan pemetaan tugas dan alur kerja yang jelas, serta kesepakatan bersama untuk memastikan publikasi berjalan teratur dan efektif. Produk ini memiliki kualitas baik karena mencerminkan penerapan nilai-nilai kolaboratif, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik. c. Tahapan Kegiatan 3 (Menyepakati format kontendan jadwal unggah) Proses: Pada tahap ini, saya bersama admin media sosial Diskominfo dan admin SP4N LAPOR melakukan penyepakatan format konten, jadwal unggah, serta alur pengalihan aduan masyarakat dari media sosial menuju kanal resmi SP4N LAPOR (dumai.lapor.go.id). Proses ini diawali dengan meninjau hasil koordinasi sebelumnya, kemudian mendiskusikan rancangan format konten yang informatif, visual yang menarik, serta jadwal publikasi yang disesuaikan dengan waktu aktif pengguna media sosial. Selain itu, disusun juga mekanisme pengelolaan komentar dan aduan agar dapat diarahkan langsung ke SP4N LAPOR dengan cepat dan tertib. Selama proses, seluruh peserta terlibat aktif memberikan masukan dan memastikan hasil kesepakatan dapat dijalankan secara konsisten. Saya juga mendokumentasikan hasil
--	---

	pembahasan sebagai dasar panduan kerja bersama antaradmin. • Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa dokumen hasil kesepakatan, tangkapan layar komunikasi koordinasi, serta template panduan unggahan konten.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan Melakukan Koordinasi dengan Admin Media Sosial Diskominfo dan Admin SP4N LAPOR memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas penyebaran informasi publik serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Melalui koordinasi ini, alur komunikasi antara media sosial dan kanal pengaduan resmi menjadi lebih terarah, cepat, dan mudah diakses masyarakat. Kegiatan ini sejalan dengan Visi Pembangunan Kota Dumai Tahun 2025–2029, yaitu: “Kota Industri yang Unggul, Sejahtera, dan Berkelanjutan Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2029.” Serta mendukung pencapaian Misi ke-4, yaitu: “Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel.”
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahapan Kegiatan 1 (Menyiapkan bahan koordinasi seperti konsep publikasi dan contoh konten) Dampak terhadap Satuan Kerja : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, bahan koordinasi yang disusun tidak fokus pada kebutuhan masyarakat, sehingga konsep publikasi menjadi tidak tepat sasaran dan tidak berdampak pada peningkatan layanan pengaduan publik. • Tanpa Akuntabel, data dan isi konten yang digunakan bisa tidak akurat dan tidak dapat

	dipertanggungjawabkan, sehingga menurunkan kepercayaan pimpinan terhadap hasil kerja. • Tanpa Kompeten, konsep publikasi yang dihasilkan berpotensi kurang menarik, tidak informatif, dan tidak memenuhi standar komunikasi publik yang baik. • Tanpa Loyal, bahan yang disusun bisa tidak menggunakan elemen resmi instansi, sehingga menurunkan citra dan kredibilitas Diskominfo sebagai penyedia informasi publik yang terpercaya. • Tanpa Kolaboratif, proses penyusunan bahan menjadi tertutup dan tidak melibatkan admin media sosial maupun admin SP4N LAPOR, sehingga hasilnya tidak selaras dengan kebutuhan pelaksanaan di lapangan. • Tanpa Adaptif, materi yang disusun tidak menyesuaikan perkembangan isu pelayanan publik, sehingga pesan yang disampaikan menjadi tidak relevan atau ketinggalan zaman. Dampak terhadap Masyarakat : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai cara menyampaikan pengaduan melalui kanal SP4N LAPOR. • Tanpa Akuntabel, informasi yang dipublikasikan berpotensi salah atau menyesatkan, sehingga masyarakat menjadi bingung dalam mengakses layanan pengaduan. • Tanpa Kompeten, pesan publikasi sulit dipahami dan tidak menarik perhatian masyarakat untuk berpartisipasi dalam kanal resmi pengaduan. • Tanpa Loyal, penggunaan materi publikasi yang tidak sesuai pedoman pemerintah dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah daerah. • Tanpa Kolaboratif, hasil publikasi menjadi tidak terintegrasi antara media sosial dan sistem SP4N LAPOR, sehingga masyarakat kesulitan mengikuti alur pelaporan. • Tanpa Adaptif, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang sesuai dengan perkembangan
--	--

	teknologi dan kebutuhan komunikasi digital saat ini. b. Tahapan Kegiatan 2 (Melaksanakan koordinasi dengan admin media sosial dan admin SP4N LAPOR) Dampak terhadap Satuan Kerja : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, pelaksanaan koordinasi menjadi sekadar formalitas tanpa menghasilkan kesepakatan nyata untuk peningkatan layanan pengaduan masyarakat. • Tanpa Akuntabel, hasil koordinasi tidak terdokumentasi dengan baik dan sulit dipertanggungjawabkan, sehingga pelaksanaan kegiatan berikutnya tidak memiliki dasar yang jelas. • Tanpa Harmonis, komunikasi antarpegawai menjadi kurang baik, menimbulkan kesalahpahaman, dan menurunkan semangat kerja sama antarunit. • Tanpa Kolaboratif, koordinasi tidak melibatkan semua pihak terkait, sehingga keputusan yang diambil tidak mencerminkan kebutuhan keseluruhan organisasi. • Tanpa Kompeten, hasil pembahasan tidak menghasilkan solusi yang relevan, dan peserta tidak mampu menjelaskan alur kerja SP4N LAPOR dengan baik. • Tanpa Adaptif, satuan kerja gagal menyesuaikan strategi publikasi dan pelayanan sesuai perubahan tren atau kebutuhan masyarakat, menyebabkan kegiatan menjadi tidak efektif. Dampak terhadap Masyarakat : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak merasakan manfaat dari koordinasi yang dilakukan karena tidak ada peningkatan kualitas layanan pengaduan publik. • Tanpa Akuntabel, masyarakat tidak mendapatkan kejelasan informasi karena hasil
--	---

	koordinasi tidak diterapkan secara konsisten dan transparan. • Tanpa Harmonis, respons dari instansi terhadap pertanyaan atau aduan masyarakat di media sosial menjadi tidak ramah dan menurunkan kepercayaan publik. • Tanpa Kolaboratif, pesan yang disampaikan melalui media sosial dan SP4N LAPOR menjadi tidak seragam, membuat masyarakat bingung dalam menyampaikan aduan. • Tanpa Kompeten, konten sosialisasi yang dihasilkan tidak menarik, sulit dipahami, dan tidak meningkatkan partisipasi masyarakat. • Tanpa Adaptif, strategi komunikasi tidak menyesuaikan perubahan perilaku digital masyarakat, sehingga jangkauan informasi menjadi terbatas. c. Tahapan Kegiatan 3 (Menyepakati format kontendan jadwal unggah) Dampak terhadap Satuan Kerja : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, hasil kesepakatan tidak berfokus pada kemudahan masyarakat dalam memahami informasi pengaduan. Konten yang dibuat menjadi tidak relevan dan tidak berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik. • Tanpa Akuntabel, hasil kesepakatan tidak terdokumentasi secara resmi, mengakibatkan ketidakteraturan jadwal unggahan dan potensi kesalahan dalam pelaksanaan publikasi. • Tanpa Kompeten, format konten yang disusun bisa tidak menarik, tidak informatif, serta tidak sesuai pedoman komunikasi publik instansi, sehingga melemahkan citra profesional Diskominfo. • Tanpa Loyal, data dan informasi internal berpotensi disebarkan tanpa izin, menimbulkan risiko terhadap keamanan informasi dan nama baik instansi. • Tanpa Kolaboratif, kesepakatan antaradmin menjadi lemah, menyebabkan ketidaksinkronan antara media sosial dan sistem SP4N LAPOR.
--	---

	• Tanpa Adaptif, hasil kesepakatan tidak menyesuaikan perkembangan tren digital dan kebutuhan masyarakat, membuat strategi komunikasi publik menjadi ketinggalan. Dampak terhadap Masyarakat : • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas tentang cara menyampaikan aduan atau melacak laporan melalui SP4N LAPOR. • Tanpa Akuntabel, masyarakat akan menerima informasi yang tidak konsisten antarplatform, menurunkan tingkat kepercayaan terhadap kanal resmi pemerintah. • Tanpa Kompeten, pesan publikasi menjadi kurang menarik dan sulit dipahami, sehingga masyarakat enggan berpartisipasi dalam kanal pengaduan. • Tanpa Loyal, masyarakat bisa menerima informasi yang tidak sesuai atau bocornya data publikasi internal, yang dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap Diskominfo. • Tanpa Kolaboratif, integrasi antara media sosial dan SP4N LAPOR tidak berjalan dengan baik, membuat proses penyampaian aduan masyarakat menjadi lambat atau tidak tersalurkan dengan benar. • Tanpa Adaptif, konten sosialisasi tidak mengikuti perubahan tren media sosial, menyebabkan jangkauan pesan kepada masyarakat menjadi terbatas dan tidak efektif.
--	--

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 3	Pembuatan Konten Informasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20 Oktober – 22 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Draft Bahan Konten 2. Screenshot Proses Aplikasi Editor 3. Draft Caption Postingan
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Pada hari senin, tanggal 20 Oktober 2025 sekitar pukul 08.00 WIB, penulis melaksanakan kegiatan mengumpulkan bahan materi sebagai dasar pembuatan konten video singkat bertema “Apa Itu SP4N-LAPOR!”. Kegiatan ini bertujuan untuk menyediakan informasi yang ringkas, menarik, dan mudah dipahami oleh masyarakat tentang fungsi, manfaat, serta cara menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Proses diawali dengan mengidentifikasi materi utama video, yaitu: 1. Pengertian SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat berbasis digital. 2. Manfaat SP4N-LAPOR! bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan secara langsung ke instansi pemerintah. 3. Siapa pengelola SP4N-LAPOR!.

	4. Ajakkan partisipatif agar masyarakat aktif melapor untuk membantu peningkatan kualitas pelayanan publik. Penulis mengumpulkan bahan pendukung seperti logo SP4N-LAPOR, identitas visual Diskominfo, panduan pelaporan resmi, serta data video dan foto kegiatan layanan publik yang relevan. Semua materi diambil dari sumber resmi, termasuk situs <u>www.lapor.go.id</u>, portal Diskominfo Dumai, dan koordinasi langsung dengan admin SP4N-LAPOR. Kegiatan ini dilaksanakan dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, sebagai berikut: • Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) penulis memilih materi yang paling membantu masyarakat memahami apa itu SP4N-LAPOR dan cara menggunakannya. • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab) penulis hanya menggunakan bahan resmi yang terverifikasi untuk menjaga keakuratan pesan dalam video. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) penulis menyeleksi materi video yang relevan, padat informasi, dan menarik secara visual. • Loyal (menjaga nama baik instansi) penulis memastikan seluruh elemen visual seperti logo dan warna sesuai pedoman identitas Diskominfo dan SP4N-LAPOR. • Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama) penulis berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR dan tim media sosial untuk memperoleh bahan pendukung dan memastikan kesesuaian pesan publikasi. b. Tahapan kegiatan 2
--	---

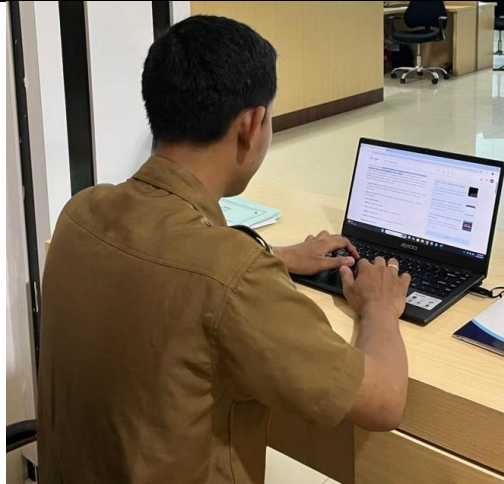
	(Mendesain infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Pada hari selasa, tanggal 21 Oktober 2025 sekitar pukul 10.00 WIB penulis melaksanakan kegiatan perekaman dan desain video singkat bertema “Apa Itu SP4N-LAPOR!” sebagai bagian dari sosialisasi layanan pengaduan masyarakat berbasis digital. Tujuan kegiatan ini adalah menyampaikan informasi tentang fungsi, manfaat, dan cara menggunakan SP4N-LAPOR! secara singkat, jelas, dan menarik agar masyarakat lebih mudah memahami pentingnya kanal pelaporan resmi pemerintah. Proses diawali dengan penyusunan naskah video (storyline), yang berisi urutan pesan utama, yaitu: 1. Pengantar tentang SP4N-LAPOR sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. 2. Manfaat SP4N-LAPOR bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan kepada instansi pemerintah. 3. Panduan singkat cara melapor melalui situs dumai.lapor.go.id. 4. Ajakan kepada masyarakat untuk aktif menggunakan kanal pengaduan resmi. Setelah naskah disetujui, penulis melakukan perekaman video menggunakan perangkat sederhana (kamera HP dengan tripod) di lingkungan kantor Diskominfo dan ruang publik untuk mendapatkan visual yang relevan. Proses pengambilan gambar memperhatikan pencahayaan, suara, dan sudut pengambilan agar hasil rekaman terlihat jelas dan profesional.
--	--

	Selanjutnya, video yang telah direkam diedit menggunakan aplikasi CapCut. Dalam tahap ini, penulis menambahkan: • Teks informatif dan animasi ringan untuk memperjelas pesan, • Logo resmi SP4N-LAPOR dan Diskominfo Kota Dumai sebagai identitas lembaga, • Musik latar lembut untuk menarik perhatian penonton tanpa mengganggu pesan utama, • Serta transisi visual dinamis agar video terasa segar dan komunikatif. Penulis juga berkoordinasi dengan admin media sosial untuk menyesuaikan durasi dan format video 9:16 untuk Reels IG) agar konten siap dipublikasikan di kanal resmi Diskominfo. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti) penulis memastikan video dibuat dengan gaya komunikasi ringan agar mudah dipahami seluruh lapisan masyarakat. • Akuntabel (disiplin dan bertanggung jawab) penulis menjaga keaslian konten dan mencantumkan sumber resmi tanpa menyalahi pedoman publikasi. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) penulis mengedit video dengan memperhatikan estetika, keterbacaan teks, dan ritme audio-visual. • Harmonis (menghargai setiap orang) penulis menerima saran dari rekan kerja dan mentor untuk penyempurnaan hasil akhir video.
--	---

	• Loyal (menjaga nama baik instansi) penulis memastikan video menampilkan citra positif Diskominfo dan SP4N-LAPOR. • Adaptif (terus berinovasi) penulis memanfaatkan aplikasi CapCut dan fitur media sosial terbaru agar video tampil modern dan relevan. • Kolaboratif (menggerakkan sumber daya bersama) penulis bekerja sama dengan tim media sosial untuk menentukan waktu unggah dan strategi publikasi. c. Tahapan kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Pada hari rabu, tanggal 22 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, penulis melaksanakan kegiatan penyusunan caption atau narasi pendukung video singkat “Apa Itu SP4N-LAPOR!” yang akan dipublikasikan melalui akun media sosial resmi Diskominfo Kota Dumai. Tujuan kegiatan ini adalah agar pesan video yang disampaikan dapat lebih mudah dipahami, menumbuhkan rasa ingin tahu masyarakat, dan mengajak mereka untuk aktif memanfaatkan kanal SP4N-LAPOR! dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik. Proses penyusunan caption dimulai setelah video selesai melalui tahap editing. Penulis menganalisis isi video untuk merumuskan pesan utama yang akan ditonjolkan di caption, yaitu: 1. Pengenalan singkat tentang SP4N-LAPOR sebagai sistem nasional pengelolaan pengaduan publik.
--	--

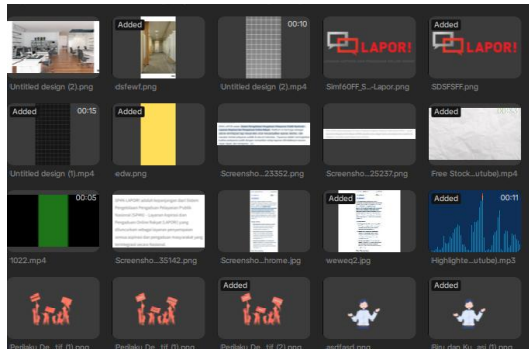
	2. Manfaat SP4N-LAPOR bagi masyarakat untuk melapor secara langsung, transparan, dan terpantau oleh instansi pemerintah. 3. Ajakkan partisipatif agar masyarakat turut berperan aktif dalam peningkatan pelayanan publik. Selanjutnya, penulis menyusun draft caption dengan gaya bahasa yang komunikatif, singkat, dan mudah dipahami. Penulis juga menambahkan tagar (#SP4NLAPOR #LayananPublik #DiskominfoDumai #ASNBerAKHLAK), serta tautan langsung ke situs dumai.lapor.go.id agar publik dapat langsung mengakses kanal pelaporan. Contoh caption yang disusun: Apa Itu SP4N-LAPOR!? SP4N-LAPOR! adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional — tempat kamu bisa menyampaikan aspirasi, saran, dan keluhan tentang layanan publik pemerintah secara mudah dan cepat Yuk, bantu pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan dengan melapor di dumai.lapor.go.id #SP4NLAPOR #LayananPublik #DiskominfoDumai #ASNBerAKHLAK Penulis berkoordinasi dengan admin media sosial untuk meninjau draft caption, memastikan kesesuaian gaya komunikasi publik, serta menyesuaikan panjang teks agar optimal untuk platform Instagram dan Facebook. Setelah mendapat masukan, penulis melakukan revisi ringan dan menyempurnakan struktur bahasa serta tata letak tagar dan tautan.
--	---

	Dalam penyusunan caption ini, penulis menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (amanah, cekatan, dan solutif) penulis menulis pesan yang mengajak masyarakat menggunakan kanal resmi SP4N-LAPOR dengan bahasa yang ramah dan membangun. • Akuntabel (jujur dan bertanggung jawab) penulis memastikan seluruh isi caption sesuai fakta dan tidak menyesatkan publik. • Kompeten (membantu orang lain belajar) penulis menyesuaikan bahasa agar mudah dipahami oleh masyarakat umum dari berbagai latar belakang. • Harmonis (menghargai setiap orang) penulis menggunakan diksi positif dan inklusif agar pesan terasa mengajak, bukan menggurui. • Adaptif (bertindak proaktif) penulis menyesuaikan gaya penulisan dengan tren media sosial terkini agar konten tetap relevan dan menarik. • Kolaboratif (menggerakkan sumber daya bersama) penulis meminta masukan dari admin media sosial dan rekan kerja agar caption sesuai arah komunikasi publik Diskominfo.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) 1) Penulis menentukan jenis informasi yang dibutuhkan untuk video “Apa Itu SP4N-LAPOR!”, meliputi pengertian, manfaat, serta ajakan partisipasi masyarakat.



Gambar 15 Mencari materi apa itu SP4n Lapor

- 2) Bahan-bahan yang telah diperoleh diklasifikasikan menjadi beberapa kategori (logo, panduan teks, elemen desain, data dukung) dan disimpan dalam folder kerja untuk memudahkan proses desain video.



Gambar 16 file materi apa itu sp4n lapor

b. Tahapan kegiatan 2

(Mendesain infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi)

- 1) Penulis melakukan pengambilan gambar di lingkungan kantor Diskominfo menggunakan kamera HP dengan tripod sederhana, memperhatikan pencahayaan, framing, dan kejelasan suara.



Gambar 17 take video tema apa itu sp4n lapor

- 2) Penulis melakukan proses penyuntingan dengan menambahkan teks informatif, logo Diskominfo dan SP4N-LAPOR, animasi ringan, serta musik latar yang sesuai. Gaya visual disesuaikan dengan branding instansi agar tetap profesional dan komunikatif.

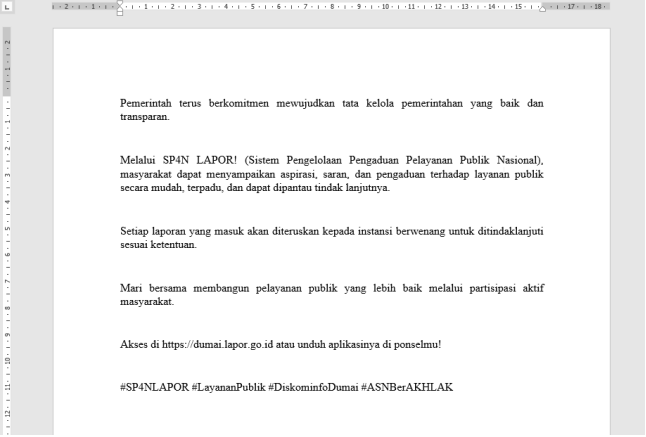


Gambar 19 editing video apa itu sp4n lapor

c. Tahapan kegiatan 3

(Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan)

- 1) Penulis membuat teks singkat yang komunikatif, menggunakan bahasa yang ringan dan mudah

	dipahami masyarakat. Penulis juga menyusun kalimat pembuka yang menarik agar mendorong audiens menonton video hingga selesai. Serta menambahkan tagar (#SP4NLAPOR #LayananPublik #DiskominfoDumai #ASNBerAKHLAK), serta tautan langsung ke dumai.lapor.go.id untuk memudahkan masyarakat mengakses kanal pengaduan resmi.  Gambar 20 draft caption konten apa itu sp4n lapor
Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Proses: Penulis mengumpulkan bahan materi untuk pembuatan video singkat bertema “Apa Itu SP4N-LAPOR!”. Proses dilakukan dengan menelusuri sumber resmi seperti www.lapor.go.id dan dokumen Diskominfo Kota Dumai, untuk memperoleh logo, panduan penggunaan, serta data pendukung yang relevan. Penulis juga berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR guna memastikan data yang digunakan valid dan sesuai pedoman komunikasi publik. Seluruh bahan dikumpulkan secara sistematis untuk digunakan dalam proses desain dan editing video. Kualitas Produk:

	Produk yang dihasilkan berupa kumpulan bahan publikasi lengkap dan valid, terdiri dari logo resmi, panduan SP4N-LAPOR, teks narasi video, dan data visual pendukung. Kualitas produk dinilai baik, karena bersumber dari data resmi, disusun rapi, dan siap digunakan dalam proses pembuatan video sosialisasi SP4N-LAPOR. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Proses: Penulis melaksanakan kegiatan mendesain dan mengedit video singkat bertema “Apa Itu SP4N-LAPOR!” menggunakan aplikasi CapCut. Video dirancang dengan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding Diskominfo Kota Dumai, menampilkan logo resmi, warna identitas instansi, serta elemen animasi yang menarik. Proses desain meliputi pemilihan cuplikan video, penambahan teks informatif, logo, musik latar, dan transisi halus agar pesan lebih mudah dipahami. Penulis juga berkoordinasi dengan admin media sosial untuk memastikan durasi dan format video sesuai platform publikasi seperti Instagram dan Facebook. Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa video singkat berdurasi ±1 menit bertema “<i>Apa Itu SP4N-LAPOR!</i>” dengan tampilan visual yang menarik, informatif, dan konsisten dengan citra Diskominfo. c. Tahap kegiatan 3
--	--

	(Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Proses: Penulis menyusun caption atau narasi pendukung video singkat bertema “Apa Itu SP4N-LAPOR!” agar pesan dalam video lebih mudah dipahami dan menarik perhatian masyarakat. Proses dimulai dengan meninjau isi video untuk menentukan poin utama yang ingin disampaikan, kemudian menyusun teks dengan gaya bahasa komunikatif, persuasif, dan mudah dipahami publik. Penulis menambahkan tagar (#SP4NLAPOR #LayananPublik #DiskominfoDumai #ASNBerAKHLAK), serta tautan kanal resmi dumai.lapor.go.id untuk memudahkan akses masyarakat. Setelah selesai, caption direviu bersama admin media sosial agar sesuai dengan pedoman komunikasi publik dan karakter media sosial Diskominfo. Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa caption video singkat “Apa Itu SP4N-LAPOR!” yang menarik, jelas, dan mengandung ajakan kepada masyarakat untuk melapor melalui kanal resmi.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan Pembuatan Konten Informasi bertema “<i>Apa Itu SP4N-LAPOR!</i>” memberikan kontribusi nyata dalam mendukung efektivitas penyebaran informasi publik dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan. Melalui video singkat yang komunikatif dan mudah dipahami, masyarakat menjadi lebih mengenal fungsi serta manfaat SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan pelayanan publik pemerintah.

	Kegiatan ini sejalan dengan Visi Pembangunan Kota Dumai Tahun 2025–2029, yaitu: <i>“Kota Industri yang Unggul, Sejahtera, dan Berkelanjutan Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2029.”</i> Serta mendukung Misi ke-4, yaitu: <i>“Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel.”</i>
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Dampak terhadap Satuan Kerja: • Tanpa Berorientasi Pelayanan, bahan yang dikumpulkan bisa tidak relevan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga pesan video tidak membantu publik memahami fungsi SP4N-LAPOR. • Tanpa Akuntabel, data dan logo yang digunakan berpotensi tidak resmi atau tidak valid, sehingga menurunkan kredibilitas instansi dan kepercayaan publik. • Tanpa Kompeten, hasil pengumpulan materi bisa tidak lengkap atau kurang berkualitas, menghambat proses desain video dan menurunkan profesionalitas hasil akhir. • Tanpa Loyal, penggunaan atribut atau logo yang tidak sesuai pedoman dapat merusak citra dan reputasi Diskominfo sebagai lembaga pemerintah. • Tanpa Kolaboratif, tidak adanya koordinasi dengan admin SP4N-LAPOR menyebabkan data yang digunakan tidak sinkron dan pesan yang disampaikan menjadi tidak akurat.

	Dampak terhadap Masyarakat: • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang benar dan mudah dipahami tentang apa itu SP4N-LAPOR. • Tanpa nilai Akuntabel, konten yang disampaikan berpotensi menyesatkan karena menggunakan data atau visual yang tidak akurat. • Tanpa nilai Kolaboratif, kurangnya koordinasi antarunit kerja menyebabkan pesan yang diterima masyarakat tidak konsisten dengan kebijakan pemerintah pusat. • Tanpa nilai Loyal, penyalahgunaan logo atau simbol pemerintah dapat menimbulkan kesan bahwa konten tidak resmi, sehingga masyarakat menjadi kurang percaya terhadap kanal pengaduan pemerintah. • Tanpa nilai Kompeten, masyarakat kehilangan minat untuk menonton atau mengikuti konten karena tampilannya tidak menarik dan informasinya kurang jelas. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Dampak terhadap Satuan Kerja: • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, desain video bisa tidak fokus pada kebutuhan informasi masyarakat. Hasil konten menjadi tidak komunikatif dan gagal menyampaikan fungsi SP4N-LAPOR sebagai kanal pengaduan publik. • Tanpa nilai Akuntabel, penggunaan elemen visual, logo, atau data dalam video bisa tidak sesuai pedoman, sehingga menimbulkan kesalahan informasi dan menurunkan kepercayaan publik terhadap Diskominfo.
--	--

	• Tanpa nilai Kompeten, hasil desain menjadi tidak profesional — kualitas visual rendah, penyusunan teks kurang jelas, dan tidak menarik perhatian audiens. • Tanpa nilai Loyal, penyajian konten yang tidak sesuai dengan branding resmi pemerintah dapat menciptakan kesan tidak resmi, merusak citra lembaga, dan mengurangi kredibilitas publikasi Diskominfo. • Tanpa nilai Adaptif, video tidak menyesuaikan tren media sosial atau format visual terbaru, sehingga jangkauan dan efektivitas pesan publikasi berkurang. • Tanpa nilai Kolaboratif, kurangnya koordinasi dengan admin media sosial membuat hasil akhir video tidak sesuai kebutuhan platform publikasi dan strategi komunikasi organisasi. Dampak terhadap Masyarakat: • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang mudah dipahami atau menarik tentang SP4N-LAPOR, sehingga kurang termotivasi untuk menggunakan layanan tersebut. • Tanpa nilai Akuntabel, masyarakat dapat menerima informasi visual yang salah atau menyesatkan, menurunkan kepercayaan terhadap kanal pengaduan pemerintah. • Tanpa nilai Kompeten, tampilan video yang monoton dan tidak menarik membuat masyarakat enggan menonton atau mengabaikan pesan penting yang disampaikan. • Tanpa nilai Loyal, penyajian visual yang tidak sesuai identitas instansi dapat menimbulkan kesan bahwa video bukan berasal dari sumber resmi pemerintah. • Tanpa nilai Adaptif, konten menjadi ketinggalan zaman dan tidak sesuai selera komunikasi digital masyarakat saat ini.
--	--

	• Tanpa nilai Kolaboratif, hasil video yang tidak sinkron dengan kanal publikasi menyebabkan jangkauan pesan menjadi terbatas dan partisipasi masyarakat dalam melapor menurun. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Dampak terhadap Satuan Kerja: • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, caption yang dibuat tidak mengutamakan kebutuhan informasi masyarakat dan gagal menyampaikan pesan yang jelas tentang cara melapor melalui SP4N-LAPOR. • Tanpa nilai Akuntabel, informasi dalam caption berpotensi tidak sesuai fakta atau mengandung kesalahan, sehingga menurunkan kredibilitas konten dan kepercayaan publik terhadap Diskominfo. • Tanpa nilai Kompeten, penggunaan bahasa yang kaku, tidak menarik, atau tidak sesuai karakter media sosial dapat membuat pesan kehilangan daya tarik dan efektivitas komunikasi. • Tanpa nilai Harmonis, caption bisa menggunakan bahasa yang kurang sopan, terlalu teknis, atau tidak ramah, yang dapat menimbulkan kesan negatif terhadap instansi. • Tanpa nilai Loyal, penyusunan narasi tanpa mencantumkan tautan resmi atau identitas instansi bisa menimbulkan kesan bahwa konten bukan berasal dari pemerintah. • Tanpa nilai Adaptif, gaya bahasa yang tidak mengikuti tren media sosial menyebabkan jangkauan dan interaksi publik menjadi rendah. • Tanpa nilai Kolaboratif, jika tidak melibatkan admin media sosial dalam penyusunan caption,
--	--

	hasil akhir bisa tidak sesuai strategi komunikasi organisasi dan mengurangi efektivitas publikasi. Dampak terhadap Masyarakat: • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak merasa diajak atau termotivasi untuk menggunakan SP4N-LAPOR karena pesan tidak menyentuh kebutuhan mereka secara langsung. • Tanpa nilai Akuntabel, masyarakat bisa menerima informasi yang salah atau tautan tidak resmi, menurunkan kepercayaan terhadap layanan pemerintah. • Tanpa nilai Kompeten, gaya bahasa yang tidak komunikatif membuat pesan sulit dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. • Tanpa nilai Harmonis, penggunaan bahasa yang kurang ramah atau tidak inklusif dapat membuat masyarakat merasa tidak dihargai sebagai pengguna layanan publik. • Tanpa nilai Loyal, ketidakkonsistenan penyebutan identitas instansi atau logo dapat menimbulkan keraguan atas keaslian konten. • Tanpa nilai Adaptif, caption yang tidak mengikuti gaya komunikasi media sosial modern menjadi membosankan dan gagal menarik perhatian. • Tanpa nilai Kolaboratif, pesan yang tidak disinkronkan antaradmin berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat mengenai kanal pengaduan yang benar.
--	--

Judul Kegiatan 4	Publikasi Melalui Media Sosial
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	23 Oktober – 24 Oktober 2025

Daftar Lampiran Kegiatan	1. Capture chat whatsapp mentor yang sudah diperiksa. 2. Capture postingan dan tautan postingan yang telah di unggah pada akun media sosial. 3. Capture Share Postingan untuk memperluas jangkauan.
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengirimkan konten yang sudah selesai (video/foto/infografis + caption) ke mentor & admin sp4n lapor untuk diperiksa) Pada hari Kamis, tanggal 23 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, penulis menyiapkan konten yang sudah selesai berupa video dengan tema “Apa Itu SP4N-LAPOR?” yang diedit menggunakan aplikasi CapCut. Video ini dirancang untuk memperkenalkan fungsi SP4N-LAPOR sebagai kanal nasional untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan masyarakat secara resmi. Setelah video dan caption pendukung selesai disusun, penulis mengirimkannya kepada mentor pembimbing aktualisasi dan admin SP4N-LAPOR melalui WhatsApp untuk mendapatkan pengecekan awal. Proses pemeriksaan ini bertujuan memastikan bahwa konten sudah sesuai dengan standar komunikasi publik, akurat, tidak menyesatkan, serta selaras dengan kebijakan Diskominfo dan SP4N-LAPOR. Selama proses ini, penulis menerima koreksi dan masukan terkait visual, substansi, alur pesan, dan penyusunan caption. Setelah revisi dilakukan, konten dinyatakan siap untuk masuk tahap berikutnya yaitu pengunggahan oleh admin media sosial Diskominfo.

	Nilai-nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Diterapkan Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Penulis menyiapkan konten video yang mudah dipahami, menggunakan visual sederhana dan bahasa komunikatif, agar informasi mengenai SP4N-LAPOR dapat diterima masyarakat dengan jelas. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) Penulis memastikan semua data, narasi, dan informasi di dalam video berasal dari sumber resmi, memverifikasinya sebelum dikirim kepada mentor dan admin SP4N-LAPOR. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Penulis mengedit video menggunakan prinsip desain yang baik, menempatkan teks secara jelas, memilih musik yang sesuai, dan menyusun caption yang efektif untuk publikasi. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) Penulis menggunakan logo, warna, dan identitas visual Diskominfo secara benar untuk menjaga profesionalitas dan kredibilitas konten. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) Penulis meminta masukan dari mentor dan admin SP4N-LAPOR untuk menyempurnakan konten
--	---

	sehingga hasil akhirnya lebih tepat sasaran dan berkualitas tinggi. Adaptif (Bertindak proaktif) Penulis menyesuaikan gaya visual konten dengan tren media sosial terbaru agar lebih menarik perhatian masyarakat dan meningkatkan efektivitas penyampaian pesan. Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) Penulis menerima koreksi, tanggapan, dan rekomendasi dari mentor dan admin SP4N-LAPOR dengan sikap terbuka, menghormati pendapat, dan menjaga komunikasi yang baik. b. Tahapan kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Pada hari jumat, tanggal 24 Oktober 2025 sekitar pukul 10.00 WIB, setelah konten video “Apa Itu SP4N-LAPOR?” disetujui oleh mentor, penulis menyiapkan versi final dari konten tersebut beserta caption yang telah direvisi. Konten ini kemudian penulis kirimkan kepada admin resmi media sosial Diskominfo Dumai untuk dijadwalkan tayang sesuai agenda publikasi organisasi. Penulis memastikan bahwa konten dikirim dalam format yang sesuai untuk diunggah di Instagram dan Facebook, termasuk menambahkan tautan resmi SP4N-LAPOR (http://dumai.lapor.go.id), tagar layanan publik, serta kalimat ajakan agar masyarakat dapat langsung mengakses kanal pelaporan. Kegiatan ini menjadi langkah penting dalam memastikan konten yang telah disusun benar-benar
--	--

	diterima masyarakat secara luas dan terpublikasi secara profesional melalui kanal resmi pemerintah. Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Diterapkan • Berorientasi Pelayanan (Amanah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan) : penulis menambahkan tautan resmi SP4N-LAPOR dalam caption agar masyarakat dapat mengakses kanal pelaporan secara cepat dan mudah. • Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan) : penulis memastikan konten yang dikirim kepada admin sosial media sesuai pedoman publikasi dan tidak menyesatkan publik. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : penulis memilih tagar yang relevan, menyusun caption yang jelas dan informatif, serta memastikan kualitas video tetap optimal saat unggah. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) : penulis memastikan konten mencerminkan profesionalitas Diskominfo melalui pemilihan kata, visual, serta penggunaan identitas resmi instansi. • Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): penulis menyusun caption dengan bahasa sopan, inklusif, dan tidak menyinggung pihak mana pun. • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): penulis menyesuaikan format dan gaya unggahan sesuai algoritma media sosial agar konten SP4N-LAPOR menjangkau lebih banyak masyarakat. • Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama): penulis berkoordinasi dengan admin sosial media
--	---

	Diskominfo agar proses unggah sesuai jadwal, standar publikasi, dan selaras dengan konten lainnya. c. Tahapan kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) Pada hari jumat, tanggal 24 Oktober 2025 sekitar pukul 14.00 WIB, setelah konten video “Apa Itu SP4N-LAPOR?” dipublikasikan melalui akun resmi Instagram dan Facebook Diskominfo, penulis melanjutkan proses penyebaran informasi dengan melakukan repost konten berupa tautan postingan ke berbagai WhatsApp Group yang relevan. Grup yang menjadi sasaran meliputi grup internal Diskominfo, grup lintas-OPD, dan grup informasi publik yang sering digunakan untuk berbagi informasi layanan pemerintahan. Untuk memastikan konten diterima dengan baik, penulis mempersiapkan pesan pengantar yang sopan dan singkat, lalu mengirimkan tautan dan/atau file videonya. Penulis juga memilih waktu yang tepat—pada jam aktif anggota grup—agar konten berpeluang besar untuk dibaca dan ditonton. Kegiatan ini bertujuan memperluas jangkauan sosialisasi dan memastikan pesan mengenai SP4N-LAPOR dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas, termasuk mereka yang lebih aktif menggunakan WhatsApp dibanding platform media sosial lainnya. Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Diterapkan • Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti): penulis memperluas jangkauan konten melalui WhatsApp agar semakin banyak masyarakat memahami fungsi SP4N-LAPOR.
--	---

	• Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi): penulis hanya membagikan ulang konten pada grup resmi dan relevan guna menjaga integritas informasi dan profesionalitas kerja. • Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif): penulis menyebarkan konten dengan sopan, tidak spam, dan menghormati kenyamanan anggota grup. • Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi): penulis mengajak rekan kerja membantu menyebarkan konten untuk memperbesar jangkauan sosialisasi. • Adaptif (Bertindak proaktif): penulis memilih waktu paling efektif untuk membagikan konten agar peluang dibaca lebih tinggi dan lebih relevan dengan pola aktivitas pengguna grup. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara): penulis memastikan penyebaran konten tetap selaras dengan tujuan resmi pemerintah dan tidak disalahgunakan oleh pihak lain. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): penulis memastikan format video dan teks mudah dibaca dan ditampilkan dengan baik melalui WhatsApp, sehingga informasi tetap jelas.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) 1) Penulis melakukan pengecekan ulang terhadap teks, audio, visual, dan akurasi informasi sebelum dikirimkan.



Gambar 21 Penulis sedang preview konten apa itu sp4n lapor

- 2) Penulis mengirimkan konten melalui WhatsApp kepada mentor untuk memperoleh evaluasi.



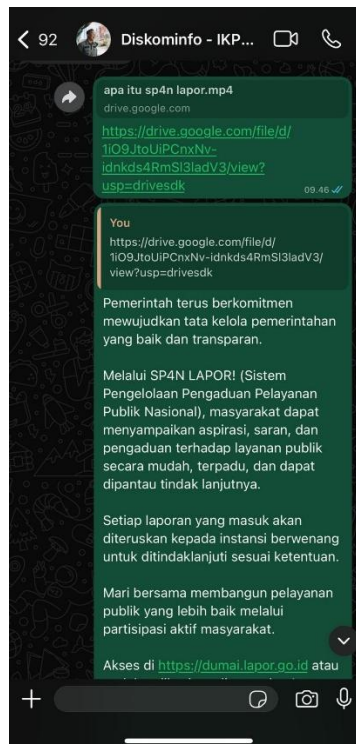
Gambar 22 mengirim konten apa itu sp4n lapor ke mentor

b. Tahapan kegiatan 2

(Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan)

- 1) **Penulis memastikan** konten memenuhi pedoman visual resmi Diskominfo, seperti penggunaan logo, warna, dan gaya bahasa yang telah di revisi mentor. Lalu penulis mengirimkan konten final kepada admin sosial media

Diskominfo melalui WhatsApp untuk dijadwalkan unggah. Serta memberikan instruksi lengkap berupa caption, tagar, dan tautan SP4N-LAPOR untuk memastikan publikasi sesuai tujuan.



Gambar 23 mengirim konten apa itu sp4n lapor ke admin



Gambar 24 postingan apa itu sp4n lapor

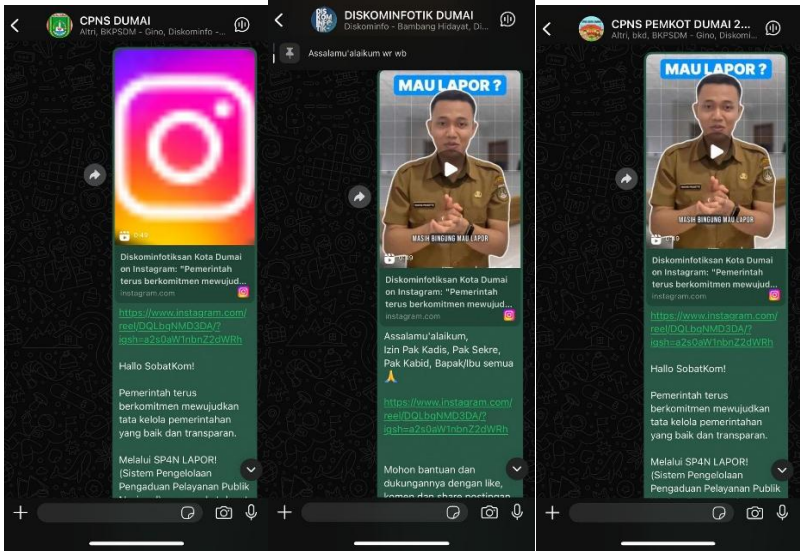
<https://www.instagram.com/reel/DQLbqNMD3DA/?igsh=a2s0aW1nbnZ2dWRh>

Gambar 25 tautan postingan apa itu sp4n lapor

c. Tahapan kegiatan 3

(Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)

- 1) **Penulis menggunakan** fitur “Copy Link” pada Instagram/Facebook untuk memperoleh tautan resmi postingan video. Serta **memanfaatkan** WhatsApp sebagai media distribusi informasi yang cepat dan sering digunakan masyarakat. **Penulis memilih** WhatsApp Group yang relevan, seperti grup internal Diskominfo, lintas OPD, serta grup informasi publik. **lalu menyiapkan** pesan pengantar yang singkat, sopan,

	dan menjelaskan isi konten agar penerima memahami maksud penyebaran.  Gambar 9 Share postingan apa itu sp4n lapor ke WA grup
Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) Proses Pada tahap ini, penulis menyelesaikan pembuatan konten sosialisasi berupa video “Apa Itu SP4N-LAPOR?” yang telah melalui proses editing menggunakan aplikasi CapCut. Video tersebut telah dilengkapi elemen penting seperti teks penjelas, ikon pendukung, transisi visual, musik latar, dan logo resmi Diskominfo serta SP4N-LAPOR. Setelah seluruh elemen visual dan audio selesai dipadukan, penulis menyusun caption final yang berisi penjelasan inti video, tautan SP4N-LAPOR,

	dan ajakan kepada masyarakat untuk menggunakan kanal pengaduan resmi. Konten yang sudah selesai ini kemudian penulis kirimkan melalui WhatsApp kepada mentor aktualisasi dan admin SP4N-LAPOR untuk dilakukan pengecekan. Mentor dan admin memberikan pengecekan terhadap beberapa aspek, seperti: • kesesuaian narasi dengan pedoman instansi, • ketepatan informasi, • kerapian desain visual, • kelayakan untuk dipublikasikan kepada masyarakat. Penulis mencatat masukan yang diberikan dan menyiapkan revisi apabila diperlukan sebelum konten melanjutkan ke tahap publikasi. • Kualitas Produk Produk yang dihasilkan dari tahapan ini memiliki kualitas sebagai berikut: • Kelengkapan konten: Video telah selesai sepenuhnya dengan visual dan informasi yang utuh. • Kesesuaian informasi: Isi telah diverifikasi mentor dan admin SP4N-LAPOR sehingga akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. • Kejelasan visual: Teks dan elemen grafis tampil jelas dan mudah dipahami oleh audiens. • Caption komunikatif: Caption disusun singkat, jelas, informatif, dan mengarahkan masyarakat untuk mengakses SP4N-LAPOR. • Siap dipublikasikan: Konten layak tayang karena telah melalui proses pengecekan, penyempurnaan, dan validasi.
--	--

	Secara keseluruhan, kualitas produk baik dan sesuai standar komunikasi publik, sehingga mampu mendukung sosialisasi SP4N-LAPOR secara efektif. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) • Proses Setelah konten video “Apa Itu SP4N-LAPOR?” selesai diperiksa dan disetujui oleh mentor serta admin SP4N-LAPOR, penulis melanjutkan proses publikasi dengan mengirimkan versi final konten kepada admin media sosial Diskominfo. Tahapan proses yang dilakukan adalah: 1. Menyiapkan file final video, memastikan kualitas resolusi, ukuran file, dan format MP4 sesuai standar unggahan Instagram dan Facebook. 2. Menyiapkan caption final, yang sudah diverifikasi sebelumnya, berisi penjelasan singkat, tautan SP4N-LAPOR, serta tagar layanan publik. 3. Mengirimkan konten kepada admin sosial media Diskominfo melalui WhatsApp, disertai instruksi: • waktu unggah, • jenis platform (Instagram & Facebook), • serta catatan tambahan apabila diperlukan. 4. Berkomunikasi dengan admin apabila ada penyesuaian teknis atau jadwal upload dari pihak admin.
--	---

	5. Memastikan konten masuk ke antrian publikasi sesuai agenda resmi Diskominfo. Proses ini bertujuan agar konten dapat tayang tepat waktu dan selaras dengan strategi komunikasi publik dinas. • Kualitas Produk Produk yang dihasilkan dari tahapan ini memiliki kualitas sebagai berikut: • Konten final siap unggah, karena telah melalui proses edit profesional dan validasi dari mentor serta admin SP4N-LAPOR. • Kejelasan visual sangat baik, dengan teks, transisi, dan ikon yang mudah dipahami oleh masyarakat. • Audio dan visual video selaras, sehingga penyampaian pesan lebih efektif. • Caption lengkap dan informatif, berisi ajakan, tautan resmi, serta tagar yang relevan untuk memaksimalkan jangkauan publikasi. • Konsisten dengan pedoman identitas instansi, sehingga mencerminkan citra profesional Diskominfo. • Publisher-ready, siap diunggah tanpa memerlukan revisi tambahan oleh admin media sosial. Secara keseluruhan, kualitas produk baik, informatif, dan efektif, serta memenuhi standar untuk publikasi pada kanal resmi Diskominfo. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)
--	---

	• Proses Setelah konten resmi dipublikasikan di akun Instagram dan Facebook Diskominfo, penulis melakukan upaya lanjutan untuk memperluas jangkauan sosialisasi melalui repost konten ke berbagai WhatsApp Group. Proses yang dilakukan meliputi: 1. Mengambil tautan resmi unggahan video dari akun Instagram/Facebook Diskominfo. 2. Menyiapkan pesan pengantar yang sopan, singkat, dan informatif untuk menjelaskan isi konten serta tujuan sosialisasi. 3. Membagikan tautan konten (repost) ke berbagai WhatsApp Group yang relevan, seperti: ○ grup internal Diskominfo, ○ grup lintas-OPD, ○ grup informasi publik, ○ grup komunitas yang sering menerima informasi layanan pemerintah. 4. Memastikan pengiriman dilakukan pada jam aktif anggota grup agar konten lebih berpeluang dilihat dan diklik. 5. Menghindari spam, hanya membagikan sekali dengan kalimat sopan dan menghargai etika komunikasi. 6. Memantau respons informal, seperti reaksi anggota grup, jumlah klik tautan (jika tersedia), atau pertanyaan lanjutan yang muncul. Langkah ini penting untuk menjangkau masyarakat yang lebih aktif menggunakan WhatsApp dibandingkan platform media sosial lainnya. • Kualitas Produk
--	---

	Produk yang dihasilkan dari tahapan ini antara lain: • Tautan resmi unggahan konten yang dapat diakses langsung oleh masyarakat. • Pesan pengantar yang jelas dan ramah, sehingga memudahkan masyarakat memahami bahwa tautan tersebut resmi berasal dari Diskominfo. • Distribusi konten yang sopan dan terarah, tidak dilakukan secara berlebihan atau mengganggu anggota grup. • Jangkauan sosialisasi meningkat, karena konten tidak hanya bergantung pada Instagram/Facebook, tetapi juga tersebar ke kanal komunikasi yang sehari-hari digunakan masyarakat. • Konten tetap konsisten secara visual, karena menggunakan tautan langsung dari unggahan resmi, sehingga tidak terjadi perubahan kualitas video. Secara keseluruhan, kualitas produk tahap ini baik dan efektif karena mampu memperluas jangkauan informasi dan memastikan pesan mengenai SP4N-LAPOR menjangkau lebih banyak audiens melalui media komunikasi yang lebih dekat dengan masyarakat.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan publikasi video “<i>Apa Itu SP4N-LAPOR!</i>” melalui media sosial membantu mewujudkan visi Kota Dumai menuju pemerintahan yang unggul dan berkelanjutan dengan meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi layanan publik yang transparan. Kegiatan ini juga mendukung misi ke-4, yaitu membangun pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel, melalui penyebaran informasi yang cepat, mudah dijangkau, dan hemat biaya. Bagi Diskominfo, publikasi ini memperkuat tugas organisasi sebagai pengelola komunikasi publik,

	meningkatkan literasi masyarakat tentang kanal pengaduan resmi, serta membangun citra positif instansi. Sementara itu, masyarakat memperoleh manfaat berupa kemudahan memahami SP4N-LAPOR, meningkatnya partisipasi dalam menyampaikan laporan, dan bertambahnya kepercayaan terhadap layanan pemerintah.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, konten yang disiapkan berpotensi tidak relevan, kurang informatif, atau sulit dipahami sehingga tidak menjawab kebutuhan masyarakat terkait SP4N-LAPOR. • Tanpa Akuntabel, informasi dalam video dapat mengandung kekeliruan karena tidak diverifikasi, sehingga merusak kredibilitas Diskominfo sebagai sumber informasi resmi. • Tanpa Kompeten, kualitas konten menjadi rendah (desain buruk, audio tidak jelas, teks tidak terbaca) dan tidak layak dipublikasikan. • Tanpa Loyal, penggunaan logo atau identitas visual yang salah dapat mencoreng citra Diskominfo dan pemerintah. • Tanpa Kolaboratif, konten tidak mendapat koreksi dari mentor atau admin SP4N-LAPOR sehingga kesalahan teknis dan substansi tidak tertangani. • Tanpa Adaptif, konten tidak menyesuaikan standar media sosial terkini, menyebabkan jangkauan rendah dan publikasi tidak efektif. • Tanpa Harmonis, hubungan kerja dapat terganggu karena proses konsultasi diabaikan,

	sehingga menimbulkan mispersepsi atau komunikasi yang tidak sehat. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memahami apa itu SP4N-LAPOR karena konten tidak disusun berdasarkan kebutuhan informasi publik. • Tanpa Akuntabel, masyarakat bisa menerima informasi salah atau tidak valid, menyebabkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah. • Tanpa Kompeten, kualitas video yang buruk membuat masyarakat tidak tertarik menonton dan akhirnya tidak memperoleh edukasi yang seharusnya. • Tanpa Loyal, masyarakat bisa meragukan keaslian konten jika identitas instansi tidak digunakan secara benar. • Tanpa Kolaboratif, konten tidak melalui validasi sehingga potensi misinformasi lebih tinggi, berdampak pada kebingungan masyarakat. • Tanpa Adaptif, konten tidak mengikuti format tren media sosial sehingga kurang menarik dan tidak menjangkau audiens yang lebih luas. • Tanpa Harmonis, penyampaian konten yang tidak diperiksa dapat mengandung bahasa/visual yang menyinggung atau tidak sesuai etika komunikasi publik. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, konten dapat diunggah tanpa tautan resmi SP4N-LAPOR atau
--	--

	tanpa ajakan yang jelas sehingga masyarakat tidak dapat mengakses kanal pengaduan secara langsung. • Tanpa Akuntabel, unggahan dapat dilakukan sembarangan, tidak sesuai pedoman komunikasi publik, atau bahkan mengandung informasi salah yang merugikan instansi. • Tanpa Kompeten, pemilihan tagar tidak efektif, caption tidak jelas, atau kualitas video kurang baik sehingga menurunkan profesionalitas publikasi Diskominfo. • Tanpa Loyal, konten yang diunggah bisa tidak mencerminkan identitas atau citra Diskominfo, sehingga merusak reputasi OPD sebagai pengelola informasi publik. • Tanpa Harmonis, komunikasi yang tidak baik dengan admin sosial media dapat menghambat proses unggah dan menimbulkan miskomunikasi internal. • Tanpa Adaptif, konten tidak mengikuti tren atau algoritma sehingga jangkauan publikasi rendah dan tidak berdampak signifikan. • Tanpa Kolaboratif, proses unggah bisa tidak terkoordinasi, menimbulkan jadwal bentrok atau duplikasi konten, dan mengganggu tata kelola publikasi instansi. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat kesulitan menemukan tautan SP4N-LAPOR dan tidak dapat mengakses kanal pengaduan dengan cepat. • Tanpa Akuntabel, masyarakat dapat menerima informasi yang tidak valid, membingungkan, atau tidak sesuai fakta. • Tanpa Kompeten, video yang dipublikasikan mungkin tidak menarik, tidak jelas, atau tidak informatif sehingga masyarakat tidak memahami apa itu SP4N-LAPOR.
--	---

	• Tanpa Loyal, masyarakat bisa meragukan kredibilitas konten karena tidak mencerminkan identitas resmi Diskominfo. • Tanpa Harmonis, gaya bahasa yang tidak tepat dapat menyinggung atau tidak nyaman dibaca masyarakat. • Tanpa Adaptif, unggahan tidak muncul pada waktu yang tepat sehingga tidak sampai ke audiens secara maksimal. • Tanpa Kolaboratif, masyarakat menerima konten yang tidak tersusun dengan baik atau tidak sesuai kebutuhan karena tidak melalui koordinasi tim. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, jangkauan informasi menjadi terbatas karena konten hanya berada di media sosial resmi dan tidak menjangkau masyarakat yang lebih aktif di WhatsApp. • Tanpa Akuntabel, konten bisa tersebar di grup yang tidak relevan atau tidak resmi, menurunkan profesionalitas Diskominfo. • Tanpa Harmonis, penyebaran yang tidak sopan atau berulang dapat dianggap spam dan menimbulkan ketidaknyamanan anggota grup. • Tanpa Kolaboratif, penyebaran tidak terkoordinasi menyebabkan informasi tidak merata antara unit kerja, sehingga efektivitas sosialisasi menurun. • Tanpa Adaptif, konten tidak dibagikan pada waktu yang tepat sehingga tidak terbaca oleh sebagian besar anggota grup.
--	--

	• Tanpa Loyal, tautan atau pesan dapat disebar dengan format tidak sesuai, menurunkan citra Diskominfo. • Tanpa Kompeten, konten mungkin dibagikan tanpa penjelasan atau pesan pengantar yang baik, sehingga pesan inti tidak tersampaikan. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat yang aktif di WhatsApp tidak menerima informasi sehingga pemahaman tentang SP4N-LAPOR tetap rendah. • Tanpa Akuntabel, masyarakat bisa menerima tautan yang tidak jelas sumbernya sehingga menimbulkan kebingungan atau keraguan. • Tanpa Harmonis, masyarakat merasa terganggu jika konten disebar tanpa etika, misalnya tanpa salam, pengantar, atau terlalu sering. • Tanpa Kolaboratif, masyarakat tidak mendapatkan dukungan berkelanjutan dalam mengakses informasi SP4N-LAPOR dari berbagai kanal. • Tanpa Adaptif, konten dibagikan di waktu tidak tepat sehingga tidak dilihat atau tidak diperhatikan oleh mayoritas anggota grup. • Tanpa Loyal, citra pemerintah dianggap tidak profesional jika penyebaran konten terlihat sembarangan. • Tanpa Kompeten, penyajian link yang tidak rapi atau pesan yang tidak jelas membuat masyarakat tidak tertarik untuk mengakses konten.
--	---

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

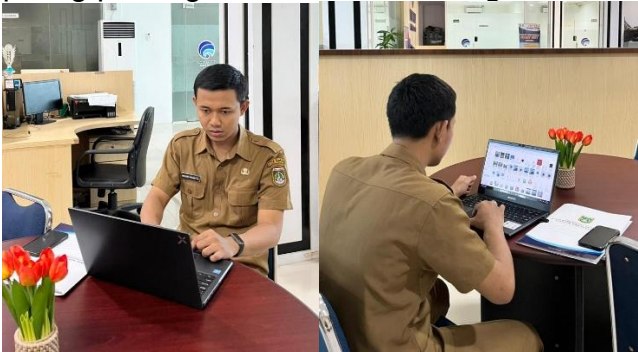
Judul Kegiatan 3	Pembuatan Konten Informasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 Oktober – 28 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Draft Bahan Konten 2. Screenshot Proses Aplikasi Editor 3. Draft Caption Postingan
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Pada hari senin, tanggal 27 Oktober 2025 sekitar pukul 08.00 WIB, Penulis melaksanakan kegiatan mengumpulkan bahan materi yang diperlukan untuk pembuatan konten infografis carousel bertema “<i>Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!</i>”. Kegiatan ini diawali dengan mengidentifikasi informasi penting yang harus dimuat dalam infografis, seperti langkah-langkah membuat laporan, kanal akses, ketentuan pelaporan, serta elemen visual resmi yang mendukung identitas konten. Penulis kemudian menelusuri sumber-sumber resmi, seperti situs www.lapor.go.id, portal Diskominfo Kota Dumai, serta dokumen panduan SP4N-LAPOR yang diterbitkan oleh pemerintah pusat, untuk memperoleh bahan yang akurat dan valid. Selain itu, Penulis mengumpulkan logo resmi SP4N-LAPOR, logo Pemerintah Kota Dumai, serta elemen desain pendukung yang akan digunakan dalam visualisasi konten.

	Untuk memastikan kelengkapan data, Penulis juga berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR terkait informasi terbaru mengenai alur pelaporan, fitur layanan, dan ketentuan validasi laporan. Seluruh bahan kemudian Penulis susun secara sistematis sebagai dasar untuk proses desain infografis pada tahap selanjutnya. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Penulis menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Penulis memilih materi yang paling relevan dan membantu masyarakat memahami langkah-langkah membuat laporan di SP4N-LAPOR. • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab): Penulis memastikan bahan yang dikumpulkan berasal dari sumber resmi dan memverifikasi keakuratan data sebelum digunakan. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Penulis hanya memilih materi yang relevan, terkini, dan berkualitas tinggi agar konten infografis informatif dan jelas. • Loyal (menjaga nama baik instansi): Penulis menggunakan logo dan atribut resmi Diskominfo serta SP4N-LAPOR untuk menjaga integritas identitas visual instansi. • Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama): Penulis berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk mendapatkan data pendukung dan memastikan informasi yang digunakan sudah benar dan sesuai kebijakan. b. Tahapan kegiatan 2
--	---

	(Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Pada hari senin, tanggal 27 Oktober 2025 sekitar pukul 14.00 WIB, Penulis melaksanakan kegiatan mendesain infografis gambar carousel bertema <i>“Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!”</i> menggunakan aplikasi Canva. Kegiatan ini bertujuan untuk menyajikan informasi cara membuat laporan di SP4N-LAPOR secara visual, ringkas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Desain diawali dengan menyusun alur isi konten pada setiap slide, mulai dari pembukaan, langkah-langkah pelaporan, hingga ajakan menggunakan kanal resmi SP4N-LAPOR. Penulis menyesuaikan tampilan visual dengan branding Diskominfo, seperti pemilihan warna biru pemerintah, penggunaan font yang jelas, serta penempatan logo Diskominfo dan SP4N-LAPOR sesuai standar identitas visual instansi. Selama proses desain, Penulis memanfaatkan berbagai fitur Canva seperti template profesional, ikon informatif, ilustrasi, dan animasi ringan untuk memperkuat penyampaian pesan. Penulis juga melakukan beberapa kali penyempurnaan tampilan berdasarkan hasil tinjauan pribadi maupun masukan dari rekan kerja agar desain lebih jelas, menarik, dan komunikatif. Seluruh desain dibuat mengikuti pedoman publikasi pemerintah, termasuk peraturan penggunaan logo, standar warna, dan penyajian informasi agar tidak menyesatkan publik. Dalam proses ini, Penulis menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): Penulis mendesain infografis yang mudah
--	---

	dipahami masyarakat dan melakukan penyempurnaan secara berulang agar hasilnya semakin baik. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Penulis menerapkan prinsip desain komunikasi visual seperti hierarki teks, kesesuaian warna, dan keterbacaan konten agar pesan tersampaikan efektif. • Akuntabel (bertanggung jawab terhadap hasil kerja): Penulis memastikan desain mengikuti pedoman resmi publikasi pemerintah dan tidak menyertakan informasi yang dapat menyesatkan publik. • Adaptif (terus berinovasi dan kreatif): Penulis memanfaatkan fitur desain modern di aplikasi Canva untuk menghasilkan tampilan yang lebih menarik dan sesuai tren visual publik. • Harmonis (membangun lingkungan kerja yang kondusif): Penulis menerima masukan dari rekan kerja dengan sikap terbuka untuk meningkatkan kualitas desain. • Loyal (menjaga rahasia dan identitas instansi): Penulis memastikan seluruh elemen visual tidak merugikan citra instansi dan hanya menggunakan identitas resmi Diskominfo. c. Tahapan kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Pada hari Selasa, tanggal 28 Oktober 2025 sekitar pukul 08.30 WIB, Penulis melaksanakan kegiatan menyusun caption atau narasi pendukung untuk konten infografis carousel bertema “<i>Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!</i>”. Caption ini berfungsi untuk memperkuat pesan visual pada infografis sehingga masyarakat lebih mudah
--	--

	memahami maksud konten dan terdorong untuk menggunakan kanal pelaporan resmi pemerintah. Proses dimulai dengan menganalisis urutan gambar pada carousel, kemudian menyusun pesan singkat yang sesuai dengan langkah-langkah yang ditampilkan dalam infografis. Penulis memastikan setiap kalimat yang ditulis bersifat informatif, ringkas, dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam penggunaan SP4N-LAPOR. Penulis juga menambahkan tautan resmi http://dumai.lapor.go.id, serta beberapa tagar yang relevan untuk meningkatkan jangkauan konten di media sosial. Setelah draft caption selesai, Penulis melakukan review internal dan meminta masukan dari admin media sosial Diskominfo Dumai untuk memastikan penyampaian pesan sesuai pedoman komunikasi publik serta sesuai karakter audiens platform Instagram dan Facebook. Caption kemudian disempurnakan berdasarkan masukan tersebut agar hasilnya lebih menarik, relevan, dan efektif. Dalam proses ini, Penulis menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai berikut: • Berorientasi Pelayanan (amanah, cekatan, dan solutif): Penulis menyusun pesan yang mengajak masyarakat menggunakan kanal resmi SP4N-LAPOR sebagai solusi penyampaian aduan yang benar. • Kompeten (membantu orang lain belajar): Penulis menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. • Akuntabel (jujur dan bertanggung jawab): Penulis memastikan seluruh informasi yang
--	---

	dituliskan dalam caption sesuai fakta dan tidak mengandung unsur yang menyesatkan. • Harmonis (menghargai setiap orang): Penulis memilih bahasa yang sopan, positif, dan tidak menyinggung pihak mana pun. • Adaptif (bertindak proaktif): Penulis menyesuaikan gaya komunikasi dengan tren media sosial agar konten lebih menarik dan relevan bagi audiens. • Kolaboratif (menggerakkan sumber daya bersama): Penulis meminta masukan dari admin media sosial sebelum publikasi agar caption lebih efektif dan selaras dengan strategi komunikasi instansi.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) 1) Penulis mengakses panduan SP4N-LAPOR dari website lapor.go.id atau dokumen SOP pelayanan pengaduan. Penulis mempelajari alur pelaporan untuk memilih langkah-langkah yang paling penting dimasukkan ke infografis  Gambar 10 Mencari materi apa itu cara kirim laporan 2) Penulis menyusun semua bahan (logo, ikon, warna, poin informasi) ke dalam satu folder kerja. Penulis menyiapkan konsep urutan slide (intro → langkah-langkah → ajakan). Serta meninjau ulang seluruh bahan untuk memastikan

kelengkapan sebelum masuk tahap desain di Canva.



Gambar 11 File materi cara kirim laporan sp4n lapor

b. Tahapan kegiatan 2

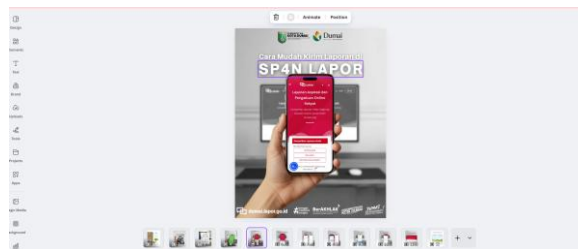
(Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi)

1) penulis melakukan proses desain konten informasi berupa **infografis gambar carousel** menggunakan aplikasi Canva. Proses dimulai dengan **penulis membuka Canva dan menyiapkan ukuran kanvas 1080×1350px**, yang merupakan standar untuk postingan carousel Instagram agar tampilan konten optimal dan mudah dibaca. Penulis kemudian **memilih template desain yang selaras dengan gaya visual pemerintah**, yaitu bersih, formal, dan mudah dipahami masyarakat.



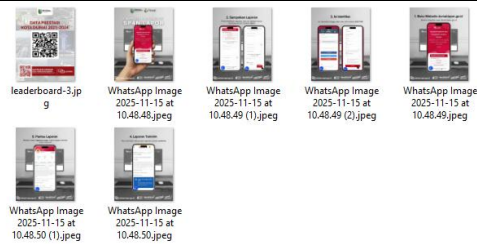
Gambar 12 desain konten cara kirim laporan sp4n lapor

- 2) Selanjutnya, penulis **menyusun struktur slide carousel** secara runtut, dimulai dari slide pembuka berisi judul “Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!”, kemudian serangkaian slide langkah-langkah pelaporan, dan ditutup dengan slide ajakan untuk menggunakan kanal resmi pengaduan. Penulis menyesuaikan tata letak setiap slide agar urutan informasi mudah diikuti oleh masyarakat.



Gambar 13 menyusun slide carousel cara kirim laporan

- 3) Setelah desain final telah dihasilkan, penulis **mengekspor seluruh slide ke format PNG/JPG** dan menyiapkan file untuk dikirimkan pada tahap berikutnya.

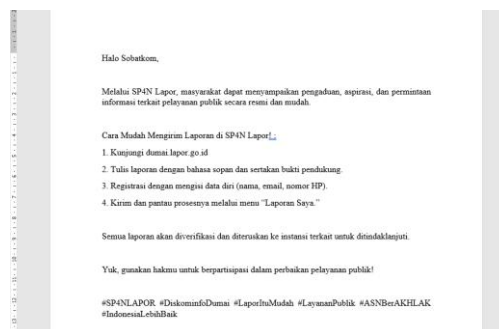


Gambar 14 export file cara kirim laporan sp4n lapor

c. Tahapan kegiatan 3

(Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan)

- 1) Pada tahap ini, penulis menyusun caption sebagai pendamping infografis agar pesan yang disampaikan lebih mudah dipahami masyarakat. Penulis terlebih dahulu mengidentifikasi poin utama dari konten, lalu merangkumnya menjadi kalimat yang ringkas, sopan, dan informatif. Penulis kemudian menambahkan ajakan bertindak (call to action) agar masyarakat terdorong menggunakan SP4N-LAPOR, serta menyertakan tautan resmi dumai.lapor.go.id untuk memudahkan akses. Caption dilengkapi tagar relevan untuk memperluas jangkauan publikasi. Sebelum digunakan, penulis mengecek ulang isi caption untuk memastikan tidak ada kesalahan ketik, data akurat, dan gaya bahasa sesuai pedoman komunikasi Diskominfo.



Gambar 15 draft caption cara kirim laporan sp4n lapor

Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Proses: Penulis melakukan proses pengumpulan bahan materi yang akan digunakan dalam pembuatan infografis carousel bertema “<i>Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!</i>”. Proses dimulai dengan menelusuri sumber resmi seperti situs www.lapor.go.id, portal Diskominfo Dumai, dan dokumen panduan SP4N-LAPOR dari pemerintah pusat untuk mendapatkan informasi yang valid. Penulis mengumpulkan berbagai elemen penting seperti: - Logo resmi SP4N-LAPOR dan Diskominfo Kota Dumai, - Panduan langkah-langkah pelaporan, - Elemen visual yang mendukung identitas instansi, - Data dan teks yang akan dituangkan ke dalam desain infografis. Selain itu, Penulis juga berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk memastikan informasi yang dikumpulkan sudah terbaru, akurat, dan sesuai dengan prosedur resmi pelaporan. Seluruh bahan kemudian Penulis susun dalam folder kerja khusus untuk memudahkan proses desain di aplikasi Canva pada tahap selanjutnya.

	• Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan dari tahap ini berupa kumpulan bahan materi yang lengkap, akurat, dan siap digunakan, meliputi: • Set logo resmi beresolusi baik, • File panduan pelaporan SP4N-LAPOR, • Teks dan poin informasi mengenai cara kirim laporan, • Elemen visual pendukung dengan kualitas grafis yang baik. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) • Proses: Penulis melaksanakan proses mendesain infografis carousel yang berisi panduan “<i>Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!</i>”. Desain dibuat menggunakan aplikasi Canva, dengan menerapkan unsur-unsur visual yang komunikatif dan sesuai identitas visual Diskominfo. Proses desain dimulai dengan membagi alur informasi ke dalam beberapa slide carousel, yaitu: 1. Slide pembuka (judul dan identitas). 2. Langkah-langkah pelaporan secara berurutan. 3. Penjelasan singkat fitur SP4N-LAPOR. 4. Ajakan masyarakat untuk melapor melalui kanal resmi. Penulis memilih template dan elemen desain yang profesional, seperti ikon, ilustrasi, dan warna yang sesuai branding pemerintah (biru/kuning), agar
--	--

	infografis mudah dipahami dan menarik perhatian. Logo SP4N-LAPOR dan Diskominfo ditempatkan secara proporsional untuk menjaga identitas instansi. Selama proses desain, Penulis melakukan beberapa revisi, menyesuaikan tata letak, warna, dan ukuran teks berdasarkan masukan rekan kerja agar hasil akhir lebih jelas, rapi, dan komunikatif. • Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa infografis carousel dengan tampilan profesional dan informatif, terdiri dari beberapa slide yang menyajikan langkah-langkah cara mengirim laporan melalui SP4N-LAPOR. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) • Proses: Penulis menyusun caption atau narasi pendukung untuk konten infografis gambar carousel bertema “<i>Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!</i>”. Caption disusun untuk memperkuat pesan visual pada infografis dan memberikan konteks yang jelas kepada masyarakat mengenai cara melakukan pelaporan secara resmi. Proses penyusunan caption dimulai dengan meninjau urutan slide pada infografis. Penulis merumuskan pesan pembuka yang menarik perhatian, diikuti penjelasan singkat mengenai manfaat SP4N-LAPOR, serta ajakan untuk melapor melalui kanal resmi.
--	--

	Setelah itu, Penulis menambahkan tautan resmi SP4N-LAPOR (http://dumai.lapor.go.id) dan tagar pendukung seperti #SP4NLAPORDumai, #LaporDumai, dan #PelayananPublik agar konten mudah ditemukan dan memiliki jangkauan lebih luas. Penulis menggunakan bahasa yang ramah, sopan, dan mudah dipahami oleh semua kalangan agar pesan edukatif dalam konten tersampaikan secara efektif. Setelah draft caption selesai, Penulis melakukan review dan berkonsultasi dengan admin media sosial Diskominfo Dumai untuk memastikan caption sesuai pedoman komunikasi publik dan karakter platform. Caption kemudian dilakukan penyempurnaan sebelum dipublikasikan bersamaan dengan infografis. • Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa caption informatif, persuasif, dan komunikatif yang menjadi pendamping unggahan infografis carousel <i>“Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!”</i>. Kualitas produk dinilai baik, karena: 1. Bahasa yang digunakan jelas, singkat, dan mudah dipahami masyarakat. 2. Caption menyertakan tautan resmi SP4N-LAPOR untuk mempermudah akses pelaporan. 3. Menggunakan tagar yang relevan sehingga meningkatkan jangkauan unggahan. 4. Pesan disusun secara profesional sesuai pedoman komunikasi publik pemerintah.
--	--

	5. Caption efektif mendukung tujuan sosialisasi dan mengajak masyarakat untuk aktif menggunakan kanal pengaduan resmi. Dengan caption ini, konten infografis menjadi lebih kaya informasi, mudah dipahami, dan berdampak dalam mendorong masyarakat menggunakan layanan SP4N-LAPOR.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan pembuatan konten infografis ini membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara melapor melalui SP4N-LAPOR. Kegiatan ini mendukung Visi Kota Dumai 2025–2029 dengan menyediakan informasi publik yang modern dan mudah diakses. Konten yang jelas dan edukatif membantu mewujudkan Misi ke-4, yaitu pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel, karena masyarakat dapat mengikuti alur pelaporan dengan benar. Selain itu, kegiatan ini memperkuat peran Diskominfo dalam menyediakan informasi yang akurat, menarik, dan mudah dipahami, sehingga meningkatkan kualitas layanan komunikasi publik.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, bahan materi yang dikumpulkan tidak relevan dengan kebutuhan masyarakat sehingga konten menjadi kurang bermanfaat atau bahkan tidak dapat digunakan. • Tanpa nilai Akuntabel, bahan yang digunakan dapat berasal dari sumber yang tidak resmi atau tidak valid, sehingga menurunkan kredibilitas Diskominfo dalam menyampaikan informasi publik. • Tanpa nilai Kompeten, konten yang dihasilkan berpotensi menampilkan informasi yang tidak

	akurat, visual tidak jelas, atau langkah-langkah yang salah, sehingga instansi terlihat tidak profesional. • Tanpa nilai Loyal, logo dan identitas instansi bisa digunakan secara tidak tepat atau tidak sesuai pedoman, yang dapat merusak citra Diskominfo. • Tanpa nilai Kolaboratif, minimnya koordinasi dengan admin SP4N-LAPOR membuat konten berpotensi menampilkan informasi yang kadaluwarsa atau tidak sesuai prosedur. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang benar mengenai cara mengirim laporan di SP4N-LAPOR. • Tanpa nilai Akuntabel, masyarakat dapat menerima informasi yang salah, keliru, atau membingungkan terkait tata cara pelaporan. • Tanpa nilai Kompeten, infografis menjadi tidak informatif atau sulit dipahami sehingga mempersulit masyarakat dalam mempelajari alur layanan. • Tanpa nilai Loyal, penggunaan identitas visual instansi yang tidak tepat dapat membuat masyarakat ragu terhadap keaslian konten. • Tanpa nilai Kolaboratif, informasi yang diberikan tidak didukung oleh admin SP4N-LAPOR sehingga masyarakat menerima panduan yang tidak sesuai prosedur. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Dampak terhadap Satuan Kerja
--	--

	• Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, desain yang dibuat dapat tidak mudah dipahami masyarakat, sehingga tujuan edukasi publik tidak tercapai. • Tanpa nilai Kompeten, desain bisa tidak rapi, tidak informatif, dan tidak mengikuti prinsip komunikasi visual, sehingga terlihat tidak profesional dan merusak kualitas publikasi Diskominfo. • Tanpa nilai Akuntabel, desain mungkin tidak mengikuti pedoman resmi pemerintah (warna, logo, tata letak), sehingga menurunkan kredibilitas instansi. • Tanpa nilai Adaptif, penggunaan aplikasi atau gaya visual yang kuno membuat konten tidak menarik dan kalah bersaing dengan konten lain di media sosial. • Tanpa nilai Harmonis, kurangnya penerimaan masukan dari rekan kerja dapat menyebabkan desain tidak maksimal atau menimbulkan ketidakharmonisan tim. • Tanpa nilai Loyal, penggunaan elemen visual yang salah atau tidak resmi (misalnya logo keliru) dapat merugikan citra pemerintah daerah. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat kesulitan memahami tampilan infografis karena informasi disajikan secara tidak jelas atau membingungkan. • Tanpa nilai Kompeten, desain yang buruk (warna tidak kontras, teks terlalu kecil, tata letak berantakan) membuat masyarakat mengabaikan informasi penting. • Tanpa nilai Akuntabel, informasi yang disajikan bisa salah atau tidak lengkap, sehingga membingungkan masyarakat dalam membuat laporan.
--	---

	• Tanpa nilai Adaptif, desain yang tidak menarik atau tidak sesuai tren akan kalah dari konten lain di media sosial, sehingga pesan tidak sampai kepada masyarakat. • Tanpa nilai Harmonis, gaya komunikasi yang tidak ramah atau terlalu kaku dapat membuat masyarakat tidak nyaman membaca informasi. • Tanpa nilai Loyal, identitas instansi yang salah dapat membuat masyarakat ragu apakah informasi tersebut resmi atau tidak. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, caption yang dibuat tidak mengajak, tidak jelas, atau tidak membantu masyarakat memahami konten sehingga tujuan sosialisasi tidak tercapai. • Tanpa nilai Kompeten, bahasa yang digunakan mungkin tidak sesuai kaidah, sulit dipahami, atau terlalu panjang sehingga mengurangi kualitas profesional konten. • Tanpa nilai Akuntabel, caption dapat berisi informasi yang tidak akurat, tidak mencantumkan tautan resmi, atau bahkan menyesatkan publik sehingga merusak kredibilitas Diskominfo. • Tanpa nilai Harmonis, gaya bahasa caption bisa menjadi kaku atau tidak sopan sehingga menciptakan persepsi negatif terhadap instansi. • Tanpa nilai Adaptif, gaya komunikasi tidak mengikuti tren media sosial sehingga jangkauan unggahan rendah dan konten tidak menarik perhatian publik. • Tanpa nilai Kolaboratif, tidak adanya konsultasi dengan admin media sosial dapat menyebabkan
--	---

	caption tidak selaras dengan standar, strategi, atau gaya komunikasi instansi. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak merasa diarahkan atau dibantu, sehingga tidak terdorong menggunakan kanal SP4N-LAPOR. • Tanpa nilai Kompeten, caption yang tidak jelas membuat masyarakat bingung memahami maksud infografis. • Tanpa nilai Akuntabel, masyarakat bisa menerima informasi yang salah atau tidak lengkap, sehingga dapat salah langkah saat membuat laporan. • Tanpa nilai Harmonis, penggunaan bahasa yang kurang ramah dapat membuat masyarakat enggan membaca atau menindaklanjuti pesan. • Tanpa nilai Adaptif, caption yang tidak mengikuti gaya bahasa kekinian membuat konten tidak menarik dan mudah terlewat. • Tanpa nilai Kolaboratif, caption yang tidak selaras dengan admin lain berpotensi membuat masyarakat menerima informasi yang berbeda-beda dan membingungkan.
--	--

Judul Kegiatan 4	Publikasi Melalui Media Sosial
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	28 Oktober – 29 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Capture chat whatsapp mentor yang sudah diperiksa. 2. Capture postingan dan tautan postingan yang telah di unggah pada akun media sosial.

	3. Capture Share Postingan untuk memperluas jangkauan.
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) Pada hari selasa, tanggal 28 Oktober 2025 sekitar pukul 14.00 WIB, penulis telah menyelesaikan pembuatan konten infografis carousel bertema “Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!” menggunakan aplikasi Canva. Setelah seluruh slide selesai dirancang dan caption pendukung disusun, penulis mengirimkan konten tersebut kepada mentor aktualisasi dan admin SP4N LAPOR melalui WhatsApp untuk dilakukan pengecekan serta memastikan kesesuaian konten dengan standar komunikasi publik. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa visual, alur informasi, dan gaya penyampaian sudah tepat, mudah dipahami masyarakat, dan sesuai dengan identitas resmi Diskominfo. Selain itu, masukan dari mentor dan admin SP4N LAPOR membantu memperbaiki konten sebelum dipublikasikan pada media sosial resmi Diskominfo.

	Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Tercermin dalam Kegiatan Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Penulis menyiapkan konten dengan visual yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami agar masyarakat dapat mengikuti langkah pelaporan dengan benar. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) Penulis memastikan seluruh data dan informasi dalam infografis bersumber dari panduan resmi SP4N-LAPOR dan dapat dipertanggungjawabkan sebelum dikirim untuk dipreview. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Penulis menerapkan prinsip desain komunikasi yang baik, memilih warna kontras, ikon jelas, dan menyusun caption dengan struktur efektif sesuai standar komunikasi publik. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi, dan negara) Penulis menggunakan logo resmi Diskominfo, logo SP4N-LAPOR, serta menerapkan pedoman identitas visual pemerintah, sehingga menjaga profesionalitas konten. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) Penulis meminta masukan dari mentor dan admin SP4N LAPOR sebagai bentuk kerja sama dalam meningkatkan kualitas konten. Adaptif (Bertindak proaktif) Penulis menyesuaikan tampilan visual infografis dengan tren desain media sosial sehingga lebih menarik dan relevan bagi audiens digital.
--	--

	• Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) Penulis menerima koreksi dan saran dari mentor serta admin SP4N LAPOR dengan sikap terbuka dan saling menghormati. b. Tahapan kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Pada hari rabu, tanggal 29 Oktober 2025 sekitar pukul 08.00 WIB, Setelah konten infografis carousel “Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!” selesai diperiksa dan disetujui oleh mentor, penulis melanjutkan tahap publikasi dengan mengirimkan file final dan caption pendukung kepada admin sosial media Diskominfo. Pengiriman dilakukan melalui WhatsApp beserta instruksi tambahan seperti waktu unggah, penggunaan tagar, serta tautan SP4N-LAPOR agar konten dapat dipublikasikan sesuai standar komunikasi publik. Pada proses ini, penulis memastikan bahwa konten yang dikirimkan telah memenuhi pedoman identitas visual, akurat secara informasi, dan tampil profesional. Koordinasi dengan admin dilakukan untuk memastikan unggahan dapat masuk ke jadwal publikasi resmi Diskominfo sehingga jangkauan informasi ke masyarakat semakin luas dan efektif. Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Tercermin dalam Kegiatan • Berorientasi Pelayanan (Amanah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan) Penulis menyertakan tautan resmi https://dumai.lapor.go.id dalam caption agar masyarakat langsung dapat mengakses kanal pelaporan tanpa kebingungan.
--	--

	• Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan) Penulis memastikan konten yang dikirim benar-benar final, sesuai pedoman publikasi, dan tidak mengandung informasi yang dapat menyesatkan publik. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Penulis memilih tagar yang relevan, menyusun caption yang jelas, serta meninjau ulang kualitas desain sebelum dikirim untuk dipublikasikan. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) Penulis memastikan konten mencerminkan profesionalitas Diskominfo melalui penggunaan estetika visual yang seragam dan bahasa yang sesuai. • Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) Penulis menyesuaikan gaya bahasa caption agar sopan, inklusif, dan tidak menyinggung pihak mana pun. • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas) Penulis menyesuaikan format unggahan dengan tren dan algoritma media sosial agar jangkauan konten semakin optimal. • Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama) Penulis berkoordinasi dengan admin sosial media untuk memastikan proses unggah selaras dengan agenda konten Diskominfo sehingga informasi tersampaikan secara tepat dan seragam. c. Tahapan kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)
--	--

	Pada hari rabu, tanggal 29 Oktober 2025 sekitar pukul 10.00 WIB, Setelah konten infografis carousel dipublikasikan di akun resmi Instagram dan Facebook Diskominfo, penulis melanjutkan proses penyebaran informasi dengan membagikan ulang tautan postingan tersebut ke WhatsApp Group yang relevan. Langkah ini diambil untuk memperluas jangkauan publikasi, menjangkau masyarakat yang lebih aktif di WhatsApp, dan memastikan informasi penting tentang SP4N-LAPOR diterima secara lebih luas. Penulis memilih grup-grup tertentu seperti grup internal Diskominfo, grup lintas OPD, dan grup informasi publik. Sebelum membagikan tautan, penulis menyusun pesan pengantar yang sopan dan informatif agar anggota grup memahami maksud dari penyebaran konten. Pengiriman dilakukan pada waktu yang tepat saat anggota grup aktif, sehingga postingan lebih berpeluang dibaca dan diakses. Selama proses ini, penulis memastikan bahwa penyebaran konten dilakukan dengan etika, tidak berlebihan, serta menyesuaikan format tampilan agar tetap mudah dibaca melalui WhatsApp. Repost konten bertujuan memperkuat sosialisasi dan memastikan masyarakat mengetahui cara melapor melalui SP4N-LAPOR.
--	--

	Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Tercermin dalam Kegiatan Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti) Penulis memperluas jangkauan penyebaran konten agar semakin banyak masyarakat mengetahui cara menyampaikan laporan melalui SP4N-LAPOR. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi) Penulis hanya membagikan konten di grup resmi dan relevan demi menjaga kualitas informasi dan profesionalitas instansi. Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) Penulis membagikan konten secara sopan, tidak melakukan spam, dan menghargai kenyamanan anggota grup. Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi) Penulis mengajak rekan kerja untuk turut menyebarkan konten di jaringan masing-masing guna memperluas dampak sosialisasi. Adaptif (Bertindak proaktif) Penulis memilih waktu terbaik untuk berbagi konten sehingga peluang untuk dibaca, dibuka, dan dipahami masyarakat semakin besar. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) Penulis memastikan penyebaran konten tetap sesuai tujuan sosialisasi pemerintah dan tidak digunakan di luar konteks resmi. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Penulis memastikan tautan konten, gambar pratinjau, dan teks pendukung tampil dengan jelas dan mudah dibaca melalui WhatsApp.
--	---

Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengirimkan konten (video/foto/infografis + caption) ke mentor & admin SP4N LAPOR untuk diperiksa) 1) penulis melakukan pengecekan terlebih dahulu kualitas konten (visual, teks, alur informasi) untuk memastikan materi layak ditinjau oleh mentor  Gambar 16 Penulis sedang preview konten cara kirim laporan 2) Penulis menggunakan komunikasi tertulis yang jelas dan sopan ketika mengirimkan konten kepada mentor serta admin SP4N LAPOR melalui WhatsApp. Pesan disusun dengan informasi lengkap mengenai tujuan konten, isi, dan permintaan review.
--	---



Gambar 17 Mengirim konten cara kirim laporan ke admin

b. Tahapan kegiatan 2

(Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan)

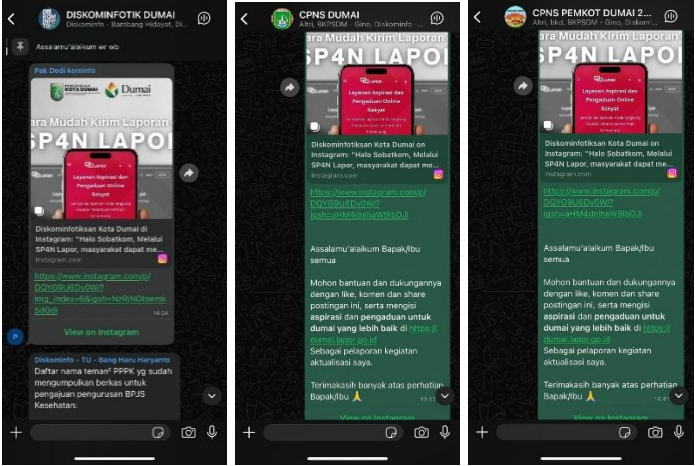
- 1) Penulis menyampaikan konten final kepada admin sosial media Diskominfo secara jelas melalui WhatsApp, melampirkan file infografis, caption, tagar, serta instruksi waktu unggah. Penulis menyiapkan **file konten dalam format resolusi optimal**, memastikan rasio, ukuran, dan kualitas visual sesuai standar Instagram dan Facebook. Konten yang dikirim telah melalui proses review dan persetujuan mentor, sehingga penulis memastikan tidak ada kesalahan data, visual, maupun bahasa.



Gambar 18 mengirim konten cara kirim laporan ke admin



Gambar 19 postingan cara kirim laporan sp4n lapor

	https://www.instagram.com/p/DQYG9U6Dy0W/?igsh=aHM4dnIhaW9lbDJl Gambar 20 tautan postingan cara kirim laporan sp4n lapor c. Tahapan kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) 1) Penulis menggunakan strategi penyebaran informasi dengan membagikan tautan konten yang sudah dipublikasikan di Instagram/Facebook ke berbagai grup WhatsApp yang relevan untuk memperluas jangkauan audiens. Penulis menuliskan kalimat pengantar yang sopan, jelas, dan tidak mengganggu kenyamanan anggota grup agar pesan mudah diterima tanpa dianggap spam.  Gambar 21 Share postingan cara kirim laporan ke WA grup
Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa)

	Proses Pada tahap ini, penulis telah menyelesaikan pembuatan konten berupa infografis gambar carousel yang berisi panduan “Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!”. Setelah semua slide selesai didesain di aplikasi Canva dan caption pendukung telah dirumuskan, penulis melakukan proses pengecekan mandiri untuk memastikan tidak ada kesalahan visual maupun teks. Konten final kemudian dikompilasi dalam satu folder, terdiri dari file gambar setiap slide serta file caption. Selanjutnya, penulis mengirimkan konten tersebut kepada mentor dan admin SP4N LAPOR melalui WhatsApp untuk ditinjau. Pada saat pengiriman, penulis menyertakan pesan pengantar berisi penjelasan konten, maksud publikasi, serta permintaan review dan masukan. Setelah dikirim, penulis menunggu arahan, saran, atau koreksi untuk memastikan konten benar-benar siap dipublikasikan di media sosial Diskominfo. Kualitas Produk Produk yang dihasilkan dari tahap ini memiliki kualitas sebagai berikut: Infografis tampil rapi, jelas, dan informatif, dengan warna dan elemen visual yang sesuai branding Diskominfo. Setiap slide terbaca dengan baik, memiliki struktur informasi yang urut dan mudah dipahami masyarakat. Caption disusun dengan bahasa yang sopan, ringkas, dan memuat tautan resmi SP4N-LAPOR. Format file siap dikirim, dengan ukuran resolusi optimal untuk media sosial.
--	---

	• Konten layak untuk proses review, karena sudah melalui pengecekan internal oleh penulis sebelum dikirim. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) • Proses Setelah konten infografis carousel “Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!” dinyatakan siap dan disetujui oleh mentor, penulis melanjutkan proses publikasi dengan mengirimkan file final kepada admin sosial media Diskominfo. Penulis menyiapkan seluruh file dalam satu paket, terdiri dari: • slide infografis lengkap, • caption final yang sudah disesuaikan dengan pedoman komunikasi publik, • daftar tagar yang akan digunakan, dan • tautan resmi SP4N-LAPOR. Selanjutnya, penulis mengirimkan file tersebut melalui WhatsApp kepada admin IG/Facebook Diskominfo, sekaligus memberikan instruksi waktu unggah serta tujuan edukatif dari konten tersebut. Penulis memastikan komunikasi berjalan jelas sehingga admin dapat mengunggah konten tanpa kesalahan. • Kualitas Produk Produk yang dihasilkan pada tahap ini memiliki karakteristik: • Konten final telah tervalidasi, baik secara visual maupun substansi informasi.
--	--

	• Infografis memiliki kualitas desain yang rapi dan konsisten, sesuai identitas visual Diskominfo. • Caption lengkap dan informatif, disertai tautan resmi SP4N-LAPOR dan tagar yang relevan. • File disiapkan dalam format siap unggah (ukuran, resolusi, dan rasio sesuai standar Instagram/Facebook). • Konten siap dipublikasikan, karena telah melalui proses validasi mentor dan penyelarasan teknis oleh penulis. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) • Proses Setelah konten infografis carousel “Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!” dipublikasikan di akun resmi Diskominfo, penulis melanjutkan tahap penyebaran lanjutan dengan melakukan repost melalui grup-grup WhatsApp yang relevan. Penulis terlebih dahulu menyalin tautan postingan resmi dari Instagram/Facebook Diskominfo, kemudian menyusunnya menjadi pesan singkat yang sopan, informatif, dan tidak mengganggu kenyamanan anggota grup. Pesan tersebut mencakup ajakan untuk membaca konten serta manfaat bagi masyarakat dalam memahami alur pelaporan SP4N-LAPOR. Repost dilakukan ke beberapa grup seperti: • Grup internal Diskominfo, • Grup lintas OPD, • Grup informasi publik, • Grup kerja yang memiliki keterkaitan dengan layanan pengaduan.
--	--

	Penulis memilih waktu yang tepat (jam aktif) agar pesan yang dibagikan tidak terlewat oleh anggota grup dan dapat menjangkau lebih banyak pembaca. Setelah konten dibagikan, penulis memantau respon dan memastikan penyebaran berlangsung dengan tertib tanpa spam. • Kualitas Produk Produk dari kegiatan ini memiliki karakteristik berikut: • Tautan postingan resmi tersampaikan dengan baik ke berbagai grup WhatsApp relevan. • Pesan pendamping (caption pendek) informatif, sopan, dan mudah dipahami masyarakat. • Konten tampil rapi dalam preview WhatsApp, dengan thumbnail gambar infografis yang jelas. • Penyebaran konten efektif, dilakukan pada waktu yang tepat sehingga berpeluang meningkatkan jangkauan dan interaksi publik. • Repost terdokumentasi, berupa screenshot pembagian tautan di berbagai grup sebagai evidence kegiatan.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan publikasi infografis “Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!” melalui media sosial memberikan kontribusi langsung dalam mendukung visi dan misi Pemerintah Kota Dumai, serta memperkuat peran Diskominfo sebagai pengelola informasi publik. Melalui publikasi ini, masyarakat memperoleh akses informasi yang mudah, cepat, dan jelas mengenai tata cara penyampaian laporan. Hal ini membantu mewujudkan Visi Kota Dumai 2025–2029 yaitu: “Kota Industri yang Unggul, Sejahtera, dan Berkelanjutan Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2029.” Kegiatan ini juga mendukung Misi ke-4: Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel, karena penyebaran informasi yang tepat melalui media sosial meningkatkan kemampuan

	pemerintah dalam memberikan layanan publik yang transparan dan responsif. Selain itu, publikasi konten edukatif ini mendukung tugas Diskominfo dalam penyebaran informasi yang benar, terpercaya, dan mudah dipahami, sehingga masyarakat dapat lebih aktif dalam menggunakan kanal resmi SP4N-LAPOR. Dengan meningkatnya literasi layanan pengaduan, kualitas layanan publik daerah juga semakin baik.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, konten mungkin tidak sesuai kebutuhan publik sehingga sosialisasi gagal mencapai tujuan. • Tanpa Akuntabel, informasi tidak diverifikasi sehingga berisiko menyebarkan data keliru dan merusak kredibilitas Diskominfo. • Tanpa Kompeten, kualitas desain dan pesan rendah — konten tidak layak tayang dan menurunkan standar publikasi. • Tanpa Loyal, identitas visual atau pedoman instansi diabaikan sehingga citra dan kepercayaan terhadap instansi terganggu. • Tanpa Kolaboratif, tidak ada pengecekan bersama sehingga kesalahan teknis/substansi tidak terdeteksi dan proses koordinasi berjalan buruk. • Tanpa Adaptif, konten ketinggalan format/tren platform sehingga jangkauan dan efektivitas publikasi minim. • Tanpa Harmonis, komunikasi internal terganggu (mis. konflik atau miskomunikasi) karena proses pengiriman dan review diabaikan. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat menerima materi yang tidak jelas atau tidak relevan → kebingungan dan rendahnya partisipasi melapor.

	• Tanpa Akuntabel, beredar informasi keliru → hilangnya kepercayaan publik terhadap layanan resmi. • Tanpa Kompeten, visual/teks sulit dibaca atau membosankan → audiens mengabaikan pesan penting. • Tanpa Loyal, masyarakat ragu keaslian konten bila identitas instansi tidak konsisten → potensi skeptisisme. • Tanpa Kolaboratif, informasi tidak menyentuh kelompok sasaran karena penyebaran tidak terkoordinasi → akses masyarakat tidak merata. • Tanpa Adaptif, konten tidak tampil optimal di platform yang digunakan masyarakat → jangkauan dan impresi berkurang. • Tanpa Harmonis, penyampaian yang tidak sensitif dapat menyinggung kelompok tertentu → menimbulkan resistensi atau keluhan tambahan. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, konten yang dikirim dapat tidak membantu masyarakat mengakses SP4N-LAPOR sehingga publikasi gagal meningkatkan kualitas layanan. • Tanpa Akuntabel, admin bisa menerima konten yang belum final, berisi informasi yang salah, atau tidak sesuai pedoman → meningkatkan risiko kesalahan unggah dan merusak reputasi Diskominfo. • Tanpa Kompeten, konten mungkin tidak memiliki kualitas visual yang baik, caption kurang jelas, atau penggunaan tagar tidak efektif → menurunkan standar profesional publikasi. • Tanpa Loyal, identitas resmi Diskominfo mungkin diabaikan sehingga unggahan tampak tidak formal dan mengganggu citra instansi. • Tanpa Harmonis, komunikasi dengan admin dapat terjadi miskomunikasi (misalnya nada tidak
--	--

	sopan atau pengiriman tidak tertib) → menyebabkan hubungan kerja tidak kondusif. • Tanpa Adaptif, format atau ukuran konten mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan platform sehingga unggahan tampil tidak optimal di Instagram/Facebook. • Tanpa Kolaboratif, admin tidak mendapat arahan jelas sehingga dapat terjadi salah unggah, salah penjadwalan, atau ketidaksinkronan dengan agenda publikasi instansi. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang cara melapor, sehingga partisipasi pengguna SP4N-LAPOR tetap rendah. • Tanpa Akuntabel, konten yang beredar bisa mengandung informasi tidak valid atau menyesatkan → menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kanal pengaduan pemerintah. • Tanpa Kompeten, informasi dalam caption atau visual bisa kurang jelas, sulit dipahami, dan tidak menarik → masyarakat enggan membaca atau mengikuti langkah-langkah pelaporan. • Tanpa Loyal, masyarakat bisa meragukan keaslian konten karena visualnya tidak mencerminkan identitas resmi pemerintah. • Tanpa Harmonis, gaya bahasa caption yang tidak sopan atau tidak sensitif berpotensi menyinggung sebagian audiens. • Tanpa Adaptif, konten tidak menyesuaikan tren atau algoritma media sosial sehingga jangkauan publikasi sangat kecil → informasi tidak sampai kepada masyarakat luas. • Tanpa Kolaboratif, penyebaran informasi kurang merata sehingga hanya menjangkau sebagian kecil warga. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)
--	---

	Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, penyebaran konten tidak dilakukan secara maksimal sehingga jangkauan publikasi rendah dan informasi SP4N-LAPOR tidak menjangkau masyarakat yang membutuhkan. • Tanpa Akuntabel, konten dapat disebar di grup yang tidak relevan, sembarangan, atau berlebihan → berpotensi mencoreng nama instansi karena dianggap spam. • Tanpa Harmonis, penyebaran tanpa etika dapat menyebabkan ketidaknyamanan anggota grup dan memicu komplain kepada instansi. • Tanpa Kolaboratif, penulis tidak melibatkan rekan kerja, sehingga penyebaran hanya dilakukan oleh satu orang dan dampak publikasi sangat terbatas. • Tanpa Adaptif, waktu dan cara penyebaran tidak diperhitungkan → konten tidak dibaca atau tenggelam sehingga tidak memberikan efek sosialisasi. • Tanpa Loyal, penyebaran konten bisa menyalahi aturan atau dilakukan pada grup non-resmi yang tidak sesuai ketentuan, yang dapat merugikan citra Diskominfo. • Tanpa Kompeten, format konten bisa tidak sesuai dengan tampilan WhatsApp (terpotong, resolusi tidak jelas), sehingga pesan tidak tersampaikan optimal. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memperoleh akses informasi tambahan di platform yang sehari-hari mereka gunakan (WhatsApp). • Tanpa Akuntabel, masyarakat dapat menerima konten secara berlebihan atau tidak terarah sehingga merasa terganggu dan mengabaikan pesan penting. • Tanpa Harmonis, gaya penyampaian yang tidak sopan atau frekuensi yang tidak tepat dapat membuat masyarakat merasa risih atau tidak dihargai.
--	--

	• Tanpa Kolaboratif, penyebaran yang minim membuat hanya sebagian kecil masyarakat mengetahui cara melapor → rendahnya partisipasi SP4N-LAPOR. • Tanpa Adaptif, masyarakat melewatkan informasi karena dibagikan pada waktu yang tidak tepat (misalnya malam larut atau jam sibuk). • Tanpa Loyal, konten yang dibagikan di tempat yang tidak layak dapat membuat masyarakat meragukan keaslian atau kejelasan sumber informasi. • Tanpa Kompeten, masyarakat kesulitan memahami isi konten bila formatnya tidak terbaca jelas di WhatsApp.
--	--

Judul Kegiatan 3	Pembuatan Konten Informasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	30 Oktober – 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Draft Bahan Konten 2. Screenshoot Proses Aplikasi Editor 3. Draft Caption Postingan
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Pada hari Kamis, tanggal 30 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, Penulis melakukan kegiatan mengumpulkan bahan materi yang akan digunakan untuk membuat konten infografis gambar carousel bertema “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!”. Kegiatan diawali dengan mengidentifikasi kebutuhan data dan visual yang mendukung konten, seperti jumlah laporan, kategori laporan, peringkat OPD

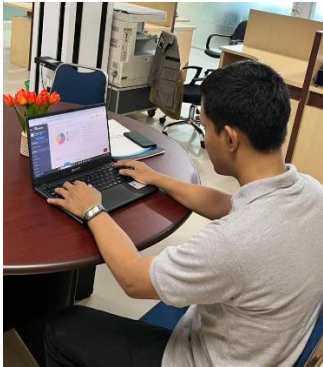
	penerima laporan, serta logo dan identitas visual instansi. Penulis mengakses dashboard resmi SP4N-LAPOR untuk memperoleh data Top 10 laporan masuk, memastikan bahwa data yang digunakan adalah valid, terbaru, dan sesuai dengan periode pelaporan yang akan disampaikan. Selain itu, Penulis mengunduh logo resmi SP4N-LAPOR dan Diskominfo dari sumber terpercaya agar konten tetap mengikuti standar identitas instansi. Untuk melengkapi bahan konten, Penulis juga mencari elemen visual pendukung seperti ikon, simbol statistik, dan warna identitas yang selaras dengan branding Diskominfo. Penulis kemudian melakukan koordinasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk memverifikasi kelengkapan dan akurasi data laporan sehingga konten yang disajikan benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam proses pengumpulan bahan ini, Penulis menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Penulis memilih data dan materi yang relevan agar masyarakat mudah memahami gambaran umum laporan yang masuk di SP4N-LAPOR. • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab): Penulis mengumpulkan data dan bahan visual dari sumber resmi untuk memastikan keakuratan informasi publik. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Penulis memastikan seluruh materi relevan, valid, dan memiliki kualitas tinggi untuk menghasilkan infografis yang profesional.
--	---

	• Loyal (menjaga nama baik instansi): Penulis menggunakan elemen resmi seperti logo Diskominfo dan SP4N-LAPOR sesuai pedoman identitas agar menjaga kredibilitas institusi. • Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama): Penulis berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk memperoleh data pendukung yang akurat dan memperkuat isi konten. b. Tahapan kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Pada hari jumat, tanggal 31 Oktober 2025 sekitar pukul 08.00 WIB, Penulis melaksanakan kegiatan mendesain infografis gambar carousel bertema “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!” menggunakan aplikasi Canva. Kegiatan ini bertujuan untuk menyajikan data peringkat laporan secara visual agar mudah dipahami dan menarik bagi masyarakat. Proses desain diawali dengan mengatur struktur konten untuk setiap slide — mulai dari judul utama, slide daftar peringkat OPD dengan laporan terbanyak, visualisasi angka, hingga slide penutup yang mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam SP4N-LAPOR. Penulis menerapkan prinsip desain komunikasi visual dengan memperhatikan hierarki teks, penggunaan warna yang kontras, ikon yang informatif, dan tata letak yang rapi agar informasi mudah dipahami. Desain juga disesuaikan dengan branding Diskominfo, menggunakan elemen warna biru/kuning pemerintah, font resmi, serta menyertakan logo Diskominfo dan SP4N-LAPOR secara proporsional.
--	--

	Sepanjang proses, Penulis melakukan penyempurnaan terhadap tampilan dan alur visual untuk memastikan setiap slide konsisten, informatif, dan nyaman dilihat. Penulis juga menerima masukan dari rekan kerja untuk memperbaiki tata letak, penyusunan data, atau pemilihan ikon sehingga hasil akhir lebih matang dan profesional. Dalam pelaksanaan tahapan ini, Penulis menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai berikut: Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): Penulis menyempurnakan desain agar masyarakat dapat memahami informasi peringkat laporan dengan jelas dan mudah. Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Penulis menerapkan prinsip desain yang efektif dan memastikan tampilan infografis profesional serta informatif. Akuntabel (bertanggung jawab terhadap hasil kerja): Penulis memastikan data yang ditampilkan akurat, desain sesuai pedoman instansi, dan tidak melanggar aturan publikasi pemerintah. Adaptif (terus berinovasi dan kreatif): Penulis memanfaatkan fitur Canva seperti grafik, ikon statistik, dan template modern agar infografis lebih menarik dan mengikuti tren visual. Harmonis (membangun lingkungan kerja yang kondusif):
--	---

	Penulis menerima masukan rekan kerja dengan sikap terbuka demi menghasilkan desain yang lebih baik. • Loyal (menjaga rahasia dan identitas instansi): Penulis memastikan seluruh elemen visual yang digunakan sesuai pedoman resmi dan tidak merusak citra pemerintah. c. Tahapan kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Pada hari jumat, tanggal 31 Oktober 2025 sekitar pukul 15.00 WIB, Penulis menyusun caption atau pesan singkat pendukung untuk konten infografis carousel bertema “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!”. Caption ini berperan penting untuk memperjelas pesan visual yang disampaikan dalam infografis, memberikan konteks, dan mendorong masyarakat untuk lebih aktif menggunakan kanal pelaporan resmi SP4N-LAPOR. Proses dimulai dengan meninjau kembali isi infografis, khususnya data peringkat OPD dengan laporan terbanyak. Penulis kemudian menyusun kalimat pembuka yang menarik serta mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya pelaporan melalui SP4N-LAPOR. Penulis memasukkan informasi inti seperti jumlah laporan, ajakan untuk berpartisipasi, serta tautan resmi http://dumai.lapor.go.id agar masyarakat dapat mengakses layanan secara cepat dan benar. Bahasa yang digunakan Penulis sesuaikan agar mudah dipahami oleh berbagai kalangan — ringkas, ramah, positif, dan tetap profesional. Penulis juga menambahkan tagar yang relevan untuk memperluas jangkauan unggahan, seperti
--	--

	#SP4NLAPORDumai, #Top10Laporan, dan #PelayananPublik. Setelah draft caption siap, Penulis mengirimnya kepada admin media sosial untuk mendapat masukan dan memastikan caption sesuai dengan pedoman komunikasi publik, karakteristik audiens, dan strategi penyebaran konten Diskominfo. Caption kemudian disempurnakan sebelum dipublikasikan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Penulis menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (amanah, cekatan, dan solutif): Penulis menulis pesan yang mengajak masyarakat untuk memanfaatkan kanal resmi SP4N-LAPOR demi perbaikan layanan publik. • Kompeten (membantu orang lain belajar): Penulis menyesuaikan bahasa agar mudah dipahami oleh berbagai kalangan sehingga masyarakat dapat mengerti makna data Top 10 laporan. • Akuntabel (jujur dan bertanggung jawab): Penulis memastikan isi caption sesuai fakta, tidak dilebih-lebihkan, dan tidak menyesatkan publik. • Harmonis (menghargai setiap orang): Penulis menggunakan bahasa yang sopan, positif, dan tidak menyinggung pihak mana pun dalam penyampaian data. • Adaptif (bertindak proaktif): Penulis menyesuaikan gaya komunikasi dengan tren media sosial agar caption lebih menarik dan mudah diterima oleh audiens digital. • Kolaboratif (menggerakkan sumber daya bersama): Penulis meminta masukan dari admin media sosial untuk memastikan bahwa caption selaras dengan strategi komunikasi instansi.
--	---

Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) 1) Penulis mengakses dashboard SP4N-LAPOR untuk mengunduh data “Top 10 Laporan Masuk”, kemudian mencatat jumlah laporan, kategori, dan instansi tujuan.  Gambar 22 Mencari materi 10 besar laporan masuk 2) Penulis memastikan data yang dikumpulkan valid dengan membandingkan laporan harian/mingguan dan memastikan tidak terjadi kesalahan pencatatan. Penulis mengumpulkan elemen visual resmi seperti: logo SP4N-LAPOR, logo Diskominfo, warna identitas visual pemerintah, ikon atau gambar pendukung yang tidak melanggar pedoman publikasi. Semua elemen dipilih agar konten final tetap profesional dan konsisten. Penulis menyusun seluruh bahan (data + visual) ke dalam satu folder agar mudah digunakan saat proses desain di Canva.
--	--



Gambar 23 file materi 10 besar laporan masuk

b. Tahapan kegiatan 2

(Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi)

- 1) Penulis memilih template Canva yang sesuai dengan pola komunikasi instansi, kemudian menyesuaikan layout slide carousel agar alur informasi “Top 10 Laporan Masuk” tersusun sistematis dari peringkat 1 sampai 10.



Gambar 24 desain konten leaderboard laporan masuk

- 2) Data yang didapat dari dashboard SP4N-LAPOR diolah menjadi daftar peringkat sederhana pada setiap agar mudah dipahami masyarakat.

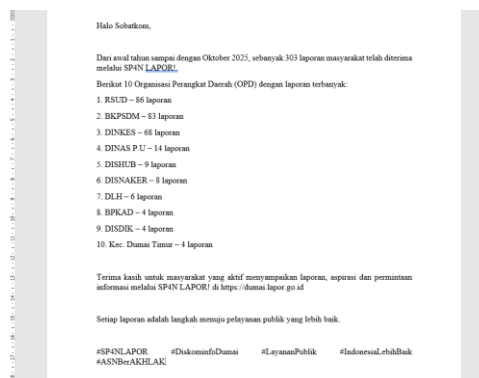


Gambar 25 membuat daftar peringkat

c. Tahapan kegiatan 3

(Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan)

- 1) Penulis menyusun caption menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan menarik agar masyarakat lebih mudah memahami maksud dari konten “Top 10 Laporan Masuk” serta terdorong untuk mengakses SP4N-LAPOR. Penulis merangkum informasi data laporan ke dalam kalimat pendek dan mudah dibaca tanpa mengurangi makna, sehingga pesan tetap informatif dan tidak membingungkan.



Gambar 26 draft caption leaderboard laporan masuk

Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Deskripsi Proses: Penulis melakukan proses mengumpulkan seluruh bahan materi yang dibutuhkan untuk membuat infografis carousel “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!”. Proses dimulai dengan mengambil data resmi Top 10 laporan dari dashboard SP4N-LAPOR untuk memastikan data yang digunakan valid dan terbaru. Selanjutnya, Penulis mengunduh logo SP4N-LAPOR, logo Diskominfo, serta elemen grafis resmi lainnya yang dibutuhkan untuk menjaga konsistensi identitas visual instansi. Penulis juga mengumpulkan referensi visual seperti ikon statistik, warna brand pemerintah, dan format tampilan yang sesuai dengan pedoman desain konten Diskominfo. Untuk memastikan akurasi data, Penulis berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk memverifikasi jumlah laporan, nama OPD, dan urutan peringkat. Semua bahan kemudian disusun dalam folder kerja khusus sehingga proses desain berikutnya dapat berjalan efektif dan terstruktur. Kualitas Produk: Produk dari tahap ini berupa kumpulan bahan lengkap dan terverifikasi, terdiri dari: - Data resmi “Top 10 Laporan Masuk SP4N-LAPOR”, - Logo Diskominfo dan SP4N-LAPOR berkualitas tinggi, - Referensi visual pendukung desain, - Catatan hasil verifikasi data dengan admin SP4N-LAPOR. - Kualitas produk dinilai baik, karena:
---	---

	• Semua bahan bersumber dari data resmi dan dapat dipertanggungjawabkan. • Format dan kualitas visual sesuai pedoman identitas instansi. • Data top 10 laporan sudah diverifikasi sehingga akurat untuk dipublikasikan. • Bahan yang dikumpulkan lengkap, rapi, dan siap dipakai dalam proses desain. Tahap ini memastikan dasar konten infografis kuat, akurat, dan profesional sebelum masuk ke proses desain visual. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) • Proses: Penulis melakukan proses mendesain infografis carousel bertema “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!” menggunakan aplikasi Canva. Proses dimulai dengan menyusun struktur slide yang terdiri dari: • Slide pembuka (judul dan visual utama), • Slide daftar Top 10 laporan yang memuat nama OPD dan jumlah laporan, • Slide penutup yang berisi ajakan menggunakan SP4N-LAPOR. Penulis menerapkan prinsip desain komunikasi visual seperti keseimbangan tata letak, kontras warna, pemilihan ikon yang relevan, serta penempatan teks yang rapi agar informasi mudah dipahami. Selain itu, Penulis menggunakan elemen branding resmi Diskominfo seperti warna biru–kuning pemerintah, logo SP4N-LAPOR, serta font yang konsisten. Selama proses desain, Penulis melakukan beberapa perbaikan visual, menyesuaikan
--	---

	elemen grafis, dan menata ulang komposisi agar setiap slide terlihat menarik dan profesional. Penulis juga menerima masukan dari rekan kerja untuk memastikan desain tidak bias, mudah dipahami, dan sesuai pedoman komunikasi publik. • Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa infografis gambar carousel berisi data Top 10 laporan SP4N-LAPOR yang siap dipublikasikan di media sosial. Kualitas produk dinilai baik, karena: • Visual desain jelas, rapi, dan konsisten dengan identitas Diskominfo. • Data Top 10 ditampilkan dengan struktur yang mudah dipahami masyarakat. • Penggunaan ikon, warna, dan tata letak memperkuat pesan informasi. • Setiap slide terlihat profesional dan layak dijadikan konten resmi pemerintah. • Desain responsif dan optimal untuk tampilan Instagram maupun Facebook. • Infografis siap dipublikasikan sebagai media edukasi masyarakat untuk mengetahui perkembangan laporan SP4N-LAPOR dan meningkatkan partisipasi dalam pengawasan layanan publik. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) • Proses: Penulis menyusun caption atau pesan singkat untuk mendukung konten infografis carousel bertema “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!”.
--	---

	Proses dimulai dengan menganalisis isi infografis, khususnya data peringkat OPD berdasarkan jumlah laporan, agar caption yang dibuat dapat memperjelas pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat. Penulis menyusun kalimat pembuka yang menarik perhatian, diikuti penjelasan singkat mengenai makna Top 10 laporan bagi kualitas layanan publik. Caption kemudian dilengkapi dengan tautan resmi menuju SP4N-LAPOR (http://dumai.lapor.go.id) agar masyarakat dapat langsung mengakses kanal pengaduan dan berpartisipasi menyampaikan laporan. Bahasa yang digunakan disesuaikan agar mudah dipahami berbagai kalangan — ringkas, sopan, positif, dan komunikatif. Penulis juga menambahkan tagar relevan seperti #SP4NLAPORDumai, #Top10Laporan, dan #PelayananPublik untuk memperluas jangkauan unggahan. Sebelum final, caption dikonsultasikan dengan admin media sosial untuk memastikan kesesuaian dengan pedoman komunikasi publik serta konsistensi gaya bahasa di seluruh platform resmi Diskominfo. Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa caption siap pakai yang mendampingi infografis Top 10, dengan karakteristik: - Informasi singkat, jelas, dan relevan dengan konten visual. - Memuat tautan resmi SP4N-LAPOR untuk memudahkan akses masyarakat. - Menggunakan bahasa yang komunikatif, sopan, dan edukatif.
--	---

	• Didukung tagar efektif untuk meningkatkan jangkauan unggahan.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan pembuatan konten ini mendukung pencapaian visi Kota Dumai dengan menyediakan informasi laporan masyarakat secara transparan, jelas, dan mudah dipahami sehingga memperkuat tata kelola pemerintahan yang unggul dan responsif. Kegiatan ini juga selaras dengan Misi ke-4, yaitu membangun pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel melalui penyajian data layanan publik secara terbuka serta pemanfaatan media digital yang hemat biaya.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, bahan yang dikumpulkan dapat tidak relevan sehingga infografis tidak membantu masyarakat memahami informasi laporan SP4N-LAPOR. Konten yang dihasilkan menjadi tidak bermanfaat. • Tanpa nilai Akuntabel, data laporan maupun logo bisa diambil dari sumber tidak resmi, berpotensi menampilkan informasi salah atau keliru dan merusak kredibilitas Diskominfo. • Tanpa nilai Kompeten, bahan yang dikumpulkan tidak lengkap atau tidak berkualitas (misalnya logo buram, data tidak valid), sehingga desain nantinya terlihat tidak profesional. • Tanpa nilai Loyal, penggunaan logo atau identitas instansi yang tidak sesuai pedoman dapat menurunkan citra resmi pemerintah. • Tanpa nilai Kolaboratif, tanpa koordinasi dengan admin SP4N-LAPOR, data peringkat laporan dapat salah atau tidak terbaru, sehingga

	konten yang dihasilkan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memperoleh gambaran yang benar mengenai laporan SP4N-LAPOR, sehingga tidak mengetahui isu apa yang paling banyak dilaporkan. • Tanpa nilai Akuntabel, masyarakat bisa menerima data yang keliru sehingga mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah. • Tanpa nilai Kompeten, infografis yang dibuat dari bahan tidak lengkap atau tidak akurat membuat masyarakat bingung atau salah memahami informasi. • Tanpa nilai Loyal, kesalahan penggunaan identitas instansi dapat menimbulkan keraguan masyarakat terhadap keaslian konten. • Tanpa nilai Kolaboratif, kurangnya koordinasi dalam pengumpulan bahan menyebabkan informasi yang disampaikan tidak konsisten dengan data resmi SP4N-LAPOR. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, infografis yang dibuat dapat tidak mudah dipahami, tidak ramah pembaca, atau tidak sesuai kebutuhan masyarakat sehingga tujuan sosialisasi tidak tercapai. • Tanpa nilai Kompeten, desain bisa terlihat tidak profesional (warna tidak konsisten, ikon tidak relevan, tata letak berantakan), sehingga merusak citra Diskominfo sebagai pengelola informasi publik.
--	--

	• Tanpa nilai Akuntabel, tampilan visual dapat melanggar pedoman identitas instansi, menampilkan data yang salah format, atau memuat informasi yang menyesatkan. • Tanpa nilai Adaptif, desain dapat tertinggal dari tren visual modern sehingga unggahan cenderung diabaikan publik dan jangkauan sangat rendah. • Tanpa nilai Harmonis, tidak menerima masukan dari rekan kerja menyebabkan konten kurang matang dan rentan kesalahan visual atau penafsiran. • Tanpa nilai Loyal, kesalahan penggunaan logo atau elemen resmi dapat memperburuk reputasi instansi karena dianggap tidak menjaga konsistensi identitas pemerintah. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak dapat memahami data Top 10 laporan karena penyajian visual yang membingungkan atau tidak jelas. • Tanpa nilai Kompeten, infografis yang buram, tidak rapi, atau data tidak tersajikan dengan baik membuat masyarakat kehilangan minat membaca. • Tanpa nilai Akuntabel, informasi visual yang tidak konsisten atau salah dapat membuat masyarakat salah memahami kondisi laporan di daerahnya. • Tanpa nilai Adaptif, tampilan visual yang tidak sesuai tren membuat konten tidak muncul di beranda masyarakat dan tidak memberikan manfaat. • Tanpa nilai Harmonis, penggunaan warna atau bahasa yang tidak sesuai dapat menyinggung atau menimbulkan persepsi negatif terhadap instansi.
--	---

	• Tanpa nilai Loyal, masyarakat bisa meragukan apakah konten tersebut resmi dari pemerintah jika identitas visual tidak tepat. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, caption tidak mengajak masyarakat melapor atau tidak memberikan penjelasan yang sesuai sehingga publikasi menjadi tidak bermakna bagi masyarakat. • Tanpa nilai Kompeten, bahasa caption bisa tidak jelas, tidak informatif, atau terlalu panjang, sehingga informasi sulit dipahami dan merusak kualitas profesional konten. • Tanpa nilai Akuntabel, caption dapat berisi informasi yang tidak akurat, tidak mencantumkan tautan resmi, atau menafsirkan data secara keliru—mengakibatkan publik menerima informasi yang salah. • Tanpa nilai Harmonis, gaya bahasa yang tidak sopan, kaku, atau tidak empatik dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap instansi. • Tanpa nilai Adaptif, caption tidak mengikuti tren gaya komunikasi media sosial, yang membuat konten kurang menarik dan jangkauan menjadi rendah. • Tanpa nilai Kolaboratif, tidak adanya koordinasi dengan admin sosial media membuat caption tidak seragam dengan pedoman komunikasi publik atau tidak sesuai strategi penyebaran Diskominfo. Dampak terhadap Masyarakat
--	--

	• Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memahami pesan infografis karena caption tidak memberikan konteks atau arahan yang solutif. • Tanpa nilai Kompeten, caption yang tidak jelas dapat menimbulkan kebingungan tentang arti data Top 10 laporan. • Tanpa nilai Akuntabel, masyarakat berpotensi menerima pesan yang tidak sesuai fakta atau tautan yang salah, sehingga menurunkan kepercayaan pada pemerintah. • Tanpa nilai Harmonis, penggunaan bahasa yang kurang sopan atau tidak ramah membuat masyarakat enggan membaca atau mengabaikan informasi. • Tanpa nilai Adaptif, gaya komunikasi yang kurang menarik membuat masyarakat tidak tertarik untuk membaca atau membagikan konten. • Tanpa nilai Kolaboratif, caption yang tidak disinkronkan antar platform dapat menyebabkan masyarakat menerima informasi yang berbeda-beda dan membingungkan.
--	--

Lampiran 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 4	Publikasi Melalui Media Sosial
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	3 – 4 November 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Capture chat whatsapp mentor yang sudah diperiksa. 2. Capture postingan dan tautan postingan yang telah di unggah pada akun media sosial. 3. Capture Share Postingan untuk memperluas jangkauan.
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengirimkan konten (video/foto/infografis + caption) ke mentor & admin SP4N LAPOR untuk diperiksa) Pada hari senin, tanggal 3 November 2025 sekitar pukul 11.00 WIB, penulis telah menyelesaikan pembuatan konten berupa infografis carousel yang berisi data “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!”. Setelah memastikan desain dan caption telah tersusun rapi, penulis mengirimkan hasil tersebut kepada mentor aktualisasi dan admin SP4N LAPOR melalui WhatsApp sebagai bagian dari proses validasi sebelum dipublikasikan. Penulis menyampaikan konten beserta pesan pengantar untuk menjelaskan tujuan materi dan meminta masukan. Hasil koreksi atau catatan dari mentor kemudian digunakan untuk penyempurnaan konten sebelum masuk tahap publikasi. Proses ini memastikan bahwa konten yang akan disebarluaskan benar, akurat, dan sesuai standar komunikasi publik Diskominfo.

	Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Tercermin dalam Kegiatan Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Saya menyiapkan konten dengan tampilan yang mudah dipahami agar masyarakat mengetahui data laporan SP4N-LAPOR secara jelas dan informatif. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) Saya memastikan data yang disajikan benar-benar akurat, bersumber dari dashboard resmi, dan dapat dipertanggungjawabkan sebelum dikirimkan kepada mentor. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Saya menerapkan prinsip desain dan penyusunan caption yang sesuai standar komunikasi publik untuk menjaga kualitas konten. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi, dan negara) Saya menggunakan logo, warna, dan elemen visual resmi Diskominfo agar konten tetap mencerminkan identitas dan profesionalitas instansi. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) Saya meminta masukan dari mentor dan admin SP4N LAPOR untuk memperbaiki konten sehingga hasilnya menjadi lebih baik dan lebih efektif. Adaptif (Bertindak proaktif) Saya menyesuaikan gaya visual konten dengan
--	--

	tren media sosial agar lebih menarik dan memiliki jangkauan audiens yang lebih luas. • Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) Saya menerima setiap saran dan koreksi dari mentor dengan sikap terbuka, menghormati proses pembinaan, dan menjaga komunikasi yang baik. b. Tahapan kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Pada hari selasa, tanggal 4 November 2025 sekitar pukul 08.30 WIB, penulis mengirimkan konten yang telah diedit tersebut kepada mentor melalui WhatsApp untuk mendapat persetujuan. Penulis menyampaikan file infografis lengkap beserta caption final, daftar tagar, serta tautan resmi SP4N-LAPOR agar admin dapat mengunggah konten secara tepat dan sesuai pedoman publikasi. Komunikasi dilakukan dengan jelas, sopan, dan dilengkapi instruksi sederhana mengenai waktu unggah agar konten dapat menjangkau masyarakat secara optimal. Koordinasi dengan mentor ini penting untuk memastikan konsistensi publikasi dan menjaga kualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Tercermin dalam Kegiatan • Berorientasi Pelayanan (Amanah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan) Saya menyertakan tautan resmi SP4N-LAPOR dalam caption agar masyarakat dapat langsung mengakses kanal pelaporan tanpa kendala.
--	---

	Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan) Saya memastikan konten yang dikirim benar-benar final, sesuai pedoman, dan tidak mengandung informasi menyesatkan sebelum diunggah oleh admin. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Saya memilih tagar yang tepat, memastikan caption jelas, serta mengecek ulang tampilan infografis agar unggahan tetap berkualitas. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) Saya menjaga agar konten mencerminkan profesionalitas Diskominfo dan mendukung citra positif instansi sebagai pengelola informasi publik. Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) Saya menyesuaikan bahasa caption agar sopan, inklusif, dan tidak berpotensi menyinggung pihak mana pun. Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas) Saya menyesuaikan format unggahan dengan kebutuhan platform media sosial agar tampil lebih optimal mengikuti algoritma. Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama) Saya berkoordinasi dengan admin sosial media untuk memastikan publikasi berjalan lancar dan konten selaras dengan agenda penyebaran informasi Diskominfo. c. Tahapan kegiatan 3
--	---

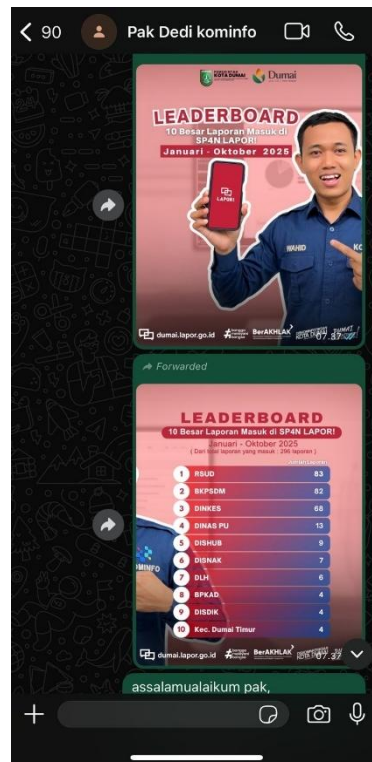
	(Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) Pada hari selasa, tanggal 4 November 2025 sekitar pukul 14.00 WIB, setelah konten “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!” dipublikasikan di akun resmi Diskominfo, penulis melakukan penyebaran lanjutan melalui WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan informasi. Penulis menyalin tautan postingan resmi kemudian membagikannya ke berbagai grup yang relevan, seperti grup internal, grup lintas OPD, serta grup komunikasi publik. Sebelum membagikan tautan, penulis menyusun pesan pengantar singkat yang sopan, jelas, dan informatif agar anggota grup memahami tujuan penyebaran konten. Pembagian dilakukan pada jam aktif agar peluang terbaca lebih besar. Penulis memastikan bahwa konten dibagikan secara tertib, tidak berlebihan, dan tetap mengutamakan etika komunikasi digital. Nilai-nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang Tercermin dalam Kegiatan Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti) Saya memperluas penyebaran konten agar semakin banyak masyarakat mengetahui informasi terkait SP4N-LAPOR. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) Saya hanya membagikan konten di grup resmi dan relevan untuk menjaga profesionalitas dan ketepatan sasaran. Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) Saya membagikan tautan dengan cara yang
--	--

	sopan, tidak melakukan spam, dan menghargai kenyamanan seluruh anggota grup. • Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi) Saya mengajak rekan kerja dan anggota grup untuk turut membantu menyebarluaskan konten melalui jaringan masing-masing. • Adaptif (Bertindak proaktif) Saya memilih waktu yang ideal untuk menyebarkan tautan agar konten dilihat oleh lebih banyak orang. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) Saya memastikan penyebaran konten tetap sesuai tujuan sosialisasi pemerintah dan tidak disalahgunakan di luar konteks resmi. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Saya memastikan format infografis tetap jelas ketika muncul di preview WhatsApp sehingga mudah dibaca oleh masyarakat.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) 1) Penulis menyampaikan konten secara jelas dan sopan melalui WhatsApp, dilengkapi penjelasan maksud konten, tujuan publikasi, dan permintaan untuk dilakukan pengecekan. Sebelum mengirimkan, penulis melakukan pengecekan internal untuk memastikan: data benar dan akurat, format desain rapi dan konsisten, caption cocok dan sesuai pedoman komunikasi publik. Penulis melibatkan mentor dan admin SP4N LAPOR dalam proses review agar konten lebih berkualitas dan sesuai kebutuhan instansi.



Gambar 27 Penulis sedang preview konten leaderboard laporan masuk

- 2) Konten dikirim dalam format yang mudah diakses (PNG/JPG + caption teks), sehingga mentor dan admin dapat meninjau tanpa hambatan.

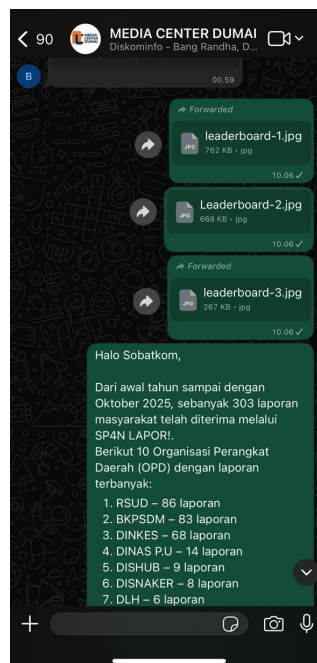


Gambar 28 mengirim ke mentor konten leaderboard laporan masuk

b. Tahapan kegiatan 2

(Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan)

- 1) Penulis menyampaikan konten final kepada admin sosial media Diskominfo melalui WhatsApp dengan bahasa yang jelas, sopan, dan terstruktur agar mudah dipahami. Penulis menyiapkan file infografis resolusi tinggi dan caption lengkap dengan tagar serta tautan SP4N-LAPOR dalam format siap diposting. Sebelum dikirimkan ke admin, penulis memastikan konten telah disetujui mentor dan tidak ada kesalahan data, tampilan desain, atau kalimat dalam caption.



Gambar 29 mengirim ke admin konten leaderboard laporan masuk



Gambar 30 postingan konten leaderboard laporan masuk

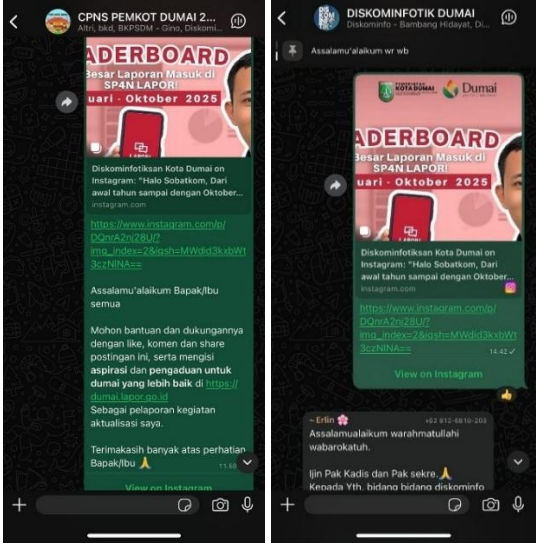
<https://www.instagram.com/p/DQnrA2nj28U/?igsh=MWdid3kxbWt3czNINA==>

Gambar 31 tautan postingan leaderboard masuk

c. Tahapan kegiatan 3

(Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)

- 1) Penulis menerapkan strategi penyebaran konten melalui WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan audiens. Tautan postingan resmi dari media sosial Diskominfo dibagikan ke beberapa grup relevan. Penulis menyertakan pesan singkat pengantar yang sopan, jelas, dan informatif agar anggota grup memahami tujuan dari penyebaran konten dan tidak menganggapnya sebagai spam. Penulis mengajak rekan kerja dan anggota grup untuk turut menyebarkan informasi agar jangkauan sosialisasi lebih luas dan cepat.

	 Bagan 1 Share post ke WA grup konten leaderboard laporan masuk
Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) Proses: Pada tahap ini, penulis telah menyelesaikan pembuatan konten berupa infografis carousel berisi “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!”. Setelah desain seluruh slide selesai dibuat menggunakan aplikasi Canva, penulis melakukan pengecekan mandiri terhadap isi, warna, struktur informasi, dan kelengkapan data untuk memastikan konten siap direview. Seluruh file desain (PNG/JPG) serta caption yang sudah dirumuskan dikumpulkan dalam satu folder. Penulis kemudian mengirimkan konten tersebut kepada mentor dan admin SP4N LAPOR melalui WhatsApp, disertai pesan pengantar yang menjelaskan isi konten, tujuan publikasi, dan permintaan untuk memeriksa kelayakan sebelum diunggah. Proses ini dilakukan agar konten dapat dikoreksi bila ada kekeliruan dan lebih siap untuk dipublikasikan secara resmi.

	Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan pada tahap ini memiliki kualitas sebagai berikut: Infografis selesai dan rapi, terdiri dari beberapa slide carousel dengan visual yang konsisten dan menarik. Data yang ditampilkan akurat, diambil dari dashboard resmi SP4N-LAPOR. Desain mengikuti pedoman visual instansi, menggunakan warna, logo, dan komposisi yang profesional. Caption final informatif, ringkas, sopan, dan memuat ajakan untuk memahami data laporan SP4N-LAPOR. Format konten siap direview, dengan resolusi gambar optimal untuk media sosial. Dokumentasi pengiriman tersedia, berupa screenshot pengiriman konten melalui WhatsApp ke mentor dan admin SP4N LAPOR. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Proses Pada tahap ini, penulis telah menerima persetujuan dari mentor terkait konten infografis “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!”. Setelah mendapatkan lampu hijau, penulis menyiapkan seluruh file konten dalam format siap unggah, yakni slide infografis beresolusi tinggi dan caption final yang telah dikoreksi. Penulis kemudian mengirimkan konten tersebut kepada admin media sosial Diskominfo melalui WhatsApp. Pesan yang dikirimkan mencakup: file desain, caption, daftar tagar, tautan SP4N-LAPOR, dan instruksi waktu unggah untuk memastikan publikasi selaras dengan agenda komunikasi instansi. Penulis juga memastikan bahwa file dapat dibuka dengan baik
--	--

	oleh admin dan siap untuk diunggah tanpa revisi tambahan. Komunikasi dilakukan secara sopan dan jelas agar proses publikasi berjalan lancar dan admin memahami konteks serta tujuan edukatif dari konten tersebut. • Kualitas Produk Kualitas produk yang dihasilkan pada tahap ini mencakup: • Konten final sudah tervalidasi, baik dari sisi desain maupun isi data. • Infografis memiliki kualitas visual tinggi, konsisten dengan branding Diskominfo dan mudah dipahami. • Caption final rapi dan informatif, memuat ajakan, ringkasan, dan tautan menuju SP4N-LAPOR. • Tagar yang digunakan relevan, membantu meningkatkan jangkauan publikasi. • File siap unggah (ready to publish), sudah mengikuti ukuran dan format standar Instagram/Facebook. • Dokumentasi pengiriman tersedia, berupa screenshot WhatsApp sebagai bukti koordinasi dengan admin media sosial. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)
--	--

	• Proses Pada tahap ini, setelah konten infografis “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!” dipublikasikan di media sosial resmi Diskominfo, penulis melakukan kegiatan penyebaran lanjutan (repost) untuk memperluas jangkauan informasi ke masyarakat. Penulis menyalin tautan postingan resmi dari Instagram/Facebook Diskominfo, kemudian menyiapkan pesan singkat pengantar yang sopan, informatif, dan tidak bersifat spam. Pesan tersebut menjelaskan tujuan konten serta mengajak anggota grup untuk membaca atau menyebarkan kembali informasi tersebut. Repost dilakukan pada grup WhatsApp yang relevan, seperti grup internal dinas, grup lintas OPD, dan grup berbasis layanan publik. Penulis memilih waktu yang tepat—biasanya pada jam aktif—agar konten lebih berpeluang dibaca oleh banyak orang. Setelah membagikan tautan, penulis memantau respon anggota grup sebagai bagian dari dokumentasi kegiatan.
	• Kualitas Produk Produk yang dihasilkan pada tahap ini memiliki kualitas sebagai berikut: • Tautan postingan resmi dibagikan dengan benar, sehingga masyarakat langsung terhubung ke konten asli Diskominfo. • Pesan pengantar tersusun dengan sopan dan jelas, membuat informasi mudah diterima tanpa mengganggu kenyamanan anggota grup. • Preview konten muncul dengan baik di WhatsApp, menampilkan thumbnail infografis yang jelas sehingga menarik untuk dibuka. • Penyebaran konten efektif, karena dilakukan pada grup dan waktu yang tepat, meningkatkan potensi jangkauan dan interaksi.

	• Evidence terdokumentasi, berupa screenshot pengiriman tautan di berbagai grup WhatsApp.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan publikasi infografis “Top 10 Laporan Masuk di SP4N-LAPOR!” melalui media sosial berperan penting dalam mendukung upaya pemerintah meningkatkan keterbukaan informasi dan memperkuat layanan pengaduan publik. Melalui konten ini, masyarakat dapat mengetahui tren laporan yang masuk dan memahami isu-isu yang sering diadukan, sehingga literasi publik terhadap SP4N-LAPOR meningkat. Publikasi ini mendukung pencapaian Visi Kota Dumai, yaitu: “Kota Industri yang Unggul, Sejahtera, dan Berkelanjutan Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2029.” Karena konten ini memperkuat peran pemerintah dalam menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses. Kegiatan ini juga selaras dengan Misi ke-4: Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel, karena informasi yang disampaikan membantu meningkatkan akuntabilitas laporan masyarakat dan memperbaiki kualitas layanan publik. Selain itu, kegiatan publikasi ini memperkuat tugas Diskominfo sebagai pengelola informasi publik, khususnya dalam menyediakan data yang valid, komunikatif, dan mudah dipahami masyarakat, sehingga meningkatkan partisipasi warga dalam menyampaikan laporan melalui kanal resmi SP4N-LAPOR.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa)

	Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan — konten kurang relevan dengan kebutuhan publik sehingga tujuan sosialisasi tidak tercapai. • Tanpa Akuntabel — data/isi tidak dicek dengan teliti → risiko unggah informasi keliru yang merusak kredibilitas instansi. • Tanpa Kompeten — kualitas visual atau narasi rendah → materi tidak layak tayang dan menurunkan standar publikasi. • Tanpa Loyal — pedoman identitas instansi diabaikan → citra Diskominfo menjadi tidak konsisten. • Tanpa Kolaboratif — tidak ada review/koordinasi ← kesalahan substansi atau teknis tidak tertangani. • Tanpa Adaptif — format atau gaya konten tidak sesuai platform → jangkauan dan efektivitas berkurang. • Tanpa Harmonis — komunikasi internal terganggu (mis. konflik, miskomunikasi) → proses publikasi terhambat. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan — masyarakat menerima informasi yang tidak membantu atau tidak relevan → kebingungan dan rendahnya partisipasi melapor. • Tanpa Akuntabel — beredar informasi tidak valid → menurunkan kepercayaan publik terhadap kanal resmi. • Tanpa Kompeten — tampilan/keterangan sulit dibaca atau membingungkan → pesan tidak diserap oleh audiens. • Tanpa Loyal — inkonsistensi identitas membuat masyarakat meragukan keaslian konten.
--	---

	• Tanpa Kolaboratif — informasi tidak tersebar merata → hanya sebagian masyarakat yang terjangkau. • Tanpa Adaptif — konten tidak tampil optimal pada platform yang digunakan masyarakat → jangkauan dan pembacaan rendah. • Tanpa Harmonis — penyampaian yang kurang sensitif atau kurang sopan dapat menyinggung sebagian kelompok → menimbulkan resistensi atau kritik publik. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan Konten yang dikirim tidak disertai tautan resmi atau informasi pendukung → masyarakat kesulitan mengakses SP4N-LAPOR sehingga tujuan sosialisasi tidak tercapai. • Tanpa Akuntabel Konten dapat dikirim dalam kondisi belum final atau memuat data keliru → admin salah unggah, dan reputasi Diskominfo menurun karena menyebarkan informasi yang tidak valid. • Tanpa Kompeten Caption tidak jelas, tagar tidak relevan, atau kualitas desain rendah → unggahan terlihat tidak profesional dan merusak citra publikasi Diskominfo. • Tanpa Loyal Konten yang tidak mengikuti identitas visual instansi akan membuat publik meragukan kredibilitas unggahan pemerintah. • Tanpa Harmonis Pengiriman tanpa etika komunikasi dapat menimbulkan miskomunikasi dengan admin sosmed → kerja tim menjadi tidak kondusif. • Tanpa Adaptif Jika konten tidak disesuaikan dengan
--	---

	format/platform, unggahan terlihat tidak optimal → jangkauan menurun drastis. • Tanpa Kolaboratif Kurangnya koordinasi menyebabkan ketidaksinkronan publikasi, salah jadwal, atau konten tidak diunggah sesuai agenda Diskominfo. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan Masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami → partisipasi dan pemanfaatan SP4N-LAPOR menurun. • Tanpa Akuntabel Publik berpotensi menerima informasi yang tidak valid → menurunkan tingkat kepercayaan pada kanal pengaduan pemerintah. • Tanpa Kompeten Visual atau teks unggahan yang tidak jelas membuat masyarakat tidak memahami konten “Top 10 Laporan Masuk” sehingga tujuan edukasi tidak tercapai. • Tanpa Loyal Masyarakat dapat meragukan keaslian unggahan jika tidak mencerminkan identitas instansi secara konsisten. • Tanpa Harmonis Caption yang tidak sopan atau kurang sensitif dapat menyinggung kelompok tertentu dan memicu keluhan publik. • Tanpa Adaptif Unggahan yang tidak mengikuti algoritma atau tren platform → sangat sedikit masyarakat yang melihat konten tersebut. • Tanpa Kolaboratif Penyebaran informasi menjadi tidak merata, karena hanya mengandalkan satu kanal tanpa dukungan koordinasi tim. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)
--	---

	Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan Penyebaran konten tidak maksimal → masyarakat tidak mendapatkan informasi penting tentang layanan SP4N-LAPOR. • Tanpa Akuntabel Konten bisa disebar ke grup yang tidak relevan atau berlebihan sehingga dianggap spam → merusak citra Diskominfo. • Tanpa Harmonis Cara penyampaian yang tidak sopan atau waktu yang tidak tepat menimbulkan ketidaknyamanan anggota grup → memicu komplain. • Tanpa Kolaboratif Tidak ada dukungan rekan kerja dalam penyebaran → jangkauan informasi menjadi sangat terbatas. • Tanpa Adaptif Repost dilakukan tanpa mempertimbangkan jam aktif → konten tidak terbaca sehingga efektivitas publikasi menurun. • Tanpa Loyal Konten berpotensi tersebar di tempat yang tidak layak atau grup tidak resmi → menurunkan kepercayaan terhadap informasi pemerintah. • Tanpa Kompeten Format konten tidak disesuaikan dengan tampilan WhatsApp → preview buram, teks tak terbaca, dan informasi gagal tersampaikan. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan Masyarakat tidak menerima informasi yang seharusnya membantu memahami layanan pelaporan. • Tanpa Akuntabel Masyarakat bisa menerima konten tanpa konteks atau di waktu yang mengganggu → menurunkan kenyamanan dan respons positif. • Tanpa Harmonis Penyampaian yang tidak sensitif berpotensi menyinggung anggota grup atau membuat mereka merasa terganggu.
--	--

	• Tanpa Kolaboratif Karena penyebaran minim, hanya sedikit masyarakat yang mengetahui data “Top 10 Laporan Masuk” → literasi publik rendah terhadap SP4N-LAPOR. • Tanpa Adaptif Waktu penyebaran tidak tepat menyebabkan pesan tidak terbaca atau dilewati → efektivitas sosialisasi sangat kecil. • Tanpa Loyal Masyarakat bisa meragukan otentisitas konten bila disebarkan di grup yang tidak resmi atau konteks yang tidak tepat. • Tanpa Kompeten Preview konten di WhatsApp bisa buram/tidak proporsional sehingga pesan gagal diterima dengan jelas.
--	--

Judul Kegiatan 3	Pembuatan Konten Informasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	5 November – 7 November 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Draft Bahan Konten 2. Screenshoot Proses Aplikasi Editor 3. Draft Caption Postingan
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Pada hari rabu, tanggal 5 November 2025 sekitar pukul 09.00 WIB, saya melaksanakan kegiatan mengumpulkan bahan materi sebagai dasar pembuatan konten infografis gambar carousel bertema “ <i>Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!</i> ”. Kegiatan diawali dengan mengidentifikasi kebutuhan

	informasi penting yang akan disajikan, seperti alur penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyelesaian laporan dalam sistem SP4N-LAPOR. Saya mengakses dokumen dan referensi resmi dari situs SP4N-LAPOR serta modul pelatihan untuk memperoleh panduan alur pengelolaan laporan, memastikan seluruh data yang dikumpulkan valid dan akurat. Kemudian, saya mengunduh logo SP4N-LAPOR, logo Diskominfo, dan elemen identitas visual lainnya dari sumber resmi agar desain infografis sesuai branding instansi. Untuk melengkapi bahan konten, saya mengumpulkan ikon, simbol langkah kerja, dan elemen grafis pendukung yang relevan dengan alur layanan pengaduan. Saya juga berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk memverifikasi urutan proses agar tidak ada informasi yang salah atau terlewat sehingga konten yang dihasilkan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kegiatan ini, saya menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya memilih materi yang paling membantu masyarakat memahami alur pelaporan dan pengelolaan aduan di SP4N-LAPOR. • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan cermat dan bertanggung jawab): saya mengumpulkan bahan hanya dari sumber resmi dan memeriksanya kembali agar data yang disiapkan benar dan dapat dipertanggungjawabkan. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya memastikan seluruh bahan yang terkumpul relevan, jelas, dan berkualitas tinggi agar hasil infografis lebih profesional. • Loyal (menjaga nama baik instansi): saya menggunakan logo dan atribut resmi
--	---

	Diskominfo serta SP4N-LAPOR sesuai pedoman identitas visual untuk menjaga kredibilitas instansi. • Kolaboratif (terbuka dalam bekerja sama): saya berkoordinasi dengan admin SP4N-LAPOR dalam memperoleh dan memverifikasi data alur pengelolaan laporan. b. Tahapan kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Pada hari kamis, tanggal 10 November 2025 sekitar pukul 10.00 WIB, saya melaksanakan kegiatan mendesain infografis gambar carousel bertema “<i>Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!</i>” menggunakan aplikasi Canva. Kegiatan ini bertujuan untuk menyajikan alur proses pengelolaan laporan secara visual agar mudah dipahami oleh masyarakat. Proses diawali dengan menentukan struktur infografis, mulai dari slide pembuka, penjelasan langkah-langkah alur pengelolaan (mulai dari laporan masuk, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyelesaian), hingga slide penutup berisi ajakan menggunakan SP4N-LAPOR. Saya menata setiap langkah ke dalam visual yang runtut, komunikatif, dan tidak membingungkan. Dalam proses desain, saya menerapkan prinsip <i>desain komunikasi visual</i>: memilih warna yang konsisten dengan branding Diskominfo, menggunakan ikon yang memperjelas alur, mengatur ukuran teks agar mudah dibaca, dan memastikan tata letak harmonis pada tiap slide. Saya juga memanfaatkan fitur desain modern di Canva seperti elemen ilustrasi, layout interaktif, dan template infografis untuk membuat konten semakin menarik dan tetap profesional. Selain bekerja secara mandiri, saya meminta masukan dari rekan kerja untuk memastikan desain sesuai konteks, tidak menimbulkan salah tafsir, dan tetap mengikuti pedoman publikasi pemerintah.
--	---

	Saya juga memastikan seluruh elemen visual yang digunakan tidak melanggar hak cipta dan sesuai dengan identitas instansi. Dalam proses ini, saya menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): saya menyempurnakan desain secara berulang agar masyarakat lebih mudah memahami alur pengelolaan laporan. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menerapkan teknik desain visual yang efektif dan memastikan hasil infografis informatif dan profesional. • Akuntabel (bertanggung jawab terhadap hasil kerja): saya memastikan desain mengikuti pedoman resmi publikasi pemerintah dan tidak memuat informasi keliru. • Adaptif (terus berinovasi dan kreatif): saya memanfaatkan fitur-fitur desain modern di Canva untuk menghasilkan tampilan yang lebih menarik dan sesuai tren. • Harmonis (membangun lingkungan kerja yang kondusif): saya menerima saran dari rekan kerja dan melakukan revisi dengan sikap terbuka untuk mendapatkan hasil terbaik. • Loyal (menjaga rahasia dan identitas instansi): saya memastikan penggunaan logo, warna, dan elemen visual sesuai identitas Diskominfo dan tidak merugikan citra pemerintah. c. Tahapan kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Pada hari jumat, tanggal 7 November 2025 sekitar pukul 09.30 WIB, saya menyusun caption atau narasi singkat sebagai pendamping infografis tema “Alur
--	--

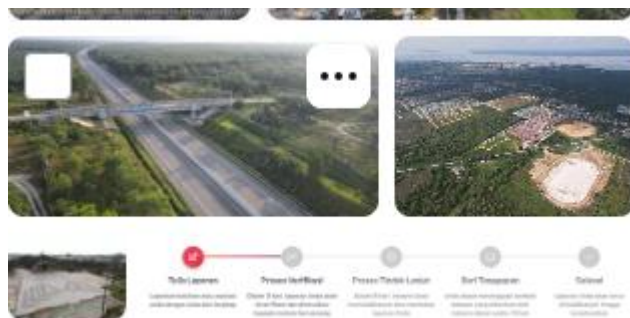
	<i>Pengelolaan di SP4N-LAPOR!</i>” yang dirancang untuk membantu masyarakat memahami proses penanganan laporan di SP4N-LAPOR secara mudah dan jelas. Proses dimulai dengan meninjau keseluruhan konten infografis, khususnya urutan alur layanan seperti laporan masuk, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyelesaian. Berdasarkan alur tersebut, saya menyusun caption yang mampu menjelaskan isi visual dengan singkat, komunikatif, dan tidak bertele-tele. Saya memasukkan tautan resmi SP4N-LAPOR (http://dumai.lapor.go.id) agar masyarakat dapat langsung mengirim laporan setelah memahami alurnya. Caption juga dilengkapi ajakan persuasif untuk mendorong masyarakat menggunakan kanal resmi pengaduan pemerintah. Dalam penyusunan bahasa, saya menyesuaikan gaya tulisan agar mudah dipahami berbagai kalangan, sopan, positif, dan sesuai karakter media sosial. Saya juga memilih tagar relevan untuk meningkatkan jangkauan unggahan. Sebelum final, draft caption saya konsultasikan dengan admin media sosial Diskominfo untuk memastikan konsistensi, etika komunikasi publik, dan kesesuaian dengan pedoman instansi. Kegiatan ini saya lakukan dengan menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Berorientasi Pelayanan (amanah, cekatan, dan solutif): saya menulis pesan yang secara langsung mengajak masyarakat menggunakan SP4N-LAPOR sebagai kanal resmi pengaduan. • Kompeten (membantu orang lain belajar): saya menyesuaikan bahasa dalam caption agar mudah dipahami oleh semua kalangan dan mampu menjelaskan alur layanan dengan jelas. • Akuntabel (jujur dan bertanggung jawab): saya memastikan seluruh informasi dalam caption
--	---

	sesuai fakta, tidak dilebih-lebihkan, dan tidak menyesatkan publik. • Harmonis (menghargai setiap orang): saya menggunakan gaya bahasa yang sopan, positif, dan tidak menyinggung pihak mana pun. • Adaptif (bertindak proaktif): saya menyesuaikan gaya komunikasi dengan tren media sosial agar caption lebih menarik dan relevan untuk audiens digital. • Kolaboratif (menggerakkan sumber daya bersama): saya meminta masukan dari admin media sosial sebelum caption dipublikasikan untuk memastikan keseragaman dan kualitas pesan.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) 1) Penulis mengumpulkan seluruh elemen visual dan materi pendukung secara sistematis, seperti: Logo resmi Diskominfo, Logo SP4N-LAPOR, Pedoman warna (color palette) instansi, Panduan penggunaan SP4N-LAPOR (alur pengelolaan, kategori laporan, SLA, dsb.). Sumber materi berasal dari website resmi pemerintah dan dokumen internal agar akurat dan valid.



Gambar 32 Penulis sedang preview konten alur pengelolaan sp4n lapor

- 2) Penulis menyeleksi informasi yang relevan untuk konten infografis, memastikan hanya materi yang penting, mudah dipahami, dan sesuai tema “Alur Pengelolaan”. Semua bahan visual dan teks disimpan dalam folder khusus dan diberi label agar memudahkan proses desain di Canva.



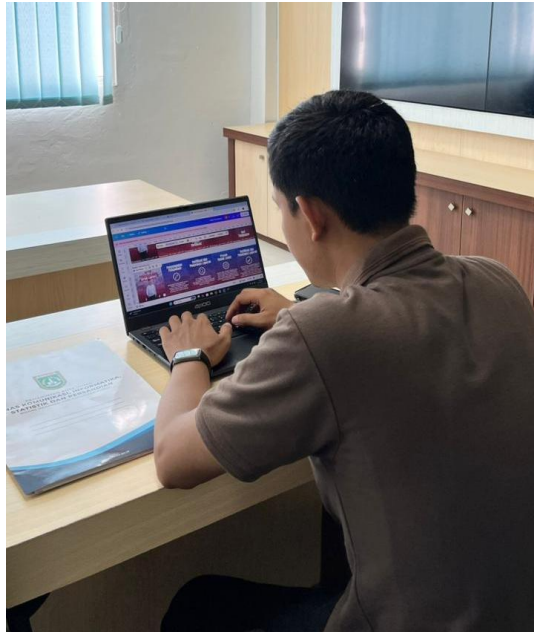
Gambar 33 file materi alur pengelolaan sp4n lapor

b. Tahapan kegiatan 2

(Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi)

- 1) Penulis menggunakan warna resmi Diskominfo, logo pemerintah, font yang sesuai, serta elemen

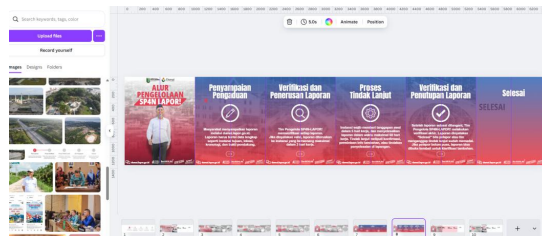
visual standar untuk menjaga konsistensi identitas instansi.



Gambar 34 editing konten alur pengelolaan sp4n lapor

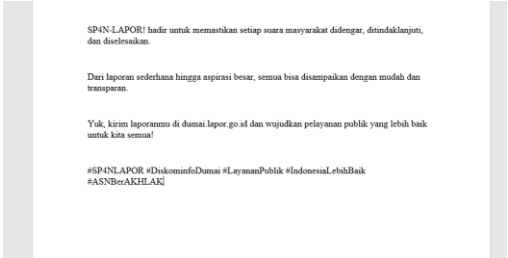
2) Penulis merangkum alur pengelolaan laporan menjadi poin-poin singkat sehingga setiap slide carousel dapat menyampaikan satu pesan utama. Penulis menggunakan Canva untuk:

- Menyusun layout carousel
- Menambahkan ikon dan ilustrasi
- Menyesuaikan warna dan tipografi
- Men-export hasil desain dengan resolusi tinggi



Gambar 35 desain canva merangkum alur pengelolaan sp4n lapor

c. Tahapan kegiatan 3

	(Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) 1) Penulis merangkum penjelasan alur laporan ke dalam kalimat ringkas namun informatif, agar masyarakat tidak merasa terbebani membaca caption yang terlalu panjang. Penulis menambahkan ajakan langsung untuk melapor melalui tautan resmi SP4N-LAPOR: http://dumai.lapor.go.id Agar masyarakat dapat mengakses kanal pengaduan lebih mudah. Penulis menggunakan bahasa sopan, ramah, dan tidak teknis agar caption dapat dipahami oleh semua kalangan, termasuk masyarakat umum.  Gambar 36 draft caption alur pengelolaan sp4n lapor
Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!)

	Proses: saya memulai proses pembuatan konten dengan mengumpulkan seluruh bahan materi yang diperlukan untuk menyusun infografis gambar carousel bertema “<i>Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!</i>”. Saya mengumpulkan dokumen resmi seperti alur pengelolaan laporan, panduan penggunaan SP4N-LAPOR, dan SOP penanganan aduan. Selanjutnya, saya mengunduh logo SP4N-LAPOR, logo Diskominfo, dan komponen identitas visual lainnya dari sumber resmi agar sesuai dengan standar branding instansi. Untuk memastikan akurasi informasi, saya melakukan pengecekan dan koordinasi dengan admin SP4N-LAPOR terkait tahapan proses pengelolaan laporan, termasuk langkah verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dan penyelesaian. Saya juga mengumpulkan elemen visual pendukung seperti ikon, warna, dan ilustrasi yang relevan untuk digunakan dalam proses desain agar infografis terlihat informatif dan menarik. Proses pengumpulan bahan dilakukan dengan sistematis, kemudian saya menyimpan semua material dalam folder kerja khusus agar proses desain selanjutnya berjalan efisien. Kualitas Produk: Produk dari tahap ini berupa kumpulan bahan materi lengkap, akurat, dan siap digunakan untuk proses desain. Kualitas produk dinilai baik karena: 1. Semua materi bersumber dari dokumen resmi dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Logo dan identitas visual memiliki kualitas resolusi tinggi dan sesuai pedoman instansi.
--	--

	3. Informasi alur pengelolaan laporan sudah diverifikasi sehingga valid. 4. Elemen visual yang dikumpulkan relevan dan mendukung penyajian infografis yang profesional. 5. Struktur bahan yang rapi mempermudah proses desain sehingga mengurangi risiko kesalahan. Tahap ini memastikan konten infografis nantinya dibangun dari dasar yang kuat, akurat, dan kredibel. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) • Proses: Pada tahap ini, saya mulai merancang infografis gambar carousel berdasarkan bahan materi yang telah dikumpulkan sebelumnya. Desain disusun menggunakan aplikasi Canva dengan memperhatikan prinsip visual yang mudah dipahami masyarakat. Saya menyusun alur pengelolaan laporan—mulai dari laporan masuk, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyelesaian—ke dalam bentuk slide terpisah yang runtut. Setiap slide dilengkapi ikon, warna konsisten, dan teks ringkas agar informasi mudah dicerna. Saya menerapkan pedoman branding instansi dengan menggunakan warna, logo, dan font resmi Diskominfo serta elemen visual SP4N-LAPOR. Selama desain berjalan, saya melakukan beberapa penyesuaian visual seperti memperjelas warna, memperbesar teks, serta
--	---

	menyelaraskan tata letak agar tampilan lebih profesional. Saya juga menerima masukan dari rekan kerja untuk memperbaiki komposisi desain dan memastikan konten tidak menimbulkan salah tafsir. • Kualitas Produk: Produk yang dihasilkan berupa infografis carousel lengkap yang siap dipublikasikan, dengan kualitas sebagai berikut: 1. Visual jelas dan komunikatif, menampilkan alur pengelolaan laporan secara runtut dan mudah dipahami. 2. Desain konsisten dengan branding instansi, menggunakan logo resmi, warna standar, dan identitas visual pemerintah. 3. Slide responsif dan rapi, sehingga tampil optimal di Instagram, Facebook, maupun WhatsApp. 4. Informasi akurat, karena alur pengelolaan laporan sudah diverifikasi sebelumnya. 5. Tampilan modern dan menarik, sesuai tren desain media sosial dan kebutuhan masyarakat. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) • Proses: Pada tahap ini, saya menyusun caption untuk mendampingi infografis gambar carousel “Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!”. Caption berfungsi memperjelas isi visual, memperkuat pesan, dan mendorong masyarakat menggunakan kanal resmi SP4N-LAPOR.
--	--

	Proses dimulai dengan menelaah kembali seluruh infografis agar narasi yang ditulis sesuai dengan tahapan alur pengelolaan laporan. Saya kemudian menyusun pesan singkat yang ringkas, mudah dipahami, dan memberikan konteks tambahan mengenai bagaimana laporan masyarakat diproses hingga selesai. Saya menambahkan tautan resmi SP4N-LAPOR (http://dumai.lapor.go.id) agar masyarakat dapat langsung mengakses sistem pelaporan tanpa harus mencarinya secara manual. Selain itu, saya menyesuaikan bahasa agar relevan dengan karakter pengguna media sosial—lebih komunikatif, positif, dan tidak kaku. Setelah draft caption selesai, saya melakukan pengecekan kembali untuk memastikan tidak ada informasi keliru. Saya juga meminta masukan dari admin media sosial untuk memastikan gaya bahasa konsisten dengan unggahan resmi Diskominfo. Caption kemudian difinalisasi sebelum dipublikasikan bersama infografis. • Kualitas Produk: Produk tahap ini berupa caption final yang siap digunakan dan memenuhi standar komunikasi publik. Kualitas produk dinilai baik karena: 1. Bahasa jelas, sopan, dan mudah dipahami, sehingga membantu masyarakat memahami alur SP4N-LAPOR. 2. Tautan kanal resmi dicantumkan, memudahkan masyarakat langsung menuju halaman pelaporan. 3. Gaya komunikasi persuasif, mendorong masyarakat untuk aktif menggunakan layanan pengaduan pemerintah.
--	--

	4. Narasi konsisten dengan isi infografis, tidak menimbulkan salah tafsir. 5. Caption mendukung tampilan visual, sehingga konten lebih informatif dan efektif ketika dipublikasikan.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan Pembuatan infografis “Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!” membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang proses pengelolaan laporan, sehingga mendorong penggunaan kanal resmi pengaduan. Kegiatan ini mendukung Visi Kota Dumai melalui peningkatan kualitas informasi publik yang mudah diakses. Selain itu, kegiatan ini selaras dengan Misi ke-4, yaitu mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel, karena konten yang informatif memperkuat transparansi layanan. Pembuatan konten ini juga mendukung tugas Diskominfo dalam menyediakan edukasi publik yang berkualitas dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Mengumpulkan bahan materi seperti logo, panduan penggunaan SP4N-LAPOR!) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, materi yang dikumpulkan dapat tidak sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga alur pengelolaan laporan disajikan secara tidak lengkap atau membingungkan. • Tanpa Akuntabel, bahan dapat diambil dari sumber tidak resmi sehingga berpotensi menampilkan informasi keliru atau tidak valid. Hal ini menurunkan kredibilitas Diskominfo. • Tanpa Kompeten, bahan yang diperoleh tidak berkualitas (logo buram, panduan tidak terbaru, proses alur tidak lengkap), sehingga menghambat proses desain dan menghasilkan konten yang tidak profesional. • Tanpa Loyal, penyalahgunaan atau penggunaan logo instansi yang tidak sesuai pedoman dapat merusak identitas visual pemerintah.

	• Tanpa Kolaboratif, kurangnya koordinasi dengan admin SP4N-LAPOR menyebabkan informasi alur kerja yang dikumpulkan tidak akurat atau tidak sesuai SOP terbaru. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak dapat memahami alur pengelolaan SP4N-LAPOR dengan benar karena informasi yang disediakan tidak lengkap. • Tanpa Akuntabel, informasi yang salah dapat mengarahkan masyarakat pada pemahaman keliru tentang cara laporan diproses. • Tanpa Kompeten, infografis yang dibuat dari bahan buruk menjadi sulit dibaca dan membingungkan. • Tanpa Loyal, keaslian konten bisa diragukan masyarakat apabila logo atau identitas visual digunakan secara tidak tepat. • Tanpa Kolaboratif, masyarakat menerima informasi yang tidak konsisten dengan proses sebenarnya sehingga menurunkan kepercayaan terhadap layanan SP4N-LAPOR. b. Tahap kegiatan 2 (Mendesain poster digital / infografis / video singkat menggunakan gaya visual yang komunikatif dan sesuai branding instansi) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, desain yang dibuat tidak mudah dipahami sehingga alur SP4N-LAPOR tidak tersampaikan dengan baik; sosialisasi menjadi tidak efektif. • Tanpa Kompeten, infografis berpotensi memiliki komposisi yang buruk, warna tidak konsisten, dan informasi sulit dibaca, sehingga membuat instansi tampak tidak profesional.
--	---

	• Tanpa Akuntabel, desain bisa tidak sesuai pedoman identitas visual pemerintah, memuat informasi yang salah, atau menyesatkan publik. • Tanpa Adaptif, desain tidak mengikuti tren visual digital sehingga konten sulit menarik perhatian masyarakat. • Tanpa Harmonis, tidak menerima masukan dari rekan kerja sehingga desain menjadi tidak objektif atau mengandung kesalahan yang tidak terdeteksi. • Tanpa Loyal, desain yang sembarangan dapat merusak citra pemerintah karena tidak mencerminkan standar komunikasi resmi. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat akan kesulitan memahami alur pengelolaan laporan karena desain tidak jelas atau membingungkan. • Tanpa Kompeten, infografis kurang informatif, teks tidak terbaca, atau visual tidak menarik sehingga masyarakat mengabaikan konten. • Tanpa Akuntabel, masyarakat bisa menerima informasi keliru tentang alur SP4N-LAPOR, yang dapat menyebabkan salah prosedur atau hilangnya kepercayaan. • Tanpa Adaptif, konten tidak menyesuaikan pola konsumsi media sosial sehingga jangkauan dan keterlibatan publik menurun. • Tanpa Harmonis, pesan dalam infografis bisa saja menyinggung atau tidak inklusif bagi sebagian kelompok. • Tanpa Loyal, masyarakat dapat meragukan keaslian informasi jika elemen visual tidak sesuai identitas pemerintah. c. Tahap kegiatan 3
--	---

	(Menyusun caption / narasi / pesan singkat (copywriting) yang persuasif serta menyertakan tautan kanal resmi pengaduan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan, caption tidak mengajak masyarakat untuk menggunakan SP4N-LAPOR sehingga konten kurang berdampak pada peningkatan partisipasi publik. • Tanpa Kompeten, bahasa yang digunakan bisa tidak jelas, tidak informatif, atau terlalu teknis sehingga gagal menjelaskan alur pengelolaan dengan benar. • Tanpa Akuntabel, caption dapat berisi informasi yang tidak akurat, tidak menyertakan tautan resmi, atau mengandung misleading information yang menurunkan kredibilitas Diskominfo. • Tanpa Harmonis, penggunaan bahasa yang kurang sopan atau tidak inklusif dapat memicu persepsi negatif terhadap instansi. • Tanpa Adaptif, gaya bahasa tidak menyesuaikan tren media sosial sehingga konten kalah bersaing dan engagement rendah. • Tanpa Kolaboratif, caption berpotensi tidak konsisten dengan unggahan lain atau tidak sesuai pedoman admin media sosial sehingga mengganggu keseragaman citra instansi. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat tidak memahami ajakan atau manfaat SP4N-LAPOR sehingga enggan untuk melapor. • Tanpa Kompeten, caption yang tidak jelas atau terlalu panjang membuat masyarakat sulit memahami alur pengelolaan laporan. • Tanpa Akuntabel, jika tautan tidak dicantumkan atau dicantumkan salah, masyarakat akan kesulitan mengakses kanal pelaporan resmi.
--	---

	• Tanpa Harmonis, penggunaan kata yang tidak tepat dapat menyinggung atau tidak nyaman dibaca oleh sebagian kelompok masyarakat. • Tanpa Adaptif, caption yang kaku dan tidak mengikuti pola komunikasi media sosial membuat masyarakat melewati konten tanpa membaca. • Tanpa Kolaboratif, masyarakat menerima informasi yang tidak seragam di berbagai platform sehingga menimbulkan kebingungan.
--	--

Lampiran 7. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-6.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 4	Publikasi Melalui Media Sosial
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	10 November 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Capture chat whatsapp mentor yang sudah diperiksa. 2. Capture postingan dan tautan postingan yang telah di unggah pada akun media sosial. 3. Capture Share Postingan untuk memperluas jangkauan.
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Mengirimkan konten (video/foto/infografis + caption) ke mentor & admin SP4N LAPOR untuk diperiksa) Pada hari senin, tanggal 10 november 2025 sekitar pukul 08.00 WIB, penulis menyiapkan konten final berupa infografis carousel “Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!” beserta caption pendukung, kemudian mengirimkannya kepada mentor dan admin SP4N-LAPOR untuk dilakukan pemeriksaan dan validasi sebelum dipublikasikan. Kegiatan ini menunjukkan penerapan Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK sebagai berikut: Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK yang Diterapkan • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Penulis menyiapkan konten yang mudah dipahami

	agar informasi mengenai pengelolaan laporan di SP4N-LAPOR tersampaikan dengan jelas dan bermanfaat bagi masyarakat. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi) Penulis memastikan bahwa setiap informasi dan data dalam konten sudah benar, lengkap, dan valid sebelum dikirimkan kepada mentor dan admin SP4N-LAPOR. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Penulis menerapkan prinsip desain dan teknik penyusunan caption sesuai standar komunikasi publik, sehingga konten terlihat profesional dan informatif. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) Penulis menggunakan logo, warna, tipografi, dan unsur identitas visual resmi Diskominfo untuk menjaga citra instansi secara konsisten. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) Penulis mengirimkan konten kepada mentor dan admin SP4N-LAPOR untuk menerima masukan, sehingga konten dapat disempurnakan bersama sebelum diposting. • Adaptif (Bertindak proaktif) Penulis menyesuaikan gaya visual konten dengan tren media sosial untuk memastikan konten lebih menarik dan relevan bagi audiens. • Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) Penulis menerima kritik, koreksi, dan saran dari mentor maupun admin dengan sikap terbuka, sopan, dan penuh rasa hormat. b. Tahapan kegiatan 2
--	---

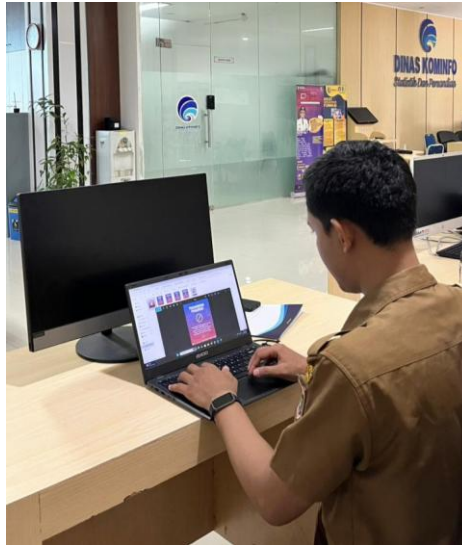
	(Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Pada hari senin, tanggal 10 november 2025 sekitar pukul 14.00 WIB, penulis mengirimkan konten final yang telah disetujui mentor kepada admin sosial media Diskominfo untuk dijadwalkan dan dipublikasikan. Kegiatan ini menunjukkan penerapan berbagai nilai BerAKHLAK dalam proses kerja, terutama terkait ketelitian, koordinasi, dan tanggung jawab dalam memastikan konten yang dipublikasikan berkualitas dan bermanfaat. Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK yang Diterapkan • Berorientasi Pelayanan (Amanah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan) Penulis menyertakan tautan resmi SP4N-LAPOR pada konten, sehingga masyarakat dapat langsung mengakses kanal pelaporan tanpa hambatan. • Akuntabel (Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan) Penulis memastikan konten final yang dikirimkan telah sesuai pedoman, tidak menyesatkan, serta mencerminkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) Penulis memilih tagar yang relevan, menyusun caption yang jelas, dan memeriksa kualitas visual unggahan agar konten tampil profesional di media sosial. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi, dan negara) Penulis memastikan konten yang dipublikasikan mencerminkan profesionalitas Diskominfo dan mendukung citra positif pemerintah daerah.
--	---

	• Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya) Penulis menyesuaikan gaya bahasa caption agar sopan, inklusif, dan tidak menyinggung pihak mana pun sehingga nyaman dibaca publik. • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas) Penulis menyesuaikan format unggahan, termasuk ukuran gambar dan struktur caption, mengikuti algoritma dan tren media sosial untuk memperluas jangkauan. • Kolaboratif (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama) Penulis melakukan koordinasi dengan admin sosial media untuk memastikan unggahan selaras dengan jadwal publikasi, prioritas informasi, dan strategi komunikasi instansi. c. Tahapan kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) Pada hari senin, tanggal 10 november 2025 sekitar pukul 16.00 WIB, penulis melakukan penyebarluasan konten dengan membagikan ulang (repost) tautan postingan resmi ke berbagai grup WhatsApp yang relevan, seperti grup internal perangkat daerah atau grup informasi publik. Tujuannya adalah memperluas jangkauan konten agar informasi SP4N-LAPOR dapat diakses lebih banyak masyarakat. Dalam prosesnya, penulis menerapkan Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK sebagai berikut:
--	--

	Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK yang Diterapkan Berorientasi Pelayanan (Melakukan perbaikan tiada henti) Penulis memperluas jangkauan informasi dengan membagikan ulang konten agar semakin banyak masyarakat mengetahui cara dan alur pengelolaan laporan di SP4N-LAPOR. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi) Penulis hanya membagikan konten pada grup resmi dan relevan, menjaga integritas informasi, serta memastikan bahwa penyebaran dilakukan secara benar dan profesional. Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) Penulis membagikan konten secara sopan, tidak berlebihan, dan tidak mengganggu kenyamanan anggota grup, sehingga tercipta suasana komunikasi yang sehat dan saling menghargai. Kolaboratif (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi) Penulis mengajak rekan kerja untuk turut membantu menyebarkan tautan postingan agar pesan dapat menjangkau lebih banyak audiens secara bersama-sama. Adaptif (Bertindak proaktif) Penulis memilih waktu yang tepat untuk membagikan ulang konten, mengikuti pola aktivitas anggota grup, sehingga peluang konten untuk dibaca menjadi lebih tinggi. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan instansi dan negara) Penulis memastikan penyebaran konten tetap dalam konteks sosialisasi resmi pemerintah, menjaga citra Diskominfo dan tidak mengarah pada penyalahgunaan informasi. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)
--	---

	Penulis memeriksa kembali ukuran dan kejelasan tampilan konten ketika muncul sebagai preview tautan WhatsApp, sehingga konten dapat terbaca dengan baik oleh anggota grup.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) 1) Penulis menyampaikan konten final melalui pesan WhatsApp yang jelas, sopan, dan menggunakan format penyampaian informasi yang mudah dipahami oleh mentor dan admin  Gambar 37 mengirim ke mentor konten alur pengelolaan 2) Sebelum dikirim, penulis melakukan pengecekan mandiri terhadap desain, data, dan caption untuk memastikan seluruh informasi akurat, tidak menyesatkan, serta sesuai pedoman SP4N-LAPOR dan Diskominfo. Penulis menginformasikan bahwa konten siap untuk

diperiksa, meminta masukan jika ada perbaikan, dan membuka ruang diskusi agar konten dapat disempurnakan sebelum dipublikasikan.

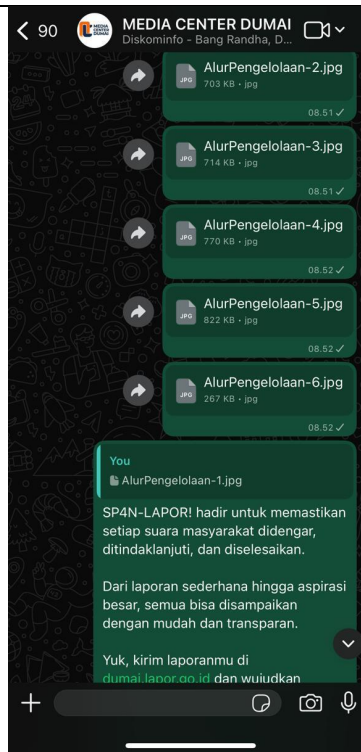


Gambar 38 Penulis sedang preview alur pengelolaan sp4n lapor

b. Tahapan kegiatan 2

(Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan)

- 1) Konten dikirim dalam format final beresolusi tinggi beserta caption lengkap, tagar, dan tautan SP4N-LAPOR agar admin dapat memposting tanpa melakukan penyuntingan tambahan. Penulis memastikan konten yang dikirim sudah melalui proses persetujuan mentor, bebas kesalahan teks, warna, dan tata letak, serta sesuai dengan pedoman branding Diskominfo. Dalam penyampaian pesan, penulis menggunakan bahasa yang sopan, struktur komunikasi yang jelas, dan memberikan instruksi singkat agar admin mudah mengeksekusi publikasi.

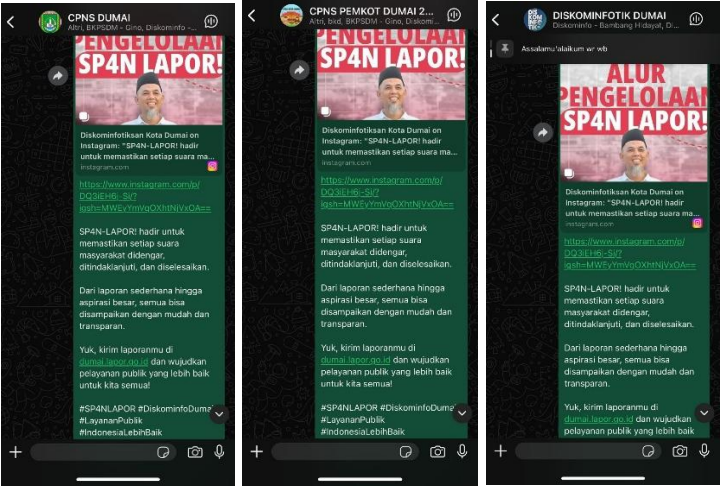


Gambar 39 mengirim ke admin konten alur pengelolaan



Gambar 40 postingan alur pengelolaan sp4n lapor

<https://www.instagram.com/p/DQ3iEH6j-Si/?igsh=MWEyYmVqOXhtNjVxOA==>

	Gambar 41 Tautan postingan alur pengelolaan sp4n lapor c. Tahapan kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) 1) Penulis menerapkan strategi penyebaran informasi dengan membagikan tautan resmi postingan Diskominfo ke beberapa grup WhatsApp yang relevan, seperti grup internal perangkat daerah dan grup informasi publik, untuk memperluas jangkauan sosialisasi. Penulis menambahkan pesan pengantar yang ringkas, sopan, dan informatif agar anggota grup memahami konteks konten dan tujuan penyebarannya, tanpa menimbulkan kesan spam.  Gambar 42 Share postingan alur pengelolaan sp4n lapor
Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa)

	Proses Penulis terlebih dahulu menyelesaikan konten infografis carousel dengan tema “<i>Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!</i>” menggunakan aplikasi Canva. Setelah desain dan caption final siap, penulis meninjau kembali isi konten untuk memastikan akurasi data, kerapian visual, dan kesesuaian dengan pedoman komunikasi Diskominfo. Konten yang sudah final kemudian dikirimkan kepada mentor dan admin SP4N-LAPOR melalui WhatsApp untuk dilakukan pengecekan, koreksi, dan validasi sebelum diposting di media sosial resmi Diskominfo. Komunikasi dilakukan dengan bahasa yang sopan dan terstruktur untuk memudahkan proses review. Kualitas Produk Konten yang dikirim memiliki kualitas visual yang rapi, profesional, dan konsisten dengan branding Diskominfo. Desain menggunakan warna resmi, ikon yang jelas, dan susunan informasi yang mudah dibaca. Caption yang disertakan ringkas, informatif, dan berisi ajakan kepada masyarakat untuk memahami alur pengelolaan laporan di SP4N-LAPOR. File dikirim dalam resolusi tinggi dan format yang siap unggah (carousel), sehingga memudahkan admin sosial media untuk proses publikasi tanpa revisi tambahan. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan)
--	--

	Proses Setelah konten infografis carousel “Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!” disetujui oleh mentor dan admin SP4N-LAPOR, penulis menyiapkan file final berupa gambar dengan resolusi tinggi serta caption lengkap yang telah dirumuskan. Konten kemudian dikirim kepada admin sosial media Diskominfo melalui WhatsApp dengan penjelasan singkat mengenai tema, tujuan konten, serta instruksi unggah. Penulis juga berkoordinasi mengenai waktu publikasi agar sesuai dengan jadwal editorial dan kegiatan sosialisasi yang sedang berjalan. Proses ini dilakukan dengan komunikasi yang sopan, terstruktur, dan mendukung kelancaran publikasi. Kualitas Produk Konten yang dikirim memiliki kualitas visual profesional, menggunakan warna resmi Diskominfo, tipografi yang jelas, serta layout carousel yang nyaman dibaca. Informasi dalam infografis tersusun sistematis dan mudah dipahami masyarakat. Caption final telah disusun dengan bahasa komunikatif dan menyertakan tautan resmi SP4N-LAPOR serta tagar relevan untuk memperluas jangkauan. Seluruh file dikirim dalam format siap unggah sehingga admin sosial media dapat mempublikasikannya tanpa memerlukan revisi tambahan. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan)
--	---

	• Proses Setelah konten dipublikasikan di akun resmi media sosial Diskominfo, penulis melakukan tahap lanjutan berupa penyebarluasan (repost) konten melalui beberapa grup WhatsApp yang relevan, seperti grup internal perangkat daerah atau grup layanan informasi publik. Penulis menyalin tautan postingan resmi kemudian mengirimkannya ke grup dengan disertai pesan pengantar yang sopan dan informatif. Pemilihan waktu penyebaran disesuaikan dengan jam aktif anggota grup agar peluang keterbacaan lebih tinggi. Selama proses ini, penulis memastikan tidak melakukan spam dan menjaga etika komunikasi untuk kenyamanan anggota grup.
	• Kualitas Produk Konten yang direpost menampilkan preview infografis yang jelas saat link dibagikan melalui WhatsApp, sehingga informasi utama dapat langsung terlihat oleh anggota grup. Tautan yang dibagikan mengarah ke postingan resmi Diskominfo, meningkatkan kredibilitas konten dan memudahkan masyarakat mengakses informasi lengkap. Pesan pengantar ditulis dengan bahasa yang ringkas, sopan, dan tidak mengganggu sehingga memberikan pengalaman komunikasi yang profesional. Repost dilakukan terarah dan strategis, sehingga jangkauan sosialisasi meningkat tanpa mengurangi kualitas interaksi di grup.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan publikasi infografis “<i>Alur Pengelolaan di SP4N-LAPOR!</i>” membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang bagaimana laporan mereka diproses, sehingga mendorong penggunaan kanal pengaduan resmi. Informasi yang jelas dan mudah diakses ini mendukung Visi Kota Dumai 2025–2029 untuk mewujudkan kota yang unggul dan

	sejahtera melalui layanan publik yang informatif dan transparan. Publikasi ini juga selaras dengan Misi ke-4: Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel, karena meningkatkan transparansi pengelolaan aduan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, kegiatan ini mendukung tugas Diskominfo sebagai pengelola informasi publik dengan menyediakan edukasi visual yang berkualitas, memperluas jangkauan informasi, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam layanan SP4N-LAPOR.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Menyiapkan konten (video/foto/infografis + caption) dan mengirimkan ke mentor untuk diperiksa) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan — konten kurang memperhatikan kebutuhan publik → tujuan edukasi layanan tidak tercapai. • Tanpa Akuntabel — data atau narasi tidak diperiksa secara cermat → risiko publikasi informasi keliru yang merusak kredibilitas Diskominfo. • Tanpa Kompeten — desain/caption kurang profesional → kualitas publikasi menurun dan menurunkan standar komunikasi instansi. • Tanpa Loyal — pedoman identitas instansi diabaikan → inkonsistensi brand dan potensi pertanyaan atas otentisitas konten. • Tanpa Kolaboratif — tidak melibatkan mentor/admin untuk review → kesalahan substansi/teknis tidak tertangani, koordinasi terganggu. • Tanpa Adaptif — konten tidak disesuaikan format/platform → file atau layout tidak siap unggah, memicu revisi mendadak dan delay publikasi.

	• Tanpa Harmonis — komunikasi pengiriman tidak sopan atau tidak teratur → potensi miskomunikasi, konflik kecil, atau rendahnya respons dari reviewer. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan — masyarakat tidak memperoleh penjelasan alur pengelolaan yang jelas → kebingungan saat ingin melapor. • Tanpa Akuntabel — beredar informasi yang tidak valid atau menyesatkan → menurunkan kepercayaan publik terhadap kanal resmi. • Tanpa Kompeten — infografis atau caption sulit dipahami → pesan edukasi gagal tersampaikan, partisipasi publik menurun. • Tanpa Loyal — konten yang tidak konsisten dengan identitas instansi menimbulkan keraguan otentisitas → berkurangnya trust. • Tanpa Kolaboratif — penyebaran tidak merata karena kurang dukungan tim → hanya sebagian masyarakat yang terinformasi. • Tanpa Adaptif — konten tidak tampil optimal pada perangkat/platform umum → jangkauan dan keterbacaan berkurang. • Tanpa Harmonis — gaya bahasa atau penyampaian yang kurang sensitif dapat menyinggung sebagian audiens → menimbulkan reaksi negatif. b. Tahap kegiatan 2 (Mengirimkan konten yang sudah disetujui kepada admin sosial media Diskominfo untuk dipublikasikan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan Konten yang dikirim ke admin medsos berisiko
--	---

	kurang relevan atau tidak memenuhi kebutuhan informasi masyarakat → publikasi menjadi tidak efektif. Tanpa Akuntabel Pengiriman konten yang belum diperiksa ulang atau tidak sesuai pedoman dapat menyebabkan kesalahan publikasi, melanggar standar komunikasi pemerintah, dan merugikan nama baik Diskominfo. Tanpa Kompeten Caption, tagar, atau format visual bisa tidak layak unggah → kualitas postingan rendah dan mengurangi profesionalitas instansi. Tanpa Loyal Konten yang tidak sesuai identitas Diskominfo (logo salah, warna tidak konsisten) dapat menurunkan citra organisasi dan menimbulkan kesan tidak resmi. Tanpa Harmonis Koordinasi yang buruk dengan admin medsos dapat memicu miskomunikasi, penundaan unggah, atau ketidakharmonisan antarpegawai. Tanpa Adaptif Tidak menyesuaikan konten dengan kebutuhan format platform (Instagram carousel, ukuran feed, thumbnail) dapat menyebabkan tampilan terpotong atau tidak rapi saat diposting. Tanpa Kolaboratif Minimnya komunikasi antara pembuat konten dan admin medsos dapat mengakibatkan tidak sinkronnya jadwal unggah dengan agenda publikasi instansi. Dampak terhadap Masyarakat Tanpa Berorientasi Pelayanan Masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai alur pengelolaan laporan di SP4N-LAPOR → mengurangi minat menggunakan kanal resmi.
--	--

	• Tanpa Akuntabel Publik bisa menerima informasi yang tidak akurat atau tidak resmi, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap layanan pemerintah. • Tanpa Kompeten Konten yang kurang berkualitas (blur, salah ukuran, caption tidak jelas) membuat masyarakat sulit memahami pesan. • Tanpa Loyal Ketidakkonsistenan identitas instansi dapat membuat publik meragukan keaslian informasi dan sumber resminya. • Tanpa Harmonis Penggunaan bahasa yang kurang sensitif atau tidak inklusif dapat menyinggung sebagian masyarakat dan memicu respons negatif. • Tanpa Adaptif Konten yang tidak optimal di perangkat mobile atau media sosial mengurangi jangkauan serta keterbacaan di kalangan masyarakat luas. • Tanpa Kolaboratif Penyebaran informasi menjadi tidak maksimal karena kurangnya dukungan tim → jangkauan publikasi mengecil dan dampak edukasi melemah. c. Tahap kegiatan 3 (Membagikan ulang (repost) konten di kanal lain seperti WhatsApp Group untuk memperluas jangkauan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Berorientasi Pelayanan Konten tidak disebarluaskan secara optimal → jangkauan informasi menjadi sempit, sosialisasi kurang maksimal, dan tujuan pelayanan informasi publik tidak tercapai.
--	--

	• Tanpa Akuntabel Penyebaran konten ke grup yang tidak relevan dapat menurunkan kepercayaan internal dan menimbulkan kesan kurang profesional dalam menyampaikan informasi publik. • Tanpa Harmonis Repost yang tidak sopan, terlalu sering, atau tanpa etika grup dapat menimbulkan ketidaknyamanan, komplain internal, bahkan konflik kecil antaranggota grup. • Tanpa Kolaboratif Tidak melibatkan rekan kerja dalam penyebaran konten dapat membuat jangkauan sangat terbatas sehingga efektivitas publikasi menurun. • Tanpa Adaptif Tidak memilih waktu optimal berbagi konten menyebabkan postingan jarang dilihat, mengurangi dampak komunikasi publik. • Tanpa Loyal Penyebaran konten yang tidak mengikuti pedoman instansi (misalnya menyebarkan di grup tidak resmi atau bercampur informasi pribadi) dapat merusak citra Diskominfo. • Tanpa Kompeten Konten bisa diposting tanpa memperhatikan preview tautan (thumbnail terpotong, teks tidak terbaca), sehingga kualitas informasi yang diterima publik menjadi rendah. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Berorientasi Pelayanan Masyarakat tidak menerima informasi secara luas dan tepat → hanya sebagian kecil yang mengetahui alur layanan SP4N-LAPOR. • Tanpa Akuntabel Penyebaran konten di tempat yang tidak tepat dapat menimbulkan keraguan publik mengenai keaslian informasi.
--	---

	• Tanpa Harmonis Cara penyebaran yang tidak sopan atau tidak sesuai etika grup dapat membuat masyarakat terganggu atau merasa ditargetkan secara tidak nyaman. • Tanpa Kolaboratif Minim keterlibatan pihak lain membuat informasi tidak menyebar luas → masyarakat yang membutuhkan informasi layanan publik tidak terjangkau. • Tanpa Adaptif Penyebaran tanpa memperhatikan waktu aktif masyarakat mengakibatkan konten jarang dilihat atau diabaikan. • Tanpa Loyal Jika tautan atau penyampaian konten terlihat tidak resmi, masyarakat dapat meragukan kredibilitas Diskominfo dan layanan SP4N-LAPOR. • Tanpa Kompeten Konten yang tidak jelas saat ditampilkan di WhatsApp dapat menimbulkan salah tafsir dan menurunkan minat masyarakat untuk membaca atau melapor.
--	--

monitor

Judul Kegiatan 5	Monitoring dan Evaluasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	11 November – 14 November 2025

Daftar Lampiran Kegiatan	1. Rekap insight postingan IG dan FB 2. Rekap laporan masuk SP4N Lapor 3. Laporan ringkas evaluasi dan tindak lanjut (dalam bentuk narasi atau tabel)
Uraian kegiatan yang dilaksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan kegiatan 1 (Memantau performa postingan sp4n lapor di media sosial (Instagram & Facebook)) Pada tahap ini, saya melakukan kegiatan memantau performa unggahan konten SP4N-LAPOR yang telah dipublikasikan di akun resmi Instagram dan Facebook Diskominfo Dumai. Tugas ini saya lakukan untuk mengetahui sejauh mana konten menjangkau masyarakat, bagaimana tingkat interaksi, serta apakah konten efektif mendorong pengguna untuk mengakses SP4N-LAPOR. Saya mengakses menu Insight di Instagram dan Meta Business Suite di Facebook untuk memperoleh data performa seperti reach, impression, jumlah like, komentar, share, dan klik tautan. Semua data tersebut saya catat secara lengkap dalam tabel monitoring untuk dianalisis lebih lanjut. Dalam proses ini, saya menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi): saya mencatat dan mendokumentasikan seluruh data insight secara objektif tanpa manipulasi, memastikan hasil monitoring dapat dipertanggungjawabkan. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya menganalisis indikator performa seperti

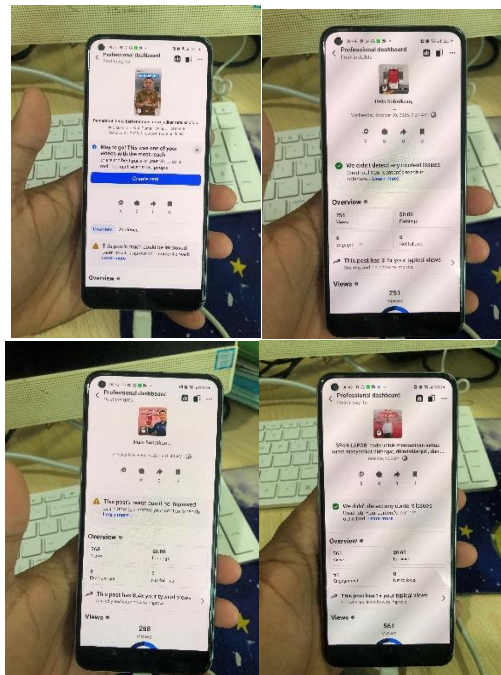
	reach, impression, engagement rate, dan jumlah klik tautan untuk menilai efektivitas konten terhadap tujuan sosialisasi SP4N-LAPOR. • Adaptif (cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan): saya menyesuaikan strategi publikasi berdasarkan tren perilaku audiens, seperti waktu posting yang paling aktif atau jenis konten yang paling menarik perhatian. • Kolaboratif (terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): saya berdiskusi dengan admin media sosial lainnya untuk menafsirkan data performa dan menentukan strategi perbaikan bersama agar publikasi selanjutnya lebih efektif. • Berorientasi Pelayanan (memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): saya memastikan hasil monitoring digunakan untuk meningkatkan kualitas konten sehingga masyarakat semakin mudah mengakses informasi resmi SP4N-LAPOR. • Harmonis (membangun lingkungan kerja yang kondusif): saya menyampaikan hasil evaluasi dengan bahasa yang sopan, menghargai pendapat rekan kerja, dan menjaga suasana kerja yang positif dalam tim publikasi. b. Tahapan kegiatan 2 (Memantau laporan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR setelah mengunggah konten sp4n lapor ke social media) Pada tahap ini, saya melakukan kegiatan memantau jumlah laporan masyarakat yang masuk ke sistem SP4N-LAPOR setelah konten sosialisasi dipublikasikan di media sosial. Tujuan pemantauan ini adalah untuk mengetahui apakah publikasi yang dilakukan berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan melalui kanal resmi.
--	---

	Saya membuka dashboard SP4N-LAPOR setiap hari pada rentang waktu tertentu, kemudian mencatat jumlah laporan sebelum dan setelah publikasi konten untuk melihat perubahan tren. Selain jumlah laporan, saya juga memeriksa isi laporan secara umum untuk mengenali pola pengaduan yang mungkin meningkat akibat meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang kanal pelaporan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin): saya mencatat seluruh data jumlah laporan secara jujur dan langsung dari dashboard SP4N-LAPOR tanpa perubahan atau manipulasi. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya mengelompokkan laporan berdasarkan kategori, instansi tujuan, tingkat urgensi, dan jenis aduan untuk memberikan gambaran analisis yang lebih akurat. • Adaptif (bertindak proaktif terhadap perubahan): saya menyesuaikan teknik pemantauan saat pola laporan berubah, misalnya ketika terjadi lonjakan laporan di kategori tertentu. • Loyal (menjaga nama baik instansi dan mendukung pimpinan): saya menyajikan data laporan yang valid dan terpercaya untuk mendukung pimpinan dalam proses evaluasi peningkatan layanan publik. • Harmonis (menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya): saya menerima setiap laporan dengan sikap positif, menghormati suara masyarakat tanpa memandang jenis laporan atau siapa pelapornya.
--	---

	• Kolaboratif (memberi kesempatan berbagai pihak untuk berkontribusi): saya membagikan hasil pemantauan kepada admin SP4N-LAPOR dan tim publikasi untuk dianalisis bersama dalam menyusun strategi perbaikan. c. Tahapan kegiatan 3 (Menyusun laporan sederhana berisi hasil pemantauan, analisis efektivitas, dan rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan) Pada tahap ini, saya menyusun laporan monitoring dan evaluasi yang memuat rangkuman kinerja konten SP4N-LAPOR di media sosial, dampaknya terhadap jumlah laporan yang masuk, serta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi layanan pengaduan di masa mendatang. Saya menggabungkan hasil pemantauan insight Instagram/Facebook—seperti reach, engagement, impressions, dan jumlah klik tautan—dengan data laporan masuk dari dashboard SP4N-LAPOR. Seluruh data saya olah secara sistematis agar mudah dianalisis oleh pimpinan maupun tim teknis. Laporan kemudian saya susun dalam format ringkas berisi: 1. Ringkasan hasil monitoring (performa konten & tren laporan), 2. Analisis efektivitas publikasi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat, 3. Kesimpulan, 4. Rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan. Setelah laporan selesai, saya menyerahkannya kepada pimpinan dan tim terkait untuk dibahas lebih
--	---

	lanjut sebagai dasar peningkatan kualitas layanan SP4N-LAPOR di Kota Dumai. Dalam penyusunan laporan ini, saya menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, yaitu: Nilai-Nilai Dasar yang Melandasi • Akuntabel (melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi): saya menyusun laporan berdasarkan data nyata, mencantumkan bukti pendukung, dan memastikan seluruh informasi dapat dipertanggungjawabkan. • Kompeten (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): saya mengolah data performa media sosial dan laporan SP4N-LAPOR menjadi informasi yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami oleh pimpinan serta tim teknis. • Adaptif (terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): saya memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan dan sesuai dengan pola interaksi masyarakat serta tren pelaporan terbaru. • Kolaboratif (menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama): saya menyerahkan laporan untuk didiskusikan bersama pimpinan dan tim sehingga dapat ditindaklanjuti secara kolektif. • Loyal (menjaga nama baik instansi dan mendukung arahan pimpinan): saya memastikan laporan yang disusun selaras dengan strategi organisasi dan mendukung pimpinan dalam pengambilan keputusan peningkatan layanan publik. • Berorientasi Pelayanan (melakukan perbaikan tiada henti): saya menuliskan rekomendasi yang berfokus
--	--

	pada peningkatan akses masyarakat terhadap kanal pengaduan resmi SP4N-LAPOR.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan kegiatan 1 (Memantau performa postingan sp4n lapor di media sosial (Instagram & Facebook)) 1) Penulis mengakses fitur Insight pada Instagram dan Facebook untuk mengumpulkan data performa konten SP4N-LAPOR, seperti <i>reach</i> (jumlah akun unik yang melihat konten), <i>impressions</i> (total penayangan), <i>engagement</i> (like, share, save, dan komentar), <i>profile visits</i>, <i>link click</i> menuju SP4N-LAPOR, serta informasi demografi audiens. Seluruh data tersebut dicatat secara sistematis dalam tabel Excel atau Google Sheet agar mudah dianalisis dan dibandingkan. Gambar 6. 2 Penulis sedang mengumpulkan insight postingan Gambar 6. 3 insight postingan sp4n lapor di instagram



Gambar 6. 4 Insight postingan sp4n lapor di facebook

- 2) Selanjutnya, penulis melakukan perbandingan performa konten sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi SP4N-LAPOR. Perbandingan dilakukan dengan melihat perubahan jangkauan, impresi, jumlah klik tautan, serta tingkat interaksi masyarakat. Hasil perbandingan tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui sejauh mana publikasi yang dilakukan berkontribusi terhadap peningkatan literasi masyarakat mengenai SP4N-LAPOR, peningkatan trafik menuju kanal resmi, serta bertambahnya keterlibatan masyarakat melalui interaksi pada postingan.

Komponen	Judul Konten			
	Apa itu SP4N-LAPOR!.	Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!	Leaderboard Laporan Masuk di SP4N-Lapor!	Alur SP4N-LAPOR
Tanggal Posting	24 Oktober 2025	29 Oktober 2025	4 November 2025	10 November 2025
Jenis Postingan	Video Reels	infografis	infografis	infografis
Tayangan Total	7.043	5.757	5.232	5.413
Akun Dijangkau (Reach)	4.017	1.711	1.008	2.437
Interaksi Total	150	63	47	52
Suka (Likes)	110	42	47	46
Komentar	16	3	0	1
Bagikan (Share)	23	12	0	3
Posting Ulang (Repost)	23 share	4	6	6
Simpan Konten (Save)	1	6	0	2

Nama Postingan	Views	Like	Comment	Share
Apa itu SP4N-LAPOR!	536	6	0	0
Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!	251	2	0	0
Leaderboard Laporan Masuk di SP4N-Lapor!	268	1	0	0
Alur SP4N-LAPOR	561	8	0	1

Gambar 6. 5 Rekap insight postingan IG & FB

b. Tahapan kegiatan 2

(Memantau laporan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR setelah mengunggah konten sp4n lapor ke social media)

- 1) Penulis mengakses dashboard SP4N-LAPOR untuk mengamati jumlah laporan masyarakat yang masuk sebelum dan sesudah publikasi konten sosialisasi. Pengamatan dilakukan pada beberapa indikator, seperti total laporan masuk, perubahan jumlah laporan harian atau mingguan, serta status laporan (baru, diproses, atau selesai). Laporan tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori (misalnya infrastruktur, pendidikan, kesehatan, atau administrasi), instansi tujuan, serta tingkat urgensi. Seluruh data dikelola dalam tabel Excel atau Google Sheet agar lebih mudah dianalisis.



Gambar 6. 6 Penulis sedang mengumpulkan laporan yang masuk di sp4n lapor

- 2) Dalam melakukan analisis, penulis menggunakan pendekatan *before-after analysis* untuk membandingkan kondisi sebelum dan sesudah publikasi sosialisasi. Dari perbandingan ini, penulis melihat tren peningkatan jumlah laporan, perubahan

kategori laporan yang dominan, tingkat partisipasi masyarakat, serta pola pelaporan berdasarkan waktu dan jenis aduan.

Selanjutnya, penulis menganalisis tren partisipasi publik untuk mengetahui sejauh mana publikasi di media sosial memberikan dampak terhadap aktivitas pelaporan. Analisis ini mencakup pengamatan kenaikan grafik pelaporan, keterkaitan antara waktu posting dengan waktu laporan masuk, serta pola-pola baru yang muncul setelah kegiatan sosialisasi dilakukan.

Dalam prosesnya, penulis juga melakukan koordinasi internal dengan admin SP4N-LAPOR untuk memastikan validitas data serta mengevaluasi efektivitas sosialisasi berdasarkan laporan riil yang diterima.

The screenshot shows the SP4N-LAPOR web application interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Laporan', 'Pengguna', 'Pengaturan', and 'Log'. The main area displays a form for entering a report. The form includes fields for 'Unit/Instansi', 'Kategori', 'Subkategori', 'Detail', 'Status', 'Tanggal', 'Waktu', 'Lokasi', 'Konten', and 'Gambar'. Below the form, there is a table showing a list of reports with columns for 'Unit/Instansi', 'Kategori', 'Subkategori', 'Detail', 'Status', 'Tanggal', 'Waktu', 'Lokasi', 'Konten', and 'Gambar'.

Gambar 6. 7 Laporan Masuk Setelah Posting Konten sp4n lapor

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a list of reports. The columns include 'No', 'Tanggal', 'Unit/Instansi', 'Kategori', 'Subkategori', 'Detail', 'Status', 'Tanggal', 'Waktu', 'Lokasi', 'Konten', and 'Gambar'. The data is organized in a table with multiple rows, each representing a report entry.

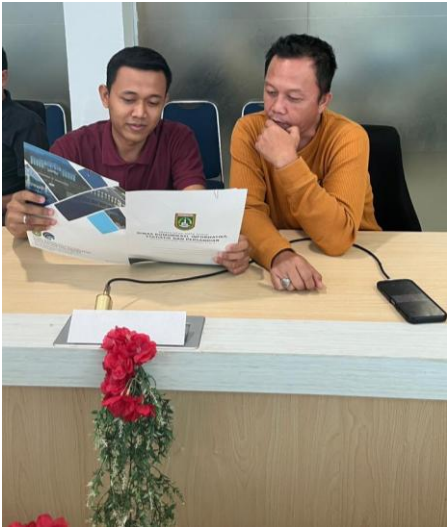
Gambar 6. 8 Rekap Laporan Masuk Setelah Posting Konten

c. Tahapan kegiatan 3

(Menyusun laporan sederhana berisi hasil pemantauan, analisis efektivitas, dan

	rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan) Penulis mengumpulkan dan mencatat data <i>before–after</i> dari Instagram dan Facebook, meliputi <i>reach</i>, <i>impressions</i>, <i>engagement</i> (like, share, comment, save), serta jumlah <i>link click</i> menuju SP4N-LAPOR. Seluruh data disusun dalam tabel agar mudah dianalisis. Untuk memantau perubahan jumlah laporan, penulis mengakses dashboard SP4N-LAPOR untuk mencatat laporan sebelum dan sesudah publikasi, mengelompokkan laporan berdasarkan kategori dan instansi tujuan, serta mengidentifikasi adanya peningkatan partisipasi masyarakat. Data tersebut kemudian dibandingkan menggunakan tabel dan grafik sederhana. Penulis juga menilai efektivitas konten dengan melihat apakah publikasi mampu meningkatkan kunjungan ke SP4N-LAPOR, jenis konten mana yang menghasilkan interaksi tertinggi, serta format yang paling efektif seperti carousel, video, atau poster. Analisis ini menjadi dasar dalam penyusunan strategi konten berikutnya. Selain itu, penulis mengumpulkan feedback masyarakat melalui survei singkat di Google Form untuk mengetahui tingkat pemahaman publik terhadap SP4N-LAPOR, respon mereka terhadap konten sosialisasi, dan saran yang dapat digunakan untuk perbaikan. Hasil survei direkap dan dianalisis sebagai bagian dari evaluasi. Selanjutnya, penulis menyusun laporan evaluasi yang berisi ringkasan kegiatan, tabel data media sosial, grafik perbandingan laporan, hasil survei, analisis efektivitas, dan rekomendasi tindak lanjut. Laporan disusun secara terstruktur dengan bahasa formal dan jelas untuk mendukung peningkatan kualitas layanan publik. Pada tahap akhir, penulis merumuskan rekomendasi tindak lanjut, seperti peningkatan frekuensi publikasi,
--	---

pembuatan konten yang lebih spesifik (misalnya tutorial atau FAQ), penyesuaian jadwal unggah berdasarkan jam aktif audiens, serta perluasan sosialisasi melalui platform lain agar jangkauan informasi semakin luas.



Gambar 6. 9 Penulis menyerahkan Laporan evaluasi dan tindak lanjut ke mentor

LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

1. Pendahuluan

Kegiatan "Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui media sosial" dalam bentuk publikasi konten informasi SP4N-LAPOR dilakukan sebagai upaya meningkatkan literasi masyarakat tentang pengertian sp4n lapor, tata cara pelaporan, alur pengelolaan laporan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan melalui SP4N-LAPOR. Untuk mengukur efektivitas publikasi tersebut, dilakukan evaluasi melalui insight media sosial, perbandingan jumlah laporan masuk, serta feedback masyarakat melalui survei Google Form.

2. Tabel Insight Konten SP4N-LAPOR

2.1 Instagram Insight (Ringkas)

Komponen	Judul Konten			
	Apa itu SP4N-LAPOR!	Cara Kirim Laporan di SP4N-LAPOR!	Leaderboard Laporan Masuk di SP4N-Lapor!	Alur SP4N-LAPOR
Tanggal Posting	24 Oktober 2025	29 Oktober 2025	4 November 2025	10 November 2025
Jenis Postingan	Video Reels	Infografis	Infografis	Infografis
Tayangan Total	7.043	5.757	5.232	5.413
Akun Dijangkau (Reach)	4.017	1.711	1.008	2.437
Interaksi	150	63	47	52

5.4 Pengujian Analitis dan Monitoring

- Buat laporan insight setiap minggu.
- Bandingkan performa konten secara berkala untuk menentukan format posting terbaik.
- Kolaborasi dengan admin SP4N-LAPOR untuk menyebarkan konten dengan jenis laporan yang sering muncul.

5. Penutup

Dari hasil evaluasi ini dapat disimpulkan bahwa publikasi konten informasi SP4N-LAPOR di media sosial berpengaruh positif terhadap pengetahuan, kepedulian, dan partisipasi masyarakat. Dengan peningkatan kualitas konten, terutama pada format video, serta distribusi yang lebih merata, diharapkan publikasi konten informasi SP4N-LAPOR dapat semakin efektif dalam meningkatkan layanan pengaduan masyarakat.

Disetujui,

Mentor

Desi Jufriani, S. Hum

NIP. 19800713 200603 1 007

Gambar 6. 10 Laporan ringkas evaluasi dan tindak lanjut

Deskripsi Proses dan kualitas produk kegiatan	a. Tahap kegiatan 1
---	---

281

	(Memantau performa postingan sp4n lapor di media sosial (Instagram & Facebook). • Proses: Pada tahap ini, saya melakukan proses pemantauan performa unggahan konten SP4N-LAPOR di akun resmi Instagram dan Facebook Diskominfo Dumai. Proses dimulai dengan membuka fitur Insight pada Instagram dan Meta Business Suite pada Facebook untuk mendapatkan data statistik seperti: • jumlah reach, • impression, • likes, • comments, • share, • link click, dan • engagement rate. Data tersebut saya catat secara berkala dalam tabel monitoring untuk kemudian dianalisis lebih lanjut. Saya juga membandingkan performa beberapa konten untuk melihat pola interaksi masyarakat dan mengetahui jenis konten mana yang paling efektif. Hasil pemantauan ini saya ringkas menjadi informasi utama yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi publikasi dan acuan untuk menentukan strategi konten berikutnya. • Kualitas Produk: Produk dari proses ini adalah rekap data performa postingan SP4N-LAPOR yang disusun secara rapi dan objektif. Kualitas produk dinilai baik karena:
--	---

	1. Data lengkap dan akurat, diperoleh langsung dari dashboard resmi Instagram & Facebook. 2. Tersusun rapi, memudahkan analisis performa konten oleh pimpinan dan tim publikasi. 3. Menampilkan indikator penting, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk strategi media sosial berikutnya. 4. Mendukung peningkatan kualitas publikasi, karena hasil monitoring memberikan gambaran jelas tentang efektivitas konten. 5. Memudahkan evaluasi, baik untuk menilai keberhasilan publikasi maupun merancang perbaikan ke depannya. Rekap performa ini menjadi dasar penting untuk mengevaluasi efektivitas konten sosialisasi SP4N-LAPOR dan meningkatkan interaksi masyarakat terhadap kanal pengaduan resmi. b. Tahap kegiatan 2 (Memantau laporan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR setelah mengunggah konten sp4n lapor ke social media) • Proses: Pada tahap ini, saya melakukan proses pemantauan laporan yang masuk ke sistem SP4N-LAPOR setelah konten sosialisasi dipublikasikan di media sosial. Pemantauan dilakukan dengan membuka Dashboard SP4N-LAPOR melalui situs resmi untuk melihat: • jumlah laporan sebelum dan sesudah publikasi, • kategori laporan (pelayanan, infrastruktur, kebersihan, dll.), • instansi tujuan laporan, • tingkat urgensi,
--	--

	- tren kenaikan atau penurunan laporan. Data yang tercatat saya dokumentasikan secara harian dalam tabel monitoring. Saya kemudian mencatat perubahan jumlah laporan untuk mengetahui apakah publikasi konten berpengaruh terhadap peningkatan partisipasi masyarakat. Selain jumlah, saya juga memperhatikan pola laporan yang muncul setelah publikasi, seperti kategori yang paling sering dilaporkan atau waktu laporan meningkat. Hasil pencatatan kemudian saya simpan untuk dianalisis lebih lanjut pada tahap penyusunan laporan evaluasi. Kualitas Produk: Produk dari kegiatan ini berupa rekap data laporan masuk SP4N-LAPOR yang akurat, rapi, dan siap digunakan sebagai bahan evaluasi. Kualitas produk dinilai baik karena: Data valid, diperoleh langsung dari dashboard resmi SP4N-LAPOR tanpa manipulasi. Disajikan secara terstruktur, memudahkan analisis tren laporan dan perubahan sebelum/sesudah publikasi. Memuat informasi lengkap, termasuk kategori laporan dan instansi tujuan. Mendukung proses evaluasi, karena data dapat digunakan untuk melihat dampak publikasi konten terhadap partisipasi masyarakat. Memberikan gambaran nyata, mengenai efektivitas sosialisasi dalam mengarahkan
--	---

	masyarakat untuk melapor melalui kanal resmi. Rekap ini menjadi dasar penting untuk memahami respon masyarakat dan menentukan strategi peningkatan layanan pengaduan di tahap berikutnya. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun laporan sederhana berisi hasil pemantauan, analisis efektivitas, dan rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan) • Proses: Pada tahap ini, saya melakukan proses penyusunan laporan monitoring dan evaluasi berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari performa media sosial dan laporan masuk di SP4N-LAPOR. Proses dimulai dengan mengumpulkan seluruh hasil pemantauan, yaitu: • insight media sosial (reach, impression, engagement, link click), • jumlah laporan sebelum dan sesudah publikasi, • kategori laporan, • instansi tujuan laporan. Data tersebut kemudian saya olah dan ringkas menjadi grafik/tabel sederhana agar lebih mudah dipahami. Saya melakukan analisis efektivitas, seperti melihat apakah publikasi meningkatkan partisipasi masyarakat, jenis konten yang paling banyak diakses, dan pola laporan yang masuk.
--	--

	Setelah analisis selesai, saya menyusun rekomendasi tindak lanjut yang bertujuan untuk memperbaiki strategi sosialisasi dan meningkatkan kualitas layanan pengaduan publik. Laporan akhir kemudian saya susun dalam format ringkas dan sistematis, mencakup: 1. Pendahuluan 2. Hasil Pemantauan 3. Analisis Efektivitas 4. Kesimpulan 5. Rekomendasi untuk perbaikan layanan Laporan kemudian saya serahkan kepada pimpinan dan tim terkait sebagai dasar evaluasi lebih lanjut. • Kualitas Produk: Produk dari kegiatan ini berupa laporan monitoring & evaluasi yang rapi, jelas, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Kualitas produk dinilai baik karena: 1. Berbasis data nyata, lengkap, dan valid dari insight media sosial dan dashboard SP4N-LAPOR. 2. Terstruktur dengan jelas, sehingga mudah dipahami oleh pimpinan dan tim. 3. Analisis sederhana namun informatif, membantu menggambarkan dampak publikasi secara nyata. 4. Rekomendasi konkret, bisa langsung digunakan untuk memperbaiki strategi sosialisasi SP4N-LAPOR. 5. Mendukung peningkatan layanan, karena hasil laporan dapat menjadi acuan
--	--

	peningkatan kualitas komunikasi publik dan pengaduan masyarakat. Laporan ini menjadi dokumen penting bagi Diskominfo untuk menilai efektivitas publikasi serta menyusun strategi perbaikan agar layanan SP4N-LAPOR lebih mudah dipahami dan diakses masyarakat.
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan Monitoring dan Evaluasi memberikan manfaat penting dalam memastikan efektivitas publikasi SP4N-LAPOR dan keselarasan pelaksanaan kegiatan dengan visi, misi, serta tugas Diskominfo Kota Dumai. Melalui kegiatan ini, saya dapat menilai sejauh mana konten yang dipublikasikan berdampak pada peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan kanal resmi pengaduan. Kegiatan ini mendukung pencapaian Visi Pembangunan Kota Dumai 2025–2029: “Kota Industri yang Unggul, Sejahtera, dan Berkelanjutan Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2029.” Upaya monitoring membantu memastikan layanan pengaduan berjalan transparan, responsif, dan berbasis data, sehingga memperkuat tata kelola pemerintahan yang unggul. Selain itu, kegiatan ini sejalan dengan Misi ke-4, yaitu: “Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel.” Hasil monitoring menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas sosialisasi dan pelayanan, sehingga publikasi lebih tepat sasaran, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	a. Tahap kegiatan 1 (Memantau performa postingan sp4n lapor di media sosial (Instagram & Facebook)) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Akuntabel, data insight yang dicatat berpotensi tidak akurat atau tidak jujur sehingga hasil evaluasi tidak dapat dipercaya.

	• Tanpa Kompeten, analisis performa seperti reach, impression, engagement, dan link click tidak dilakukan dengan benar dan mengakibatkan strategi publikasi yang keliru. • Tanpa Adaptif, strategi publikasi tidak mengikuti tren audiens sehingga jangkauan konten menurun drastis. • Tanpa Kolaboratif, hasil pemantauan tidak dibahas bersama tim sehingga tidak ada masukan atau perbaikan kolektif pada publikasi selanjutnya. • Tanpa Berorientasi Pelayanan, evaluasi tidak diarahkan untuk meningkatkan akses informasi bagi masyarakat sehingga publikasi menjadi tidak efektif. • Tanpa Harmonis, penyampaian hasil monitoring kepada rekan kerja dapat menimbulkan salah paham atau ketidaknyamanan dalam proses evaluasi. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Akuntabel, masyarakat menerima informasi yang salah atau tidak relevan karena evaluasi performa konten tidak dilakukan secara benar. • Tanpa Kompeten, konten selanjutnya tidak membaik sehingga tetap sulit dipahami dan tidak menarik bagi masyarakat. • Tanpa Adaptif, konten SP4N-LAPOR tidak mengikuti perilaku pengguna media sosial sehingga banyak masyarakat tidak terpapar informasi penting. • Tanpa Kolaboratif, masyarakat mendapatkan informasi yang tidak konsisten antarplatform karena tim tidak bekerja bersama menyelaraskan evaluasi. • Tanpa Berorientasi Pelayanan, kebutuhan masyarakat terhadap informasi layanan SP4N-LAPOR tidak terpenuhi sehingga partisipasi melapor menurun.
--	---

	• Tanpa Harmonis, komunikasi evaluasi yang tidak baik dapat berdampak pada kualitas publikasi, yang pada akhirnya merugikan masyarakat sebagai penerima informasi. b. Tahap kegiatan 2 (Memantau laporan masyarakat yang masuk ke SP4N-LAPOR setelah mengunggah konten sp4n lapor ke social media) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Akuntabel, data jumlah laporan yang dicatat bisa tidak akurat sehingga hasil evaluasi menjadi bias dan tidak dapat dijadikan dasar keputusan. • Tanpa Kompeten, laporan tidak dikelompokkan berdasarkan kategori/instansi sehingga analisis tidak mendalam dan tidak bisa digunakan untuk meningkatkan kinerja layanan. • Tanpa Adaptif, pola perubahan laporan masyarakat tidak terdeteksi, sehingga satuan kerja tidak bisa merespons tren aduan yang meningkat atau berubah. • Tanpa Loyal, pimpinan tidak mendapatkan data valid untuk proses evaluasi, sehingga keputusan strategis bisa salah arah dan merugikan organisasi. • Tanpa Harmonis, proses pemantauan bisa dilakukan dengan sikap yang tidak menghargai masyarakat dan rekan kerja, sehingga mengganggu iklim kerja. • Tanpa Kolaboratif, hasil pemantauan tidak disampaikan ke tim sehingga potensi perbaikan layanan tidak ditindaklanjuti bersama. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Akuntabel, masyarakat berisiko mendapatkan kesimpulan evaluasi yang tidak
--	--

	jujur dan tidak sesuai fakta, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah. • Tanpa Kompeten, laporan masyarakat tidak dianalisis dengan benar sehingga kebutuhan dan masalah masyarakat tidak terbaca dengan baik. • Tanpa Adaptif, keluhan masyarakat yang meningkat atau berubah tidak direspons cepat, menyebabkan layanan pengaduan menjadi tidak responsif. • Tanpa Loyal, data masyarakat dapat ditafsirkan atau disampaikan secara keliru sehingga merugikan kepercayaan publik. • Tanpa Harmonis, masyarakat dapat merasa tidak dihargai karena laporan yang disampaikan dianggap tidak penting atau tidak diperhatikan. • Tanpa Kolaboratif, tindak lanjut laporan menjadi lambat karena tim tidak menerima hasil pemantauan untuk diproses bersama. c. Tahap kegiatan 3 (Menyusun laporan sederhana berisi hasil pemantauan, analisis efektivitas, dan rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan layanan pengaduan) Dampak terhadap Satuan Kerja • Tanpa Akuntabel, laporan evaluasi tidak berbasis data nyata, tidak memiliki bukti pendukung, dan tidak dapat dipertanggungjawabkan sehingga mengganggu kredibilitas organisasi. • Tanpa Kompeten, data performa media sosial dan laporan SP4N-LAPOR tidak diolah dengan baik sehingga menghasilkan laporan yang tidak informatif dan tidak berguna bagi pimpinan. • Tanpa Adaptif, laporan tidak memuat rekomendasi perbaikan yang relevan dengan kondisi terbaru sehingga strategi peningkatan layanan tidak berkembang.
--	---

	• Tanpa Kolaboratif, laporan tidak dibahas bersama pimpinan atau tim sehingga tidak ditindaklanjuti dan hanya menjadi dokumen formalitas tanpa dampak nyata. • Tanpa Loyal, laporan tidak mengikuti strategi organisasi atau arahan pimpinan, sehingga dapat menimbulkan miskomunikasi dan pelaksanaan kebijakan yang tidak sinkron. • Tanpa Berorientasi Pelayanan, laporan tidak fokus pada peningkatan akses masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR sehingga layanan pengaduan tidak mengalami perbaikan. Dampak terhadap Masyarakat • Tanpa Akuntabel, masyarakat mendapatkan layanan berbasis evaluasi yang tidak jujur dan tidak valid sehingga mengurangi kepercayaan publik. • Tanpa Kompeten, kebutuhan masyarakat tidak terbaca secara tepat karena analisis tidak dilakukan dengan benar sehingga keluhan berulang tidak terselesaikan. • Tanpa Adaptif, rekomendasi tidak menyesuaikan kondisi terbaru sehingga masalah masyarakat tetap terjadi dan tidak ada penyempurnaan layanan. • Tanpa Kolaboratif, tindak lanjut laporan masyarakat menjadi lambat karena laporan evaluasi tidak dibagikan kepada tim terkait. • Tanpa Loyal, penyampaian informasi yang tidak selaras dengan strategi pemerintah dapat membingungkan masyarakat dan menurunkan citra instansi. • Tanpa Berorientasi Pelayanan, masyarakat kehilangan kesempatan untuk mendapatkan layanan pengaduan yang lebih cepat, jelas, dan responsif.
--	---