



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA**

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

**OPTIMALISASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS  
FRONT OFFICE MELALUI SEMINAR PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA DUMAI**

Disusun oleh :  
Nama : Leharto, S.E.  
NIP : 199011132025041002  
Jabatan : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama  
Instansi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai  
Angkatan : XXV  
Kelompok : IV  
No. Absen : A25.4.39

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

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

**JUDUL** : OPTIMALISASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI  
PETUGAS FRONT OFFICE MELALUI SEMINAR  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI

**NAMA** : LEHARTO, S.E.

**NIP** : 199011132025041002

**PANGKAT/GOL.** : PENATA MUDA/IIIA

**JABATAN** : ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR AHLI  
PERTAMA

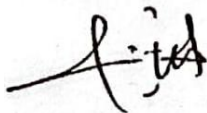
**INSTANSI** : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DUMAI

**ANGKATAN/KELOMPOK** : XXV/4

**NO. PRESENSI** : A25.4.39

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

Coach,



Anna Febrina Sugiarti, M.E  
NIP: 19920225 202203 2 002

Dumai, 31 Oktober 2025

Penguji,

Rahmawati,SH,M.Si  
NIP : 197507221995032001

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



  
Sarjayadi, S.S., M.AP  
NIP.19700304 199603 1 001

**BERITA ACARA**  
**SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

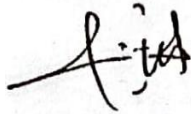
Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 14 November 2025  
Pukul : 08.00 s.d 17.00 WIB  
Tempat : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementrian  
Dalam Negeri Regional Bukittinggi

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

JUDUL : Optimalisasi Keterampilan Komunikasi Petugas  
Front Office Melalui Seminar Pada Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai  
DISUSUN OLEH : Leharto, S.E  
ANGKATAN/KELOMPOK : XXV/4  
INSTANSI : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan  
Sipil Kota Dumai  
JABATAN : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli  
Pertama

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

COACH



Anna Febrina Sugiarti, M.E  
NIP: 19920225 202203 2 002

PESERTA



Leharto, S.E.  
NIP. 199011132025041002

PENGUJI

Rahmawati,SH,M.Si  
NIP : 197507221995032001

MENTOR



Deddy Rinaldy.J, S.STP, M.IP  
NIP: 19851202 200412 1 001

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulisan laporan aktualisasi yang berjudul “Optimalisasi Keterampilan Komunikasi Petugas Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai” dapat diselesaikan tepat pada waktunya sebagai bagian penting dari Pelatihan Dasar CPNS Angkatan XXV Tahun 2025 Lingkup Pemerintah Kota Dumai

Tujuan penulisan Laporan Aktualisasi ini yaitu sebagai pertanggungjawaban dan syarat menyelesaikan Pendidikan Pelatihan Dasar CPNS sesuai dengan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK) serta Peran dan Kedudukan ASN. Latar belakang penulisan rancangan aktualisasi dengan judul diatas adalah adanya isu di lingkungan kerja yang memiliki dampak besar bagi seluruh elemen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dan masyarakat Kota Dumai, sehingga isu harus segera diselesaikan dengan mencari solusi yang inovatif.

Adapun dalam rancangan ini penulis menemukan solusi yaitu melalui kegiatan seminar peningkatan dan keterampilan komunikasi petugas Front office. Dalam penulisan rancangan aktualisasi ini, penulis tidak dapat menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Sarjayadi, S.S., M.A.P selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi.

2. Ibu Anna Febrina Sugiarti, M.E sebagai coach telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis selama penyelesaian rancangan aktualisasi ini.
3. Ibu Rahmawati,SH,M.Si selaku Evaluator yang memberikan arahan dan saran dalam penyusunan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi.
4. Bapak Deddy Rinaldy.J, S.STP, M.IP sebagai mentor yang telah mendukung penuh dan memberikan saran juga arahan guna memperbaiki tulisan ini agar menjadi lebih baik.
5. Seluruh Widyaiswara yang telah memberikan materi dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peserta Latsar CPNS.
6. Istri dan Keluarga yang senantiasa mendoakan kelancaran dan kesuksesan mengikuti Latsar CPNS.

Laporan aktualisasi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan berkelanjutannya yang diimplementasikan di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dan masyarakat Kota Dumai.

Kota Dumai, 31 Oktober 2025



Leharto, S.E  
NIP: 19901113 202504 1 002

## DAFTAR ISI

|                                                         | Halaman    |
|---------------------------------------------------------|------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN AKTUALISASI.....           | I          |
| BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN AKTUALISASI.....         | II         |
| KATA PENGANTAR.....                                     | III        |
| DAFTAR ISI.....                                         | VI         |
| DAFTAR TABEL .....                                      | VII        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang.....                                  | 1          |
| B. Tujuan.....                                          | 4          |
| C. Sasaran.....                                         | 6          |
| <b>BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA .....</b>         | <b>8</b>   |
| A. Profil Instansi .....                                | 8          |
| B. Profil Peserta .....                                 | 20         |
| <b>BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....</b>     | <b>26</b>  |
| A. Deskripsi core Isu.....                              | 18         |
| B. Analisis Core Isu .....                              | 30         |
| C. Rumusan Core Isu.....                                | 36         |
| D. Gagasan Kreatif Core Isu .....                       | 37         |
| <b>BAB IV RENCANA JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI .....</b> | <b>77</b>  |
| A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....             | 40         |
| B. Matrik Pelaksanaan Habitiasi CPNS (BerAKHLAK).....   | 42         |
| C. Matrik Rekapitulasi Habitiasi.....                   | 95         |
| D. Capaian Penyelesaian Core Isu.....                   | 96         |
| E. Manfaat terselesaikannya Core Isu.....               | 99         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>            | <b>101</b> |
| A. Kesimpulan.....                                      | 101        |
| B. Rekomendasi.....                                     | 103        |
| Lampiran.....                                           | 105        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                             | <b>167</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                     | Halaman |
|-----------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1 . Jenis Layanan Disdukcapil Kota Dumai..... | 12      |
| Tabel 2. Urgency ( Mendesak).....                   | 31      |
| Tabel 3. Seriusness ( Serius).....                  | 31      |
| Tabel 4. Growth ( Memburuk).....                    | 32      |
| Tabel 5. USG.....                                   | 32      |
| Tabel 6. Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....           | 40      |
| Tabel 7. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....        | 24      |
| Tabel 8. Matrik Rekapitulasi Habituasi.....         | 43      |
| Tabel 9. Tabel Capaian Core Isu.....                | 96      |
| Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi.....    | 100     |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1. Gambar 2.1 Foto Stand Pelayanan Disdukcapil Kota Dumai ..... | 8  |
| 2. Gambar 2.2 Foto Foto Maklumat Pelayanan.....                 | 10 |
| 3. Gambar 2.3 Foto Struktur Organisasi .....                    | 11 |
| 4. Gambar 2.4 Foto Peserta Pelatihan Dasar.....                 | 20 |
| 5. Gambar 3.1 Foto Petugas Melayani Masyarakat .....            | 28 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Lampiran Laporan Minggu Ke-1 ..... | 105 |
| Lampiran 2. Lampiran Laporan Minggu Ke-2 ..... | 112 |
| Lampiran 3. Lampiran Laporan Minggu Ke-3 ..... | 123 |
| Lampiran 4. Lampiran Laporan Minggu Ke-4 ..... | 137 |
| Lampiran 4. Lampiran Laporan Minggu Ke-4 ..... | 151 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Untuk dapat membentuk sosok Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional sesuai dengan fungsi ASN, maka perlu dilaksanakan pembinaan melalui pelatihan CPNS sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara Dan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.

Tujuannya Adalah untuk mendidik peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil untuk mampu mengimplementasikan nilai – nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga akan terbentuk Pegawai Negeri Sipil yang berkualitas dan berintegritas sesuai nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK) sehingga dapat menjadi pelayan publik yang prima bagi masyarakat dan mampu menjadi perekat dan pemersatu bangsa untuk mempertahankan kesatuan bangsa seperti yang tercantum dalam Pancasila.

Calon Pegawai Negeri Sipil itu adalah merupakan langkah awal karier yang membutuhkan kompetensi dan sikap profesionalisme, dalam melaksanakan tugas harus tanggap terhadap perkembangan dan situasi yang sedang berkembang ditengah-tengah Masyarakat. Calon Pegawai Negeri Sipil harus pro aktif, bertindak cermat, cepat dan tepat. seorang Calon Pegawai Negeri

Sipil hendaknya senantiasa memahami, menghayati, dan mentaati kode etik selaku ASN.

Dalam era globalisasi dan pesatnya perkembangan teknologi digital seperti sekarang ini, dorongan dan tuntutan masyarakat selalu berkembang kearah pelayanan yang lebih baik, transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat haruslah profesional, jujur, adil dan serta membekali diri dengan pengetahuan dan keterampilan demi menjalankan pelayanan publik dengan baik.

Sejalan dengan nilai – nilai di atas, Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dituntut harus tanggap terhadap kemajuan jaman dan kecepatan teknologi saat ini. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas utama melayani publik dalam berbagai keperluan administrasi kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan hingga ganti nama.

Setelah mengamati dan mengobservasi stand-stand pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Dumai, Penulis sering melihat terjadi masalah komunikasi antara petugas front office dengan masyarakat seperti tata komunikasi petugas front office yang belum formal, memakai kosakata kurang

baku, miss komunikasi antara petugas dan masyarakat, sulitnya menjelaskan dengan baik dan benar kepada masyarakat, serta kurangnya keterampilan petugas pelayanan dalam berkomunikasi dikarenakan rata-rata petugas front office belum pernah mengikuti pelatihan cara berkomunikasi yang baik dalam pelayanan publik.

Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik karena tidak memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, sering terjadi perselisihan antara masyarakat pengguna layanan dan petugas, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan berdampak turunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Dumai sehingga berakibat tidak tercapainya standar pelayanan publik.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Dumai memerlukan kemampuan mengkomunikasikan pelayanan publik dengan baik, agar terjadi pemahaman maupun kesadaran administrasi kependudukan pada warga Kota Dumai. Berbagai kajian menyebutkan, komunikasi sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Maka dari gambaran diatas upaya peningkatan keterampilan komunikasi dalam pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Dumai harus terus dilakukan peningkatan dan pengembangan. Seminar peningkatan kompetensi dan pengembangan keterampilan ASN, sejalan dengan Undang-

Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN) Pasal 31 pada point F tentang pengembangan kompetensi, bahwa Manajemen ASN adalah serangkaian proses pengelolaan ASN untuk mewujudkan ASN yang profesional dengan hasil kerja tinggi dan perilaku sesuai nilai dasar ASN, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Oleh karena itu sebagai peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) akan mengaktualisasikan nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui seminar yang berjudul “**OPTIMALISASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS FRONT OFFICE MELALUI SEMINAR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA DUMAI**”

## **B. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Tertanamnya nilai ASN yang profesional, berkarakter sehingga mampu melaksanakan tugas dan perannya secara profesional sebagai pelayan masyarakat, pelaksana kebijakan publik, dan perekat bangsa, serta dapat mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) di tempat kerja sesuai dengan *Undang Undang No 20 Tahun 2023*. ASN juga dituntut mampu menerapkan prinsip Manajemen ASN dan Smart ASN sehingga terwujudnya peningkatan kualitas dan integritas ASN.

Mendukung Visi, Misi, dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, memberikan kontribusi dan dampak positif, baik jangka

pendek maupun jangka panjang, terhadap pencapaian Visi dan Misi unit kerja (Disdukcapil) serta sasaran strategis daerah, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelaksanaan tugas sesuai peraturan, prosedur, dan nilai-nilai ASN.

## **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus ada dua aspek, yaitu :

### **1. Penerapan Nilai sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil**

Sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil harus mengaktualisasikan dan membiasakan nilai-nilai dasar BerAKHLAK dalam setiap tahapan kegiatan dan interaksi selama menjalankan tugas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

### **2. Laporan Aktualisasi Solusi pemecahan Isu**

Tujuan khusus yang ini berkaitan dengan pemecahan isu dan peningkatan mutu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, yaitu tercapainya solusi jangka pendek terhadap isu kurang optimalnya keterampilan komunikasi petugas front office melalui pelaksanaan seminar peningkatan keterampilan komunikasi petugas front Office.

Peningkatan kompetensi dan pengembangan keterampilan komunikasi baik secara verbal maupun non verbal Aparatur Sipil Negara Petugas Front Office melalui seminar, agar meningkatkan keterampilan komunikasi, menggunakan kalimat baku, penggunaan Bahasa yang formal, tertatanya cara berbicara dalam

pelayanan publik, bertujuan meningkatkan kualitas layanan, agar menjadi petugas layanan menjadi Profesional dan berdedikasi untuk layanan yang lebih efisien dan responsive.

Sesuai dengan pendapat ahli **Sadipun (2024)** *Petugas perlu memiliki tingkat kepekaan dan kemampuan untuk beradaptasi secara verbal maupun nonverbal agar interaksi yang terjalin tidak menimbulkan kecanggungan dari masyarakat.* Secara umum pendapat ahli Sari pada tahun 2019 menegaskan *Komunikasi dalam kualitas pelayanan publik sendiri bukan sekedar formalitas belaka, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas (Sari, 2019).*

### **C. Sasaran**

Dilihat dari latar belakang permasalahan diatas, solusi untuk menjawab dan mengatasi hambatan komunikasi dalam pelayanan publik dan mengoptimalkan kemampuan komunikasi petugas adalah dengan membuat acara seminar peningkatan keterampilan komunikasi Petugas Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Seminar ini diharapkan agar Petugas Front Office mampu meningkatkan keterampilan komunikasi mereka sehingga mampu memberikan pelayanan prima yang ramah, sopan, dan profesional. Hal ini sejalan dengan visi dan misi Pemerintah kota Dumai untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang berorientasi pada kepuasan Masyarakat.

Sasaran seminar adalah Petugas Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, sebanyak 10 Orang. Seminar akan diadakan di Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai pada tanggal 7 Oktober 2025, dengan tema “ *Optimalisasi Keterampilan Petugas Front Office Melalui Seminar Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai*”

## BAB II

### PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

#### A. Profil Instansi



Gambar 2.1 Foto Stand Pelayanan Disdukcapil Kota Dumai

Dumai adalah kota yang berasal dari pemekaran wilayah, yakni pemekaran wilayah Kabupaten Bengkalis. Kota Dumai terbentuk pada tanggal 20 April 1999, yang dulunya merupakan kota administratif, yang dikukuhkan dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999. Setelah adanya pemekaran penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Dumai melalui Dinas Pendaftaran Penduduk, kemudian ditahun 2002 terjadi penggabungan dan berubah nama menjadi Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja dan Kependudukan.

Pada tahun 2004 terjadi perubahan lagi menjadi Badan Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana. Kemudian tahun 2008 melalui Perda

Kota Dumai Nomor 16 Tahun 2008 berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sampai sekarang.

### **Dasar hukum utama pembentukan dan operasionalisasi Dinas**

#### **Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah**

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006, yang menguatkan dan menyempurnakan pengaturan mengenai administrasi kependudukan, termasuk tugas dan fungsi Disdukcapil.

2. Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007

Peraturan ini merupakan turunan dari undang-undang yang memberikan petunjuk pelaksanaan teknis.

3. Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018

Mengatur lebih lanjut persyaratan dan tata cara pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019

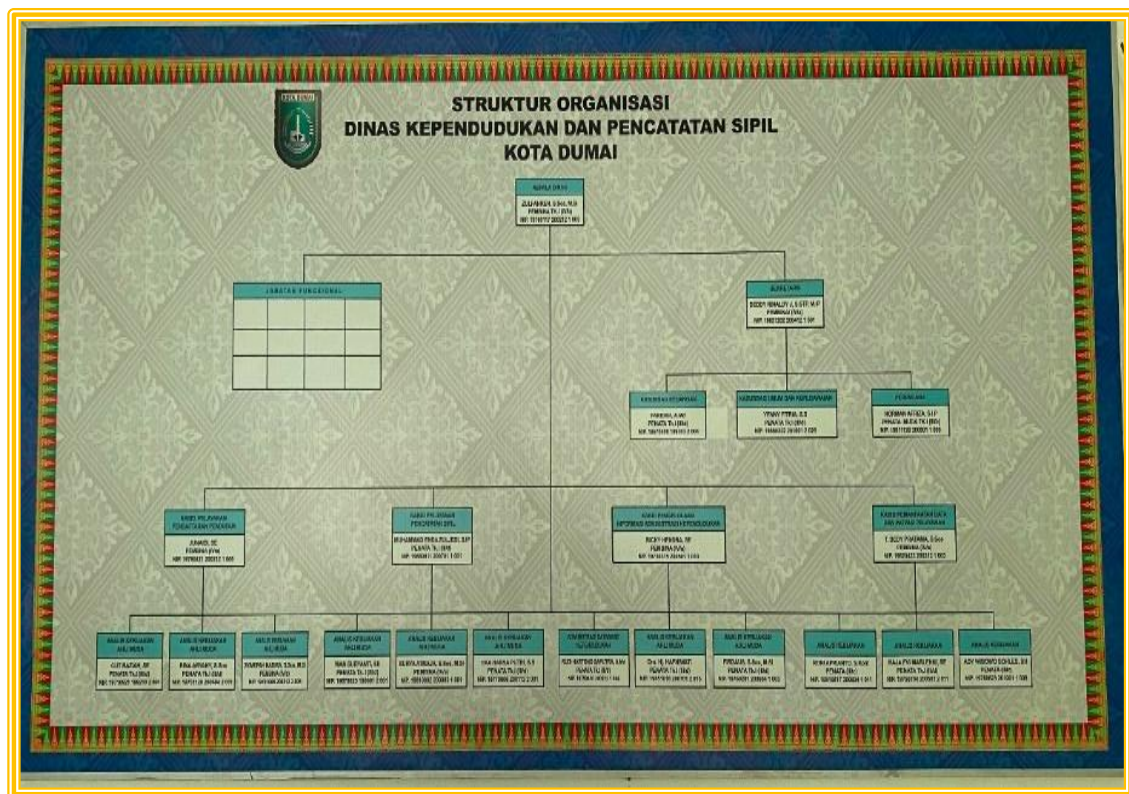
Menyediakan panduan teknis dan prosedur operasional yang lebih spesifik terkait pelayanan administrasi kependudukan, termasuk yang dilakukan secara daring.



Gambar 2.2 Foto Maklumat Pelayanan

**Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai terdiri atas :**

1. Kepala Dinas;
2. Sekretaris, terdiri atas :
  1. Subbagian Keuangan; dan
  2. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
7. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2.3 Foto Struktur Organisasi

### Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan yang diberikan Wali Kota.

### Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi yaitu:

- perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan

pencatatan sipil;

d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berikut ini daftar layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai :

Tabel 1 . Jenis Layanan Disdukcapil Kota Dumai

| <b>No</b> | <b>Jenis Layanan</b>                     | <b>Bidang</b>                                          |
|-----------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1         | Akta Kelahiran-Dikonversi                | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 2         | Penerbitan Kartu Keluarga                | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 3         | Kartu Tanda Penduduk Elektronik          | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 4         | Penerbitan Biodata Penduduk              | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 5         | Surat Keterangan Tempat Tinggal          | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 6         | Surat Keterangan Pindah Datang Wni       | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 7         | Surat Keterangan Pindah Wni              | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 8         | Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri   | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 9         | Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 10        | Akta Kematian-Dikonversi                 | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 11        | Kartu Identitas Anak                     | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 12        | Komplain Dan Perbaikan Data              | Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan |
| 13        | Legalisir Dokumen Kependudukan           | Umum                                                   |
| 14        | Akta Perkawinan                          | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 15        | Akta Perceraian Dikonversi               | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 16        | Akta Pengakuan Anak Dikonversi           | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |

|    |                                             |                                                        |
|----|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 17 | Pencatatan Pengesahan Anak                  | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 18 | Pencatatan Pengangkatan Anak                | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 19 | Pencatatan Perubahan Nama                   | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 20 | Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 21 | Surat Keterangan Lahir Mati Wna             | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 22 | Surat Keterangan Kematian                   | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 23 | Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan      | Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 24 | Penerbitan Kartu Keluarga                   | Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 25 | Aktivasi Ikd                                | Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan |
| 26 | Layanan Berbasis Digital                    | Bidang Pengelolaan Data Dan Inovasi Pelayanan          |
| 27 | Pembaruan Dan Sinkronisasi Data             | Bidang Pengelolaan Data Dan Inovasi Pelayanan          |
| 28 | Pengaduan Online                            | Bidang Pengelolaan Data Dan Inovasi Pelayanan          |

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan instansi yang sangat mendasar dan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena berperan langsung dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan sebagai dasar bagi berbagai kebijakan pembangunan. Menurut ahli, *Administrasi kependudukan adalah hal yang krusial dalam kehidupan masyarakat, karena dokumen kependudukan sangat penting bagi masyarakat sebagai pedoman untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik (Widyatmoko & Iswati, 2023).*

Melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai memastikan setiap warga memiliki identitas hukum yang sah serta data kependudukan yang akurat dan mutakhir. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai menjadi landasan utama bagi pemerintah daerah dalam merencanakan dan melaksanakan program pembangunan di berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, sosial, dan ekonomi.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai juga berperan penting dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena semua pelayanan pemerintah pada akhirnya berawal dari data kependudukan yang valid. Dengan demikian, keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak hanya sebatas penerbitan dokumen administrasi, tetapi juga sebagai ujung tombak dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat di Kota Dumai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah di seluruh wilayah Republik Indonesia secara struktural dan komando berada di bawah pemerintah daerah setempat (provinsi atau kabupaten/kota) namun secara teknis berada di bawah pembinaan dan pengawasan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil), yang merupakan bagian dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Artinya, Pemerintah Daerah memiliki kewenangan otonomi dalam pelaksanaan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lapangan, namun harus tetap mengikuti pedoman dan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat melalui Kementrian Dalam Negeri. Pada tanggal 10 Oktober 2023 Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengeluarkan slogan **"DUKCAPIL PRIMA"** .

Slogan ini sebagai panduan dan komitmen untuk memberikan pelayanan Pelayanan Prima (Service Excellence) bagi seluruh warga negara Republik Indonesia. Akronim PRIMA tersebut memiliki nilai-nilai khusus yang menjadi landasan pelayanan, yaitu:

- ❖ **P = Profesional:** Prinsip profesionalisme adalah fondasi utama, memastikan petugas memiliki kompetensi dan etika kerja yang tinggi dalam melayani masyarakat.
- ❖ **R = Responsif:** Kunci untuk merespons kebutuhan masyarakat secara efektif, cepat tanggap terhadap permintaan dan keluhan warga.
- ❖ **I = Inovatif:** Kemajuan teknologi adalah elemen utama dalam inovasi, terus mengembangkan solusi dan layanan baru yang memudahkan masyarakat (seperti layanan digital).

❖ **M = Melayani:**

Nilai inti dari Dukcapil PRIMA adalah pelayanan dari hati, yang berarti petugas harus ramah, peduli, dan bersahabat kepada masyarakat.

❖ **A = Akuntabel:**

Setiap tindakan dan keputusan Dukcapil harus selalu dapat dipertanggungjawabkan, menjunjung tinggi transparansi dan integritas.

**Visi Kota Dumai 2021 – 2026**

***Terwujudnya Dumai Sebagai Kota Pelabuhan, Industri Yang Unggul Dan Bertumpu Pada Budaya Melayu.***

**Misi Kota Dumai 2021 – 2026**

- 1. Mengembangkan Perekonomian Kota yang berdaya saing dan bertumpu pada kepelabuhanan dan industri.***
- 2. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berjiwa Melayu.***
- 3. Mewujudkan Infrastruktur Wilayah yang berkualitas.***
- 4. Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan daerah yang baik.***

Melalui misi Keempat ***“Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Baik”***, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sejalan dengan tugas dan fungsi yang diemban,

yaitu ***“Memantapkan dukungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan data kependudukan yang valid”*** dan ***“Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”***.

Untuk merealisasikan Visi Pembangunan Kota Dumai tahun 2026 terdapat program yang direncanakan untuk pencapaian misi tersebut yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai diantaranya :

1. Program Penunjang Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Program ini mencakup fungsi-fungsi internal dinas yang mendukung kelancaran operasional seluruh layanan administrasi kependudukan (Adminduk). Uraianannya meliputi:

- a. Perencanaan dan Penganggaran: Penyusunan rencana kerja dan alokasi anggaran untuk semua kegiatan dinas.
- b. Pengelolaan Administrasi Internal: Meliputi pengelolaan keuangan, urusan tata usaha, rumah tangga, perlengkapan, dan manajemen barang milik negara.
- c. Manajemen Sumber Daya Manusia (ASN): Pengelolaan urusan kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan dinas.
- d. Monitoring dan Evaluasi: Pelaksanaan pengawasan, monitoring, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan seluruh urusan Adminduk untuk memastikan efektivitas dan akuntabilitas.

## 2. Program Pendaftaran Penduduk

Program ini berfokus pada pendataan dan pengelolaan identitas dasar setiap warga negara, yang menjadi landasan bagi data kependudukan yang akurat.

Uraian kegiatannya meliputi:

- a. Penerbitan Dokumen Identitas: Pelayanan dan penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Nomor Induk Kependudukan (NIK).
- b. Pelayanan Pindah Datang: Pencatatan dan penerbitan dokumen terkait peristiwa pindah domisili atau kedatangan penduduk.
- c. Pendataan Penduduk: Penyelenggaraan dan pengelolaan pendataan untuk memastikan semua penduduk terdaftar secara akurat.
- d. Pembinaan dan Koordinasi: Melakukan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk di tingkat wilayah kerja dinas.

## 3. Program Pencatatan Sipil

Program ini berkaitan dengan pencatatan peristiwa-peristiwa penting yang dialami oleh individu sepanjang hidupnya, memberikan kepastian hukum dan status keperdataan. Uraian kegiatannya meliputi:

- a. Pencatatan Peristiwa Penting: Mendaftarkan dan membukukan peristiwa penting seperti kelahiran, lahir mati, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak, dan kematian.

- b. Penerbitan Akta: Penerbitan dokumen akta otentik seperti Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta Kematian berdasarkan catatan register.
- c. Pelayanan Ganti Nama: Pelayanan administrasi untuk proses ganti nama atau perubahan status kependudukan lainnya.

#### 4. Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Program ini mencakup aspek teknologi dan sistem informasi untuk mendukung layanan Adminduk yang efisien dan terintegrasi. Uraian kegiatannya meliputi:

- a. Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK): Melaksanakan pengelolaan sistem untuk pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan penerbitan surat keterangan kependudukan.
- b. Pengelolaan Basis Data (Database): Melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan database kependudukan serta jaringan komunikasi data.
- c. Pemanfaatan Data: Memastikan data kependudukan dapat dimanfaatkan secara optimal untuk keperluan perencanaan pembangunan, pelayanan publik, dan penegakan hukum.
- d. Jaminan Akurasi Data: Menjamin akurasi dan ketunggalan data kependudukan serta Nomor Induk Kependudukan (NIK).

## 5. Program Pengelolaan Profil Kependudukan

Program ini berfokus pada analisis data kependudukan secara keseluruhan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pemerintah daerah dalam perumusan kebijakan. Uraian kegiatannya meliputi:

- a. Analisis Data Kependudukan: Melakukan analisis dan penelaahan kebijakan berdasarkan data dan statistik kependudukan yang ada.
- b. Penyusunan Profil Kependudukan: Mengkompilasi dan menyusun profil demografi penduduk di wilayah tertentu, mencakup data usia, jenis kelamin, agama, pekerjaan, dan sebaran penduduk.
- c. Penyediaan Data dan Informasi: Menyediakan data dan informasi kependudukan yang valid dan terkini sebagai bahan rekomendasi bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan dan perencanaan program pembangunan daerah.

### B. Profil Peserta



Gambar 2.4 Foto Peserta Pelatihan Dasar

Nama Lengkap : Leharto, S.E.  
NIP : 199011132025041002  
Tempat Tanggal Lahir : Kandis, 13 November 1990  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Kristen Protestan  
Dinas : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Dumai  
Jabatan : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama  
Pendidikan : Sarjana Ekonomi  
Status Perkawinan : Menikah  
No Kontak : 082285042755

**Dasar Hukum dan Fungsi Formasi :**

Dasar hukum utama untuk formasi Jabatan Fungsional Analis Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Ahli Pertama Berdasarkan *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2020 Pasal 8* tentang Jabatan Fungsional Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama bertugas menyusun kebutuhan aparatur sipil negara, menyusun kerangka kerja pangkat, melakukan monitoring / pemantauan kinerja, menyusun dokumen tindak lanjut penilaian kinerja.

*Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Pasal 11 Ayat 3 Tentang Pedoman Penyusunan Kebutuhan Jabatan*

*Fungsional Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur.* Unsur dan Sub-Unsur kegiatan Tugas Jabatan Fungsional Analisis SDM Aparatur meliputi :

a. Penyusunan Dan Penetapan Kebutuhan ASN

Meliputi kegiatan analisis jabatan (Anjab) dan analisis beban kerja (ABK) untuk menentukan jenis, jumlah, dan kualifikasi ASN yang dibutuhkan instansi, serta penetapan formasi berdasarkan kebutuhan tersebut.

b. Pengadaan ASN

Proses seleksi dan perekrutan untuk mengisi formasi yang telah ditetapkan, mulai dari perencanaan, pengumuman, pelamaran, seleksi (tes), hingga penetapan dan pengangkatan menjadi calon ASN.

c. Pangkat Dan Jabatan ASN

Pengelolaan penetapan pangkat dan jabatan, termasuk kenaikan pangkat reguler maupun pilihan, serta pengangkatan dalam jabatan struktural atau fungsional.

d. Pengembangan Karier ASN

Kegiatan untuk merencanakan dan melaksanakan jalur karier bagi ASN, termasuk penetapan kelompok rencana suksesi (talent pool) dan penempatan pada jabatan yang sesuai dengan kompetensi.

e. Pola Karier ASN

Penyusunan desain pola jalur dan tahapan karier yang sistematis dan terstruktur yang dapat dilalui oleh seorang ASN sejak awal hingga akhir masa jabatan.

f. Promosi ASN

Proses pemindahan ASN dari satu jabatan ke jabatan lain yang lebih tinggi, yang dilakukan berdasarkan evaluasi kinerja, kompetensi, dan kualifikasi.

g. Mutasi ASN

Proses perpindahan posisi jabatan atau lokasi kerja ASN

h. Penugasan ASN

Pemberian tugas tambahan atau khusus kepada ASN di luar tugas jabatan rutinnya dalam jangka waktu tertentu, misalnya penugasan di luar instansi atau menjadi anggota tim khusus

i. Pengembangan Kompetensi ASN

Perencanaan dan pelaksanaan upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja ASN melalui pendidikan dan pelatihan (Diklat), seminar, *workshop*, atau bimbingan teknis.

j. Penilaian Kinerja ASN

Proses evaluasi berkala terhadap hasil kerja dan perilaku ASN, yang menjadi dasar untuk pengembangan kompetensi, promosi, dan pemberian sanksi atau penghargaan.

k. Disiplin ASN

Penegakan kode etik dan kode perilaku ASN, termasuk penanganan pelanggaran disiplin dan penetapan hukuman disiplin sesuai ketentuan yang berlaku.

l. Penghargaan ASN

Pemberian pengakuan atas prestasi kerja dan pengabdian ASN, seperti tanda kehormatan, kenaikan pangkat anumerta, atau bentuk penghargaan lain.

m. Penggajian, Tunjangan, Dan Fasilitas ASN

Pengelolaan administrasi pembayaran gaji, tunjangan kinerja/kemahalan, dan penyediaan fasilitas kerja lainnya sesuai hak-hak ASN.

n. Pemberhentian ASN;

Proses administrasi pengakhiran status kepegawaian ASN, baik karena mencapai batas usia pensiun, atas permintaan sendiri, atau karena alasan lain sesuai peraturan.

o. Jaminan Pensiun Dan Jaminan Hari Tua ASN

Pengelolaan dan perhitungan hak-hak jaminan sosial bagi ASN yang telah purna tugas (pensiun) atau berhenti, termasuk jaminan kesehatan.

p. Perlindungan ASN

Upaya pemberian bantuan hukum, perlindungan profesi, dan jaminan kesehatan serta keselamatan kerja bagi ASN.

q. Cuti ASN

Pengelolaan hak cuti (tahunan, sakit, besar, bersalin, alasan penting) yang diberikan kepada ASN sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

r. Sistem Informasi ASN

Perancangan, pengembangan, dan pemeliharaan sistem data kepegawaian terintegrasi (seperti SIASN) untuk mendukung seluruh proses manajemen SDM Aparatur.

s. Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Strategi Dan Reformasi Birokrasi

Perumusan dan pelaksanaan strategi pengelolaan SDM yang selaras dengan tujuan organisasi dan mendukung program Reformasi Birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

t. Proses Dan Analisis Kebijakan/Regulasi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur.

Melakukan kajian dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan serta menyusun rekomendasi kebijakan baru atau perubahan regulasi terkait manajemen SDM ASN.

### **BAB III**

## **RINGKAKASAN RANCANGAN AKTUALISASI**

### **A. Deskripsi core Isu**

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Dumai memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Sebagai garda terdepan pelayanan, petugas Front Office berinteraksi langsung dengan masyarakat yang mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang cepat, ramah, dan memuaskan

#### **a) Kondisi Masalah**

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Dumai ada masalah dalam hal keterampilan komunikasi petugas front office. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, sering muncul kendala berupa gaya komunikasi petugas yang belum formal, penggunaan kosakata yang kurang baku, serta terjadinya miskomunikasi yang menghambat pemahaman masyarakat terhadap informasi atau prosedur pelayanan yang diberikan. Kondisi ini sering menimbulkan kesalahpahaman, kebingungan, bahkan keluhan dari masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan.

Situasi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian petugas front office masih mengalami kesulitan dalam menjelaskan alur pelayanan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh masyarakat dengan berbagai latar belakang pendidikan dan usia. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan komunikasi yang efektif dan empatik dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu faktor utama penyebabnya adalah karena sebagian besar petugas front office belum pernah mengikuti pelatihan atau pembekalan khusus mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar dalam konteks pelayanan publik. Akibatnya, proses interaksi antara petugas dan masyarakat belum mencerminkan pelayanan prima yang cepat, ramah, dan memuaskan.

Situasi ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi komunikasi bagi petugas front office agar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Dumai dapat berlangsung lebih efektif, efisien, serta mencerminkan nilai-nilai ASN BerAKHLAK yang berorientasi pada pelayanan berkualitas dan kepuasan masyarakat.



Gambar 3.1 Foto Petugas Melayani Masyarakat

#### **b) Dampak Isu**

Dampak dari kondisi ini sangat kompleks, diantaranya terganggunya komunikasi menyebabkan aliran informasi pelayanan publik menjadi tidak lancar. Masyarakat sering kali menerima informasi yang tidak utuh atau tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga menimbulkan kebingungan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

Hal tersebut berpotensi memperlambat waktu pelayanan, menurunkan efisiensi kerja, dan menimbulkan rasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, cara berkomunikasi yang tidak formal dan sesuai etika pelayanan publik, sehingga dapat memicu ketegangan, kesalahpahaman, bahkan perselisihan antara petugas dan masyarakat.

Dalam jangka panjang, dampak negatif dari rendahnya keterampilan komunikasi ini adalah menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Dumai. Ketika masyarakat merasa tidak mendapatkan pelayanan yang ramah, profesional, dan informatif, citra instansi pemerintah kota dumai menjadi buruk di mata publik.

Hal ini dapat menghambat terwujudnya visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Dumai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan transparan.

#### **c) Keterkaitan isu dengan Manajemen ASN dan Smart ASN**

Keterampilan komunikasi sangat keterkaitan dengan *manajemen ASN* dan *Smart ASN* karena diantaranya :

##### **1) Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik**

Keterampilan komunikasi yang baik memastikan bahwa informasi dan kebijakan disampaikan dengan jelas dan tepat kepada masyarakat.

##### **2) Membangun Hubungan yang Harmonis**

Komunikasi yang efektif membantu menciptakan hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat, yang penting untuk kinerja organisasi yang optimal.

##### **3) Meningkatkan Kinerja Organisasi**

Komunikasi yang efektif memungkinkan informasi penting disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, yang meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja.

#### 4) Manajemen Media dan Komunikasi

ASN perlu memiliki keterampilan manajemen media dan komunikasi yang baik untuk merespons situasi darurat dan mengelola situasi kontroversi dengan efektif.

Dengan demikian, keterampilan komunikasi menjadi modal penting bagi ASN untuk beradaptasi dengan tuntutan zaman dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keterikatan Manajemen ASN dan Smart ASN sangat kuat, karena Smart ASN adalah konsep yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan profesionalisme pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Manajemen ASN bertujuan agar pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

## **B. Analisis Core Isu**

Untuk memilih prioritas dalam penyebab isu tersebut dilakukan dengan Teknik analisis USG (Urgency, Seriousness, Growth). Metode USG adalah salah satu alat yang digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang akan diselesaikan. Teknik USG memberikan kerangka kerja yang objektif untuk menilai

dan membandingkan berbagai isu berdasarkan dampaknya dan kebutuhan mendesak untuk menanganinya.

Tujuannya adalah memastikan isu-isu yang paling penting dan kritis bisa diselesaikan terlebih dahulu. Metode ini dilakukan dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan dan perkembangan isu, menggunakan rentang nilai 1-5.

**Tabel 2. Urgency ( Mendesak)**

| Nilai | Indikator       | Deskripsi Indikator                           |
|-------|-----------------|-----------------------------------------------|
| 5     | Sangat Mendesak | Isu sangat mendesak untuk segera diselesaikan |
| 4     | Mendesak        | Isu mendesak untuk segera diselesaikan        |
| 3     | Cukup Mendesak  | Isu cukup mendesak untuk segera diselesaikan  |
| 2     | Kurang Mendesak | Isu kurang mendesak untuk segera diselesaikan |
| 1     | Tidak Mendesak  | Isu tidak mendesak untuk segera diselesaikan  |

**Tabel 3. Seriousness (Serius)**

| Nilai | Indikator     | Deskripsi Indikator                    |
|-------|---------------|----------------------------------------|
| 5     | Sangat Serius | Isu sangat serius untuk segera dibahas |
| 4     | Serius        | Isu serius untuk segera dibahas        |
| 3     | Cukup Serius  | Isu cukup serius untuk dibahas         |
| 2     | Kurang Serius | Isu Kurang serius untuk segera dibahas |
| 1     | Tidak Serius  | Isu tidak begitu serius untuk dibahas  |

**Tabel 4. Growth (Memburuk)**

| Nilai | Indikator             | Deskripsi Indikator                              |
|-------|-----------------------|--------------------------------------------------|
| 5     | Sangat cepat memburuk | Isu sangat cepat berkembang untuk segera dicegah |
| 4     | cepat memburuk        | Isu cepat berkembang untuk segera dicegah        |
| 3     | Cukup cepat memburuk  | Isu cukup cepat berkembang untuk segera dicegah  |
| 2     | Kurang cepat memburuk | Isu kurang cepat berkembang                      |
| 1     | Tidak cepat memburuk  | Isu lambat berkembang                            |

**Tabel 5. USG**

| No | Isu Aktual                                                                                                          | Kriteria |   |   | Jumlah Nilai | Peringkat Kualitas |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|--------------|--------------------|
|    |                                                                                                                     | U        | S | G |              |                    |
| 1  | Belum Optimal dan terintegrasinya data P3K Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Dumai.                       | 3        | 2 | 3 | 8            | <b>II</b>          |
| 2  | <b>Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai</b> | 4        | 3 | 4 | 10           | <b>I</b>           |
| 3  | Tidak adanya buku panduan layanan untuk petugas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.      | 2        | 3 | 2 | 7            | <b>III</b>         |

Dari hasil tabel USG diatas dapat dilihat dari peringkat yang lebih tinggi dan isu paling prioritas adalah ***Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.*** Dilihat dari tingkat urgencynya masalah ini tergolong sangat mendesak dikarenakan keterampilan dalam berkomunikasi petugas Front Office itu suatu

kompetensi inti, seterusnya jika di analisis dari seriusnya masalah dalam isu ini, bisa dikatakan bahwa isu ini termasuk isu yang sangat serius, dan jika di lihat dari dampak isu, bisa berdampak sangat buruk menyebabkan terganggunya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Berdasarkan hasil penetapan isu prioritas sebelumnya, maka akan dilanjutkan dengan menggunakan metode analisis fishbone atau juga dikenal dengan nama diagram tulang ikan. Analisis fishbone adalah suatu pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan.

Berikut adalah penjelasan setiap elemen dalam menganalisa isu dan masalah :

#### **1 Manusia (Man)**

Kategori ini berfokus pada faktor-faktor yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Dalam Pelayanan Publik, faktor ini sering kali menjadi penentu utama kualitas layanan.

#### **2 Metode (Method)**

Kategori ini mencakup proses, prosedur, dan instruksi kerja yang digunakan untuk memberikan layanan.

#### **3 Materi (Material)**

Dalam pelayanan publik, elemen ini mengacu pada sumber daya fisik atau informasi yang digunakan dalam penyediaan layanan.

#### **4 Lingkungan (Environment)**

Kategori ini mengacu pada faktor-faktor eksternal dan internal yang memengaruhi proses layanan.

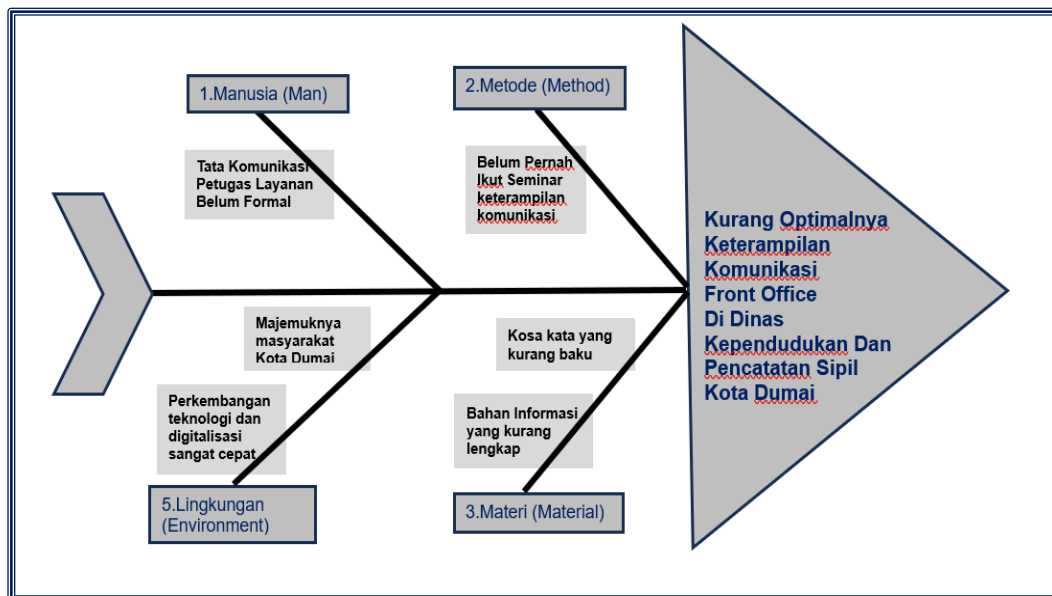


Diagram 3.1 Fish Bone

Berdasarkan Diagram Fish Bone di atas dapat di peroleh penyebab kurang optimalnya keterampilan komunikasi Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Inilah beberapa penyebab yang berhasil di dapatkan :

1. Tata komunikasi Petugas Layanan Belum Formal.
2. Belum Pernah Ikut Seminar Keterampilan komunikasi.
3. Kosa kata yang kurang baku
4. Bahan Informasi yang kurang lengkap
5. Majemuknya masyarakat Kota Dumai.
6. Perkembangan teknologi dan digitalisasi sangat cepat.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah **Agung kurniawan (2005)**, mengatakan bahwa *pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau*

*masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.*

**Ratminto (2005)** mendefinisikan bahwa *Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.*

Studi dari **Prasetyo dan Kusuma (2020)** dalam jurnal Jurnal Manajemen Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa *kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi dan empati dari para penyedia layanan. Faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik, diperlukan adanya tinjauan serta rekomendasi guna meningkatkan komunikasi pelayanan publik.*

**Jalaludin (2014:110)** mengemukakan *keterampilan komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi yang mampu untuk menyampaikan ide, informasi dengan baik kepada orang lain tanpa memandang ras, agama dan status sosial.*

## **C. Rumusan Core Isu**

### **1. Fokus Isu**

Kurangnya keterampilan komunikasi petugas Front Office pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mengakibatkan banyak masalah seperti, terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, sering terjadi perselisihan antara masyarakat pengguna layanan dan petugas, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan berdampak turunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Dumai sehingga berakibat tidak tercapainya standar pelayanan publik.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Dumai memerlukan kemampuan mengkomunikasikan pelayanan publik dengan baik, agar terjadi pemahaman maupun kesadaran administrasi kependudukan pada warga Kota Dumai. Berbagai kajian menyebutkan, komunikasi sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian inti gambaran masalah yang dihadapi saat ini adalah kurangnya keterampilan komunikasi petugas front office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Fokus kegiatan ini menargetkan 4 bidang pelayanan yang berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan, Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

## 2. Locus

Kegiatan ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, yang beralamat Di Jalan Subrantas, Mol Pelayanan Publik Kota Dumai, lantai 2. Kegiatan ini menargetkan Petugas Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

## 3. Ruang Lingkup

Kegiatan memiliki ruang lingkup tentang keterampilan komunikasi, baik itu komunikasi verbal dan non verbal. Keterampilan yang lebih berfokus pada komunikasi pelayanan publik yang baik dan benar.

### D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan analisis dan penilaian yang telah dilakukan, maka disimpulkan gagasan pemecahan isu yang penulis akan laksanakan selama aktualisasi yaitu ***Optimalisasi Keterampilan Komunikasi Petugas Front Office melalui Seminar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.***

Penyelesaian masalah isu Adalah dengan melakukan seminar pengembangan keeterampilan komunikasi kepada petugas Front Office. Seminar dapat menyelesaikan masalah pelayanan publik karena kegiatan terstruktur untuk membahas, menganalisis, dan mencari solusi terhadap suatu isu atau permasalahan pada pelayanan publik. Tujuan Seminar :

1. Peningkatan Kompetensi:

Memberikan peserta wawasan, strategi, dan praktik terbaik untuk mengembangkan keterampilan Komunikasi

2. Penyebaran Informasi:

Menyampaikan ide-ide inovatif dan informasi penting terkait masalah yang dibahas kepada peserta seminar.

3. Pertukaran Pikiran:

Memfasilitasi diskusi dan pertukaran pendapat di antara peserta dan narasumber mengenai isu yang spesifik.

4. Pencarian Solusi:

Menjajaki berbagai alternatif solusi dan rencana tindak lanjut untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

Seminar diselenggarakan dengan secara konvensional yaitu yang menghadirkan pembicara, peserta, moderator serta panitia dalam satu ruangan. Seminar rencananya akan diselenggarakan di Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Peserta seminar yang akan ikut dalam pengembangan dan peningkatan keterampilan komunikasi Adalah petugas Front Office Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sebanyak 10 Orang.

Petugas Front Office dapat meningkatkan kemampuan komunikasi mereka secara signifikan melalui komitmen untuk terus belajar dan berupaya berkembang dalam kemampuan berkomunikasi yang baik dalam pelayanan public, ini akan membantu ASN menjadi pelayan publik yang lebih baik dan

profesional, serta memberikan kontribusi positif dalam pemerintahan dan masyarakat. Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut :

1. Melakukan konsultasi dengan pimpinan dan mentor atas perbaikan dan revisi rancangan aktualisasi.
2. Membuat soal pre test, pos test untuk Petugas Front Office dan kuesioner untuk Masyarakat.
3. Membuat Materi Seminar Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office.
4. Melaksanakan Seminar dan Penerapan Instrumen.
5. Melaporkan Hasil Seminar Terhadap Pimpinan dan Mentor

## BAB IV RENCANA JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

### A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Jadwal pada table adalah rentang waktu, jadi waktu pelaksanaan bisa saja berubah di karenakan tugas kerjaan dan kondisi kantor yang sibuk dalam hal pelayanan Masyarakat.

**Tabel 6. Jadwal Kegiatan Aktualisasi**

| No       | Kegiatan                                                                                                                                              | Sept |   | Oktober |    |     |    |   | Nov |    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---------|----|-----|----|---|-----|----|
|          |                                                                                                                                                       | IV   | V | I       | II | III | IV | V | I   | II |
| <b>1</b> | Melakukan konsultasi dengan pimpinan dan mentor atas perbaikan dan revisi rancangan aktulisasi.<br>Kegiatan Ke-1<br>(22 September s/d 3 Oktober 2025) |      |   |         |    |     |    |   |     |    |
| <b>2</b> | Membuat soal pre test, pos test untuk Petugas Front Office dan kuesioner untuk Masyarakat.<br>Kegiatan Ke-2<br>(1 Oktober s/d 10 Oktober 2025)        |      |   |         |    |     |    |   |     |    |
| <b>3</b> | Membuat Materi Seminar                                                                                                                                |      |   |         |    |     |    |   |     |    |

|          |                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|          | Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office. Kegiatan Ke-3 (1 Oktober s/d 10 Oktober 2025) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>4</b> | Melaksanakan Seminar dan Penerapan Instrumen. Kegiatan Ke-4 (6 Oktober s/d 31 Oktober 2025)                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>5</b> | Melaporkan Hasil Seminar Terhadap Pimpinan Kegiatan Ke-5 (3 November s/d 7 November 2025)                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## **B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi**

|                              |                                                                                                                                            |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unit Kerja</b>            | <b>: Analis SDM Aparatur Ahli Pertama, Bidang Umum dan Kepegawaian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai</b>                 |
| <b>Identifikasi Isu</b>      | <b>: Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai</b>              |
| <b>Isu yang Diangkat</b>     | <b>: OPTIMALISASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS FRONT OFFICE MELALUI SEMINAR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI</b> |
| <b>Gagasan Pemecahan Isu</b> | <b>: Melakukan Seminar Petugas Layanan, Memberikan teknis arahan cara Berkomunikasi yang baik dan formal.</b>                              |

**Tabel 3. Matrik Rancangan Aktualisasi**

**Tabel 4. Matrik Tahapan Kegiatan**

| No                                                                                                 | Tahapan Kegiatan                       | Output/Hasil                 | Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)                                                                              | Pihak-Pihak Terkait      | Potensi Konflik Ya/Tidak | Solusi Jika ada Konflik            | Keterangan                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. Melakukan konsultasi dengan Pimpinan dan Mentor atas perbaikan dan revisi rancangan aktualisasi |                                        |                              |                                                                                                                                |                          |                          |                                    |                                                              |
| 1.1                                                                                                | Menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal | Tersedianya bahan dan jadwal | ❖ <b>Akuntabel (melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin)</b> yaitu menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal dengan mencari | -Kepala Dinas<br>-Mentor | terbatasnya referensi    | mencari referensi tambahan sebagai | merupakan tahap awal dari semua rencana kegiatan aktualisasi |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>referensi dan mempersiapkan sebelum melakukan konsultasi</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>Hal ini menunjukkan dedikasi dan komitmen untuk mendukung tugas pimpinan dan menjaga citra positif instansi.</p> <p><b>Harmonis</b><br/>Membangun komunikasi yang</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                                            |                                                           |                                                                                                                                                                       |                      |                                      |                                                           |  |
|-----|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--|
|     |                                                            |                                                           | <p>kondusif dengan Pimpinan dan Mentor</p> <p>❖ <b>Kompeten</b> menyiapkan bahan sebelum berkonsultasi akan menghasilkan konsultasi yang berkualitas dan terarah.</p> |                      |                                      |                                                           |  |
| 1.2 | Menyusun dan konfirmasi jadwal dengan pimpinan dan mentor. | Tersedianya waktu pimpinan dan mentor untuk berkonsultasi | <p>❖ <b>Akuntabel</b> menyusun dan mengkonfirmasi jadwal menunjukkan sikap</p>                                                                                        | -Pimpinan<br>-Mentor | kemungkinan jadwal yang tidak sesuai | penulis menyesuaikan jadwal sesuai dengan jadwal pimpinan |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>bertanggung jawab.</p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>menyelaraskan perbedaan jadwal antara penulis dengan pimpinan lewat konfirmasi jadwal.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>mengkonfirmasi jadwal untuk menetapkan jadwal konsultasi bagian dari komitmen untuk melaksanakan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                                     |                                                               |                                                                                                                                   |                                 |       |  |  |
|-----|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|--|--|
|     |                                                     |                                                               | <p>konsultasi sesuai waktu yang ditentukan.</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>Adanya penyesuaian jadwal antara penulis dan pimpinan</p> |                                 |       |  |  |
| 1.3 | Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan dan mentor. | Terlaksananya konsultasi dan adanya catatan hasil konsultasi. | <p>❖ <b>Berorientasi pelayanan</b><br/>menggunakan etika sopan dalam berbicara dan memberi respon dalam proses konsultasi</p>     | <p>-Pimpinan</p> <p>-Mentor</p> | Tidak |  |  |

|  |  |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  | <p>Tersedianya dokumentasi berupa foto</p> | <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>terus belajar bersama pimpinan dengan melakukan konsultasi.</p> <p>❖ <b>Harmonis (kepedulian)</b><br/>adanya sikap saling peduli dengan adanya respon sehingga konsultasi berhasil</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>bekerja sama memikirkan dan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                                                                                                          |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                       |          |       |  |  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|--|--|
|     |                                                                                                                          |                                      | merancang<br>aktualisasi<br>melalui konsultasi                                                                                                                                                                                                        |          |       |  |  |
| 1.4 | Meminta<br>persetujuan<br>pimpinan atas<br>rancangan<br>kegiatan rencana<br>aktualisasi dengan<br>mengadakan<br>seminar. | tersedianya<br>lembar<br>persetujuan | ❖ <b>Berorientasi<br/>pelayanan</b><br>memberi respon<br>atas konsultasi<br>yang dilakukan<br>dengan meminta<br>persetujuan<br>mentor<br><br>❖ <b>Akuntabel</b><br>meminta<br>persetujuan<br>terlebih dahulu<br>dari pimpinan<br>sebelum<br>melakukan | Pimpinan | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | kegiatan<br><br>❖ <b>Kolaboratif</b><br>Masukan yang diberikan pimpinan akan menambah nilai rencana aktualisasi<br><br>❖ <b>Adaptif</b><br>Menyesuaikan rencana seminar dengan masukan, arahan dan saran pimpinan dan mentor, agar rencana seminar sesuai dengan fungsi Dinas. |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

| 2. Membuat soal pre test, pos test untuk Petugas Front Office dan kuesioner untuk Masyarakat |                                               |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |                                           |                                                                       |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|
| 2.1                                                                                          | Merencanakan pembuatan pre test dan kuesioner | Tersedianya referensi soal pre test dan kuesioner | <p>❖ <b>Berorientasi pelayanan</b><br/>mengutamakan kualitas dalam pelayanan pemberian pretes kepada peserta lewat usaha mencari referensi.</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>cermat dalam mencari referensi mencari sumber yang dapat dipercaya.</p> | -Petugas Front Office | sulitnya membuat soal pretes yang relevan | mencari referensi untuk membuat soal yang relevan sebagai soal pretes |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>❖ <b>Kompeten</b><br/> kinerja terbaik<br/> mencari referensi<br/> untuk<br/> menghasilkan<br/> bahan pretes<br/> yang berkualitas.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/> Merencanakan<br/> dan menyusun<br/> instrumen pre test<br/> dan kuesioner<br/> dengan cermat<br/> dan profesional<br/> sebagai wujud<br/> pengabdian.</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                      |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                          |                                                                           |  |
|-----|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|
| 2.2 | Menyusun soal pre test dan kuesioner | Tersedianya google form soal pre test dan kuesioner | <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>dalam menyusun soal pretest penulis bertanggung jawab menyelesaikan penyusunan soal tepat waktu agar soal pretes dapat maksimal.</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>menyusun soal pretes sesuai referensi yang didapat.</p> |  | kurang mahir dalam pembuatan google form | mencari referensi pembuatan google form yang efektif dan mencoba berulang |  |
|-----|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|

|     |                                                                                       |                                                          |                                                                                                                                                            |                      |                                                         |                                            |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|
|     |                                                                                       |                                                          | <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>menyusun soal pretes sesuai kebutuhan peserta.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>Meminta persetujuan pimpinan melalui mekanisme formal</p> |                      |                                                         |                                            |  |
| 2.3 | Melaksanakan pre test terhadap petugas Front Office dan Kuesioner terhadap Masyarakat | Terlaksananya kegiatan penilaian pre test dan Kuesioner. | <p>❖ <b>Berorientasi pelayanan</b><br/>penulis merespon peserta yang bertanya tentang soal yang kurang jelas</p>                                           | Petugas Front Office | kemungkinan ketersediaan waktu untuk mengerjakan pretes | mengerjakan pretes di sela waktu istirahat |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>❖ <b>Akuntabel (jujur)</b><br/>tidak<br/>memberitahukan<br/>jawaban pretes<br/>kepada peserta.</p> <p>❖ <b>Kolaborasi</b><br/>adanya kerja<br/>sama antara<br/>penulis dan<br/>peserta<br/>melaksanakan<br/>pretes dengan<br/>mematuhi<br/>peraturan<br/>pelaksanaan<br/>yang kondusif</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                                      |                                 |                                                                                                                                                                                   |  |       |  |  |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|--|--|
|     |                                                      |                                 | ❖ <b>Harmonis</b><br>Menyebarkan<br>kuesioner<br>kepada<br>masyarakat<br>sebagai bentuk<br>menghargai                                                                             |  |       |  |  |
| 2.4 | Melakukan penilaian terhadap pre test dan Kuesioner. | Tersedianya data hasil pre test | ❖ <b>Akuntabel</b><br>melakukan<br>penilaian pretest<br>sesuai hasil<br>sebenarnya dan<br>mengevaluasi<br>dengan cermat.<br><br>❖ <b>Kolaboratif</b><br>Mendapat<br>gambaran dari |  | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>Masyarakat terkait keterampilan komunikasi petugas.</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>melaksanakan penilaian sesuai kriteria penilaian</p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>menghargai hasil petugas front office</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>melakukan penilaian dengan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                                                                          |                                      |                                          |                                                                                                                         |                                                  |                                                                                       |                                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                          |                                      |                                          | <p>komitmen menjaga nama baik profesi.</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas</p>   |                                                  |                                                                                       |                                                                                  |  |
| 3. Membuat Materi Seminar Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office |                                      |                                          |                                                                                                                         |                                                  |                                                                                       |                                                                                  |  |
| 3.1                                                                                      | Mencari Aturan dan Referensi Seminar | Terkumpulnya Peraturan dan Undang-undang | <p>❖ <b>Akuntabel (cermat)</b> dalam mencari referensi mencari sumber yang dapat dipercaya</p> <p>❖ <b>Kompeten</b></p> | -Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | Kesulitan menemukan regulasi dan referensi untuk persiapan melakukan kegiatan seminar | mencari regulasi melalui internet dan berdiskusi dengan mentor serta rekan kerja |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |                                   |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------|--|
|  |  |  | <p>mencari referensi yang akurat supaya seminar terlaksana sesuai aturan yang sebenarnya.</p> <p>❖ <b>Loyal</b></p> <p>penulis mencari aturan dan referensi dan seminar menunjukkan kepatuhan kepada aturan negara dan Undang-undang yang berlaku</p> |  |  | <p>sebagai referensi tambahan</p> |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------|--|

|     |                              |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                  |                                                                        |  |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|
| 3.2 | Membuat Bahan Tayang Seminar | Tersedianya screenshoot soft copy PPT sosialisasi dan daftar hadir | <p>❖ <b>Berorientasi pelayanan</b><br/>membuat materi yang menjawab permasalahan dengan memperhatikan kualitas bahan.</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>Menyiapkan materi dengan maksimal sebelum melaksanakan seminar.</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>mengembangkan</p> | -Panitia seminar | Terbatasnya waktu pembuatan bahan tayang seminar | Membuat timeline kerja agar Pembuatan bahan tayang seminar tepat waktu |  |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>diri dengan berinovasi dalam membuat bahan dalam bentuk power point.</p> <p>❖ <b>Adaptif (inovasi)</b><br/>berinovasi dengan pemanfaatan kemajuan teknologi dalam membuat bahan tayang seminar</p> <p>❖ <b>Kolaboratif (kerja sama)</b><br/>membutuhkan sumber daya lain</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                                    |                                                  |                                                                                                                                                                      |        |       |  |  |
|-----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--|--|
|     |                                                    |                                                  | <p>untuk menghasilkan bahan tayang</p> <p>❖ <b>Loyal</b></p> <p>berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara. Dalam konteks pembuatan bahan tayang</p> |        |       |  |  |
| 3.3 | Memperbaiki Materi hasil konsultasi dengan mentor. | Tersedianya materi seminar yang sudah diperbaiki | <p>❖ <b>Berorientasi Pelayanan:</b></p> <p>Penulis memperbaiki materi seminar dengan penuh</p>                                                                       | Mentor | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>tanggung jawab.</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>melakukan perbaikan materi seminar supaya seminar dapat menjawab permasalahan.</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>Penulis memperbaiki materi sesuai arahan mentor</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>perbaikan materi menjadi sinergis terhadap pimpinan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  |                       |       |  |  |
|-----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|--|--|
|     |                                    |                                                                                                | dan mentor.                                                                                                                                                                                                                      |                       |       |  |  |
| 3.4 | Membuat<br>Perlengkapan<br>Seminar | Tersedianya<br>spanduk<br>seminar,<br>sertifikat untuk<br>peserta dan<br>perlengkapan<br>lain, | ❖ <b>Berorientasi pelayanan</b><br>Membuat setifikat untuk peningkatan keterampilan demi pelayanan masyarakat.<br><br>❖ <b>Harmonis</b><br>Meminta saran kepada Petugas tentang perlengkapan acara.<br><br>❖ <b>Kolaboratif,</b> | -Petugas Front Office | Tidak |  |  |

|     |                          |                              |                                                                                                                                                         |                  |                                  |                                |  |
|-----|--------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------|--------------------------------|--|
|     |                          |                              | <p>Bekerjasama dengan pegawai dalam membuat acara seminar.</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>Belajar dalam membuat bahan seminar</p>                         |                  |                                  |                                |  |
| 3.5 | Membuat Undangan Seminar | Tersedianya undangan seminar | <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>yaitu membuat surat undangan resmi untuk kegiatan seminar dengan memperhatikan komponen surat dan isi surat dengan cermat</p> | Pihak Percetakan | Kesalahan penulisan nama/jabatan | Mengecek ulang sebelum dicetak |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>agar tidak terjadi kesalahan penulisan</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>Membuat undangan seminar sesuai ketentuan/ menguasai cara pembuatan surat.</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>Cepat dan sigap melakukan koreksi atau revisi pada surat undangan jika ada perubahan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                   |                                                                        |                                                                                                                                                                                 |                      |       |  |  |
|-----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|--|--|
|     |                                   |                                                                        | ❖ <b>Harmonis</b><br>memastikan bahwa bahasa dan representasi dalam undangan mencerminkan rasa hormat.                                                                          |                      |       |  |  |
| 3.6 | Mendistribusikan Undangan Seminar | Tersedianya Dokumentasi penyerahan undangan dan daftar terima undangan | ❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b><br>memastikan kepuasan peserta seminar dengan, mendistribusikan undangan dengan informasi yang jelas, lengkap, dan tepat waktu. ini menunjukkan | Petugas Front Office | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>komitmen untuk memberikan layanan prima kepada calon peserta seminar</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>melaksanakan tugas terbaik: menggunakan kemampuan terbaik dalam memilih format surat yang resmi dan profesional.</p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>membangun Hubungan Baik:</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>bersikap ramah dan santun saat berinteraksi dengan peserta seminar.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>Distribusi penulis lakukan dengan dedikasi untuk menjamin kelancaran acara.</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>Bekerjasama dengan Petugas Front office sebagai peserta</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                                 |                               |                                                                                             |                                                                                                                            |                                                                               |       |  |  |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------|--|--|
|                                                 |                               |                                                                                             | seminar/Penerima undangan<br><br>❖ <b>Akuntabel</b><br>Mendistribusikan undangan seminar secara transparan                 |                                                                               |       |  |  |
| 4. Melaksanakan Seminar dan Penerapan Instrumen |                               |                                                                                             |                                                                                                                            |                                                                               |       |  |  |
| 4.1                                             | Melaksanakan kegiatan seminar | tersedianya dokumentasi kegiatan dan daftar hadir peserta seminar yang sudah ditandatangani | ❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b><br>menyediakan fasilitas, materi, dan informasi yang mudah diakses, ramah dan solutif demi | -Petugas Front Office<br>-Mentor<br>-Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|--|--|
|  |  |  | <p>kepuasan peserta.</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>penulis memiliki kemampuan teknis dalam mempersiapkan dan menyajikan materi seminar dengan metode yang efektif.</p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>menciptakan suasana acara yang nyaman dan inklusif bagi semua peserta</p> | <p>Sipil Kota Dumai</p> |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|--|--|

|     |                            |                                                 |                                                                                                                                                                                               |                      |       |  |  |
|-----|----------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|--|--|
|     |                            |                                                 | <p>tanpa memandang latar belakang peserta.</p> <p>❖ <b>Loyal</b></p> <p>melaksanakan seminar sebagai bentuk dedikasi untuk memajukan instansi dan negara melalui peningkatan kualitas SDM</p> |                      |       |  |  |
| 4.2 | Mendistribusikan Post test | tersedianya dokumentasi pendistribusian posttes | <p>❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Memudahkan Peserta: menyediakan post-test dengan</p>                                                                                                | Petugas Front Office | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>mekanisme distribusi yang jelas, sederhana, dan mudah diakses.</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b></p> <p>menjaga integritas data: mendistribusikan post-test secara jujur dan bertanggung jawab, memastikan setiap peserta menerima dan mengikuti proses</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>evaluasi yang sama.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/> kerahasiaan dan kepatuhan:<br/> menjaga kerahasiaan soal post-test sebelum didistribusikan untuk memastikan validitas hasil.</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/> penulis menyesuaikan metode distribusi dengan kondisi dan situasi terkini</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                                      |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |       |  |  |
|-----|------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|--|--|
|     |                                                      |                          | menggunakan<br>google form                                                                                                                                                                                                                                                        |  |       |  |  |
| 4.3 | Membuat Kusioner<br>setelah seminar ke<br>Masyarakat | tersedianya<br>kuesioner | ❖ <b>Berorientasi<br/>pelayanan</b><br>pertanyaan<br>kuesioner harus<br>relevan dengan<br>kebutuhan dan<br>harapan<br>masyarakat.<br>formatnya ramah,<br>sederhana dan<br>mudah dipahami<br>sehingga<br>masyarakat<br>nyaman mengisi.<br><br>❖ <b>Akuntabel</b><br>integritas dan |  | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>Transparansi:<br/> menyusun<br/> instrumen dengan<br/> jujur dan ilmiah<br/> untuk<br/> mendapatkan<br/> data yang valid.<br/> data yang<br/> dikumpulkan<br/> melalui kuesioner<br/> akan menjadi<br/> dasar<br/> pertanggungjawa<br/> ban instansi<br/> terhadap kualitas<br/> pelayanan.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/> mengutamakan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>kepentingan<br/>Negara:<br/>pembuatan<br/>kuesioner<br/>didorong oleh<br/>dedikasi untuk<br/>meningkatkan<br/>tata kelola<br/>pelayanan publik<br/>di instansi</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>Mempelajari<br/>membuat<br/>kuesioner<br/>menambah<br/>wawasan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                              |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                                                          |                                                 |  |
|-----|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--|
| 4.4 | Mendistribusikan Kuesioner Kepada Masyarakat | terlaksananya dokumentasi pendistribusian kuesioner kepada masyarakat | <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>integritas data: mendistribusikan kuesioner secara adil dan merata kepada target responden, memastikan bahwa data yang terkumpul jujur dan dapat dipertanggungjawabkan tanpa manipulasi.</p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>interaksi positif: melakukan distribusi dengan</p> | -Masyarakat | kurangnya pemahaman masyarakat dalam pengisian kuesioner | mendampingi masyarakat untuk memahami kuesioner |  |
|-----|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>sikap ramah,<br/>sopan dan<br/>menghargai<br/>waktu responden.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>mengutamakan<br/>tujuan instansi:<br/>mendistribusikan<br/>kuesioner<br/>sebagai bagian<br/>dari upaya<br/>menjaga nama<br/>baik instansi dan<br/>meningkatkan<br/>kualitas layanan<br/>publik, yang<br/>merupakan wujud</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                     |                                               |                                                                                                                                                               |                                               |  |  |  |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|--|--|
|     |                                     |                                               | <p>dedikasi kepada negara</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b></p> <p>dalam mendistribusikan kuesioner, penulis bersikap ramah, santun, dan menghormati Masyarakat</p> |                                               |  |  |  |
| 4.5 | Merekap data pre test dan Post test | tersedianya data hasil pre test dan Post test | <p>❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Data pre test dan Post test direkap untuk memahami kebutuhan dan kepuasan masyarakat.</p>                           | tersedianya data hasil pre test dan Post test |  |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>dalam hal ini data tersebut dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan tiada henti</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>dalam proses merekap data pre test dan Post test penulis merekap dengan jujur, cermat, dan berintegritas tinggi.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>Menjaga</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                           |                          |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 |       |  |  |
|-----|---------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|--|--|
|     |                           |                          | <p>kerahasiaan data pre test dan Post test dan hasil rekapitulasi sebelum resmi dipublikasikan, sesuai dengan kode etik dan peraturan instansi</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>bekerja sama untuk menghasilkan nilai dan data</p> |                                                 |       |  |  |
| 4.6 | Monitoring secara Berkala | terlaksananya monitoring | <p>❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b><br/>monitoring yang dilakukan</p>                                                                                                                                                              | <p>-Masyarakat</p> <p>-Petugas Front Office</p> | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>bertujuan memastikan hasil kerja berdampak positif pada kualitas pelayanan publik. fokusnya adalah perbaikan tiada henti berdasarkan temuan monitoring.</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b></p> <p>penulis melaksanakan monitoring secara jujur, cermat dan berintegritas tinggi agar tujuan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>monitoring benar-benar tercapai.</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>Memastikan bahwa proses pengawasan tersebut tidak kaku, melainkan fleksibel, responsif, dan mampu memanfaatkan teknologi baru</p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>saat melakukan monitoring, penulis bersikap objektif dan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                        |                                  |                                                                                                                                                               |  |       |  |  |
|-----|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|--|--|
|     |                        |                                  | menghargai setiap pihak yang dimonitor agar membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan memberikan umpan balik yang konstruktif, bukan mencari kesalahan. |  |       |  |  |
| 4.7 | Merekap data Kuesioner | tersedianya data hasil kuesioner | ❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b><br>Data kuesioner direkap untuk memahami kebutuhan dan kepuasan                                                               |  | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>masyarakat.<br/>dalam hal ini data tersebut dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan tiada henti</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>dalam proses merekap data kuesioner penulis merekap dengan jujur, cermat, dan berintegritas tinggi.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>Menjaga</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                               |                           |                              |                                                                                                                                                                                                             |  |       |  |  |
|-----------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|--|--|
|                                               |                           |                              | <p>kerahasiaan data responden dan hasil rekapitulasi sebelum resmi dipublikasikan, sesuai dengan kode etik dan peraturan instansi</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>bekerja sama untuk menghasilkan nilai</p> |  |       |  |  |
| 5. Melaporkan Hasil Seminar Terhadap Pimpinan |                           |                              |                                                                                                                                                                                                             |  |       |  |  |
| 5.1                                           | Membuat Laporan Evaluasi. | tersedianya laporan evaluasi | <p>❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b><br/>laporan relevan</p>                                                                                                                                                  |  | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>dan bermanfaat untuk perbaikan layanan publik atau proses kerja dimasa depan.</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>Membangun kerja sama yang sinergis terhadap pimpinan.</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>laporan menjadi bukti pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan.</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>❖ <b>Harmonis</b><br/> laporan harus menghargai kontribusi dan sudut pandang semua pihak yang terlibat dalam kegiatan, baik internal maupun eksternal. bahasa yang digunakan netral dan konstruktif, tidak menyudutkan.</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/> laporan disusun dengan integritas</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>tinggi, tidak menyebarkan informasi yang dapat merugikan instansi.</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>pembuatan laporan terbuka untuk masukan dari berbagai pihak sebelum difinalisasi</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>Senantiasa berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|     |                                                  |                                      |                                                                                                                                                                                                      |           |       |  |  |
|-----|--------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--|--|
|     |                                                  |                                      | <p>perubahan</p> <p>❖ <b>Kompeten</b></p> <p>mempelajari<br/>membuat laporan<br/>evaluasi,<br/>menambah<br/>pengetahuan</p>                                                                          |           |       |  |  |
| 5.2 | Menyampaikan Laporan Kepada Pimpinan dan mentor. | tersedianya laporan kegiatan seminar | <p>❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>fokus<br/>penyampaian<br/>laporan pada<br/>tujuan akhir<br/>dalam hal ini<br/>merekomendasik<br/>an yang dapat<br/>ditindaklanjuti<br/>untuk perbaikan</p> | -Pimpinan | Tidak |  |  |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>kinerja dan peningkatan layanan.</p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>menyampaikan laporan dengan jujur, terbuka dan tidak manipulative.</p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>penulis menyampaikan laporan dengan jelas, terstruktur, dan meyakinkan.</p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>penulis</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>menyampaikan laporan dengan santun dan menghargai waktu serta pandangan pimpinan.</p> <p>❖ <b>Adaptif</b><br/>penulis responsif terhadap pertanyaan tak terduga dari pimpinan ketika menyampaikan laporan hasil kegiatan</p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>menyampaikan</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                          |  |  |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>laporan sikap<br/>menghargai<br/>pimpinan</p> <p>❖ <b>Kolaboratif</b><br/>Memberi<br/>kesempatan<br/>kepada pimpinan<br/>untuk<br/>berkontribusi.</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

### C. Matrik Rekapitulasi Habituasi (BerAKHLAK)

| No                                           | Mata Pelatihan         | Kegiatan |      |      |      |      | Jumlah Aktualisasi per MP |
|----------------------------------------------|------------------------|----------|------|------|------|------|---------------------------|
|                                              |                        | Ke-1     | Ke-2 | Ke-3 | Ke-4 | Ke-5 |                           |
| 1                                            | Berorientasi Pelayanan | 2        | 2    | 4    | 6    | 2    | 16                        |
| 2                                            | Akuntabel              | 3        | 4    | 3    | 6    | 2    | 18                        |
| 3                                            | Kompeten               | 2        | 3    | 6    | 2    | 2    | 15                        |
| 4                                            | Harmonis               | 3        | 2    | 3    | 3    | 2    | 13                        |
| 5                                            | Loyal                  | 3        | 2    | 2    | 6    | 2    | 15                        |
| 6                                            | Adaptif                | 2        | 2    | 3    | 2    | 2    | 11                        |
| 7                                            | Kolaboratif            | 2        | 2    | 4    | 4    | 3    | 15                        |
| Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan |                        | 17       | 17   | 25   | 29   | 15   | 103                       |

**Tabel 8. Mata Pelatihan Nilai BerAKHLAK**

#### D. Capaian Penyelesaian Core Isu

| No | Kondisi Core Isu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Sebelum Aktualisasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sesudah Aktualisasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1  | <p>Kondisi yang terjadi sebelum dilaksanakannya seminar peningkatan keterampilan komunikasi bagi Petugas Front Office adalah petugas terlihat kurang kompeten dalam berkomunikasi seperti tata komunikasi petugas front office yang belum formal, memakai kosakata kurang baku, berbicara masih kaku, sulitnya menjelaskan dengan baik dan benar kepada Masyarakat.</p> <p>Petugas juga kurang memahami komunikasi non verbal sehingga seperti kontak mata kurang ramah, ekspresi wajah yang datar, dan postur tubuh yang tertutup (misalnya bersedekap/atau melipat lengan) sehingga memberikan kesan tidak antusias atau tidak peduli.</p> <p>Sehingga dari faktor diatas sering terjadi masalah komunikasi antara petugas front office dengan masyarakat seperti miss komunikasi antara petugas dan masyarakat, masyarakat bingung memahami informasi dari petugas dan</p> | <p>Kondisi yang terjadi setelah dilaksanakannya seminar peningkatan keterampilan komunikasi ini adalah Petugas Front Office menjadi ramah dan empati terhadap masyarakat. Petugas telah menerapkan teknik komunikasi yang lebih terstruktur, menggunakan intonasi yang hangat. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Petugas menunjukkan postur tubuh terbuka, senyum, dan melakukan kontak mata yang wajar, menciptakan suasana nyaman dan dipercaya bagi pengguna layanan.</p> <p>Hasilnya adalah peningkatan kualitas pelayanan, hubungan sesame rekan kerja yang lebih harmonis, serta Masyarakat pengguna layanan merasa lebih puas dan dihargai. Peningkatan keterampilan komunikasi juga mendorong peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja secara menyeluruh</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Terjadi konflik terkait pelayanan antara Masyarakat dengan Petugas Front Office.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2 | <p>Dilihat dari data diatas bahwa, bahwa pada pre test dari 10 orang petugas front office, paling tinggi sebanyak 7 orang menjawab 3 pertanyaan yang benar, dengan persentase 70 %, lalu 1 orang menjawab 5 pertanyaan yang benar dengan nilai persentase 10 %, setelah itu 1 orang menjawab dengan 4 pertanyaan yang benar dengan persentase 10 % kemudian 1 orang menjawab 2 pertanyaan yang benar dengan persentase 10 %.</p> <p>Jadi dapat diartikan bahwa sebanyak 10 orang Petugas Front Office dalam menjawab pertanyaan tentang keterampilan komunikasi, tidak ada 1 orangpun yang mampu menjawab diatas rata-rata dengan minimal 6 jawaban yang benar. Kesimpulannya memang sangat diperlukan seminar peningkatan dan pengembangan keterampilan</p> | <p>Data dari post test ( Diagram batang berwarna orange) terlihat, dari 10 Petugas Front Office, paling tinggi, sebanyak 6 orang menjawab pertanyaan dengan 8 jawaban yang benar dengan persentase 60%, disusul sebanyak 3 orang menjawab 7 pertanyaan yang benar dengan nilai persentase 30%, kemudian 1 orang menjawab dengan 9 jawaban yang benar dengan persentase 10%.</p> <p>Dapat disimpulkan bahwa diagram batang hasil pre test dan post test diatas, setelah Petugas Front Office mengikuti seminar peningkatan dan pengembangan seminar, terlihat mengalami peningkatan dan perkembangan. Semua Petugas Front office yang mengikuti seminar mendapat nilai diatas rata-rata, terlihat tidak ada yang memiliki nilai di bawah 6, karena 3 orang peserta paling rendah mendapat nilai 7.</p> |
| 3 | Pengumpulan data hasil kuesioner sebelum dilaksanakannya seminar peningkatan dan pengembangan keterampilan komunikasi, yang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Setelah petugas front office mendapat pembekalan lewat seminar, masyarakat pengguna layanan menilai ada peningkatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>diperoleh dari 15 responden masyarakat dengan masing-masing 10 pertanyaan yang sama, diperoleh data yang sudah disajikan dalam bentuk diagram batang. pertanyaan yang mendapat jawaban bintang 1 sebanyak 2 jawaban (1,33%), bintang 2 sebanyak 70 jawaban (46,67%), bintang 3 sebanyak 73 jawaban (48,67%), bintang 4 sebanyak 5 jawaban (2,67%), bintang 5 sebanyak 0 jawaban (0%). Hasil pengumpulan data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Petugas Front Office Disdukcapil Kota Dumai masih dalam kategori netral / biasa dengan persentase tertinggi yakni 48,67 % dan urutan kedua tertinggi kategori tidak setuju/tidak baik dengan persentase 46,67 %. sedangkan untuk kategori pelayanan sangat baik atau bintang 5 tidak ada nilai dengan persentase terendah yakni 0%.</p> <p>Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa, mayoritas peserta kurang memiliki keterampilan komunikasi dalam menjalankan tugas sebagai Petugas Front Office,</p> | <p>kualitas pelayanan petugas front office sebesar 46% pada pilihan Setuju/baik yang mendapat nilai persentase 48,67 % sedangkan sangat setuju/sangat baik mengalami peningkatan pesat dari sebelumnya 0% menjadi 36 %. Masyarakat menilai pelayanan petugas fornt office sudah sangat baik serta tidak ada masyarakat memberi penilaian sangat tidak baik atau tidak baik. sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas front office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mengalami peningkatan pelayanan setelah mengikuti seminar optimalisasi kemampuan komunikasi yang langsung berdampak kepada masyarakat yang menggunakan jasa layanan.</p> <p>Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Petugas Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mengalami peningkatan pelayanan setelah mengikuti seminar optimalisasi kemampuan komunikasi yang langsung berdampak kepada masyarakat yang menggunakan jasa layanan.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tabel 9. Tabel Capaian Core Isu**

## **E. Manfaat terselesaikannya Core Isu**

Berisi penjelasan tentang manfaat dari terpecahkannya core isu tersebut bagi :

### **1) Individu Peserta**

- Mengerti dan memahami nilai-nilai ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif di tempat kerja selama pelatihan dasar (Latsar).
- Mempunyai pengalaman dalam menyusun laporan resmi yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas selama masa habituasi Calon Pegawai Negeri Sipil. (CPNS)

### **2) Instansi**

- Meningkatkan keterampilan komunikasi Petugas Front Office melalui seminar pengembangan dan peningkatan keterampilan komunikasi.
- Mengurangi risiko miskomunikasi yang bisa menyebabkan konflik atau kesalahan kerja sehingga meningkatkan produktivitas.
- Memperkuat kerjasama dan membangun hubungan yang harmonis antara pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

### **3) Masyarakat**

- Masyarakat menerima layanan yang lebih baik dan responsif karena petugas memiliki keterampilan komunikasi yang lebih optimal.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Dengan demikian, seminar peningkatan keterampilan komunikasi tidak hanya memperbaiki kemampuan individu peserta tetapi juga memberikan dampak positif yang luas baik untuk instansi maupun masyarakat secara keseluruhan.

#### **F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi**

| <b>No</b> | <b>Kegiatan</b>                                                 | <b>Output</b>              | <b>Durasi &amp; waktu</b>                     | <b>Para pihak yang terlibat</b> | <b>Sumber dana</b> | <b>Ket</b> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|------------|
| 1         | Mengadakan coacing penyegaran (refreshment training) komunikasi | Vidio pelaksanaan Coaching | Durasi 15 Menit, Waktu setiap 2 bulan sekali. | Petugas Front Office            | Tidak butuh dana   |            |
| 2         | Monitoring Berkala                                              | Foto Kegiatan              | Durasi 5 Menit, Waktu 3 Bulan sekali.         | Petugas Front Office            | Tidak butuh dana   |            |
| 3         | Melakukan evaluasi kepuasan masyarakat pasca seminar            | Laporan hasil survei       | Setiap 3 bulan                                | Masyarakat                      | Tidak butuh dana   |            |

**Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi**

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

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

###### **a) Kegiatan Ke-1**

Melakukan konsultasi dengan pimpinan dan mentor atas perbaikan dan revisi rancangan aktualisasi sebagai wujud penerapan nilai *BerAKHLAK*. Kegiatan ini mencerminkan nilai *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*.

###### **b) Kegiatan Ke-2**

Dalam kegiatan Membuat soal pre test, pos test untuk Petugas Front Office dan kuesioner untuk Masyarakat, saya menerapkan nilai *BerAKHLAK ASN. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*.

###### **c) Kegiatan Ke-3**

Dalam kegiatan Membuat Materi Seminar Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office, saya menerapkan nilai-nilai *BerAKHLAK ASN* yaitu *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*.

###### **d) Kegiatan Ke-4**

Dalam Pelaksanaan Seminar dan Penerapan Instrumen, saya menerapkan nilai-nilai *BerAKHLAK ASN*. Kegiatan ini berorientasi pada yaitu *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*.

Seminar ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan komunikasi dan penerapan instrumen pelayanan bagi seluruh peserta.

e) Kegiatan Ke-5

Dalam kegiatan melaporkan hasil seminar peningkatan keterampilan kepada Pimpinan dan Mentor, saya menerapkan nilai-nilai *BerAKHLAK ASN*. Penyusunan laporan ini merupakan penerapan nilai *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*.

## **2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu**

Dalam penyelesaian core isu, gagasan kreatifnya adalah mengadakan seminar peningkatan keterampilan komunikasi petugas Front Office agar terjadi peningkatan keterampilan komunikasi petugas, lalu untuk melihat sejauh mana peningkatan dilihat dengan melakukan monitoring atau pemantauan. Melakukan coacing terhadap peserta yang telah mengikuti seminar yaitu Petugas Front Office dengan terus memberikan masukan dan saran untuk perbaikan keterampilan komunikasi.

## **3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu**

Adapun capaian hasil penyelesaian core isu sesuai dengan harapan sebagai berikut:

- a. Terlaksananya seminar pengembangan dan peningkatan keterampilan bagi Petugas Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
- b. Terjadinya peningkatan keterampilan komunikasi petugas front office terbukti melalui Pre test dan Post Test yang di ujikan kepada peserta seminar yaitu para Petugas Front Office.

- c. Meningkatnya kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Petugas Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, terlihat melalui survey Kuesioner yang diberikan kepada Masyarakat untuk menilai keterampilan komunikasi petugas.
- d. Adanya monitoring dan Evaluasi terhadap petugas Front Office.  
Melihat dan mengukur sejauh mana peningkatan keterampilan komunikasi serta memastikan adanya transfer pengetahuan dan perubahan perilaku yang positif pada kinerja harian Petugas Front Office setelah mengikuti seminar peningkatan keterampilan komunikasi.

## **B. Rekomendasi**

### **1) Untuk Penyelenggara Pelatihan**

Masukan dan saran untuk PPSDM Regional Bukittinggi adalah agar selalu konsisten seperti ini, memberikan pengajaran dan teladan kepada peserta pelatihan, yang menerapkan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK).

### **2) Untuk Instansi Asal Peserta**

Saran dan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, diharapkan seminar ini menjadi solusi dari permasalahan atau isu yang ada dan agar dapat terus melanjutkan kegiatan guna meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang lainnya agar terus terjadi peningkatan keterampilan Petugas Front Office.

# LAMPIRAN

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

### A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul Kegiatan 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Melakukan konsultasi dengan pimpinan dan mentor atas perbaikan dan revisi rancangan aktualisasi                                                                                                                                                                                 |
| <b>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 22 September – 3 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya bahan konsultasi yaitu laporan aktualisasi</li> <li>2. Tersedianya dokumentasi berupa foto kegiatan</li> <li>3. Tersedianya catatan konsultasi rancangan bimbingan.</li> <li>4. Tersedianya lembar persetujuan</li> </ol> |
| <p><b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:</b></p> <p><b>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi.</b></p> <p><b>a. Menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal</b></p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>Yaitu menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal dengan mencari referensi dan mempersiapkan sebelum melakukan konsultasi, <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</i></p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>Hal ini menunjukkan dedikasi dan komitmen untuk mendukung tugas pimpinan dan menjaga citra positif instansi. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan Instansi dan Negara</i></p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>Membangun komunikasi yang kondusif dengan Pimpinan dan Mentor. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Membangun lingkungan kerja yang kondusif.</i></p> <p>❖ <b>Kompeten</b><br/>Menyiapkan bahan sebelum berkonsultasi akan menghasilkan konsultasi yang berkualitas dan terarah. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</i></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**b. Menyusun dan konfirmasi jadwal dengan pimpinan dan mentor.**

❖ **Harmonis**

Menyelaraskan perbedaan jadwal antara penulis dengan pimpinan lewat konfirmasi jadwal. *Membangun lingkungan kerja yang kondusif*

❖ **Loyal**

Mengkonfirmasi jadwal untuk menetapkan jadwal konsultasi bagian dari komitmen untuk melaksanakan konsultasi sesuai waktu yang ditentukan. Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah.

❖ **Adaptif**

Adanya penyesuaian jadwal antara penulis dan pimpinan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.*

**c. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan dan mentor.**

❖ **Berorientasi pelayanan**

Menggunakan etika sopan dalam berbicara dan memberi respon dalam proses konsultasi, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan*

❖ **Kompeten**

Terus belajar bersama pimpinan dengan melakukan konsultasi, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.*

❖ **Harmonis**

Adanya sikap saling peduli dengan adanya respon sehingga konsultasi berhasil, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Membangun lingkungan kerja yang kondusif.*

❖ **Kolaboratif**

Bekerja sama memikirkan dan merancang aktualisasi melalui konsultasi. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.*

**d. Meminta persetujuan pimpinan atas rancangan kegiatan rencana aktualisasi dengan mengadakan seminar.**

❖ **Berorientasi pelayanan**

Memberi respon atas konsultasi yang dilakukan dengan meminta persetujuan mentor, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melakukan perbaikan tiada henti.*

❖ **Akuntabel**

Meminta persetujuan terlebih dahulu dari pimpinan sebelum melakukan kegiatan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan*

❖ **Kompeten**

Mencari referensi untuk menghasilkan bahan pre test yang berkualitas, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*

❖ **Kolaboratif**

Masukan yang diberikan pimpinan akan menambah nilai rencana aktualisasi *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.*

**2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence**

**a. Menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal**

Tahap ini dimulai dengan Menyiapkan bahan laporan aktualisasi untuk meminta saran dan bimbingan. kegiatan ini meliputi pengumpulan, pengolahan, data serta bukti dukung dari setiap tahapan kegiatan yang telah dilaksanakan, Setelah laporan disempurnakan lalu akan Menjadwalkan pertemuan resmi dengan pimpinan dan mentor. Pertemuan ini bertujuan untuk mempresentasikan laporan aktualisasi dan rencanan seminar.

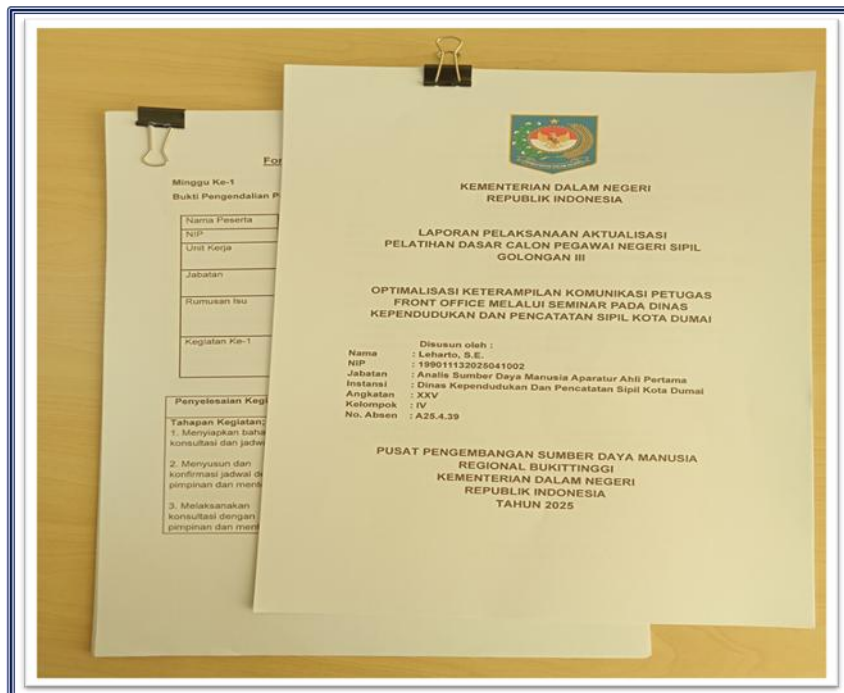
Teknik aktualisasi yang dilaksanakan dalam menyiapkan bahan konsultasi adalah mengumpulkan semua bahan yang akan di konsultasikan dan menyusun jadwal konsultasi dengan Pimpinan dan Mentor.



***Menyiapkan bahan konsultasi***

**b. Menyusun dan konfirmasi jadwal dengan pimpinan dan mentor.**

Teknik aktualisasi yang digunakan dalam Menyusun dan konfirmasi dengan pimpinan dan mentor adalah membuat janji temu dengan Pimpinan dan Mentor.



***Bahan dan materi yang akan di konsultasikan***

**c. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan dan mentor.**

Teknik aktualisasi yang digunakan dalam melakukan konsultasi dengan pimpinan dan mentor adalah saat berkonsultasi dengan mentor saya siap menerima saran dan masukan yang disampaikan pimpinan dan mentor agar kegiatan seminar peningkatan keterampilan dapat berjalan dengan lancar dan bermanfaat.



***Melaksanakan konsultasi dengan kepala dinas***



***Melaksanakan konsultasi dengan Mentor***

**d. Meminta persetujuan pimpinan atas rancangan kegiatan rencana aktualisasi dengan mengadakan seminar.**

Teknik aktualisasi meminta persetujuan pimpinan atas rancangan dengan mengadakan seminar adalah dengan meminta persetujuan langsung ke pimpinan agar mendapat arahan dan gambaran tentang rencana kegiatan.



***Meminta persetujuan pimpinan atas rancangan kegiatan seminar***

 **PEMERINTAH KOTA DUMAI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan H.R. SoebrantasTelukbinjai, DumaiTimur, Kota Dumai, Riau 28813  
Laman disdukcapil.dumaikota

---

**SURAT PERINTAH TUGAS**  
NOMOR : 800/ 30 /DISDUKCAPIL

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Leharto,S.E  
NIP : 199011132025041002  
Pangkat/Golongan : Penata muda / ( III/a)  
Jabatan : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama

Untuk : 1. Mengadakan acara seminar Peningkatan dan Pengembangan Keterampilan Petugas Front Office.  
2. Menugaskan menjadi Narasumber Seminar pada tanggal 7 Oktober 2025.

Bertempat di Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dengan Tema Seminar **"Optimalisasi Keterampilan Komunikasi Petugas Front Office Melalui Seminar Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai"** dalam rangka Aktualisasi Calon Pegawai Negeri Sipil 2025.

Demikian surat perintah tugas ini di keluarkan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Dumai  
Pada Tanggal : 01 Oktober 2025

Kepala  
  
ZULKAHREN, S.Sos, M.Si  
Pembina Tk.I  
NIP. 19760117 200212 1 003

***Surat Perintah Tugas melaksanakan seminar***

### **3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan**

#### **a. Menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal.**

Kegiatan ini dimulai dengan Menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal pertemuan meminta bimbingan dengan pimpinan atau mentor, memastikan ketersediaan waktu beliau untuk meninjau laporan. Langkah inti selanjutnya adalah mengumpulkan bahan laporan aktualisasi secara menyeluruh, yang mencakup ringkasan, serta bukti-bukti yang telah terverifikasi. Selaras dengan itu, dilakukan perumusan konsep seminar, yaitu dengan menentukan judul seminar yang menarik dan relevan,

#### **b. Menyusun dan konfirmasi jadwal dengan pimpinan dan mentor.**

Kegiatan menyusun dan konfirmasi jadwal dengan pimpinan dan mentor untuk memastikan kegiatan bimbingan, dan arahan berjalan sesuai dengan waktu kosong pimpinan dan mentor. Tujuannya agar tidak terjadi benturan jadwal, komunikasi lebih terarah, serta kegiatan dapat terlaksana tepat waktu.

#### **c. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan dan mentor.**

Melaksanakan Konsultasi dengan pimpinan dan mentor bertujuan untuk membahas proses sejauh mana persiapan, mendapatkan arahan, serta menyusun langkah perbaikan. Komunikasi terjalin dengan baik, saya dapat menyampaikan permasalahan dengan terbuka dan menerima masukan secara positif. Hasil konsultasi berdampak nyata pada peningkatan kualitas kerja dan pemahaman terhadap tugas.

#### **d. Meminta persetujuan pimpinan atas rancangan kegiatan rencana aktualisasi dengan mengadakan seminar.**

Setiap kegiatan yang dilaksanakan di kantor dinas haruslah di ketahui oleh pimpinan dan pegawai lain maka dari itu harus meminta izin dan berkonsultasi dengan pimpinan agar acara seminar mendapat izin dan berjalan dengan sukses terlebih lagi bermanfaat bagi dinas.

### **4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi.**

Kegiatan seminar peningkatan keterampilan komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian visi, misi, dan pelaksanaan tugas Disdukcapil. Melalui kegiatan ini, Petugas Front Office Disdukcapil dibekali dengan kemampuan berkomunikasi yang efektif, dalam memberikan pelayanan kepada

Masyarakat. Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada Masyarakat.

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

- Rencana kegiatan aktualisasi tidak terarah dan tersistimatis.
- Pelaksanaan kegiatan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga membuat lingkungan kerja tidak kondusif
- Rencana kegiatan tidak punya nilai implementasi
- Tidak ada dampak yang nyata terhadap Dinas.

**B. Catatan Pengendalian Aktualisasi**



Konsultasi dengan Mentor

**Form Laporan Mingguan Aktualisasi**

Minggu Ke-1

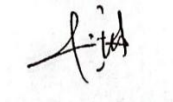
Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

|               |                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Peserta  | : Leharto, S. E.                                                                                                       |
| NIP           | : 199011132025041002                                                                                                   |
| Unit Kerja    | : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                                                   |
| Jabatan       | : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama                                                                     |
| Rumusan Isu   | : Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai |
| Kegiatan Ke-1 | : Melakukan konsultasi dengan Pimpinan dan Mentor atas perbaikan dan revisi rancangan aktualisasi                      |

| Penyelesaian Kegiatan                                                 | Catatan Mentor                               | Paraf Mentor       |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------|
| <b>Tahapan Kegiatan;</b><br>1. Menyiapkan bahan konsultasi dan jadwal | <i>Minib arthon Kepala dinas</i>             | <i>[Signature]</i> |
| 2. Menyusun dan konfirmasi jadwal dengan pimpinan dan mentor.         | <i>Sesuai dengan arthon.</i>                 | <i>[Signature]</i> |
| 3. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan dan mentor.                | <i>Sesuai arahan / arahan Kepala arthon.</i> | <i>[Signature]</i> |
| 4. Meminta persetujuan pimpinan atas rancangan                        | <i>Koordinasi dengan Kasubag Umum</i>        | <i>[Signature]</i> |

Foto Catatan Pengendalian Aktualisasi

### C. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| <b>Nama Peserta</b>       |                      |                             | Leharto, S.E                                                                      |                         |                                                                                     |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Satuan Kerja</b>       |                      |                             | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                |                         |                                                                                     |
| <b>Tempat Aktualisasi</b> |                      |                             | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                |                         |                                                                                     |
| <b>No</b>                 | <b>Tanggal/Waktu</b> | <b>Catatan Bimbingan</b>    | <b>Hasil capaian/output</b>                                                       | <b>Media Komunikasi</b> | <b>Paraf Coach</b>                                                                  |
| 1                         | 5 November 2025      | Memperbaiki latar belakang  |  | Bimbingan Zoom          |  |
|                           |                      | Visi Misi Dinas di perbaiki |                                                                                   | Bimbingan Zoom          |  |

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

### A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul Kegiatan 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Membuat soal pre test, pos test untuk Petugas Front Office dan kuesioner untuk Masyarakat.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 Oktober s/d 10 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya referensi soal pre test dan kuesioner</li> <li>2. Tersedianya google form soal pre test dan kuesioner</li> <li>3. Tersedianya data hasil pre test ke Petugas Front Office.</li> <li>4. Tersedianya hasil kuesioner dari Masyarakat.</li> </ol> |
| <p><b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:</b></p> <p><b>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi.</b></p> <p><b>a. Merencanakan pembuatan pre test dan kuesioner.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Berorientasi pelayanan</b><br/>Mengutamakan kualitas dalam pelayanan pemberian pretes kepada peserta lewat usaha mencari referensi. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melakukan perbaikan tiada henti.</i></li> <li>❖ <b>Akuntabel</b><br/>Cermat dalam mencari referensi mencari sumber yang dapat dipercaya, <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.</i></li> <li>❖ <b>Kompeten</b><br/>Mencari referensi untuk menghasilkan bahan pre test yang berkualitas <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</i></li> <li>❖ <b>Loyal</b><br/>Merencanakan dan menyusun instrumen pre test dan kuesioner dengan cermat dan profesional sebagai wujud pengabdian, <i>Nilai Berakhlak ini</i></li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

*termasuk dalam panduan perilaku Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah.*

**b. Menyusun soal pre test dan kuesioner.**

❖ **Akuntabe**

Dalam menyusun soal pre test penulis bertanggung jawab menyelesaikan penyusunan soal tepat waktu agar soal pretes dapat maksimal. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

❖ **Kompeten**

Menyusun soal pre test sesuai referensi yang didapat agar menambah wawasan dan pengetahuan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.*

❖ **Adaptif**

Menyusun soal pre test sesuai kebutuhan peserta. Melaksanakan konsultasi dengan pimpinan dan mentor, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Bertindak proaktif.*

**c. Melaksanakan pre test terhadap petugas Front Office dan Kuesioner terhadap Masyarakat.**

❖ **Berorientasi pelayanan**

Penulis merespon peserta yang bertanya tentang soal yang kurang jelas, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*

❖ **Akuntabel**

Tidak memberitahukan jawaban pre test kepada peserta. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

❖ **Kolaborasi**

Adanya kerja sama antara penulis dan peserta melaksanakan pre test dengan mematuhi peraturan pelaksanaan yang kondusif, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.*

#### **d. Melakukan penilaian terhadap pre test dan Kuesioner.**

##### **❖ Akuntabel**

Melakukan penilaian pre test sesuai hasil sebenarnya dan mengevaluasi dengan cermat, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi*

##### **❖ Kompeten**

Melaksanakan penilaian sesuai kriteria penilaian, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik*

##### **❖ Harmonis**

Menghargai hasil petugas front office, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.*

##### **❖ Loyal**

Melakukan penilaian dengan komitmen menjaga nama baik profesi, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.*

##### **❖ Adaptif**

Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas.*

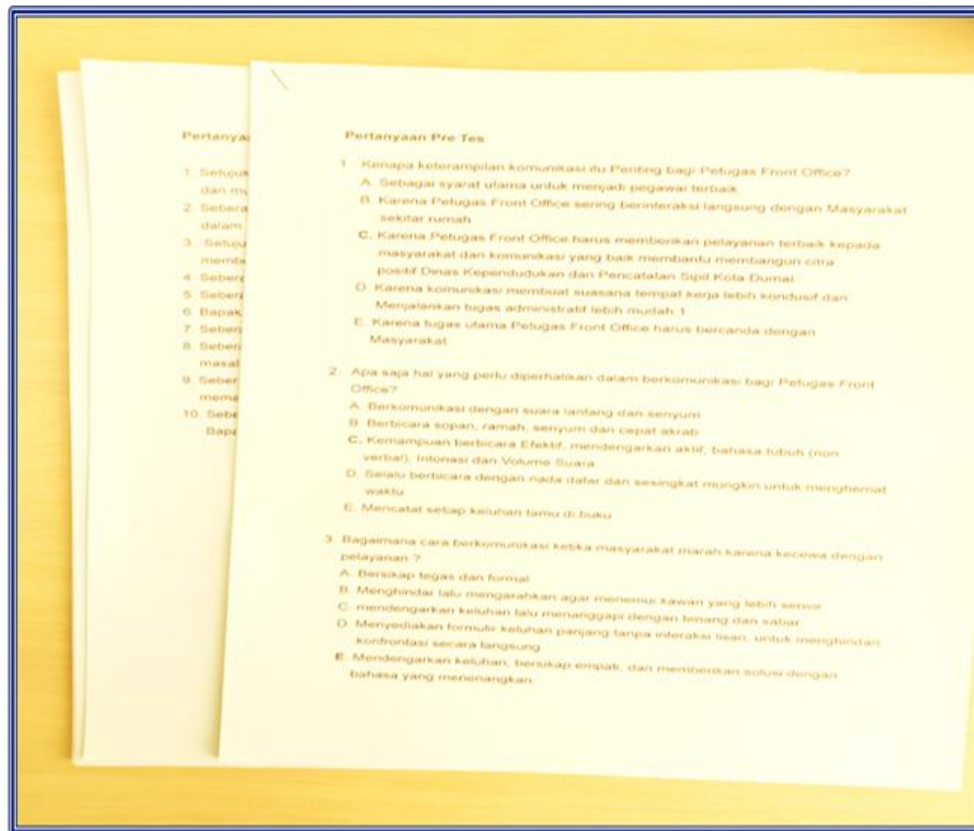
##### **❖ Kolaboratif**

Mendapat gambaran dari Masyarakat terkait keterampilan komunikasi petugas, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.*

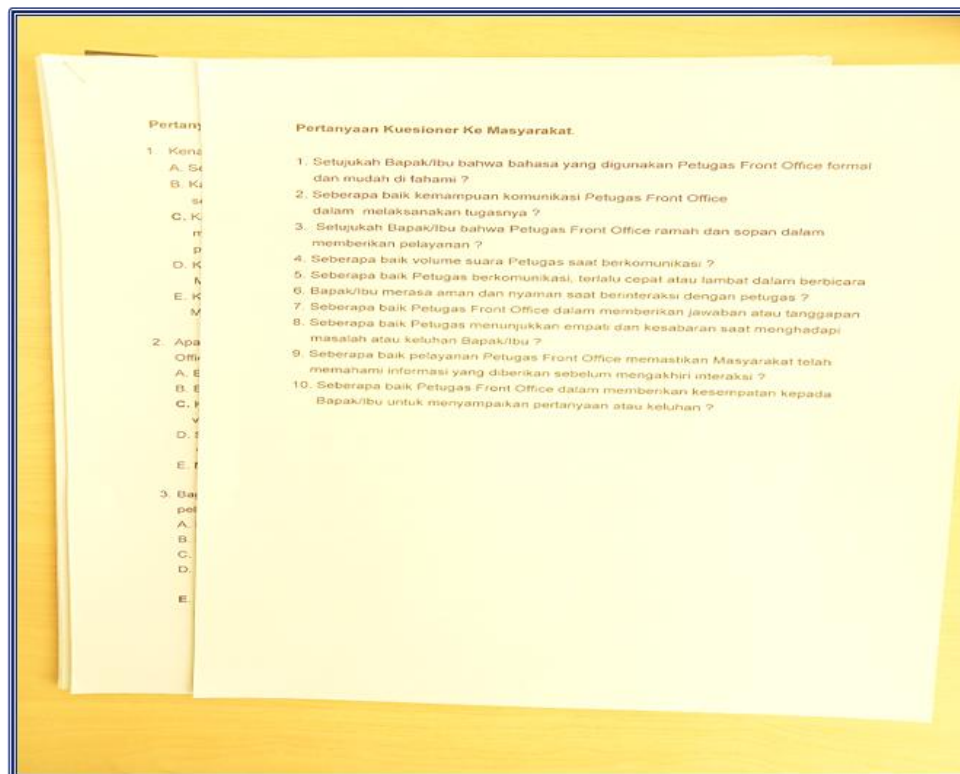
#### **2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence**

##### **a. Merencanakan pembuatan pre test dan kuesioner**

Teknik aktualisasinya adalah membuat pertanyaan agar menggambarkan kualitas komunikasi Petugas Front Office dan mendeskripsikan tingkat kepuasan terhadap pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil melalui kuesioner.



### ***Hasil jadi Pre test Post Test***



### ***Hasil pembuatan Kuesioner***

## b. Menyusun soal pre test dan kuesioner.

1. Kenapa keterampilan komunikasi itu penting bagi Petugas Front Office? \*

- ☐ A. Sebagai syarat utama untuk menjadi pegawai terbaik
- ☐ B. Karena Petugas Front Office sering berinteraksi langsung dengan masyarakat sekitar rumah
- ☐ C. Karena Petugas Front Office harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan komunikas...
- ☐ D. Karena komunikasi membuat suasana tempat kerja lebih kondusif dan menjalankan tugas administrat...
- ☐ E. Karena tugas utama Petugas Front Office harus akrab dengan masyarakat.

...

2. Apa saja hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi bagi Petugas Front Office? \*

- ☐ A. Berkomunikasi dengan suara lantang dan senyum
- ☐ B. Berbicara sopan, ramah, senyum dan cepat akrab
- ☐ C. Kemampuan berbicara efektif, mendengarkan aktif, bahasa tubuh (non verbal), intonasi dan volume su...
- ☐ D. Selalu berbicara dengan nada datar dan sesingkat mungkin untuk menghemat waktu.
- ☐ E. ...

### *Pembuatan Google Form Kuesioner*

## c. Melaksanakan pre test terhadap petugas Front Office dan Kuesioner terhadap Masyarakat.

Teknik ini dilakukan untuk mengukur tingkat pemahaman, keterampilan, dan sikap Petugas Front Office sebelum mengikuti seminar melalui pre-test, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kebutuhan masyarakat melalui penyebaran kuesioner.



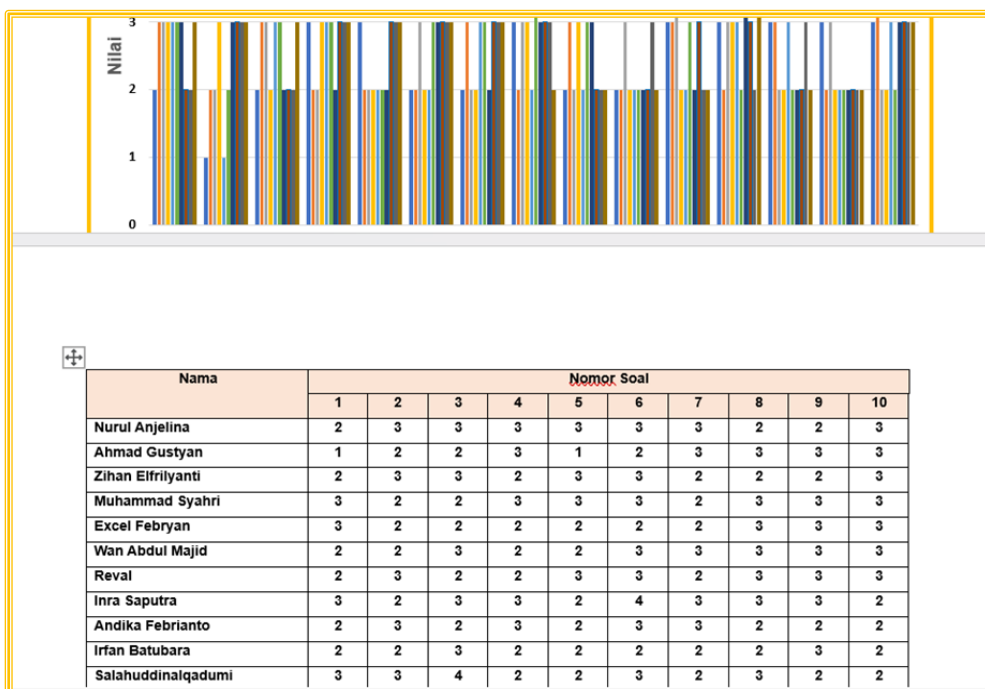
**Memberitahukan Masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kota Dumai tentang tata cara pengisian Kuesioner melalui google Form.**



**Mengajak pelajar untuk mengisi kuesioner**

**d. Melakukan penilaian terhadap pre test dan Kuesioner.**

Teknik aktualisasi dengan melakukan penilain melalui diagram batang agar terlihat perkembangan dari hasil survey.



**Melakukan penilaian terhadap pre test dan kuesioner**

### **3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan**

#### **a. Merencanakan pembuatan pre test dan kuesioner.**

Untuk membuat pertanyaan pre test dan kuesioner harus di buat rumusan indicator pertanyaan, kerangka pertanyaan dan format pertanyaan agar pertanyaan tertuju dan menggambarkan data yang di inginkan. Setelah itu pertanyaan disusun menjadi pertanyaan Pre Test dan Kuesioner.

#### **b. Menyusun soal pre test dan kuesioner.**

Proses penyusunan soal pre test dan kuesioner adalah dengan melihat kumpulan pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya lalu memilih pertanyaan yang sesuai dan menyusun pertanyaan tersebut agar menjadi pertanyaan Pre test dan Kuesioner sehingga tingkat kualitas pertanyaan bagus.

#### **c. Melaksanakan pre test terhadap petugas Front Office dan Kuesioner terhadap Masyarakat.**

Setelah pertanyaan disusun selanjutnya melaksanakan pre test ke 10 orang Petugas Front Office dan menjalankan Kuesioner ke Masyarakat yang sedang menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

#### **d. Melakukan penilaian terhadap pre test dan Kuesioner.**

Setelah melaksanakan survey dan tes tahap pertama kemudian melakukan penilaian dan mengelompokkan nilai agar terlihat hasil capaian dari survey dan tes.

### **4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi**

Melalui kegiatan Pre test terhadap Petugas Front Office dan Kuesioner ke Masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, dapat memperoleh data dan informasi yang akurat untuk perbaikan, pengembangan, serta peningkatan mutu kinerja. Hasilnya menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas layanan, program, maupun sumber daya manusia agar sejalan dengan visi misi Disdukcapil. Data yang diperoleh dari pre-test dan kuesioner menjadi bahan evaluasi untuk menilai efektivitas program dan kegiatan yang dilaksanakan. Informasi ini sangat berguna sebagai dasar pengambilan keputusan dan perencanaan program yang lebih tepat guna dan berkelanjutan.

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

Jika aktualisasi tidak berdasarkan Nilai Berakhlak ASN maka arah, nilai, dan perilaku kerja yang ingin dibentuk berpotensi tidak sejalan dengan visi ASN sebagai pelayan publik, berintegritas dan professional. Perubahan perilaku pegawai tidak akan terukur terhadap nilai-nilai utama (seperti pelayanan, kompetensi, atau loyalitas organisasi), menyebabkan berdampak terhadap kualitas kinerja para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dan menurunkan citra kualitas Pelayanan di Masyarakat.

## B. Catatan Pengendalian Aktualisasi



**Gambar Konsultasi dengan Mentor**

Minggu Ke-2

Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

|               |                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Peserta  | : Leharlo, S.E.                                                                                                        |
| NIP           | : 199011132025041002                                                                                                   |
| Unit Kerja    | : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                                                   |
| Jabatan       | : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama                                                                     |
| Rumusan Isu   | : Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai |
| Kegiatan Ke-2 | : Membuat soal pre test, pos test untuk Petugas Front Office dan kuesioner untuk Masyarakat                            |

| Penyelesaian Kegiatan                                                                    | Catatan Mentor                                                                                                     | Paraf Mentor |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Tahapan Kegiatan;</b><br>1. Merencanakan pembuatan pre test dan kuesioner             | <i>Kegiatan ini yang ada dan akan di buat</i>                                                                      | <i>k</i>     |
| 2. Menyusun soal pre test dan kuesioner                                                  | <i>revisi disetujui</i>                                                                                            | <i>k</i>     |
| 3. Melaksanakan pre test terhadap petugas Front Office dan Kuesioner terhadap Masyarakat | <i>soal pre test dan kuesioner sudah selesai dibuat dan akan di berikan ke Petugas Front Office dan Masyarakat</i> | <i>k</i>     |
| 4. Melakukan penilaian terhadap pre test dan Kuesioner.                                  |                                                                                                                    |              |

**Foto Catatan Pengendalian Aktualisasi**

### C. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| <b>Nama Peserta</b>       |                        |                             | Leharto, S.E                                                                       |                         |                                                                                     |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Satuan Kerja</b>       |                        |                             | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                 |                         |                                                                                     |
| <b>Tempat Aktualisasi</b> |                        |                             | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                 |                         |                                                                                     |
| <b>No</b>                 | <b>Tanggal / Waktu</b> | <b>Catatan Bimbingan</b>    | <b>Hasil capaian/ output</b>                                                       | <b>Media Komunikasi</b> | <b>Paraf Coach</b>                                                                  |
| 2                         | 10 November 2025       | Perbaikan Lampiran Kegiatan |  | Bimbingan tatap Muka    |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul Kegiatan 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Membuat Materi Seminar Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>1 Oktober s/d 10 Oktober 2025</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>tersedianya dokumentasi kegiatan dan daftar hadir peserta seminar yang sudah ditandatangani</li> <li>tersedianya dokumentasi pendistribusian posttes</li> <li>tersedianya kuesioner.</li> <li>terlaksananya dokumentasi pendistribusian kuesioner kepada Masyarakat.</li> </ol> |
| <p><b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:</b></p> <p><b>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi.</b></p> <p><b>a. Mencari Aturan dan Referensi Seminar</b></p> <p>❖ <b>Akuntabel (cermat)</b></p> <p>dalam mencari referensi mencari sumber yang dapat dipercaya. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.</i></p> <p>❖ <b>Kompeten (kinerja terbaik)</b></p> <p>mencari referensi untuk menghasilkan bahan pre test yang berkualitas. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</i></p> <p>❖ <b>Loyal</b></p> <p>penulis mencari aturan dan referensi dan seminar menunjukkan kepatuhan kepada aturan negara dan organisasi, memastikan seminar berjalan sesuai koridor hukum yang berlaku, <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah.</i></p> <p><b>b. Membuat Bahan Tayang Seminar</b></p> <p>❖ <b>Berorientasi pelayanan (kepuasan dan kualitas)</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

membuat materi yang menjawab permasalahan dengan memperhatikan kualitas bahan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.*

❖ **Akuntabel (bertanggung jawab)**

Menyiapkan materi dengan maksimal sebelum melaksanakan seminar. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

❖ **Kompeten (mengembangkan kapabilitas)**

Mengembangkan diri dengan berinovasi dalam membuat bahan dalam bentuk power point. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.*

❖ **Adaptif (inovasi)**

Berinovasi dengan pemanfaatan kemajuan teknologi dalam membuat bahan tayang seminar, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas*

❖ **Kolaboratif (kerja sama)**

Membutuhkan sumber daya lain untuk menghasilkan bahan tayang, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.*

❖ **Loyal**

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara. Dalam konteks pembuatan bahan tayang. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.*

**c. Memperbaiki Materi hasil konsultasi dengan mentor.**

❖ **Berorientasi Pelayanan: (bertanggung jawab)**

Penulis memperbaiki materi seminar dengan penuh tanggung jawab, *Nilai Berakhlak ini dalam panduan perilaku Melakukan perbaikan tiada henti.*

❖ **Kompeten (meningkatkan kompetensi diri)**

Melakukan perbaikan materi seminar supaya seminar dapat menjawab

permasalahan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.*

❖ **Adaptif:**

Penulis memperbaiki materi sesuai arahan mentor. Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan

❖ **Kolaboratif**

Perbaiki materi menjadi sinergis terhadap pimpinan dan mentor.

**d. Membuat Perlengkapan Seminar.**

❖ **Berorientasi pelayanan**

Membuat sertifikat untuk atas ikut menjadi peserta peningkatan keterampilan demi pelayanan masyarakat. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.*

❖ **Harmonis**

Meminta saran kepada Petugas tentang perlengkapan acara. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Membangun lingkungan kerja yang kondusif*

❖ **Kolaboratif,**

Bekerjasama dengan pegawai dalam membuat acara seminar.

*Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.*

❖ **Kompeten**

Belajar dalam membuat bahan seminar. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.*

**e. Membuat Undangan Seminar**

❖ **Akuntabel**

yaitu membuat surat undangan resmi untuk kegiatan seminar dengan memperhatikan komponen surat dan isi surat dengan cermat agar tidak terjadi kesalahan penulisan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan*

*perilaku Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan*

❖ **Kompeten**

Membuat undangan seminar sesuai ketentuan pembuatan surat. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.*

❖ **Adaptif**

Cepat dan sigap melakukan koreksi atau revisi pada surat undangan jika ada perubahan mendadak (misalnya penyesuaian jam atau tempat). *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.*

❖ **Harmonis**

memastikan bahwa bahasa dan representasi dalam undangan mencerminkan rasa hormat, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.*

**f. Mendistribusikan Undangan Seminar**

❖ **Berorientasi Pelayanan**

memastikan kepuasan peserta seminar, mendistribusikan undangan dengan informasi yang jelas, lengkap, dan tepat waktu. ini menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan prima kepada calon peserta seminar, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.*

❖ **Kompeten**

melaksanakan tugas terbaik: menggunakan kemampuan terbaik dalam memilih format surat yang resmi dan profesional. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.*

❖ **Harmonis**

membangun Hubungan Baik: bersikap ramah dan santun saat berinteraksi dengan peserta seminar. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Membangun lingkungan kerja yang kondusif.*

❖ **Loyal**

Distribusi penulis lakukan dengan dedikasi untuk menjamin kelancaran

acara. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah.*

❖ **Kolaboratif**

Bekerjasama dengan Petugas F *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama* ront office sebagai peserta seminar/Penerima undangan,

❖ **Akuntabel**

Mendistribusikan undangan seminar secara transparan, Memastikan bahwa informasi mengenai waktu, tempat, dan tujuan pelaksanaan seminar tersampaikan secara adil, merata, dan dapat diverifikasi kepada seluruh sasaran yang telah ditentukan, baik pimpinan, mentor, rekan kerja, maupun unit terkait lainnya.

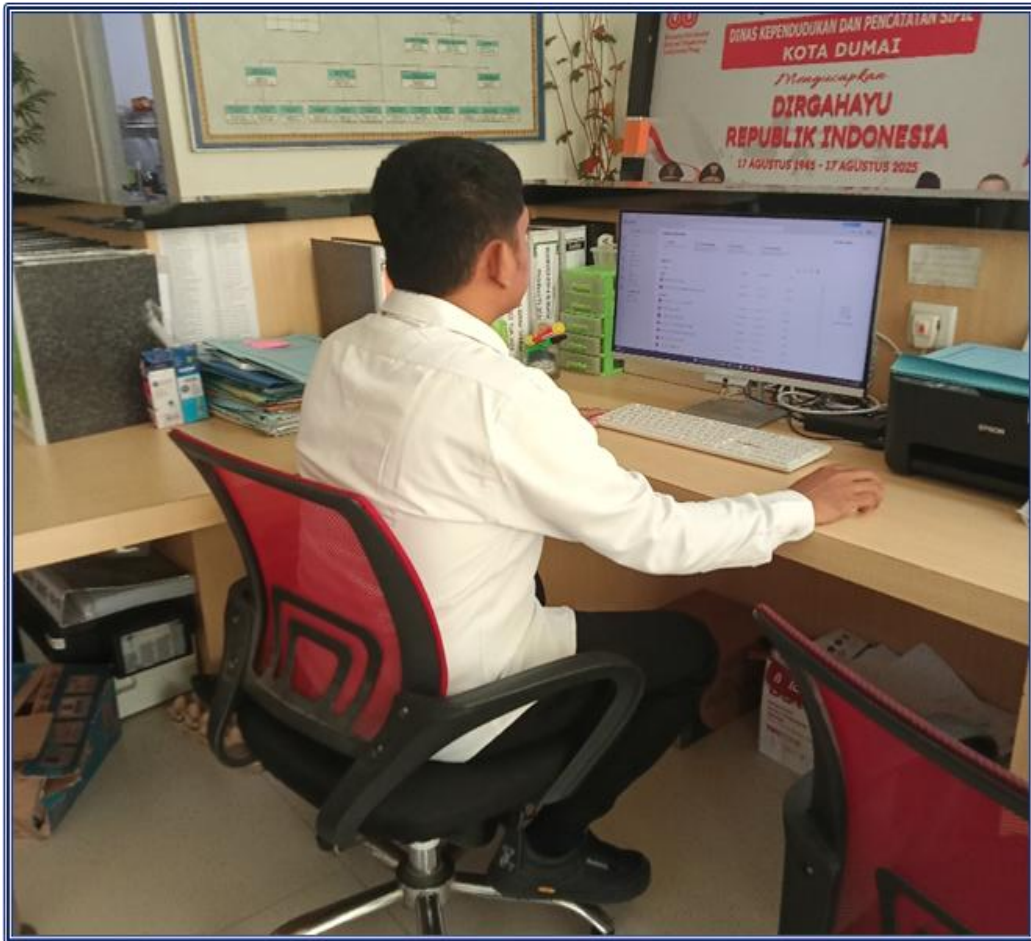
*Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

## **2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence**

### **a. Mencari Aturan dan Referensi Seminar**

Teknik aktualisasi mencari aturan dan referensi seminar adalah langkah sistematis yang dilakukan untuk menemukan dasar hukum, kebijakan, dan referensi ilmiah yang relevan dengan kegiatan seminar yang akan diaktualisasikan. Tujuan utamanya adalah agar kegiatan seminar yang dirancang memiliki landasan yang kuat, sah secara regulasi, dan ilmiah sesuai nilai-nilai dasar ASN.

Mengidentifikasi dan mengumpulkan bahan, refresi, pedoman dan aturan yang mengatur pelaksanaan seminar internal, mencari dokumentasi pendukung, guna memastikan acara berlangsung efisien, dan menunjukkan sikap profesional dalam mematuhi standar yang berlaku di instansi.

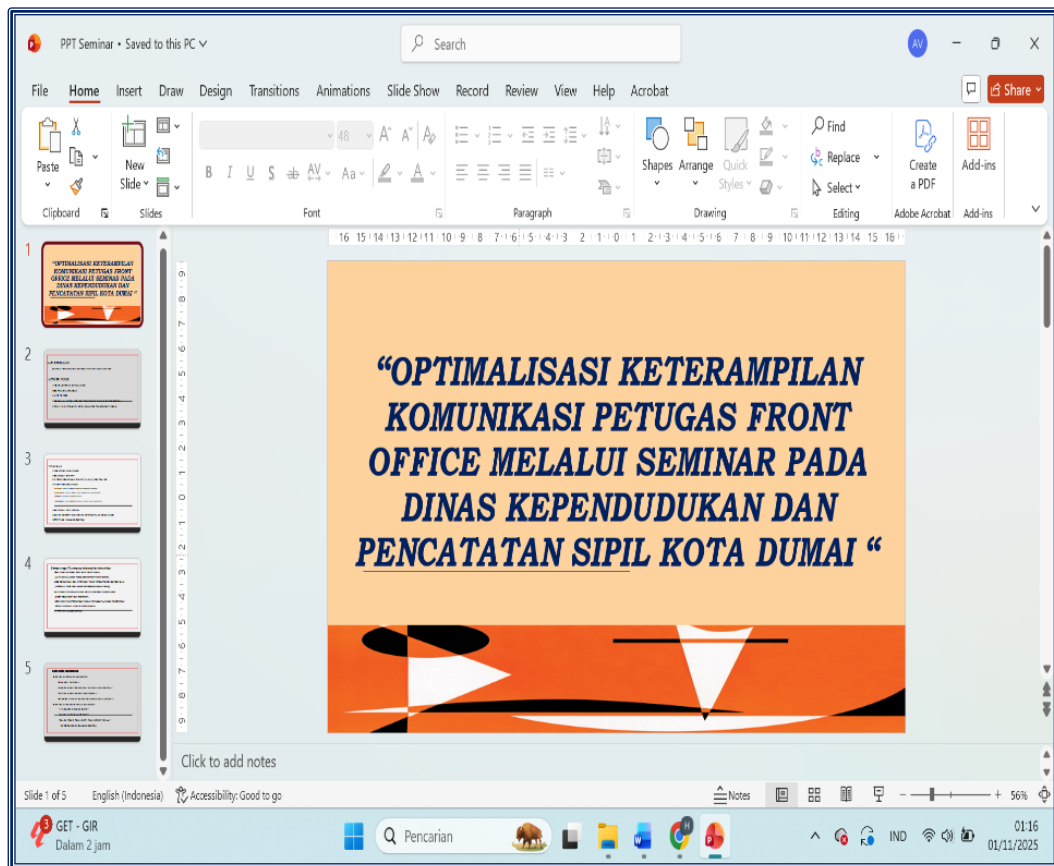


***Mencari bahan refrensi untuk bahan seminar keterampilan komunikasi***

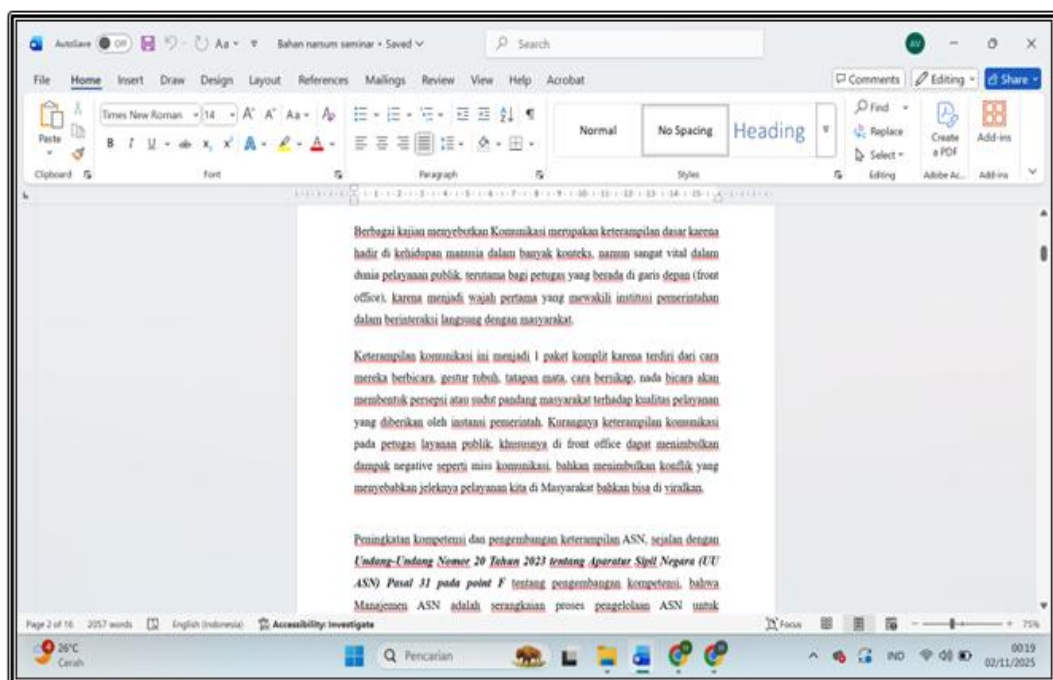
#### **b. Membuat Bahan Tayang Seminar**

Teknik aktualisasi membuat bahan tayang seminar adalah proses penyusunan media presentasi contoh Power Point yang digunakan untuk mendukung kegiatan seminar. Teknik ini bertujuan agar informasi yang disampaikan jelas, sistematis, menarik, dan sesuai dengan nilai-nilai ASN (BerAKHLAK) serta dasar hukum atau referensi yang relevan. Dengan bahan tayang yang baik, peserta seminar dapat menyampaikan materi secara efektif dan mempermudah audiens memahami isi seminar.

Dalam bahan tayang seminar terdiri dari judul, profil, latar belakang, isu, penyelesaian isu, data dan Kesimpulan. Bahan tayang pada saat ini harus menarik di tonton dan ada video yang akan ditampilkan agar seminar lebih seru.



**Membuat bahan tayang seminar berupa PPT**



**Membuat materi seminar untuk persentase**

**c. Memperbaiki Materi hasil konsultasi dengan mentor.**

Teknik aktualisasi memperbaiki materi hasil konsultasi dengan mentor adalah proses evaluasi, revisi, dan penyempurnaan materi kegiatan aktualisasi setelah mendapatkan masukan dari mentor atau pembimbing.



***Bimbingan dan arahan dengan mentor untuk perbaikan aktualisasi***

**d. Membuat Perlengkapan Seminar.**

Perlengkapan seminar adalah bahan pendukung seminar, berupa spanduk, sertifikat, daftar tamu, dan lain-lain.

Teknik aktualisasi membuat perlengkapan seminar adalah proses perencanaan, pembuatan, dan penyiapan semua perlengkapan yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan seminar, baik secara fisik maupun digital. Teknik ini bertujuan agar seminar dapat berjalan tertib, efektif, dan profesional, serta mendukung penyampaian materi secara optimal.



***Spanduk acara Seminar peningkatan Keterampilan komunikasi***

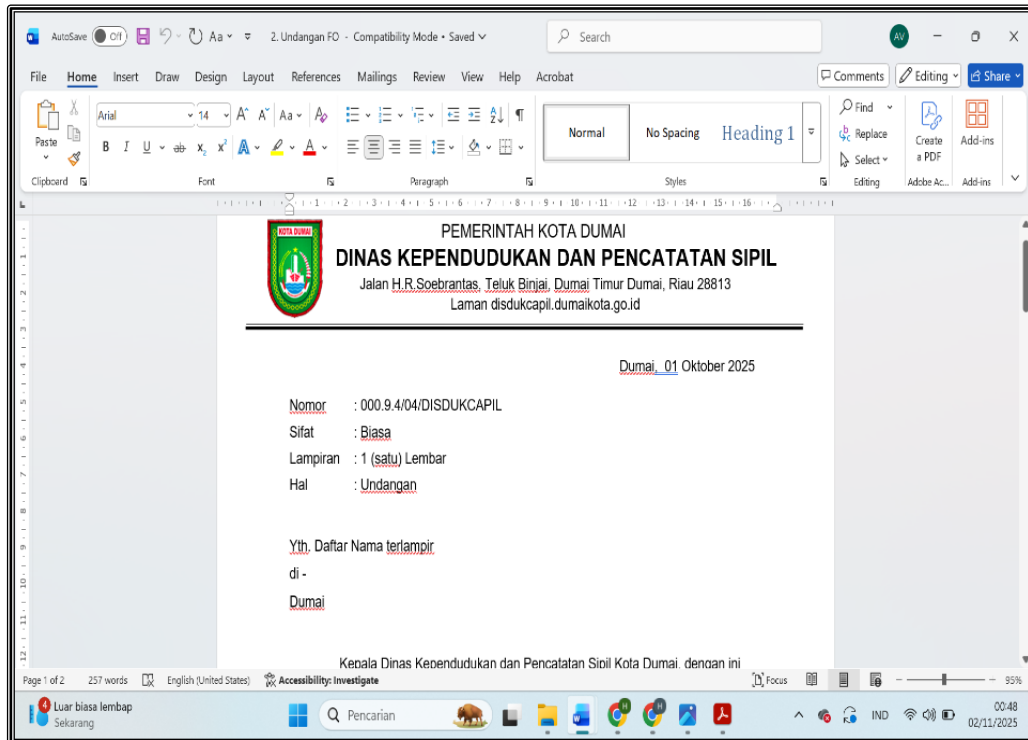


***Sertifikat untuk peserta seminar***

#### **e. Membuat Undangan Seminar**

Teknik aktualisasi membuat undangan seminar adalah proses penyusunan undangan yang formal, jelas, dan sesuai aturan instansi dengan keterangan informasi yang jelas seperti, waktu, tempat, dan agenda seminar kepada peserta dan pihak terkait. Informasi yang jelas bertujuan agar seminar dapat terlaksana dengan tertib dan diikuti oleh audiens yang tepat.

Undangan seminar yang dibuat formal yang berarti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menugaskan 10 Orang Petugas Front Office untuk mengikuti Seminar peningkatan dan pengembangan keterampilan komunikasi yang langsung ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.



### **Membuat surat undangan seminar**

#### **Lampiran Peserta Seminar**

| NO | NAMA                            | NIP                       | PENEMPATAN BIDANG                               |
|----|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | Siti Mulyati, B. S.A.P          | NIP.19931029 202521 2 001 | Pemanfaatan Data Dan Inovasi Layanan            |
| 2  | Indri Junita, A.Md              | NIP.19990629 202521 2 002 | Pemanfaatan Data Dan Inovasi Layanan            |
| 3  | Riski Agus Afriyadi             | NIP.19960407 202521 1 004 | Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 4  | Rara Oktavia                    | NIP.19951016 202521 2 013 | Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 5  | Yesi Engriyani, A.Md            | NIP.19810523 202521 2 003 | Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 6  | Robiatul Adawiyah, S.Sos        | NIP.19900107 202521 2 004 | Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan |
| 7  | Murni Susanti                   | NIP.19820630 202521 2 003 | Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 8  | Yunisya Sy, S.Kom               | NIP.19960824 202521 2 004 | Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 9  | Ginawati Zainidar, Sh, Mh       | Honor / Tkpk              | Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 10 | Sara Dita Hambar Qinasih, S.A.P | Honor / Tkpk              | Pelayanan Pencatatan Sipil                      |

### **Lampiran daftar nama peserta seminar**

#### f. Mendistribusikan Undangan Seminar.

Teknik aktualisasi mendistribusikan undangan seminar adalah proses penyampaian undangan secara sistematis kepada peserta atau audiens yang dituju. Teknik ini bertujuan agar seminar dapat diikuti oleh pihak yang relevan, sesuai jadwal, dan berjalan tertib.



***Membagikan undangan seminar kepada Petugas Front Office***

|                |                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PEMERINTAH KOTA DUMAI                                                                             |                                                                                                                                                                                                                          |
| DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL                                                           |                                                                                                                                                                                                                          |
| Jalan H.R. Soebrantas, Teluk Binjai, Dumai Timur Dumai, Riau 28813                                |                                                                                                                                                                                                                          |
| Laman disdukcapil.dumai.go.id                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |
| Dumai, 01 Oktober 2025                                                                            |                                                                                                                                                                                                                          |
| Nomor                                                                                             | : 000.9.4/04/DISDUKCAPIL                                                                                                                                                                                                 |
| Sifat                                                                                             | : Biasa                                                                                                                                                                                                                  |
| Lampiran                                                                                          | : 1 (satu) Lembar                                                                                                                                                                                                        |
| Hal                                                                                               | : Undangan                                                                                                                                                                                                               |
| Yth. Daftar Nama terlampir<br>di -<br>Dumai                                                       |                                                                                                                                                                                                                          |
| Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, dengan ini mengundang Bapak/Ibu pada : |                                                                                                                                                                                                                          |
| Hari/Tanggal                                                                                      | : Selasa / 7 Oktober 2025                                                                                                                                                                                                |
| Waktu                                                                                             | : 12.00 Wib s/d Selesai                                                                                                                                                                                                  |
| Tempat                                                                                            | : Ruang Rapat Dukcapil Lt.2 Gedung MPP Jl. H.R. Soebrantas                                                                                                                                                               |
| Acara                                                                                             | : Seminar Peningkatan dan Pengembangan Keterampilan Komunikasi dengan Judul " <i>Optimalisasi Keterampilan Komunikasi Petugas Front Office Melalui Seminar Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai</i> " |
| Demikian disampaikan, atas kehadiran Bapak/Ibu tepat pada waktunya diucapkan terimakasih.         |                                                                                                                                                                                                                          |
| Kepala,                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          |
|                |                                                                                                                                                                                                                          |
| Drs. ZULFAHREN, S.Sos, M.Si                                                                       |                                                                                                                                                                                                                          |
| Pembina Tk. 1 / (V/b)                                                                             |                                                                                                                                                                                                                          |
| NIP. 197601172002121003                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          |

***Surat undangan seminar untuk petugas front Office***

### **3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan**

#### **a. Mencari Aturan dan Referensi Seminar**

Kegiatan ini adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, mengumpulkan, dan menganalisis pedoman formal (aturan) dan materi pendukung (referensi) yang relevan untuk menjamin kualitas, legalitas, dan relevansi ilmiah dari suatu kegiatan seminar.

#### **b. Membuat Bahan Tayang Seminar**

Proses pembuatan bahan tayang meliputi Menentukan struktur dan alur materi yang akan disampaikan, lalu Mengumpulkan dan menyusun poin-poin utama, data. Setelah itu Merancang layout slide yang menarik.

#### **c. Memperbaiki Materi hasil konsultasi dengan mentor**

Memperbaiki materi hasil konsultasi dengan mentor adalah tahapan revisi dan penyempurnaan isi materi yang telah didiskusikan dan mendapat masukan dari mentor. Tujuannya adalah agar materi tersebut menjadi lebih berkualitas, sesuai dengan standar akademik atau profesional, serta mampu memenuhi tujuan yang diinginkan.

Proses ini melalui beberapa langkah antaralain, menganalisis masukan dan saran dari mentor, mengidentifikasi bagian-bagian yang perlu diperbaiki atau disempurnakan, melakukan revisi dengan menyesuaikan bahasa, data, dan referensi sesuai arahan mentor lalu melakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua masukan telah diterapkan dengan baik.

#### **d. Membuat Perlengkapan Seminar.**

Proses membuat perlengkapan seminar pertama seperti spanduk acara dan sertifikat, pertama membuat catatan perlengkapan yang mau dibuat lalu mencari referensi model perlengkapan yang sama, kemudian membuat model dan bentuknya, kemudian mencetaknya ketempat pembuatan spanduk dan sertifikat.

#### **e. Membuat Undangan Seminar**

Membuat undangan seminar prosesnya meminta saran dari mentor lalu membuat kerangka surat dan nama-nama petugas yang mau di undang setelah itu meminta tandatangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai karena sebagai undangan resmi kepada para Petugas Front Office.

#### **f. Mendistribusikan Undangan Seminar**

Ini adalah proses untuk memberitahukan bagi para peserta yang akan mengikuti seminar agar mereka mengetahui alur acara seminar, jadwal dan tempat seminar. Proses pendistribusian undangan adalah langsung menyerahkan undangan kepada para peserta undangan seminar.

#### **4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi**

Seminar adalah bentuk meningkatkan kualitas keterampilan SDM (Sumber Daya Manusia) atau meningkatkan profesionalisme sumber daya Aparatur. Petugas Front Office yang terampil adalah kunci utama untuk mewujudkan Misi Pelayanan Prima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, yang pada akhirnya akan mengarah pada tercapainya Visi Tertib Administrasi dan Kepuasan Masyarakat Kota Dumai,

#### **5. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS**

Dampaknya bisa berakibat fatal bila tidak ada nilai Berakhlak ditanamkan adalah Materi seminar mungkin tidak fokus pada peningkatan kualitas layanan publik. Akibatnya, seminar tidak memberi perubahan signifikan terhadap sikap dan keterampilan petugas dalam melayani Masyarakat serta tidak mencerminkan komitmen terhadap visi dan misi instansi. Hal ini bisa menurunkan semangat kerja dan loyalitas pegawai terhadap Dinas.

Berdampak ke Masyarakat mendapat pelayanan yang lambat, tidak ramah, karena keterampilan komunikasi petugas tidak ada serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

## B. Catatan Pengendalian Aktualisasi

|  | <p style="text-align: center;"><b>Form Laporan Mingguan Aktualisasi</b></p> <p>Minggu Ke-3<br/>Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor</p> <table border="1"> <tr> <td>Nama Peserta</td> <td>: Leharto, S.E.</td> </tr> <tr> <td>NIP</td> <td>: 199011132025041002</td> </tr> <tr> <td>Unit Kerja</td> <td>: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai</td> </tr> <tr> <td>Jabatan</td> <td>: Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama</td> </tr> <tr> <td>Rumusan Isu</td> <td>: Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai</td> </tr> <tr> <td>Kegiatan Ke-3</td> <td>: Membuat Materi Seminar Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office</td> </tr> </table><br><table border="1"> <thead> <tr> <th>Penyelesaian Kegiatan</th> <th>Catatan Mentor</th> <th>Paraf Mentor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Tahapan Kegiatan;</b><br/>1. Mencari Aturan dan Referensi Seminar.</td> <td><i>Sipil Kota Dumai</i></td> <td><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td>2. Membuat Bahan Tayang Seminar</td> <td><i>seminar dibuat lebih menarik dan mudah dimengerti oleh peserta</i></td> <td><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td>3. Memperbaiki Materi hasil konsultasi dengan mentor.</td> <td><i>Catatan seminar petugas front office</i></td> <td><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td>4. Membuat Perlengkapan Seminar</td> <td><i>menyusun materi ke-3 sesuai form yg tersedia</i></td> <td><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td>5. Membuat Undangan Seminar</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Nama Peserta       | : Leharto, S.E. | NIP | : 199011132025041002 | Unit Kerja | : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai | Jabatan | : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama | Rumusan Isu | : Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai | Kegiatan Ke-3 | : Membuat Materi Seminar Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office | Penyelesaian Kegiatan | Catatan Mentor | Paraf Mentor | <b>Tahapan Kegiatan;</b><br>1. Mencari Aturan dan Referensi Seminar. | <i>Sipil Kota Dumai</i> | <i>[Signature]</i> | 2. Membuat Bahan Tayang Seminar | <i>seminar dibuat lebih menarik dan mudah dimengerti oleh peserta</i> | <i>[Signature]</i> | 3. Memperbaiki Materi hasil konsultasi dengan mentor. | <i>Catatan seminar petugas front office</i> | <i>[Signature]</i> | 4. Membuat Perlengkapan Seminar | <i>menyusun materi ke-3 sesuai form yg tersedia</i> | <i>[Signature]</i> | 5. Membuat Undangan Seminar |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-----|----------------------|------------|------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--|--|
| Nama Peserta                                                                       | : Leharto, S.E.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| NIP                                                                                | : 199011132025041002                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| Unit Kerja                                                                         | : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| Jabatan                                                                            | : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| Rumusan Isu                                                                        | : Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| Kegiatan Ke-3                                                                      | : Membuat Materi Seminar Pengembangan dan Peningkatan Keterampilan Petugas Front Office                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| Penyelesaian Kegiatan                                                              | Catatan Mentor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Paraf Mentor       |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| <b>Tahapan Kegiatan;</b><br>1. Mencari Aturan dan Referensi Seminar.               | <i>Sipil Kota Dumai</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>[Signature]</i> |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| 2. Membuat Bahan Tayang Seminar                                                    | <i>seminar dibuat lebih menarik dan mudah dimengerti oleh peserta</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <i>[Signature]</i> |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| 3. Memperbaiki Materi hasil konsultasi dengan mentor.                              | <i>Catatan seminar petugas front office</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <i>[Signature]</i> |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| 4. Membuat Perlengkapan Seminar                                                    | <i>menyusun materi ke-3 sesuai form yg tersedia</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <i>[Signature]</i> |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| 5. Membuat Undangan Seminar                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |
| <b>Gambar Konsultasi dengan Mentor</b>                                             | <b>Catatan Pengendalian Aktualisasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                 |     |                      |            |                                                      |         |                                                    |             |                                                                                                                        |               |                                                                                         |                       |                |              |                                                                      |                         |                    |                                 |                                                                       |                    |                                                       |                                             |                    |                                 |                                                     |                    |                             |  |  |

## C. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| <b>Nama Peserta</b>       |                  |                             | Leharto, S.E                                                                         |                      |                                                                                       |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Satuan Kerja</b>       |                  |                             | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                   |                      |                                                                                       |
| <b>Tempat Aktualisasi</b> |                  |                             | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                   |                      |                                                                                       |
| No                        | Tanggal / Waktu  | Catatan Bimbingan           | Hasil capaian/ output                                                                | Media Komunikasi     | Paraf Coach                                                                           |
| 2                         | 10 November 2025 | Perbaikan Lampiran Kegiatan |  | Bimbingan tatap Muka |  |

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

### A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul Kegiatan 4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Melaksanakan Seminar dan Penerapan Instrumen.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>6 Oktober s/d 31 Oktober 2025</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>tersedianya dokumentasi kegiatan dan daftar hadir peserta seminar yang sudah ditandatangani</li> <li>tersedianya dokumentasi pendistribusian posttes</li> <li>tersedianya kuesioner.</li> <li>terlaksananya dokumentasi pendistribusian kuesioner kepada Masyarakat.</li> </ol> |
| <p><b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:</b></p> <p><b>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi.</b></p> <p><b>a. Melaksanakan kegiatan seminar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Berorientasi Pelayanan</b><br/>menyediakan fasilitas, materi, dan informasi yang mudah diakses, ramah dan solutif demi kepuasan peserta. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</i></li> <li>❖ <b>Kompeten</b><br/>penulis memiliki kemampuan teknis dalam mempersiapkan dan menyajikan materi seminar dengan metode yang efektif. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</i></li> <li>❖ <b>Harmonis</b><br/>menciptakan suasana acara yang nyaman dan inklusif bagi semua peserta tanpa memandang latar belakang peserta. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya</i></li> <li>❖ <b>Loyal</b><br/>melaksanakan seminar sebagai bentuk dedikasi untuk memajukan instansi</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

dan negara melalui peningkatan kualitas SDM. Mendistribusikan Post test, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.*

**b. Mendistribusikan Post test kepada peserta seminar para Petugas Front Office**

❖ **Berorientasi Pelayanan**

Memudahkan Peserta: menyediakan post-test dengan mekanisme distribusi yang jelas, sederhana, dan mudah diakses. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat*

❖ **Akuntabel**

menjaga integritas data: mendistribusikan post-test secara jujur dan bertanggung jawab, memastikan setiap peserta menerima dan mengikuti proses evaluasi yang sama. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

❖ **Loyal**

kerahasiaan dan kepatuhan: menjaga kerahasiaan soal post-test sebelum didistribusikan untuk memastikan validitas hasil. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara*

❖ **Adaptif**

penulis menyesuaikan metode distribusi dengan kondisi dan situasi terkini menggunakan google form, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan*

**c. Membuat Kusioner Masyarakat**

❖ **Berorientasi pelayanan**

fokus pada kebutuhan pelanggan: pertanyaan kusioner harus relevan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. formatnya ramah, sederhana dan mudah dipahami sehingga masyarakat nyaman mengisi. *Nilai Berakhlak*

*ini termasuk dalam panduan perilaku Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan.*

❖ **Akuntabel**

Integritas dan Transparansi: menyusun instrumen dengan jujur dan ilmiah untuk mendapatkan data yang valid. data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan menjadi dasar pertanggungjawaban instansi terhadap kualitas pelayanan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi*

❖ **Loyal**

mengutamakan kepentingan Negara: pembuatan kuesioner didorong oleh dedikasi untuk meningkatkan tata kelola pelayanan publik di instansi. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.*

❖ **Kompeten**

Mempelajari membuat kuesioner menambah wawasan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.*

**d. Mendistribusikan Kuesioner Kepada Masyarakat**

❖ **Akuntabel**

integritas data: mendistribusikan kuesioner secara adil dan merata kepada target responden, memastikan bahwa data yang terkumpul jujur dan dapat dipertanggungjawabkan tanpa manipulasi. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

❖ **Harmonis**

interaksi positif: melakukan distribusi dengan sikap ramah, sopan dan menghargai waktu responden.

❖ **Loyal**

mengutamakan tujuan instansi: mendistribusikan kuesioner sebagai bagian dari upaya menjaga nama baik instansi dan meningkatkan kualitas layanan

publik, yang merupakan wujud dedikasi kepada negara, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.*

❖ **Kolaboratif**

dalam mendistribusikan kuesioner, penulis bersikap ramah, santun, dan menghormati Masyarakat. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.*

**e. Merekap data pre test dan Post test**

❖ **Berorientasi Pelayanan**

Data pre test dan Post test direkap untuk memahami kebutuhan dan kepuasan masyarakat. dalam hal ini data tersebut dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan tiada henti. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melakukan perbaikan tiada henti.*

❖ **Akuntabel**

dalam proses merekap data pre test dan Post test penulis merekap dengan jujur, cermat, dan berintegritas tinggi. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

❖ **Loyal**

Menjaga kerahasiaan data pre test dan Post test dan hasil rekapitulasi sebelum resmi dipublikasikan, sesuai dengan kode etik dan peraturan instansi. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.*

❖ **Kolaboratif**

bekerja sama untuk menghasilkan nilai dan data, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.*

#### **f. Monitoring secara Berkala**

##### **❖ Berorientasi Pelayanan**

monitoring yang dilakukan bertujuan memastikan hasil kerja berdampak positif pada kualitas pelayanan publik. fokusnya adalah perbaikan tiada henti berdasarkan temuan monitoring. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melakukan perbaikan tiada henti.*

##### **❖ Akuntabel**

penulis melaksanakan monitoring secara jujur, cermat dan berintegritas tinggi agar tujuan monitoring benar-benar tercapai. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi*

##### **❖ Harmonis**

saat melakukan monitoring, penulis bersikap objektif dan menghargai setiap pihak yang dimonitor agar membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan memberikan umpan balik yang konstruktif, bukan mencari kesalahan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.*

##### **❖ Adaptif**

Memastikan bahwa proses pengawasan tersebut tidak kaku, melainkan fleksibel, responsif, dan mampu memanfaatkan teknologi baru. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas.*

#### **g. Merekap data Kuesioner**

##### **❖ Berorientasi Pelayanan**

Data kuesioner direkap untuk memahami kebutuhan dan kepuasan masyarakat. dalam hal ini data tersebut dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan tiada henti.

##### **❖ Akuntabel**

dalam proses merekap data kuesioner penulis merekap dengan jujur, cermat, dan berintegritas tinggi.

❖ **Loyal**

Menjaga kerahasiaan data responden dan hasil rekapitulasi sebelum resmi dipublikasikan, sesuai dengan kode etik dan peraturan instansi.

**2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence**

**a. Melaksanakan kegiatan seminar**

Untuk membuat dan mengadakan acara seminar peningkatan keterampilan komunikasi Petugas Front Office adalah dengan membuat acara seminar dengan formal dan menerapkan nilai Berakhlak agar sesuai dengan target yang diharapkan.

kegiatan seminar diharapkan mampu mencapai target yang diinginkan, yaitu meningkatkan kemampuan komunikasi Petugas Front Office agar lebih profesional, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.



***Sekretaris Dinas sedang memberikan materi seminar***

Vidio Pelaksanaan Seminar

[https://drive.google.com/file/d/1aKx-kKJ9bjdaNea-LVJHQY5wdwDUK8gy/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1aKx-kKJ9bjdaNea-LVJHQY5wdwDUK8gy/view?usp=drive_link)



***Pelaksanaan seminar yang diikuti Petugas Front Office***

**b. Mendistribusikan Post test**

Teknik aktualisasi mendistribusikan post test adalah dengan mendistribusikan Post Test setelah beberapa hari mengikuti seminar dan langsung kepada membagikan pertanyaan post test kepada peserta melalui kirim pesan Wa.



***Penulis sedang memberitahukan cara pengisian Post Test***

### **c. Membuat Kuesioner Masyarakat**

Teknik aktualisasi membuat kuesioner Masyarakat adalah dengan merancang dan menyusun pertanyaan kuesioner yang dapat menggambarkan secara nyata kondisi, pendapat, dan keinginan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan terkhusus keterampilan komunikasi Petugas.



### ***Membuat Kuesioner untuk Masyarakat pengguna layanan Disdukcapil***

### **d. Mendistribusikan Kuesioner Kepada Masyarakat**

Tekniknya adalah mendistribusikan langsung kepada Masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, sehingga berkomunikasi dengan masyarakat, mengumpulkan data objektif, dan mengetahui kekurangan para petugas demi perbaikan berkelanjutan.

Kuesioner di distribusikan sebanyak 15 orang kepada pengguna layanan secara random, yang berada di ruang tunggu depan stand / bilik – bilik pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.



***Mensosialisasikan cara pengisian Kuesioner ke Masyarakat***  
**e. Merekap data pre test dan Post test**



Proses merekap data pre-test dan post-test merupakan langkah krusial dalam menganalisis efektivitas program pelatihan. Data ini, yang dikumpulkan sebelum (pre-test) dan sesudah (post-test) perlakuan, berfungsi sebagai indikator langsung perubahan atau peningkatan yang terjadi. Dalam proses rekapitulasi, data skor mentah dari kedua tes tersebut dicatat dan disandingkan secara sistematis, biasanya dalam format tabel atau spreadsheet. Rekapitulasi yang akurat dan terstruktur ini adalah dasar untuk melakukan analisis statistik lebih lanjut,

#### **f. Monitoring secara Berkala**

Teknik ini adalah pemantauan secara rutin dan melalui kegiatan ini, pegawai melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap suatu kegiatan, pelayanan, untuk melihat perkembangan dan peningkatan setelah mengikuti seminar peningkatan keterampilan komunikasi serta memastikan sesuai dengan target.



#### ***Melakukan monitoring berkala terhadap Petugas Front Office***

Link Vidio monitoring Berkala :

[https://drive.google.com/file/d/1tWaL4Pn1SkBtWtXzULq\\_DCOLQmItMVx8/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1tWaL4Pn1SkBtWtXzULq_DCOLQmItMVx8/view?usp=sharing)



***Melakukan monitoring berkala terhadap Petugas Front Office***

Link Vidio monitoring Berkala :

<https://drive.google.com/file/d/1zXcj4v0B5as8DAAdR-Toqo0-BmNgld-T/view?usp=sharing>



***Melakukan monitoring berkala terhadap Petugas Front Office***

Link Vidio monitoring :

[https://drive.google.com/file/d/1Ye\\_uH3tLWzvvbissqU6ZR8b-Slifi4ES/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Ye_uH3tLWzvvbissqU6ZR8b-Slifi4ES/view?usp=sharing)



**c. Membuat Kuesioner Masyarakat**

Menyusun pertanyaan yang relevan dengan tujuan evaluasi kualitas keterampilan Petugas Front Office. Kuesioner harus jelas dan mudah dimengerti masyarakat.

**d. Mendistribusikan Kuesioner Kepada Masyarakat**

Membagikan atau menyebarkan kuesioner secara langsung kepada Masyarakat dengan membagikan link google form. Kualitasnya adalah pertanyaan pada kuesioner google form mendiskripsikan keterampilan komunikasi petugas.

**e. Merekap data pre test dan Post test**

Kegiatan merekap data pre test dan post test dilakukan sebagai bagian dari proses evaluasi terhadap pelaksanaan seminar atau pelatihan yang telah diselenggarakan. Data yang telah terkumpul kemudian diperiksa untuk melihat ada tidaknya kemajuan dan perkembangan.

**f. Monitoring secara Berkala**

Pemantauan secara rutin untuk melihat sejauh mana perkembangan dan peningkatan keterampilan Petugas.

**g. Merekap data Kuesioner**

Mengumpulkan jawaban kuesioner, memeriksa kelengkapan, dan menyusun data dalam bentuk laporan atau tabel. Kualitasnya data siap digunakan untuk bahan gambaran dan evaluasi.

**4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi**

Meningkatkan keterampilan komunikasi petugas Front Office sehingga meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, berdampak pada terwujudnya Visi Misi Kota Dumai.

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

Tanpa penerapan nilai BerAKHLAK, kegiatan seminar berpotensi dilaksanakan tanpa arah dan tujuan yang jelas hal ini akan berdampak pada rendahnya kualitas hasil seminar.

## B. Catatan Pengendalian Aktualisasi



Gambar Konsultasi dengan Mentor

### Form Laporan Mingguan Aktualisasi

Minggu Ke-4

Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

|               |                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Peserta  | : Leharto, S.E.                                                                                                        |
| NIP           | : 199011132025041002                                                                                                   |
| Unit Kerja    | : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                                                   |
| Jabatan       | : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama                                                                     |
| Rumusan Isu   | : Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai |
| Kegiatan Ke-4 | : Melaksanakan Seminar dan Penerapan Instrumen.                                                                        |

| Penyelesaian Kegiatan                                 | Catatan Mentor                               | Paraf Mentor       |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------|
| Tahapan Kegiatan;<br>1. Melaksanakan kegiatan seminar | <i>seminar dilaksanakan</i>                  | <i>[Signature]</i> |
| 2. Mendistribusikan Post test.                        | <i>Post test seminar</i>                     | <i>[Signature]</i> |
| 3. Membuat Kuesioner Masyarakat.                      | <i>Kuesioner harus sesuai dengan seminar</i> | <i>[Signature]</i> |
| 4. Mendistribusikan                                   | <i>Langsung turun lapangan</i>               | <i>[Signature]</i> |

Gambar Catatan Pengendalian Aktualisasi

## C. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

| Nama Peserta       |               |                   | Leharto, S.E                                       |                  |             |
|--------------------|---------------|-------------------|----------------------------------------------------|------------------|-------------|
| Satuan Kerja       |               |                   | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai |                  |             |
| Tempat Aktualisasi |               |                   | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai |                  |             |
| No                 | Tanggal/Waktu | Catatan Bimbingan | Hasil capaian/output                               | Media Komunikasi | Paraf Coach |
|                    |               |                   |                                                    | Bimbingan Zoom   |             |
|                    |               |                   |                                                    |                  |             |

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

### A. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul Kegiatan 5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Melaporkan Hasil Seminar Terhadap Pimpinan dan Mentor                      |
| <b>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>3 November s/d 7 November 2025</b>                                      |
| <b>Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1. tersedianya laporan evaluasi<br>2. tersedianya laporan kegiatan seminar |
| <p><b>Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:</b></p> <p><b>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi.</b></p> <p><b>a. Membuat Laporan Evaluasi.</b></p> <p>❖ <b>Berorientasi Pelayanan,</b><br/>Laporan relevan dan bermanfaat untuk perbaikan layanan publik atau proses kerja dimasa depan. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melakukan perbaikan tiada henti.</i></p> <p>❖ <b>Akuntabel</b><br/>Laporan menjadi bukti pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.</i></p> <p>❖ <b>Harmonis</b><br/>Laporan harus menghargai kontribusi dan sudut pandang semua pihak yang terlibat dalam kegiatan, baik internal maupun eksternal. bahasa yang digunakan netral dan konstruktif, tidak menyudutkan. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.</i></p> <p>❖ <b>Loyal</b><br/>Laporan disusun dengan integritas tinggi, tidak menyebarkan informasi yang dapat merugikan Instansi. <i>Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.</i></p> |                                                                            |

❖ **Kolaboratif**

Pembuatan laporan terbuka untuk masukan dari berbagai pihak sebelum difinalisasib. Menyusun dan konfirmasi jadwal dengan pimpinan dan mentor. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.*

❖ **Kompeten**

Mempelajari membuat laporan evaluasi, menambah pengetahuan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.*

❖ **Adaptif**

Senantiasa berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi perubahan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.*

❖ **Kolaboratif**

Membangun kerja sama yang sinergis terhadap pimpinan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.*

**b. Menyampaikan Laporan Kepada Pimpinan dan mentor.**

❖ **Berorientasi Pelayanan**

Fokus penyampaian laporan pada tujuan akhir dalam hal ini merekomendasikan yang dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan kinerja dan peningkatan layanan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melakukan perbaikan tiada henti.*

❖ **Akuntabel**

Menyampaikan laporan dengan jujur, terbuka dan tidak manipulative. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.*

❖ **Kompeten**

Penulis menyampaikan laporan dengan jelas, terstruktur, dan meyakinkan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.*

❖ **Harmonis**

Penulis menyampaikan laporan dengan santun dan menghargai waktu serta pandangan pimpinan. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.*

❖ **Adaptif**

Penulis responsif terhadap pertanyaan tak terduga dari pimpinan ketika menyampaikan laporan hasil kegiatan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.*

❖ **Kolaboratif**

Memberi kesempatan kepada pimpinan untuk berkontribusi. *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.*

❖ **Loyal**

Menyampaikan laporan sikap menghargai pimpinan, *Nilai Berakhlak ini termasuk dalam panduan perilaku Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.*

## **2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence**

### **a. Membuat Laporan Evaluasi.**

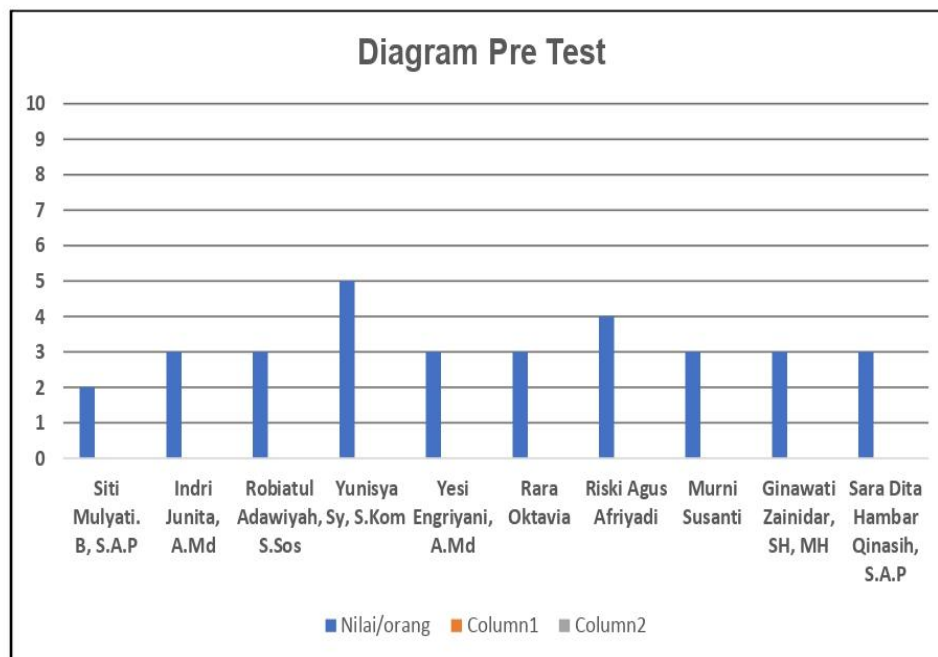
Mengumpulkan seluruh data, catatan, serta hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang telah dilakukan selama periode tertentu. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menilai tingkat keberhasilan kegiatan, kendala yang dihadapi, serta solusi yang telah diterapkan. Laporan evaluasi ini nanti akan dilaporkan perkembangan dan masalahnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dan juga Mentor.

Dalam proses penyusunan laporan evaluasi, penulis menggunakan pendekatan sistematis dengan menyusun uraian kegiatan, hasil dan pembahasan, hingga kesimpulan serta rekomendasi tindak lanjut. Teknik ini membantu agar laporan menjadi lebih terstruktur, mudah dipahami, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan.

## I. Hasil Pre Test dan Post Test

### Hasil perpaduan Pre Test dan Pos Test

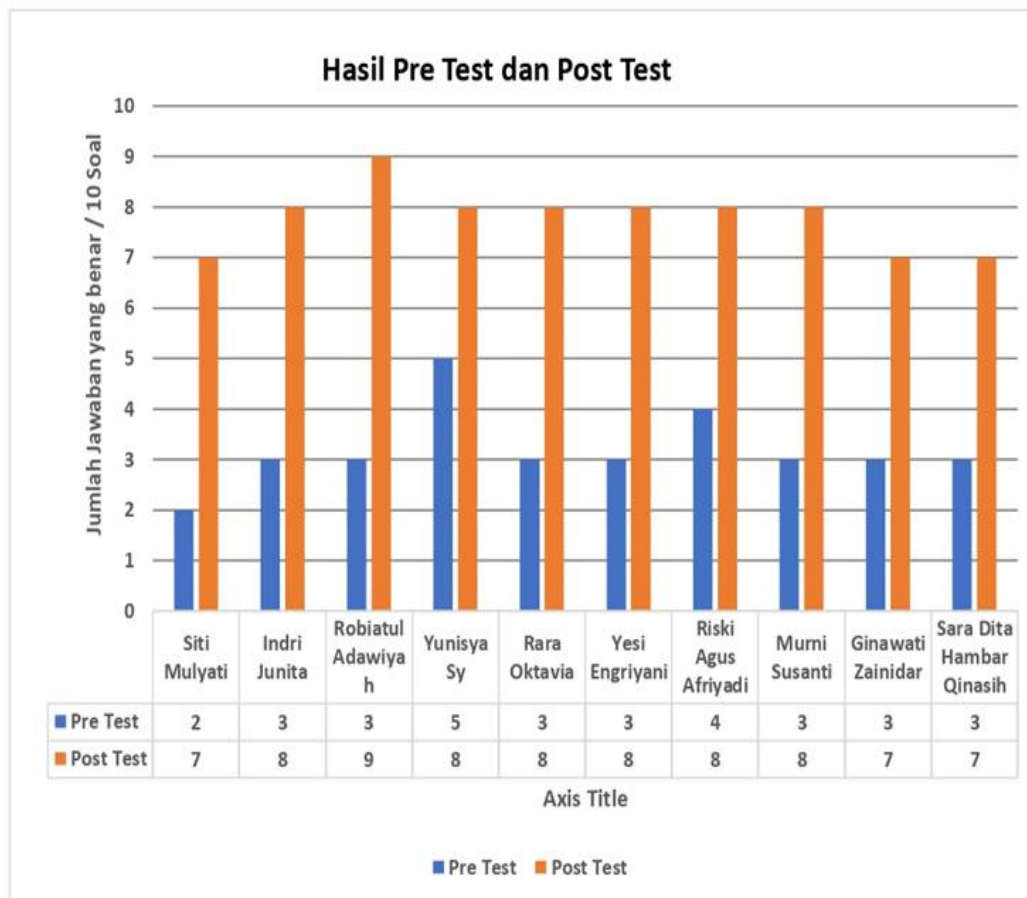
Pre test dan Post test adalah pertanyaan yang disusun untuk melihat kemampuan dan keterampilan komunikasi Petugas Front Office. Pertanyaan diberikan kepada 10 orang Petugas Front Office dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10 pertanyaan / orang.



Dilihat dari data diatas bahwa, bahwa pada pre test dari 10 orang petugas front office, paling tinggi sebanyak 7 orang menjawab 3 pertanyaan yang benar, dengan persentase 70 %, lalu 1 orang menjawab 5 pertanyaan yang benar dengan nilai persentase 10 %, setelah itu 1 orang menjawab dengan 4 pertanyaan yang benar dengan persentase 10 % kemudian 1 orang menjawab 2 pertanyaan yang benar dengan persentase 10 %.

Jadi dapat diartikan bahwa sebanyak 10 orang Petugas Front Office dalam menjawab pertanyaan tentang keterampilan komunikasi, tidak ada 1 orangpun yang mampu menjawab diatas rata-rata dengan minimal 6 jawaban yang benar. Kesimpulannya memang sangat diperlukan seminar peningkatan dan pengembangan keterampilan

**Diagram batang gabungan antara Pre Test dan Post Test.**

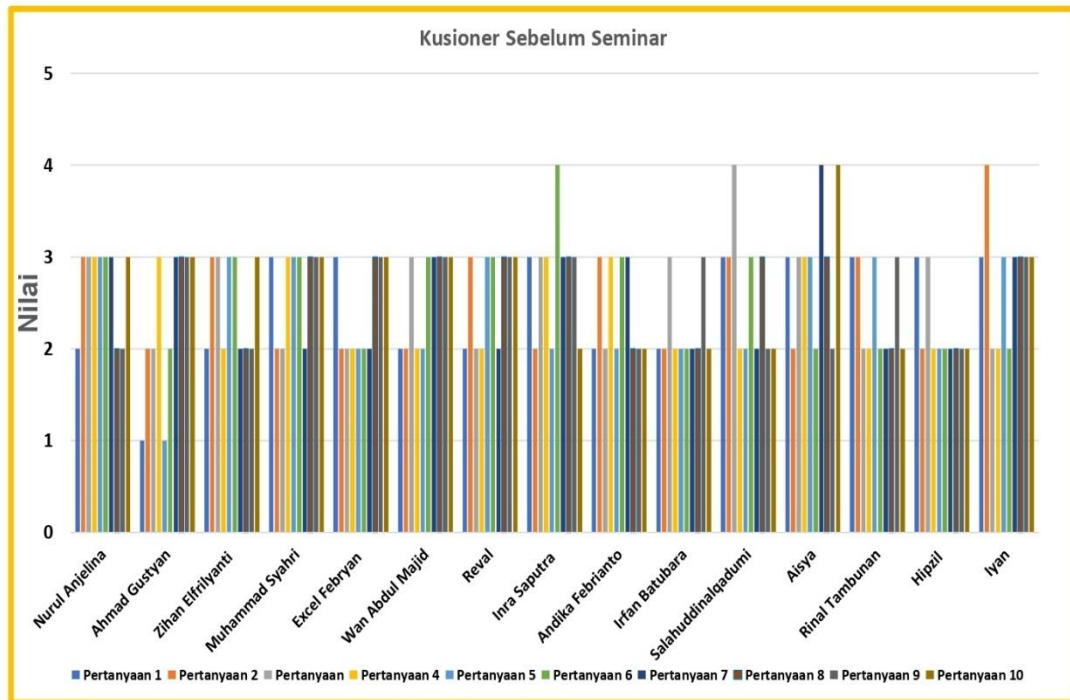


Data dari post test ( Diagram batang berwarna orange) terlihat, dari 10 Petugas Front Office, paling tinggi sebanyak 6 orang menjawab pertanyaan dengan 8 jawaban yang benar dengan persentase 60%, disusul sebanyak 3 orang menjawab 7 pertanyaan yang benar dengan nilai persentase 30%, kemudian 1 orang menjawab dengan 9 jawaban yang benar dengan persentase 10%.

Dapat disimpulkan bahwa diagram batang hasil pre test dan post test diatas, setelah Petugas Front Office mengikuti seminar peningkatan dan pengembangan seminar, terlihat mengalami peningkatan dan perkembangan. Semua Petugas Front office yang mengikuti seminar mendapat nilai diatas rata-rata, terlihat tidak ada yang memiliki nilai di bawah 6, karena 3 orang peserta paling rendah mendapat nilai 7.

## II. Hasil Kuesioner Gabungan

### A. Diagram Batang Kuesioner Sebelum Seminar



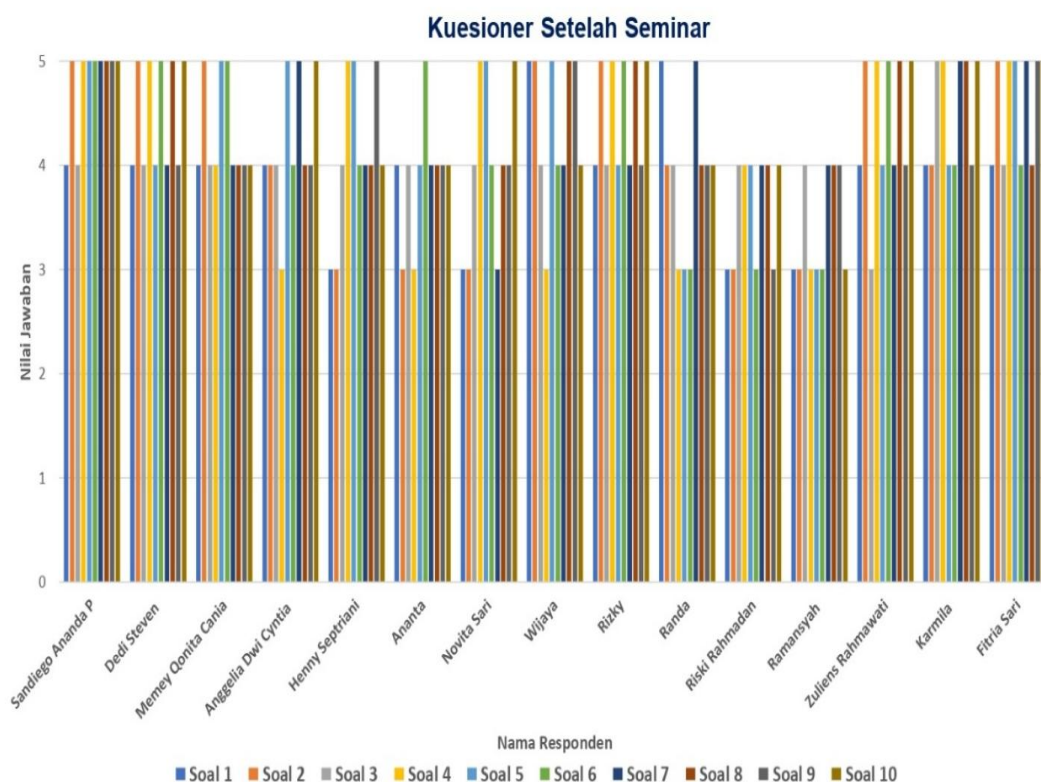
Tabel hasil Ringkasan Kuesioner sebelum seminar

| No | Indeks Penilaian / Opsi Jawaban | Kategori Penilaian                    | Jumlah jawaban | Persentase jawaban Sebelum Seminar |
|----|---------------------------------|---------------------------------------|----------------|------------------------------------|
| 1  | ★                               | Sangat tidak setuju/sangat tidak baik | 2              | 1,33 %                             |
| 2  | ★★                              | Tidak setuju/ tidak baik              | 70             | 46,67 %                            |
| 3  | ★★★                             | Netral/ biasa                         | 73             | 48,67 %                            |
| 4  | ★★★★                            | Setuju/ baik                          | 5              | 2,67 %                             |
| 5  | ★★★★★                           | Sangat setuju/ sangat baik            | 0              | 0 %                                |

Pengumpulan data hasil kuesioner sebelum dilaksanakannya seminar peningkatan dan pengembangan keterampilan komunikasi, yang diperoleh dari 15 responden masyarakat dengan masing-masing 10 pertanyaan yang sama, diperoleh data yang sudah disajikan dalam bentuk diagram batang. pertanyaan yang mendapat jawaban bintang 1 sebanyak 2 jawaban (1,33%), bintang 2 sebanyak 70 jawaban (46,67%), bintang 3 sebanyak 73 jawaban (48,67%), bintang 4 sebanyak 5 jawaban (2,67%), bintang 5 sebanyak 0 jawaban (0%). Hasil pengumpulan data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Petugas Front Office Disdukcapil Kota Dumai masih dalam kategori netral / biasa dengan persentase tertinggi yakni 48,67 % dan urutan kedua tertinggi kategori tidak setuju/tidak baik dengan persentase 46,67 %. sedangkan untuk kategori pelayanan sangat baik atau bintang 5 tidak ada nilai dengan persentase terendah yakni 0%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa, mayoritas peserta kurang memiliki keterampilan komunikasi dalam menjalankan tugas sebagai Petugas Front Office, yang dinilai cenderung netral hingga kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi tentang komunikasi yang baik dan benar sebagai pelayan publik masih kurang atau pemahaman awal peserta masih rendah, sehingga seminar peningkatan dan pengembangan keterampilan komunikasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam pelayanan publik.

#### B. Diagram Batang Kuesioner Sesudah Seminar

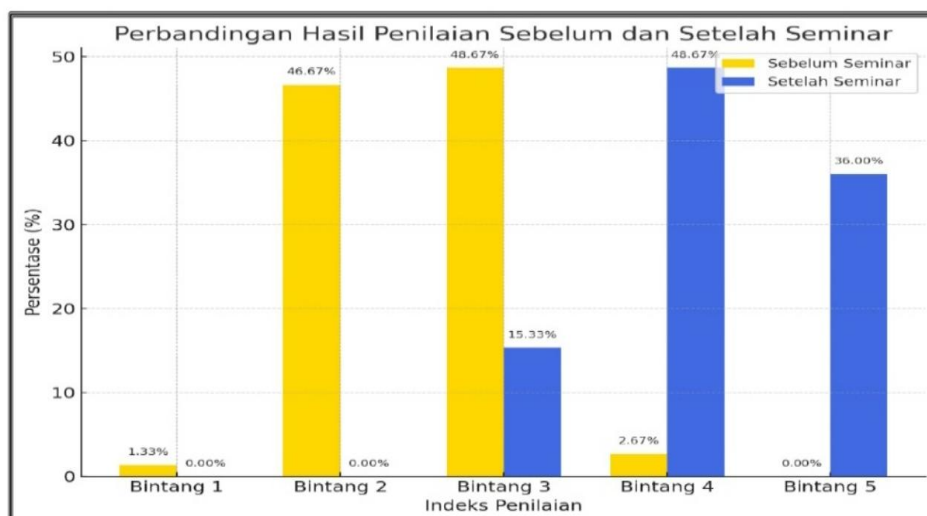


Terlihat dari diagram diatas bahwa jawaban tertinggi pada pilihan Bintang 4 “setuju/baik” sebesar 48,67% kemudian tertinggi jawaban ke 2 yaitu sangat “setuju/sangat baik” sebesar 36% dan “Sementara itu, 15,33% responden memberikan penilaian *netral/biasa*. Pada pilihan Bintang 1 atau Bintang 2, Tidak ada satupun responden yang memberikan penilaian menunjukkan tidak adanya keberatan atau ketidakpuasan.

| No | Pilihan Jawaban | Kategori Penilaian                      | Kuesioner sebelum Seminar |                | Kuesioner Setelah Seminar |                |
|----|-----------------|-----------------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------------|----------------|
|    |                 |                                         | Persentase                | Jumlah jawaban | Persentase                | Jumlah Jawaban |
| 1  | ★               | sangat tidak setuju / sangat tidak baik | 1, 33 %                   | 2              | 0 %                       | 0              |
| 2  | ★★              | tidak setuju/ tidak baik                | 46,67 %                   | 70             | 0 %                       | 0              |
| 3  | ★★★             | netral/ biasa                           | 48,67 %                   | 73             | 15,33%                    | 23             |
| 4  | ★★★★            | setuju/ baik                            | 2,67 %                    | 5              | 48,67 %                   | 73             |
| 5  | ★★★★★           | sangat setuju/ sangat baik              | 0 %                       | 0              | 36 %                      | 54             |

### C. Kesimpulan Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner masyarakat sebelum dilaksanakan seminar dan setelah dilaksanakan seminar dapat dilihat perbandingan hasil penilaian masyarakat terhadap Pelayanan Front Office Disdukcapil Kota Dumai mengalami peningkatan



Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner masyarakat sebelum dilaksanakan seminar dan setelah dilaksanakan seminar dapat dilihat perbandingan hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan front office disdukcapil kota Dumai yang mengalami peningkatan kualitas pelayanan, yang terlihat dari hasil kuesioner tersebut seperti tabel diatas. sebelum diadakan seminar untuk peningkatan pelayanan dalam hal optimalisasi komunikasi petugas front office, ada 1,33 % masyarakat menilai pelayanan sangat tidak baik dan tidak ada masyarakat yang menilai pelayanan sangat baik, sementara persentase paling tinggi berada pada pilihan netral/biasa sebanyak 48,67%.

sedangkan setelah petugas front office mendapat pembekalan lewat seminar, masyarakat pengguna layanan menilai ada peningkatan kualitas pelayanan petugas front office sebesar 46% pada pilihan Setuju/baik yang mendapat nilai persentase 48,67 % sedangkan sangat setuju/sangat baik mengalami peningkatan pesat dari sebelumnya 0% menjadi 36 %. Masyarakat menilai pelayanan petugas front office sudah sangat baik serta tidak ada masyarakat memberi penilaian sangat tidak baik atau tidak baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas front office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mengalami peningkatan pelayanan setelah mengikuti seminar optimalisasi kemampuan komunikasi yang langsung berdampak kepada masyarakat yang menggunakan jasa layanan.

|



#### **b. Menyampaikan Laporan Kepada Pimpinan dan Mentor.**

Teknik aktualisasi yang digunakan dalam kegiatan menyampaikan laporan kepada pimpinan dan mentor adalah komunikasi efektif dan koordinasi profesional. Melalui teknik ini, peserta CPNS berupaya membangun hubungan kerja yang baik serta memastikan bahwa laporan kegiatan aktualisasi dapat dipahami dengan jelas oleh pihak terkait. *Menyampaikan laporan tentang hasil kegiatan terhadap Kepala Dinas*



***Menyampaikan hasil kegiatan kepada Mentor***

### **3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan**

#### **a. Membuat Laporan Evaluasi.**

Kegiatan ini dilakukan dengan mengumpulkan seluruh hasil pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan. Peserta CPNS melakukan analisis terhadap capaian kegiatan, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan selama proses aktualisasi. Selanjutnya, hasil analisis tersebut dituangkan dalam bentuk laporan evaluasi yang sistematis, mulai dari pendahuluan, tujuan, uraian kegiatan, hasil capaian, evaluasi pelaksanaan, hingga kesimpulan dan rekomendasi. Dalam proses penyusunannya, peserta berkoordinasi dengan mentor untuk memastikan isi laporan sesuai dengan pedoman aktualisasi dan mencerminkan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK).

Laporan evaluasi yang dihasilkan memiliki struktur yang lengkap, bahasa yang komunikatif, serta disertai data dan bukti fisik kegiatan yang relevan. Produk akhir menunjukkan kemampuan peserta dalam melakukan refleksi terhadap hasil kegiatan serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kinerja di masa mendatang. Laporan tersusun rapi, sistematis, dan siap dipresentasikan kepada pimpinan serta pihak terkait.

#### **b. Menyampaikan Laporan Kepada Pimpinan dan mentor.**

Setelah laporan evaluasi selesai disusun, peserta CPNS menjadwalkan waktu untuk menyampaikan laporan secara langsung kepada pimpinan dan mentor. Proses penyampaian dilakukan melalui pertemuan resmi di lingkungan kerja dengan menggunakan teknik komunikasi efektif. Peserta memaparkan isi laporan secara ringkas dan jelas, menyoroti hasil kegiatan, capaian, serta evaluasi yang telah dilakukan. Dalam kegiatan ini, peserta juga menerima masukan dan saran dari pimpinan serta mentor sebagai bentuk perbaikan terhadap laporan dan pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

Produk kegiatan berupa laporan akhir yang telah mendapat masukan dari pimpinan dan mentor, serta dokumentasi kegiatan penyampaian laporan. Laporan dinilai berkualitas karena telah melalui proses revisi berdasarkan hasil konsultasi dan evaluasi. Kegiatan ini menunjukkan kemampuan peserta dalam berkomunikasi profesional, menjalin kerja sama, serta menunjukkan tanggung jawab terhadap hasil pelaksanaan aktualisasi.

#### **4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi**

Kegiatan melaporkan Hasil Seminar Terhadap Pimpinan dan mentor adalah suatu proses memberikan gambaran kepada pimpinan dan mentor melihat sejauh mana pemecahan isu kurang optimalnya keterampilan komunikasi bisa diselesaikan dengan mengadakan seminar peningkatan keterampilan komunikasi. Tujuan nya membuktikan adanya perbaikan sehingga sangat berdampak positif terhadap visi misi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Dumai.

#### **5. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS**

Laporan yang tidak didasarkan pada nilai BerAKHLAK, tidak akan menghasilkan perbaikan karena tidak berdasarkan nilai-nilai yang di terapkan dalam pelayanan publik. proses aktualisasi tidak dilandaskan pada nilai dasar ASN, yaitu BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), maka hasil yang dicapai tidak akan mencerminkan semangat pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Laporan atau kegiatan yang tidak didasarkan pada nilai-nilai ini cenderung hanya berfokus pada pemenuhan formalitas tanpa memberikan nilai tambah nyata bagi organisasi maupun masyarakat. Aktualisasi yang tidak berlandaskan pada nilai BerAKHLAK akan menghambat tercapainya tujuan reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang prima. Nilai BerAKHLAK bukan sekadar pedoman moral, tetapi fondasi yang memastikan setiap ASN bekerja dengan integritas, profesionalitas, dan empati terhadap masyarakat.

## B. Catatan Pengendalian Aktualisasi



Gambar Konsultasi dengan Mentor

| Form Laporan Mingguan Aktualisasi                       |                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Minggu Ke-5                                             |                                                                                                                        |
| Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor |                                                                                                                        |
| Nama Peserta                                            | : Leharlo, S.E.                                                                                                        |
| NIP                                                     | : 199011132025041002                                                                                                   |
| Unit Kerja                                              | : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai                                                                   |
| Jabatan                                                 | : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama                                                                     |
| Rumusan Isu                                             | : Kurang Optimalnya keterampilan Komunikasi Petugas Front Office di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai |
| Kegiatan Ke-5                                           | : Melaporkan Hasil Seminar Terhadap Pimpinan                                                                           |

| Penyelesaian Kegiatan                                                      | Catatan Mentor             | Paraf Mentor       |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| Tahapan Kegiatan;<br>1. Membuat Laporan Evaluasi.                          | <i>laporan harus rinci</i> | <i>[Signature]</i> |
| 2. Menyampaikan Laporan Kepada Pimpinan dan mentor.                        | <i>laporan sudah bagus</i> | <i>[Signature]</i> |
| Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu;<br>1. tersedianya laporan evaluasi |                            |                    |

Gambar Catatan Pengendalian Aktualisasi

## Lembar Perlengkapan seminar

**Acara Seminar Peningkatan dan Pengembangan  
Keterampilan Komunikasi Petugas Front Office  
Melalui Seminar Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Dumai**

Dalam rangka Implementasi Laporan Aktualisasi CPNS Angkatan 2025.

Atas Nama : Leharto, S.E

Jabatan : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama

Pada Hari Selasa 7 Oktober 2025, bertempat di Aula Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Dengan Judul Laporan Aktualisasi : ***“OPTIMALISASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS FRONT OFFICE MELALUI SEMINAR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI “***

**Susunan Acara Seminar**

| No | Waktu       | Kegiatan                    | Pengisi Acara                |
|----|-------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1  | 12.00-12.15 | MC Pembukaan Acara          | INDRI JUNITA, A.Md           |
| 2  | 12.15-12.20 | Pembacaan Doa               | KARDIMANSYAH                 |
| 3  | 12.28-12.32 | Narasumber Sekretaris Dinas | DEDDY RINALDY.J, S.STP, M.IP |
| 4  | 12.32-12.42 | Narasumber                  | LEHARTO,S.E                  |
| 5  | 12.50-13.00 | Penutup                     | INDRI JUNITA, A.Md           |



PEMERINTAH KOTA DUMAI  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan H.R. SoebrantasTelukbinjai, DumaiTimur, Kota Dumai, Riau 28813  
Laman disdukcapil.dumaikota

**Susunan Kepanitian Seminar Peningkatan dan Pengembangan Keterampilan  
Komunikasi Petugas Front Office.**

Penanggung Jawab : Zulfahren,S.SOS, M.SI ( Kepala Dinas )

Pengawas / Mentor : Deddy Rinaldy.J, S.STP, M.IP (Sekretaris Dinas)

Ketua Panitia : Leharto, S.E. (CPNS)

Seksi Acara : Dea Afdila, S.TR.IP

Seksi Perlengkapan: Elis Mayanti, A.Md

Seksi Dokumentasi : M. Syahrul Kamal

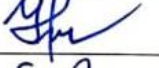
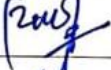
Seksi Komsumsi : Tiara Umar Sira

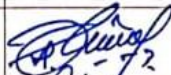
Dengan Judul Seminar :

***“OPTIMALISASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS FRONT OFFICE  
MELALUI SEMINAR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DUMAI “***

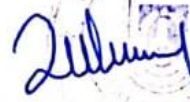
### Daftar Hadir Acara Seminar

Hari/Tanggal : Selasa 7 Oktober 2025  
 Waktu : 12.00 WIB Sampai dengan Selesai  
 Tempat : Aula Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai  
 Acara Seminar : "OPTIMALISASI KETERAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS  
 FRONT OFFICE MELALUI SEMINAR PADA DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI "

| No | Nama                          | Jabatan      | Tandatangan                                                                           |
|----|-------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Zulfahren, SSOS, M.Si         | Kepala Dinas |    |
| 2  | Deddy Rinaldy J, SSTP, M.IP   | Sekretaris   |    |
| 3  | Yenny Fitria, S.S             | Kamub. Umum  |   |
| 4  | YESI ENGRYANI, AMD.           | front office |  |
| 5  | RARA OKTAVIA                  | front office |  |
| 6  | ROSIABUL ADAWIBAH             | "            |  |
| 7  | Indri Junita.                 | Front office |  |
| 8  | M. SETIAWAN                   | "            |  |
| 9  | Sara Dita Hambar Ginasih, SAP | "            |  |
| 10 | Ginawatiy                     | "            |  |

|    |                    |              |                                                                                     |
|----|--------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Melda Tialisa      | Front Office |  |
| 12 | Murni susanti      | "            |  |
| 13 | Tiara Sucia        | "            |  |
| 14 | siti mulyati       | "            | SA.                                                                                 |
| 15 | M. Syahmed Kamil.  | "            |  |
| 16 | Yumaya S.S. Kom.   | "            |  |
| 17 | RIZKI AGUS APRYADI | "            |  |

Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kota Dumai,



ZULFAHREN, S.Sos, M.Si  
Pembina Tk.I  
NIP. 19760117 200212 1 003

## Daftar Pustaka

Agung Kurniawan 2005, *Tranformasi pelayanan publik*, pembaruan Yogyakarta.

Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Jalaludin, M. A. B. M. (2014). Interpersonal Communication Skills among the Mater's Students in TVET. *Developing Country Studies*, 4 (16).

Kusuma, H. (2020). Inovasi pelayanan publik di era digital.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2020

Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Pasal 11 Ayat 3 Tentang Pedoman Penyusunan Kebutuhan Jabatan Fungsional Analis Sumber Daya Manusia Aparatur

Sadipun, M. M. S., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4, 2114–2120.

Sari, L. P., Ningroem, E. R., & Asrinaldi. (2019). Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor (Studi Pada Petugas Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang. *JISPO*, 9(April), 1–108.

Widyatmoko, E., & Iswati, R. (2023). Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan. 24(September), 43–51.