

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

OPTIMALISASI PENGISIAN FORMULIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MELALUI SOSIALISASI PENTINGNYA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI DINAS PERTANAHAN DAN PENATAAN RUANG KOTA DUMAI

Disusun oleh:

Nama	**: Salsabila Rivani, S.T**
NIP	**: 199809262025042002**
Jabatan	**: Teknisi Sarana dan Prasarana**
Instansi	**: Pemerintah Kota Dumai**
Kelas/Kelompok	**: 3 (Tiga)**
No Absen	**: A23.3.25**
Angkatan	**: 23**

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

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	: Optimalisasi Pengisian Formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Sosialisasi Pentingnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
NAMA	: Salsabila Rivani, S.T.
NIP	: 199809262025042002
PANGKAT/GOL	: Penata Muda / IIIa
JABATAN	: Teknisi Sarana dan Prasarana
INSTANSI	: Pemerintah Kota Dumai
ANGKATAN/KELOMPOK	: 23/3
NO.ABSEN	: A23.3.25

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 14 November Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 14 November 2025

Coach,	Penguji,
Retwando, S.Kom, M.Si	Sri Wahyuni, S.E., M.M.
NIP. 198803282011011004	NIP. 198512212011012012

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

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

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 14 November 2025
Pukul : 08.00 – 17.00 WIB
Tempat : Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan 23 Tahun 2025

JUDUL	: Optimalisasi Pengisian Formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Sosialisasi Pentingnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
NAMA	: Salsabila Rivani, S.T.
NIP	: 199809262025042002
PANGKAT/GOL	: Penata Muda / IIIa
JABATAN	: Teknisi Sarana dan Prasarana
INSTANSI	: Pemerintah Kota Dumai
ANGKATAN/KELOMPOK	: 23/3
NO.ABSEN	: A23.3.25

Dan telah mendapat pengujian/komentar/masukan/saran dari penguji, mentor, dan coach/moderator.

COACH,	PESERTA,
Retwando, S.Kom, M.Si	Salsabila Rivani, S.T.
NIP. 198803282011011004	NIP.199809262025042002
PENGUJI,	MENTOR,
Sri Wahyuni, S.E., M.M	Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi
NIP. 198512212011012012	NIP. 198104282010012016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan izin, rahmad serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan aktualisasi yang berjudul “Optimalisasi Pengisian Formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Sosialisasi Pentingnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai”. Laporan ini disusun sebagai salah satu rangkaian kegiatan dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS), khususnya dalam penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Retwando, S.Kom, M.Si selaku coach yang sejak awal selalu membimbing, memberikan masukan, dan arahan dalam setiap tahap pembelajaran yang dilalui penulis hingga penulisan aktualisasi
2. Ibu Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi selaku Kepala Seksi Perencanaan dan Pengendalian sekaligus mentor yang selalu memberikan dukungan, masukan, dan arahan sehingga laporan pelaksanaan aktualisasi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Rekan kerja di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang, khususnya di Bidang Cipta Karya.
4. Bapak Ibu Widyaiswara, yang telah dengan sepenuh hati membagikan ilmu, pengetahuan, wawasan, serta materi pembelajaran selama proses blended learning, sehingga menambah pemahaman dan bekal untuk saya dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan yang dapat penulis lakukan dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis, instansi, maupun khalayak ramai yang berkepentingan.

Dumai, 14 November 2025

Salsabila Rivani, S.T.
NIP. 199809262025042002

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan 3
1.2.1 Tujuan Umum 3
1.2.2 Tujuan Khusus 3
1.3 Ruang Lingkup 4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA **5**
2.1 Profil Instansi 5
2.1.1 Gambaran Umum 5
2.1.2 Visi dan Misi 6
2.2 Profil 8
2.2.1 Peserta 8
2.2.2 Role Model 9
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI **10**
3.1 Deskripsi Isu 10
3.2 Penetapan *Core Issue* 19
3.3 Analisis *Core Issue* 21
3.4 Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core Issue* 23
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI **25**
4.1 Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi 25
4.2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi 26
4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 47
4.4 Capaian Penyelesaian *Core Issue* 48
4.5 Manfaat Terselesaikannya *Core Issue* 49
4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 51
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **53**

5.1 Kesimpulan 53
5.2 Rekomendasi 54
DAFTAR PUSTAKA..... 56
LAMPIRAN..... 57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Isu-Isu Instansi……...10
Tabel 3.2 Jumlah Responden SKM OPD……...10
Tabel 3.3 Jumlah Pengajuan SPJ ATK……...13
Tabel 3.4 Dokumentasi Pekerjaan Infrastruktur..……....16
Tabel 3.5 Penetapan *Core Issue*……...20
Tabel 4.1 Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi……..……...25
Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi……...……..27
Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)……....47
Tabel 4.4 Capaian Penyelesaian Core Issue ……..……..48
Tabel 4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi ……..……..51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang……5
Gambar 2.2 Profil Peserta……8
Gambar 2.3 Profil Role Model……...…..9
Gambar 3.1 Diagram *Fishbone*……...……..21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan 1…….....58
Lampiran 2. Laporan Mingguan 2…….....64
Lampiran 3. Laporan Mingguan 3……..76
Lampiran 4. Laporan Mingguan 4……..82
Lampiran 5. Laporan Mingguan 5……..……....96
Lampiran 6. Rekap Output Kegiatan……...104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai peraturan yang mengatur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen penting untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pelaksanaan SKM ini menjadi bagian integral dari reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Beberapa peraturan utama yang menjadi dasar pelaksanaan SKM antara lain Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang mengatur tata cara pelaksanaan survei secara sistematis dan berstandar. Selain itu, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menegaskan bahwa SKM merupakan salah satu instrumen evaluasi pelayanan yang wajib dilakukan oleh OPD. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Reformasi Birokrasi juga menekankan pentingnya pengukuran kepuasan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan ASN. Selanjutnya, Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2018 memberikan panduan teknis pelaksanaan SKM di instansi pemerintah.

Dengan landasan peraturan yang kuat tersebut, pelaksanaan SKM di lingkungan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai diharapkan dapat menghasilkan data yang valid dan akurat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan komitmen pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, laporan ini disusun untuk mendokumentasikan hasil pelaksanaan SKM serta memberikan rekomendasi strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di instansi terkait.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Melalui survei ini, instansi pemerintah dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Namun, dalam pelaksanaan SKM terbaru, terdapat permasalahan signifikan terkait jumlah responden yang masih jauh dari target yang telah ditetapkan. Dari target 100 responden, data yang terkumpul baru mencapai 47 responden, atau kurang dari 50% dari target yang diharapkan.

Permasalahan rendahnya jumlah responden ini menjadi perhatian serius karena dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas hasil survei. Survei dengan jumlah responden yang minim berpotensi menghasilkan

data yang tidak representatif, sehingga kesimpulan dan rekomendasi yang diambil menjadi kurang akurat.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umumnya sebagai berikut:

- Meningkatkan jumlah responden pengisian formulir SKM OPD Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
- Dengan tercapainya target pengisian formulir SKM OPD mampu menciptakan kesinambungan antara masyarakat dan OPD
- Mewujudkan hubungan yang harmonis serta dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khususnya sebagai berikut:

- Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengisian formulir SKM OPD
- Meningkatkan jumlah responden SKM OPD hingga mencapai target yang diinginkan
- Meningkatkan kualitas data yang sesuai dengan SKM OPD
- Mendorong transparasi dan akuntabilitas antara masyarakat dan OPD
- Mendukung perbaikan pelayanan publik

1.3 Ruang Lingkup

Aktualisasi ini dilaksanakan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai yang menjadi tempat pelaksanaan Latsar. Latsar CPNS dilakukan mulai dari bulan September 2025 sampai dengan bulan Oktober 2025. Pihak yang terlibat meliputi peserta Latsar CPNS, mentor (Kepala Seksi Perencanaan dan Pengendalian), serta rekan kerja di lingkungan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Bidang Cipta Karya. Dengan aspek yang dikaji, yaitu Optimalisasi Pengisian Formulir SKM OPD oleh Masyarakat Kota Dumai melalui Sosialisasi Pentingnya SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.

BAB II
PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

2.1 Profil Instansi

2.1.1 Gambaran Umum



Gambar 2.1 Kantor Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang

Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang merupakan OPD yang terletak di Kompleks Wali Kota Jalan Tuanku Tambusai, Kecamatan Bagan Besar, Kota Dumai.

Batas-batas wilayah Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai:

- Batas Utara: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai
- Batas Selatan: Dinas Lingkungan Hidup kota Dumai
- Batas Timur: Lahan
- Batas Barat: Dinas Sosial Kota Dumai

2.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya Masyarakat Dumai Yang Makmur dan Madani Pada Tahun 2021.

b. Misi

1. Meningkatkan pelayanan air bersih yang terjangkau dan peningkatan pemerataan pembangunan infrastruktur dasar
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM yang berdaya saing
3. Meningkatkan ekonomi masyarakat dan pengentasan kemiskinan
4. Mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih melalui penyelenggaraan pemerintahan yang profesional, aspiratif, partisipatif dan transparan.
5. Meningkatkan pembangunan sektor pertanian dan Perikanan serta ketahanan pangan
6. Meningkatkan produktifitas sektor jasa, Perdagangan, industri dan kemaritiman dalam mendukung perekonomian daerah
7. Mewujudkan pembangunan masyarakat yang seimbang secara lahir batin yang agamis serta berbasis budaya melayu.

c. Nilai Organisasi

1. Akuntabilitas

   Diwujudkan melalui transparansi dalam perencanaan RTRW dan evaluasi KLHS, memastikan setiap kegiatan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat

2. Kompetensi

   Fokus pada penguasaan teknis bidang cipta karya untuk menghadapi tantangan perubahan susunan organisasi.

3. Harmonisasi

   Mendorong kolaborasi antar bidang untuk mengatasi isu strategis seperti potensi dan ancaman lingkungan.

4. Loyalitas

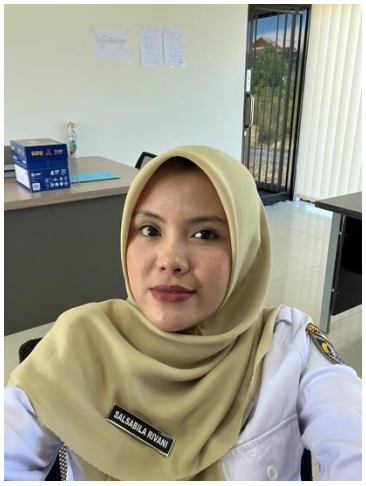
   Loyal terhadap NKRI dan pemerintahan daerah, tercermin dalam implementasi Perda dan Permendagri.

5. Adaptabilitas

   Merespons dinamika cepat seperti perubahan regulasi, sehingga dinas dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

2.2 Profil

2.2.1 Peserta



Gambar 2.2 Profil Peserta

Saya, Salsabila Rivani merupakan peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Angkatan XXIII Tahun 2025 yang diselenggarakan oleh PPSDM Regional Bukittinggi. Saya lahir di Indragiri Hulu, 26 September 1998 dan saat ini menetap di Kota Dumai. Latar belakang pendidikan terakhir saya adalah Sarjana Arsitektur Universitas Riau.

Dalam pelaksaan tugas sesuai jabatan Teknisi Sarana dan Prasarana, saya memiliki peran penting dalam kelancaran pelayanan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang. Saya adalah seorang CPNS dengan jabatan Teknisi Sarana dan Prasarana, yang bertanggung jawab memastikan fasilitas kerja di lingkungan instansi selalu dalam kondisi optimal. Dalam menjalankan tugas, saya berpegang teguh pada nilai BERAKHLAK dengan bekerja kompeten, memberikan solusi teknis yang tepat; akuntabel, melalui pelaporan pekerjaan yang transparan; serta loyal dan kolaboratif dengan mendukung penuh

kelancaran operasional unit kerja melalui kerja sama yang harmonis dan berorientasi pelayanan.

2.2.2 Role Model



Gambar 2.3 Profil Role Model

Role Model saya adalah Ibu Pangesti Rochi Dewi Lubis, S.Pi atau biasa dipanggil Ibu Ochi adalah Kepala Seksi Pengendalian dan Perencanaan Bidang Cipta Karya Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Ibu Ochi diangkat menjadi PNS pada Tahun 2010.

Ibu Ochi sebagai role model saya adalah sosok yang tidak hanya mengedepankan profesionalisme dalam menjalankan tugas, tetapi juga menjunjung tinggi nilai berAkhlak sebagai landasan utama dalam setiap keputusan dan tindakan. Dengan integritas yang kuat, sikap jujur, adil, dan penuh empati, atasan tersebut mampu menginspirasi bawahannya untuk selalu berperilaku etis dan bertanggung jawab. Kepemimpinan yang berlandaskan nilai berAkhlak ini menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, transparan, dan produktif, sehingga tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh ASN.

BAB III
RANCANGAN AKTUALISASI

3.1 Deskripsi Isu

Berikut adalah tabel isu-isu yang ada di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang:

Tabel 3.1 Tabel Isu-Isu Instansi

No	Isu	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang diharapkan
1	Masih sedikitnya responden yang mengisi formulir SKM OPD Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	Responden dibawah target berjumlah 46 orang	Responden mencapai target 100 orang
2	Masih lamanya pengurusan SPJ ATK Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	Pendataan ATK masih lebih dari 5 hari kerja	Pendataan ATK harus dalam 5 hari kerja
3	Belum optimalnya dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	Dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur rata-rata masih dibawah 50%	Dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur sudah terdata 100%

Sumber: Olahan Penulis

1. **Masih sedikitnya responden yang mengisi formulir SKM OPD Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.**

   Berikut adalah tabel responden yang mengisi formulir SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai:

Tabel 3.2 Jumlah Responden SKM OPD

Bulan	Akumulasi Responden SKM OPD	Target yang diinginkan
Januari	0 responden	100 responden
Februari	0 responden	

Maret	0 responden	
April	0 responden	
Mei	6 responden	
Juni	Bertambah 33 menjadi 39 responden	
Juli	Bertambah 6 menjadi 45 responden	
Agustus	Bertambah 1 menjadi 46 responden	

Sumber: Olahan Penulis

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Survei ini menjadi instrumen penting dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan publik, sekaligus sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi instansi pemerintah kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan SKM terbaru, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai menghadapi permasalahan signifikan terkait jumlah responden yang mengisi formulir survei yang masih sangat minim.

Dari target yang telah ditetapkan sebanyak 100 responden, data yang berhasil dikumpulkan baru mencapai 46 responden, atau kurang dari 50% dari target yang diharapkan. Kondisi ini menjadi perhatian serius karena jumlah responden yang sedikit dapat mempengaruhi validitas dan representativitas hasil survei. Data yang tidak mencukupi

berpotensi menghasilkan gambaran yang kurang akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat, sehingga rekomendasi perbaikan yang dihasilkan juga menjadi kurang tepat sasaran.

Beberapa faktor menjadi penyebab utama rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengisian formulir SKM di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Pertama, kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai pentingnya survei kepada masyarakat. Banyak warga yang belum memahami tujuan dan manfaat dari SKM sehingga kurang termotivasi untuk berpartisipasi. Sosialisasi yang terbatas menyebabkan masyarakat tidak mengetahui kapan dan bagaimana cara mengisi formulir survei tersebut.

Faktor Kedua adalah perletakan *barcode* yang kurang memadai sehingga tidak terlihat oleh masyarakat. Perletakan yang kurang memadai dapat dinilai dari kuantitas jumlah *barcode*, letak *barcode* yang tidak strategis, atau ukuran barcode yang terlalu kecil sehingga tidak terlihat oleh masyarakat.

Faktor ketiga adalah kurangnya peran staff yang mengingatkan tentang adanya formulir SKM OPD pada masyarakat. Faktor ini dapat disebabkan oleh staff yang sibuk dengan pekerjaan masing-masing sehingga lupa untuk mengingatkan tentang adanya formulir SKM OPD kepada masyarakat.

Faktor keempat adalah adanya kesulitan akses dalam *scan barcode* saat hendak mengisi formulir SKM OPD. Hal ini sering terjadi

karena masyarakat tidak bias mengakses formulir SKM OPD yang dilakukan dengan *scan barcode* karena perangkat yang ada tidak bias melakukan scan barcode pada formulir SKM OPD.

2. **Masih lamanya pengurusan SPJ ATK Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai**

Berikut tabel lama pengerjaan SPJ ATK pada Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai:

Tabel 3.3 Jumlah Pengajuan SPJ ATK

Bulan	Jumlah Pengajuan SPJ ATK	Lama Pengurusan
Januari	3	6 Hari
Februari	2	7 Hari
Maret	2	7 Hari
April	3	10 Hari
Mei	2	7 Hari
April	4	12 Hari
Juni	5	12 Hari
Juli	3	10 Hari

Sumber: Olahan Penulis

Pengelolaan administrasi keuangan merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional sebuah instansi pemerintah. Salah satu proses administrasi yang krusial adalah pengurusan Surat Pertanggungjawaban (SPJ) atas penggunaan Alat Tulis Kantor (ATK). Di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai, pengurusan SPJ ATK menjadi salah satu tahapan yang mengalami kendala signifikan, terutama terkait lamanya proses penyelesaian. Kondisi ini menimbulkan berbagai dampak negatif yang berpotensi menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan di dinas tersebut.

Lamanya pengurusan SPJ ATK di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai disebabkan oleh beberapa faktor yang

saling berkaitan. Pertama, prosedur administrasi yang masih bersifat manual dan berlapis menyebabkan proses verifikasi dan validasi dokumen menjadi memakan waktu cukup lama. Setiap tahap harus melalui beberapa pihak yang berwenang, sehingga jika terjadi keterlambatan pada salah satu bagian, maka proses keseluruhan turut terhambat. Hal ini diperparah dengan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi yang dapat mempercepat alur kerja administrasi.

Kedua, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih dalam pengelolaan administrasi keuangan juga menjadi faktor penyebab lamanya pengurusan SPJ ATK. Petugas yang menangani administrasi seringkali harus menangani berbagai tugas sekaligus, sehingga fokus dan kecepatan dalam menyelesaikan SPJ menjadi berkurang. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pembinaan terkait tata kelola keuangan dan administrasi juga berdampak pada rendahnya efisiensi proses.

Ketiga, kurangnya koordinasi antar bagian dalam Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai turut memperlambat proses pengurusan SPJ. Komunikasi yang tidak optimal menyebabkan dokumen sering kali harus dikembalikan untuk revisi atau klarifikasi, sehingga waktu penyelesaian bertambah lama. Selain itu, tidak adanya standar waktu penyelesaian yang jelas juga membuat proses menjadi tidak terukur dan sulit dikontrol.

Dampak dari lamanya pengurusan SPJ ATK ini cukup signifikan. Pertama, menghambat kelancaran pengadaan dan distribusi ATK yang dibutuhkan oleh pegawai untuk menunjang aktivitas kerja sehari-hari. Keterlambatan ini dapat menurunkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai kepada masyarakat. Kedua, menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pegawai dan pihak terkait karena proses administrasi yang berbelit-belit dan memakan waktu lama. Ketiga, berpotensi menimbulkan risiko ketidaksesuaian pelaporan keuangan yang dapat berdampak pada audit dan akuntabilitas instansi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis yang terintegrasi. Pertama, melakukan digitalisasi proses pengurusan SPJ ATK dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen keuangan yang terkomputerisasi. Hal ini akan mempercepat alur kerja, meminimalisir kesalahan, dan memudahkan monitoring proses. Kedua, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala agar petugas administrasi lebih kompeten dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Ketiga, memperbaiki koordinasi antar bagian dengan menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan waktu penyelesaian yang terukur untuk setiap tahapan pengurusan SPJ.

Selain itu, perlu adanya pengawasan dan evaluasi rutin terhadap proses pengurusan SPJ ATK untuk memastikan bahwa perbaikan yang

dilakukan berjalan efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai dapat meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi keuangan, mempercepat proses pengurusan SPJ, dan pada akhirnya mendukung peningkatan pelayanan publik yang lebih optimal.

3. **Belum optimalnya dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai**

Berikut tabel dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang

Tabel 3.4 Dokumentasi Pekerjaan Infrastruktur

Bulan	Pekerjaan Infrastruktur	Dokumentasi	Persentase
Januari	23	9	45%
Februari	21	10	47,62%
Maret	25	3	12%
April	17	4	23,53%
Mei	18	4	22,22%
Juni	20	7	35%
Juli	23	7	30,43%
Agustus	30	17	56,67%

Sumber: Olahan Penulis

Dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur merupakan salah satu aspek krusial dalam pengelolaan proyek pembangunan yang efektif dan transparan. Di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai, dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti fisik dan administratif atas pelaksanaan kegiatan, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam rangka memastikan kualitas dan ketepatan waktu penyelesaian proyek. Namun, hingga saat ini, dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur di dinas tersebut belum berjalan secara optimal.

Belum optimalnya dokumentasi ini disebabkan oleh beberapa faktor utama. Pertama, kurangnya standar prosedur yang jelas dan terintegrasi dalam proses pencatatan dan pelaporan hasil pemantauan. Hal ini menyebabkan variasi dalam kualitas dan kelengkapan dokumentasi yang dihasilkan, sehingga sulit untuk melakukan analisis yang komprehensif dan konsisten. Kedua, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus dalam pengelolaan dokumentasi teknis turut menjadi kendala. Petugas yang bertanggung jawab seringkali belum memiliki pelatihan memadai dalam mendokumentasikan aspek teknis dan administratif secara detail dan sistematis.

Ketiga, penggunaan teknologi informasi dalam proses dokumentasi masih minim. Pemanfaatan perangkat digital seperti aplikasi pemantauan proyek, kamera digital, dan sistem manajemen dokumen elektronik belum maksimal, sehingga proses pencatatan dan pengarsipan masih banyak dilakukan secara manual. Kondisi ini tidak hanya memperlambat proses dokumentasi, tetapi juga meningkatkan risiko kehilangan data dan kesalahan pencatatan.

Dampak dari belum optimalnya dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur cukup signifikan. Kurangnya dokumentasi yang lengkap dan akurat dapat menghambat proses evaluasi dan pengawasan proyek, sehingga potensi terjadinya penyimpangan kualitas maupun keterlambatan penyelesaian proyek menjadi lebih besar. Selain

itu, minimnya bukti dokumenter juga dapat menimbulkan kesulitan dalam pelaporan kepada pihak-pihak terkait, termasuk pimpinan dinas dan instansi pengawas, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi akuntabilitas dan transparansi pengelolaan proyek.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai perlu melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terperinci mengenai tata cara dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur. SOP ini harus mencakup aspek teknis, administratif, serta penggunaan teknologi informasi untuk memastikan konsistensi dan kelengkapan data. Kedua, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan khusus dalam pengelolaan dokumentasi proyek, termasuk penggunaan perangkat digital dan aplikasi manajemen proyek.

Ketiga, mengadopsi teknologi informasi yang memadai untuk mendukung proses dokumentasi, seperti sistem manajemen proyek berbasis digital, aplikasi pengambilan gambar dan video yang terintegrasi, serta platform penyimpanan data elektronik yang aman dan mudah diakses. Dengan demikian, proses dokumentasi dapat dilakukan secara real-time, akurat, dan efisien.

Melalui perbaikan dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur yang lebih optimal, Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai dapat meningkatkan kualitas pengawasan dan evaluasi

proyek, memperkuat akuntabilitas, serta memastikan bahwa pembangunan infrastruktur berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Pada akhirnya, hal ini akan berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik dan pembangunan kota yang lebih berkelanjutan.

3.2 Penetapan *Core Issue*

Dari beberapa isu di atas dapat dilakukan penapisan isu untuk menentukan *Core Issue* yang akan diangkat untuk menjadi isu utama dalam aktualisasi, yaitu dengan menggunakan metode Aktual, Problematik, Kekhalayakan, Kelayakan (APKL). Metode APKL merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menguji kelayakan suatu isu sehingga dapat dicarikan solusinya dalam kegiatan aktualisasi. Analisis isu melalui pendekatan APKL digunakan sebagai alat bantu untuk menganalisis ketepatan dan kualitas isu dengan memperhatikan tingkat aktual, problematik, kekhalayakan dan kelayakan dari isu-isu yang ditemukan di lingkungan unit kerja yang terjadi di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai Setelah diperoleh analisis APKL, maka dipilih isu yang menjadi prioritas utama yang selanjutnya akan diidentifikasi. Metode APKL ini menggunakan teknik scoring pada kisaran 1-5 dalam penetapan prioritas isu dengan memperhatikan empat faktor yaitu :

1. **Aktual (A)** : Isu tersebut masih dibicarakan atau belum terselesaikan hingga saat ini.
2. **Problematik (P)** : Isu yang menyimpang dari harapan standar,

ketentuan yang menimbulkan kegelisahan yang perlu segera dicari penyebab dan pemecahannya.

3. **Khalayak (K)** : Isu yang diangkat secara langsung menyangkut hajat hidup orang banyak dan bukan hanya untuk kepentingan seseorang atau sekelompok orang.
4. **Layak (L)** : Isu yang masuk akal, pantas, realistis, dan dapat dibahas sesuai dengan tugas, hak, wewenang, dan tanggungjawab hingga akhirnya diangkat menjadi isu yang prioritas.

Tabel 3.5 Penetapan *Core Issue*

No	Isu	A	P	K	L	Jumlah	Peringkat
1	**Masih sedikitnya responden yang mengisi formulir SKM OPD Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai**	5	4	5	4	18	I
2	Masih lamanya pengurusan SPJ ATK Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	3	4	3	2	12	III
3	Belum optimalnya dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	3	3	5	4	15	II

Sumber: Olahan Penulis

Keterangan skala nilai :

1 = Sangat Rendah

2 = Rendah

3 = Sedang

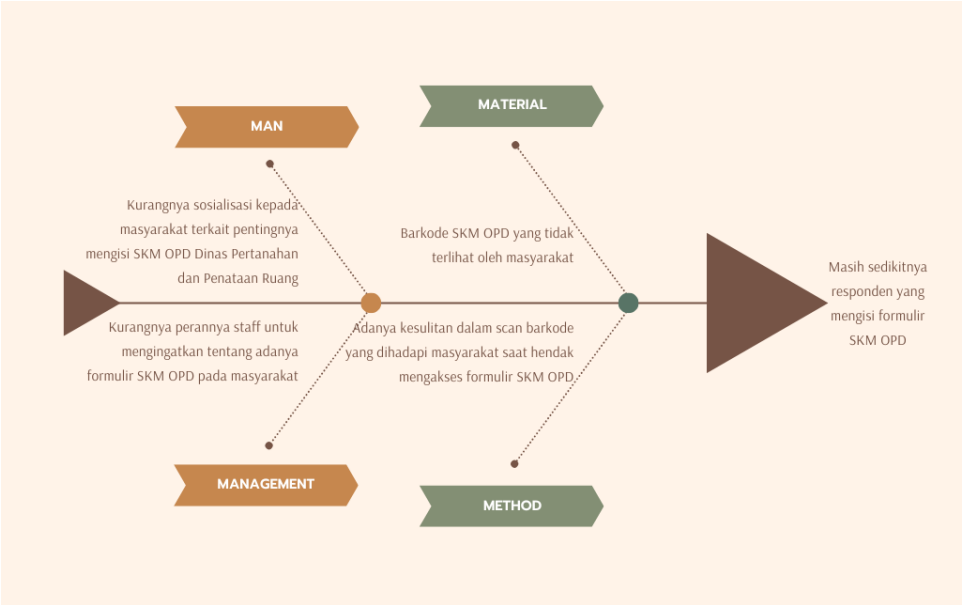
4 = Tinggi

5 = Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil penetapan isu dengan menggunakan Teknik AKPL, maka diperoleh peringkat kelayakan dari isu-isu yang telah ditemukan. Isu yang menduduki peringkat pertama atau *core issue* yang perlu dipecahkan solusinya adalah **"Masih sedikitnya responden yang mengisi formulir SKM OPD Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai".**

3.3 Analisis *Core Issue*

Isu prioritas dianalisis dengan alat bantu Diagram Fishbone dilakukan untuk mendapatkan penyebab-penyebab yang perlu diintervensi dengan melakukan kegiatan/inovasi. Pendekatan Fishbone diagram berupaya memahami persoalan dengan memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait. Fishbone diagram menekankan pada hubungan sebab akibat, sehingga seringkali juga disebut sebagai Cause-and-Effect. Analisis Penyebab Masalah (Diagram Sirip/Fishbone) berikut ini:



Gambar 3.1 Diagram *Fishbone*
Sumber: Olahan Penulis

Setelah dilakukan analisis penyebab terhadap isu prioritas dengan menggunakan Diagram Fishbone, diperoleh penyebab-penyebab prioritas yang perlu diselesaikan, yaitu :

1. Berasal dari faktor Man (Sumber Daya Manusia)

   Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya mengisi SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai

2. Berasal dari faktor Method (Metode)

   Adanya kesulitan dalam *scan barcode* yang dihadapi masyarakat saat hendak mengakses formulir SKM OPD

3. Berasal dari faktor Management

   Kurangnya peran *staff* untuk mengingatkan tentang adanya formulir SKM OPD pada masyarakat

4. Berasal dari faktor Material (Data/Bahan)

   Barcode yang tidak terlihat oleh masyarakat

Rendahnya responden yang mengisi formulir SKM OPD secara menyeluruh dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dari sisi Man (Sumber Daya Manusia), masyarakat belum memahami pentingnya pengisian formulir SKM OPD dikarenakan kurangnya sosialisasi lebih mendalam tentang pengisian formulir SKM OPD. Sebagian pihak masih menganggap pengisian formulir SKM OPD secara digital adalah hal yang baru. Dari sisi Method (Metode) masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mengakses formulir SKM OPD. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya seperti *device* yang kurang memadai. Dari sisi Management (Manajemen) minimnya

koordinasi antar staff dalam memberikan informasi tentang adanya formulir SKM OPD kepada masyarakat dapat menyebabkan lambatnya pengisian formulir SKM OPD karena masyarakat tidak mendapatkan arahan yang jelas tentang adanya formulir SKM OPD. Dari sisi Material (Data/Bahan) perletakan *barcode* yang tidak sesuai dapat menjadi penyebab rendahnya responden yang mengisi formulir SKM OPD. Contoh perletakan *barcode* yang tidak sesuai, seperti *barcode* yang terlalu kecil sehingga masyarakat susah untuk melihatnya, *barcode* yang jumlahnya sedikit juga bias menghalangi akses masyarakat untuk mengakses formulir SKM OPD, dan ukuran *barcode* juga bias mempengaruhi visibilitas masyarakat terhadap *barcode* formulir SKM OPD.

3.4 Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core Issue*

Dengan merujuk pada akar penyebabnya, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan core isu tersebut adalah “Optimalisasi Pengisian Formulir SKM OPD oleh Masyarakat Kota Dumai melalui Sosialisasi Pentingnya SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai”. Dengan adanya sosialisasi tentang pentingnya pengisian formulir SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai, terciptanya hubungan simbiosis mutualisme. Masyarakat dapat memberikan nilai kepuasan dengan wadah yang tepat dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dapat mengukur tingkat kepuasan yang diberikan oleh masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Gagasan ini juga mencerminkan nilai dasar ASN BerAKHLAK, khususnya Akuntabel karena setiap langkah evaluasi terdokumentasi dengan jelas, serta Kompeten dan

Adaptif dalam meningkatkan kualitas kerja melalui cara yang lebih efektif. Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan – kegiatan yang akan dilakukan selama masa aktualisasi adalah sebagai berikut:

1) Pelaksanaan konsultasi dengan mentor
2) Pembuatan SOP SKM OPD
3) Pembuatan konten sosialisasi SKM OPD
4) Pelaksanaan sosialisasi SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
5) Pelaksanaan implementasi pengisian formulir SKM OPD
6) Pelaksanaan evaluasi terhadap responden dari formulir SKM OPD
7) Pembuatan laporan

BAB IV
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

4.1 Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut merupakan merupakan jadwal aktualisasi kegiatan penulis selama Habituasi yang dimulai dari tanggal 22 September 2025 – 31 Oktober 2025:

Tabel 4.1 Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	September	Oktober			
		IV	I	II	III	IV
1.	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor					
2.	Pembuatan SOP terkait pengisian SKM OPD					
3.	Pembuatan konten sosialisasi SKM OPD					
4.	Pelaksanaan sosialisasi SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai					
5.	Pelaksanaan implementasi pengisian formulir SKM OPD					
6.	Pelaksanaan evaluasi terhadap responden dari formulir SKM OPD					
7.	Pembuatan Laporan					

Sumber: Olahan Penulis

4.2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	: Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
Identifikasi Isu	: 1. Masih sedikitnya responden yang mengisi formulir SKM OPD Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai 2. Masih lamanya pengurusan SPJ ATK Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai 3. Belum Optimalnya dokumentasi pemantauan pekerjaan infrastruktur Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
Isu yang diambil	: Masih sedikitnya responden yang mengisi formulir SKM OPD Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai
Gagasan Penyelesaian Isu	: Optimalisasi Pengisian Formulir SKM OPD oleh Masyarakat Kota Dumai Melalui Sosialisasi Pentingnya SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai

Tabel 4.2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

NO	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Pihak-pihak yang terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor	Membuat nota dinas/telaah staf	Nota dinas dan dokumentasi	**Akuntabel**: Saya telah menyusun nota dinas sesuai ketentuan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten**: Saya telah menyusun nota dinas dengan kemampuan terbaik, sesuai aturan, serta menggunakan referensi yang relevan. **Adaptif**: Saya telah menyesuaikan isi nota dinas dengan kebutuhan organisasi dan kondisi yang berkembang.	Pihak yang terkait adalah peserta dan mentor	Ya	Jika terjadi konflik saat konsultasi dengan mentor, saya akan tetap tenang, mendengarkan dengan hormat, dan menyampaikan pendapat secara santun untuk mencari solusi bersama. Jika tidak menemukan titik temu, saya akan meminta bantuan	-
		Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Catatan konsultasi dan dokumentasi	**Kolaboratif**: Saya telah melaksanakan konsultasi dengan atasan dengan menjalin kerja sama yang baik				

				dalam mencari solusi terbaik. **Loyal**: Saya telah menunjukkan loyalitas dengan mendukung kebijakan dan keputusan atasan demi kemajuan organisasi. **Harmonis**: Saya telah menjaga hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja melalui komunikasi yang terbuka, saling menghormati, dan kerja sama yang baik.			atasan atau pihak netral sebagai mediator agar konflik dapat diselesaikan secara adil dan profesional	
		Membuat surat persetujuan	Surat persetujuan dan dokumentasi	**Berorientasi Pelayanan**: Saya telah menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi **Kompeten**: Saya telah memastikan setiap surat persetujuan yang saya				

				buat disusun secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku				
2.	Pembuatan SOP SKM OPD	Penyusunan draft SOP SKM OPD	Draft SOP dan dokumentasi	**Kompeten**: Saya telah terus meningkatkan pemahaman saya terhadap pedoman penyusunan SOP dan SKM agar dapat memberikan kontribusi yang berkualitas dan relevan dalam proses penyusunan draft. **Akuntabel**: Saya telah bertanggung jawab atas setiap bagian draft SOP yang saya susun, memastikan data dan informasi yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan **Loyal**: Saya telah mendukung penuh kebijakan dan arahan pimpinan dalam proses	Pihak yang terkait adalah peserta dan mentor	Ya	Jika terjadi konflik dalam pembuatan SOP SKM OPD, saya akan membuka ruang diskusi dengan semua pihak yang terlibat untuk memahami perbedaan pandangan secara objektif. Jika diperlukan, saya akan melibatkan atasan atau pihak yang berwenang	-

				penyusunan SOP SKM demi meningkatkan pelayanan publik di instansi ini			sebagai penengah agar keputusan yang diambil tetap mengedepankan kepentingan organisasi dan kepuasan publik	
		Membuat SOP SKM OPD	SOP dan dokumentasi	**Berorientasi Pelayanan**: Saya telah memastikan bahwa SOP SKM yang disusun berfokus pada kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan **Adaptif**: Saya telah menyesuaikan penyusunan SOP SKM dengan perkembangan regulasi terbaru dan teknologi digital yang mendukung efisiensi proses survei				
		Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Catatan konsultasi dan dokumentasi	**Kolaboratif**: Saya telah melaksanakan konsultasi dengan atasan dengan menjalin kerja sama yang baik dalam mencari solusi				

				terbaik. **Loyal**: Saya telah menunjukkan loyalitas dengan mendukung kebijakan dan keputusan atasan demi kemajuan organisasi. **Harmonis**: Saya telah menjaga hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja melalui komunikasi yang terbuka, saling menghormati, dan kerja sama yang baik.				
3.	Pembuatan konten sosialisasi SKM OPD	Menyusun draft awal konten sosialisasi SKM OPD	Draft konten sosialisasi dan dokumentasi	**Akuntabel**: Saya telah menyusun konten sosialisasi SKM yang jelas, jujur, dan mencantumkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik **Kompeten**: Saya telah menggunakan data, fakta, dan bahasa yang	Pihak yang terkait adalah peserta dan mentor	Ya	Jika terjadi konflik dalam kegiatan pembuatan konten sosialisasi SKM OPD, saya akan mengajak tim untuk berdiskusi	-

				tepat dalam menyusun konten sosialisasi agar mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat **Adaptif**: Saya telah menyesuaikan format dan media sosialisasi (seperti media sosial, website, spanduk, atau leaflet) dengan karakteristik sasaran masyarakat			secara terbuka guna menyatukan persepsi dan menyelaraskan tujuan komunikasi. Apabila perbedaan pendapat masih berlanjut, saya akan meminta arahan dari pimpinan atau fasilitator komunikasi agar konten yang dihasilkan tetap sesuai dengan standar dan efektif menyampaikan pesan	
		Membuat konten sosialisasi SKM OPD	Konten sosialisasi SKM OPD	**Kompeten**: Saya telah membuat konten sosialisasi SKM dengan menyajikan informasi yang akurat, edukatif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat **Loyal**: Saya telah menjaga konsistensi narasi dan pesan yang disampaikan dalam konten agar sejalan				

				dengan visi dan misi organisasi serta kebijakan pimpinan			kepada masyarakat	
		Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Catatan konsultasi dan dokumentasi	**Berorientasi Pelayanan**: Saya telah memastikan bahwa konten yang diunggah benar-benar membantu masyarakat memahami pentingnya berpartisipasi dalam SKM **Kolaboratif**: Saya telah bekerja sama secara aktif dengan mentor dan tim, menghargai kontribusi setiap pihak, dan membangun sinergi untuk menghasilkan konten yang efektif dan berdampak **Harmonis**: Saya telah membangun komunikasi yang baik dengan mentor dan pihak terkait lainnya, menjaga sikap				

				saling menghargai, serta menciptakan suasana kerja yang nyaman selama proses konsultasi berlangsung				
4.	Pelaksanaan Sosialisasi SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	Menyusun materi sosialisasi SKM OPD	Draft materi sosialisasi dan dokumentasi	**Akuntabel**: Saya telah menyusun materi sosialisasi SKM berdasarkan data dan informasi resmi yang dapat dipertanggungjawabkan, seperti peraturan, pedoman, dan hasil evaluasi sebelumnya **Kompeten**: Saya telah menyusun materi sosialisasi SKM secara sistematis, komunikatif, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat **Adaptif**: Saya telah terbuka terhadap revisi materi jika ada perubahan kebijakan,	Pihak yang terkait adalah peserta, mentor, rekan kerja, dan masyarakat	Ya	Jika terjadi konflik saat pelaksanaan sosialisasi SKM OPD, saya akan menjaga sikap profesional dengan mendengarkan keluhan atau keberatan peserta secara sabar dan memberikan penjelasan yang jelas serta solutif. Apabila konflik tidak dapat diselesaikan	-

				masukan dari pimpinan, atau perkembangan teknologi komunikasi			secara langsung, saya akan melibatkan pihak terkait untuk mediasi agar sosialisasi tetap berjalan lancar dan tujuan tercapai	
		Melaksanakan kegiatan sosialisasi di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	Daftar hadir peserta dan dokumentasi	**Kolaboratif**: Saya telah berkoordinasi dengan pimpinan unit dan staf teknis Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang agar materi yang disampaikan sesuai dengan konteks dan kebutuhan instansi **Harmonis**: Saya telah menjaga suasana kegiatan tetap kondusif dan penuh rasa saling menghargai, baik antar peserta maupun antar tim pelaksana **Berorientasi Pelayanan**: Saya telah menyampaikan materi sosialisasi SKM dengan bahasa yang mudah dipahami dan pendekatan yang				

				ramah, agar peserta merasa nyaman dan terbuka untuk berdiskusi				
		Membuat notulen hasil sosialisasi SKM OPD	Hasil notulen dan dokumentasi	**Loyal**: Saya telah mengumpulkan umpan balik dari peserta sosialisasi sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab saya dalam mendukung keberhasilan program SKM yang telah ditetapkan oleh instansi **Kolaboratif**: Saya telah melibatkan tim pelaksana dan fasilitator kegiatan dalam proses pengumpulan dan analisis umpan balik agar mendapatkan sudut pandang yang beragam				
5.	Pelaksanaan implementasi pengisian formulir SKM	Mempersiapkan *scan barcode* formulir SKM OPD	Scan barcode dan dokumentasi	**Kompeten**: Saya telah memastikan barcode yang dihasilkan terhubung langsung ke	Pihak yang terkait adalah peserta,	Ya	Jika terjadi konflik atau kendala saat pelaksanaan	-

	OPD			formulir SKM yang aktif dan valid, serta dapat diakses dengan mudah oleh responden **Akuntabel**:Saya telah memastikan bahwa formulir yang terhubung melalui barcode sesuai dengan standar pertanyaan SKM dan telah mendapat persetujuan dari pimpinan **Adaptif**: Saya telah menyesuaikan format dan media penyebaran barcode sesuai dengan kondisi lapangan, seperti mencetak untuk banner, menempel di meja layanan, atau menyebarkannya secara digital melalui media sosial	mentor, rekan kerja, dan masyarakat		implementasi pengisian formulir SKM OPD, saya akan memberikan pendampingan dan penjelasan yang jelas kepada peserta agar mereka memahami cara pengisian dengan benar. Jika masalah teknis atau perbedaan pendapat tetap muncul, saya akan segera koordinasi dengan tim teknis atau	
		Melakukan pengisian	Data hasil pengisian	**Kolaboratif**: Saya telah mengajak rekan-rekan				

		formulir SKM OPD	formulir dan dokumentasi	pegawai dan masyarakat pengguna layanan untuk bersama-sama berpartisipasi aktif dalam mengisi formulir SKM demi meningkatkan kualitas pelayanan **Harmonis**: Saya telah menjaga sikap sopan dan menghargai setiap responden yang mengisi formulir SKM, tanpa memaksakan atau mengarahkan isian mereka **Berorientasi Pelayanan**: Saya telah memberikan informasi yang jelas mengenai tujuan dan manfaat pengisian SKM agar masyarakat merasa dilibatkan secara aktif dalam peningkatan mutu layanan			pimpinan untuk mencari solusi cepat dan memastikan proses pengisian berjalan lancar.	

		Melakukan umpan balik pengisian formulir SKM OPD	Umpan balik dan dokumentasi	**Loyal:** Saya telah melakukan umpan balik dari peserta sosialisasi sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab saya dalam mendukung keberhasilan program SKM yang telah ditetapkan oleh instansi **Kolaboratif**: Saya telah melibatkan tim pelaksana dan fasilitator kegiatan dalam proses pengumpulan dan analisis umpan balik agar mendapatkan sudut pandang yang beragam				
		Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Catatan konsultasi dan dokumentasi	**Loyal**: Saya telah melaksanakan tugas ini dengan penuh tanggung jawab dan kesetiaan terhadap organisasi, serta mematuhi pedoman dan kebijakan				

				yang berlaku dalam pengisian formulir SKM **Harmonis**: Saya telah menjaga sikap saling menghormati dan membangun komunikasi yang baik selama proses konsultasi dengan mentor **Kolaboratif: Saya** telah bekerja sama secara aktif dengan mentor dan pihak-pihak terkait dalam memahami cara pengisian formulir yang benar dan sesuai standar				
6.	Pelaksanaan evaluasi terhadap responden dari formulir SKM OPD	Mengumpulkan dan mengolah hasil pengisian formulir SKM OPD	Data hasil pengisian formulir dan dokumentasi	**Berorientasi Pelayanan**: Saya telah mengolah hasil formulir SKM secara cepat, akurat, dan objektif agar hasilnya dapat segera dimanfaatkan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat	Pihak yang terkait adalah peserta, mentor, dan rekan kerja	Ya	Jika terjadi konflik atau ketidaksepakatan saat pelaksanaan evaluasi dari responden pengisian formulir SKM	-

				Harmonis: Saya telah menjaga hubungan kerja yang baik dengan seluruh tim selama proses pengumpulan dan pengolahan data, dengan saling menghargai dan mengedepankan komunikasi yang baik **Kolaboratif**: Saya telah bekerja sama dengan tim pengumpul data, pengolah data, dan tim pelaporan untuk memastikan hasil SKM akurat dan representatif			OPD, saya akan mendengarkan dengan seksama semua masukan dan mencoba mengklarifikasi informasi secara objektif. Jika perbedaan pendapat sulit diselesaikan, saya akan mengajak pihak terkait untuk berdiskusi bersama mencari solusi yang konstruktif demi meningkatkan	
		Menganalisis hasil pengisian formulir SKM OPD	Catatan analisis dan dokumentasi	**Adaptif**: Saya telah menyesuaikan metode analisis data SKM dengan jumlah responden, jenis layanan, serta karakteristik data yang masuk agar hasil analisis lebih relevan				

				dan akurat **Kompeten**: Saya telah memastikan bahwa proses analisis dilakukan secara objektif, berdasarkan data yang valid, dan sesuai dengan pedoman pelaksanaan SKM dari KemenPAN-RB atau instansi pembina			kualitas evaluasi dan pelayanan OPD	
		Mencatat hasil evaluasi pengisian formulir SKM OPD	Catatan hasil evaluasi dan dokumentasi	**Loyal**: Saya telah mencatat hasil evaluasi pengisian formulir SKM secara lengkap dan tepat sebagai bentuk tanggung jawab dan dukungan terhadap komitmen instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik **Akuntabel**: Saya telah menggunakan format pencatatan yang terstandar agar mudah				

				ditelusuri, diverifikasi, dan digunakan dalam penyusunan laporan SKM				
7.	Pembuatan laporan	Mengumpulkan data hasil kegiatan	Data hasil kegiatan dan dokumentasi	**Berorientasi Pelayanan**: Saya telah mengumpulkan seluruh data hasil kegiatan SKM secara lengkap dan akurat sebagai bahan penyusunan laporan yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat **Kompeten**: Saya telah mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan menghimpun data dari berbagai tahapan kegiatan SKM (sosialisasi, pengisian, analisis, evaluasi) dengan sistematis dan rapi	Pihak yang terkait adalah peserta dan mentor	Ya	Jika terjadi konflik atau perbedaan pendapat dalam kegiatan pembuatan laporan, saya akan mengutamakan komunikasi terbuka dan menghargai setiap masukan untuk menghasilkan laporan yang objektif dan komprehensif. Apabila kesulitan	-

		Menyusun draft laporan kegiatan	Draft laporan kegiatan dan dokumentasi	**Akuntabel**: Saya telah menyusun draft laporan kegiatan SKM dengan menyajikan data dan informasi secara jujur, transparan, dan lengkap sesuai fakta yang ada **Adaptif**: Saya telah menyesuaikan format dan isi draft laporan sesuai kebutuhan audiens, baik pimpinan OPD, stakeholder, maupun publik			mencapai kesepakatan, saya akan melibatkan atasan atau tim peninjau guna memastikan laporan tetap berkualitas dan sesuai dengan tujuan organisasi	
		Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Catatan konsultasi dan dokumentasi	**Kolaboratif**: Saya telah melaksanakan konsultasi dengan atasan dengan menjalin kerja sama yang baik dalam mencari solusi terbaik. **Loyal**: Saya telah menunjukkan loyalitas dengan mendukung kebijakan dan keputusan atasan demi				

				kemajuan organisasi. **Harmonis**: Saya telah menjaga hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja melalui komunikasi yang terbuka, saling menghormati, dan kerja sama yang baik.				
		Menyampaikan laporan akhir pada pimpinan	Dokumen pengesahan laporan dan dokumentasi	**Harmonis**: Saya telah menyampaikan laporan akhir dengan sikap yang sopan, menghargai, dan menjaga komunikasi yang baik agar tercipta suasana yang kondusif dan penuh rasa saling percaya **Kolaboratif**: Saya telah berdiskusi dengan pimpinan dan tim untuk memastikan pemahaman yang sama terhadap isi laporan dan rekomendasi yang diajukan				

				Loyal: Saya telah menyampaikan laporan akhir dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab sebagai bentuk loyalitas terhadap visi dan misi instansi				

Sumber: Olahan Penulis

4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan														Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke - 1		Ke - 2		Ke - 3		Ke - 4		Ke - 5		Ke - 6		Ke - 7			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7
2	Akuntabel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7
3	Kompeten	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	9	9
4	Harmonis	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	9	9
5	Loyal	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	10	10
6	Adaptif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7
7	Kolaboratif	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	11	11
Jumlah MP yang diaktualisasikan per kegiatan		8	8	8	8	8	8	8	8	11	11	7	7	10	10	60	60

Sumber: Olahan Penulis

4.4 Capaian Penyelesaian Core Issue

Tabel 4.4 Capaian Penyelesaian Core Issue

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Sebelum dilaksanakan kegiatan aktualisasi, kondisi di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai menunjukkan bahwa jumlah responden yang mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih sangat rendah. Dari target 100 responden, hanya terkumpul sebanyak 46 responden atau kurang dari 50% terhitung mulai dari bulan Januari - September. Rendahnya partisipasi ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pengisian SKM, posisi barcode formulir yang kurang strategis dan tidak menarik perhatian, minimnya peran pegawai dalam mengingatkan masyarakat untuk berpartisipasi, serta masih adanya kendala teknis dalam proses pemindaian barcode untuk mengakses formulir. Kondisi ini menyebabkan data hasil survei tidak representatif dan mengurangi validitas penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di instansi tersebut.	Setelah dilakukan aktualisasi melalui serangkaian kegiatan seperti penyusunan dan sosialisasi SOP SKM OPD, pembuatan dan penyebaran konten sosialisasi, pelaksanaan kegiatan sosialisasi langsung kepada masyarakat, serta evaluasi dan pendampingan pengisian formulir, terjadi perubahan signifikan terhadap kondisi core issue tersebut. Masyarakat menjadi lebih memahami manfaat dan tujuan SKM sebagai sarana penilaian mutu pelayanan, sehingga tingkat partisipasi meningkat. Barcode SKM telah dipasang di lokasi yang lebih strategis dan mudah diakses, sementara pegawai lebih aktif dalam memberikan penjelasan dan mengarahkan masyarakat untuk mengisi survei. Selain itu, adanya pendampingan teknis turut mengatasi kendala akses digital. Dengan demikian, jumlah responden meningkat dan data yang diperoleh menjadi lebih akurat, valid, serta dapat digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan publik yang berkelanjutan di lingkungan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Selama masa aktualisasi pada Bulan Oktober, telah terkumpul responden sebanyak 23 orang.

Sumber: Olahan Penulis

4.5 Manfaat Terselesaikannya Core Issue

Berikut manfaat dari terselesaikannya Core Issue:

1. Manfaat bagi Individu Peserta

    - Peningkatan Kompetensi Profesional

      Dengan menyelesaikan core issue ini, peserta memperoleh pengalaman nyata dalam mengidentifikasi masalah, menganalisis akar penyebab, serta merancang dan melaksanakan solusi inovatif. Hal ini meningkatkan kompetensi teknis dan manajerial peserta sebagai ASN yang profesional dan adaptif.

    - Penguatan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

      Proses aktualisasi memperkuat penerapan nilai-nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, dan Kolaboratif. Peserta belajar untuk bekerja secara sistematis, bertanggung jawab, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

    - Meningkatkan Kepercayaan Diri dan Kemandirian Kerja Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan sosialisasi dan koordinasi lintas pihak, peserta menjadi lebih percaya diri dalam mengambil inisiatif, berkomunikasi dengan masyarakat, serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan publik.

2. Manfaat bagi Instansi

    - Meningkatnya Partisipasi dan Data SKM yang Lebih Valid Dengan meningkatnya jumlah responden SKM, instansi memperoleh data evaluasi pelayanan yang lebih akurat dan representatif. Hal ini menjadi dasar penting dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan publik.
    - Peningkatan Citra dan Kepercayaan Publik terhadap Instansi Pelaksanaan sosialisasi SKM secara aktif menunjukkan komitmen instansi terhadap transparansi dan akuntabilitas, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang sebagai penyelenggara layanan publik yang responsif.
    - Penguatan Budaya Kinerja Kolaboratif Kegiatan aktualisasi mendorong pegawai untuk bekerja sama lintas bidang dalam mendukung program survei, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan sinergis sesuai dengan semangat reformasi birokrasi.

3. Manfaat bagi Stakeholders

    - Meningkatnya Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat Masyarakat menjadi lebih memahami pentingnya pengisian formulir SKM sebagai sarana menyampaikan penilaian dan masukan terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

- Tersedianya Saluran Aspirasi yang Efektif

  Dengan terselenggaranya survei SKM yang optimal, masyarakat memiliki wadah yang mudah dan resmi untuk menyalurkan pendapatnya, sehingga tercipta hubungan dua arah yang konstruktif antara pemerintah dan warga.

- Terwujudnya Pelayanan Publik yang Lebih Berkualitas

  Hasil survei yang lebih lengkap dan akurat memungkinkan instansi memperbaiki aspek pelayanan yang masih kurang. Dampaknya, masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan sesuai kebutuhan mereka.

4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Pihak yang Terlibat	Sumber Biaya	Ket
1	Melakukan Integrasi Hasil SKM ke dalam Rencana Peningkatan Kinerja Pelayanan	Tersusunnya laporan analisis hasil SKM yang diintegrasikan ke dalam rencana aksi peningkatan mutu pelayanan publik pada setiap bidang di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.	-	Peserta, Subbagian Perencanaan, Bidang Cipta Karya, serta seluruh Kepala Seksi terkait.	-	
2	Mengembangkan Inovasi Digitalisasi Sosialisasi dan Pengisian SKM	Terciptanya media digital yang mempermudah akses	-	Peserta, Subbagian Data dan Informasi Publik,	-	

		masyarakat dalam mengisi formulir SKM		Bidang Cipta Karya, Masyarakat		
3	Menyelenggarakan Kegiatan Pembinaan Internal bagi Pegawai	Terlaksananya sesi pembinaan internal atau *sharing session* yang diikuti oleh seluruh pegawai di lingkungan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	-	Peserta, Seluruh pegawai Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	-	

Sumber: Olahan Penulis

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Pengisian Formulir SKM OPD oleh Masyarakat Kota Dumai melalui Sosialisasi Pentingnya SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai” menunjukkan hasil yang nyata dan terukur. Sebelum kegiatan aktualisasi dilakukan, jumlah responden yang mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hanya mencapai 46 orang dari target 100 responden, atau sekitar 46%. Setelah pelaksanaan kegiatan sosialisasi, pendampingan, dan penyebaran barcode SKM secara strategis selama masa aktualisasi, jumlah responden meningkat sebanyak 23 orang pada bulan Oktober 2025, sehingga total responden mencapai 69 orang atau sekitar 69% dari target yang ditetapkan. Hasil ini membuktikan bahwa upaya sosialisasi yang terencana dan melibatkan seluruh unsur pegawai memberikan dampak positif terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dan validitas data SKM di instansi.

Keberhasilan ini juga mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK secara konsisten dalam pelaksanaan tugas. Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dari upaya memberikan kemudahan akses dan pemahaman kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam survei; Akuntabel dari penyusunan laporan hasil aktualisasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan; serta Kompeten melalui kemampuan peserta dalam

merancang SOP dan konten sosialisasi yang efektif. Nilai Harmonis dan Kolaboratif tampak dari kerja sama yang baik antara pegawai, mentor, dan masyarakat selama kegiatan berlangsung, sementara Loyal diwujudkan melalui dukungan penuh terhadap kebijakan peningkatan pelayanan publik di instansi. Selain itu, Adaptif ditunjukkan melalui penggunaan teknologi digital berupa QR code untuk mempermudah proses pengisian SKM. Dengan demikian, hasil aktualisasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat budaya kerja ASN yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan.

5.2 Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Berdasarkan hasil pelaksanaan aktualisasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan bagi pihak penyelenggara pelatihan dan instansi asal peserta untuk menjaga keberlanjutan hasil yang telah dicapai. Bagi penyelenggara pelatihan, dalam hal ini PPSDM Regional Bukittinggi, disarankan untuk terus mengembangkan metode pembelajaran yang lebih inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga peserta Latsar dapat menghasilkan aktualisasi yang relevan dengan kebutuhan pelayanan publik di era digital. Selain itu, diperlukan mekanisme pembimbingan lanjutan pasca-aktualisasi, seperti forum tindak lanjut atau monitoring daring, agar proyek yang telah dilaksanakan dapat terus memberikan manfaat nyata di instansi masing-masing. Penyelenggara juga diharapkan dapat mendorong

kolaborasi lintas peserta antar instansi untuk saling berbagi inovasi dan praktik terbaik dalam peningkatan pelayanan publik.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Sebagai tindak lanjut dari penyelesaian *core issue,* bagi instansi asal peserta yaitu Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai, disarankan untuk melanjutkan kegiatan sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkelanjutan dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi, baik digital maupun tatap muka, agar tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat tetap terjaga. Instansi juga perlu mengembangkan sistem digital pengisian SKM yang terintegrasi dengan layanan publik daring, sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian dengan lebih mudah, cepat, dan transparan. Selain itu, hasil SKM perlu dievaluasi secara berkala untuk dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di setiap bidang. Tidak kalah penting, instansi diharapkan memberikan apresiasi atau penghargaan kepada pegawai yang berperan aktif dalam mendorong masyarakat mengisi SKM sebagai bentuk penguatan motivasi dan budaya pelayanan prima di lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Presiden Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Reformasi Birokrasi. Jakarta: Presiden Indonesia.

Kepala Lembaga Administrasi Negara. (2018). Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2018 tentang Panduan Teknis Pelaksanaan SKM di Instansi Pemerintah. Jakarta: Kepala Lembaga Administrasi Negara.

Renstra Perubahan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai Tahun 2021-2026

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan 1

LAPORAN MINGGUAN

MINGGU 1

Tanggal Kegiatan: 22-26 September 2025

Kegiatan 1 : Pelaksanaan konsultasi dengan mentor

Tahapan:

1. Membuat nota dinas
2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor
3. Membuat surat persetujuan

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Membuat nota dinas

   Dalam tahap awal aktualisasi, saya membuat nota dinas sebagai dasar kegiatan sosialisasi pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang akan dilaksanakan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Nota dinas ini menjadi landasan penting agar setiap proses pelayanan terpadu memiliki arah yang jelas dan memperoleh dukungan dari pimpinan.

   Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Akuntabel**, dimana saya menyusun nota dinas sesuai ketentuan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.. Hal ini memastikan bahwa nota dinas tidak hanya memenuhi aspek formal, tetapi juga mencerminkan integritas dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Pada nilai **Kompeten**, saya akan menyusun nota dinas dengan kemampuan terbaik, sesuai aturan, serta menggunakan referensi yang relevan. Saya terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan agar setiap nota dinas yang disusun memiliki kualitas tinggi dan tepat sasaran. Dengan begitu, dokumen yang dihasilkan tidak hanya memenuhi kebutuhan administrasi, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang efektif. Kemudian pada nilai **Adaptif** saya akan menyesuaikan isi nota dinas dengan kebutuhan organisasi dan kondisi yang berkembang. Saya juga akan menyesuaikan isi nota dinas dengan kebutuhan organisasi dan dinamika situasi terkini agar tetap relevan dan responsif.





Analisis Dampak

Apabila dalam pembuatan nota dinas saya tidak menerapkan akuntabel, di mana saya menyusun nota dinas sesuai ketentuan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan**,** tidak dilaksanakan, maka dapat menimbulkan ketidaktepatan informasi**,** ketidaksesuaian prosedur, serta hilangnya kepercayaan pimpinan dan pemangku kepentingan**,** yang pada akhirnya dapat menghambat proses pengambilan keputusan dan menurunkan kredibilitas organisasi. Jika nilai kompeten, di mana saya menyusun nota dinas dengan kemampuan terbaik, sesuai aturan, serta menggunakan referensi yang relevan, tidak dilaksanakan, maka hasil nota dinas berisiko mengandung kekeliruan, kurang akurat, dan tidak sesuai ketentuan, yang dapat berdampak pada kesalahan kebijakan serta menurunkan kualitas kinerja organisasi. Jika nilai adaptif, di mana saya menyesuaikan isi nota dinas dengan kebutuhan organisasi dan kondisi yang berkembang, tidak dilaksanakan, maka nota dinas yang disusun dapat menjadi tidak relevan, kurang responsif terhadap situasi terkini, dan berpotensi menghambat kelincahan organisasi dalam menghadapi perubahan atau tantangan yang dinamis.

2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Pada tahap ini, saya melaksanakan kegiatan konsultasi tentang kegiatan yang akan saya kerjakan saat aktualisasi sebagai upaya untuk memastikan kesesuaian antara rencana kerja dengan tujuan organisasi. Melalui konsultasi ini, saya mendapatkan masukan, arahan, serta klarifikasi yang dibutuhkan agar setiap langkah yang diambil sesuai dengan prosedur dan harapan atasan. Kegiatan ini juga membantu memperkuat pemahaman saya terhadap ruang lingkup tugas dan target yang ingin dicapai, sehingga pelaksanaan aktualisasi dapat berjalan secara terarah, efektif, dan akuntabel. Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Kolaboratif**. Saya akan melaksanakan konsultasi dengan atasan dengan menjalin kerja sama yang baik dalam mencari solusi terbaik. Melalui komunikasi yang terbuka dan saling menghargai, saya dapat memahami sudut pandang atasan serta menyelaraskan rencana kerja dengan kebutuhan organisasi. Kolaborasi ini juga mendorong terciptanya keputusan yang lebih matang dan implementasi yang lebih efektif di lapangan. Pada nilai **Loyal**, saya akan menunjukkan loyalitas dengan mendukung kebijakan dan keputusan atasan demi kemajuan organisasi. Saya berkomitmen untuk menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab serta menjaga integritas demi membangun kepercayaan dan keberlangsungan kerja sama yang solid dalam tim. Sikap loyal ini menjadi dasar kuat dalam menghadapi tantangan dan mewujudkan visi organisasi secara bersama-sama. Kemudian pada nilai **Harmonis**, saya akan menjaga hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja melalui komunikasi yang terbuka, saling menghormati, dan kerja sama yang baik. Dengan membangun suasana kerja yang kondusif dan saling mendukung, saya percaya efektivitas tim akan meningkat dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih optimal. Hubungan yang harmonis juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi semua anggota untuk memberikan kontribusi terbaik.





Analisis Dampak

Apabila dalam pelaksanaan konsultasi dengan mentor saya tidak menerapkan kolaboratif, di mana saya menyusun nota dinas sesuai ketentuan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan**,** tidak dilaksanakan, kolaboratif dimana saya menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi maka komunikasi bisa menjadi kurang efektif dan potensi munculnya solusi terbaik akan berkurang. Oleh karena itu, saya berkomitmen untuk selalu membangun kerja sama yang baik dengan atasan, membuka ruang diskusi yang konstruktif, serta menghargai setiap masukan agar tujuan bersama dapat tercapai secara optimal. Jika nilai loyalitas, yaitu mendukung kebijakan dan keputusan atasan demi kemajuan organisasi, tidak dilaksanakan, maka dapat timbul ketidakselarasan dalam tim, menurunnya kepercayaan antara pimpinan dan bawahan, serta melemahkan semangat kerja sama. Kondisi ini berpotensi menyebabkan konflik internal, hambatan dalam pelaksanaan kebijakan, dan akhirnya mengganggu pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Jika nilai Jika nilai Harmonis, yaitu menjaga hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja melalui komunikasi yang terbuka, saling menghormati, dan kerja sama yang baik, tidak dilaksanakan, maka akan terjadi ketegangan dan miskomunikasi dalam lingkungan kerja. Hal ini dapat menurunkan produktivitas, menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman, serta menghambat terciptanya sinergi yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

3. Membuat Surat Persetujuan

Pada tahap ini, saya melaksanakan kegiatan menyusun surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi sebagai bentuk permintaan dukungan resmi kepada mentor. Pembuatan surat ini menjadi langkah penting agar pelaksanaan program memiliki dasar legalitas yang jelas dan mendapat persetujuan penuh dari pimpinan.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Berorientasi Pelayanan**, dimana saya akan menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi. Dengan demikian, setiap pihak yang terlibat dapat memahami isi surat dengan cepat dan akurat, serta mempercepat kelancaran alur kerja. Saya berkomitmen untuk selalu mengedepankan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap proses pelayanan administratif. Saya juga memastikan bahwa format surat disusun secara sistematis agar mudah ditelusuri dan tidak menimbulkan keraguan. Setiap informasi penting akan disampaikan secara ringkas namun tetap lengkap sesuai kebutuhan. Dalam setiap langkah penyusunan, saya memperhatikan ketepatan istilah dan kesesuaian dengan aturan yang berlaku. Hal ini merupakan bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Kemudian pada nilai **Kompeten**, saya akan memastikan setiap surat persetujuan yang saya buat disusun secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Saya senantiasa memperbarui pemahaman terhadap regulasi terbaru agar setiap dokumen yang dihasilkan tetap relevan dan sah secara hukum. Ketelitian menjadi prioritas utama agar tidak terjadi kekeliruan yang dapat menghambat proses lebih lanjut. Selain itu, saya juga melakukan pengecekan berlapis untuk menjamin validitas data dan kelengkapan informasi. Dengan kompetensi yang saya miliki, saya berkomitmen untuk memberikan hasil kerja yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan.





Analisis Dampak

Apabila dalam pembuatan surat persetujuan saya tidak menerapkan berorientasi pelayanan, khususnya dalam menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi, maka akan timbul beberapa dampak negatif. Pertama, isi surat dapat membingungkan pihak penerima, yang berpotensi menimbulkan salah tafsir atau kesalahan dalam tindak lanjut. Kedua, proses administrasi menjadi lambat karena memerlukan klarifikasi tambahan atau revisi dokumen. Ketiga, kepercayaan terhadap profesionalisme saya dapat menurun karena dianggap kurang cermat dan tidak responsif terhadap kebutuhan pelayanan. Dampak jangka panjangnya, efisiensi kerja tim atau instansi bisa terganggu dan menurunkan kepuasan pemangku kepentingan. Jika nilai kompeten dimana saya akan memastikan setiap surat persetujuan yang saya buat disusun secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, tidak dilaksanakan, maka kualitas dokumen yang dihasilkan dapat menurun secara signifikan. Kesalahan dalam penulisan atau ketidaksesuaian dengan prosedur bisa menyebabkan penolakan dokumen, keterlambatan proses administrasi, atau bahkan konsekuensi hukum. Ketidaktelitian juga dapat mengurangi kepercayaan dari atasan, rekan kerja, maupun pihak yang menerima surat tersebut. Selain itu, reputasi profesional saya sebagai pegawai yang andal dan bertanggung jawab bisa dipertaruhkan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menghambat perkembangan karier dan mengurangi kontribusi saya terhadap kinerja organisasi.

Lampiran 2. Laporan Mingguan 2

LAPORAN MINGGUAN

MINGGU 1-2

Tanggal Kegiatan: 22-30 September 2025

Kegiatan 2 : Pembuatan SOP SKM OPD

Tahapan:

1. Penyusunan draft SOP SKM OPD
2. Membuat SOP SKM OPD
3. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Membuat nota dinas

   Dalam tahap awal aktualisasi, saya membuat nota dinas sebagai dasar kegiatan sosialisasi pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang akan dilaksanakan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Nota dinas ini menjadi landasan penting agar setiap proses pelayanan terpadu memiliki arah yang jelas dan memperoleh dukungan dari pimpinan.

   Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Akuntabel**, dimana saya menyusun nota dinas sesuai ketentuan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini memastikan bahwa nota dinas tidak hanya memenuhi aspek formal, tetapi juga mencerminkan integritas dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Pada nilai **Kompeten**, saya akan menyusun nota dinas dengan kemampuan terbaik, sesuai aturan, serta menggunakan referensi yang relevan. Saya terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan agar setiap nota dinas yang disusun memiliki kualitas tinggi dan tepat sasaran. Dengan begitu, dokumen yang dihasilkan tidak hanya memenuhi kebutuhan administrasi, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang efektif. Kemudian pada nilai **Adaptif** saya akan menyesuaikan isi nota dinas dengan kebutuhan organisasi dan kondisi yang berkembang. Saya juga akan menyesuaikan isi nota dinas dengan kebutuhan organisasi dan dinamika situasi terkini agar tetap relevan dan responsif.





Analisis Dampak

Apabila dalam pembuatan nota dinas saya tidak menerapkan akuntabel, di mana saya menyusun nota dinas sesuai ketentuan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan**,** tidak dilaksanakan, maka dapat menimbulkan ketidaktepatan informasi**,** ketidaksesuaian prosedur, serta hilangnya kepercayaan pimpinan dan pemangku kepentingan**,** yang pada akhirnya dapat menghambat proses pengambilan keputusan dan menurunkan kredibilitas organisasi. Jika nilai kompeten, di mana saya menyusun nota dinas dengan kemampuan terbaik, sesuai aturan, serta menggunakan referensi yang relevan, tidak dilaksanakan, maka hasil nota dinas berisiko mengandung kekeliruan, kurang akurat, dan tidak sesuai ketentuan, yang dapat berdampak pada kesalahan kebijakan serta menurunkan kualitas kinerja organisasi. Jika nilai adaptif, di mana saya menyesuaikan isi nota dinas dengan kebutuhan organisasi dan kondisi yang berkembang, tidak dilaksanakan, maka nota dinas yang disusun dapat menjadi tidak relevan, kurang responsif terhadap situasi terkini, dan berpotensi menghambat kelincahan organisasi dalam menghadapi perubahan atau tantangan yang dinamis.

2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Pada tahap ini, saya melaksanakan kegiatan konsultasi tentang kegiatan yang akan saya kerjakan saat aktualisasi sebagai upaya untuk memastikan kesesuaian antara rencana kerja dengan tujuan organisasi. Melalui konsultasi ini, saya mendapatkan masukan, arahan, serta klarifikasi yang dibutuhkan agar setiap langkah yang diambil sesuai dengan prosedur dan harapan atasan. Kegiatan ini juga membantu memperkuat pemahaman saya terhadap ruang lingkup tugas dan target yang ingin dicapai, sehingga pelaksanaan aktualisasi dapat berjalan secara terarah, efektif, dan akuntabel. Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Kolaboratif**. Saya akan melaksanakan konsultasi dengan atasan dengan menjalin kerja sama yang baik dalam mencari solusi terbaik. Melalui komunikasi yang terbuka dan saling menghargai, saya dapat memahami sudut pandang atasan serta menyelaraskan rencana kerja dengan kebutuhan organisasi. Kolaborasi ini juga mendorong terciptanya keputusan yang lebih matang dan implementasi yang lebih efektif di lapangan. Pada nilai **Loyal**, saya akan menunjukkan loyalitas dengan mendukung kebijakan dan keputusan atasan demi kemajuan organisasi. Saya berkomitmen untuk menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab serta menjaga integritas demi membangun kepercayaan dan keberlangsungan kerja sama yang solid dalam tim. Sikap loyal ini menjadi dasar kuat dalam menghadapi tantangan dan mewujudkan visi organisasi secara bersama-sama. Kemudian pada nilai **Harmonis**, saya akan menjaga hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja melalui komunikasi yang terbuka, saling menghormati, dan kerja sama yang baik. Dengan membangun suasana kerja yang kondusif dan saling mendukung, saya percaya efektivitas tim akan meningkat dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih optimal. Hubungan yang harmonis juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi semua anggota untuk memberikan kontribusi terbaik.





Analisis Dampak

Apabila dalam pelaksanaan konsultasi dengan mentor saya tidak menerapkan kolaboratif, di mana saya menyusun nota dinas sesuai ketentuan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan**,** tidak dilaksanakan, kolaboratif dimana saya menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi maka komunikasi bisa menjadi kurang efektif dan potensi munculnya solusi terbaik akan berkurang. Oleh karena itu, saya berkomitmen untuk selalu membangun kerja sama yang baik dengan atasan, membuka ruang diskusi yang konstruktif, serta menghargai setiap masukan agar tujuan bersama dapat tercapai secara optimal. Jika nilai loyalitas, yaitu mendukung kebijakan dan keputusan atasan demi kemajuan organisasi, tidak dilaksanakan, maka dapat timbul ketidakselarasan dalam tim, menurunnya kepercayaan antara pimpinan dan bawahan, serta melemahkan semangat kerja sama. Kondisi ini berpotensi menyebabkan konflik internal, hambatan dalam pelaksanaan kebijakan, dan akhirnya mengganggu pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Jika nilai Jika nilai Harmonis, yaitu menjaga hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja melalui komunikasi yang terbuka, saling menghormati, dan kerja sama yang baik, tidak dilaksanakan, maka akan terjadi ketegangan dan miskomunikasi dalam lingkungan kerja. Hal ini dapat menurunkan produktivitas, menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman, serta menghambat terciptanya sinergi yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

3. Membuat Surat Persetujuan

Pada tahap ini, saya melaksanakan kegiatan menyusun surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi sebagai bentuk permintaan dukungan resmi kepada mentor. Pembuatan surat ini menjadi langkah penting agar pelaksanaan program memiliki dasar legalitas yang jelas dan mendapat persetujuan penuh dari pimpinan.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Berorientasi Pelayanan**, dimana saya akan menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi. Dengan demikian, setiap pihak yang terlibat dapat memahami isi surat dengan cepat dan akurat, serta mempercepat kelancaran alur kerja. Saya berkomitmen untuk selalu mengedepankan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap proses pelayanan administratif. Saya juga memastikan bahwa format surat disusun secara sistematis agar mudah ditelusuri dan tidak menimbulkan keraguan. Setiap informasi penting akan disampaikan secara ringkas namun tetap lengkap sesuai kebutuhan. Dalam setiap langkah penyusunan, saya memperhatikan ketepatan istilah dan kesesuaian dengan aturan yang berlaku. Hal ini merupakan bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Kemudian pada nilai **Kompeten**, saya akan memastikan setiap surat persetujuan yang saya buat disusun secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Saya senantiasa memperbarui pemahaman terhadap regulasi terbaru agar setiap dokumen yang dihasilkan tetap relevan dan sah secara hukum. Ketelitian menjadi prioritas utama agar tidak terjadi kekeliruan yang dapat menghambat proses lebih lanjut. Selain itu, saya juga melakukan pengecekan berlapis untuk menjamin validitas data dan kelengkapan informasi. Dengan kompetensi yang saya miliki, saya berkomitmen untuk memberikan hasil kerja yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan.





Analisis Dampak

Apabila dalam pembuatan surat persetujuan saya tidak menerapkan berorientasi pelayanan, khususnya dalam menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi, maka akan timbul beberapa dampak negatif. Pertama, isi surat dapat membingungkan pihak penerima, yang berpotensi menimbulkan salah tafsir atau kesalahan dalam tindak lanjut. Kedua, proses administrasi menjadi lambat karena memerlukan klarifikasi tambahan atau revisi dokumen. Ketiga, kepercayaan terhadap profesionalisme saya dapat menurun karena dianggap kurang cermat dan tidak responsif terhadap kebutuhan pelayanan. Dampak jangka panjangnya, efisiensi kerja tim atau instansi bisa terganggu dan menurunkan kepuasan pemangku kepentingan. Jika nilai kompeten dimana saya akan memastikan setiap surat persetujuan yang saya buat disusun secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, tidak dilaksanakan, maka kualitas dokumen yang dihasilkan dapat menurun secara signifikan. Kesalahan dalam penulisan atau ketidaksesuaian dengan prosedur bisa menyebabkan penolakan dokumen, keterlambatan proses administrasi, atau bahkan konsekuensi hukum. Ketidaktelitian juga dapat mengurangi kepercayaan dari atasan, rekan kerja, maupun pihak yang menerima surat tersebut. Selain itu, reputasi profesional saya sebagai pegawai yang andal dan bertanggung jawab bisa dipertaruhkan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menghambat perkembangan karier dan mengurangi kontribusi saya terhadap kinerja organisasi.

LAPORAN MINGGUAN

MINGGU 2-3

Tanggal Kegiatan: 29 September-11 Oktober 2025

Kegiatan 3 : Pembuatan konten sosialisasi SKM OPD

Tahapan:

1. Menyusun draft awal konten sosialisasi SKM OPD
2. Membuat konten sosialisasi SKM OPD
3. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Menyusun draft awal konten sosialisasi SKM OPD

   Dalam tahap awal aktualisasi, saya menyusun draft awal konten sosialisasi SKM OPD sebagai dasar kegiatan sosialisasi pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang akan dilaksanakan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Langkah ini saya lakukan agar proses sosialisasi berjalan lebih terarah dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat.

   Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah Akuntabel, dimana saya menyusun konten sosialisasi SKM yang jelas, jujur, dan mencantumkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Saya akan memastikan setiap data dan hasil survei yang disampaikan bersumber dari proses yang transparan serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, saya akan melaporkan perkembangan kegiatan sosialisasi secara berkala agar dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pada nilai Kompeten, saya menggunakan data, fakta, dan bahasa yang tepat dalam menyusun konten sosialisasi agar mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Saya juga terus meningkatkan kemampuan dalam mengolah informasi agar pesan yang disampaikan relevan dan efektif. Kemudian pada nilai Adaptif saya menyesuaikan format dan media sosialisasi (seperti media sosial, website, spanduk, atau leaflet) dengan karakteristik sasaran masyarakat. Saya juga terbuka terhadap masukan dan siap menyesuaikan strategi sosialisasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.





Analisis Dampak

Apabila dalam tahap menyusun draft awal konten sosialisasi SKM OPD nilai Akuntabel tidak diterapkan, maka isi konten dapat menjadi tidak transparan dan sulit dipertanggungjawabkan, sehingga menurunkan kepercayaan publik terhadap instansi. Selain itu, kurangnya akuntabilitas dapat menyebabkan informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan fakta dan tujuan kegiatan. Tanpa nilai Kompeten, draft yang disusun berpotensi tidak berbasis data, menggunakan bahasa yang kurang tepat, dan tidak menyampaikan pesan dengan jelas, sehingga masyarakat kesulitan memahami tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini juga dapat berdampak pada rendahnya kualitas hasil survei karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap isi sosialisasi. Jika nilai Adaptif diabaikan, format dan media penyampaian konten dapat menjadi tidak sesuai dengan karakteristik sasaran masyarakat, yang mengakibatkan pesan sosialisasi kurang menarik dan partisipasi masyarakat dalam pengisian survei menurun. Selain itu, tanpa kemampuan beradaptasi, kegiatan sosialisasi akan tertinggal dari perkembangan teknologi dan tren komunikasi masyarakat yang terus berubah.

2. Membuat konten sosialisasi SKM OPD

Pada tahapan ini, saya membuat konten sosialisasi SKM OPD yang informatif dan mudah dipahami untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengisian survei. Kegiatan ini menjadi upaya penerapan nilai Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif guna mendukung pelayanan publik yang transparan, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui konten ini, masyarakat diharapkan lebih memahami pentingnya SKM sebagai sarana evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi.

Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah Kompeten. membuat konten sosialisasi SKM dengan menyajikan informasi yang akurat, edukatif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Saya memastikan setiap informasi yang disampaikan bersumber dari data yang valid dan relevan agar pesan yang diterima masyarakat benar dan dapat dipercaya. Saya terus meningkatkan kemampuan dalam mengolah bahasa dan visualisasi konten agar penyampaian informasi menjadi lebih menarik dan efektif. Dengan begitu, hasil sosialisasi dapat berdampak nyata dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengisian SKM. Pada nilai Loyal, saya menjaga konsistensi narasi dan pesan yang disampaikan dalam konten agar sejalan dengan visi dan misi organisasi serta kebijakan pimpinan. saya berkomitmen untuk mendukung penuh kebijakan pimpinan dengan menyelaraskan isi konten terhadap tujuan strategis instansi. Saya juga menjaga etika profesional dalam setiap tahapan pembuatan konten agar citra organisasi tetap positif dan terpercaya di mata publik. Sikap loyal ini saya wujudkan dengan bekerja sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik yang membawa manfaat bagi instansi dan masyarakat.





Analisis Dampak

Apabila tahapan membuat konten sosialisasi SKM OPD tidak dilaksanakan berdasarkan prinsip Kompeten dan Loyal, maka akan muncul berbagai dampak negatif yang berpengaruh terhadap efektivitas kegiatan dan citra instansi. Tanpa penerapan nilai Kompeten, konten yang dihasilkan berisiko mengandung informasi yang tidak akurat, kurang edukatif, serta sulit dipahami oleh masyarakat, sehingga tujuan sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi dalam pengisian SKM tidak tercapai. Selain itu, ketidaktepatan data dan cara penyampaian informasi dapat menimbulkan kebingungan publik serta menurunkan kepercayaan terhadap hasil survei. Sementara itu, jika nilai Loyal tidak diterapkan, konten sosialisasi bisa kehilangan arah karena tidak selaras dengan visi, misi, dan kebijakan pimpinan. Hal ini dapat menimbulkan ketidakkonsistenan pesan organisasi serta berdampak pada menurunnya citra positif instansi di mata masyarakat. Akibatnya, tujuan utama kegiatan sosialisasi SKM sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik tidak akan tercapai secara optimal.

3. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Pada tahap ini, saya melaksanakan konsultasi dengan mentor untuk mendapatkan arahan, masukan, dan evaluasi terkait rancangan serta isi konten sosialisasi SKM OPD. Kegiatan ini bertujuan agar setiap langkah yang saya lakukan selaras dengan kebijakan instansi dan sesuai dengan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK. Melalui proses konsultasi ini, saya dapat memperbaiki serta menyempurnakan hasil pekerjaan agar lebih efektif, terarah, dan memberikan manfaat nyata bagi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengisian SKM.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah Berorientasi Pelayanan, dimana saya akan menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi. Dengan demikian, setiap pihak yang terlibat dapat memahami isi surat dengan cepat dan akurat, serta mempercepat kelancaran alur kerja. Saya berkomitmen untuk selalu mengedepankan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap proses pelayanan administratif. Saya juga memastikan bahwa format surat disusun secara sistematis agar mudah ditelusuri dan tidak menimbulkan keraguan. Setiap informasi penting akan disampaikan secara ringkas namun tetap lengkap sesuai kebutuhan. Dalam setiap langkah penyusunan, saya memperhatikan ketepatan istilah dan kesesuaian dengan aturan yang berlaku. Hal ini merupakan bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Kemudian pada nilai Kompeten, saya akan memastikan setiap surat persetujuan yang saya buat disusun secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Saya senantiasa memperbarui pemahaman terhadap regulasi terbaru agar setiap dokumen yang dihasilkan tetap relevan dan sah secara hukum. Ketelitian menjadi prioritas utama agar tidak terjadi kekeliruan yang dapat menghambat proses lebih lanjut. Selain itu, saya juga melakukan pengecekan berlapis untuk menjamin validitas data dan kelengkapan informasi. Dengan kompetensi yang saya miliki, saya berkomitmen untuk memberikan hasil kerja yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan.





Analisis Dampak

Apabila dalam pembuatan surat persetujuan saya tidak menerapkan berorientasi pelayanan, khususnya dalam menyusun surat persetujuan dengan bahasa yang jelas dan memudahkan proses administrasi, maka akan timbul beberapa dampak negatif. Pertama, isi surat dapat membingungkan pihak penerima, yang berpotensi menimbulkan salah tafsir atau kesalahan dalam tindak lanjut. Kedua, proses administrasi menjadi lambat karena memerlukan klarifikasi tambahan atau revisi dokumen. Ketiga, kepercayaan terhadap profesionalisme saya dapat menurun karena dianggap kurang cermat dan tidak responsif terhadap kebutuhan pelayanan. Dampak jangka panjangnya, efisiensi kerja tim atau instansi bisa terganggu dan menurunkan kepuasan pemangku kepentingan. Jika nilai kompeten dimana saya akan memastikan setiap surat persetujuan yang saya buat disusun secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, tidak dilaksanakan, maka kualitas dokumen yang dihasilkan dapat menurun secara signifikan. Kesalahan dalam penulisan atau ketidaksesuaian dengan prosedur bisa menyebabkan penolakan dokumen, keterlambatan proses administrasi, atau bahkan konsekuensi hukum. Ketidaktelitian juga dapat mengurangi kepercayaan dari atasan, rekan kerja, maupun pihak yang menerima surat tersebut. Selain itu, reputasi profesional saya sebagai pegawai yang andal dan bertanggung jawab bisa dipertaruhkan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menghambat perkembangan karier dan mengurangi kontribusi saya terhadap kinerja organisasi.

Lampiran 3. Laporan Mingguan 3

LAPORAN MINGGUAN

MINGGU KE 2-4

Tanggal Kegiatan: 29 September-24 Oktober 2025

Kegiatan 4 : Pelaksanaan Sosialisasi SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai

Tahapan:

1. Menyusun materi sosialisasi SKM OPD
2. Melaksanakan kegiatan sosialisasi
3. Membuat notulen hasil sosialisasi SKM OPD

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Menyusun materi sosialisasi SKM OPD

   Pada tahap ini, kegiatan menyusun materi sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD dilakukan sebagai langkah awal untuk memastikan bahwa seluruh informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat tersusun secara sistematis, jelas, dan mudah dipahami. Tahapan ini bertujuan untuk menyiapkan bahan sosialisasi yang informatif dan menarik, mencakup penjelasan tentang tujuan SKM, manfaatnya bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, serta tata cara pengisian survei.

   Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Akuntabel** yang diwujudkan melalui penyusunan materi yang berdasarkan data dan regulasi resmi, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Nilai **Kompeten** tercermin dari upaya tim dalam menggali referensi, menggunakan data yang valid, dan memastikan setiap isi materi disusun secara profesional serta relevan dengan konteks pelayanan publik di OPD. Nilai **Adaptif** diterapkan dengan menyesuaikan format dan gaya penyampaian materi agar selaras dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Selain itu, nilai kolaboratif**,** harmonis, dan berorientasi pelayanan juga menjadi fondasi kerja tim dalam menjaga sinergi, membangun suasana kerja yang saling menghargai, serta memastikan hasil akhir materi mampu memberikan pemahaman yang optimal kepada masyarakat tentang pentingnya partisipasi dalam survei kepuasan masyarakat.





Analisis Dampak

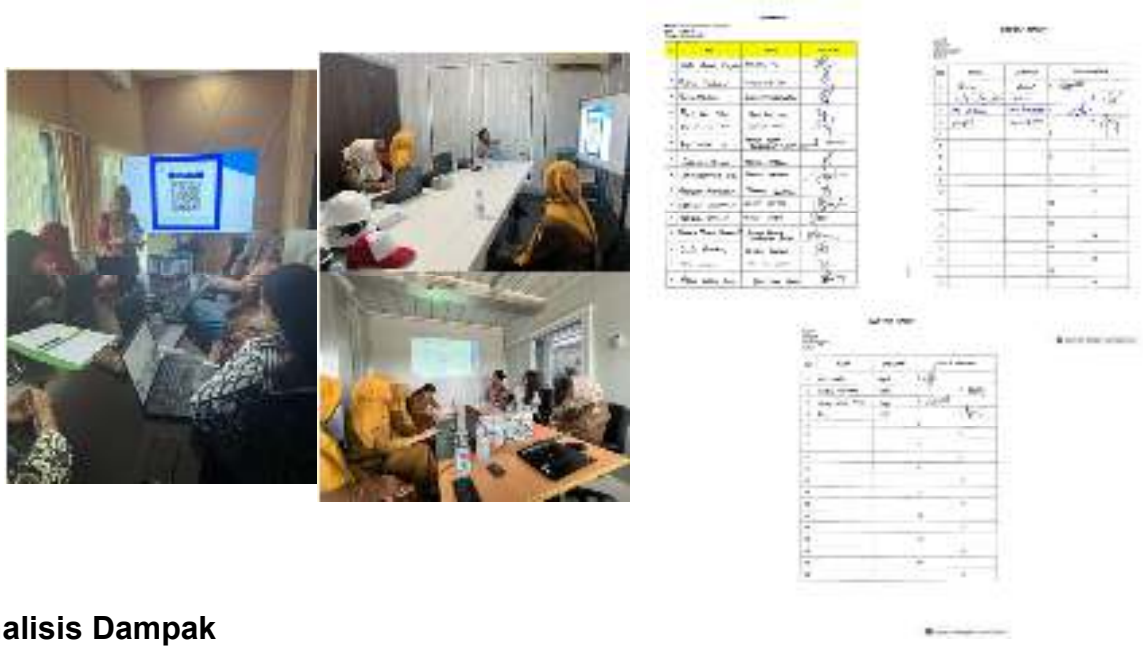
Apabila tahapan menyusun materi sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka akan muncul berbagai dampak yang dapat menghambat efektivitas pelaksanaan kegiatan sosialisasi secara keseluruhan. Tanpa adanya materi yang tersusun dengan baik, informasi yang disampaikan kepada masyarakat akan cenderung tidak terarah, tidak seragam, dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman tentang tujuan serta mekanisme pelaksanaan survei. Akibatnya, tingkat partisipasi masyarakat dalam mengisi survei dapat menurun karena kurangnya pemahaman mengenai manfaat dan cara pengisian yang benar.

Dari sisi internal, ketiadaan tahapan penyusunan materi juga mencerminkan lemahnya penerapan nilai berAKHLAK akuntabel, kompeten, dan adaptif. Tanpa akuntabilitas, instansi akan kesulitan mempertanggungjawabkan isi informasi yang disampaikan kepada publik. Kurangnya kompetensi dalam menyiapkan bahan sosialisasi dapat menurunkan kredibilitas OPD di mata masyarakat, sedangkan ketidakmampuan beradaptasi terhadap kebutuhan dan perkembangan teknologi informasi dapat membuat penyampaian pesan menjadi kurang menarik dan tidak efektif.

2. Melaksanakan kegiatan sosialisasi

Pada tahap ini, kegiatan melaksanakan sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai difokuskan pada upaya memberikan pemahaman yang komprehensif kepada masyarakat dan staf Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai mengenai pentingnya partisipasi dalam survei sebagai alat ukur kualitas pelayanan publik. Tahapan ini menjadi momen penting untuk menjalin komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami.

Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Kolaboratif** tercermin melalui kerja sama yang solid antar anggota tim pelaksana. Kami saling berbagi peran dan tanggung jawab sesuai kompetensi masing-masing untuk mencapai hasil terbaik. Kolaborasi ini juga mendorong terciptanya inovasi bersama, di mana setiap ide dan masukan dihargai sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas kegiatan sosialisasi. Nilai **Harmonis** diwujudkan dengan menjaga sikap saling menghargai, menghormati perbedaan pendapat, dan menciptakan suasana sosialisasi yang nyaman serta inklusif. Kami memastikan seluruh proses komunikasi berjalan dengan penuh empati dan keterbukaan agar seluruh peserta merasa dihargai dan didengarkan. Sikap harmonis ini menumbuhkan suasana kerja yang kondusif dan memperkuat hubungan antarpegawai maupun dengan masyarakat. Sementara itu, nilai **Berorientasi Pelayanan** tampak dari komitmen kami untuk memberikan informasi yang akurat, menjawab setiap pertanyaan dengan ramah, dan memastikan peserta memahami manfaat kegiatan ini bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi. Kami juga berupaya memberikan pengalaman pelayanan terbaik selama kegiatan berlangsung agar masyarakat merasakan langsung kehadiran pemerintah yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan mereka.



Analisis Dampak

Apabila tahapan melaksanakan kegiatan sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak dilaksanakan, akan muncul berbagai dampak yang dapat memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Tanpa adanya sosialisasi, masyarakat tidak akan memperoleh informasi yang memadai mengenai tujuan dan manfaat survei, sehingga tingkat partisipasi responden dalam pengisian SKM akan menurun secara signifikan. Kondisi ini mengakibatkan data hasil survei menjadi tidak representatif dan kurang mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya.

Selain itu, ketiadaan sosialisasi juga dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi antara instansi dan masyarakat. Kurangnya pemahaman publik terhadap mekanisme dan manfaat survei bisa menimbulkan persepsi negatif terhadap transparansi dan komitmen instansi dalam meningkatkan kualitas layanan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang serta melemahkan semangat kolaborasi antara pemerintah dan warga. Dari sisi internal, absennya tahapan sosialisasi juga berdampak pada menurunnya semangat nilai berAKHLAK kolaboratif, harmonis, dan berorientasi pelayanan. Pegawai kehilangan kesempatan untuk bekerja sama, membangun sinergi, dan menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan pelayanan terbaik. Akibatnya, tujuan utama pelaksanaan SKM sebagai sarana evaluasi dan perbaikan mutu layanan publik tidak tercapai secara optimal.

3. Membuat notulen hasil sosialisasi SKM OPD

Pada tahap ini, kegiatan membuat notulen hasil sosialisasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD dilakukan untuk mendokumentasikan seluruh proses dan hasil pelaksanaan sosialisasi secara sistematis, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Notulen berfungsi sebagai bukti pelaksanaan kegiatan sekaligus sebagai dasar evaluasi dalam perbaikan dan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Loyal** diwujudkan melalui komitmen dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab serta kesetiaan terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi. Sikap loyal ini mencerminkan dedikasi pegawai dalam menjaga kepercayaan pimpinan dan menjunjung tinggi nama baik instansi melalui hasil kerja yang berkualitas. Nilai **Kolaboratif** tercermin dari kerja sama yang erat antaranggota tim dalam mengonfirmasi, menyusun, dan memverifikasi hasil kegiatan agar informasi yang tercatat benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kolaborasi ini mendorong terciptanya sinergi positif dan semangat kebersamaan untuk mencapai hasil terbaik. Melalui penerapan nilai loyal dan kolaboratif dalam pembuatan notulen, kegiatan sosialisasi SKM tidak hanya terdokumentasi dengan baik, tetapi juga menjadi refleksi dari semangat ASN yang berintegritas, bekerja sama, dan berkomitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan OPD.







Analisis Dampak

Apabila tahapan membuat notulen hasil sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka akan timbul berbagai dampak yang dapat menghambat efektivitas pelaksanaan kegiatan dan tindak lanjut hasil sosialisasi. Tanpa adanya notulen, hasil diskusi, saran, dan masukan dari peserta tidak akan terdokumentasi secara resmi, sehingga instansi kehilangan dasar evaluasi yang penting untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik. Akibatnya, tindak lanjut terhadap hasil sosialisasi menjadi tidak terarah, berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, dan menurunkan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan. Dari sisi nilai loyal, tidak dilaksanakannya tahapan ini menunjukkan kurangnya kepatuhan dan dedikasi terhadap tugas serta tanggung jawab yang telah ditetapkan organisasi. Kondisi ini dapat mengurangi kepercayaan pimpinan terhadap kinerja pegawai serta melemahkan budaya disiplin dan komitmen dalam lingkungan kerja. Sementara itu, nilai kolaboratif juga tidak dapat terwujud karena hilangnya kesempatan bagi anggota tim untuk bekerja sama dalam menyusun dan mengonfirmasi hasil kegiatan. Kurangnya kolaborasi dapat menyebabkan informasi yang beredar tidak konsisten, menimbulkan miskomunikasi antarbagian, serta menurunkan kualitas koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan berikutnya.

Lampiran 4. Laporan Mingguan 4

LAPORAN MINGGUAN

MINGGU KE 4

Tanggal Kegiatan: 20-24 Oktober 2025

Kegiatan 5 : Pelaksanaan implementasi pengisian formulir SKM OPD

Tahapan:

1. Mempersiapkan *scan barcode* formulir SKM OPD
2. Melakukan pengisian formulir SKM OPD
3. Melakukan umpan balik pengisian formulir SKM OPD
4. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Mempersiapkan *scan barcode* formulir SKM OPD

   Pada tahap ini, kegiatan mempersiapkan scan barcode formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD dilakukan sebagai bagian dari pelaksanaan implementasi pengisian formulir SKM di lingkungan organisasi perangkat daerah. Tahapan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mengisi survei secara digital melalui pemindaian barcode, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih cepat, efisien, dan ramah teknologi.

   Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Akuntabel** diwujudkan dengan memastikan seluruh proses pembuatan dan penggunaan barcode dilakukan secara transparan, terverifikasi, serta dapat dipertanggungjawabkan. Sikap akuntabel ini memastikan bahwa setiap data yang dikumpulkan melalui barcode bersumber dari sistem resmi dan digunakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Nilai **Kompeten** terlihat dari kemampuan pegawai dalam mengoperasikan perangkat digital, membuat tautan survei, serta memastikan sistem berjalan dengan baik tanpa kendala teknis. Nilai **Adaptif** tercermin dari kesiapan pegawai dalam menyesuaikan metode pelaksanaan survei dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin digital.





Analisis Dampak

Apabila tahapan mempersiapkan scan barcode formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka proses pelaksanaan survei menjadi kurang efisien dan partisipasi masyarakat cenderung menurun. Tanpa barcode, pengisian survei harus dilakukan secara manual, sehingga memperlambat pengumpulan data dan mengurangi akurasi hasil yang dibutuhkan untuk evaluasi pelayanan publik. Nilai akuntabel tidak terwujud karena proses pengumpulan data tidak transparan dan sulit diverifikasi. Hal ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kejujuran dan integritas hasil survei. Nilai kompeten juga tidak berkembang karena pegawai tidak mengasah kemampuan teknologi dalam pelaksanaan survei. Kegiatan menjadi tidak efisien dan berpotensi menimbulkan kesalahan teknis. Nilai adaptif pun terabaikan karena instansi tidak menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital. Kondisi ini membuat pelayanan terkesan lamban dan kurang inovatif di mata masyarakat. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan ini berdampak pada menurunnya efektivitas survei dan melemahkan citra OPD sebagai instansi yang modern, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik.

2. Melakukan pengisian formulir SKM OPD

Pada tahap ini, kegiatan melakukan pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) dilaksanakan sebagai bentuk partisipasi aktif dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi perangkat daerah. Tahapan ini bertujuan untuk memperoleh data dan umpan balik secara objektif agar hasil survei dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan yang berkelanjutan. Seluruh proses dilakukan dengan mengutamakan ketelitian, kejujuran, serta semangat kerja sama antarpegawai maupun dengan masyarakat yang menjadi responden.

Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Kolaboratif** diwujudkan melalui kerja sama antarpegawai dalam memastikan setiap responden mendapatkan pendampingan dan pemahaman yang jelas tentang cara pengisian formulir. Semangat kebersamaan ini menciptakan sinergi yang memudahkan pelaksanaan survei dan mempercepat pengumpulan data. Nilai **Harmonis** tampak dari sikap saling menghargai dan menjaga komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat selama proses pengisian berlangsung. Lingkungan yang kondusif dan penuh rasa saling menghormati menjadikan kegiatan berjalan lancar dan menyenangkan. Nilai **Berorientasi Pelayanan** tercermin dari upaya memberikan bantuan dengan ramah, cepat, dan sopan kepada setiap responden. Pegawai berkomitmen memastikan masyarakat merasa dipermudah dalam pengisian survei serta memahami pentingnya partisipasi mereka untuk peningkatan kualitas layanan publik. Melalui penerapan nilai kolaboratif, harmonis, dan berorientasi pelayanan, kegiatan pengisian formulir SKM tidak hanya menghasilkan data yang akurat, tetapi juga memperkuat hubungan positif antara instansi dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang responsif dan terpercaya.





Analisis Dampak

Apabila tahapan melakukan pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka proses pengumpulan data kepuasan masyarakat akan terganggu dan hasil survei menjadi tidak valid. Tanpa adanya pengisian formulir, instansi kehilangan sumber informasi penting untuk menilai kinerja pelayanan publik dan menentukan langkah perbaikan yang tepat. Akibatnya, proses evaluasi menjadi tidak objektif, dan kebijakan peningkatan mutu pelayanan dapat disusun tanpa dasar yang jelas. Nilai kolaboratif tidak akan terwujud karena tidak adanya kerja sama antarpegawai maupun dengan masyarakat dalam pelaksanaan survei. Kondisi ini dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi dan melemahkan semangat kebersamaan dalam mencapai tujuan pelayanan publik. Nilai harmonis juga terabaikan karena interaksi positif antara petugas dan masyarakat tidak terjadi. Hal ini dapat menimbulkan kesan bahwa instansi kurang terbuka terhadap aspirasi masyarakat dan tidak peduli terhadap kepuasan pengguna layanan. Nilai berorientasi pelayanan pun tidak dapat dijalankan karena instansi gagal menunjukkan kepedulian dalam memberikan ruang bagi masyarakat untuk menilai dan menyampaikan pendapatnya. Akibatnya, kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan OPD dapat menurun dan citra organisasi menjadi kurang profesional. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan ini akan berdampak pada hilangnya data penting, menurunnya partisipasi masyarakat, serta berkurangnya kepercayaan publik terhadap komitmen instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang responsif dan berkelanjutan.

3. Melakukan umpan balik pengisian formulir SKM OPD

Pada tahap ini, kegiatan melakukan umpan balik pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) dilaksanakan untuk menindaklanjuti hasil survei dan memberikan tanggapan terhadap masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Tahapan ini menjadi bagian penting dalam proses evaluasi karena menunjukkan komitmen instansi untuk mendengarkan, memahami, dan menindaklanjuti setiap saran demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui kegiatan ini, hasil survei tidak hanya dikumpulkan, tetapi juga dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan yang melibatkan seluruh unsur organisasi.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Loyal** diwujudkan melalui kesetiaan dan dedikasi pegawai dalam melaksanakan tindak lanjut hasil survei sesuai arahan dan kebijakan pimpinan. Pegawai yang loyal berkomitmen menjaga nama baik instansi dengan menindaklanjuti setiap umpan balik secara profesional dan bertanggung jawab. Nilai **Kolaboratif** tercermin dari kerja sama antarpegawai dan antarbidang dalam menganalisis, merespons, serta menyusun langkah perbaikan dari hasil umpan balik masyarakat. Sinergi ini memperkuat efektivitas tindak lanjut dan memastikan bahwa setiap masukan dipertimbangkan secara komprehensif. Melalui penerapan nilai loyal dan kolaboratif, kegiatan umpan balik pengisian formulir SKM tidak hanya menjadi formalitas administrasi, tetapi juga sarana membangun kepercayaan publik dan memperkuat budaya kerja sama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berkesinambungan.







Analisis Dampak

Apabila tahapan melakukan umpan balik pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka hasil survei yang telah dikumpulkan akan kehilangan makna dan tidak memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Tanpa adanya tindak lanjut, masukan dari masyarakat tidak akan direspons dengan baik, sehingga potensi perbaikan layanan menjadi terhambat. Kondisi ini dapat menimbulkan persepsi negatif bahwa instansi tidak peduli terhadap pendapat masyarakat dan hanya melakukan survei sebagai formalitas semata. Nilai loyal tidak akan tercermin karena pegawai tidak menunjukkan komitmen terhadap tanggung jawab dan arah kebijakan pimpinan. Kurangnya kesetiaan dalam menindaklanjuti hasil survei dapat menurunkan kepercayaan pimpinan terhadap kinerja pegawai serta mencoreng reputasi instansi. Nilai kolaboratif juga tidak terwujud karena tidak adanya kerja sama antarpegawai dan antarbidang dalam menganalisis serta menindaklanjuti hasil survei. Akibatnya, koordinasi internal melemah dan proses evaluasi pelayanan menjadi tidak terarah dan tidak efisien. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan ini akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi, melemahnya budaya kerja sama di lingkungan organisasi, serta terhambatnya peningkatan kualitas layanan publik yang seharusnya berlandaskan pada masukan dan kebutuhan masyarakat.

4. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Pada tahap ini, kegiatan **konsultasi dengan mentor** dilaksanakan sebagai bagian penting dalam proses pembimbingan dan penyempurnaan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD. Konsultasi dilakukan untuk mendapatkan arahan, masukan, dan validasi atas langkah-langkah yang telah dan akan dilaksanakan, sehingga kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Melalui tahapan ini, peserta dapat memperkuat pemahaman, mengidentifikasi kendala, serta memastikan seluruh kegiatan terlaksana dengan tepat dan efektif.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Loyal** tercermin dari sikap patuh dan hormat terhadap arahan mentor serta kesungguhan dalam melaksanakan setiap masukan yang diberikan. Pegawai menunjukkan dedikasi tinggi dalam menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan kebijakan dan nilai-nilai organisasi. Nilai **Harmonis** tampak dari terjalinnya hubungan yang baik dan komunikasi yang saling menghargai antara peserta dengan mentor. Sikap terbuka dan saling menghormati menciptakan suasana diskusi yang produktif dan menyenangkan, sehingga solusi dapat ditemukan bersama dengan penuh keakraban. Nilai **Kolaboratif** diwujudkan melalui kerja sama yang erat antara peserta dan mentor dalam menyusun langkah-langkah perbaikan serta menyelaraskan kegiatan dengan kebutuhan instansi. Kolaborasi ini memperkuat hasil pelaksanaan kegiatan agar lebih terarah, terukur, dan memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan publik. Dengan menerapkan nilai loyal, harmonis, dan kolaboratif, kegiatan konsultasi dengan mentor menjadi sarana pembelajaran yang bermakna sekaligus memperkuat profesionalitas, kebersamaan, dan komitmen dalam mewujudkan pelayanan yang optimal di lingkungan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.





Analisis Dampak

Apabila tahapan konsultasi dengan mentor tidak dilaksanakan, maka proses pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD berisiko mengalami ketidaktepatan arah dan kurangnya penyelarasan dengan tujuan instansi. Tanpa bimbingan mentor, peserta dapat kehilangan arahan dalam menyusun strategi, mengatasi kendala, serta memastikan kegiatan sesuai dengan standar yang berlaku. Akibatnya, hasil kegiatan berpotensi tidak optimal, bahkan dapat menimbulkan kesalahan administratif maupun substansial yang memengaruhi kualitas keseluruhan pelaksanaan SKM. Nilai loyal tidak akan terwujud karena peserta tidak menunjukkan kesungguhan dalam menjalankan tanggung jawab sesuai arahan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pimpinan atau pembimbing. Hal ini dapat mencerminkan kurangnya komitmen terhadap tugas serta melemahkan integritas individu dalam bekerja. Nilai harmonis juga terabaikan karena tidak terjalin komunikasi dan hubungan yang baik antara peserta dengan mentor. Kurangnya interaksi ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, rasa enggan berdiskusi, dan mengurangi semangat kerja sama dalam lingkungan pembelajaran. Nilai kolaboratif tidak dapat berkembang karena tidak adanya sinergi dan kerja sama dalam memecahkan masalah atau mencari solusi yang tepat. Tanpa kolaborasi, proses peningkatan kualitas kegiatan menjadi terhambat, dan hasil yang dicapai tidak mencerminkan semangat kerja tim yang solid.

LAPORAN MINGGUAN

MINGGU KE 4

Tanggal Kegiatan: 20-24 Oktober 2025

Kegiatan 6 : Pelaksanaan evaluasi terhadap responden dari formulir SKM OPD

Tahapan:

1. Mengumpulkan dan mengolah hasil pengisian formulir SKM OPD
2. Menganalisis hasil pengisian formulir SKM OPD
3. Mencatat hasil evaluasi pengisian formulir SKM OPD

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Mengumpulkan dan mengolah hasil pengisian formulir SKM OPD

   Pada tahap ini, kegiatan mengumpulkan dan mengolah hasil pengisian formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) dilakukan sebagai langkah penting dalam proses evaluasi terhadap responden untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tahapan ini mencakup pengumpulan data dari formulir yang telah diisi, verifikasi keakuratan jawaban, serta pengolahan data menjadi informasi yang berguna bagi penyusunan laporan dan rekomendasi perbaikan layanan. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah agar hasil survei dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.

   Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Berorientasi Pelayanan** diwujudkan melalui ketelitian dan tanggung jawab dalam memastikan bahwa setiap data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan suara masyarakat. Nilai **Harmonis** tampak dari kerja sama yang baik dan komunikasi yang saling menghargai antaranggota tim selama proses pengumpulan dan pengolahan data. Hubungan kerja yang kondusif menciptakan suasana saling mendukung sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lancar dan penuh kehati-hatian. Nilai **Kolaboratif** diterapkan dengan membangun sinergi antarbidang dan antarpegawai dalam menganalisis serta menyusun hasil olahan data survei. Setiap anggota tim berperan aktif dalam memberikan kontribusi dan ide perbaikan agar hasil evaluasi lebih komprehensif dan objektif.









Analisis Dampak

Apabila tahapan mengumpulkan dan mengolah hasil pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka proses evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat menjadi tidak valid dan kehilangan dasar analisis yang objektif. Tanpa pengumpulan dan pengolahan data, instansi tidak memiliki gambaran nyata mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Akibatnya, kebijakan perbaikan pelayanan publik akan sulit dirancang secara tepat sasaran, dan mutu layanan berisiko stagnan tanpa inovasi berbasis data. Nilai berorientasi pelayanan tidak akan terwujud karena instansi gagal menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Tanpa data yang diolah dengan baik, pelayanan publik menjadi kurang responsif dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja instansi. Nilai harmonis juga terabaikan karena kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antarpegawai dalam proses pengumpulan dan pengolahan data. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman, penumpukan pekerjaan, dan menurunnya semangat kerja tim di lingkungan organisasi. Nilai kolaboratif tidak berkembang karena tidak adanya kerja sama antarbidang dalam mengelola dan menganalisis hasil survei. Ketiadaan sinergi tersebut akan menghambat proses evaluasi, mengurangi efisiensi kerja, serta memperlemah kemampuan instansi dalam menghasilkan solusi yang komprehensif.

2. Menganalisis hasil pengisian formulir SKM OPD

Pada tahap ini, kegiatan menganalisis hasil pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) dilakukan untuk menelaah data yang telah dikumpulkan guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Analisis ini mencakup identifikasi aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan. Tujuannya adalah agar hasil survei dapat dijadikan dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Adaptif** tercermin dari kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri terhadap dinamika data serta menggunakan metode analisis yang relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan instansi. Pegawai mampu mengolah dan menafsirkan data dengan pendekatan yang fleksibel untuk menghasilkan kesimpulan yang akurat dan bermanfaat. Nilai **Kompeten** diwujudkan melalui ketelitian, keahlian, dan profesionalisme dalam membaca serta menafsirkan data survei. Pegawai memastikan setiap hasil analisis disusun berdasarkan fakta dan logika yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga rekomendasi yang dihasilkan benar-benar mendukung peningkatan mutu pelayanan publik. Dengan penerapan nilai adaptif dan kompeten, kegiatan analisis hasil pengisian formulir SKM tidak hanya menghasilkan informasi yang akurat dan relevan, tetapi juga memperkuat budaya kerja berbasis data dan peningkatan kapasitas pegawai dalam menghadapi tantangan serta inovasi di bidang pelayanan publik.





Analisis Dampak

Apabila tahapan menganalisis hasil pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka data yang telah dikumpulkan menjadi tidak bermakna dan tidak dapat dimanfaatkan secara optimal untuk perbaikan pelayanan publik. Tanpa proses analisis, instansi kehilangan dasar yang kuat untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat dan menentukan prioritas peningkatan layanan. Akibatnya, kebijakan perbaikan menjadi tidak tepat sasaran, dan potensi peningkatan mutu pelayanan publik tidak dapat tercapai secara maksimal. Nilai adaptif tidak akan terwujud karena pegawai tidak terbiasa menyesuaikan diri dengan dinamika data dan perubahan kebutuhan masyarakat. Kurangnya kemampuan untuk beradaptasi terhadap perkembangan metode analisis dan teknologi informasi dapat membuat instansi tertinggal dalam penerapan pelayanan berbasis digital dan bukti nyata. Nilai kompeten juga terabaikan karena pegawai tidak mengasah kemampuan analitis dan profesionalisme dalam mengolah serta menafsirkan data. Hal ini dapat menyebabkan hasil evaluasi menjadi tidak akurat, dan rekomendasi yang diambil berpotensi salah arah atau tidak berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan ini akan berdampak pada menurunnya efektivitas proses evaluasi, hilangnya peluang untuk melakukan inovasi berbasis data, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang profesional, adaptif, dan berbasis hasil survey yang terukur.

3. Mencatat hasil evaluasi pengisian formulir SKM OPD

Pada tahap ini, kegiatan mencatat hasil evaluasi pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) dilakukan untuk mendokumentasikan temuan dan hasil analisis secara sistematis, sebagai dasar penyusunan laporan serta tindak lanjut perbaikan pelayanan publik. Pencatatan ini bertujuan agar seluruh informasi penting dari hasil evaluasi dapat tersimpan dengan baik, mudah ditelusuri, dan menjadi referensi yang valid dalam proses pengambilan keputusan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Loyal** tercermin dari kesetiaan dan komitmen pegawai dalam melaksanakan pencatatan hasil evaluasi sesuai arahan pimpinan dan peraturan yang berlaku. Pegawai menunjukkan dedikasi tinggi dengan memastikan setiap data dan temuan dicatat secara lengkap dan benar sebagai wujud tanggung jawab terhadap instansi. Nilai **Akuntabel** diwujudkan melalui ketelitian, kejujuran, dan transparansi dalam mencatat setiap hasil evaluasi. Pegawai memastikan bahwa seluruh proses pencatatan dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun substantif, sehingga hasil evaluasi memiliki kredibilitas yang tinggi. Dengan menerapkan nilai loyal dan akuntabel, kegiatan pencatatan hasil evaluasi pengisian formulir SKM OPD menjadi landasan penting dalam menjaga keandalan data, memperkuat tata kelola yang transparan, serta memastikan setiap langkah perbaikan pelayanan publik dilakukan secara terukur dan dapat dipercaya.






Analisis Dampak

Apabila tahapan mencatat hasil evaluasi pengisian formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka hasil evaluasi yang telah diperoleh berisiko hilang, tidak terdokumentasi dengan baik, dan sulit dijadikan acuan dalam proses perbaikan pelayanan. Tanpa pencatatan yang sistematis, instansi akan kesulitan menelusuri hasil survei sebelumnya, membandingkan capaian antarperiode, serta mengidentifikasi tren kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Akibatnya, proses evaluasi menjadi tidak berkesinambungan dan berpotensi menurunkan efektivitas kebijakan peningkatan mutu layanan publik. Nilai loyal tidak akan terwujud karena pegawai tidak menunjukkan tanggung jawab dan kesetiaan terhadap amanah instansi untuk menjaga integritas data serta mendukung kebijakan pimpinan. Ketiadaan pencatatan dapat mencerminkan kurangnya komitmen dalam melaksanakan tugas secara profesional dan berorientasi pada kepentingan organisasi. Nilai akuntabel juga terabaikan karena tidak ada bukti tertulis atau dokumentasi yang dapat dipertanggungjawabkan atas hasil evaluasi yang telah dilakukan. Hal ini dapat menimbulkan keraguan terhadap keabsahan data, menghambat proses audit internal, dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi instansi. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan ini berdampak pada hilangnya jejak data penting, menurunnya akurasi laporan, serta melemahnya prinsip tata kelola yang transparan dan bertanggung jawab, yang seharusnya menjadi dasar utama dalam pengelolaan pelayanan publik yang efektif dan terpercaya.

Lampiran 5. Laporan Mingguan 5

LAPORAN MINGGUAN

MINGGU KE 5

Tanggal Kegiatan: 27-31 Oktober 2025

Kegiatan 7 : Pembuatan laporan

Tahapan:

1. Mengumpulkan data hasil kegiatan
2. Menyusun draft laporan kegiatan
3. Melaksanakan konsultasi dengan mentor
4. Menyampaikan laporan akhir pada pimpinan

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Mengumpulkan data hasil kegiatan

   Pada tahap ini, kegiatan mengumpulkan data hasil kegiatan dari kegiatan pembuatan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) dilakukan untuk memastikan seluruh informasi dan bukti pendukung pelaksanaan kegiatan terkumpul dengan lengkap, valid, dan terstruktur. Proses ini menjadi dasar penting dalam penyusunan laporan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui pengumpulan data yang sistematis, instansi dapat menampilkan hasil pelaksanaan survei secara jelas serta memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.

   Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Berorientasi pelayanan** tercermin dari komitmen pegawai dalam menyusun laporan yang mudah dipahami, relevan, dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan publik. Setiap data dikumpulkan dengan tujuan untuk memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang berpihak pada kebutuhan masyarakat. Nilai **Kompeten** diwujudkan melalui ketelitian dan kemampuan pegawai dalam memilah, memverifikasi, serta mengelola data hasil kegiatan agar menghasilkan laporan yang akurat dan profesional.





Analisis Dampak

Apabila tahapan mengumpulkan data hasil kegiatan dari kegiatan pembuatan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka penyusunan laporan menjadi tidak akurat, tidak lengkap, dan sulit dipertanggungjawabkan. Tanpa data yang valid dan terorganisir, laporan akhir berisiko mengandung kesalahan informasi, sehingga hasil evaluasi pelayanan publik menjadi tidak objektif. Akibatnya, pimpinan tidak memiliki dasar yang kuat untuk mengambil keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi dapat menurun. Nilai berorientasi pelayanan tidak akan terwujud karena pegawai gagal menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam menyediakan laporan yang informatif dan bermanfaat. Ketidaktepatan data dapat menghambat perbaikan layanan, sehingga kualitas pelayanan publik tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Nilai kompeten juga tidak tampak karena pegawai tidak mengasah kemampuan dalam mengelola dan memverifikasi data dengan cermat. Hal ini dapat menurunkan profesionalitas serta menimbulkan kesan bahwa instansi kurang teliti dan tidak mampu menghasilkan laporan yang valid serta berkualitas. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan ini berdampak pada menurunnya kredibilitas laporan, melemahnya proses evaluasi, serta berkurangnya efektivitas upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang seharusnya berlandaskan pada data yang akurat, terukur, dan dapat dipercaya.

2. Menyusun draft laporan kegiatan

Pada tahap ini, kegiatan menyusun draft laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) dilakukan sebagai langkah untuk merangkum seluruh hasil pelaksanaan kegiatan secara sistematis, jelas, dan sesuai dengan tujuan evaluasi pelayanan publik. Penyusunan draft laporan mencakup pengolahan data, penjabaran hasil analisis, serta penyusunan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan temuan survei. Tahapan ini bertujuan untuk menghasilkan laporan yang akurat, transparan, dan mudah dipahami oleh pimpinan serta pihak terkait di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.

Teknik aktualisasi yang saya gunakan adalah **Akuntabel** diwujudkan melalui penyusunan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi isi maupun metode penyajian data. Pegawai memastikan seluruh informasi yang disampaikan bersumber dari hasil survei yang valid, disajikan dengan jujur, dan sesuai dengan ketentuan administrasi yang berlaku. Nilai **Adaptif** tercermin dari kemampuan pegawai dalam menyesuaikan format, sistem, dan gaya penyajian laporan agar relevan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan organisasi. Pegawai mampu menggunakan berbagai perangkat pendukung digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas penyusunan laporan. Dengan penerapan nilai akuntabel dan adaptif, kegiatan penyusunan draft laporan SKM tidak hanya menghasilkan dokumen yang kredibel dan profesional, tetapi juga mencerminkan semangat pembaruan dan tanggung jawab dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan dan berkelanjutan.







Analisis Dampak

Apabila tahapan menyusun draft laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD) tidak dilaksanakan, maka hasil pelaksanaan survei tidak terdokumentasikan dengan baik dan tidak dapat dijadikan dasar dalam proses evaluasi maupun pengambilan keputusan. Tanpa draft laporan, seluruh data dan hasil analisis yang telah diperoleh berisiko hilang atau tidak terkoordinasi, sehingga upaya peningkatan mutu pelayanan publik menjadi tidak terarah dan tidak berkelanjutan. Akibatnya, instansi kehilangan bukti konkret atas kinerja dan tanggung jawab pelaksanaan kegiatan survei. Nilai akuntabel tidak akan terwujud karena tidak ada laporan tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun substansial. Ketiadaan dokumentasi mengurangi transparansi dan dapat menimbulkan kesan bahwa instansi tidak memiliki komitmen terhadap prinsip keterbukaan dan kejujuran dalam melaporkan hasil kinerjanya. Nilai adaptif juga tidak berkembang karena pegawai kehilangan kesempatan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan penyusunan laporan berbasis teknologi dan kebutuhan organisasi yang dinamis. Hal ini dapat menghambat inovasi serta kemampuan pegawai dalam menghadapi perubahan sistem pelaporan yang lebih modern dan efisien. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan ini berdampak pada menurunnya kredibilitas instansi, terhambatnya proses evaluasi dan perbaikan layanan, serta hilangnya akuntabilitas dan kemampuan beradaptasi yang seharusnya menjadi fondasi dalam pengelolaan pelayanan publik yang transparan, profesional, dan berkelanjutan.

3. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Pada tahap ini, kegiatan konsultasi dengan mentor dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh arahan, bimbingan, serta masukan dalam penyempurnaan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD. Melalui tahapan ini, peserta dapat memastikan bahwa setiap langkah kegiatan yang dilakukan telah sesuai dengan tujuan, kebijakan, serta nilai-nilai organisasi. Konsultasi juga menjadi sarana pembelajaran dan refleksi, agar hasil kegiatan dapat lebih terarah, efektif, dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Kolaboratif** tercermin dari semangat kerja sama antara peserta dan mentor dalam berdiskusi, berbagi pandangan, serta mencari solusi terbaik terhadap berbagai tantangan yang dihadapi. Sinergi yang terjalin ini mendorong terciptanya ide-ide baru yang konstruktif untuk penyempurnaan kegiatan. Nilai **Loyal** diwujudkan melalui kesetiaan dan komitmen peserta dalam mengikuti arahan serta menjalankan hasil konsultasi sesuai pedoman yang diberikan oleh mentor. Sikap patuh dan dedikasi tersebut menjadi bentuk tanggung jawab terhadap amanah instansi dan tujuan organisasi. Nilai **Harmonis** tampak dari terbangunnya komunikasi yang sopan, terbuka, dan saling menghargai antara peserta dan mentor. Hubungan yang penuh rasa saling menghormati menciptakan suasana konsultasi yang nyaman dan produktif, sehingga proses bimbingan dapat berjalan dengan lancar. Dengan menerapkan nilai kolaboratif, loyal, dan harmonis, kegiatan konsultasi dengan mentor menjadi lebih bermakna, memperkuat hubungan profesional antara pembimbing dan peserta, serta memastikan bahwa setiap tahapan kegiatan SKM dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, kerja sama, dan semangat perbaikan berkelanjutan.





Analisis Dampak

Apabila tahapan konsultasi dengan mentor tidak dilaksanakan, maka pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD berpotensi tidak berjalan sesuai arahan dan standar yang telah ditetapkan. Tanpa bimbingan dari mentor, peserta dapat kehilangan panduan dalam menyusun langkah kerja yang efektif, sehingga kegiatan menjadi kurang terarah dan hasilnya tidak maksimal. Ketiadaan konsultasi juga dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan, kurangnya validasi terhadap hasil kerja, serta hilangnya kesempatan untuk mendapatkan masukan berharga yang dapat meningkatkan kualitas kegiatan. Nilai kolaboratif tidak akan terwujud karena tidak adanya kerja sama antara peserta dan mentor dalam merumuskan solusi dan penyempurnaan kegiatan. Hal ini dapat menghambat alur komunikasi dan sinergi kerja, serta mengurangi efektivitas koordinasi di lingkungan organisasi. Nilai loyal pun terabaikan karena peserta tidak menunjukkan komitmen dan kepatuhan terhadap proses pembimbingan serta kebijakan organisasi. Kurangnya dedikasi dalam mengikuti arahan mentor dapat menimbulkan kesan kurangnya tanggung jawab dan integritas terhadap tugas yang diemban. Nilai harmonis juga tidak berkembang karena tidak ada interaksi positif dan komunikasi yang membangun antara peserta dan mentor. Kondisi ini dapat menimbulkan jarak profesional, mengurangi rasa saling menghargai, serta berpotensi menciptakan kesalahpahaman dalam pelaksanaan kegiatan. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan konsultasi dengan mentor berdampak pada menurunnya kualitas hasil kegiatan, hilangnya arah pembinaan, serta berkurangnya semangat kerja sama dan keharmonisan yang seharusnya menjadi dasar dalam pelaksanaan kegiatan berbasis nilai berAKHLAK di lingkungan Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai.

4. Menyampaikan laporan akhir pada pimpinan

Pada tahap ini, kegiatan menyampaikan laporan akhir pada pimpinan dilaksanakan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas seluruh rangkaian pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD. Laporan ini berisi hasil pelaksanaan, temuan utama, analisis data, serta rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Penyampaian laporan akhir menjadi momen penting untuk menunjukkan transparansi, profesionalisme, dan komitmen terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan.

Teknik aktualisasi yang digunakan adalah **Harmonis** tercermin dari cara pegawai berkomunikasi dengan sopan, terbuka, dan penuh rasa hormat saat menyampaikan laporan kepada pimpinan. Sikap ini menciptakan suasana kerja yang saling menghargai, memperkuat hubungan antarlevel organisasi, serta mendorong kepercayaan pimpinan terhadap kinerja tim. Nilai **Kolaboratif** diwujudkan melalui kerja sama antara seluruh anggota tim dalam menyiapkan, memeriksa, dan menyusun laporan sebelum disampaikan. Sinergi ini memastikan laporan tersusun dengan rapi, lengkap, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sekaligus mencerminkan semangat gotong royong dalam mencapai tujuan bersama. Nilai **Loyal** tampak dari kesetiaan dan tanggung jawab pegawai dalam melaporkan hasil kegiatan secara jujur, objektif, dan tepat waktu kepada pimpinan. Sikap ini menunjukkan dedikasi terhadap amanah organisasi serta komitmen untuk mendukung kebijakan pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan penerapan nilai harmonis, kolaboratif, dan loyal, kegiatan penyampaian laporan akhir tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga sarana memperkuat komunikasi organisasi, membangun kepercayaan, dan menegaskan komitmen bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi hasil.







Analisis Dampak

Apabila tahapan menyampaikan laporan akhir pada pimpinan tidak dilaksanakan, maka hasil dari seluruh kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) OPD tidak akan tersampaikan dengan baik kepada pihak pengambil keputusan. Akibatnya, pimpinan tidak memiliki dasar yang valid untuk melakukan evaluasi, tindak lanjut, atau perbaikan layanan publik di masa mendatang. Hal ini dapat menyebabkan kegiatan SKM kehilangan nilai fungsionalnya, karena hasil yang telah diperoleh tidak dimanfaatkan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai. Nilai harmonis akan terabaikan karena tidak adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara pelaksana kegiatan dan pimpinan. Kurangnya pelaporan dapat menimbulkan kesalahpahaman, mengganggu hubungan kerja, serta mengurangi rasa saling percaya di lingkungan organisasi. Nilai kolaboratif juga tidak akan terwujud karena proses penyusunan dan penyampaian laporan merupakan bentuk kerja sama tim yang mengintegrasikan kontribusi seluruh pihak. Tanpa tahapan ini, semangat kebersamaan dan sinergi antarpegawai menjadi lemah, sehingga kinerja tim tidak optimal. Nilai loyal pun tidak tercermin karena pegawai dianggap tidak menunjukkan tanggung jawab dan kesetiaan terhadap tugas serta kepercayaan yang telah diberikan oleh pimpinan. Hal ini dapat menurunkan citra profesionalisme dan menimbulkan kesan kurangnya komitmen terhadap tujuan organisasi. Secara keseluruhan, tidak dilaksanakannya tahapan penyampaian laporan akhir berdampak pada hilangnya transparansi hasil kegiatan, melemahnya komunikasi dan koordinasi internal, serta menurunnya kepercayaan pimpinan terhadap pelaksana kegiatan. Akibatnya, kualitas pelayanan publik dan budaya kerja berAKHLAK dalam instansi menjadi sulit untuk ditingkatkan secara berkelanjutan.

Lampiran 2. Rekap Output Kegiatan

NO	Kegiatan	Jumlah Tahapan Kegiatan	Jumlah Output yang Ada	Jumlah Output yang Tidak ada	Keterangan
1	Pelaksanaan konsultasi dengan mentor	3	6	-	-
2	Pembuatan SOP SKM OPD	3	6	-	-
3	Pembuatan konten sosialisasi SKM OPD	3	6	-	-
4	Pelaksanaan Sosialisasi SKM OPD di Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang Kota Dumai	3	6	-	-
5	Pelaksanaan implementasi pengisian formulir SKM OPD	4	8	-	-
6	Pelaksanaan evaluasi terhadap responden dari formulir SKM OPD	3	6	-	-
7	Pembuatan laporan	4	8	-	-
Total		23	46	-	-

Sumber: Olahan Penulis