KEMENTERIAN DALAM NEGERI

REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PENYUSUNAN SOP DI INSPEKTORAT PEMBANTU V INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI"

Disusun oleh :

Nama	**: Zulfa Aini, S.H**
NIP	**: 20000829 202504 2 001**
Jabatan	**: Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama**
Instansi	**: Pemerintah Kota Dumai**
Kelas/Kelompok	**: IV**
No. Presensi	**: A25.4.38**
Gelombang	**: III**

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

KEMENTERIAN DALAM NEGERI

REPUBLIK INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	:	Optimalisasi Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembatu V Inspektorat Daerah Kota Dumai
NAMA	:	Zulfa Aini, S.H
NIP	:	20000829 202504 2 001
PANGKAT/GOL.	:	Penata Muda/III.a
JABATAN	:	Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama
INSTANSI	:	Pemerintah Kota Dumai
KELAS/KELOMPOK	:	IV
NO. PRESENSI	:	A25.4.38

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

Bukittinggi, 14 November 2025

Coach	Penguji
Anna Febrina S, M.E	Rahmawati, SH, M.Si
NIP. 19920225 202203 2 002	NIP. 19750722 199503 2 001

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi

H. Sarjayadi. SS.MAP
NIP. 19700304 199603 1 001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	:	Jum'at
Tanggal	:	14 November 2025
Pukul	:	08.00 – 17.00 WIB
Tempat	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXV Tahun 2025

JUDUL	:	Optimalisasi Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembatu V Inspektorat Daerah Kota Dumai
DISUSUN OLEH	:	Zulfa Aini, S.H
KELAS/KELOMPOK	:	IV
NO. PRESENSI	:	A25.4.38
INSTANSI	:	Pemerintah Kota Dumai
JABATAN	:	Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama

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

COACH	PESERTA
Anna Febrina S, M.E	Zulfa Aini, S.H
NIP. 19920225 202203 2 002	NIP. 20000829 202504 2 001

PENGUJI	MENTOR
Rahmawati, SH, M.Si	Amri, S.Sos
NIP. 19750722 199503 2 001	NIP. 19760524 200112 1 006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi dengan judul "**Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai**"

Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk implementasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK yang diperoleh selama pelatihan dasar, sekaligus sebagai upaya nyata dalam meningkatkan efektivitas dan ketertiban proses penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan kerja. Melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini, diharapkan proses tindak lanjut pengaduan dapat berjalan lebih sistematis, terukur, serta memberikan kepastian waktu dan tanggung jawab bagi setiap pelaksana.

Karya ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kewajiban akademik dalam kegiatan pelatihan dasar, tetapi juga menjadi kontribusi nyata bagi peningkatan tata kelola pelayanan publik, khususnya di bidang pengawasan internal pemerintah daerah. Diharapkan hasil aktualisasi ini dapat menjadi referensi dan pedoman bagi pelaksanaan kegiatan serupa di masa mendatang.

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

1. Bapak H. Sarjayadi. SS.MAP selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi yang telah menyelenggarakan Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS Tahun 2025.

2. Bapak Drs. Riki Dwi Woro, M.Si, CGCAE, CGRA, selaku Inspektur Inspektorat Daerah Kota Dumai
3. Bapak Amri, S.Sos, selaku Inspektur Pembantu V yang senantiasa membimbing dengan sepenuh hati dan memberikan motivasi, arahan serta masukan dalam penyusunan laporan aktualisasi.
4. Ibuk Anna Febrina S, M.E sebagai coach yang senantiasa membimbing, memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan laporan aktualisasi.
5. Orang tua dan adik-adik tercinta yang senantiasa memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan rangkaian kegiatan Latsar ini.
6. Rekan-rekan di Inspektorat Pembantu V yang senantiasa membantu dan memberikan pengertian selama penulis melaksanakan Latsar CPNS
7. Serta semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kinerja dan pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

Dumai, 31 Oktober 2025

Peserta,

Zulfa Aini, S.H

NIP. 20000829 202504 2 001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

BERITA ACARA ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**

BAB I **1**

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan 2

C. Ruang Lingkup 3

BAB II **4**

A. Profil Instansi 4

B. Profil Peserta 10

BAB III **13**

A. Deskripsi Core Isu 13

B. Analisis Core Isu 17

C. Rumusan Isu 19

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu 21

BAB IV 23

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 23

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi 24

C. Matrik Rekapitulasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 48

D. Capaian Penyelesaian Core Isu 49

E. Manfaat Terselesaikannya Core Isu 50

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 53

BAB V 54

A. Kesimpulan 54

B. Rekomendasi 58

DAFTAR PUSTAKA 59

LAMPIRAN 61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kesesuaian Visi dan Misi Kota Dumai dengan Tujuan dan Sasaran Inspektorat Daerah Kota Dumai 5

Tabel 3. 1 Analisis Isu Menggunakan Metode USG 18

Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi 23

Tabel 4. 2 Pelaksanaan Aktualisasi 25

Tabel 4. 3 Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 48

Tabel 4. 4 Capaian Penyelesaian Core Isu 49

Tabel 4. 5 Rencana Tindak Lanjut 53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pegawai dan Kantor Inspektorat Daerah Kota Dumai 4

Gambar 2. 2 Bagan Susunan Organisasi Inspektorat Daerah Kota Dumai..... 7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 1 62

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 2 89

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 3 98

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 4 110

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 5 121

Lampiran 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 6 133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran penting sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, ASN dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan nilai dasar ASN BerAKHLAK. Hal ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan bahwa ASN harus bekerja berdasarkan prinsip merit, menjunjung tinggi etika publik, serta mengutamakan kepentingan masyarakat dalam setiap pelaksanaan tugasnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang mencerminkan nilai-nilai tersebut adalah penanganan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan sarana partisipasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan bebas dari penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara sistematis, tertib, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks tersebut, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah menjadi

pedoman penting yang mengatur tata cara penerimaan, pengelolaan, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan pemerintah daerah. Regulasi ini menekankan pentingnya tersedianya mekanisme penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan transparan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai, pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat selama ini masih memerlukan penguatan pada aspek prosedural agar pelaksanaannya lebih efektif dan konsisten. Beberapa tahapan penanganan masih dilakukan berdasarkan kebiasaan kerja dan belum terdokumentasi secara baku dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Akibatnya, proses tindak lanjut pengaduan belum memiliki ukuran waktu, tahapan kerja, dan pembagian peran yang jelas.

Untuk itu, diperlukan langkah optimalisasi melalui penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat yang dapat menjadi acuan bersama dalam pelaksanaan tugas. Penyusunan SOP ini diharapkan mampu meningkatkan ketertiban administrasi, memperjelas alur kerja, dan memastikan setiap pengaduan masyarakat dapat ditangani secara profesional, transparan, dan akuntabel sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

B. Tujuan

Kegiatan aktualisasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota

Dumai melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, terukur, dan sesuai ketentuan. Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Meningkatkan efektivitas dan ketertiban proses penanganan pengaduan masyarakat.
2. Menyediakan pedoman tertulis bagi pegawai dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat.
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan aktualisasi ini meliputi proses penyusunan, sosialisasi, serta monitoring dan evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat pada unit kerja Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Kegiatan difokuskan pada:

- Analisis dan pemetaan alur kerja penanganan pengaduan masyarakat.
- Penyusunan dokumen SOP berdasarkan ketentuan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023.
- Sosialisasi dan evaluasi awal terhadap penerapan SOP di unit kerja terkait.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Sejarah Inspektorat Daerah Kota Dumai

Inspektorat Daerah Kota Dumai merupakan salah satu Perangkat Daerah Kota Dumai yang dibentuk berdasarkan Pasal 3 Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 11 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai.



Gambar 2. 1 Pegawai dan Kantor Inspektorat Daerah Kota Dumai

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Dumai, Inspektorat Daerah mempunyai

tugas membantu Wali Kota dalam membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah.

2. Visi dan Misi Inspektorat Daerah Kota Dumai

Sejalan dengan tugas dan fungsi yang diemban, maka Inspektorat Daerah mendukung terwujudnya MISI ke-4 RPJMD Kota Dumai Tahun 2021 2026 yaitu "**Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Kepemerintahan Daerah Yang Baik**" dan Sasaran ke-11 "**Meningkatnya Akuntabilitas Pemerintah Daerah**". Untuk mendukung terwujudnya Misi ke-4 melalui pelaksanaan tugas dan fungsi Inspektorat Daerah, maka ditetapkan Tujuan Inspektorat Daerah yaitu "**Meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah**".

Kesesuaian antara Visi dan Misi Kota Dumai dengan Tujuan dan Sasaran Inspektorat Daerah Kota Dumai tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 1 Kesesuaian Visi dan Misi Kota Dumai dengan Tujuan dan Sasaran Inspektorat Daerah Kota Dumai

Visi	Misi	Tujuan	Sasaran
Terwujudnya Dumai Sebagai Kota Pelabuhan dan Industri Yang Unggul dan Bertumpu Pada Budaya Melayu	Misi – 4 Meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik	Tujuan PD Meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah. Indikator: - Nilai Maturitas Penyelenggaraan SPIP - Skor Kapabilitas APIP	Sasaran PD Meningkatnya pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah Indikator: - Rata-rata nilai Implementasi SAKIP Perangkat Daerah - Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil temuan BPK-RI - Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil temuan APIP

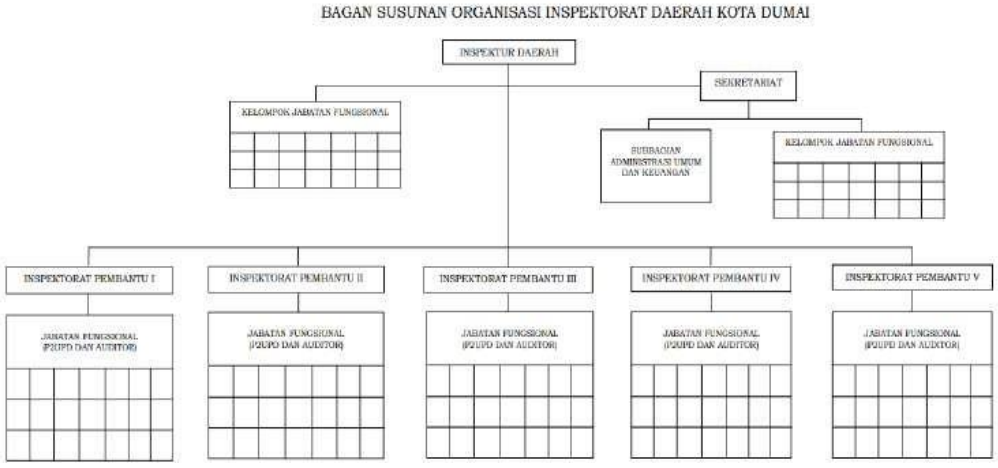
Sumber: Perubahan Kedua Renstra Inspektorat Daerah Kota Dumai Tahun 2021-2026

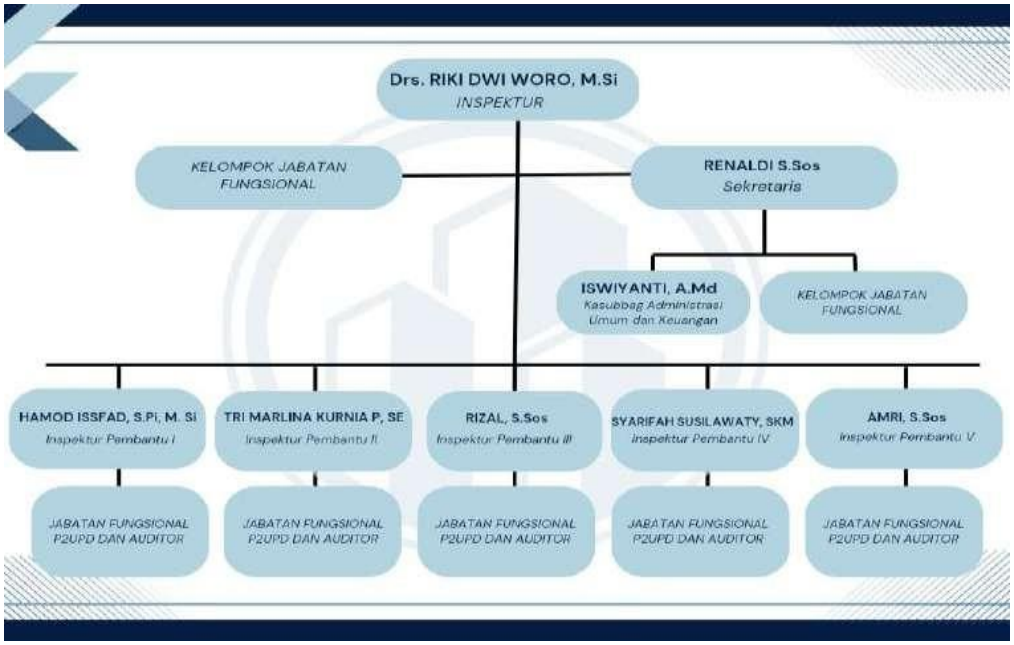
3. Struktur Organisasi Inspektorat Daerah Kota Dumai

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Dumai, struktur organisasi Inspektorat Daerah Kota Dumai adalah sebagai berikut:

A. Inspektur Daerah Kota Dumai
B. Sekretariat, terdiri dari:
   - Subbagian Administrasi Umum dan Keuangan
   - Kelompok Jabatan Fungsional
C. Inspektorat Pembantu I
D. Inspektorat Pembantu II
E. Inspektorat Pembantu III
F. Inspektorat Pembantu IV
G. Inspektorat Pembantu V
H. Kelompok Jabatan Fungsional.

Berikut bagan susunan organisasi Inspektorat Daerah Kota Dumai:





Sumber: Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Dumai

Gambar 2. 2 Bagan Susunan Organisasi Inspektorat Daerah Kota Dumai

4. Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat Daerah Kota Dumai

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Dumai, Inspektorat Daerah mempunyai tugas membantu Wali kota dalam membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Inspektorat Daerah menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan

2. Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya
3. Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan dari Wali Kota
4. Penyusunan laporan hasil pengawasan
5. Pelaksanaan administrasi Inspektorat Daerah
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

5. Nilai-Nilai Organisasi

Inspektorat Daerah Kota Dumai memiliki nilai yang disebut "**SIGAP**". Inspektorat Daerah yang "**SIGAP**" mencerminkan semangat perubahan menuju sistem pengawasan yang lebih dinamis, proaktif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pemerintah:

- S- Sinergi, adalah kerja sama yang harmonis dan efektif antara semua pihak atau elemen yang terlibat, yakni antara Inspektorat Daerah, seluruh Perangkat Daerah dan stakeholder terkait. Setiap pihak saling mendukung dan berkontribusi untuk mencapai tujuan bersama dengan cara yang lebih efisien dan bermanfaat.
- I-Integritas, merujuk pada nilai kejujuran, ketulusan, dan konsistensi dalam bertindak, baik dalam situasi yang diawasi maupun tidak. Integritas merupakan sikap yang harus dijaga untuk memastikan

transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik dalam melaksanakan tugas-tugas pengawasan.

- G-Gigih menggambarkan ketekunan dan keberanian dalam menghadapi tantangan, tidak mudah menyerah meski menghadapi rintangan atau kesulitan. Dalam menjalankan tugas, gigih adalah sifat yang sangat diperlukan agar setiap tugas atau masalah dapat diselesaikan dengan penuh komitmen dan usaha maksimal.
- A-Adaptif adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan dan situasi baru. Dalam konteks pengawasan, adaptif berarti siap menghadapi dan merespons perubahan kebijakan, teknologi, atau kondisi yang terus berkembang, sehingga Inspektorat Daerah dapat terus relevan dan efektif dalam menjalankan tugas-tugas pengawasan.
- P-Peduli berarti memiliki kepedulian yang tinggi terhadap persoalan dan kebutuhan yang ada di masyarakat atau stakeholder terkait. Peduli mencerminkan sikap memperhatikan dan berusaha memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul dan dihadapi.

B. Profil Peserta



Nama Lengkap	:	Zulfa Aini, S.H
NIP	:	20000829 202504 2 001
Tempat/Tanggal Lahir	:	Dumai, 29 Agustus 2000
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Jabatan	:	Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama
Instansi	:	Pemerintah Kota Dumai
Email	:	zulfaainidumai@gmail.com
Tugas Pokok dan Fungsi	:	

Penulis memegang Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) sesuai SK CPNS dan penetapan langsung oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) merupakan jabatan fungsional ASN yang memiliki peran strategis dalam memperkuat pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Secara umum, tugas pokok Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) adalah melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren di daerah. Tugas

ini dilaksanakan dalam rangka memastikan penyelenggaraan pemerintahan daerah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memenuhi standar pelayanan minimal, serta menghasilkan dampak positif bagi masyarakat.

1. **Tugas Pokok**

   Melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren di daerah. Pengawasan dilakukan melalui kegiatan:

   a. Reviu – penelaahan atas pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah daerah.
   b. Monitoring – pemantauan secara periodik terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah.
   c. Evaluasi – penilaian atas capaian kinerja, manfaat, dan dampak penyelenggaraan urusan pemerintahan.
   d. Pemeriksaan – pengujian atas kebenaran, kepatuhan, dan keandalan pelaksanaan kegiatan serta penggunaan anggaran.

2. **Fungsi Utama**

   a. Manajemen Pengawasan, meliputi:

      - Penyusunan rencana strategis pengawasan (jangka panjang dan tahunan).
      - Pengorganisasian dan pengendalian pelaksanaan pengawasan.
      - Penyusunan laporan hasil pengawasan.

b. Pengawasan Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, meliputi:
    - Kepatuhan terhadap norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK).
    - Pencapaian dan pemenuhan standar pelayanan minimal (SPM).
    - Dampak penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren terhadap masyarakat.
c. Pemeriksaan Khusus, dilakukan apabila terdapat indikasi penyimpangan, aduan masyarakat, atau permasalahan tertentu yang membutuhkan penanganan lebih mendalam.
d. Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, termasuk evaluasi penggunaan dana desa, penyelenggaraan administrasi, serta kinerja pemerintahan desa.
e. Pembinaan dan Rekomendasi Perbaikan, yaitu memberikan saran dan solusi konstruktif kepada perangkat daerah agar pelaksanaan urusan pemerintahan berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai ketentuan.

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

a. Kondisi Isu saat ini

Inspektorat Daerah Kota Dumai memiliki peran strategis sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang bertugas memastikan penyelenggaraan pemerintahan daerah berjalan secara transparan, akuntabel, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan fungsi pengawasan tersebut, salah satu kegiatan penting yang dilakukan adalah pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat terhadap dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur pemerintah daerah.

Pengaduan masyarakat merupakan instrumen krusial dalam mendukung efektivitas fungsi pengawasan pemerintah daerah. Melalui mekanisme ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan laporan, informasi, atau masukan terkait penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, pengaduan masyarakat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu pengaduan tidak berkadar pengawasan dan pengaduan berkadar pengawasan.

Pengaduan berkadar pengawasan merupakan pengaduan yang berisi dugaan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran hukum

yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, termasuk kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota DPRD, maupun ASN. Pengelolaan terhadap jenis pengaduan ini menjadi tanggung jawab unit kerja APIP, yaitu Inspektorat Daerah, agar proses penanganannya dapat dilaksanakan secara tertib, terukur, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Namun, pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai saat ini belum berjalan secara optimal. Proses tindak lanjut pengaduan belum sepenuhnya didukung oleh pedoman baku yang mengatur tahapan, batas waktu, serta pembagian peran antarpegawai. Selain itu, pemahaman pegawai terhadap mekanisme penanganan pengaduan juga belum seragam, sehingga menimbulkan perbedaan cara pandang dan pelaksanaan di lapangan.

Dalam praktiknya, masih dijumpai kondisi di mana masyarakat yang datang untuk menyampaikan pengaduan belum memperoleh arahan yang jelas mengenai unit yang berwenang menanganinya. Misalnya, terdapat pelapor yang semula diarahkan oleh pihak Sekretariat kepada Inspektorat Pembantu (Irban) II, kemudian dialihkan kembali ke Irban V, sebelum akhirnya pengaduan diterima dengan benar. Selain itu, terdapat pula kecenderungan setiap laporan masyarakat yang masuk langsung diarahkan ke Irban V tanpa melalui proses klarifikasi awal oleh Irban sesuai perangkat daerah binaannya. Kondisi tersebut

mengakibatkan penumpukan beban kerja serta tumpang tindih pelaksanaan tugas pada Irban V.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai masih memerlukan penguatan. Diperlukan penyusunan dan penerapan pedoman yang lebih jelas agar pelaksanaan penanganan pengaduan menjadi lebih tertata, terarah, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara efektif.

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

Apabila kondisi belum optimalnya pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai tidak segera diatasi, maka akan menimbulkan sejumlah dampak yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi maupun kepercayaan publik terhadap Inspektorat Daerah Kota Dumai.

Bagi masyarakat, ketidakjelasan dalam proses penyampaian pengaduan dapat menimbulkan kebingungan, rasa tidak puas, serta menurunkan minat masyarakat untuk melapor atau menyampaikan aspirasi. Hal ini berpotensi menghambat tersalurnya informasi penting terkait dugaan penyimpangan atau permasalahan di lingkungan pemerintah daerah.

Bagi pegawai dan unit kerja di Inspektorat, tidak adanya keseragaman pemahaman mengenai alur penanganan pengaduan

dapat mengakibatkan tumpang tindih pelaksanaan tugas, kesalahan dalam penanganan laporan, serta menurunkan efektivitas kerja tim. Kondisi tersebut juga dapat menimbulkan persepsi kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara lebih luas, bagi Inspektorat Daerah Kota Dumai, isu ini dapat berdampak pada menurunnya citra dan kredibilitas lembaga sebagai aparat pengawasan internal pemerintah. Ketidakjelasan dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat dianggap sebagai bentuk kurangnya kesiapan dan ketertiban administrasi dalam memberikan pelayanan publik yang responsif dan akuntabel.

c. Keterkaitan Isu dengan substansi Mata Pelatihan Agenda III (Manajemen ASN dan/atau Smart ASN) yang relevan.

Dalam sistem manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, setiap pegawai dituntut untuk bekerja berdasarkan standar yang jelas, memiliki kejelasan tugas, serta mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan pekerjaannya secara akuntabel. Namun, ketika prosedur baku dalam penanganan pengaduan belum tersedia, pelaksanaan tugas menjadi tidak terarah, sulit diukur kinerjanya, dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam proses pengawasan.

Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta profesionalisme ASN, khususnya bagi pegawai yang menjalankan fungsi pengawasan internal. Oleh karena itu,

ketidakseragaman dalam administrasi penanganan pengaduan yang berkadar pengawasan memiliki keterkaitan langsung dengan prinsip-prinsip manajemen ASN, terutama dalam aspek pengelolaan kinerja, kejelasan peran, dan akuntabilitas pelaksanaan tugas.

B. Analisis Core Isu

Kondisi belum optimalnya penanganan pengaduan masyarakat, khususnya pengaduan yang berkadar pengawasan di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai, disebabkan oleh beberapa faktor utama sebagai berikut:

1. **Belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP)** yang baku sebagai acuan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat.
2. **Kurangnya koordinasi antarunit kerja di lingkungan APIP**, sehingga proses tindak lanjut pengaduan belum berjalan secara terpadu dan efektif.
3. **Belum optimalnya pemahaman pegawai** terhadap mekanisme dan tahapan penanganan pengaduan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku.

Faktor-faktor tersebut mengakibatkan proses penanganan pengaduan masyarakat belum berjalan secara seragam, baik dari sisi alur kerja, waktu pelaksanaan, maupun pembagian tanggung jawab pelaksana. Untuk menentukan faktor yang paling berpengaruh dan mendesak untuk diselesaikan, dilakukan analisis menggunakan metode tapisan Urgency, Seriousness, dan Growth (USG).

Metode USG digunakan untuk menilai tingkat prioritas suatu isu dengan mempertimbangkan tiga indikator, yaitu:

1. **Urgency (U)**, menunjukkan seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti.
2. **Seriousness (S)**, menunjukkan seberapa serius dampak yang ditimbulkan oleh isu terhadap pelaksanaan tugas organisasi.
3. **Growth (G)**, menunjukkan seberapa besar kemungkinan isu tersebut memburuk apabila tidak segera diatasi.

Tabel 3. 1 Analisis Isu Menggunakan Metode USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah	Prioritas
		U	S	G		
1	**Belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku sebagai acuan dalam penanganan pengaduan masyarakat**	**5**	**5**	**5**	**15**	**I**
2	Kurangnya koordinasi antar unit di lingkungan APIP	3	4	3	10	III
3	Belum optimalnya pemahaman pegawai terhadap proses penanganan pengaduan	4	3	4	11	II

Keterangan:

Angka 5 : Sangat mendesak/ sangat serius/ sangat berdampak

Angka 4 : Mendesak/ serius/ berdampak

Angka 3 : Cukup mendesak/ cukup serius/ cukup berdampak

Angka 2 : Kurang mendesak/ kurang serius/ kurang berdampak

Angka 1 : Tidak mendesak/tidak serius/tidak berdampak

Berdasarkan hasil analisis tersebut, faktor yang paling berpengaruh terhadap belum optimalnya penanganan pengaduan masyarakat adalah **belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku sebagai acuan dalam penanganan pengaduan masyarakat**.

SOP menjadi kebutuhan mendasar agar seluruh pegawai memiliki pedoman kerja yang seragam, terukur, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga proses penanganan pengaduan dapat berjalan secara lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

C. Rumusan Isu

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi di lapangan dan analisis terhadap pelaksanaan tugas di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai, diperoleh isu utama yaitu **"Belum Optimalnya Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai"**

Isu ini mencerminkan bahwa proses penanganan pengaduan masyarakat belum berjalan secara efektif dan terkoordinasi. Beberapa laporan masyarakat yang masuk sering kali tidak langsung ditangani oleh unit kerja yang sesuai dengan perangkat daerah binaannya, sehingga menimbulkan tumpang tindih pelaksanaan tugas, penumpukan beban kerja pada satu unit, serta ketidakteraturan dalam proses klarifikasi dan tindak lanjut pengaduan.

Berdasarkan hasil analisis lebih lanjut menggunakan metode Urgency, Seriousness, dan Growth (USG), diketahui bahwa akar permasalahan dari

isu tersebut terletak pada **belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat** yang baku sebagai pedoman pelaksanaan tugas bagi pegawai. Ketiadaan SOP menyebabkan perbedaan persepsi antarpegawai, kurangnya keseragaman alur kerja, serta tidak adanya batas waktu dan mekanisme yang terukur dalam penanganan laporan pengaduan.

Dengan demikian, fokus penyelesaian isu diarahkan pada penyusunan dan penerapan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat agar pelaksanaan fungsi pengawasan dapat berjalan lebih tertib, terukur, dan akuntabel. Adapun rumusan isu tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Fokus

Belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman baku dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Lokus

Inspektorat Pembantu V (Irban V) pada Inspektorat Daerah Kota Dumai, yang berperan dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pengawasan terhadap perangkat daerah binaannya.

c. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan aktualisasi dilaksanakan selama masa habituasi, yaitu pada bulan September hingga Oktober 2025, sesuai dengan jadwal pelaksanaan aktualisasi.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan rumusan isu yang telah ditetapkan, core isu yang menjadi fokus penyelesaian adalah **belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.**

Untuk menjawab permasalahan tersebut, gagasan kreatif yang diusulkan adalah **Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai**.

Penyusunan SOP ini bertujuan untuk menciptakan keseragaman tata laksana, memperjelas alur kerja, serta mempertegas tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat dalam penanganan pengaduan. Dengan adanya SOP, diharapkan pelaksanaan tugas menjadi lebih terarah, terukur, dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai serta kepercayaan publik terhadap peran Inspektorat Daerah sebagai aparat pengawasan internal pemerintah.

Gagasan kreatif ini berkaitan dengan beberapa aspek Manajemen ASN sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023. Salah satunya adalah pada aspek “Penguatan Budaya Kerja dan Citra Institusi.” Penyusunan SOP akan menanamkan budaya kerja yang tertib, konsisten, dan akuntabel dalam menangani laporan masyarakat. Hal ini juga mendukung peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga pengawasan.

Selain itu, gagasan ini juga berhubungan dengan aspek “Pengelolaan Kinerja”, karena keberadaan SOP yang terstandar akan menjadi acuan dalam mengevaluasi kinerja pegawai secara objektif dan terukur. SOP memudahkan manajemen dalam memantau efektivitas penanganan pengaduan dan memastikan tugas dilaksanakan sesuai tanggung jawab masing-masing.

Melalui penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat, peserta diharapkan mampu mengimplementasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK, terutama nilai Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif, dalam menyelesaikan permasalahan organisasi secara sistematis dan inovatif.

Adapun kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut meliputi:

1. Melakukan konsultasi pelaksanaan aktualisasi dengan mentor
2. Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat
3. Melaksanakan sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V
4. Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai
5. Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat
6. Menyusun Laporan Aktualisasi

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Dalam pelaksanaan aktualisasi, terdapat sedikit pergeseran jadwal dari rencana yang telah ditetapkan dalam Laporan Rancangan Aktualisasi. Hal tersebut disebabkan oleh penyesuaian dengan pelaksanaan tugas di tempat pelaksanaan aktualisasi. Berikut jadwal kegiatan aktualisasi yang sesuai dengan pelaksanaan di lapangan.

Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	September	Oktober				
		IV	I	II	III	IV	V
1	Kegiatan Ke – 1 Melakukan konsultasi pelaksanaan aktualisasi dengan mentor (22 September s/d 23 September 2025)						
2	Kegiatan Ke – 2 Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat (24 September s/d 03 Oktober 2025)						
3	Kegiatan Ke – 3 Melaksanakan sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V (06 Oktober s/d 10 Oktober 2025)						
4	Kegiatan Ke – 4 Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai (13 Oktober s/d 17 Oktober 2025)						
5	Kegiatan Ke – 5 Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat (20 Oktober s/d 24 Oktober 2025)						
6	Kegiatan Ke – 6 Menyusun Laporan Aktualisasi (27 Oktober s/d 31 Oktober						

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	**:**	Inspektorat Daerah Kota Dumai
Identifikasi Isu	**:**	1. Belum optimalnya perencanaan jadwal pengawasan pada Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai 2. Belum tertanya dokumen pengawasan di Inspektur Pembatu V Inspektorat Daerah Kota Dumai 3. Belum optimalnya penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai
Isu yang Diangkat	**:**	Belum optimalnya penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai
Gagasan Pemecahan Isu	**:**	Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai

Tabel 4. 2 Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6			7
1	Melakukan konsultasi pelaksanaan aktualisasi dengan mentor	1. Membuat draft konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi	Tersedianya draft konsultasi dan surat persetujuan	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyusun draft konsultasi dan surat persetujuan dengan cepat, jelas, dan mudah dipahami oleh pimpinan maupun tim. **Akuntabel** Saya telah memastikan isi surat sesuai format resmi, data yang digunakan benar, dan bertanggung jawab atas hasil yang saya buat. **Kompeten** Saya telah menyusun surat dengan memperhatikan tata bahasa dan format administrasi yang benar sesuai pedoman Inspektorat. **Harmonis** Saya telah menjaga komunikasi yang baik dengan pegawai bagian umum dan menghargai setiap masukan yang diberikan. **Adaptif**	- Mentor (Inspektur Pembantu V), - Pegawai Bagian Umum Inspektorat	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui ketelitian, tanggung jawab, dan kolaborasi antarbagian dalam penyusunan dokumen administrasi.

				Saya telah mencari referensi dan menyesuaikan diri dengan format surat yang digunakan di lingkungan kerja agar hasilnya sesuai kebutuhan. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan pegawai bagian umum dan mentor untuk memastikan surat yang dibuat sesuai standar dan disetujui bersama.				
		2. Melakukan Konsultasi dengan Mentor	Tersedianya catatan konsultasi	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah melakukan konsultasi dengan sopan, fokus pada topik, dan solutif terhadap pertanyaan mentor. **Akuntabel** Saya telah datang tepat waktu, melaporkan kegiatan dengan jujur, dan menyusun notulensi hasil konsultasi secara bertanggung jawab. **Kompeten** Saya telah mempersiapkan bahan konsultasi dengan baik, menyampaikan pendapat secara jelas, dan memahami setiap arahan mentor.	Mentor (Inspektur Pembantu V)	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diwujudkan dalam sikap sopan, komunikatif, terbuka terhadap saran, serta menghargai pimpinan.

				Harmonis Saya telah menjaga komunikasi yang sopan, mendengarkan mentor tanpa menyela, dan menghargai setiap pandangan yang diberikan. **Loyal** Saya telah menunjukkan loyalitas dengan menghormati jadwal, arahan, dan keputusan mentor sebagai pimpinan. **Adaptif** Saya telah menerima masukan dengan terbuka dan menyesuaikan pendekatan kerja sesuai arahan mentor. **Kolaboratif** Saya telah berdiskusi secara terbuka dan membangun kerja sama yang baik dengan mentor demi tercapainya tujuan aktualisasi.				
		3. Meminta Persetujuan Aktualisasi kepada Mentor	Tersedianya surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi yang telah ditandatangani	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyiapkan dokumen persetujuan dengan lengkap dan sopan saat meminta tanda tangan kepada mentor. **Akuntabel** Saya telah memastikan	Mentor (Inspektur Pembantu V)	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui disiplin administrasi, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap tata kerja organisasi.

				kebenaran data dan menggunakan fasilitas kantor secara bertanggung jawab dan efisien. **Kompeten** Saya telah menyusun rencana kegiatan aktualisasi dengan sistematis dan mempersiapkan dokumen sesuai standar terbaik. **Harmonis** Saya telah menjaga hubungan baik dengan mentor dan menindaklanjuti setiap koreksi yang diberikan dengan sikap terbuka. **Loyal** Saya telah menghormati waktu mentor dengan menunggu jadwal yang ditentukan dan meminta izin secara sopan. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan diri terhadap perubahan arahan mentor dan bersikap fleksibel dalam proses persetujuan. **Kolaboratif** Saya telah membangun kerja sama yang baik dengan mentor dalam proses penandatanganan dan				

				penyempurnaan dokumen aktualisasi.				
2	Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat	1. Melakukan Analisis terhadap Proses Penanganan Pengaduan yang Sedang Berjalan	Tersedianya data awal berupa catatan alur penanganan pengaduan masyarakat saat ini dan hambatan dalam pelaksanaannya	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah melakukan wawancara untuk memahami alur pengaduan agar pelayanan kepada masyarakat lebih cepat dan efektif. **Akuntabel** Saya telah mencatat hasil wawancara secara objektif dan menyusun analisis berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. **Kompeten** Saya telah menilai efektivitas proses pengaduan dan mengidentifikasi area perbaikan dengan pendekatan analitis. **Harmonis** Saya telah menjaga komunikasi yang sopan dan menghargai waktu serta pendapat pegawai Irban V selama wawancara. **Loyal** Saya telah menjalankan analisis sesuai arahan mentor dan mendukung tujuan pengawasan Inspektorat.	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** tercermin melalui sikap tanggung jawab, komunikasi sopan, serta kolaborasi dengan pegawai dalam proses pengumpulan data.

				Adaptif Saya telah menyesuaikan jadwal wawancara dengan kondisi narasumber dan tetap menjaga kelancaran kegiatan. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan pegawai Irban V dalam mengidentifikasi masalah dan mencari solusi awal penyusunan SOP.				
		2. Mengidentifikasi dan Mempelajari Peraturan Perundang-undangan Terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat	Tersedianya daftar regulasi yang relevan dan catatan hasil telaah dokumen	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menelaah regulasi agar penyusunan SOP selaras dengan hukum dan meningkatkan mutu pelayanan publik. **Akuntabel** Saya telah mencari dasar hukum dari sumber resmi dan berdiskusi dengan pegawai Irban V untuk memastikan keakuratan informasi. **Kompeten** Saya telah memahami substansi peraturan dan menggunakannya sebagai dasar perancangan SOP yang tepat. **Harmonis** Saya telah berinteraksi	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui ketelitian, kerja sama, dan sikap terbuka terhadap pembelajaran peraturan baru.

				dengan sopan dan menghargai bantuan rekan kerja selama proses pembelajaran regulasi. **Loyal** Saya telah menjalankan kegiatan dengan semangat mendukung integritas dan profesionalitas Inspektorat Daerah Kota Dumai. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan diri dengan bahasa hukum yang kompleks dan mencari klarifikasi ketika menemui kesulitan. **Kolaboratif** Saya telah berdiskusi dengan mentor dan rekan kerja untuk menerapkan isi regulasi sesuai konteks pelaksanaan tugas.				
		3. Berdiskusi dengan Mentor dan/atau Rekan Kerja Mengenai Struktur dan Alur SOP yang Akan Disusun	Tersedianya dokumentasi kegiatan diskusi mengenai struktur dan alur SOP	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah berdiskusi dengan mentor dan rekan kerja untuk memastikan SOP yang disusun dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. **Akuntabel** Saya telah menyampaikan hasil analisis dan mencatat	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui sikap sopan, terbuka terhadap perbedaan pendapat, dan kerja sama harmonis dengan mentor serta rekan kerja dalam penyusunan struktur SOP.

				semua masukan secara transparan sebagai dasar penyusunan SOP yang dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten** Saya telah mempresentasikan gagasan dan alternatif alur kerja secara jelas dan runtut sesuai hasil analisis yang telah dilakukan. **Harmonis** Saya telah menjaga etika komunikasi dan menghargai setiap perbedaan pendapat selama diskusi berlangsung. **Loyal** Saya telah melaksanakan diskusi sesuai arahan mentor dan berkomitmen menghasilkan SOP yang mendukung visi organisasi. **Adaptif** Saya telah menerima dan menyesuaikan diri terhadap berbagai masukan untuk menyempurnakan rancangan SOP agar lebih realistis. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan mentor dan rekan kerja dalam menyusun alur	Kota Dumai			

				kerja yang efisien dan sesuai kebutuhan organisasi.				
		4. Menyusun SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Hasil Analisis dan Kajian Regulasi	Tersedianya SOP penanganan pengaduan masyarakat	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyusun SOP untuk memperjelas alur penanganan pengaduan dan meningkatkan transparansi serta kecepatan layanan kepada masyarakat. **Akuntabel** Saya telah mendokumentasikan setiap tahapan penyusunan dan memastikan setiap perubahan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten** Saya telah menyusun dokumen SOP secara sistematis, lengkap, dan sesuai kaidah administrasi pemerintahan. **Harmonis** Saya telah menjaga hubungan baik dengan mentor dan rekan kerja, serta menerima koreksi dengan sikap terbuka. **Loyal** Saya telah menunjukkan komitmen dan integritas tinggi dalam menyelesaikan	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diwujudkan dalam tanggung jawab, ketelitian, adaptasi terhadap saran, serta kolaborasi dalam menghasilkan SOP yang komprehensif dan aplikatif.

				penyusunan SOP hingga tuntas. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan konsep SOP sesuai masukan dan kebutuhan organisasi tanpa mengubah substansi utamanya. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan mentor dan rekan kerja dalam melakukan reviu dan penyempurnaan draft SOP agar disepakati bersama.				
3	Melaksanakan sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V	1. Menyusun Bahan Sosialisas	Tersedianya materi sosialisasi berupa slide PPT dan SOP	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyusun bahan sosialisasi yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami oleh seluruh pegawai. **Akuntabel** Saya telah memastikan seluruh isi materi bersumber dari hasil analisis dan regulasi yang valid. **Kompeten** Saya telah mengolah materi menjadi presentasi yang sistematis dan profesional. **Harmonis** Saya telah menjaga komunikasi yang sopan dan	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui sikap tanggung jawab, ketelitian, dan profesionalitas dalam menyusun bahan sosialisasi.

				menghargai rekan kerja selama proses penyusunan. **Loyal** Saya telah memastikan isi sosialisasi sejalan dengan visi dan misi organisasi. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan tampilan dan gaya penyampaian dengan karakteristik peserta. **Kolaboratif** Saya telah berkoordinasi dengan mentor dan rekan kerja untuk penyempurnaan materi.				
		2. Melaksanakan Sosialisasi dan Diskusi Terbatas kepada Tim Auditor dan PPUPD	- Terselenggaranya kegiatan sosialisasi - Tersediannya dokumentasi kegiatan	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyampaikan materi sosialisasi dengan bahasa yang mudah dipahami serta menekankan manfaat SOP bagi peningkatan pelayanan publik. **Akuntabel** Saya telah menyampaikan informasi yang valid dan mencatat seluruh proses pelaksanaan sosialisasi. **Kompeten** Saya telah menyampaikan materi dengan percaya diri,	Irban V, Pengendali Teknis, Ketua Tim, Auditor, PPUPD	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui penyampaian materi yang jelas, sopan, dan mudah dipahami

				runtut, dan mampu menjawab pertanyaan peserta. **Harmonis** Saya telah menghormati setiap peserta dan menjaga suasana diskusi tetap terbuka dan kondusif. **Loyal** Saya telah melaksanakan kegiatan dengan dedikasi tinggi untuk mendukung visi Inspektorat Daerah Kota Dumai. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan metode penyampaian sesuai dinamika forum agar kegiatan berjalan efektif. **Kolaboratif** Saya telah melibatkan mentor dan rekan kerja dalam sesi diskusi untuk penyempurnaan SOP.				
		3. Menghimpun Masukan dan Catatan Hasil Diskusi untuk Penyempurnaan SOP	Tersedianya daftar masukan dan saran dari peserta	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menghimpun seluruh masukan agar SOP lebih mudah diterapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. **Akuntabel** Saya telah mendokumentasikan semua	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diwujudkan melalui sikap terbuka, analitis, dan bertanggung jawab

				masukan secara sistematis sebagai dasar perbaikan. **Kompeten** Saya telah menganalisis saran dan menerjemahkannya menjadi revisi yang relevan. **Harmonis** Saya telah menghargai semua pendapat dengan sikap terbuka dan saling menghormati. **Loyal** Saya telah memastikan perbaikan SOP tetap sejalan dengan kebijakan dan nilai organisasi. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan konsep SOP berdasarkan saran yang diterima dengan cepat dan tepat. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan mentor dan pegawai Irban V dalam proses revisi SOP.	Kota Dumai			
4	Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan	1. Membaca Kembali Catatan Masukan dan Saran dari	Tersedianya dokumentasi kegiatan	**Akuntabel** Saya telah membaca dan menelaah seluruh masukan secara cermat agar penyempurnaan SOP dapat	- Mentor (Inspektur Pembantu V)	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui sikap akuntabel, kompeten, harmonis, dan kolaboratif

	Inspektorat Daerah Kota Dumai	Peserta Sosialisasi SOP		dilakukan dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten** Saya telah memahami setiap saran dan menyesuaikannya dengan ketentuan peraturan yang berlaku untuk memastikan kesesuaian isi SOP. **Harmonis** Saya telah menghargai semua pendapat yang disampaikan dengan sikap terbuka dan saling menghormati. **Kolaboratif** Saya telah berdiskusi dengan mentor untuk memastikan setiap masukan diterapkan sesuai arah dan tujuan organisasi.	- Peserta Sosialisasi (Auditor dan PPUPD Irban V)			dengan menelaah masukan secara objektif serta menghormati setiap pendapat yang diberikan.
		2. Menyempurnakan SOP Berdasarkan Masukan dan Saran	Tersedianya SOP yang telah direvisi	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyempurnakan SOP agar mudah dipahami, diterapkan, dan memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan pengawasan. **Akuntabel** Saya telah mencatat setiap perubahan dan menyesuaikannya dengan	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diwujudkan melalui sikap berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, adaptif, loyal, dan kolaboratif dalam memperbaiki SOP agar lebih efektif dan relevan.

				hasil telaah serta arahan mentor secara transparan. **Kompeten** Saya telah memperbaiki struktur, alur kerja, dan pembagian tugas agar SOP lebih efektif dan efisien digunakan. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan isi SOP berdasarkan masukan dari berbagai pihak secara cepat dan tepat. **Loyal** Saya telah menunjukkan komitmen dan tanggung jawab penuh terhadap tugas revisi sesuai visi dan misi organisasi. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan mentor dan rekan kerja dalam melakukan revisi untuk memastikan hasil sesuai kebutuhan organisasi.	Kota Dumai			
		3. Melaksanakan Ekspos kepada Inspektur untuk Persetujuan /	Tersedianya dokumentasi kegiatan ekspos dan SOP yang telah	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah mempresentasikan hasil SOP kepada Inspektur dengan jelas dan profesional untuk memperoleh persetujuan akhir.	- Inspektur Daerah Kota Dumai - Mentor (Inspektur	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui sikap berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan

		Penandatanganan SOP	ditandatangani	**Akuntabel** Saya telah menjelaskan setiap bagian SOP secara terbuka dan menyiapkan dokumen pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten** Saya telah menunjukkan kemampuan komunikasi dan penguasaan materi dalam menjawab setiap pertanyaan dari Inspektur. **Harmonis** Saya telah menjaga sikap sopan, menghargai pendapat, dan menciptakan suasana rapat yang terbuka serta saling menghormati. **Loyal** Saya telah melaksanakan kegiatan dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dukungan terhadap tujuan organisasi. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan isi SOP sesuai masukan dari Inspektur dengan sikap terbuka terhadap perubahan. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama	Pembantu V)			kolaboratif dalam mempresentasikan serta menyempurnakan SOP hingga disahkan.

				dengan mentor dan pimpinan dalam menyempurnakan hasil akhir SOP agar siap disahkan dan digunakan.				
5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	1. Menyusun Instrumen Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	Tersedianya form Monitoring dan Evaluasi	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyusun instrumen monitoring dan evaluasi yang mudah digunakan untuk menilai sejauh mana SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat berjalan dengan baik. **Akuntabel** Saya telah mencatat setiap tahapan kegiatan dan mendasarkan setiap keputusan pada hasil konsultasi dengan mentor agar transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten** Saya telah mengidentifikasi indikator yang relevan dan menyusun instrumen secara sistematis agar hasil evaluasi lebih terukur dan objektif. **Harmonis** Saya telah berkoordinasi dengan mentor dan rekan kerja dengan sikap terbuka	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui sikap akuntabel, adaptif, dan kolaboratif dalam menyusun instrumen penilaian yang relevan dan mudah digunakan oleh pegawai.

				untuk menciptakan suasana kerja yang positif. **Loyal** Saya telah menjalankan kegiatan dengan tanggung jawab sesuai arahan mentor dan berkomitmen menghasilkan instrumen yang bermanfaat bagi pelaksanaan monev. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan format dan isi instrumen berdasarkan masukan dari mentor agar hasilnya lebih efektif dan aplikatif. **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan pegawai terkait untuk menyusun instrumen penilaian yang komprehensif dan sesuai kondisi lapangan.				
		2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	Tersedianya dokumentasi monitoring	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah melaksanakan monitoring dan evaluasi untuk memastikan pelaksanaan SOP berjalan sesuai ketentuan dan meningkatkan mutu pelayanan pengawasan. **Akuntabel** Saya telah mencatat seluruh	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Tim Pelaksana SOP (Pegawai Irban V)	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diterapkan melalui sikap harmonis, kompeten, dan loyal dalam memastikan monitoring berjalan objektif dan mendukung peningkatan kinerja organisasi.

				hasil pengamatan berdasarkan indikator monev dan menggunakan data resmi agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten** Saya telah menilai kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dan SOP dengan menganalisis dokumen serta mencatat temuan dan perbaikan yang diperlukan. **Harmonis** Saya telah menjaga komunikasi baik dengan pegawai pelaksana dan menciptakan suasana kerja yang sopan serta saling mendukung. **Loyal** Saya telah melaksanakan kegiatan sesuai arahan dan jadwal yang ditetapkan dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan metode penelaahan sesuai kondisi dokumen di lapangan agar hasil tetap objektif dan relevan.				

				Kolaboratif Saya telah melakukan kegiatan monitoring bersama mentor dan rekan kerja untuk memperoleh hasil penilaian yang lebih lengkap.				
		3. Menyusun Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	Tersedianya ringkasan hasil monitoring dan evaluasi	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyusun laporan hasil monev yang berisi temuan, analisis, dan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan SOP. **Akuntabel** Saya telah mendasarkan laporan pada data dan hasil telaah selama monitoring dengan bukti pendukung yang sah. **Kompeten** Saya telah menyusun laporan secara sistematis dan menyajikan temuan serta rekomendasi yang realistis dan mudah diterapkan. **Harmonis** Saya telah menjaga koordinasi dengan mentor dan rekan kerja agar laporan sesuai dengan hasil kegiatan di lapangan.	- Mentor (Inspektur Pembantu V) - Pegawai Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai	TIDAK	-	Nilai **BerAKHLAK** diwujudkan melalui sikap berorientasi pelayanan, akuntabel, dan kolaboratif dalam menyusun laporan yang sistematis, objektif, serta mudah dipahami oleh pimpinan.

				Loyal Saya telah menyelesaikan laporan sesuai jadwal dengan tanggung jawab penuh terhadap hasil kerja yang diserahkan. **Adaptif** Saya telah menyesuaikan format dan redaksi laporan sesuai saran mentor agar mudah dipahami dan sesuai standar organisasi. **Kolaboratif** Saya telah menyusun laporan bersama mentor untuk memastikan hasil akhir lengkap, objektif, dan dapat dijadikan dasar perbaikan SOP ke depan.				
6	Menyusun Laporan Aktualisasi	1. Membuat Draft Laporan Aktualisasi	Tersedianya draft laporan aktualisasi	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyusun draft laporan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh mentor **maupun** pihak terkait Akuntabel Saya telah memastikan setiap data yang dicantumkan akurat, jujur, dan dapat dipertanggungjawabkan **Kompeten** Saya telah menyajikan	Mentor (Inspektur Pembantu V)	TIDAK	-	Nilai BerAKHLAK diwujudkan melalui sikap berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, adaptif, dan kolaboratif dalam menyusun draft laporan yang sistematis, akurat, dan mudah dipahami oleh mentor maupun pihak terkait.

				laporan sesuai panduan resmi dengan bahasa formal dan tepat sasaran **Harmonis** Saya telah menjaga komunikasi baik dan terbuka terhadap masukan dari pegawai maupun mentor **Adaptif** Saya telah menyesuaikan draft sesuai arahan mentor dan format yang berlaku **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan pegawai dan mentor untuk melengkapi data dan menyempurnakan draft				
		2. Melakukan Konsultasi terhadap Laporan Aktualisasi	Tersedianya catatan konsultasi	Berorientasi Pelayanan Saya telah menyampaikan tujuan konsultasi dengan jelas dan mencatat setiap masukan mentor **Akuntabel** Saya telah membawa dokumen lengkap dan jujur melaporkan progres penyusunan laporan **Kompeten** Saya telah menjelaskan isi laporan secara sistematis dan siap menjawab pertanyaan mentor	Mentor (Inspektur Pembantu V)	TIDAK	-	Nilai BerAKHLAK diwujudkan melalui sikap berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif dalam menyampaikan dan mendiskusikan draft laporan agar masukan mentor dapat diterapkan dengan efektif.

				Harmonis Saya telah menghargai masukan mentor dan menjaga diskusi konstruktif **Loyal** Saya telah mengikuti prosedur dan arahan mentor selama konsultasi **Adaptif** Saya telah menyesuaikan laporan sesuai masukan mentor **Kolaboratif** Saya telah terbuka terhadap saran mentor dan bekerja sama untuk menyempurnakan laporan				
		3. Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi	Tersedianya lembar persetujuan laporan aktualisasi	**Berorientasi Pelayanan** Saya telah menyampaikan dokumen lengkap dan sopan agar mudah disetujui mentor **Akuntabel** Saya telah memastikan kebenaran dan kelengkapan dokumen sebelum diajukan **Kompeten** Saya telah memahami seluruh isi laporan dan siap menjawab pertanyaan mentor **Harmonis** Saya telah menyesuaikan laporan bila ada koreksi	Mentor (Inspektur Pembantu V)	TIDAK	-	Nilai BerAKHLAK diwujudkan melalui sikap berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif dalam menyerahkan laporan yang lengkap, jelas, dan sesuai standar sehingga persetujuan mentor dapat

				tambahan **Loyal** Saya telah menghormati waktu dan otoritas mentor selama proses persetujuan **Adaptif** Saya telah fleksibel terhadap masukan tambahan dari mentor **Kolaboratif** Saya telah bekerja sama dengan mentor agar proses persetujuan berjalan lancar				diperoleh secara lancar.

C. Matrik Rekapitulasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4. 3 Matrik 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			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1.	Berorientasi Pelayanan	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	18	18
2.	Akuntabel	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	19	19
3.	Kompeten	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	19	19
4.	Harmonis	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	18	18
5.	Loyal	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	17	17
6.	Adaptif	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	18	18
7.	Kolaboratif	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	19	19
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		20	20	28	28	21	21	17	17	21	21	21	21	128	128

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 4. 4 Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	**Sesudah Aktualisasi**
Sebelum pelaksanaan aktualisasi, penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai belum memiliki pedoman atau standar baku yang mengatur alur pelaksanaan secara jelas dan terukur. Proses penanganan pengaduan yang berjalan selama ini masih dilakukan berdasarkan kebiasaan-kebiasaan dalam pelaksanaan tugas, tanpa didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan bersama. Akibatnya, sering terjadi perbedaan mekanisme kerja antar Inspektur Pembantu (Irban), khususnya pada Irban V yang menjadi tujuan utama pengalihan sebagian besar pengaduan, meskipun tidak seluruhnya merupakan tanggung jawabnya. Kondisi tersebut menimbulkan tumpang tindih pelaksanaan tugas, ketidakseimbangan beban kerja,	Setelah pelaksanaan aktualisasi, permasalahan terkait belum adanya pedoman baku dalam penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai telah terselesaikan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat. SOP ini menjadi acuan resmi yang mengatur secara rinci tahapan proses penanganan pengaduan, mulai dari penerimaan laporan, penentuan unit yang berwenang, hingga tindak lanjut dan pelaporan hasil penanganan. Dengan adanya SOP ini, pelaksanaan tugas di setiap Inspektur Pembantu (Irban) menjadi lebih tertata dan seragam. Proses distribusi pengaduan masyarakat kini dilakukan berdasarkan perangkat daerah binaan masing-masing, sehingga tidak lagi terjadi penumpukan laporan di Irban tertentu, khususnya Irban V.

serta potensi keterlambatan dalam penyelesaian laporan. Selain itu, masyarakat yang datang untuk menyampaikan pengaduan sering kali belum memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur maupun unit kerja yang berwenang menanganinya. Ketiadaan pedoman yang terstruktur juga menyebabkan kinerja pegawai sulit diukur karena belum terdapat indikator tahapan dan waktu penyelesaian yang baku. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan perlunya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar hukum sekaligus panduan teknis untuk memastikan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akuntabel.	Selain itu, pegawai telah memiliki pemahaman yang sama mengenai alur dan tanggung jawab dalam menangani pengaduan masyarakat. Melalui kegiatan sosialisasi dan diskusi terbatas yang telah dilaksanakan, seluruh tim auditor dan PPUPD memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap isi dan penerapan SOP. Penerapan SOP ini juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara keseluruhan, penyusunan dan penerapan SOP ini telah berhasil mewujudkan proses penanganan pengaduan masyarakat yang lebih terarah, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

E. Manfaat Terselesaikannya Core Isu

1. Individu Peserta

Penyelesaian core isu ini memberikan manfaat yang besar bagi penulis, terutama dalam peningkatan kompetensi dan profesionalitas kerja. Melalui kegiatan aktualisasi, penulis memperoleh pengalaman langsung dalam menganalisis permasalahan organisasi, menyusun

kebijakan internal, serta mengoordinasikan berbagai pihak yang terlibat. Proses penyusunan dan sosialisasi SOP juga melatih penulis untuk berpikir sistematis, bekerja kolaboratif, serta mengedepankan nilai-nilai BerAKHLAK, terutama nilai akuntabel, adaptif, dan kolaboratif. Selain itu, kemampuan penulis dalam komunikasi, penyusunan dokumen resmi, dan pengambilan keputusan menjadi semakin terasah sehingga dapat diterapkan pada pelaksanaan tugas sehari-hari di lingkungan kerja.

2. **Instansi (Inspektorat Daerah Kota Dumai)**

Bagi instansi, tersusunnya SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat memberikan dampak positif terhadap peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik. SOP tersebut berfungsi sebagai panduan baku dalam melaksanakan tugas pengawasan, sehingga pelaksanaan penanganan pengaduan menjadi lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Dengan adanya SOP, pembagian tugas antar Irban menjadi lebih seimbang, mengurangi potensi duplikasi pekerjaan, serta memperjelas tanggung jawab masing-masing pegawai. Selain itu, pimpinan kini memiliki dasar objektif dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan. Implementasi SOP juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Inspektorat sebagai lembaga pengawasan yang profesional dan berintegritas.

3. **Stakeholders (Masyarakat dan Pemerintah Daerah)**

Terselesaikannya core isu ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan Pemerintah Daerah Kota Dumai. Masyarakat kini memperoleh kepastian prosedur dan waktu penanganan pengaduan yang lebih cepat dan transparan. Pelapor juga mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan laporan tanpa kebingungan menentukan unit kerja yang berwenang. Bagi Pemerintah Daerah, penerapan SOP ini membantu meningkatkan efektivitas pengawasan dan memperkuat sistem akuntabilitas publik. Selain itu, koordinasi antar unit di lingkungan Inspektorat menjadi lebih baik, sehingga proses penyelesaian laporan masyarakat berjalan secara objektif dan profesional. Secara keseluruhan, tersusunnya SOP ini memperkuat citra Inspektorat Daerah Kota Dumai sebagai lembaga pengawasan yang responsif, terpercaya, dan berorientasi pelayanan publik.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4. 5 Rencana Tindak Lanjut

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1.	Penerapan dan internalisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat pada setiap Inspektorat Pembantu (Irban)	SOP diterapkan secara konsisten dalam proses penerimaan, telaah, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat	Jan–Des 2026	Inspektur Daerah, seluruh Irban, Tim Auditor, dan PPUPD	-	-
2.	Pelaksanaan evaluasi terhadap penerapan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	Laporan hasil monitoring dan rekomendasi perbaikan SOP	1x setahun	Inspektur Pembantu V, Tim Auditor	-	-
3.	Penyempurnaan dan revisi SOP berdasarkan hasil evaluasi dan perubahan regulasi	Dokumen SOP revisi yang telah disahkan	1x setahun	Tim penyusun SOP, Inspektur Pembantu V, Inspektur Daerah	-	-

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Pelaksanaan aktualisasi dengan judul *"*Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai" merupakan wujud penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai pelayan publik. Kegiatan ini menjadi media pembelajaran nyata bagi penulis untuk mengintegrasikan teori yang diperoleh selama pelatihan dasar dengan kondisi dan kebutuhan nyata di lingkungan kerja.

Melalui enam kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan, penulis mampu menghasilkan perubahan positif yang berdampak langsung terhadap efektivitas pelaksanaan tugas di unit kerja. Adapun uraian hasil kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Aktualisasi/ Habituasi Mata Pelatihan

a) Kegiatan Ke-1: Melakukan Konsultasi Pelaksanaan Aktualisasi dengan Mentor

Pada tahap awal ini, penulis berkoordinasi secara intensif dengan mentor untuk memperoleh arahan, masukan, serta persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Kegiatan ini menunjukkan penerapan nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, dan Kolaboratif melalui sikap proaktif, komunikasi efektif, serta ketepatan dalam penyusunan dokumen administrasi. Melalui

kegiatan ini pula penulis memahami arah kebijakan unit kerja dan memastikan kegiatan aktualisasi sejalan dengan prioritas organisasi.

b) Kegiatan Ke-2: Mengidentifikasi Proses dan Menyusun SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

Tahap ini menjadi inti awal kegiatan aktualisasi, di mana penulis melakukan analisis terhadap kondisi penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini, menelaah regulasi terkait, serta menyusun rancangan SOP sesuai ketentuan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023. Nilai Akuntabel, Kompeten, Adaptif, dan Kolaboratif tercermin dalam proses pengumpulan data, diskusi dengan mentor, serta penyusunan dokumen SOP yang sistematis dan realistis. Hasil dari kegiatan ini adalah tersusunnya draft awal SOP yang menjadi dasar penyempurnaan berikutnya.

c) Kegiatan Ke-3: Melaksanakan Sosialisasi SOP

Setelah SOP disusun, penulis melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan isi, struktur, dan alur SOP kepada para pelaksana di lapangan. Melalui kegiatan ini, penulis mempraktikkan nilai Berorientasi Pelayanan, Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif dengan menyampaikan materi secara komunikatif dan menghargai setiap masukan dari peserta sosialisasi. Kegiatan ini berdampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan keseragaman pandangan seluruh tim auditor serta PPUPD terhadap mekanisme penanganan pengaduan masyarakat.

d) **Kegiatan Ke-4: Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai**

Berdasarkan hasil masukan dari kegiatan sosialisasi, penulis melakukan penyempurnaan dokumen SOP agar lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi dan mudah diterapkan. Proses revisi dilakukan melalui konsultasi dan diskusi bersama mentor serta pimpinan. Nilai Akuntabel, Kompeten, Adaptif, Loyal, dan Kolaboratif tampak kuat dalam kegiatan ini karena peserta mampu mengakomodasi berbagai masukan dengan tetap menjaga substansi dan arah kebijakan organisasi. Hasil akhirnya adalah SOP yang siap disahkan dan digunakan secara resmi di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

e) **Kegiatan Ke-5: Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Setelah SOP disahkan, penulis menyusun instrumen monitoring dan melaksanakan evaluasi awal terhadap penerapannya. Tujuan kegiatan ini adalah menilai efektivitas penerapan SOP sekaligus mengidentifikasi kendala yang muncul di lapangan. Kegiatan ini mencerminkan nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif karena penulis mampu melakukan penilaian objektif, mengumpulkan data secara sistematis, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang realistis. Hasil monitoring menunjukkan

bahwa penerapan SOP mulai berjalan sesuai alur dan meningkatkan koordinasi antarunit kerja.

f) Kegiatan Ke-6: Menyusun Laporan Aktualisasi

Sebagai tahap akhir, penulis menyusun laporan lengkap yang memuat seluruh tahapan kegiatan, hasil capaian, serta evaluasi pelaksanaan aktualisasi. Kegiatan ini memperlihatkan penerapan nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Adaptif, dan Kolaboratif. Melalui penyusunan laporan ini, penulis belajar untuk menata data, menulis secara sistematis, dan mempertanggungjawabkan seluruh hasil kegiatan dengan baik. Laporan ini menjadi dokumentasi resmi hasil inovasi sekaligus sarana berbagi praktik baik di lingkungan kerja.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang dilaksanakan adalah Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Gagasan ini menjawab permasalahan belum adanya pedoman baku dalam penanganan pengaduan masyarakat. Melalui penyusunan dan sosialisasi SOP, kini pelaksanaan pengaduan masyarakat menjadi lebih tertata, terukur, dan akuntabel sesuai Permendagri Nomor 8 Tahun 2023.

3. Capaian Hasi Penyelesaian Core Isu

Setelah pelaksanaan aktualisasi, Inspektorat Daerah Kota Dumai telah memiliki SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai

pedoman resmi yang mengatur alur, waktu, dan tanggung jawab setiap tahapan. Pelaksanaan pengaduan kini lebih terdistribusi sesuai bidang binaan masing-masing Irban, sehingga tidak terjadi lagi penumpukan tugas. Selain itu, pegawai telah memahami dan menerapkan SOP secara konsisten, yang berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas organisasi.

B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Untuk penyelenggaraan kegiatan pelatihan yakni PPSDM Regional Bukittinggi, disarankan agar terus menekankan pentingnya proyek aktualisasi yang bersifat aplikatif, inovatif, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja instansi asal peserta. Melalui pendekatan ini, nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dapat diimplementasikan secara lebih nyata dalam kegiatan kerja sehari-hari.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Untuk Inspektorat Daerah Kota Dumai, diharapkan hasil aktualisasi ini, yaitu SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat, dapat diterapkan secara berkelanjutan dan digunakan sebagai pedoman resmi dalam pelaksanaan tugas. Instansi juga perlu melakukan evaluasi secara rutin agar SOP selalu sesuai dengan kebutuhan kerja dan aturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 36 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah

Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Dumai

Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2022. Panduan Teknik Penulisan Rancangan Aktualisasi dan Laporan Aktualisasi Tahun 2025. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. “Berorientasi Pelayanan” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. “Akuntabel” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. “Kompeten” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. “Harmonis” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. “Loyal” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. “Adaptif” Modul Pelatihsan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. “Kolaboratif” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1 & 2	**Kegiatan 1** Melakukan konsultasi pelaksanaan aktualisasi dengan mentor **Kegiatan 2** Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	22 September – 26 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	**Kegiatan 1** 1. Tersedianya draft konsultasi dan surat persetujuan 2. Tersedianya catatan konsultasi 3. Tersedianya surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi yang telah ditandatangani **Kegiatan 2** 1. Tersedianya data awal berupa catatan alur penanganan pengaduan masyarakat saat ini dan hambatan dalam pelaksanaannya 2. Tersedianya daftar regulasi yang relevan dan catatan hasil telaah dokumen
A. Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan **1) Membuat draft konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi** **a. Berorientasi Pelayanan**	

Pada hari Senin, 22 September 2025 sekitar pukul 09.00 setelah dua hari pelaksanaan Seminar Rancangan Aktualisasi di Inspektorat Daerah Kota Dumai, Penulis dengan cekatan dan cermat mulai membuat draft konsultasi dan draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis mencari format kop surat Inspektorat Daerah Kota Dumai serta mencari referensi format draft konsultasi dan surat persetujuan. Penulis menginput data penulis dan mentor dengan cermat demi menghindari kesalahan penulisan. Setelah menyelesaikan draft konsultasi dan surat persetujuan penulis menghubungi mentor untuk melaksanakan konsultasi.

b. Akuntabel

Selama pembuatan draft konsultasi dan draft persetujuan di Inspektorat Daerah Kota Dumai, Penulis telah bertanggungjawab dan jujur dalam mempersiapkan bahan untuk membuat draft konsultasi dan draft persetujuan dengan mencari sumber literatur yang baik dan benar. Penulis menemui pegawai di bagian umum Inspektorat Daerah Kota Dumai untuk meminta kop surat resmi yang biasa digunakan dalam membuat surat-menyurat. Penulis telah bertanggungjawab dengan teliti dan berhati-hati dalam membuat draft konsultasi dan draft persetujuan. Penulis memastikan penulisan apakah terdapat kalimat atau kata yang belum benar dan Penulis lakukan perubahan.

c. Kompeten

Penulis telah membuat draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi dengan kualitas terbaik. Penulis terlebih dahulu mencari sumber literatur melalui aplikasi mesin pencarian dalam membuat sebuah surat persetujuan. Selanjutnya, Penulis meminta kepada pegawai bagian umum Inspektorat Daerah Kota Dumai format kop surat resmi milik Inspektorat Daerah Kota Dumai serta tata cara penulisan dalam membuat surat persetujuan. Penulis memastikan cara penulisan, data penulis, data mentor serta kalimat dalam surat

persetujuan telah benar dan memenuhi standar format penulisan surat yang digunakan di dalam penulisan draft di Inspektorat Daerah Kota Dumai.

d. Harmonis

Dalam proses pembuatan draft konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis selalu menjaga hubungan baik dan komunikasi yang efektif dengan seluruh pihak yang terlibat, baik dengan pegawai bagian umum Inspektorat Daerah Kota Dumai maupun dengan mentor. Penulis menghargai pendapat dan masukan dari semua pihak serta bersikap terbuka terhadap perbedaan pandangan yang muncul. Penulis mendengarkan dengan seksama arahan dari pegawai bagian umum Inspektorat Daerah Kota Dumai tentang tata cara penulisan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi.

e. Adaptif

Penulis telah berupaya melakukan beberapa inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam proses pembuatan draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis proaktif mulai dengan mencari contoh cara membuat surat persetujuan yang baik dan benar melalui aplikasi mesin pencarian. Penulis juga bertanya dan meminta format kop surat resmi Inspektorat Daerah Kota Dumai kepada pegawai bagian umum Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis belajar menyesuaikan diri dengan tata cara pembuatan surat persetujuan di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis proaktif dalam memastikan bahwa surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi ini dapat dipahami dengan baik, memenuhi kebutuhan hukum, serta mengakomodasi harapan semua pihak yang terlibat. Penulis juga proaktif dalam memastikan detail informasi yang diberikan dalam surat persetujuan aktualisasi ini sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dengan pelaksanaan aktulisasi.

f. Kolaboratif

Selama pembuatan proses pembuatan draft konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis aktif membangun kerja sama yang sinergis dengan berbagai pihak yang terlibat. Penulis berkolaborasi dengan pegawai bagian umum dalam pengambilan format kop surat dan tata cara penulisan yang sesuai, serta berkoordinasi dengan mentor untuk memperoleh masukan dan persetujuan, dengan begitu Penulis mampu menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien.

2) Melakukan konsultasi dengan mentor

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Selasa tanggal 23 September 2025 pukul 09.30 WIB bertempat di ruangan Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi. Penulis telah solutif dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mentor terkait kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi ini. Dengan sikap berorientasi pelayanan dalam melakukan konsultasi, hubungan dengan mentor dapat berkembang secara lebih efektif, dan pelaksanaan aktualisasi menjadi lebih terarah dan optimal.

b. Akuntabel

Pada saat melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi Penulis datang tepat waktu menemui mentor sesuai jadwal yang telah disepakati sebelumnya untuk melakukan konsultasi dan memulai diskusi sesuai dengan agenda yang telah

penulis susun. Penulis telah bertanggung jawab, jujur dan berintegritas tinggi menyampaikan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi. Penulis telah melaporkan dengan jujur setiap perkembangan yang telah penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis bersedia dan telah bertanggung jawab dalam menerima kritik dan umpan balik dari mentor serta menghargai saran yang diberikan oleh mentor dan berusaha untuk menerapkannya dalam proses aktualisasi. Penulis telah membawa data, informasi atau dokumen yang relevan dalam berkonsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi. Setelah melakukan konsultasi Penulis telah bertanggung jawab menyusun notulensi hasil konsultasi dengan mentor.

c. Kompeten

Sebelum melakukan konsultasi dengan mentor, terlebih dahulu Penulis mempersiapkan bahan yang akan dikonsultasikan dengan sistematis dan terukur serta berkualitas. Saat melakukan konsultasi Penulis menggunakan bahasa formal yang sesuai, baik dan sopan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap mentor serta menyampaikan ide atau pendapat secara ringkas, jelas, dan langsung pada poinnya. Penulis memahami sepenuhnya argumen, saran, atau kritik yang disampaikan sebelum memberi umpan balik kepada mentor. Penulis menjelaskan satu per satu kegiatan yang akan penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini dengan sistematis dan jelas serta meminta masukan kepada mentor terkait kegiatan yang akan penulis lakukan. Penulis mengakui jika ada hal yang kurang dipahami dan tidak segan untuk meminta klarifikasi atau penjelasan lebih lanjut.

d. Harmonis

Ketika melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah membangun lingkungan kerja yang kondusif yaitu menghargai setiap keputusan dan solusi yang

diberikan mentor saat berkonsultasi. Penulis telah memastikan bahwa komunikasi berjalan lancar, terbuka, dan menghasilkan solusi yang bermanfaat bagi penulis maupun mentor. Penulis tidak pernah memotong pembicaraan mentor saat mentor menyampaikan arahan kepada penulis. Penulis telah mendengarkan dengan baik setiap pandangan dari mentor tanpa menunjukkan sikap defensif atau merasa tersinggung. Penulis juga tidak berusaha memaksakan pendapat sendiri, melainkan mencari titik temu yang bisa mengakomodasi kebutuhan semua pihak terkait saat berkonsultasi dengan mentor.

e. Loyal

Saat penulis meminta untuk konsultasi dengan mentor, Penulis menanyakan terlebih dahulu apakah mentor bersedia untuk melakukan konsultasi. Setelah mentor menjawab bersedia maka penulis akan menanyakan jadwal kosong yang dimiliki mentor untuk melakukan konsultasi. Mentor menjawab untuk dilakukan pada hari Selasa, tanggal 23 September 2025. Kemudian penulis menanyakan tempat pelaksanaan konsultasi dan mentor menjawab di ruangan Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Hal ini merupakan bentuk loyal kepada pimpinan dimana Penulis merupakan bawahan dan mentor merupakan pimpinan di instansi tempat bekerja Penulis yaitu Inspektorat Daerah Kota Dumai.

f. Adaptif

Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi, perubahan, atau dinamika yang mungkin terjadi selama proses konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan yang akan Penulis lakukan pada pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis menerima saran atau masukan yang berbeda dengan pemikiran awal, dan bersedia mengubah pendekatan jika diperlukan. Penulis telah berupaya melakukan beberapa inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam menyusun bahan yang akan di konsultasikan di

pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis proaktif saat berkonsultasi dengan mentor dengan bertanya kepada mentor dan proaktif menyesuaikan metode atau cara kerja berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh mentor selama konsultasi.

g. Kolaboratif

Pada saat berkonsultasi dengan mentor tentang pelaksanaan kegiatan kegiatan aktualisasi, Penulis bersikap terbuka dalam menerima pendapat dan saran dari mentor agar tercapai tujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis juga menghindari sikap dominan dalam diskusi, serta memberikan ruang kepada mentor untuk menyampaikan pendapatnya dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini. Penulis telah transparan dalam menyampaikan pemikiran dan ide tanpa menyembunyikan informasi kepada mentor. Penulis menyimak argumen atau masukan dari mentor dengan pikiran terbuka, dan merespons secara konstruktif. Selain itu, penulis juga bersedia menyesuaikan ide atau solusi awal jika ada pendapat yang lebih baik atau lebih relevan muncul dalam berkonsultasi dengan mentor.

3) Meminta persetujuan aktualisasi kepada mentor

a. Berorientasi Pelayanan

Pada hari Selasa tanggal 23 Spetember 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan.

b. Akuntabel

Penulis telah bertanggung jawab, jujur dan berintegritas tinggi dalam mempersiapkan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis telah memastikan kebenaran data yang dicantumkan pada surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi serta kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi. Penulis akan melanjutkan kegiatan aktualisasi dengan berintegritas tinggi, cermat dan jujur agar tercapai tujuan dari pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis memastikan menggunakan peralatan seperti printer, kertas dan lainnya milik Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai dengan bertanggung jawab, jujur, efektif dan efisien dan tidak menyalahgunakan jabatan saat melaksanakan kegiatan aktualisasi.

c. Kompeten

Penulis telah melaksanakan tugas meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan kualitas terbaik. Penulis terus berupaya meningkatkan kompetensi diri dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan aktualisasi dengan mempelajari materi dengan sebaik mungkin, membaca dari banyak peraturan. Penulis juga mencari sumber literatur dari video-video dari aplikasi youtube. Selain itu, Penulis memastikan rencana pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi disusun dengan baik dan sistematis, mencakup tujuan, langkah-langkah, jadwal, serta hasil yang diharapkan dengan kualitas terbaik.

d. Harmonis

Ketika pelaksanaan persetujuan aktualisasi kepada mentor di Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai, Penulis menyelesaikan terlebih dahulu apa yang menjadi koreksi dan masukkan yang diberikan oleh mentor. Setelah itu kembali menemui mentor untuk dilakukan persetujuan terkait aktualisasi pelaksanaan latihan dasar CPNS di ruangan Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Selama melakukan pertemuan dengan mentor

mulai dari konsultasi, perbaikan dan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis berharap agar dapat berjalan dengan lancar. Maka dari itu penulis menjaga hubungan baik dengan mentor. Apabila masih ada masalah dalam penulisan dan diberikan masukkan oleh mentor Penulis akan mengikuti.

e. Loyal

Selama pelaksanaan meminta persetujuan kepada mentor, Penulis terlebih dahulu menanyakan jadwal untuk meminta persetujuan aktualisasi kepada mentor. Penulis menunggu di lingkungan kerja hingga mentor tersedia, sebagai bentuk penghormatan terhadap waktu dan kesibukan pimpinan. Setelah mentor berada di ruangan Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai, penulis segera menghampiri secara sopan dan meminta izin untuk menyampaikan dokumen aktualisasi guna mendapatkan tanda tangan persetujuan dimana hal ini merupakan bentuk loyal dalam jenis komunikasi dengan pimpinan.

f. Adaptif

Penulis telah proaktif ke mentor dalam meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi. Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi, perubahan, atau dinamika yang mungkin terjadi selama pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang akan Penulis lakukan pada pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis menerima saran atau masukan yang berbeda dengan pemikiran awal, dan bersedia mengubah pendekatan jika diperlukan. Penulis telah berupaya melakukan beberapa inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam menyusun surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi ini. Penulis juga proaktif saat meminta surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor. Penulis telah menunjukkan fleksibilitas, keterbukaan terhadap perubahan, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan situasi atau masukan

yang diberikan oleh mentor saat memberikan persetujuan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi.

g. Kolaboratif

Saat meminta persetujuan dan tanda tangan mentor di surat persetujuan pelaksanaan aktualisai, Penulis telah terbuka menerima pendapat dan saran dari mentor dan membangun lingkungan kerja yang kondusif agar tercapai tujuan bersama yang lebih baik di Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk bekerja sama, menghargai pendapat mentor, dan menciptakan hubungan yang harmonis dalam mencapai tujuan bersama. Sikap kolaboratif penting dalam membangun kerja sama yang produktif, dimana mentor merasa dihargai dan dilibatkan secara penuh dalam proses aktualisasi ini.

4) Melakukan analisis terhadap proses penanganan pengaduan yang sedang berjalan saat ini

a. Berorientasi Pelayanan

Pada tahap ini, Penulis melakukan wawancara langsung dengan beberapa pegawai di bidang Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai untuk memperoleh pemahaman mengenai alur penanganan pengaduan masyarakat yang sedang berjalan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana proses penanganan pengaduan telah memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan efektif kepada masyarakat. Melalui kegiatan ini, Penulis dapat mengetahui tahapan-tahapan utama serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas, sehingga hasil analisis nantinya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

b. Akuntabel

Penulis melaksanakan kegiatan analisis dengan penuh tanggung jawab dan berpegang pada prinsip objektivitas. Hasil wawancara dan pengamatan dicatat secara sistematis untuk memastikan bahwa setiap temuan dapat dipertanggungjawabkan. Penulis juga

menyusun rangkuman hasil analisis berdasarkan fakta yang diperoleh dari lapangan, tanpa menambahkan interpretasi yang berlebihan, sehingga laporan yang dihasilkan mencerminkan kondisi sebenarnya.

c. Kompeten

Dalam kegiatan ini, Penulis menunjukkan kompetensi dengan menerapkan kemampuan analitis dalam menilai efektivitas proses penanganan pengaduan. Penulis membandingkan antara prosedur yang seharusnya berjalan dengan praktik di lapangan, serta mengidentifikasi potensi perbaikan. Melalui kegiatan ini, Penulis belajar memahami pentingnya keterpaduan antara regulasi dan pelaksanaan teknis di lapangan.

d. Harmonis

Penulis menjaga komunikasi yang baik dengan pegawai Irban V selama proses wawancara dan pengumpulan data berlangsung. Setiap pertanyaan disampaikan dengan sopan dan menghargai waktu serta kesibukan narasumber. Sikap terbuka dan ramah yang ditunjukkan Penulis menciptakan suasana yang nyaman, sehingga narasumber dapat memberikan informasi dengan jujur dan lengkap.

e. Loyal

Penulis menjalankan kegiatan analisis sesuai dengan arahan mentor dan berpegang pada pedoman yang berlaku di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis memastikan bahwa setiap langkah yang diambil mendukung tujuan organisasi dalam memperkuat sistem pengawasan dan pelayanan publik yang berkualitas.

f. Adaptif

Penulis menunjukkan sikap adaptif dengan menyesuaikan metode wawancara sesuai dengan kondisi di lapangan. Ketika menemui keterbatasan waktu dari narasumber, Penulis mengatur ulang jadwal

dengan fleksibel agar proses wawancara tetap dapat dilaksanakan secara efektif.

g. Kolaboratif

Kegiatan ini juga menjadi sarana kolaborasi antara Penulis dan pegawai Irban V. Penulis melibatkan mereka dalam proses identifikasi permasalahan dan bersama-sama mencari solusi awal yang dapat dijadikan dasar penyusunan SOP.

5) Mengidentifikasi dan mempelajari peraturan perundang-undangan terkait penanganan pengaduan masyarakat

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melakukan kegiatan identifikasi dan pembelajaran terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat. Tujuan kegiatan ini adalah agar penyusunan SOP nantinya benar-benar selaras dengan ketentuan hukum dan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

b. Akuntabel

Penulis dengan teliti menelusuri berbagai sumber resmi, baik melalui laman pemerintah maupun dokumen internal, untuk memperoleh dasar hukum yang valid. Dalam proses ini, Penulis berdiskusi dengan pegawai Irban V guna memastikan keakuratan informasi. Dari hasil pencarian tersebut, Penulis menemukan bahwa dasar hukum utama yang relevan adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, serta Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023 yang menjadi acuan di tingkat daerah.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan analitis dengan menelaah substansi peraturan tersebut, terutama mengenai prinsip, tahapan, dan tanggung jawab pihak-pihak terkait dalam penanganan

pengaduan masyarakat. Pemahaman terhadap regulasi ini menjadi landasan penting dalam merancang SOP yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik organisasi.

d. Harmonis

Selama kegiatan berlangsung, Penulis berinteraksi secara baik dan sopan dengan pegawai Irban V yang membantu menjelaskan isi regulasi. Penulis menghargai setiap bantuan yang diberikan dan menjalin hubungan kerja yang positif selama proses pembelajaran.

e. Loyal

Penulis menjalankan kegiatan ini dengan niat mendukung penuh tugas dan fungsi Inspektorat Daerah Kota Dumai. Dengan memahami regulasi yang berlaku, Penulis berkontribusi dalam memastikan bahwa penyusunan SOP tidak hanya memenuhi ketentuan administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen terhadap integritas dan profesionalitas lembaga.

f. Adaptif

Penulis dengan sabar dan tekun beradaptasi dalam memahami bahasa hukum yang cukup kompleks. Ketika menemukan bagian yang sulit dipahami, Penulis aktif bertanya kepada mentor atau pegawai yang lebih berpengalaman agar memperoleh pemahaman yang benar.

g. Kolaboratif

Kegiatan ini juga melibatkan kolaborasi dengan mentor dan rekan kerja, di mana Penulis berdiskusi mengenai penerapan isi regulasi terhadap konteks pelaksanaan tugas di Inspektorat. Kolaborasi ini memperkaya wawasan dan membantu Penulis memastikan bahwa SOP yang akan disusun nantinya bersifat aplikatif dan sesuai kebutuhan organisasi.

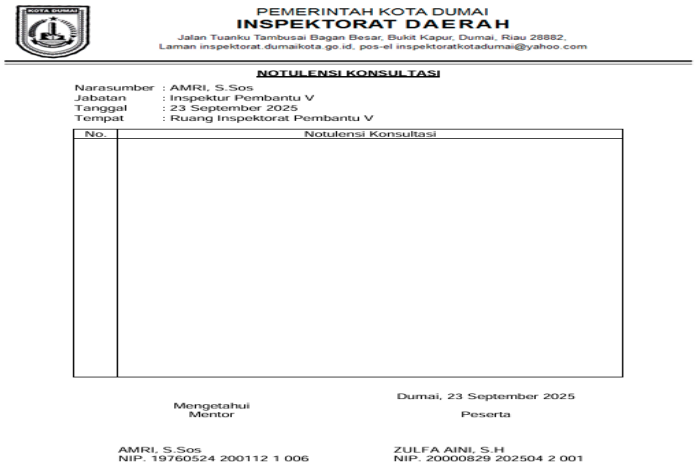
B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Membuat draft konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi

Teknik yang digunakan dalam kegiatan ini adalah studi dokumen dan observasi administratif, yaitu dengan mempelajari format surat resmi yang digunakan di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai serta ketentuan tata naskah dinas yang berlaku. Penulis mencermati contoh surat yang ada sebagai acuan dalam menyusun draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Proses penyusunan dilakukan secara cermat dan sistematis dengan memperhatikan ketepatan data, struktur surat, serta kerapian penulisan.



Gambar 1. Membuat Draft Konsultasi dan Surat Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882.
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : AMRI, S.Sos
Jabatan : Inspektur Pembantu V
Tanggal : 23 September 2025
Tempat : Ruang Inspektorat Pembantu V

No.	Notulensi Konsultasi

Mengetahui
Mentor

AMRI, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

Dumai, 23 September 2025
Peserta

ZULFA AINI, S.H
NIP. 20000829 202504 2 001

Gambar 2. Draft Konsultasi

PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882,
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PENYUSUNAN SOP DI INSPEKTUR PEMBANTU V INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI

No	Kegiatan	Tanggal
1	Melakukan konsultasi pelaksanaan aktualisasi dengan mentor	22 September – 23 September 2025
2	Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat	24 September – 03 Oktober 2025
3	Melaksanakan sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V	06 Oktober – 10 Oktober 2025
4	Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai	13 Oktober – 17 Oktober 2025
5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	20 Oktober – 24 Oktober 2025
6	Menyusun Laporan Aktualisasi	27 Oktober – 31 Oktober

Dumai, 23 September 2025

Mengetahui
Mentor

AMRI, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

Peserta

ZULFA AINI, S.H
NIP. 20000829 202504 2 001

Gambar 3. Usulan Jadwal Kegiatan Aktualisasi

PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882,
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini:
Nama : AMRI, S.Sos
NIP : 19760524 200112 1 006
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I/IV.b
Jabatan : Inspektur Pembantu V
Unit Kerja : Inspektur Pembantu V – Inspektorat
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Memberikan Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi Kepada

Nama : ZULFA AINI, S.H
NIP : 20000829 202504 2 001
Pangkat/Gol : Penata Muda/III.a
Jabatan : Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama
Unit Kerja : Inspektur Pembantu V – Inspektorat
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 19 September 2025 melalui *Zoom Meeting* di PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu **"Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP Di Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai"** Pelaksanaan aktualisasi ini dimulai tanggal 22 September 2025 sampai 31 Oktober 2025.

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

Dumai, 23 September 2025
Inspektur Pembantu V

AMRI, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

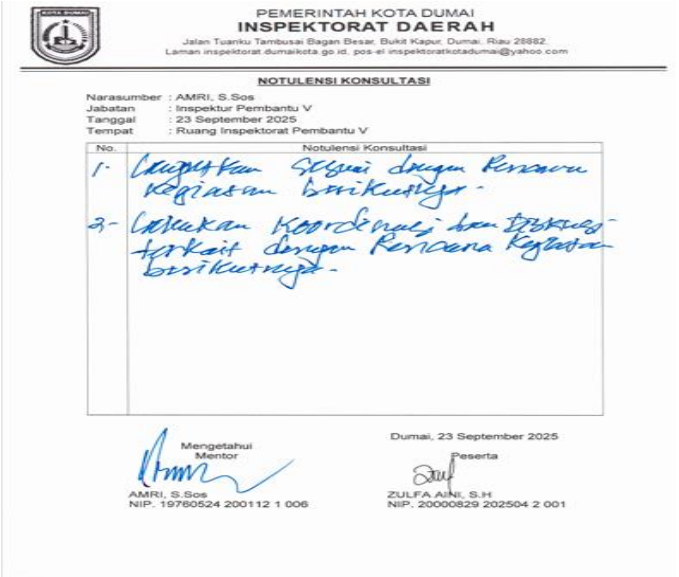
Gambar 4. Surat Persetujuan Aktualisasi

2) Melakukan konsultasi dengan mentor

Teknik yang digunakan adalah komunikasi interpersonal dua arah melalui pertemuan langsung di ruang kerja mentor. Dalam proses konsultasi, penulis menyampaikan hasil rancangan kegiatan aktualisasi, termasuk jadwal dan sasaran kegiatan. Mentor memberikan masukan dan saran perbaikan untuk penyempurnaan pelaksanaan aktualisasi agar lebih efektif dan sesuai aturan yang berlaku. Seluruh masukan dicatat oleh penulis sebagai bahan revisi.



Gambar 5. Konsultasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : AMRI, S.Sos
Jabatan : Inspektur Pembantu V
Tanggal : 23 September 2025
Tempat : Ruang Inspektorat Pembantu V

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Cocokkan sesuai dengan Rencana Kegiatan Berikutnya.
2.	Lakukan Koordinasi dan Asistensi terkait dengan Rencana Kegiatan Berikutnya.

Mengetahui
Mentor

AMRI, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

Dumai, 23 September 2025
Peserta

ZULFA AINI, S.H
NIP. 20000829 202504 2 001

Gambar 6. Notulensi Konsultasi

3) Meminta persetujuan aktualisasi kepada mentor

Tahapan ini menggunakan teknik koordinasi administratif formal dengan menyampaikan surat permohonan persetujuan kegiatan aktualisasi kepada mentor. Penulis menyiapkan seluruh dokumen pendukung, memastikan format dan isi surat sudah benar, kemudian menyerahkannya secara langsung untuk ditandatangani. Proses ini dilakukan dengan memperhatikan etika birokrasi dan kesopanan dalam komunikasi.



Gambar 7. Meminta Tanda Tangan Persetujuan Aktualisasi

PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882.
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PENYUSUNAN SOP DI INSPEKTUR PEMBANTU V INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI

No	Kegiatan	Tanggal
1	Melakukan konsultasi pelaksanaan aktualisasi dengan mentor	22 September – 23 September 2025
2	Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat	24 September – 03 Oktober 2025
3	Melaksanakan sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V	06 Oktober – 10 Oktober 2025
4	Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai	13 Oktober – 17 Oktober 2025
5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	20 Oktober – 24 Oktober 2025
6	Menyusun Laporan Aktualisasi	27 Oktober – 31 Oktober

Dumai, 23 September 2025

Mengetahui
Mentor

AMRI, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

Peserta

ZULFA AINI, S.H
NIP. 20000829 202504 2 001

Gambar 8. Usulan Kegiatan Yang Sudah Ditandatangani



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882.
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini:
Nama : AMRI, S.Sos
NIP : 19760524 200112 1 006
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I/IV.b
Jabatan : Inspektur Pembantu V
Unit Kerja : Inspektur Pembantu V – Inspektorat Daerah
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Memberikan Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi Kepada

Nama : ZULFA AINI, S.H
NIP : 20000829 202504 2 001
Pangkat/Gol : Penata Muda/III.a
Jabatan : Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama
Unit Kerja : Inspektur Pembantu V – Inspektorat Daerah
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 19 September 2025 melalui *Zoom Meeting* di PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu **"Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP Di Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai"** Pelaksanaan aktualisasi ini dimulai tanggal 22 September 2025 sampai 31 Oktober 2025.

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

Dumai, 23 September 2025
Inspektur Pembantu V

AMRI, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

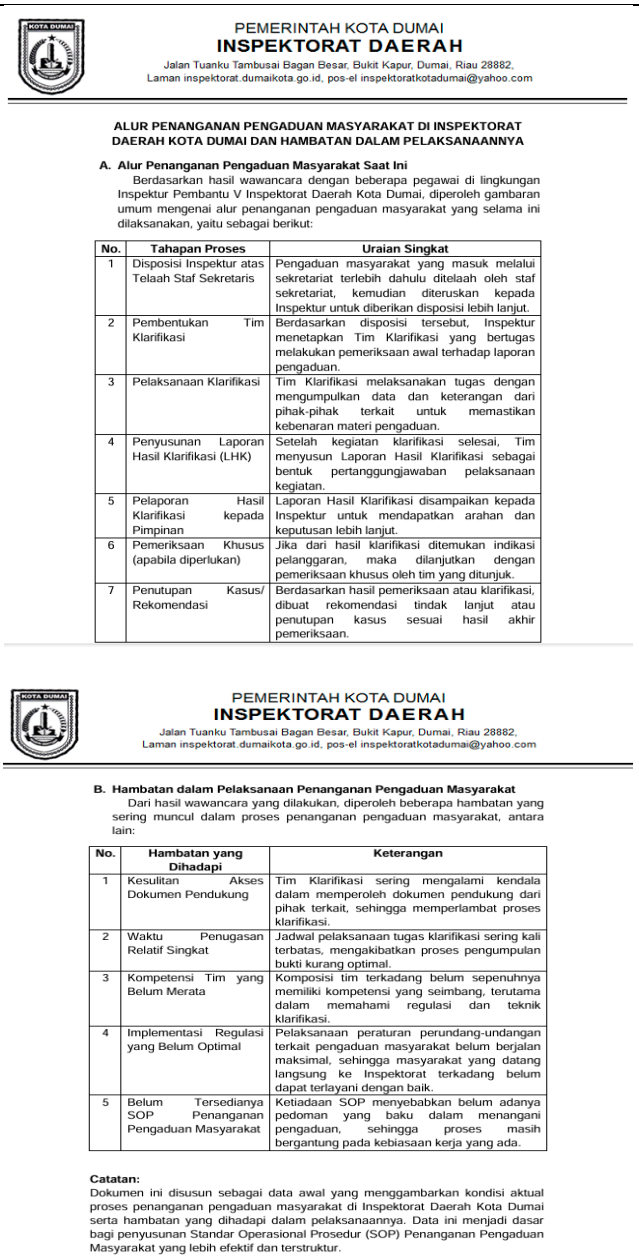
Gambar 9. Surat Persetujuan Yang Sudah Ditandangani

4) Melakukan analisis terhadap proses penanganan pengaduan yang sedang berjalan saat ini

Teknik yang digunakan adalah wawancara dan observasi lapangan. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa pegawai di Inspektorat Pembantu V untuk memperoleh gambaran nyata mengenai alur penanganan pengaduan masyarakat. Proses wawancara dilakukan secara santai namun tetap profesional untuk menggali tahapan, kendala, serta hambatan yang dihadapi selama pelaksanaan. Hasil wawancara ini menjadi dasar dalam penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat.



Gambar 10. Wawancara informasi proses penanganan pengaduan yang sedang berjalan saat ini



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882,
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI DAN HAMBATAN DALAM PELAKSANAANNYA

A. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat Saat Ini

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di lingkungan Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai, diperoleh gambaran umum mengenai alur penanganan pengaduan masyarakat yang selama ini dilaksanakan, yaitu sebagai berikut:

No.	Tahapan Proses	Uraian Singkat
1	Disposisi Inspektur atas Telaah Staf Sekretaris	Pengaduan masyarakat yang masuk melalui sekretariat terlebih dahulu ditelaah oleh staf sekretariat, kemudian diteruskan kepada Inspektur untuk diberikan disposisi lebih lanjut.
2	Pembentukan Tim Klarifikasi	Berdasarkan disposisi tersebut, Inspektur menetapkan Tim Klarifikasi yang bertugas melakukan pemeriksaan awal terhadap laporan pengaduan.
3	Pelaksanaan Klarifikasi	Tim Klarifikasi melaksanakan tugas dengan mengumpulkan data dan keterangan dari pihak-pihak terkait untuk memastikan kebenaran materi pengaduan.
4	Penyusunan Laporan Hasil Klarifikasi (LHK)	Setelah kegiatan klarifikasi selesai, Tim menyusun Laporan Hasil Klarifikasi sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan.
5	Pelaporan Hasil Klarifikasi kepada Pimpinan	Laporan Hasil Klarifikasi disampaikan kepada Inspektur untuk mendapatkan arahan dan keputusan lebih lanjut.
6	Pemeriksaan Khusus (apabila diperlukan)	Jika dari hasil klarifikasi ditemukan indikasi pelanggaran, maka dilanjutkan dengan pemeriksaan khusus oleh tim yang ditunjuk.
7	Penutupan Kasus/ Rekomendasi	Berdasarkan hasil pemeriksaan atau klarifikasi, dibuat rekomendasi tindak lanjut atau penutupan kasus sesuai hasil akhir pemeriksaan.

PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882,
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

B. Hambatan dalam Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh beberapa hambatan yang sering muncul dalam proses penanganan pengaduan masyarakat, antara lain:

No.	Hambatan yang Dihadapi	Keterangan
1	Kesulitan Akses Dokumen Pendukung	Tim Klarifikasi sering mengalami kendala dalam memperoleh dokumen pendukung dari pihak terkait, sehingga memperlambat proses klarifikasi.
2	Waktu Penugasan Relatif Singkat	Jadwal pelaksanaan tugas klarifikasi sering kali terbatas, mengakibatkan proses pengumpulan bukti kurang optimal.
3	Kompetensi Tim yang Belum Merata	Komposisi tim terkadang belum sepenuhnya memiliki kompetensi yang seimbang, terutama dalam memahami regulasi dan teknik klarifikasi.
4	Implementasi Regulasi yang Belum Optimal	Pelaksanaan peraturan perundang-undangan terkait pengaduan masyarakat belum berjalan maksimal, sehingga masyarakat yang datang langsung ke Inspektorat terkadang belum dapat terlayani dengan baik.
5	Belum Tersedianya SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat	Ketiadaan SOP menyebabkan belum adanya pedoman yang baku dalam menangani pengaduan, sehingga proses masih bergantung pada kebiasaan kerja yang ada.

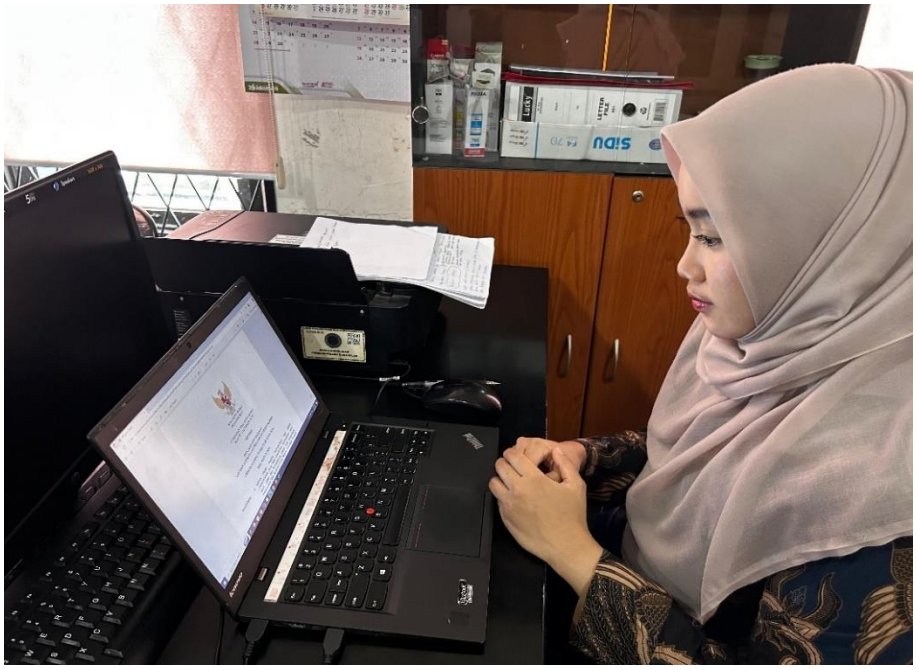
Catatan:
Dokumen ini disusun sebagai data awal yang menggambarkan kondisi aktual proses penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Daerah Kota Dumai serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Data ini menjadi dasar bagi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lebih efektif dan terstruktur.

Gambar 11. Data awal alur dan hambatan Penanganan Pengaduan Masyarakat

5) Mengidentifikasi dan mempelajari peraturan perundang-undangan yakni Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 terkait penanganan pengaduan masyarakat

Teknik yang digunakan adalah studi literatur dan telaah dokumen hukum. Penulis menelusuri peraturan perundang-undangan melalui sumber daring serta referensi di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Selain itu, penulis juga berdiskusi dengan pegawai di Irban

V untuk memastikan kesesuaian dan keberlakuan regulasi yang digunakan. Hasil telaah menunjukkan bahwa dasar hukum utama adalah Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 serta Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023.



Gambar 12. Menelaah peraturan perundang-undangan terkait penanganan pengaduan masyarakat

BERITA NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

No.499, 2023 KEMENDAGRI. Pengelolaan Pengaduan. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2023
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN DALAM NEGERI DAN PEMERINTAHAN DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI DALAM NEGERI INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 22 ayat (1) dan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta sesuai dengan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sehingga Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;

b. bahwa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan

Gambar 13. Permendagri Nomor 8 Tahun 2023

WALI KOTA DUMAI
PROVINSI RIAU

PERATURAN WALI KOTA DUMAI
NOMOR 110 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA DUMAI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diperlukan penanganan yang tepat, cepat dan bertanggung jawab atas pengaduan masyarakat dan Aparatur Sipil Negara terhadap dugaan adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 50, Tambahan

Gambar 14. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023

TELAAH PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
(Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 dan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023)

Pendahuluan

Telaah ini dilakukan untuk memahami dan mengidentifikasi ketentuan yang diatur dalam regulasi terkait penanganan pengaduan masyarakat, yakni Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, serta Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai. Telaah ini menjadi dasar dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Daerah Kota Dumai.

No	Peraturan Perundang-Undangan	Substansi Pengaturan Yang Relevan	Hasil Telaah dan Implikasi terhadap SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat
1	**Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023** tentang *Pedoman Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*	• Mengatur prinsip, tahapan, dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat oleh pemerintah daerah. • Menetapkan kewajiban instansi untuk menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses masyarakat. • Menegaskan pentingnya tindak lanjut hasil pengaduan secara transparan dan akuntabel.	Berdasarkan hasil telaah, Permendagri ini menjadi dasar utama penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Daerah Kota Dumai. Prinsip-prinsip pelayanan publik, keterbukaan informasi, dan akuntabilitas dijadikan acuan dalam merancang tahapan penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, dan pelaporan hasil penanganan pengaduan. Dengan berpedoman pada peraturan ini, SOP diharapkan mampu memperkuat mekanisme pelayanan pengaduan yang profesional dan berintegritas.
2	**Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023** tentang *Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota umai*	• Menjabarkan pelaksanaan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 di tingkat daerah. • Menentukan peran dan tanggung jawab masing-masing perangkat daerah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. • Mengatur format laporan dan mekanisme pelaporan hasil tindak lanjut kepada Wali Kota Dumai.	Peraturan Wali Kota Dumai ini berfungsi sebagai pedoman teknis lokal yang harus diacu oleh seluruh perangkat daerah, termasuk Inspektorat Daerah. Hasil telaah menunjukkan bahwa SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat harus diselaraskan dengan ketentuan dalam Perwali ini, khususnya terkait alur pelaporan dan koordinasi antar bidang. Penyesuaian terhadap Perwali ini memastikan bahwa proses penanganan pengaduan di Inspektorat selaras dengan kebijakan Pemerintah Kota Dumai secara menyeluruh.

Gambar 15. Catatan Hasil Telaah Peraturan Perundang-Undangan

C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1) Membuat draft konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi

Pada hari Senin tanggal 22 September 2025 sekitar pukul 09.00 WIB setelah dua hari dari pelaksanaan Seminar Rancangan Aktualisasi, bertempat di ruang Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai, Penulis dengan cekatan dan cermat mulai membuat draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis mulai dengan membuat kop surat sesuai dengan format milik Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis memperoleh format kop surat resmi dari bagian umum Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis memasukkan data Penulis dan data mentor dengan cermat demi menghindari kesalahan penulisan. Setelah selesai membuat draft surat persetujuan, Penulis kembali membaca satu demi satu kata untuk melihat jika ada kesalahan dan segera memperbaikinya. Penulis cekatan menyelesaikan draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi agar penulis dapat melakukan tugas Penulis lainnya.

2) Melakukan konsultasi dengan mentor

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Selasa tanggal 23 September 2025 pukul 09.30 WIB bertempat di ruangan beliau yaitu Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor dengan seksama dan hormat tanpa interupsi. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi.

3) Meminta persetujuan aktualisasi kepada mentor

Pada hari Selasa tanggal 23 September 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan. Penulis telah memeriksa dokumen surat persetujuan berulang kali dengan tujuan agar tidak terdapat kesalahan baik secara penulisan maupun data atau informasi yang dituliskan pada surat persetujuan sehingga mentor tidak perlu berulang kali memberikan tanda tangan.

4) **Melakukan Analisis terhadap Proses Penanganan Pengaduan yang Sedang Berjalan Saat Ini**

Pada tahap ini, Penulis melakukan kegiatan wawancara dengan beberapa pegawai di Inspektur Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai bagaimana proses penanganan pengaduan masyarakat berjalan selama ini. Wawancara dilakukan di ruang kerja Irban V secara santai namun tetap profesional. Penulis menanyakan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penanganan pengaduan mulai dari penerimaan laporan, proses verifikasi, tindak lanjut, hingga pelaporannya kepada pimpinan. Selain itu, Penulis juga menggali kendala atau hambatan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan proses tersebut. Dari hasil wawancara tersebut, Penulis memperoleh gambaran nyata mengenai alur kerja yang berjalan serta beberapa permasalahan yang masih memerlukan

perbaikan, yang nantinya menjadi bahan dasar penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat.

5) **Mengidentifikasi dan Mempelajari Peraturan Perundang-undangan Terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Setelah melakukan analisis terhadap kondisi yang sedang berjalan, Penulis kemudian melanjutkan kegiatan dengan mencari, mengidentifikasi, dan mempelajari berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat. Penulis melakukan pencarian secara mandiri melalui google serta referensi yang tersedia di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Dalam proses tersebut, Penulis juga berkonsultasi dengan pegawai di Irban V untuk memastikan regulasi yang digunakan masih berlaku dan relevan dengan konteks pelaksanaan di daerah. Setelah melalui proses penelusuran yang teliti, Penulis menemukan dasar hukum utama yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah serta Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat. Kedua peraturan tersebut kemudian menjadi acuan utama dalam penyusunan SOP yang akan dibuat.

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

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat melalui penyusunan SOP di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai sejalan dalam mewujudkan misi Kota Dumai yaitu meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik. Kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Inspektorat Daerah Kota Dumai yaitu

meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerjasama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah Penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Zulfa Aini, S.H		
Satuan Kerja		Inspektur Pembantu V		
Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
1	22 – 23 September 2025	**Kegiatan 1** Melakukan konsultasi pelaksanaan aktualisasi dengan mentor **Tahapan Kegiatan**	Peserta telah melaksanakan konsultasi pelaksanaan aktualisasi	

		1) Membuat draft konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi 2) Melakukan konsultasi dengan mentor 3) Meminta persetujuan aktualisasi kepada mentor	sesuai jadwal dan arahan mentor.	
2	24 – 26 September 2025	**Kegiatan 2** Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat **Tahapan Kegiatan** 1) Melakukan analisis terhadap proses penanganan pengaduan yang sedang berjalan saat ini 2) Mengidentifikasi dan mempelajari peraturan perundang-undangan terkait penanganan	Peserta telah melaksanakan kegiatan identifikasi proses sesuai tahapan yang direncanakan.	

		pengaduan masyarakat		

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	Zulfa Aini, S.H				
Satuan Kerja	Inspektur Pembantu V				
Tempat Aktualisasi	Inspektur Pembantu V				
No	**Tanggal/ Waktu**	**Uraian**	**Hasil Capaian/ Output**	**Media Komunikasi**	**Paraf Coach**
1	26 September 2025	Lengkapi alasan nilai nilai Ber AKHLAK	Uraian alasan nilai Ber AKHLAK pada kegiatan yang lebih jelas	Zoom	

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 2	Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	29 September – 03 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya dokumentasi kegiatan diskusi mengenai struktur dan alur SOP 2. Tersedianya SOP penanganan pengaduan masyarakat

A. Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1) Berdiskusi dengan Mentor dan/atau Rekan Kerja Mengenai Struktur dan Alur SOP yang Akan Disusun

a. Berorientasi Pelayanan

Setelah memahami kondisi aktual dan dasar hukum yang berlaku, Penulis melakukan diskusi dengan mentor dan pegawai Irban V untuk membahas struktur serta alur SOP penanganan pengaduan masyarakat. Diskusi ini bertujuan agar SOP yang disusun nantinya mampu memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat dan mudah diterapkan oleh seluruh pegawai.

b. Akuntabel

Penulis menyampaikan hasil analisis dan kajian regulasi kepada mentor secara transparan dan mendokumentasikan setiap masukan yang diterima. Catatan hasil diskusi digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan SOP agar seluruh keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan**.**

c. Kompeten

Dalam diskusi, Penulis menunjukkan kemampuan memahami proses kerja serta menyampaikan gagasan dengan runtut dan jelas.

Penulis juga mempresentasikan alternatif alur kerja berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, sehingga mentor dan rekan kerja dapat memberikan masukan yang lebih tepat sasaran.

d. Harmonis

Penulis menjaga etika komunikasi selama diskusi berlangsung dengan mendengarkan pendapat orang lain secara terbuka dan menghargai setiap perbedaan pandangan. Sikap ini menciptakan suasana kerja yang kondusif dan penuh saling menghargai.

e. Loyal

Kegiatan diskusi dilakukan sesuai arahan mentor dan dalam koridor kebijakan organisasi. Penulis menunjukkan loyalitas dengan berkomitmen menghasilkan SOP yang sejalan dengan visi Inspektorat Daerah Kota Dumai sebagai lembaga pengawasan internal yang profesional.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan diri terhadap berbagai masukan yang diberikan, termasuk perubahan alur atau tambahan tahapan dalam rancangan SOP. Kemampuan untuk menerima dan mengakomodasi saran tersebut membantu menghasilkan rancangan SOP yang lebih baik dan realistis.

g. Kolaboratif

Diskusi ini mencerminkan semangat kolaboratif antara Penulis, mentor, dan pegawai Irban V. Setiap pihak berperan aktif dalam menyempurnakan alur kerja yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2) Menyusun SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Hasil Analisis dan Kajian Regulasi

a. Berorientasi Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis, kajian regulasi, dan masukan dari mentor serta rekan kerja, Penulis menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat. Penyusunan dilakukan

dengan tujuan utama memperjelas alur penanganan pengaduan, mempercepat tindak lanjut, dan meningkatkan transparansi layanan kepada masyarakat.

b. Akuntabel

Penulis bertanggung jawab dalam setiap proses penyusunan dengan mendokumentasikan seluruh tahapan, mulai dari penyusunan draft awal hingga revisi akhir. Setiap perubahan yang dilakukan didasarkan pada hasil diskusi dan saran perbaikan yang dapat dipertanggungjawabkan.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan teknis dalam menyusun dokumen SOP yang sistematis dan sesuai kaidah administrasi pemerintahan. SOP disusun dengan mencantumkan tahapan kerja, pelaksana, kelengkapan dokumen, waktu pelaksanaan, dan output setiap proses secara jelas.

d. Harmonis

Selama proses penyusunan, Penulis tetap menjaga hubungan baik dengan mentor dan rekan kerja yang memberikan umpan balik terhadap draft SOP. Penulis menerima koreksi dengan sikap terbuka dan menjadikannya sebagai bahan pembelajaran untuk penyempurnaan dokumen.

e. Loyal

Penulis melaksanakan penyusunan SOP dengan komitmen tinggi terhadap organisasi dan nilai-nilai integritas yang dijunjung oleh Inspektorat Daerah Kota Dumai. Sikap loyal ini diwujudkan dalam ketelitian, konsistensi, serta kesungguhan dalam menyelesaikan tugas hingga tuntas.

f. Adaptif

Selama proses penyusunan, Penulis beberapa kali melakukan revisi berdasarkan masukan yang diterima. Penulis dengan cepat

menyesuaikan konsep SOP agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dan ketentuan peraturan yang berlaku.

g. Kolaboratif

Dalam tahap akhir, Penulis berkolaborasi dengan mentor dan rekan kerja untuk melakukan reviu dan penyempurnaan terhadap draft SOP. Melalui kerja sama ini, SOP yang dihasilkan menjadi dokumen yang komprehensif, aplikatif, dan disepakati bersama sebagai pedoman pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Berdiskusi dengan Mentor dan/atau Rekan Kerja Mengenai Struktur dan Alur SOP yang Akan Disusun

Teknik yang digunakan adalah komunikasi interpersonal dan koordinasi tim melalui diskusi tatap muka dengan mentor dan pegawai Irban V. Kegiatan ini dilakukan secara terbuka dan kolaboratif untuk membahas struktur serta alur kerja dalam penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat. Penulis memaparkan hasil analisis terhadap proses penanganan pengaduan yang berjalan, kendala di lapangan, dan dasar hukum yang relevan. Mentor serta rekan kerja memberikan masukan untuk menyempurnakan rancangan agar lebih realistis dan mudah diterapkan. Hasil diskusi didokumentasikan sebagai acuan penyusunan draft SOP.



Gambar 1. Berdiskusi dengan Irban dan Dalnis

2) **Menyusun SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Hasil Analisis dan Kajian Regulasi**

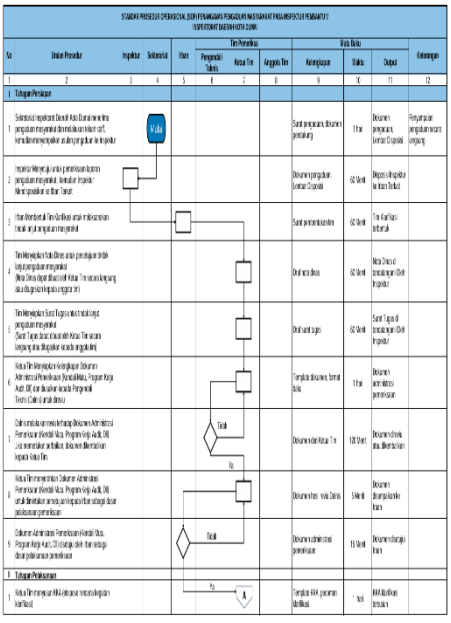
Teknik yang digunakan adalah studi dokumen, telaah regulasi, dan penyusunan administratif, dengan mengintegrasikan hasil analisis serta masukan dari mentor dan rekan kerja ke dalam dokumen SOP. Penyusunan dilakukan secara bertahap menggunakan format baku SOP di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Setiap tahapan mulai dari perumusan kegiatan, pelaksana, waktu, hingga output disusun dengan sistematis dan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

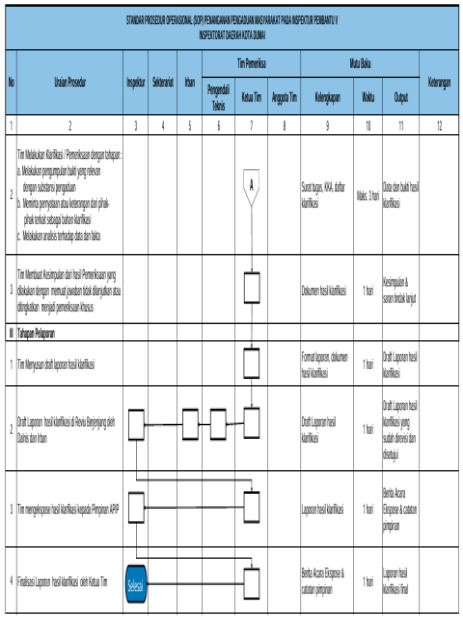
KOTA DUMAI

INSPEKTORAT DAERAH
KOTA DUMAI

	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	-
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	-
	Disusun Oleh	: Inspektur Pembantu V
	Disahkan Oleh	: Inspektur Daerah Kota Dumai Drs. Riki Dwi Woro, M.Si, CGAE., CGRA Pembina Utama Muda/IV.c NIP. 19730929 199303 1 003
	Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektur Pembantu V

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah 2 Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat 3 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	1 Pejabat Administrator di Inspektorat Daerah Kota Dumai 2 Auditor dan PPUPD 3 Subbag Administrasi Umum dan Keuangan 4 Analis Kebijakan Ahli Muda
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1 SOP Surat/Dokumen Masuk dan Keluar 2 SOP Pelaksanaan Pemeriksaan	1 Laptop/Komputer 2 Berkas dan data dukung 3 Surat Tugas 4 ATK 5 Printer
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1 Program Kerja tidak terelasasi dengan baik, jika tidak dilakukan persiapan; 2 Pelaksanaan Pemeriksaan akan berjalan lebih baik, jika dilakukan persiapan terlebih dahulu;	1 Pengaduan pada Inspektorat Daerah Kota Dumai 2 Tindak Lanjut Hasil Pengaduan





Gambar 2. SOP awal

C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1) Berdiskusi dengan Mentor dan/atau Rekan Kerja Mengenai Struktur dan Alur SOP yang Akan Disusun

Tahapan berikutnya adalah melakukan diskusi dengan mentor dan beberapa pegawai di Irban V Inspektorat Daerah Kota Dumai. Diskusi dilaksanakan di lingkungan Irban V secara tatap muka dengan suasana terbuka dan saling bertukar pandangan. Dalam kesempatan tersebut, Penulis memaparkan hasil analisis dan temuan dari wawancara sebelumnya serta menyampaikan isi dari regulasi yang telah dipelajari. Penulis dan mentor kemudian bersama-sama menyusun kerangka awal struktur SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat, mulai dari tahapan penerimaan laporan, tindak lanjut, hingga pelaporan hasil penanganan. Pegawai Irban V juga turut memberikan masukan mengenai alur yang realistis dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Hasil dari diskusi ini menghasilkan draft awal struktur SOP yang menjadi dasar bagi Penulis dalam proses penyusunan SOP selanjutnya.

2) Menyusun SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Hasil Analisis dan Kajian Regulasi

Berdasarkan hasil wawancara, analisis proses, kajian regulasi, serta masukan dari mentor dan rekan kerja, Penulis mulai menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penyusunan dilakukan secara sistematis menggunakan format baku SOP yang mencakup tahapan kegiatan, pelaksana, kelengkapan dokumen, waktu pelaksanaan, dan output. Penulis memastikan setiap tahapan dalam SOP disusun sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku serta mudah dipahami dan diterapkan oleh pegawai yang bertugas. Selama proses penyusunan, Penulis juga beberapa kali melakukan revisi berdasarkan saran dari mentor hingga akhirnya menghasilkan dokumen SOP Penanganan

Pengaduan Masyarakat yang lengkap, rapi, dan siap untuk diajukan sebagai produk aktualisasi.

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

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat melalui penyusunan SOP di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai sejalan dalam mewujudkan misi Kota Dumai yaitu meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik. Kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Inspektorat Daerah Kota Dumai yaitu meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerjasama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah Penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Zulfa Aini, S.H		
Satuan Kerja		Inspektur Pembantu V		
Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
1	29 September – 03 Oktober 2025	**Kegiatan** Mengidentifikasi proses dan menyusun SOP penanganan pengaduan masyarakat **Tahapan Kegiatan** 1) Berdiskusi dengan Mentor dan/atau Rekan Kerja Mengenai Struktur dan Alur SOP yang Akan Disusun 2) Menyusun SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Hasil Analisis dan Kajian Regulasi	Peserta telah melaksanakan kegiatan penyusunan SOP sesuai tahapan yang direncanakan.	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	Zulfa Aini, S.H
Satuan Kerja	Inspektur Pembantu V

Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V			
No	**Tanggal/ Waktu**	**Uraian**	**Hasil Capaian/ Output**	**Media Komunikasi**	**Paraf Coach**
1	04 Oktober 2025	Lengkapi evidence	Evidence yang telah ditambahkan	Zoom	

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 3	Melaksanakan sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	06 Oktober – 10 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya materi sosialisasi berupa slide PPT dan SOP 2. Terselenggaranya kegiatan sosialisasi 3. Tersedianya dokumentasi kegiatan 4. Tersedianya daftar masukan dan saran dari peserta

A. Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1) Menyusun bahan sosialisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Pada tahap ini, Penulis menyusun bahan sosialisasi berupa PowerPoint yang memuat ringkasan hasil penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat. Tujuan utama kegiatan ini adalah agar materi yang disampaikan mudah dipahami oleh seluruh pegawai di lingkungan Irban V dan dapat digunakan sebagai sarana peningkatan pemahaman terhadap alur penanganan pengaduan masyarakat. Penulis berupaya menampilkan isi materi dengan bahasa yang jelas, ringkas, dan menarik sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi penerima manfaat kegiatan sosialisasi.

b. Akuntabel

Penulis memastikan seluruh isi bahan sosialisasi bersumber dari hasil analisis, regulasi, dan rancangan SOP yang telah disusun

sebelumnya. Setiap informasi yang dimasukkan telah diverifikasi keakuratan dan relevansinya agar dapat dipertanggungjawabkan secara profesional. Penulis juga menyimpan seluruh dokumen pendukung sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.

c. Kompeten

Dalam proses penyusunan bahan sosialisasi, Penulis menunjukkan kemampuan teknis dan profesional dengan mengolah materi hasil kajian menjadi bentuk presentasi yang sistematis. Penulis menggunakan kemampuan desain dan penyusunan naskah agar tampilan materi terlihat menarik namun tetap formal, sesuai standar dokumen di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

d. Harmonis

Penulis tetap menjaga hubungan baik dan berkoordinasi dengan pegawai Irban V dalam proses penyusunan bahan sosialisasi. Setiap permintaan data dan klarifikasi dilakukan dengan sopan dan penuh rasa hormat, menciptakan suasana kerja yang nyaman dan produktif.

e. Loyal

Penyusunan bahan sosialisasi ini dilakukan dengan penuh dedikasi untuk mendukung tujuan Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam meningkatkan efektivitas pengawasan dan pelayanan publik. Penulis menunjukkan loyalitas dengan memastikan seluruh materi sosialisasi sejalan dengan visi dan misi organisasi.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan isi dan gaya penyampaian materi agar sesuai dengan karakteristik peserta sosialisasi, yang terdiri dari auditor dan PPUPD di Irban V. Penulis juga menyesuaikan format dan tampilan bahan presentasi agar tetap menarik meskipun disusun dalam waktu yang terbatas.

g. Kolaboratif

Dalam proses penyusunan, Penulis berkoordinasi dan berdiskusi dengan mentor serta beberapa rekan kerja untuk memperoleh masukan mengenai isi dan struktur materi. Kolaborasi ini menghasilkan bahan sosialisasi yang lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan kegiatan.

2) **Melaksanakan sosialisasi dan diskusi terbatas kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V**

a. Berorientasi Pelayanan

Pada tahap ini, Penulis melaksanakan kegiatan sosialisasi hasil penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan Pejabat Fungsional Pemeriksa Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) di lingkungan Irban V. Kegiatan ini bertujuan untuk menyampaikan informasi secara langsung dan memperoleh umpan balik dari para pelaksana di lapangan. Penulis berusaha memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta menekankan manfaat SOP bagi peningkatan kualitas pelayanan pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat.

b. Akuntabel

Dalam kegiatan ini, Penulis memastikan seluruh materi yang disampaikan bersumber dari dokumen dan hasil kajian yang valid. Setiap penjelasan yang diberikan didasarkan pada data dan peraturan yang telah dipelajari sebelumnya. Penulis juga mencatat seluruh proses pelaksanaan sosialisasi, termasuk daftar hadir, notulen, serta dokumentasi kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas.

c. Kompeten

Penulis menampilkan kemampuan komunikasi publik dan penguasaan materi selama proses sosialisasi. Penulis menyampaikan isi materi dengan runtut, lugas, dan percaya diri. Selain itu, Penulis juga mampu menanggapi pertanyaan peserta secara jelas dan sesuai konteks, menunjukkan penguasaan

terhadap substansi SOP dan penerapannya dalam pelaksanaan tugas.

d. Harmonis

Selama kegiatan berlangsung, Penulis menunjukkan sikap sopan dan menghormati setiap peserta sosialisasi, termasuk saat Irban V, Pengendali Teknis, dan Ketua Tim menyampaikan masukan. Penulis menjaga suasana diskusi tetap hangat dan terbuka, sehingga seluruh peserta merasa nyaman untuk menyampaikan pendapat dan masukan.

e. Loyal

Penulis melaksanakan kegiatan ini dengan penuh dedikasi untuk mendukung tujuan organisasi dalam menciptakan tata kelola pengaduan masyarakat yang lebih efektif. Dengan melibatkan seluruh unsur di Irban V, kegiatan ini sekaligus menjadi wujud loyalitas Penulis terhadap nilai dan visi Inspektorat Daerah Kota Dumai sebagai lembaga pengawasan yang profesional dan berintegritas.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan metode penyampaian materi sesuai dengan dinamika forum. Ketika peserta lebih aktif berdiskusi, Penulis mengubah pendekatan menjadi dialog interaktif agar suasana tetap kondusif dan produktif. Fleksibilitas ini membuat kegiatan berjalan efektif tanpa mengurangi esensi materi yang disampaikan.

g. Kolaboratif

Kegiatan sosialisasi ini menjadi sarana kolaborasi antara Penulis, mentor, dan seluruh pegawai Irban V. Dalam sesi diskusi, setiap peserta diberi kesempatan menyampaikan masukan untuk penyempurnaan SOP. Kolaborasi ini memperkaya hasil akhir dokumen, karena melibatkan beragam perspektif dan pengalaman langsung dari pelaksana di lapangan.

3) **Menghimpun Masukan dan Catatan Hasil Diskusi untuk Penyempurnaan SOP**

a. Berorientasi Pelayanan

Setelah pelaksanaan sosialisasi dan diskusi terbatas, Penulis menghimpun seluruh masukan dan catatan yang diperoleh untuk digunakan dalam penyempurnaan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan agar dokumen SOP yang dihasilkan benar-benar relevan, mudah diterapkan, dan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat serta mendukung efektivitas kerja pegawai.

b. Akuntabel

Penulis mengumpulkan, menelaah, dan mendokumentasikan seluruh saran dan catatan yang disampaikan peserta secara sistematis. Setiap masukan diberi penanda berdasarkan sumber dan substansi pembahasan, sehingga proses revisi dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas. Penulis juga menyusun laporan ringkas hasil diskusi sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.

c. Kompeten

Dalam kegiatan ini, Penulis menunjukkan kemampuan analitis dengan memilah setiap masukan berdasarkan urgensi dan kesesuaiannya dengan regulasi. Penulis juga mampu menerjemahkan saran menjadi perbaikan nyata dalam dokumen SOP, baik dalam aspek prosedur, waktu, maupun kelengkapan dokumen.

d. Harmonis

Penulis tetap menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan mentor selama proses penghimpunan dan penelaahan masukan. Setiap pendapat dihargai tanpa memandang jabatan atau peran, sehingga tercipta lingkungan kerja yang saling menghormati dan mendukung penyempurnaan hasil kerja bersama.

e. Loyal

Dalam proses penyempurnaan SOP, Penulis menunjukkan komitmen tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Penulis memastikan bahwa seluruh perbaikan yang dilakukan tetap sejalan dengan pedoman dan kebijakan Inspektorat Daerah Kota Dumai serta semangat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan diri terhadap berbagai bentuk masukan, baik yang bersifat teknis maupun konseptual. Ketika ditemukan saran yang memerlukan penyesuaian mendasar, Penulis dengan cepat melakukan revisi konsep tanpa mengurangi substansi atau arah kebijakan yang telah disepakati sebelumnya.

g. Kolaboratif

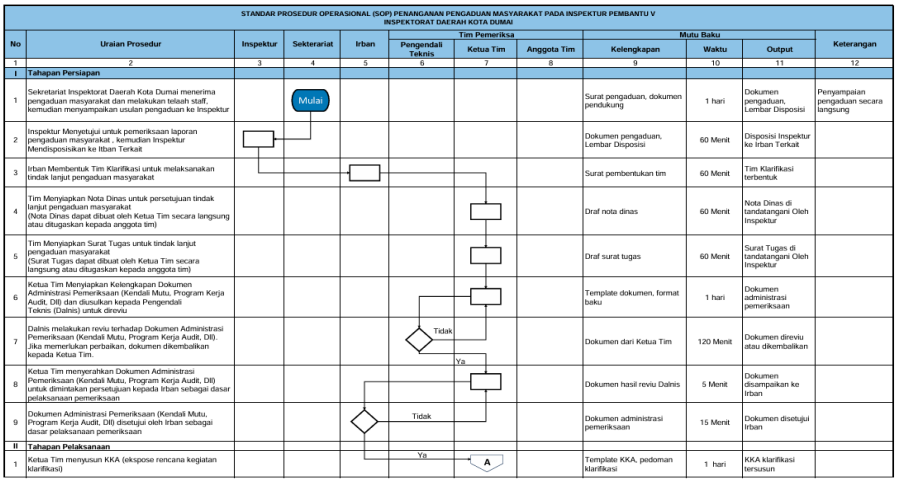
Proses penghimpunan dan penyempurnaan ini melibatkan kolaborasi aktif antara Penulis, mentor, dan pegawai Irban V. Penulis berdiskusi secara terbuka mengenai hasil revisi dan menerima tanggapan untuk memastikan bahwa SOP akhir benar-benar komprehensif, realistis, dan dapat dijadikan pedoman kerja bersama.

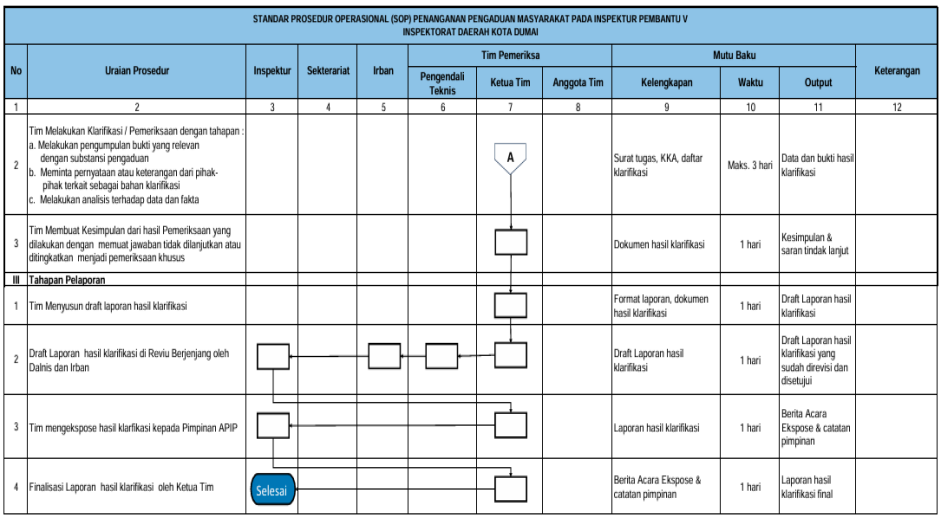
B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Menyusun bahan sosialisasi

Teknik yang digunakan adalah studi dokumen dan observasi administratif dengan menelaah hasil penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat serta regulasi pendukungnya. Penulis menyiapkan bahan sosialisasi dalam bentuk PowerPoint dengan tampilan yang menarik dan isi yang ringkas agar mudah dipahami oleh pegawai Irban V.







Gambar 1. Materi Sosialiasi

2) **Melaksanakan sosialisasi dan diskusi terbatas kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V**

Teknik yang digunakan adalah komunikasi interpersonal dua arah melalui penyampaian materi dan diskusi terbuka dengan Irban V, Dalnis, serta pegawai Irban V. Kegiatan ini menjadi sarana berbagi pemahaman dan menjaring masukan untuk penyempurnaan SOP.





Gambar 2. Sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

3) Menghimpun Masukan dan Catatan Hasil Diskusi untuk Penyempurnaan SOP

Teknik yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan menelaah hasil diskusi dan saran peserta. Penulis mengelompokkan masukan sesuai substansi dan mendiskusikannya kembali dengan mentor untuk penyempurnaan dokumen SOP.

DAFTAR MASUKAN DAN SARAN PESERTA SOSIALISASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT PEMBANTU V
INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI

No	Nama / Jabatan	Uraian Masukan dan Saran	Tindak Lanjut / Catatan
1	**AMRI, S.Sos** (Irban V)	Urutan dasar hukum pada bagian Identitas SOP agar disesuaikan dengan hierarki peraturan perundang-undangan di Indonesia, dimulai dari peraturan tertinggi hingga terendah.	Dilakukan penyesuaian urutan dasar hukum sesuai ketentuan perundang-undangan.
2	**DARMANTO JAAFAR, ST, M.Si** (Pengendali Teknis)	Nama SOP disarankan diubah dari "SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Pembantu 5 Inspektorat Daerah Kota Dumai" menjadi "SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai" agar berlaku secara umum dan tidak terbatas pada satu unit kerja.	Nama SOP disesuaikan sebagaimana usulan agar bersifat menyeluruh pada lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.
3	**MAWARNI PILSORA, S.Sos** (Ketua Tim)	Memberikan beberapa masukan penyempurnaan terhadap isi uraian prosedur SOP, yaitu: • **Tahap Persiapan:** ✓ Pada poin 1, pada bagian Mutu Baku (Kelengkapan) ditambahkan kegiatan telaah staf oleh Pejabat Penghubung. ✓ Pada poin 2, ditambahkan kata Irban Binaan. ✓ Pada poin 3, ditambahkan keterangan Irban yang ditunjuk sesuai disposisi Inspektur. ✓ Pada poin 4 dan 5, ditambahkan kegiatan Klarifikasi • **Tahap Pelaporan:** Ditambahkan uraian prosedur yang mencakup: 1) Koordinasi dengan Aparat Penegak Hukum (APH) apabila pengaduan berupa pelimpahan, 2) Menyurati pelapor terhadap hasil klarifikasi, 3) Finalisasi laporan hasil klarifikasi, 4) Pendistribusian serta pengarsipan laporan.	Seluruh masukan akan ditindaklanjuti dalam revisi SOP untuk memperjelas alur dan tanggung jawab pada setiap tahapan proses penanganan pengaduan masyarakat.

Gambar 3. Daftar masukan dan saran dari peserta sosialisasi

C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1) Menyusun Bahan Sosialisasi

Pada tahap ini, Penulis menyusun bahan sosialisasi berupa materi PowerPoint berdasarkan hasil analisis serta penyusunan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilakukan sebelumnya. Penulis menyeleksi poin-poin penting yang relevan dan mudah dipahami oleh seluruh pegawai di lingkungan Irban V. Dalam proses penyusunan, Penulis berupaya menampilkan materi dengan tampilan menarik dan menggunakan bahasa yang sederhana serta komunikatif. Penulis memastikan bahwa seluruh isi materi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga materi memiliki dasar hukum yang kuat.

2) Melaksanakan Sosialisasi dan Diskusi Terbatas kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan di aula Inspektorat Daerah Kota Dumai dan dihadiri oleh Irban V, Dalnis, serta seluruh pegawai Inspektorat Pembantu V. Dalam kegiatan ini, Penulis menyampaikan materi sosialisasi dengan percaya diri dan komunikatif, menjelaskan alur serta struktur SOP yang telah disusun. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi terbatas untuk memperoleh saran dan masukan dari peserta. Penulis mencatat setiap pendapat yang disampaikan dengan cermat dan menghargai setiap tanggapan yang diberikan. Kegiatan berlangsung secara interaktif dan terbuka, sehingga tercipta suasana kolaboratif antara Penulis, mentor, dan rekan kerja dalam upaya penyempurnaan SOP.

3) Menghimpun Masukan dan Catatan Hasil Diskusi untuk Penyempurnaan SOP

Setelah pelaksanaan sosialisasi, Penulis menghimpun seluruh masukan dan catatan hasil diskusi sebagai bahan perbaikan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat. Penulis mengelompokkan saran berdasarkan substansi pembahasan. Melalui proses ini,

Penulis menunjukkan ketelitian dan keterbukaan terhadap berbagai masukan demi menghasilkan SOP yang lebih relevan, efisien, dan mudah diterapkan di lingkungan kerja.

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

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat melalui penyusunan SOP di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai sejalan dalam mewujudkan misi Kota Dumai yaitu meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik. Kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Inspektorat Daerah Kota Dumai yaitu meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerjasama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah Penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Zulfa Aini, S.H		
Satuan Kerja		Inspektur Pembantu V		
Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
1.	06 – 10 Oktober 2025	**Kegiatan** Melaksanakan sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V **Tahapan Kegiatan** 1) Menyusun Bahan Sosialisasi 2) Melaksanakan Sosialisasi dan Diskusi Terbatas kepada Tim Auditor dan PPUPD di Inspektur Pembantu V 3) Menghimpun Masukan dan Catatan Hasil Diskusi untuk Penyempurnaan SOP	Peserta telah melaksanakan kegiatan sosialisasi SOP kepada pegawai terkait dengan tertib dan sesuai arahan	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Zulfa Aini, S.H			
Satuan Kerja		Inspektur Pembantu V			
Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V			
No	**Tanggal/ Waktu**	**Uraian**	**Hasil Capaian/ Output**	**Media Komunikasi (Telpon/SMS/Email /Dll)**	**Paraf Coach**
1	10 Oktober 2025	Lengkapi evidence sosialisasi, masukkan keseluruhan dokumentasi	Evindece yang telah dilengkapi	Zoom	

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 4	Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13 Oktober – 17 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya dokumentasi kegiatan 2. Tersedianya SOP yang telah direvisi 3. Tersedianya dokumentasi kegiatan ekspos dan SOP yang telah ditandatangani

A. Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1) Membaca Kembali Catatan Masukan dan Saran dari Peserta Sosialisasi SOP

a. Akuntabel

Pada tahap ini, penulis membaca dan menelaah kembali semua catatan masukan dari peserta sosialisasi secara cermat. Setiap saran dipelajari agar proses penyempurnaan SOP bisa dilakukan secara benar dan bisa dipertanggungjawabkan.

b. Kompeten

Penulis berusaha memahami setiap masukan dan menyesuaikannya dengan isi serta ketentuan dalam peraturan yang berlaku. Dengan begitu, penulis dapat memilah mana masukan yang relevan untuk diterapkan dan mana yang perlu dikaji lebih lanjut.

c. Harmonis

Selama proses telaah, penulis tetap menghargai seluruh pendapat yang disampaikan tanpa membeda-bedakan. Sikap terbuka ini menunjukkan semangat menghormati sesama rekan kerja dalam mencapai hasil yang lebih baik.

d. Kolaboratif

Penulis berkoordinasi dengan mentor untuk memastikan pemahaman terhadap masukan yang diterima sudah tepat. Diskusi ini dilakukan secara terbuka agar langkah penyempurnaan yang diambil sejalan dengan tujuan organisasi.

2) Menyempurnakan SOP Berdasarkan Masukan dan Saran

a. Berorientasi Pelayanan

Kegiatan ini dilakukan agar SOP yang dihasilkan dapat memberikan manfaat nyata bagi peningkatan pelayanan pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat. Penulis berupaya membuat SOP yang mudah dipahami dan diterapkan oleh pegawai.

b. Akuntabel

Dalam proses penyempurnaan, penulis mencatat setiap perubahan dan menyesuaikannya dengan hasil telaah serta arahan mentor. Semua revisi dilakukan dengan dasar yang jelas agar dapat dipertanggungjawabkan.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan dalam menyusun dan memperbaiki isi SOP sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Struktur, alur kerja, dan pembagian tugas disesuaikan agar SOP lebih efektif digunakan.

d. Adaptif

Penulis menyesuaikan diri terhadap berbagai masukan dari mentor dan pihak lain. Jika ada perubahan yang diperlukan, penulis dengan cepat menyesuaikan redaksi maupun isi SOP agar tetap relevan dan praktis.

e. Loyal

Selama proses revisi, penulis menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Semua perbaikan dilakukan sejalan dengan visi dan misi Inspektorat Daerah Kota Dumai untuk meningkatkan tata kelola pengawasan yang baik.

f. Kolaboratif

Kegiatan penyempurnaan dilakukan bersama mentor dan rekan kerja. Diskusi dilakukan secara terbuka agar hasil revisi lebih tepat dan sesuai kebutuhan organisasi.

3) Melaksanakan Ekspos kepada Inspektur untuk Persetujuan / Penandatanganan SOP

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis mempresentasikan SOP kepada Inspektur sebagai bentuk pelayanan profesional untuk mendapatkan persetujuan akhir. Penyampaian dilakukan dengan bahasa yang jelas dan berfokus pada manfaat SOP bagi peningkatan kinerja organisasi.

b. Akuntabel

Penulis menjelaskan setiap bagian SOP dan menyiapkan dokumen pendukung untuk menunjukkan dasar pembuatan SOP. Seluruh proses dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan komunikasi dan penguasaan materi saat menjelaskan hasil SOP. Pertanyaan dan masukan dari Inspektur dijawab dengan jelas dan sesuai konteks.

d. Harmonis

Selama pelaksanaan ekspos, penulis menjaga sikap sopan dan menghargai setiap pendapat dari Inspektur maupun peserta rapat. Suasana kegiatan dijaga tetap terbuka dan penuh rasa hormat.

e. Loyal

Kegiatan ini dilakukan dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dukungan terhadap tujuan organisasi. Penulis berkomitmen agar SOP yang disahkan benar-benar bermanfaat dan dapat digunakan secara efektif.

f. Adaptif

Penulis siap menyesuaikan isi atau format SOP apabila ada arahan atau masukan baru dari Inspektur. Sikap terbuka terhadap perubahan menunjukkan kesiapan untuk terus memperbaiki diri.

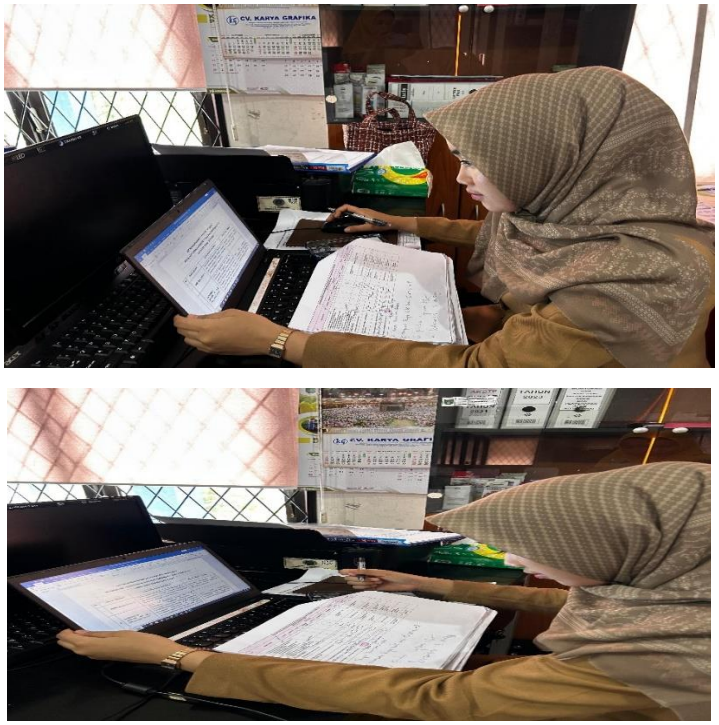
g. Kolaboratif

Proses ekspos ini menjadi wadah kerja sama antara penulis, mentor, dan pimpinan dalam menyempurnakan hasil akhir SOP. Diskusi dan arahan yang diterima menjadi dasar bersama untuk memperkuat hasil kerja tim.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Membaca Kembali Catatan Masukan dan Saran dari Peserta Sosialisasi SOP

Teknik yang digunakan adalah studi dokumen dan analisis data kualitatif, dengan cara menelaah catatan hasil sosialisasi dan saran dari peserta. Penulis mencermati setiap masukan untuk menentukan poin-poin yang perlu diperbaiki pada SOP. Proses ini dilakukan secara hati-hati agar revisi yang dihasilkan akurat dan sesuai kebutuhan organisasi.



Gambar 1. Membaca dan Menelaah Catatan Masukan

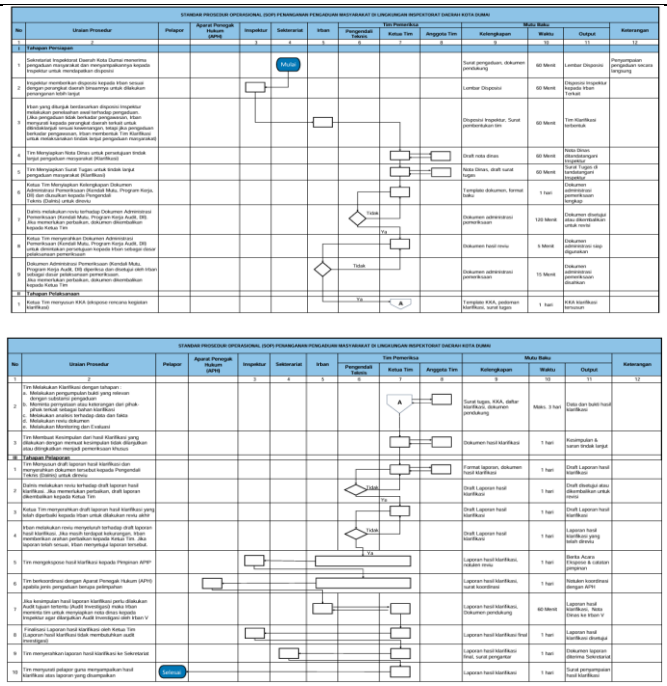
2) Menyempurnakan SOP Berdasarkan Masukan dan Saran

Teknik yang digunakan adalah revisi dokumen dan konsultasi profesional melalui diskusi langsung dengan mentor. Penulis memperbaiki isi SOP berdasarkan hasil telaah dan masukan yang telah disetujui, termasuk penyesuaian pada alur kerja, struktur, dan tanggung jawab. Langkah ini bertujuan agar SOP menjadi lebih efektif, jelas, dan mudah diterapkan oleh seluruh pegawai.



Gambar 2. Konsultasi dengan Mentor terhadap SOP yang direvisi

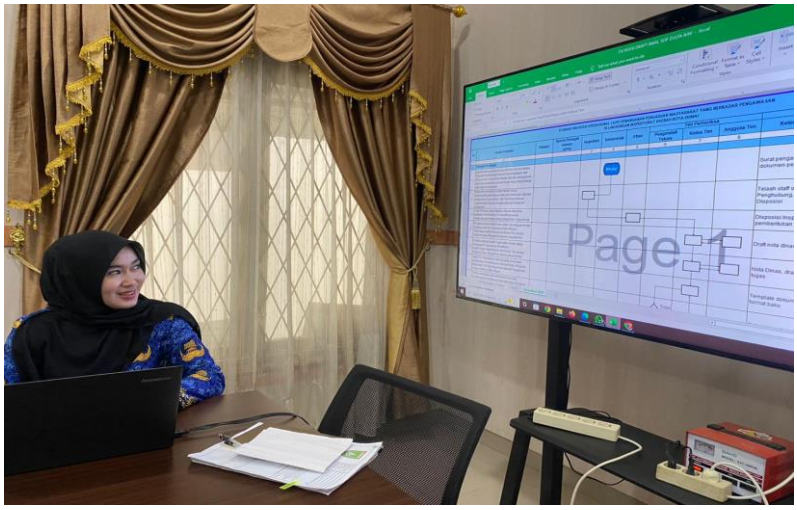
KOTA DUMAI INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disusun Oleh	: Inspektur Pembantu V
	Disahkan Oleh	: Inspektur Daerah Kota Dumai Drs. Riki Dwi Woro, M.Si, CGCAE., CGRA Pembina Utama Muda/IV.c NIP. 19730929 199303 1 003
	Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai
DASAR HUKUM		**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 4 Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat		1 Pejabat Administrator di Inspektorat Daerah Kota Dumai 2 Auditor dan PPUPD 3 Subbag Administrasi Umum dan Keuangan 4 Analis Kebijakan Ahli Muda
KETERKAITAN		**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1 SOP Surat/Dokumen Masuk dan Keluar 2 SOP Pelaksanaan Pemeriksaan		1 Laptop/Komputer 2 Berkas dan data dukung 3 Surat Tugas 4 ATK 5 Printer
PERINGATAN		**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1 Pengaduan harus ditindaklanjuti dengan baik, jika tidak dilakukan persiapan; 2 Pelaksanaan Pemeriksaan akan berjalan lebih baik, jika dilakukan persiapan terlebih dahulu;		1 Pengaduan pada Inspektorat Daerah Kota Dumai 2 Tindak Lanjut Hasil Pengaduan



Gambar 3. SOP yang telah direvisi

3) Melaksanakan Ekspos kepada Inspektur untuk Persetujuan / Penandatanganan SOP

Teknik yang digunakan adalah presentasi dan komunikasi interpersonal dua arah, dengan menyampaikan hasil penyempurnaan SOP kepada Inspektur. Dalam kegiatan ini, penulis menjelaskan perubahan yang dilakukan serta menerima masukan lanjutan sebelum pengesahan. Kegiatan ini menjadi bentuk pertanggungjawaban dan validasi akhir terhadap hasil aktualisasi.





Gambar 4. Ekspose SOP ke Inspektur

KOTA DUMAI

INSPEKTORAT DAERAH
KOTA DUMAI

Nomor SOP	: 700/377/SOP/INSP/2025
Tanggal Pembuatan	: 29 September 2025
Tanggal Revisi	: 13 Oktober 2025
Tanggal Efektif	: 17 Oktober 2025
Disusun Oleh	: Inspektur Pembantu V
Disahkan Oleh	: Inspektur Daerah Kota Dumai Drs. Riki Dwi Woto, M.Si, CGCAE., CGRA Pembina Utama Muda/IV.c NIP. 19730929 199303 1 003
Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 4 Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat	1 Pejabat Administrator di Inspektorat Daerah Kota Dumai 2 Auditor dan PPUPD 3 Subbag Administrasi Umum dan Keuangan 4 Analis Kebijakan Ahli Muda
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1 SOP Surat/Dokumen Masuk dan Keluar 2 SOP Pelaksanaan Pemeriksaan	1 Laptop/Komputer 2 Berkas dan data dukung 3 Surat Tugas 4 ATK 5 Printer
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1 Program kerja tidak terealisasi dengan baik, jika tidak dilakukan persiapan; 2 Pelaksanaan Pemeriksaan akan berjalan lebih baik, jika dilakukan persiapan terlebih dahulu;	1 Pengaduan pada Inspektorat Daerah Kota Dumai 2 Tindak Lanjut Hasil Pengaduan

Gambar 5. SOP yang telah ditandatangani

C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1) Membaca Kembali Catatan Masukan dan Saran dari Peserta Sosialisasi SOP

Pada tahap awal, Penulis menelaah kembali seluruh catatan hasil sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan sebelumnya. Setiap masukan dari peserta, baik yang bersifat teknis maupun substansial, dibaca dengan cermat untuk memastikan tidak ada poin penting yang terlewat. Proses ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi agar penyempurnaan SOP dapat benar-benar menyesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan tugas di lapangan.

2) Menyempurnakan SOP Berdasarkan Masukan dan Saran

Setelah seluruh catatan terkumpul dan ditelaah, Penulis melakukan revisi terhadap isi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat. Perubahan difokuskan pada bagian-bagian yang mendapat masukan dari peserta sosialisasi, seperti alur proses kegiatan. Dalam proses penyempurnaan ini, Penulis memastikan bahwa setiap perbaikan tetap berpedoman pada regulasi yang berlaku, seperti Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 dan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 110 Tahun 2023. Proses revisi dilakukan dengan hati-hati agar hasil akhir SOP menjadi lebih sistematis, jelas, dan mudah diterapkan oleh seluruh pegawai di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

3) Melaksanakan Ekspos kepada Inspektur untuk Persetujuan / Penandatanganan SOP

Tahap akhir kegiatan ini adalah melakukan ekspos hasil penyempurnaan SOP kepada Inspektur. Penulis mempresentasikan perubahan yang telah dilakukan dan menjelaskan alasan revisi berdasarkan masukan yang diterima sebelumnya. Ekspos ini menjadi kesempatan bagi Penulis untuk memastikan bahwa SOP yang disusun telah sesuai dengan arah kebijakan pimpinan dan

dapat digunakan sebagai pedoman resmi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Setelah mendapatkan persetujuan, SOP ditandatangani oleh Inspektur sebagai bentuk pengesahan dokumen. Hasil akhir dari kegiatan ini adalah SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah disempurnakan, siap digunakan, dan mencerminkan komitmen Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam meningkatkan profesionalisme serta pelayanan publik yang lebih baik.

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

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat melalui penyusunan SOP di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai sejalan dalam mewujudkan misi Kota Dumai yaitu meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik. Kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Inspektorat Daerah Kota Dumai yaitu meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerjasama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah Penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah

Kota Dumai. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Zulfa Aini, S.H		
Satuan Kerja		Inspektur Pembantu V		
Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
1	13 – 17 Oktober 2025	**Kegiatan** Menyempurnakan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai **Tahapan Kegiatan** 1) Membaca Kembali Catatan Masukan dan Saran dari Peserta Sosialisasi SOP 2) Menyempurnakan SOP Berdasarkan	Peserta telah menyempurnakan SOP berdasarkan masukan hasil sosialisasi dan melaksanakan ekspos kepada pimpinan.	

		Masukan dan Saran 3) Melaksanakan Ekspos kepada Inspektur untuk Persetujuan / Penandatanganan SOP		

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	Zulfa Aini, S.H				
Satuan Kerja	Inspektur Pembantu V				
Tempat Aktualisasi	Inspektur Pembantu V				
No	**Tanggal/ Waktu**	**Uraian**	**Hasil Capaian/ Output**	**Media Komunikasi**	**Paraf Coach**
1	17 Oktober 2025	Lengkapi alasan Ber AKHLAK	Alasan BerAKHLAK yang telah dilengkapi	Zoom	

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20 Oktober – 24 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya form Monitoring dan Evaluasi 2. Tersedianya dokumentasi monitoring 3. Tersedianya ringkasan hasil monitoring dan evaluasi

A. Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1) Menyusun Instrumen Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis menyusun instrumen monitoring dan evaluasi sebagai alat bantu untuk menilai sejauh mana penerapan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat telah berjalan sesuai ketentuan. Instrumen ini dirancang agar mudah digunakan serta membantu meningkatkan mutu pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Akuntabel

Dalam penyusunannya, Penulis mencatat setiap tahapan kegiatan mulai dari penentuan indikator, penyusunan format, hingga finalisasi instrumen. Setiap keputusan didasarkan pada hasil konsultasi dengan mentor agar dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan dalam mengidentifikasi indikator yang relevan seperti ketepatan alur kerja, kelengkapan dokumen, dan ketepatan waktu pelaksanaan SOP. Instrumen disusun secara sistematis agar hasil evaluasi lebih terukur.

d. Harmonis

Selama proses penyusunan, Penulis aktif berkoordinasi dengan mentor dan rekan kerja untuk memperoleh masukan yang konstruktif. Sikap terbuka terhadap pendapat orang lain menciptakan suasana kerja yang positif dan saling menghargai.

e. Loyal

Kegiatan penyusunan dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan arahan mentor dan ketentuan organisasi. Penulis berkomitmen menghasilkan instrumen yang benar-benar bermanfaat bagi pelaksanaan monev.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan format dan isi instrumen berdasarkan kebutuhan organisasi dan masukan dari mentor agar hasilnya lebih efektif dan aplikatif.

g. Kolaboratif

Penyusunan instrumen dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan masukan dari pegawai terkait sehingga menghasilkan alat penilaian yang komprehensif dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

2) Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk memastikan setiap tahapan berjalan sesuai prosedur. Kegiatan ini

dilakukan dengan menelaah dokumen pelaksanaan, laporan kegiatan, serta bukti pendukung lainnya sebagai dasar penilaian.

b. Akuntabel

Setiap hasil pengamatan dicatat secara rapi dan disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam instrumen monev. Semua data yang dikumpulkan berasal dari dokumen resmi dan arsip kegiatan agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan dalam menilai kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan ketentuan SOP melalui penelaahan dokumen dan catatan kerja pegawai. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan maupun bagian yang masih perlu diperbaiki.

d. Harmonis

Selama kegiatan berlangsung, Penulis tetap menjaga koordinasi dan hubungan baik dengan pegawai pelaksana. Sikap sopan dan profesional membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan saling mendukung**.**

e. Loyal

Penulis melaksanakan monitoring sesuai arahan mentor dan jadwal yang telah ditetapkan. Semua kegiatan dilakukan dengan sungguh-sungguh sebagai bentuk tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan cara penelaahan data dengan kondisi dokumen yang tersedia di lapangan, sehingga hasil monitoring tetap objektif.

g. Kolaboratif

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan bersama mentor dan rekan kerja agar hasil penilaian lebih lengkap serta menjadi dasar yang kuat untuk penyusunan rekomendasi perbaikan SOP.

3) **Menyusun Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai**

a. Berorientasi Pelayanan

Setelah kegiatan monitoring dan evaluasi selesai dilaksanakan, Penulis menyusun laporan hasil yang memuat temuan, analisis, serta rekomendasi perbaikan SOP. Laporan ini diharapkan menjadi acuan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan SOP dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Akuntabel

Laporan disusun berdasarkan data dan hasil telaah dokumen selama kegiatan monitoring. Semua informasi dan kesimpulan yang dicantumkan dilengkapi dengan bukti pendukung yang sah sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

c. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan dalam mengolah dan menyusun hasil monitoring menjadi laporan yang sistematis, meliputi ringkasan temuan, analisis, serta saran yang realistis dan mudah diterapkan.

d. Harmonis

Penulis tetap berkoordinasi dengan mentor dan rekan kerja selama proses penyusunan laporan agar isi laporan sesuai dengan hasil kegiatan di lapangan dan menggambarkan semangat kerja sama tim.

e. Loyal

Penulis menyelesaikan laporan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan menunjukkan tanggung jawab penuh terhadap hasil kerja yang diserahkan kepada mentor.

f. Adaptif

Dalam penyusunan laporan, Penulis menyesuaikan format dan redaksi sesuai dengan saran mentor agar laporan mudah dipahami dan sesuai dengan standar organisasi.

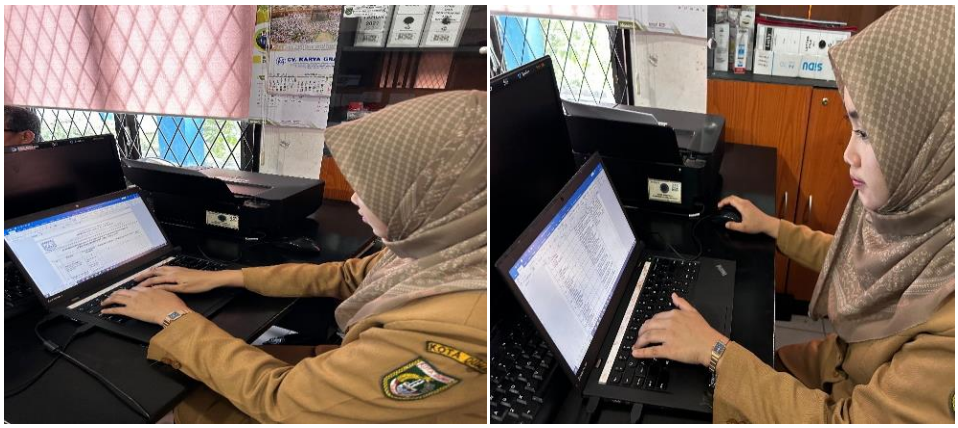
g. Kolaboratif

Penyusunan laporan dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan mentor untuk melakukan pengecekan akhir, sehingga laporan yang dihasilkan lengkap, objektif, dan dapat dijadikan bahan perbaikan SOP ke depan.

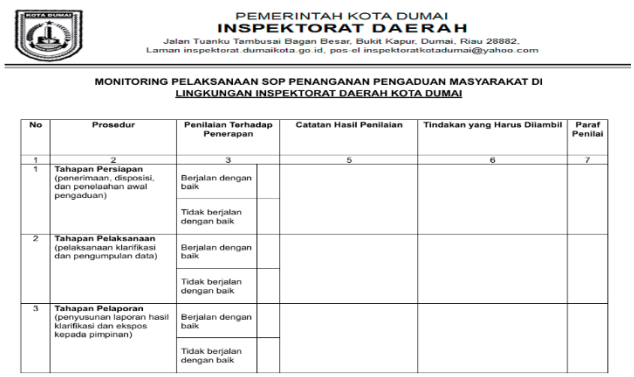
B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1) Menyusun Instrumen Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai

Teknik yang digunakan adalah studi dokumen dan analisis kebijakan, dengan menelaah isi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat serta menentukan indikator penilaian yang relevan. Penulis menyusun instrumen monitoring dan evaluasi secara sistematis agar mudah digunakan sebagai alat ukur penerapan SOP.



Gambar 1. Menyusun Instrumen Monitoring dan Evaluasi SOP



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882,
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

MONITORING PELAKSANAAN SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI

No	Prosedur	Penilaian Terhadap Penerapan		Catatan Hasil Penilaian	Tindakan yang Harus Diambil	Paraf Penilai
1	2	3		5	6	7
1	Tahapan Persiapan (penerimaan, disposisi, dan penelaahan awal pengaduan)	Berjalan dengan baik				
		Tidak berjalan dengan baik				
2	Tahapan Pelaksanaan (pelaksanaan klarifikasi dan pengumpulan data)	Berjalan dengan baik				
		Tidak berjalan dengan baik				
3	Tahapan Pelaporan (penyusunan laporan hasil klarifikasi dan ekspos kepada pimpinan)	Berjalan dengan baik				
		Tidak berjalan dengan baik				

Gambar 2. Form Monitoring SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

EVALUASI PENERAPAN SOP

No	Penilaian	SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat		Catatan	Tindak Lanjut
		Ya (√)	Tidak (X)		
1	2	3	4	5	6
1	Mendorong peningkatan kinerja				
2	Mudah dipahami				
3	Mudah dilaksanakan				
4	Pembagian peran jelas				
5	Mendukung peningkatan kinerja organisasi				
6	Sinergi antar bagian				
7	Meningkatkan ketertiban administrasi				
8	Mendukung transparansi dan akuntabilitas				
9	Sesuai peraturan perundang-undangan				
10	Memberikan kejelasan alur dan tanggung jawab				
11	Meminimalisir kesalahan atau duplikasi				
12	Meningkatkan koordinasi antar pihak				
13	Relevan dengan kondisi organisasi				
14	Memiliki indikator keberhasilan yang jelas				
15	Responsif terhadap perubahan kebijakan				

Gambar 3. Form Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

2) Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai

Teknik yang digunakan adalah observasi administratif dan analisis data, melalui penelaahan dokumen pelaksanaan pengaduan, telaah staf, serta hasil tindak lanjut. Penulis menilai kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan ketentuan SOP menggunakan instrumen yang telah disusun sebelumnya.



Gambar 4. Monitoring SOP dengan Ketua Tim pemeriksaan pengaduan masyarakat

PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882.
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

MONITORING PELAKSANAAN SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI

No	Prosedur	Penilaian Terhadap Penerapan		Catatan Hasil Penilaian	Tindakan yang Harus Diiambil	Paraf Penilai
1	2	3		5	6	7
1	**Tahapan Persiapan** (penerimaan, disposisi, dan penelaahan awal pengaduan)	Berjalan dengan baik	✓	Pengaduan ya masuk sudah diterima dan dicatat dengan baik. Disposisi dari Inspektur juga disampaikan tepat waktu ke Irbon terkait.	Pertahankan ketepatan waktu dlm disposisi dan pastikan setiap pengaduan disertai dokumen lengkap.	✓
		Tidak berjalan dengan baik				
2	**Tahapan Pelaksanaan** (pelaksanaan klarifikasi dan pengumpulan data)	Berjalan dengan baik	✓	Klarifikasi dan pengumpulan data dilakukan sesuai jadwal. Tim sudah bekerja sesuai peran masing-masing dan hasilnya terdokumentasi.	Pertahankan kerja sama tim dan pastikan seluruh hasil klarifikasi dicatat lengkap.	✓
		Tidak berjalan dengan baik				
3	**Tahapan Pelaporan** (penyusunan laporan hasil klarifikasi dan ekspos kepada pimpinan)	Berjalan dengan baik	✓	Laporan hasil klarifikasi sudah disusun dengan baik dan ekspos kepada pimpinan berjalan lancar.	Pertahankan penyusunan laporan tepat waktu dan dokumentasi hasil ekspos.	✓
		Tidak berjalan dengan baik				

Gambar 5. Catatan Monitoring Pelaksanaan SOP Ketua Tim pemeriksaan pengaduan masyarakat

EVALUASI PENERAPAN SOP

No	Penilaian	SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat		Catatan	Tindak Lanjut
		Ya (√)	Tidak (X)		
1	2	3	4	5	6
1	Mendorong peningkatan kinerja	√		SOP membantu mempercepat tindak lanjut pengaduan dan memperjelas alur kerja antar pegawai	Sebagai tindak lanjut, disarankan agar dilakukan evaluasi dan penyempurnaan SOP secara berkala untuk memastikan kesesuaian dengan perkembangan peraturan perundang-undangan, kebutuhan organisasi, serta dinamika kebijakan kepegawaian.
2	Mudah dipahami	√		Seluruh pegawai pelaksana memahami langkah-langkah dalam SOP dengan cukup baik	
3	Mudah dilaksanakan	√		Prosedur sederhana dan bisa diterapkan sesuai kondisi di lapangan	
4	Pembagian peran jelas	√		Setiap anggota tim mengetahui tugasnya masing-masing sesuai dengan tahapan dalam SOP	
5	Mendukung peningkatan kinerja organisasi	√		Pelaksanaan SOP membuat proses pengawasan dan penanganan pengaduan menjadi lebih tertib	
6	Sinergi antar bagian	√		Koordinasi antara sekretariat, Irban, dan tim pelaksana berjalan lancar	
7	Meningkatkan ketertiban administrasi	√		Dokumen hasil penanganan pengaduan lebih rapi dan mudah ditelusuri	
8	Mendukung transparansi dan akuntabilitas	√		Setiap tahap pelaksanaan memiliki bukti dan tanggung jawab yang jelas	
9	Sesuai peraturan perundang-undangan	√		SOP telah disusun berdasarkan Permendagri No. 8 Tahun 2023 dan Peraturan Wali Kota Dumai No. 110 Tahun 2023.	
10	Memberikan kejelasan alur dan tanggung jawab	√		Alur kerja dan peran tiap pihak tergambar jelas di setiap tahapan	
11	Meminimalisir kesalahan atau duplikasi	√		Pembagian kerja sudah baik dan tidak ada tumpang tindih antar tim	
12	Meningkatkan koordinasi antar pihak	√		Proses komunikasi antar bagian berjalan baik terutama saat klarifikasi	
13	Relevan dengan kondisi organisasi	√		SOP sesuai dengan kebutuhan pengawasan dan penanganan pengaduan di lingkungan Inspektorat	
14	Memiliki indikator keberhasilan yang jelas	√		Indikator hasil telah ditetapkan dalam bentuk output tiap tahapan	
15	Responsif terhadap perubahan kebijakan	√		SOP bisa disesuaikan jika ada perubahan aturan atau kebijakan baru	

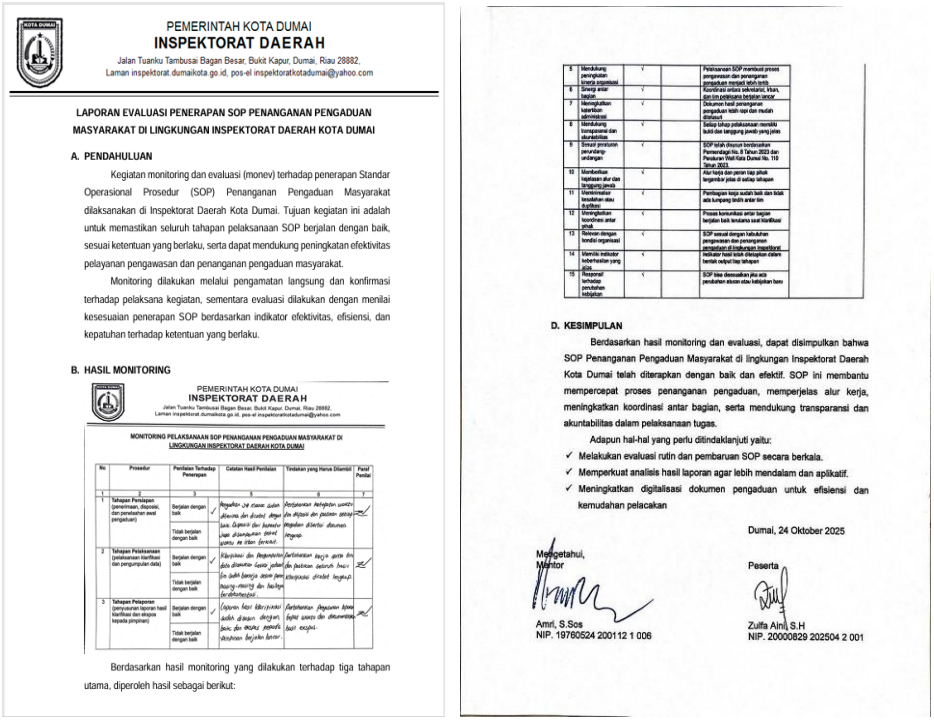
Gambar 6. Catatan Evaluasi Pelaksanaan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

3) Menyusun Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai

Teknik yang digunakan adalah analisis hasil dan penyusunan laporan evaluatif, dengan mengolah data hasil monitoring menjadi laporan akhir yang berisi temuan, analisis, dan rekomendasi perbaikan SOP. Laporan ini menjadi dasar untuk peningkatan efektivitas pelaksanaan SOP dan mutu pelayanan publik.



Gambar 7. Menyampaikan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP kepada Mentor



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882,
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

LAPORAN EVALUASI PENERAPAN SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI

A. PENDAHULUAN

Kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan di Inspektorat Daerah Kota Dumai. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memastikan seluruh tahapan pelaksanaan SOP berjalan dengan baik, sesuai ketentuan yang berlaku, serta dapat mendukung peningkatan efektivitas pelayanan pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Monitoring dilakukan melalui pengamatan langsung dan konfirmasi terhadap pelaksana kegiatan, sementara evaluasi dilakukan dengan menilai kesesuaian penerapan SOP berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

B. HASIL MONITORING

PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882,
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

MONITORING PELAKSANAAN SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI

No	Prosedur	Penilaian Terhadap Penerapan		Catatan Hasil Penilaian	Tindakan yang Harus Dilakukan	Paraf Penilai
1	2	3		5	6	7
1	Tahapan Penerapan (penerimaan, disposisi, dan pendaftaran awal pengaduan)	Berjalan dengan baik	✓	Pengaduan ya sesuai sudah diterima dan disosisi dengan baik. Namun ada beberapa hal yang dilaporkan tanpa yang ada akan berikut.	Pertanyaan kelapatan untuk ini dipisah dan pastikan setiap Pegawai diterima dokumen tanpa.	
		Tidak berjalan dengan baik				
2	Tahapan Pelaksanaan (pelaksanaan klarifikasi dan pengumpulan data)	Berjalan dengan baik	✓	Klarifikasi dan pengumpulan data dilaporkan tanpa yang ini sudah banyak dapat dan hasil-hasil terdokumentasi.	Pertanyaan bagi para ini dan pastikan seluruh hasil klarifikasi disimpan dengan lengkap.	
		Tidak berjalan dengan baik				
3	Tahapan Pelaporan (penyusunan laporan hasil klarifikasi dan eksposa kepada pimpinan)	Berjalan dengan baik	✓	Laporan hasil klarifikasi sudah dibuat dengan baik dan ekspos pimpinan berjalan lancar.	Pertahankan pegawai tetap teliti secara dan dokumentasi hasil ekspos.	
		Tidak berjalan dengan baik				

Berdasarkan hasil monitoring yang dilakukan terhadap tiga tahapan utama, diperoleh hasil sebagai berikut:

8	Mendukung peningkatan kinerja organisasi	√	Pelaksanaan SOP membuat proses penganaan dan penanganan pengaduan menjadi lebih baik
9	Sinergi antar bagian	√	Koordinasi antara sekretariat, Irkan, dan tim pelaksana berjalan lancar
10	Meningkatkan ketertiban administrasi	√	Dokumen hasil penanganan pengaduan lebih rapi dan mudah ditelusuri
11	Mendukung transparansi dan akuntabilitas	√	Setiap tahap pelaksanaan memiliki bukti dan tanggung jawab yang jelas
12	Sesuai prosedur perundang-undangan	√	SOP telah disusun berdasarkan Permendagri No. 8 Tahun 2023 dan Peraturan Wali Kota Dumai No. 110 Tahun 2023.
13	Memberikan kejelasan alur dan tanggung jawab	√	Alur kerja dan peran tiap pihak tergambar jelas di setiap tahapan
14	Mendorong inovasi dalam pelayanan	√	Pembagian kerja sudah baik dan tidak ada lumpang lebih antar tim
15	Meningkatkan koordinasi antar bagian	√	Proses komunikasi antar bagian berjalan baik tanpanya saat klarifikasi
16	Selaras dengan kondisi organisasi	√	SOP sesuai dengan tahapkan pengawasan dan penanganan pengaduan di lingkungan Inspektorat sehingga dapat lebih efisiensi dalam bentuk output tiap tahapan
17	Memiliki indikator keberhasilan yang jelas	√	
18	Responsif terhadap perubahan kebijakan	√	SOP bisa disesuaikan jika ada perubahan aturan atau kebijakan baru

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, dapat disimpulkan bahwa SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai telah diterapkan dengan baik dan efektif. SOP ini membantu mempercepat proses penanganan pengaduan, memperjelas alur kerja, meningkatkan koordinasi antar bagian, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas.

Adapun hal-hal yang perlu ditindaklanjuti yaitu:

- ✓ Melakukan evaluasi rutin dan pembaruan SOP secara berkala.
- ✓ Memperkuat analisis hasil laporan agar lebih mendalam dan aplikatif.
- ✓ Meningkatkan digitalisasi dokumen pengaduan untuk efisiensi dan kemudahan pelacakan

Dumai, 24 Oktober 2025

Mengetahui,
Mentor

Amri, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

Peserta

Zulfa Alni, S.H
NIP. 20000829 202504 2 001

Gambar 8. Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai

C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1) Menyusun Instrumen Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

Kegiatan ini diawali dengan mempelajari kembali isi dan alur SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk memahami tahapan

yang akan dievaluasi. Setelah itu, Penulis menyusun rancangan instrumen monitoring dan evaluasi yang berisi indikator penilaian, seperti ketepatan waktu pelaksanaan, kelengkapan dokumen, serta kesesuaian prosedur dengan SOP yang telah ditetapkan. Hasil akhir dari kegiatan ini adalah instrumen monitoring dan evaluasi yang siap digunakan sebagai alat ukur dalam menilai penerapan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.

2) **Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan dengan menggunakan instrumen yang telah disusun sebelumnya. Penulis menelaah dokumen-dokumen pelaksanaan pengaduan masyarakat, seperti disposisi, telaah staf, laporan tindak lanjut, serta hasil penyelesaian pengaduan, untuk menilai kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan prosedur yang tertuang dalam SOP. Hasil dari kegiatan ini berupa catatan monitoring yang menggambarkan kondisi penerapan SOP secara nyata di lapangan, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan laporan evaluasi dan rekomendasi perbaikan.

3) **Menyusun Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Setelah kegiatan monitoring selesai, Penulis mengolah seluruh data dan catatan hasil pengamatan menjadi laporan evaluasi. Laporan ini berisi gambaran umum pelaksanaan SOP, hasil penilaian dari masing-masing indikator, serta analisis terhadap bagian yang sudah berjalan baik maupun yang masih perlu diperbaiki.

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

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat melalui penyusunan SOP di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai sejalan dalam

mewujudkan misi Kota Dumai yaitu meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik. Kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Inspektorat Daerah Kota Dumai yaitu meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerjasama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah Penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Zulfa Aini, S.H		
Satuan Kerja		Inspektur Pembantu V		
Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
1	20 – 24 Oktober 2025	**Kegiatan** Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat **Tahapan Kegiatan** 1) Menyusun Instrumen Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai 2) Melakukan Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan	Peserta telah melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi SOP serta menyusun laporan hasil kegiatan sesuai jadwal.	

		Inspektorat Daerah Kota Dumai 3) Menyusun Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai		

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	Zulfa Aini, S.H				
Satuan Kerja	Inspektur Pembantu V				
Tempat Aktualisasi	Inspektur Pembantu V				
No	**Tanggal/ Waktu**	**Uraian**	**Hasil Capaian/ Output**	**Media Komunikasi (Telpon/SMS/Email /Dll)**	**Paraf Coach**
1	24 Oktober 2025	Tambahkan panduan perilaku	Panduan perilaku yang telah ditambahkan	Zoom	

Lampiran 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 6

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 6	Menyusun Laporan Aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 Oktober – 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya draft laporan aktualisasi 2. Tersedianya catatan konsultasi 3. Tersedianya lembar persetujuan laporan aktualisasi

A. Uraian Kegiatan Yang Dilaksanakan

1) Membuat Draft Laporan Aktualisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis mulai menyusun draft laporan aktualisasi kegiatan di Inspektorat Daerah Kota Dumai dengan merujuk langsung pada Panduan Teknis Penulisan Rancangan Aktualisasi dan Laporan Aktualisasi Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II dan Golongan III Kementerian Dalam Negeri. Seluruh data dan dokumentasi yang diperlukan dikumpulkan dan diolah secara cermat agar draft laporan mudah dipahami oleh mentor dan pihak terkait.

b. Akuntabel

Penulis bertanggung jawab memastikan setiap data yang dicantumkan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Draft laporan disusun secara jujur, teliti, dan sistematis sesuai ketentuan Panduan Teknis dan prosedur kerja di Inspektorat Daerah Kota Dumai.

c. Kompeten

Penulis menyusun laporan berdasarkan panduan resmi, memperhatikan struktur, isi, dan penyajian data yang relevan.

Bahasa yang digunakan formal, jelas, dan tepat sasaran agar laporan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

d. Harmonis

Penulis menjaga komunikasi baik dengan pegawai dan mentor, terbuka terhadap masukan, dan menghargai pendapat pihak terkait demi tercapainya draft laporan yang optimal.

e. Adaptif

Penulis menyesuaikan penyusunan draft dengan format dan ketentuan Panduan Teknis, serta melakukan penyesuaian sesuai arahan mentor untuk meningkatkan kualitas laporan.

f. Kolaboratif

Penulis berkolaborasi dengan pegawai terkait untuk memperoleh data dan informasi, serta berdiskusi dengan mentor agar draft laporan sesuai tujuan aktualisasi dan kebutuhan instansi.

2) Melakukan Konsultasi terhadap Laporan Aktualisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor mengenai draft laporan aktualisasi di ruangan Inspektur Pembantu V. Penulis menyampaikan tujuan laporan dengan jelas, menyimak saran, dan mencatat setiap poin masukan untuk revisi. Konsultasi dilakukan ramah, sopan, dan fokus agar proses lebih efektif.

b. Akuntabel

Penulis membawa semua dokumen yang diperlukan dan secara jujur melaporkan progres penyusunan draft laporan. Setiap kritik dan saran dari mentor dicatat untuk diterapkan dalam perbaikan laporan agar tetap akurat dan sesuai fakta.

c. Kompeten

Penulis mempersiapkan bahan konsultasi secara sistematis, menyampaikan isi laporan dengan jelas dan runtut, serta mampu menjelaskan metodologi, isi, dan sumber data yang digunakan.

Penulis juga bersedia meminta klarifikasi bila ada bagian yang kurang dipahami mentor.

d. Harmonis

Penulis menjaga hubungan baik dengan mentor, menghargai masukan, dan tidak memaksakan pendapat. Komunikasi terbuka menciptakan diskusi konstruktif.

e. Loyal

Penulis mengikuti prosedur dan arahan mentor, menghormati waktu mentor, serta memastikan konsultasi mendukung tujuan organisasi.

f. Adaptif

Penulis menerima masukan berbeda dari ide awal dan menyesuaikan laporan sesuai arahan mentor agar lebih sesuai kebutuhan instansi.

g. Kolaboratif

Penulis terbuka terhadap pendapat mentor dan bekerja sama untuk menyempurnakan draft laporan agar memenuhi standar kualitas dan tujuan aktualisasi.

3) Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis meminta persetujuan laporan aktualisasi kepada mentor setelah revisi berdasarkan masukan sebelumnya. Dokumen disampaikan dengan sopan dan lengkap sehingga memudahkan mentor memberikan persetujuan.

b. Akuntabel

Penulis bertanggung jawab atas kebenaran dan kelengkapan dokumen yang diajukan. Semua informasi telah diverifikasi, dan prosedur administrasi dijalankan dengan jujur dan teliti.

c. Kompeten

Penulis menyiapkan dokumen persetujuan dengan baik, memahami seluruh isi laporan, dan mampu menjawab pertanyaan mentor terkait laporan. Laporan disusun sesuai standar kualitas terbaik.

d. Harmonis

Penulis menjaga hubungan baik dengan mentor, menerima masukan terakhir, dan menyesuaikan laporan bila ada koreksi tambahan sehingga persetujuan dapat berjalan lancar.

e. Loyal

Penulis menghormati waktu dan otoritas mentor dengan menunggu waktu yang tepat untuk meminta persetujuan, menunjukkan kesetiaan dan kepatuhan terhadap pimpinan.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan diri dengan masukan tambahan, melakukan perubahan bila diperlukan, dan bersikap fleksibel agar laporan sesuai standar yang diharapkan.

g. Kolaboratif

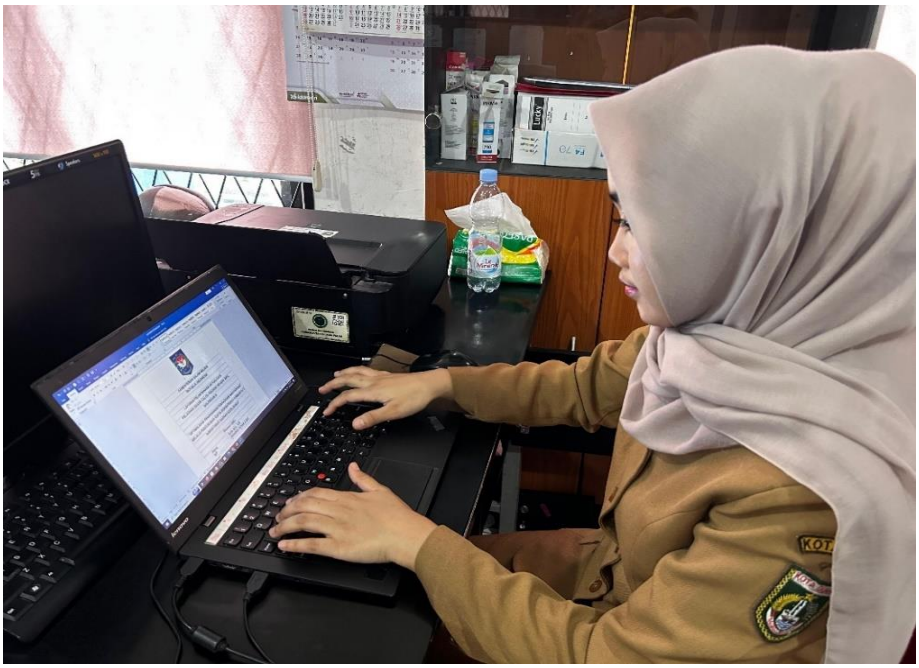
Penulis membangun kerja sama harmonis dengan mentor selama proses persetujuan, terbuka terhadap saran, dan memastikan tujuan bersama tercapai dengan efektif.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

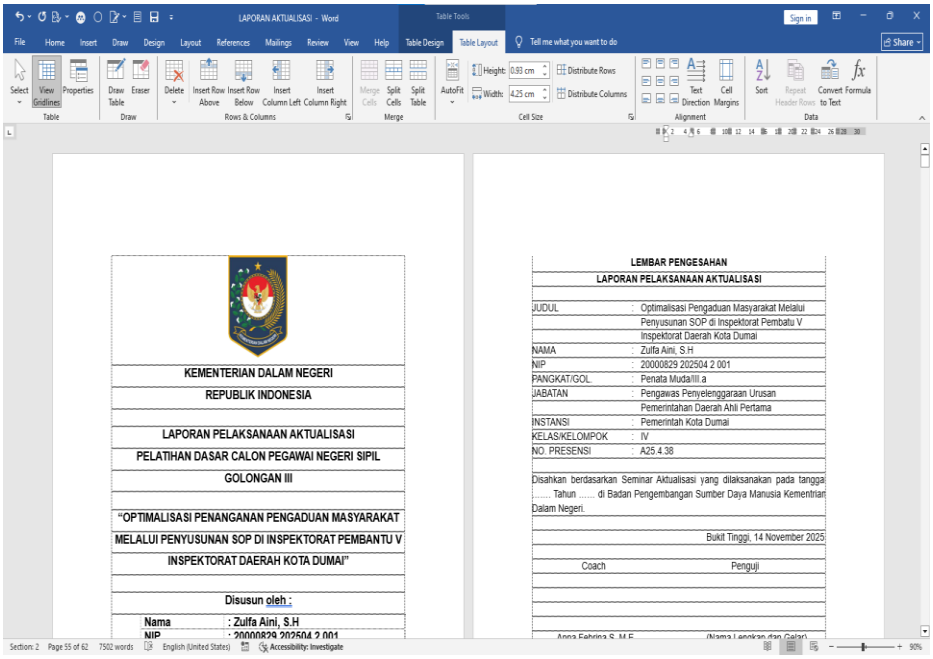
1) Membuat Draft Laporan Aktualisasi

Teknik yang digunakan adalah studi dokumen dan penyusunan administratif, dengan menelaah Panduan Teknis Penulisan Rancangan dan Laporan Aktualisasi dari Kementerian Dalam Negeri serta seluruh data hasil kegiatan aktualisasi. Penulis menyusun draft laporan secara sistematis dengan memperhatikan

struktur, format, dan ketentuan yang berlaku agar laporan mudah dipahami oleh mentor dan pihak terkait.



Gambar 1. Membuat Laporan Aktualisasi



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

"OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PENYUSUNAN SOP DI INSPEKTORAT PEMBANTU V INSPEKTORAT DAERAH KOTA DUMAI"

Disusun oleh :

Nama : Zulfa Aini, S.H
NIP : 20000829 202504 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	:	Optimalisasi Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembatu V Inspektorat Daerah Kota Dumai
NAMA	:	Zulfa Aini, S.H
NIP	:	20000829 202504 2 001
PANGKAT/GOL	:	Penata Muda/III.a
JABATAN	:	Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama
INSTANSI	:	Pemerintah Kota Dumai
KELAS/KELOMPOK	:	IV
NO. PRESENSI	:	A25.4.38

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal ..... Tahun ..... di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementrian Dalam Negeri.

Bukit Tinggi, 14 November 2025

Coach | Penguji

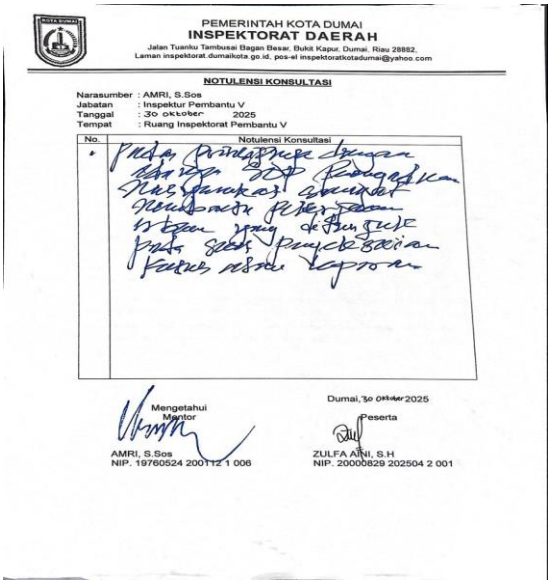
Gambar 2. Draft Laporan Aktualisasi

2) Melakukan Konsultasi terhadap Laporan Aktualisasi

Teknik yang digunakan adalah komunikasi interpersonal dan diskusi terarah, melalui pertemuan langsung dengan mentor untuk membahas isi dan kelengkapan laporan. Kegiatan ini bertujuan memperoleh masukan perbaikan dan memastikan laporan sesuai dengan standar aktualisasi yang ditetapkan.



Gambar 3. Konsultasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882.
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : AMRI, S.Sos
Jabatan : Inspektur Pembantu V
Tanggal : 30 oktober 2025
Tempat : Ruang Inspektorat Pembantu V

No.	Notulensi Konsultasi
1.	[illegible]

Dumai, 30 oktober 2025

Mengetahui
Mentor

AMRI, S.Sos
NIP. 19760524 200112 1 006

Peserta

ZULFA AINI, S.H
NIP. 20000829 202504 2 001

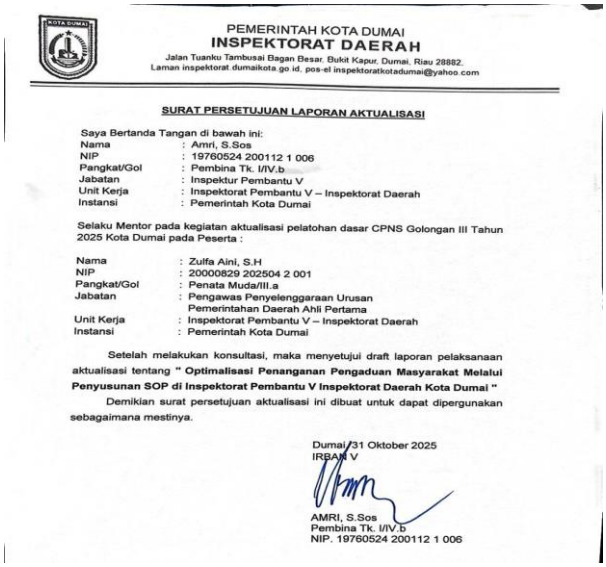
Gambar 4. Notulensi Konsultasi

3) Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi

Teknik yang digunakan adalah validasi dokumen dan koordinasi formal, dengan menyerahkan laporan yang telah direvisi kepada mentor untuk mendapatkan persetujuan akhir. Proses dilakukan secara sopan, profesional, dan sesuai tata naskah dinas di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai.



Gambar 5. Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA DUMAI
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Tuanku Tambusai Bagan Besar, Bukit Kapur, Dumai, Riau 28882.
Laman inspektorat.dumaikota.go.id, pos-el inspektoratkotadumai@yahoo.com

SURAT PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini:
Nama : Amri, S.Sos
NIP : 19760524 200112 1 006
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I/IV.b
Jabatan : Inspektur Pembantu V
Unit Kerja : Inspektorat Pembantu V – Inspektorat Daerah
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Selaku Mentor pada kegiatan aktualisasi pelatohan dasar CPNS Golongan III Tahun 2025 Kota Dumai pada Peserta :

Nama : Zulfa Aini, S.H
NIP : 20000829 202504 2 001
Pangkat/Gol : Penata Muda/III.a
Jabatan : Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Ahli Pertama
Unit Kerja : Inspektorat Pembantu V – Inspektorat Daerah
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Setelah melakukan konsultasi, maka menyetujui draft laporan pelaksanaan aktualisasi tentang **" Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Penyusunan SOP di Inspektorat Pembantu V Inspektorat Daerah Kota Dumai "**

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

Dumai, 31 Oktober 2025
IRBAN V

AMRI, S.Sos
Pembina Tk. I/IV.b
NIP. 19760524 200112 1 006

Gambar 6. Lembar Persetujuan

C. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1) Membuat Draft Laporan Aktualisasi

Penulis memulai kegiatan dengan menyusun draft laporan aktualisasi kegiatan di Inspektorat Daerah Kota Dumai. Draft laporan disusun mengacu pada Panduan Teknis Penulisan Rancangan Aktualisasi dan Laporan Aktualisasi Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II dan Golongan III Kementerian Dalam Negeri, sehingga struktur, format, dan sistematika penulisan sesuai standar yang ditetapkan. Seluruh data dan dokumentasi yang diperlukan dikumpulkan, diperiksa keakuratannya, dan diolah agar laporan mudah dipahami oleh mentor dan pihak terkait. Penulis menata materi laporan secara sistematis, memastikan bahasa formal digunakan dengan tepat, dan menyajikan informasi secara logis serta runtut. Penulis juga berkoordinasi dengan pegawai terkait untuk memperoleh data yang diperlukan dan memastikan draft laporan sesuai tujuan aktualisasi.

2) Melakukan Konsultasi terhadap Laporan Aktualisasi

Setelah draft laporan selesai disusun, Penulis melakukan konsultasi dengan mentor. Tujuan konsultasi adalah membahas isi, struktur, dan kelengkapan laporan agar dapat diperbaiki sebelum diajukan untuk persetujuan. Penulis menyampaikan tujuan dan isi laporan secara jelas, menyimak setiap saran dari mentor, dan mencatat poin-poin penting untuk diperbaiki. Kegiatan konsultasi dilakukan secara tertib dan terstruktur, dengan membawa semua dokumen yang diperlukan. Penulis menjelaskan metodologi, isi laporan, serta sumber data yang digunakan, dan meminta klarifikasi jika terdapat bagian yang belum dipahami. Hasil konsultasi menjadi dasar revisi untuk menyempurnakan draft laporan.

3) **Menyusun Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Tahap terakhir adalah meminta persetujuan laporan aktualisasi dari mentor setelah melakukan revisi berdasarkan masukan dari konsultasi. Penulis menyerahkan dokumen secara lengkap dan rapi agar memudahkan mentor dalam meninjau dan memberikan tanda tangan persetujuan. Penulis memastikan seluruh lampiran tersedia dan informasi yang disajikan telah akurat. Selama proses, Penulis menjelaskan kembali isi laporan jika diperlukan, menyesuaikan dokumen bila ada masukan tambahan, dan menyerahkan laporan untuk mendapatkan persetujuan akhir.

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

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat melalui penyusunan SOP di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai sejalan dalam mewujudkan misi Kota Dumai yaitu meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik. Kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Inspektorat Daerah Kota Dumai yaitu meningkatkan pelayanan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

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

tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Dumai. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sehingga akan berdampak pada akuntabilitas Inspektorat Daerah Kota Dumai.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Zulfa Aini, S.H		
Satuan Kerja		Inspektur Pembantu V		
Tempat Aktualisasi		Inspektur Pembantu V		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
1	27– 31 Oktober 2025	**Kegiatan** Menyusun Laporan Aktualisasi **Tahapan Kegiatan** 1) Membuat Draft Laporan Aktualisasi 2) Melakukan Konsultasi terhadap Laporan Aktualisasi 3) Meminta Persetujuan Laporan Aktualisasi	Peserta telah menyusun laporan akhir aktualisasi	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	Zulfa Aini, S.H
Satuan Kerja	Inspektur Pembantu V
Tempat Aktualisasi	Inspektur Pembantu V

No	Tanggal/ Waktu	Uraian	Hasil Capaian/ Output	Media Komunikasi (Telpon/SMS/Email /Dll)	Paraf Coach
1	05 November 2025	Lengkapi seluruh evidence pendukung dan sempurnakan alasan nilai BerAKHLAK di seluruh laporan.	Seluruh evidence kegiatan telah dilengkapi dan alasan nilai BerAKHLAK disempurnakan	Zoom	
2	10 November 2025	Capaian penyelesaian core isu pada bab Kesimpulan.	Tersedianya capaian penyelesaian core isu pada bab kesimpulan	Pertemuan langsung	

3	13 November 2025	Acc, persiapkan untuk seminar aktualisasi	Laporan aktualisasi yang sudah siap untuk di seminarkan.	Pertemuan langsung	