KEMENTERIAN DALAM NEGERI

REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN II

OPTIMALISASI PELAYANAN PENERIMAAN TAMU DENGAN MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KERINCI

Disusun oleh :

Nama	**: Ingges Tari Partilova**
NIP	**: 199201012025052001**
Jabatan	**: Pengamat Tera Pemula**
Instansi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan**
Kelas/Kelompok	**: 2 (Dua)**
No. Absen	**: 13**
Angkatan	**: VIII**

PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

REGIONAL BUKITTINGGI

KEMENTERIAN DALAM NEGERI

REPUBLIK INDONESIA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	:	"Optimalisasi Pelayanan Penerimaan Tamu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci"
NAMA	:	INGGES TARI PARTILOVA
NIP	:	199201012025052001
PANGKAT/GOL.	:	PENGATUR MUDA / II a
JABATAN	:	PENGAMAT TERA PEMULA
INSTANSI	:	DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KERINCI
ANGKATAN/KELOMPOK	:	VIII/ 2
NO. ABSEN	:	13

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 29 Agustus 2025 Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukit tinggi, 17 Oktober 2025

Coach,	Penguji,
Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi	**Drs. Deswan Syam, M.Si**
NIP.199406062020122029	**NIP.197612111995111001**

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

SARJAYADI, SS,M.Ap
NIP. 197003041996031001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari	: Jum'at
Tanggal	: 17 Oktober 2025
Pukul WIB	: 08.00 WIB s/d 16.00 WIB
Tempat	: PPSDM Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan VIII Tahun 2025

JUDUL	:	"Optimalisasi Pelayanan Penerimaan Tamu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci"
NAMA	:	INGGES TARI PARTILOVA
NIP	:	199201012025052001
PANGKAT/GOL.	:	PENGATUR MUDA / II a
JABATAN	:	PENGAMAT TERA PEMULA
INSTANSI	:	DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
ANGKATAN/KELOMPOK	:	VIII/ 2
NO. ABSEN	:	13

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

COACH	PESERTA
Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi	**Ingges Tari Partilova**
NIP.199406062020122029	**NIP.199201012025052001**
PENGUJI	**MENTOR**
Drs. Deswan Syam, M.Si	**Johani Wilmen,SS,MH**
NIP.197612111995111001	**NIP.197601102010011013**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun **Laporan Pelaksanaan Aktualisasi yang berjudul " Optimalisasi Pelayanan Penerimaan tamu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci "** . Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini sebagai salah satu bagian dari pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) Tahun 2025

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk menggambarkan rencana penerapan nilai-nilai dasar ASN, yaitu **Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, dan Anti-Korupsi (ANEKA)** dalam pelaksanaan tugas di unit kerja. Kegiatan aktualisasi ini diharapkan tidak hanya menjadi pemenuhan kewajiban dalam proses pelatihan, tetapi juga menjadi sarana pengembangan kompetensi serta bentuk kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam penyusunan rancangan ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. **Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi beserta jajarannya**, yang telah

memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Latsar CPNS Tahun 2025 sehingga dapat terlaksana dengan baik.

2. **Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci beserta seluruh jajarannya**, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta fasilitas dalam mendukung kelancaran penyusunan rancangan aktualisasi ini.
3. **Mentor, pembimbing (coach), fasilitator, serta rekan-rekan peserta Latsar CPNS Tahun 2025**, yang senantiasa memberikan masukan, motivasi, dan semangat dalam proses penyusunan rancangan ini.

Penulis menyadari bahwa rancangan ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Dengan segala keterbatasan, besar harapan penulis agar karya ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, instansi, serta menjadi langkah kecil menuju terwujudnya birokrasi yang berorientasi pelayanan, akuntabel, harmonis, loyal, adaptif serta kompeten.

Kerinci , Oktober 2025

Peserta

Ingges Tari Partilova

Nip.199201012025052001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI..... ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN viii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan 3
C. Ruang Lingkup 4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 5
A. Profil Instansi 5
B. Profil Peserta 11
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI 13
A. Deskripsi *Core* Isu 13
B. Analisis *Core* Isu 19
C. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core* Isu 21
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 25
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 25
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi 26
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 39
D. Capaian Penyelesaian *Core* Isu 40
E. Manfaat Terselesaikannya *Core* Isu 41
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 45
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 46
A. Kesimpulan 46
B. Rekomendasi 52
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 20
Tabel 4.1 25
Tabel 4.2 26
Tabel 4.3 39
Tabel 4.4 40
Tabel 4.5 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....6

Gambar 2.2.....12

Gambar 3.1.....14

Gambar 3.3.....15

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1.
2. Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1.
3. Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2.
4. Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3.
5. Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 3
6. Lampiran 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 4
7. Lampiran 7. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 4
8. Lampiran 8. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke – 4

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kabupaten Kerinci merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan sektor industri dan perdagangan, baik bagi pelaku usaha maupun masyarakat luas. Dalam menjalankan fungsinya, Dinas Perindustrian dan Perdagngan tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai fasilitator dan pelayan publik yang harus memberikan layanan prima kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Peraturan Pemerintah NO 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa *" Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan Administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Ayat 1).* Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi pintu gerbang utama adalah penerimaan tamu. Proses penerimaan tamu yang baik akan mencerminkan citra positif instansi, menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat, serta mendukung kelancaran komunikasi antara Disperindag dengan pihak eksternal.

Namun, dalam praktiknya masih dijumpai beberapa permasalahan, seperti belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku, keterbatasan sarana prasarana penerimaan tamu, kurangnya keterampilan petugas dalam melayani tamu, serta alur pelayanan yang belum terkoordinasi dengan baik. Kondisi ini dapat menimbulkan kesan kurang profesional, menurunkan kepuasan masyarakat, serta berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap instansi.

Sejalan dengan amanat *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009* tentang Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya optimalisasi penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Optimalisasi ini tidak hanya mencakup peningkatan aspek teknis seperti penyediaan sarana prasarana, tetapi juga aspek non-teknis seperti peningkatan keterampilan komunikasi petugas dan penerapan SOP pelayanan yang jelas.

Dengan adanya optimalisasi pelayanan penerimaan tamu, diharapkan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci mampu menghadirkan pelayanan yang lebih profesional, ramah, dan responsif sehingga dapat memperkuat citra positif instansi, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan sektor industri dan perdagangan di daerah

B. Tujuan

Tujuan dari judul yang diangkat pada pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

   Mewujudkan pelayanan penerimaan tamu yang **profesional, efektif, ramah, dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)** di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci, sehingga tercipta citra positif instansi, peningkatan kepuasan tamu, serta mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

2. Tujuan Khusus

   a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

      Agar penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci dilakukan secara profesional, ramah, cepat, dan sesuai standar pelayanan.

   b. Mewujudkan Tata Kelola Penerimaan Tamu yang Terstandar

      Melalui penerapan SOP penerimaan tamu sehingga setiap petugas memiliki pedoman kerja yang jelas dan seragam.

   c. Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Proses Penerimaan Tamu

Dengan adanya SOP, proses pencatatan, pendataan, serta alur pelayanan tamu dapat berjalan lebih tertib, teratur, dan tidak berbelit-belit.

d. Membangun Citra Positif Instansi

Penerapan SOP akan mencerminkan keseriusan instansi dalam memberikan pelayanan prima, sehingga meningkatkan kepuasan tamu maupun mitra kerja.

e. Mendorong Disiplin dan Profesionalisme Aparatur

Melatih aparatur dalam menjalankan tugas sesuai prosedur baku, sehingga terbentuk budaya kerja yang lebih disiplin, konsisten, dan akuntabel.

C. Ruang Lingkup

Aktualisasi ini akan dilaksanakan selama **jadwal *off campus* Latsar CPNS tahun 2025,** yang disesuaikan dengan jadwal kedinasan dan supervise mentor, yakni sekitar bulan Agustus - Oktober 2025 dengan lokasi utama di **Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci**, khususnya pada Bagian Kesekretariatan. Pihak – pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi peserta Latsar sebagai pelaksana utama, mentor dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebagai pembimbing, rekan kerja/pegawai internal.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci merupakan salah satu perangkat daerah yang menjalankan fungsi pemerintahan di bidang industri, perdagangan, dan pembinaan pelaku usaha. Sebelumnya, instansi ini tergabung dalam Dinas yang membawahi bidang Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan. Namun melalui perubahan struktur organisasi daerah, instansi tersebut kemudian dilebur menjadi Dinas Perindustrian dan Perdagangan, terpisah dari Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja. Hal ini tercermin dalam dokumen Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2019, yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas tersebut.

Saat ini, Disperindag Kabupaten Kerinci berkedudukan sebagai instansi strategis yang bertugas mendukung perekonomian lokal lewat pengaturan pasar, pengawasan perdagangan, dan pengembangan UMKM. Salah satu perannya yang nyata adalah pelaksanaan kegiatan operasi pasar, seperti intervensi harga minyak goreng bersama Bulog, serta kegiatan pemeriksaan dan kir-ulang timbangan pedagang di pasar tradisional, sebagai upaya menjaga ketertiban alat ukur (UTTP) sesuai metrologi legal. Selain itu, Disperindag aktif dalam penertiban pedagang

pasar, termasuk penataan pedagang kaki lima yang berjualan di luar tempat yang disediakan, untuk membangun pasar tradisional yang lebih tertib dan nyaman .

Gambar 2.1



Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta pelayanan publik, Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kabupaten Kerinci berpedoman pada visi dan misi Kepala Daerah. Visi dan misi ini merupakan landasan strategis yang menaungi seluruh rencana pembangunan di Kabupaten Kerinci, termasuk sektor perindustrian dan perdagangan.

Visi yang diusung oleh Bupati Kerinci periode 2024-2029 yang juga telah termuat dalam Rancangan Awal RPJMD 2025–2029 adalah “Mewujudkan Kerinci yang Berdaya Saing, Maju dan Sejahtera.” Visi ini mengandung makna bahwa pembangunan Kabupaten Kerinci akan

difokuskan pada penguatan berbagai aspek, mulai dari infrastruktur, ekonomi, hingga sumber daya manusia, untuk mencapai kemajuan yang berkelanjutan dan memiliki daya saing yang tinggi, baik di tingkat regional maupun nasional.

Untuk mewujudkan visi tersebut, ditetapkan beberapa misi strategis sebagai berikut:

a. Menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan.
b. Meningkatkan pengembangan ekonomi inklusif berbasis pertanian.
c. Meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, pengarusutamaan gender untuk SDM berdaya saing serta ketahanan sosial budaya.
d. Meningkatkan infrastruktur kewilayahan dan ketahanan bencana serta ekologi.
e. Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan pembangunan.

(Sumber :https://kerincikab.go.id)

1. Rencana Strategis (Renstra) Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Rencana Strategis (Renstra) Disperindag merupakan dokumen perencanaan lima tahunan yang memuat tujuan, sasaran, program, dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh dinas. Renstra ini disusun sejalan dengan visi dan misi Bupati serta RPJMD Kabupaten Kerinci.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki visi "Menjadikan sektor industri, perdagangan, dan UMKM yang tangguh, berdaya saing, dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat Kerinci RPJMD Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Dalam RPJMD 2025–2029, sektor perindustrian dan perdagangan diarahkan untuk:

a. Menjaga stabilitas harga dan ketersediaan barang pokok.

b. Mendorong tumbuhnya IKM sebagai basis ekonomi kerakyatan.

c. Meningkatkan kontribusi sektor perdagangan pada PDRB daerah.

d. Menata pasar rakyat agar lebih tertib, sehat, dan berdaya saing.

e. Meningkatkan ekspor dan promosi produk unggulan daerah.

Dengan demikian, peran Disperindag sangat strategis dalam menopang misi ke-2 Bupati Kerinci yaitu pembangunan ekonomi inklusif berbasis pertanian, industri, dan perdagangan.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Disperindag

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Kerinci Nomor 2 tahun 2024 tentang Organisasi dan tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Perindustriaan

dan Perdagangan Kabupaten Kerinci ditetapkan bahwa instansi yang menangani pembangunan dibidang perindustrian, perdagangan adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci. Dinas Perindustrian dan Perdagangan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang perindustrian, dan urusan pemerintahan bidang perdagangan, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang perindustrian, dan urusan pemerintahan bidang perdagangan, yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

a. Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Perindustrian, Perdagangan dan Pengelolaan Pasar;
b. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan perindustrian, dan perdagangan, dan pengelolaan pasar daerah sesuai dengan Kebijaksanaan yang telah ditetapkan Kepala Daerah sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku;

c. Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Perindustrian, Perdagangan dan Pengelolaan Pasar;

d. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan perindustrian, dan perdagangan, dan pengelolaan pasar daerah sesuai dengan Kebijaksanaan yang telah ditetapkan Kepala Daerah sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku;

e. Pengoordinasian pembinaan dan pengendalian kegiatan perindustrian, perdagangan, dan pengelolaan pasar daerah;

f. Pengoordinasian pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan;

g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Susunan Organisasi

Dinas Perindustrian dan Perdagangan, terdiri dari:

a. Kepala Dinas;

b. Sekretariat;

c. Bidang Perindustrian;

d. Bidang Perdagangan;

e. Bidang Pasar;

f. UPTD;

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Nilai-Nilai Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci :

1. Pelayanan Prima & Akuntabilitas : Fokus pada kepuasan masyarakat, keterbukaan kinerja, dan tanggung jawab setiap pegawai.
2. Integritas & Tata Kelola Berkelas Dunia : Menegakkan etika, antikorupsi, dan budaya kerja berintegritas untuk mendukung tata kelola yang efektif.
3. Inovasi & Digitalisasi Layanan Perdagangan/Industri : Mendorong layanan berbasis data/SPBE, simplifikasi proses, dan adopsi kanal digital untuk layanan tera, perizinan, promosi dagang, dll.
4. Kolaborasi & Kemitraan untuk Daya Saing UMKM : Bermitra lintas OPD, pelaku usaha, asosiasi/komunitas, dan akademia untuk memperkuat rantai pasok dan akses pasar UMKM.
5. Keberlanjutan & Ketahanan Ekonomi Daerah : Mengintegrasikan prinsip industri/perdagangan hijau, efisiensi logistik, dan mitigasi risiko sebagai fondasi pertumbuhan jangka panjang.

B. Profil Peserta

Nama : Ingges Tari Partilova

NIP 199201012025052001

Jabatan : Pengamat Tera Pemula

Instansi : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci



Gambar 2.2

Penulis merupakan CPNS tahun 2025 yang dengan jabatan Pengamat Tera Pemula di Bidang Perdagangan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci. Untuk saat ini Penulis ditugaskan di Bagian Kesekretariatan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci. dengan tugas pokok Membantu pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran, kepegawaian, perencanaan, pelaporan, serta pelayanan umum dalam rangka mendukung kelancaran tugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Selian itu penulis juga melaksanakan tugas tambahan sesuai dengan arahan pimpinan ataupun atasan langsung.

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu (Belum optimalnya pelayanan penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci)

a. Kondisi Masalah

Penerimaan tamu di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci merupakan bagian penting dari pelayanan publik dan mencerminkan citra instansi. Namun saat ini pelayanan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci masih belum optimal. Salah satunya penyebabnya karena tidak adanya Standar Operasinoal Prosedur (SOP) penerimaan tamu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan tamu adalah pedoman baku yang mengatur tata cara dan langkah- langkah yang harus diikuti oleh petugas dalam menerima, melayani, dan mengelola tamu yang datang ke instansi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan bahwa salah satu manfaat dari adanya SOP adalah *" Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur atau pelaksana dalam menjalankan tugas"* .SOP ini bertujuan untuk memastikan proses

penerimaan tamu berjalan secara tertib, aman, efisien, dan memberikan kesan profesional serta ramah kepada pengunjung.

Gambar 3.1

Kondisi Tempat Penerimaan Tamu

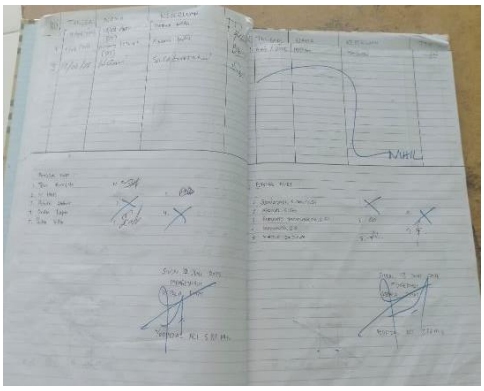


Penerapan SOP penerimaan tamu sangat penting untuk menjaga keamanan lingkungan kerja, mengatur lalu lintas kunjungan dengan baik, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dan profesionalisme institusi. Dengan adanya SOP, petugas memiliki panduan jelas dalam bertindak, sehingga mengurangi risiko kesalahan, konflik, atau ketidak tertiban saat menerima tamu. Namun, saat ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur terkait tata cara penerimaan tamu.

Gambar 3.2

Kondisi Buku Tamu





b. Dampak dan para pihak yang terkena dampak jika Isu tidak diselesaikan.

Jika permasalahan belum optimalnya pelayanan penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci tidak segera ditangani, maka akan menimbulkan berbagai dampak negatif yang berpengaruh pada citra, kinerja, dan kepercayaan publik terhadap instansi. Berikut uraian dampak dan pihak-pihak yang terdampak:

- Dampak yang Ditimbulkan:

1. Menurunnya Citra dan Kepercayaan Publik

   Tamu yang merasa tidak dilayani dengan baik dapat menyebarkan keluhan, baik secara langsung maupun melalui media sosial, sehingga merusak reputasi Disperindag sebagai instansi pelayanan publik.

2. Terganggunya Efektivitas Pelayanan

   Proses pelayanan lanjutan (seperti konsultasi, perizinan, atau koordinasi) bisa tertunda atau tidak berjalan lancar akibat

informasi yang tidak tersampaikan dengan baik saat penerimaan awal.

3. Penurunan Kepuasan dan Loyalitas Pemangku Kepentingan

   Pelaku usaha, masyarakat, maupun instansi lain yang berinteraksi dengan Disperindag bisa merasa tidak dihargai, dan berpotensi mencari alternatif layanan di instansi lain atau menunda kerja sama.

4. Tingginya Pengaduan dan Beban Kerja Tambahan

   Pengaduan dari tamu dapat meningkat, yang berdampak pada meningkatnya beban kerja bagian pengaduan dan administrasi, serta mengganggu alur kerja internal.

5. Tidak adanya standarisasi proses penerimaan tamu, sehingga tata cara pelayanan yang diberikan seringkali berbeda-beda dan tidak konsisten antar petugas.

6. Ketidak teraturan dalam pencatatan tamu yang datang, yang berpotensi mengganggu keamanan dan menghambat pengawasan terhadap aktivitas di lingkungan kantor.

7. Lambatnya penanganan atau respons terhadap tamu, karena tidak ada prosedur baku yang menjadi acuan petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Risiko kebocoran informasi dan keamanan kantor, akibat kurangnya pengaturan terkait siapa yang boleh diterima, di mana

tamu harus menunggu, dan bagaimana pengawasan selama berada di lingkungan kantor.

- Para Pihak yang Terkena Dampak:
  1. Tamu/Pengunjung (masyarakat, pelaku usaha, mitra kerja)

     Sebagai pengguna layanan, mereka paling terdampak secara langsung, karena tidak mendapatkan layanan yang layak, cepat, dan informatif.
  2. Petugas penrimaan tamu

     Tertekan karena menerima keluhan secara langsung, mengalami beban psikologis, dan kesulitan menjalankan tugas secara maksimal akibat sistem atau dukungan yang tidak memadai.
  3. Pimpinan dan Manajemen Disperindag

     Akan menerima dampak dari sisi penilaian kinerja organisasi, termasuk risiko penurunan citra dan kepercayaan dari masyarakat dan pihak eksternal.
  4. Pegawai Internal Lainnya

     Ketidakefisienan di bagian penerimaan dapat berdampak pada alur kerja unit lain, terutama yang bergantung pada data atau informasi awal dari tamu.
  5. Instansi Pemerintah Lain atau Mitra Kerja

     Instansi yang bekerja sama dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat mengalami keterlambatan informasi atau pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan perlunya penyusunan dan penerapan SOP penerimaan tamu yang jelas dan terstandarisasi untuk mendukung kelancaran pelayanan, keamanan, dan pencitraan positif Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci.

c. Keterkaitan isu dengan substansi Mata Pelatihan pada Agenda III (Manajemen ASN)

Isu belum optimalnya penerimaan tamu di Disperindag Kabupaten Kerinci menunjukkan adanya kelemahan dalam tata kelola pelayanan publik, yang secara langsung berkaitan dengan manajemen ASN. Penerimaan tamu merupakan bagian dari *front office service* yang mencerminkan citra dan profesionalitas institusi pemerintah. Ketidaksiapan atau ketidakteraturan dalam menerima tamu, baik masyarakat umum maupun mitra kerja, mencerminkan kurangnya koordinasi, kompetensi, dan budaya pelayanan di kalangan ASN.

Jika belum ada SOP atau jika ASN tidak menjalankan SOP yang sudah ada, maka penerimaan tamu menjadi tidak terstandarisasi. Ini menunjukkan perlunya pembenahan manajemen ASN dalam hal disiplin kerja, implementasi SOP, dan pengawasan ker

B. Analisis Core Isu

Penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci saat ini dinilai belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakteraturan dalam alur pelayanan tamu, kurang jelasnya mekanisme pencatatan maupun pengalihan tamu ke bidang terkait, serta keterbatasan petugas piket dalam memberikan informasi yang cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesan kurang profesional, menurunkan kualitas pelayanan publik, serta menghambat efektivitas komunikasi antara tamu dengan pihak Disperindag. Setelah melakukan identifikasi isu menggunakan teknik APKL, tahap selanjutnya adalah melakukan identifikasi faktor penyebab terhadap isu yang ada dengan menggunakan teknik USG . Berikut penjelasan dari teknik USG tersebut

- Urgency : seberapa mendesak masalah harus ditangani
- Seriousness : seberapa serius dampak masalah jika tidak segera ditangani
- Growth : kemungkinan berkembang memburuk kalau tidak diselesaikan

Tabel 3.1

No	Isu aktual	U	S	G	Skor
1	Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan tamu	**5**	**5**	**4**	**14**
2	Kurangnya pemahaman pegawai terhadap etika pelayanan publik	**4**	**5**	**4**	**13**
3	Minimnya fasilitas pendukung penerimaan tamu	**4**	**4**	**4**	**12**

Pada tabel tersebut terlihat bahawa isu pada point mendapatkan total nilai tertinggi. Penulis memberikan nilai 5 pada kriteria Urgency dan Seriousness, karena masalah ini berkaitan langsung dengan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Seriousness, karena masalah ini berkaitan langsung dengan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Jika tidak diperbaiki, dapat merusak citra instansi, menurunkan kepercayaan publik,derta mengahambat pelayanan lainnya. Untuk kriteria Growth penulis memberikan nilai 4 karena bila dibiarkan, bisa berkembang menjadi keluhan publik, bahkan masuk media sosial. Masalah ini perlu segera dicarikan solusi agar pelayanan penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci lebih efektif dan efisien.

Dikhawatirkan jika masalah tersebut tidak segera diselesaikan Bisa memengaruhi reputasi Disperindag sebagai penyedia layanan publik, Koordinasi antar bagian menjadi kacau karena tidak ada alur penerimaan tamu yang baik, bahkan Berpotensi mendapat teguran dari pemerintah daerah atau pusat jika dinilai mengabaikan standar pelayanan publik. Karena isu ke 1 mendapat skor 14 yang merupakan nilai tertinggi, sehingga penulis menetapkan bahwa penyebab belum optimalnya penerimaan tamu di Disperindag Kabupaten Kerinci adalah karena " **Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci ".**

C. Gagasan Kreatif Penyelesaian core isu

Setelah melakukan identifikasi faktor penyebab isu dengan teknik USG maka gagasan kreatif yang diusulkan untuk mengatasi isu " Belum optimalnya penerimaan tamu di Dinas perindustrian dan perdagangan Kabupaten Kerinci adalah dengan "**Optimalisasi pelayanan penerimaan tamu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci "**Melalui gagasan ini, penerimaan tamu tidak lagi dilakukan secara konvensional dan tidak seragam, melainkan dengan alur pelayanan yang jelas, ramah, transparan, dan akuntabel.

Keterkaitan dengan Mata Pelatihan (MP) Agenda III

1. Keterkaitan dengan Manajemen ASN

   - Perencanaan & Standarisasi Layanan

     Penyusunan dan penerapan SOP penerimaan tamu merupakan bagian dari *manajemen kinerja ASN*, karena berfungsi untuk menstandarkan alur kerja agar pelayanan publik lebih tertib, cepat, dan ramah.

   - Efisiensi dan Efektivitas Kerja

     Dengan adanya SOP, ASN yang bertugas tidak bekerja berdasarkan kebiasaan, tetapi sesuai aturan baku, sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi.

   - Akuntabilitas dan Transparansi

     Manajemen ASN menekankan pentingnya akuntabilitas. SOP penerimaan tamu membuat pelayanan dapat dipertanggungjawabkan karena ada prosedur jelas yang bisa dievaluasi.

   - Peningkatan Kompetensi ASN

     Melalui penerapan SOP, ASN terbiasa melatih sikap disiplin, pelayanan prima, komunikasi efektif, serta koordinasi antar unit kerja.

2. Keterkaitan dengan Smart ASN

Konsep Smart ASN (berbasis digitalisasi, profesionalisme, dan pelayanan publik modern) selaras dengan gagasan SOP penerimaan tamu, antara lain:

- Berorientasi pada Pelayanan Publik

  Smart ASN menekankan bahwa setiap ASN harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat. SOP penerimaan tamu menjadi wujud nyata orientasi pelayanan yang profesional.

- Penguasaan Teknologi dan Digitalisasi

  Optimalisasi SOP bisa dikombinasikan dengan digitalisasi, misalnya *buku tamu elektronik*. Hal ini mendukung Smart ASN yang melek teknologi.

- Integritas dan Disiplin

  Smart ASN harus berintegritas. SOP membantu memastikan penerimaan tamu tidak diskriminatif dan adil bagi semua pihak.

- Kolaboratif dan Adaptif

  Smart ASN harus mampu bekerja sama lintas bidang. SOP penerimaan tamu mendorong koordinasi antar bagian (resepsionis, sekretariat, pimpinan) sehingga tercipta pelayanan yang harmonis.

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan- kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi (*off campus*) adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Konsultasi Awal dengan Atasan
2. Mempelajari cara membuat SOP pada Bagian Organisasi SETDA Kerinci
3. Membuat Perumusan Draft SOP
4. Melakukan Konsultasi & Diskusi Draft SOP dengan Atasan
5. Melaksanakan Uji Coba / Simulasi Pelaksanaan SOP
6. Mengajukan Pengesahan SOP
7. Melakukan Sosialisasi SOP kepada Pegawai
8. Melakukan monitoring dan Evaluasi

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Rencana jadwal kegiatan aktualisasi berikut ini disusun berdasarkan kegiatan dalam rancangan aktualisasi ini. Setiap kegiatan dirancang agar pelaksanaan aktualisasi dapat berjalan terarah, terukur, dan sesuai dengan tujuan penguatan nilai dasar ASN BerAKHLAK.

Tabel 4.1

No	Kegiatan	September				Oktober	
		I	II	III	IV	I	II
1	Melaksanakan Konsultasi dengan Pimpinan terkait rancangan aktualisasi (2 s/d 3 September 2025)						
2	Mempelajari cara membuat SOP di Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kerinci (3 s/d 5 September 2025)						
3	Membuat rumusan draft SOP (8 s/d 11 September2025)						
4	Melakukan konsultasi dan diskusi Draft SOP dengan atasan (15 s/d 17 September 2025)						
5	Melakukan Uji Coba / Simulasi pelaksanaan SOP (17 s/d 19 September 2025)						
6	Mengajukan pengesahan SOP Kepada Kepala Dinas (22 s/d 23 September 2025)						
7	Melakukan sosialisasi SOP Kepada seluruh pegawai 24 s/d 26 September 2025)						
8	Melakukan Evaluasi terhadap penerimaan tamu setelah menerapkan SOP (29 September s/d 10 Oktober 2025)						

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci
Identifikasi Isu	:	1. Belum optimalnya Penggunaan dan pemanfaataan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegritasi (SRIKANDI) oleh ASN di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci 2. Belum adanya daftar inventaris kantor yang berbasis digital di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci 3. Belum optimalnya penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci
Isu yang diangkat	:	Belum Optimalnya Optimalnya penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci.
Gagasan Pemecahan Isu	:	*Optimalisasi pelayanan penerimaan tamu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci.* Gagasan tersebut terkait dengan MP. Manajemen ASN dan Smart ASN.

Tabel 4.2

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Kontribusi Terhadap Visi/Misi Organisasi	Penguatan Nilai ber-AKHLAK di Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1.	Melakukan Konsultasi dengan Atasan dan Pimpinan terkait kegiatan Aktualisasi yang akan dilaksanakan	1. Membuat janji konsultasi dengan atasan/mentor terkait kegiatan Aktualisasi yang akan dilaksanakan	Hasil: Tersedianya screenshoot percakapan di whatsapp terkait jadwal konsultasi	**Akuntabel** :Saya membuat dan menepati janji konsultasi dengan mentor.dan saya akan menghargai waktu yang telah disepakati **Loyal** : Saya menunjukkan kepatuhan pada prosedur dan	Kegiatan ini berkontribusi terhadap **Misi ke- 1**, yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang	Kegiatan ini menguatkan **Nilai Pelayanan Prima & Akuntabilitas** yaitu fokus

				aturan yang berlaku di instansi. **Kolaboratif** : Saya melakukan konsultasi yang bertujuan untuk bekerja sama, berdiskusi, dan mencari solusi bersama pihak terkait.	berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan pembangunan.	pada Kepuasan masyarakat, keterbukaan kinerja, dan tanggung jawab setiap pegawai.
		2. Melakukan konsultasi dan diskusi dengan atasan terkait kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan	Hasil: 1. Tersedianya catatan arahan yang diberikan untuk perbaikan rencana kegiatan . 2. Tersedianya dokumentasi ketika melakukan konsultasi	**Harmonis :** saya menjaga hubungan baik dengan atasan melalui komunikasi yang sopan dan tebuka **Kolaboratif :** saya bekerja sama dengan mentor dan sling mendukung **Loyal :** saya menunjukkan kepatuhan pada mekanisme pembinaan ASN.		
		3. Menyampaikan tahapan kegiatan aktualisasi kepada pimpinan yang didampingi mentor	Hasil : Tersedianya Dokumentasi/ foto ketika melakukan konsultasi	**Harmonis :** saya menjaga hubungan baik dengan pimpinan melalui komunikasi yang sopan dan tebuka **Kolaboratif :** saya melibatkan mentor sebagai pendamping untuk membangun kerja sama dan saling mendukung **Loyal** : saya menunjukkan kepatuhan kepada mekanisme pembinaan dalam instansi		

2	Mempelajari cara membuat SOP Pada Bagian Organisasi SETDA Kerinci	1. Melakukan Koordinasi dengan Bagian Organisasi SETDA Kerinci	Hasil : tersedianya screenshoot percakapan dengan pegawai di Bagian Organisasi SETDA Kerinci	**Akuntabel :** saya melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan bagian Oerganisasi SETDA Kerinci sebagai bentuk rasa tanggung jawab sebagai mana yang dirahkan oleh pimpinan/atasan **Harmonis :** saya menjaga hubungan baik dan melakukan koordinasi dengan sopan dan saling menghargai. **Kolaboratif :** saya melakukan kerja sama dengan baik dengan pegawai bagian Organisasi SETDA Kerinci	Kegiatan ini berkontribusi terhadap **Misi ke- 1**, yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan pembangunan.	Kegiatan ini menguatkan **Nilai Pelayanan Prima & Akuntabilitas** yaitu fokus pada Kepuasan masyarakat, keterbukaan kinerja, dan tanggung jawab setiap pegawai
		2. Mebuat surat permohonan pembelajaran SOP yang ditujukan ke Bagian Organisasi SETDA Kerinci	Hasil : tersedianya surat permohonan untuk belajar membuat SOP ke Bagian SETDA Kerinci	**Akuntabel :** saya membuat surat permohonan resmi yang ditujukan kepada Bagian Organisasi SETDA Kerinci dan dapat dipertanggung jawabkan. **Kompeten :** saya membuat surat sesuai dengan tata naskah dinas di aplikasi SRIKANDI		

		3. Melakukan pembelajaran cara membuat SOP Pada Bagian Organisasi SETDA Kerinci	**Hasil :** tersedianya dokumentasi/foto ketika melakukan pembelajaran pembuatan SOP	**Kompeten :** saya mengembangkan pengetahuan dan keterampilan teknis dalam menyusun SOP sesuai dengan standar yang berlaku **Harmonis** : saya belajar dalam suasana saling menghargai dan terbuka terhadap masukan. **Kolaboratif :** saya bekerja sama dengan pegawai bagian Organisasi SETDA Kerinci agar SOP yang saya buat sesuai standar yang berlaku.		
3	Membuat rumusan draft SOP	1. Membuat draft SOP dengan format baku (tujuan,ruang lingkup,indikator, dll)	**Hasil :** Tersedianya draft SOP	**Kompeten :** saya menggunakan kemampuan teknis untuk membuat draft SOP **Akuntabel :** saya menyusun draft SOP dengan transparan agar dapat ditinjau oleh pimpinan Harmonis : saya akan menjaga komunikasi dengan baik dan sopan agar	Kegiatan ini berkontribusi terhadap **Misi ke-5,** yaitu pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah serta mewujudkan kesinambungan	Kegiatan ini menguatkan nilai **Integritas & Tata Kelola Berkelas Dunia:** Menegakkan etika, anti korupsi, dan budaya kerja

				proses pembuatan SOP berjalan dengan lancar	pembangunan	berintegritas untuk mendukung tata kelola yang efektif.
		2. Menyusun alur proses penerimaan tamu (diagram alur)	Hasil: Tersedianya Diagram alur penerimaan tamu	**Kompeten**: Saya menggunakan kemampuan teknis untuk membuat diagram alur penerimaan tamu. **Adaptif:** Saya akan menyesuaikan diagram alur penerimaan tamu dengan kondisi instansi.		
		3. Membuat buku tamu elektronik/buku tamu digital	Hasil: Tersedianya Buku tamu elektronik/buku tamu digital	**Kompeten**: Saya menggunakan kemampuan teknis untuk membuat buku tamu elektronik **Kolaboratif:**Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk pembuatan buku tamu elektronik, seperti membuat googleform **Berorientasi Pelayanan**: Saya akan memastikan petugas penerimaan		

				Tamu membantu tamu yang kesulitan mengisi buku tamu elektronik		
4	Melakukan konsultasi dan diskusi Draft SOP dengan atasan	1. Memaparkan Draft SOP kepada atasan	Hasil: 1. Tersedianya catatan masukan dan saran dari atasan 2. Tersedianya dokumentasi ketika memaparkan Drfat SOP	**Harmonis**: Saya menjaga komunikasi dengan baik dan sopan ketika memaparkan draft SOP **Akuntabel**: Saya memastikan SOP yang saya buat sesuai aturan dan dapat dipertanggungjawabkan. **Loyal** : Saya mendukung arahan, masukan, dan saran dari pimpinan	Kegiatan ini berkontribusi terhadap Misi ke- 1, yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan.	Kegiatan ini menguatkan **Nilai Pelayanan Prima & Akuntabilitas** , yaitu fokus pada Kepuasan masyarakat, keterbukaan kinerja, dan tanggung jawab setiap pegawai.
		3. Melakukan revisi draft SOP sesuai arahan atasan	Hasil:Tersedianya Draft SOP yang sudah direvisi	**Akuntabel**: Saya dengan segera melakukan perbaikan sebagaimana arahan pimpinan dan perbaikan tersebut dapat dipertanggung jawabkan. **Adaptif**: Saya menyesuaikan draft SOP perbaikan sesuai dengan arahan pimpinan		

		3. Menyiapkan draft final untuk tahap berikutnya (pemaparan,uji coba, dan pengesahan)	Hasil: Tersedianya Draft final untuk uji coba dan pengesahan	**Akuntabel** : Saya Menyusun draft SOP final dengan teliti, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. **Kompeten** : saya Meningkatkan kualitas dokumen sebelum diuji coba agar mudah dipahami pelaksana.		
5	Melakukan Uji Coba / Simulasi pelaksanaan SOP Melakukan Uji Coba / Simulasi pelaksanaan SOP	1. Menunjuk petugas yang akan melakukan Uji coba dan menjelaskan alur penerimaan tamu kepada petugas sesuai SOP	Hasil: 1. Tersedianya Daftar petugas penerimaan tamu 2. Tersedianya dokumentasi ketika menjelaskan alur peneriman tamu kepada petugas	**Kompeten**: Saya menjelaskan alur penerimaan tamu dengan jelas dan mudah dipahami. **Kolaboratif** : Saya melibatkan rekan kerja yang akan ditunjuk sebagai penerima tamu.	Kegiatan ini berkontribusi **Misi ke-5, yaitu** pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah, serta mewujudkan kesinambungan pembangunan	Kegiatan ini menguatkan **Nilai Pelayanan Prima & Akuntabilitas** karena fokus pada kepuasan masyarakat dan keterbukaan kinerja
		2. Menyediakan sarana dan prasarana (meja, kartu tamu,laptop/ tablet)	Hasil: Tersedianya foto sarana dan prasarana(meja, kartu tamu, laptop/tablet)	**Akuntabel**: Saya Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan dapat dipertanggung jawabkan **Kolaboratif** : Saya bekerja sama dengan rekan kerja agar fasilitas yang disediakan benar-benar menunjang pelaksanaan SOP		

		3. Membuat vidio simulasi pelayanan penerimaan tamu	Hasil: Tersedianya vidio/link vidio	**Berorientasi pelayanan :** saya membuat vidio yang menampilakan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif, serta memberikan pengalaman terbaik baik tamu. **Kompeten :** saya melibatkan petugas yang benarbenar memahami SOP serta memiliki sikap profesional **Kolaboratif :** saya melakukan kerja sama dengan rekan dalam membuat vidio Adaptif : saya akan membuat vidio yang yang mudah diakses		
	Mengajukan pengesahan SOP Kepada Kepala Dinas	1. Mengajukan SOP final kepada Kepala Dinas untuk disahkan	Hasil: Tersedianya Dokumen SOP final	**Kolaboratif** : saya melakukan kerja sama untuk mencapai kesepakatan **Akuntabel** : Saya membuat format pengesahan yang jelas,transparan dan bisa dipertanggung jawabkan. **Kompeten** : Saya membuat format pengesahan sesuai dengan standar yang berlaku di instansi	Kegiatan ini berkontribusi terhadap **Misi ke- 1**, yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan	Kegiatan ini menguatkan nilai **Integritas & Tata Kelola Berkelas Dunia** : Menegakkan etika, antikorupsi, dan budaya kerja

		2. Meminta Persetujuan atau pengesahan resmi dari Kepala Dinas	Hasil: Tersedianya Pengesahan yang sudah Ditanda tangani oleh Kepala Dinas	**Loyal** : Saya menunjukkan kesetiaan dan dukungan penuh terhadap, visi, misi, serta kebijakan pimpinan dengan menghadirkan SOP yang mendukung peningkatan kinerja instansi. **Akuntabel** : Saya mengajukan SOP secara resmi dengan dokumen pyang lengkap, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.	pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan	berintegritas untuk mendukung tata kelola yang efektif.
		3. Membuat nomor dokumen dan tanggal pengesahan	Hasil : Tersedianya Dokumen SOP yang sudah diberi nomor dan tanggal pengesahan	**Akuntabel** : Saya membuat penomoran dokumen dan pencantuman tanggal secara tertib dan resmi sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi. **Loyal** : Saya menunjukkan kepatuhan terhadap aturan organisasi serta dukungan pada tertib administrasi pemerintahan		

7	Melakukan sosialisasi SOP Kepada seluruh pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci	1. Memberitahukan kepada pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) mengenai jadwal sosialisasi yang akan dilaksanakan	Hasil :Tersedianya screenshoot pemberitahuan sosialisasi kepada pegawai umum dan kepegawaian	**Berorientasi Pelayanan** : saya memastikan pegawai mendapatkan informasi jadwal sosialisasi secara jelas, lengkap, dan mudah diakses. **Akuntabel :** saya menyampaikan informasi jadwal sosialisasi dengan transparan dan bertanggung jawab.	Kegiatan ini berkontribusi terhadap **Misi ke- 1**, yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan	Kegiatan ini menguatkan **Nilai Pelayanan Prima & Akuntabilitas** karena fokus pada kepuasan masyarakat dan keterbukaan kinerja
		2. Membuat hadir peserta sosialisasi	Hasil : 1. Tersedianya dokumentasi ketika membuat daftar hadir 2. Tersedianya daftar hadir peserta sosialisasi	**Akuntabel :** saya memastikan bahwa daftar hadir dibuat dengan jelas dan transparan **Kompeten :** saya memastikan peserta mengisi daftar hadir dengan benar		
		3. Menyampaikan SOP yang telah disahkan kepada Pegawai di Sekretariat secara langsung dan menyampaikan kepada seluruh Pegawai secara digital	Hasil : 1. Tersedianya Dokumentasi/foto ketika sosialisasi berlangsung Tersedianya screenshoot penyebaran SOP di grup internal instansi	**Kolaboratif:** Saya Melibatkan pegawai di Bagian Umum dan Kepegawaian agar memiliki pemahaman yang sama. **Kompeten :** Saya Memberikan pemahaman praktis sehingga pegawai mampu melaksanakan sesuai prosedur.		

		4. Menempelkan SOP di meja penerimaan tamu ataupun papan informasi	Hasil: Tersedianya Foto dokumen yang sudah ditempelkan	**Akuntabel** : Saya Menjamin keterbukaan informasi dan tanggung jawab dalam penerapan SOP. **Loyal :** Saya Menunjukkan komitmen terhadap kebijakan organisasi dengan menyebarluaskan SOP yang telah disahkan oleh pimpinan.		
8	Melakukan Evaluasi terhadap penerimaan tamu setelah menerapkan SOP	1. Melakukan Evaluasi berkala	Hasil : Tersedianya Rekap data tamu yang berkunjung	**Berorientasi Pelayanan** : Saya memastikan semua tamu yang berkunjung sudah mengisi buku tamu. **Akuntabel** : Saya melakukan evaluasi untuk menilai ketercapaian standar pelayanan, mempertanggungjawabkan hasil kerja, serta memperbaiki kekurangan agar pelayanan semakin baik. **Kompeten** : Saya menjadikan kegiatan evaluasi sebagai sarana peningkatan kualitas diri dan organisasi melalui pembelajaran dari hasil pelayanan sebelumnya.	Kegiatan ini berkontribusi terhadap **Misi ke- 1**, yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik	kegiatan **Nilai Integritas & Tata Kelola berkelas dunia,** karena Evaluasi dilakukan dengan menjunjung kejujuran, etika, dan tranparansi

		2. Membuat print out dan mengarsipkan rekap daftar tamu yang berkunjung	Hasil : Tersedianya hasil print out daftar tamu yang berkunjung untuk kemudian diarsipkan	**Akuntabel :** saya memastikan keakuratan data daftar hadir untuk di print. **Kompeten :** saya membuat print out dan melakukan pengarsipan data dengan baik. Agar arsip tersusun rapi sehingga memudahkan akses dan penggunaan dokumen dimasa yang akan datang.		
		3. Membuat laporan hasil evaluasi	Hasil : Tersedianya Dokumen laporan hasil evaluasi	**Akuntabel** : Saya membuat laporan hasil evaluasi sebagai bentuk pertanggungjawaban resmi atas hasil evaluasi yang sudah dilakukan. **Loyal** : Saya menunjukkan kesetiaan pada organisasi dengan memberikan data yang jujur, lengkap, dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan.		

		4. Menyampaikan laporan evaluasi kepada pimpinan/atasan	Hasil : Tersedianya dokumentasi/foto ketika menyampaikan laporan evaluasi	**Harmonis :** saya menyampikan laporan evaluasi dengan terbuka dan saling menghargai serta menerima apabila ada masukan **Loyal :** saya menunjukkan komitmen dan kesetiaan dalam menjalankan tugas secara profesional **Akuntabel :** saya bertanggung jawab penuh atas kebenaran dan kejelasan hasil evaluasi yang disampaikan		

C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4.3

No.	Mata Pelatihan	Kegiatan																Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6		Ke-7		Ke-8			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	2
2	Akuntabel	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	16	21
3	Kompeten	0	0	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	11	13
4	Harmonis	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	7	6
5	Loyal	3	2	0	0	0	0	1	1	0	0	2	2	2	1	1	2	9	7
6	Adaptif	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3
7	Kolaboratif	3	3	2	2	1	1	0	0	3	3	1	1	2	1	1	0	13	11
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		9	8	8	8	7	8	7	7	9	9	7	7	7	8	7	10	61	63

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 4.4

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	**Sesudah Aktualisasi**
Penerimaan tamu di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci merupakan bagian penting dari pelayanan publik dan mencerminkan citra instansi. Namun saat ini pelayanan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci masih belum optimal. Masih banyak tamu yang masuk ke lingkungan instansi dengan bebas, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini juga disebabkan oleh pelayanan penerimaan tamu yang belum optimal, seperti tidak berjalannya piket penerimaan tamu dan kurangnya pengetahuan petugas tentang tata cara penerimaan tamu. Serta alur penerimaaan tamu yang belum terkoordinir dengan baik. Dari beberapa masalah yang terjadi, maka dapat disimpulkan bahwa penyebabnya adalah karena tidak adanya Standar Operasinoal Prosedur (SOP) penerimaan tamu.	Setelah diterapkannya SOP (Standar Operasional Prosedur) penerimaan tamu, ada beberapa perubahan signifikan. Kesan yang dulunya terlihat kurang teratur kini menjadi lebih profesional dan terorganisir. Pelayanan Lebih Cepat dan Terstruktur, Waktu tunggu yang sebelumnya seringkali tidak menentu sudah jauh berkurang. SOP ini memastikan setiap langkah, mulai dari penyambutan/ penerimaan tamu ,pencatatan, hingga pengarahan ke unit tujuan, berjalan dengan lancar. Petugas penerima tamu jadi lebih sigap karena mereka tahu persis apa yang harus dilakukan, dan tamu pun merasa dihargai karena prosesnya jelas dan cepat. Selain itu, aspek keamanan juga menjadi lebih baik. SOP mewajibkan semua tamu untuk melalui prosedur standar, seperti verifikasi identitas dan penggunaan kartu tamu. Pencatatan tamu yang

	rapi juga memudahkan untuk melacak siapa saja yang datang dan keluar. Secara keseluruhan, penerapan SOP ini telah mengubah citra instansi menjadi lebih baik. Proses yang teratur dan layanan yang ramah mencerminkan keseriusan dalam mengelola setiap interaksi. Ini bukan hanya soal prosedur, tapi juga tentang membangun kepercayaan dan memberikan kesan positif sejak pertama kali tamu melangkahkan kaki ke dalam instansi kami.

E. Manfaat Terselesaikannya Core Isu

1. Individu Peserta

   Dengan terselesaikannya core isu, saya dapat melihat secara langsung bagaimana prosedur kerja menciptakan efisiensi dan keamanan. Saya memahami bahwa setiap langkah dalam SOP memiliki tujuan, mulai dari verifikasi identitas hingga pencatatan data. Pemahaman ini penting agar saya terbiasa untuk bekerja sesuai aturan dan tidak mengambil jalan pintas yang bisa membahayakan diri sendiri maupun instansi.

   Penerapan SOP ini juga melatih saya untuk bertanggung jawab dan teliti. Saya bertanggung jawab untuk memastikan setiap tamu dilayani sesuai prosedur dan setiap data tercatat dengan benar. Dengan begitu, saya

dapat menjadi individu yang tidak hanya terampil, tetapi juga berintegritas.

2. Instansi

   Setelah penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur), kegiatan penerimaan tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci menjadi lebih konsisten, profesional, dan memberikan dampak positif, diantaranya :

   - **Keamanan meningkat**: Prosedur identifikasi yang jelas membantu mengontrol akses masuk dan keluar.
   - **Reputasi/ citra instansi terjaga**: Pelayanan yang terstandar menciptakan kesan profesional dan terorganisasi.
   - **Efisiensi waktu**: Alur yang jelas membuat proses penerimaan tamu lebih cepat, baik untuk tamu maupun staf internal.
   - **Peningkatan kepuasan tamu**: Tamu merasa lebih dihargai dan nyaman karena dilayani dengan ramah dan terarah.
   - **Kemudahan evaluasi**: Adanya pencatatan yang sistematis memudahkan manajemen untuk memantau dan mengevaluasi kualitas layanan tamu secara berkala.

   Secara keseluruhan, instansi kini menampilkan wajah yang lebih terorganisir, responsif, dan terpercaya di mata publik. Penerapan SOP ini tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu, tetapi juga membangun budaya kerja yang lebih disiplin dan profesional di kalangan internal pegawai yang bertugas.

3. Stakeholders

   Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Tamu yang terstruktur memberikan dampak positif yang menyeluruh, tidak hanya

pada operasional internal, tetapi juga kepada seluruh pemangku kepentingan utama.

a. Manfaat bagi Tamu

Tamu adalah penerima manfaat langsung dari SOP ini. Manfaat yang dirasakan antara lain:

- Pengalaman Pelayanan Prima: Tamu mendapatkan layanan yang seragam, ramah, dan profesional tanpa memandang siapa petugas yang melayani.
- Efisiensi Waktu: Prosedur yang jelas dan terstruktur memangkas waktu tunggu dan memastikan tamu diarahkan ke unit atau orang yang tepat dengan cepat.
- Kepastian dan Kepercayaan: Tamu merasa lebih aman dan dihargai karena proses kunjungan mereka terdokumentasi dan prosesnya transparan, yang pada akhirnya meningkatkan citra positif instansi.

b. Manfaat bagi Staf Internal (Pegawai)

Bagi seluruh pegawai instansi, SOP ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan aman:

- Kejelasan Tugas: Staf, khususnya petugas penerima tamu, memiliki panduan kerja yang jelas (*job description*) sehingga mengurangi kebingungan, kesalahan, dan potensi konflik.
- Peningkatan Keamanan: Prosedur verifikasi identitas dan pencatatan tamu yang ketat meningkatkan keamanan fisik seluruh staf dan aset instansi.

- Fokus pada Pekerjaan Inti: Dengan alur penerimaan tamu yang terorganisir, staf di Bidang lain tidak terganggu oleh tamu yang 'tersesat' atau tidak terdata, memungkinkan mereka fokus penuh pada tugas utama mereka.

c. Manfaat bagi Pimpinan

- Standar Mutu Pelayanan: Pimpinan dapat memastikan bahwa setiap unit yang berinteraksi dengan tamu menjalankan standar pelayanan yang seragam dan berkualitas tinggi. Ini menghilangkan inkonsistensi yang dapat merusak citra.
- Pengendalian Akses Keamanan: Pimpinan memiliki jaminan bahwa protokol keamanan telah dijalankan secara standar. Hal ini mengurangi risiko masuknya pihak tidak berkepentingan ke area sensitif, memitigasi potensi ancaman keamanan, dan melindungi aset serta informasi instansi.
- Penguatan citra dan Reputasi Instansi: Pimpinan dapat merasa yakin bahwa "wajah depan" instansi selalu menampilkan profesionalisme, ketertiban, dan keramahan. Kesan pertama yang baik ini sangat krusial dalam membangun dan mempertahankan reputasi instansi di mata mitra, dan publik.

Singkatnya, SOP Penerimaan Tamu memberikan kepastian, kontrol, dan dasar data yang kuat bagi Pimpinan untuk mengelola interaksi eksternal instansi dengan efektif.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4.5

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Melakukan Evaluasi berkala terkait penerapan SOP dalam 1 bulan	Tersedianya laporan evaluasi	1 bulan	Individu peserta, staff TU.	Tidak ada	
2	Menyediakan Ruang tunggu bagi tamu	Tersedianya dokumentasi ruang tunggu	1 minggu	Kasubbag Umum dan kepegawaian, staff TU.	Tidak ada	
3	Membuat googleform untuk survei kepuasan tamu	Tersedianya link survei	1 minggu	Individu peserta	Tidak ada	

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi / Habituasi Mata Pelatihan

a. Kegiatan Ke 1

Melakukan Konsultasi dengan pimpinan terkait kegiatan aktualisasi yang kan dilaksanakan.

Tahap kegiatan :

- Membuat janji melakukan konsultasi dengan atasan terkait kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan.

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Loyal,dan Kolaboratif

- Menyampaikan kegiatan rencana Aktualisasi secara jelas dan terstruktur, yang akan didampingi oleh mentor)

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Harmonis, Kolaboratif, Loyal

- Melakukan konsultasi dan diskusi terkait kegiatan yang akan dilaksanakan

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Harmonis, Loyal, Adaptif

b. Kegiatan Ke 2

Mempelajari cara membuat SOP di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci

Tahap Kegiatan :

- Melakukan Koordinasi melalui pesan Whatsapp dengan pegawai bagian Organisasi SETDA Kerinci terkait pembelajaran SOP yang akan dilakukan

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Harmonis, Kolaboratif.
- Membuat surat permohonan pembelajaran membuat SOP yang ditujukan ke Bagian Organisasi SETDA Kerinci

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Kompeten, Kolaboratif
- Belajar membuat SOP pada Bagian Organisasi SETDA Kerinci

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Kompeten, Harmonis, Kolaboratif

c. Kegiatan Ke 3

   Membuat rumusan draft SOP

   Tahap Kegiatan :

   - Membuat draft SOP dengan format baku

     Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Kompeten, Akuntabel, Harmonis
   - Menyusun alur proses penerimaan tamu / diagram alur

     Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini :Kompeten dan Adaptif
   - Membuat buku tamu Elektronik/ Buku tamu digital

     Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Kompeten dan Kolaboratif

d. Kegiatan Ke 4

Melakukan konsultasi dan diskusi Draft SOP dengan atasan/ mentor.

Tahap Kegiatan :

- Memaparkan draft SOP kepada atasan

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Harmonis, Akuntabel, Loyal

- Melakukan Revisi draft SOP

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Adaptif

- Menyiapkan Draft SOP final

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini :Akuntabel , Kompeten

e. Kegiatan Ke 5

Melakukan Uji coba / simulasi Pelaksanaan SOP

Tahap Kegiatan :

- Menunjuk petugas yang akan melakukan uji coba/simulasi dan menjelaskan alur penerimaan tamu kepada petugas sesuai SOP

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini :Kompeten, Kolaboratif

- Menyediakan sarana dan prasarana (meja, kartu tamu, buku tamu manual dan elektronik

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel , Kolaboratif

- Membuat vidio simulasi penerimaan tamu

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Kolaboratif, Adaptif

f. Kegiatan Ke 6

Mengajukan Pengesahan SOP Kepada Pimpinan/ Kepala Dinas

Tahap Kegiatan :

- Mengajukan SOP Final Kepada Pimpinan/ Kepala Dinas untuk disahkan

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Kolaboratif, Akuntabel, Kompeten
- Meminta persetujuan atau pengesahan resmi dari Pimpinan/ Kepala Dinas

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Loyal
- Membuat Nomor dan Tanggal Dokumen

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Loyal

g. Kegiatan Ke- 7

Melakukan sosialisasi SOP kepada seluruh pegawai

Tahap Kegiatan :

- Memberitahukan kepada pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) mengenai jadwal sosialisasi yang akan dilaksankan

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Berorientasi Pelayanan, Akuntabel
- Membuat daftar hadir peserta sosialisasi

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Kompeten
- Menyampaikan SOP yang telah disahkan kepada seluruh

pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) dan beberapa pegawai di Bidang lain secara langsung pada saat sosialisasi

Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Kolaboratif, Akuntabel, Loyal

- Menempelkan SOP di tempat penerimaan tamu dan papan informasi

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Akuntabel, Loyal

h. Kegiatan Ke 8

Melakukan evaluasi terhadap penerimaan tamu setelah menerapkan SOP

Tahap Kegiatan :

- Melakukan evaluasi berkala

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten

- Membuat print out dan mengarsipkan rekap daftar tamu yang berkunjung

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini :Akuntabel, Kompeten, Adaptif

- Membuat laporan hasil evaluasi penerimaan tamu setelah diterapkannya SOP

  Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini :Akuntabel, Loyal

- Menyampaikan hasil evaluasi kepada pimpinan/atasan

Nilai BerAKHLAK dalam kegiatan ini : Harmonis, Loyal, Akuntabel

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Isu utama dari kegiatan Aktualisasi ini adalah " Belum optimalnya penerimaan tamu di Dinas perindustrian dan perdagangan Kabupaten Kerinci. Dari beberapa masalah yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa akar permasalahannya adalah tidak adanya Standar Operasional Prosedur penerimaan tamu. Maka dari itu saya mengajukan gagasan kreatif untuk penyelesaian Core Isu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Tamu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci " Melalui gagasan ini, penerimaan tamu tidak lagi dilakukan secara konvensional dan tidak seragam, melainkan dengan alur pelayanan yang jelas, ramah, transparan, dan akuntabel.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Setelah diterapkannya SOP (Standar Operasional Prosedur) penerimaan tamu, ada beberapa perubahan signifikan. Kesan yang dulunya terlihat kurang teratur kini menjadi lebih profesional dan terorganisir. Pelayanan Lebih Cepat dan Terstruktur, Waktu tunggu yang sebelumnya seringkali tidak menentu sudah jauh berkurang. SOP ini memastikan setiap langkah, mulai dari penyambutan/ penerimaan tamu ,pencatatan, hingga pengarahan ke unit tujuan, berjalan dengan lancar. Petugas penerima tamu jadi lebih sigap

karena mereka tahu persis apa yang harus dilakukan, dan tamu pun merasa dihargai karena prosesnya jelas dan cepat.

Selain itu, aspek keamanan juga menjadi lebih baik. SOP mewajibkan semua tamu untuk melalui prosedur standar, seperti verifikasi identitas dan penggunaan kartu tamu. Pencatatan tamu yang rapi juga memudahkan untuk melacak siapa saja yang datang dan keluar.

Secara keseluruhan, penerapan SOP ini telah mengubah citra instansi menjadi lebih baik. Proses yang teratur dan layanan yang ramah mencerminkan keseriusan dalam mengelola setiap interaksi. Ini bukan hanya soal prosedur, tapi juga tentang membangun kepercayaan dan memberikan kesan positif sejak pertama kali tamu melangkahkan kaki ke dalam instansi kami.

B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Pelaksanaan Latihan Dasar CPNS berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi penulis dalam melaksanakan tugas di instansi asal. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih dijumpai sejumlah kendala yang perlu diperhatikan serta disempurnakan pada periode selanjutnya.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

- Lakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP penerimaan tamu (bulanan atau triwulanan).
- Sediakan area/ruang tunggu bagi tamu. Agar tamu nyaman

apabila sedang ramai yang berkunjung

- Sediakan media survei kepuasan tamu setelah kunjungan.
- Adakan pelatihan rutin bagi petugas penerima tamu terkait komunikasi efektif, etika pelayanan, dan standar keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis*

https://kerincikab.go.id

Republik Indonesia. (2009). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor* 35 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional.*

Republik Indonesia. (2009). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor* 679 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis .

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	Melakukan Konsultasi dengan Pimpinan dan atasan terkait Kegiatan aktualisasi yang kan dilaksankan.
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	02 s/d 03 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya screenshoot percakapan di whatsapp terkait jadwal konsultasi 2. Tersedianya catatan arahan yang diberikan untuk tahap kegiatan selanjutnya 3. Tersedianya dokumentasi ketika konsultasi dengan atasan 4. Tersedianya dokumentasi/foto ketika menyampaikan hasil konsultasi dengan atasan kepada pimpinan

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. **Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi**

   a. **Tahap Kegiatan ke 1** (membuat janji melakukan konsultasi dengan atasan/mentor terkait kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan)

   Sebagai bagian dari proses penyusunan dan penyempurnaan rancangan aktualisasi, saya menginisiasi kegiatan konsultasi dengan pimpinan unit kerja guna mendapatkan masukan, arahan, serta persetujuan terhadap rencana kegiatan aktualisasi yang akan saya laksanakan. Konsultasi ini dilakukan dengan menjadwalkan pertemuan melalui komunikasi via whatsapp

   Dalam pelaksanaannya, saya menerapkan nilai-nilai **BerAKHLAK** sebagai berikut:

   - **Akuntabel**: Nilai akuntabel tercermin dalam tindakan membuat dan menepati janji konsultasi dengan mentor. Dengan menjadwalkan konsultasi secara tepat waktu dan sesuai prosedur, saya menunjukkan tanggung jawab terhadap proses belajar dan pengembangan diri. Selain itu, menjaga komitmen terhadap waktu yang telah disepakati mencerminkan sikap menghargai waktu

mentor dan keseriusan dalam mencapai tujuan pembimbingan. Jika terjadi perubahan atau kendala, penyampaian informasi secara transparan dan tepat waktu juga menjadi bentuk akuntabilitas dalam komunikasi.

- **Loyal**: Saya menunjukkan komitmen dan kepatuhan terhadap pimpinan serta visi dan misi instansi. Rancangan aktualisasi yang disusun sejalan dengan program prioritas instansi dan diarahkan untuk memberikan kontribusi nyata bagi organisasi.
- **Kolaboratif**: Dalam proses konsultasi, saya terbuka terhadap masukan, bersedia berdiskusi secara konstruktif, dan berupaya membangun kerja sama yang baik dengan pimpinan serta pihak-pihak terkait. Saya juga mencatat dan menindaklanjuti setiap saran yang diberikan untuk menyempurnakan rancangan.

b. **Tahap Kegiatan ke 2** (Melakukan konsultasi dan diskusi terkait kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan)

Sebagai bagian dari tahapan awal pelaksanaan aktualisasi, saya melakukan konsultasi dan diskusi secara aktif dengan mentor. Kegiatan ini dilakukan secara langsung melalui pertemuan tatap muka.

Selama proses konsultasi dan diskusi, saya menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK sebagai berikut:

- **Harmonis**

  Saya menjaga etika komunikasi, menghargai pendapat dan membangun suasana diskusi yang positif. Sikap saling menghormati dan empati menjadi dasar dalam membangun hubungan yang baik.

- **Loyal**

  seluruh kegiatan yang direncanakan dan didiskusikan tetap mengacu pada Visi, Misi, serta kebijakan instansi. Saya menunjukkan kesetiaan dan dedikasi terhadap organisasi dengan menyelaraskan kegiatan aktualisasi kepada kebijakan institusi.

- **Adaptif**

  Saya terbuka terhadap perubahan dan penyesuaian berdasarkan saran dari mentor maupun kondisi di lapangan. Fleksibilitas ini penting untuk

memastikan kegiatan dapat tetap berjalan meskipun menghadapi kendala teknis atau perubahan situasi.

c. **Tahap kegiatan ke 3** (Menyampaikan hasil konsultasi dan tahapan kegiatan aktualisasi kepada pimpinan yang didampingi mentor)

Dalam kegiatan ini, saya menjelaskan latar belakang, tujuan, output, serta langkah-langkah yang akan dilakukan selama pelaksanaan aktualisasi. Penyampaian dilakukan secara langsung agar pimpinan dapat memberikan masukan, arahan, dan persetujuan terhadap rencana yang telah dibuat. Kehadiran mentor bertujuan untuk memastikan bahwa penyampaian berjalan sesuai dengan kaidah dan prinsip aktualisasi nilai-nilai dasar ASN.

Selama proses penyampaian ini, saya menerapkan nilai-nilai berakhlak sebagai berikut :

- **Harmonis**

  Dalam kegiatan ini, nilai **Harmonis** tercermin melalui sikap saling menghargai antara peserta, mentor, dan pimpinan. Penyampaian rencana aktualisasi dilakukan dengan cara yang sopan, terbuka terhadap masukan, serta memperhatikan etika komunikasi. Hal ini memperkuat hubungan kerja yang baik dan kondusif.

  Seperti, Menggunakan bahasa yang santun dan profesional saat menyampaikan rencana kepada pimpinan, Mendengarkan dengan seksama masukan dari pimpinan dan mentor, Menunjukkan sikap terbuka terhadap perbedaan pendapat dan usulan perbaikan.

- **Kolaboratif**

  Nilai **Kolaboratif** terlihat dari keterlibatan aktif mentor dalam mendampingi peserta serta kerja sama antara peserta dan pimpinan untuk menyempurnakan rencana kegiatan aktualisasi. Kegiatan ini menunjukkan bahwa hasil yang optimal dapat dicapai melalui kerja tim dan sinergi antar pihak yang terlibat.

- **Loyal**

  Nilai **Loyal** tercermin dalam komitmen peserta untuk melaksanakan aktualisasi yang sejalan dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Penyampaian rencana kepada pimpinan menunjukkan bahwa peserta tunduk pada tata kelola organisasi dan siap memberikan kontribusi terbaik.

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

a. Tahapan Kegiatan 1 (membuat janji melakukan konsultasi dengan pimpinan terkait kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan)

Teknik Aktualisasi yang saya gunakan adalah Pendekatan Kolaboratif. Teknik ini digunakan untuk membangun hubungan yang terbuka dengan pimpinan. Dalam konteks ini, janji konsultasi bukan hanya menyampaikan rencana, tetapi juga mengundang pimpinan untuk turut memberikan arahan, masukan, dan terlibat secara aktif dalam proses penyempurnaan kegiatan aktualisasi.

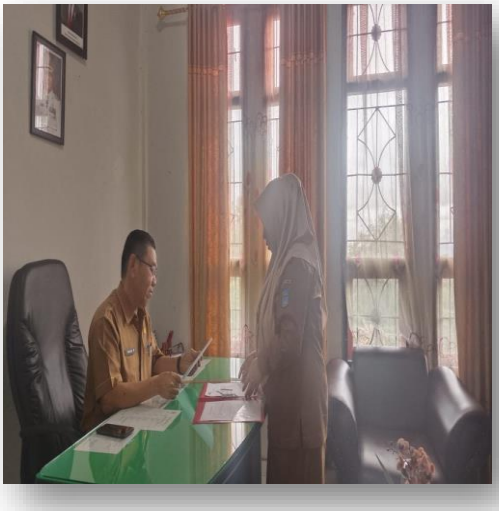
Bukti fisik kegiatan :

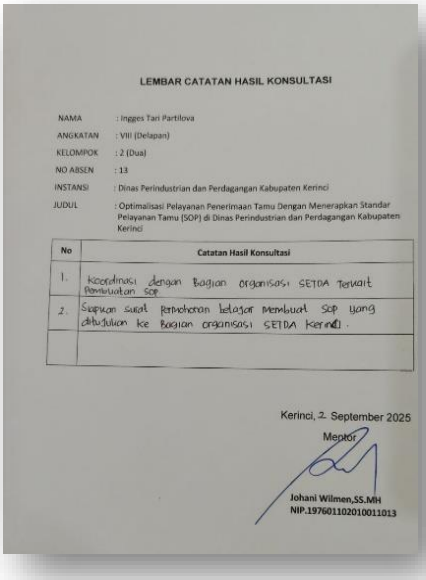


b. Tahapan Kegiatan 2 (melakukan konsultasi dan diskusi dengan atasan terkait kegiatan yang akan dilaksanakan)

Selama diskusi, diterapkan nilai Akuntabel, Harmonis, Loyal, dan Adaptif, untuk menjaga kualitas komunikasi.hal ini dilakukan untuk Menciptakan suasana diskusi yang produktif, saling menghargai, dan membangun kepercayaan.

Bukti fisik kegiatan :





LEMBAR CATATAN HASIL KONSULTASI

NAMA : Ingges Tari Partilova
ANGKATAN : VIII (Delapan)
KELOMPOK : 2 (Dua)
NO ABSEN : 13
INSTANSI : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci
JUDUL : Optimalisasi Pelayanan Penerimaan Tamu Dengan Menerapkan Standar Pelayanan Tamu (SOP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci

No	Catatan Hasil Konsultasi
1.	Koordinasi dengan Bagian organisasi SETDA Terkait Pembuatan SOP
2.	Siapkan Surat permohonan belajar membuat SOP yang ditujukan ke Bagian organisasi SETDA Kerinci.

Kerinci, 2. September 2025
Mentor

Johani Wilmen,SS.MH
NIP.197601102010011013

c. Tahap Kegiatan 3 (Menyampaikan Hasil konsultasi dan tahapan kegiatan Aktualisasi kepada pimpinan yang didampingi mentor)

Dalam menyampikan tahapan kegiatan Aktualisasi, teknik yang digunakan adalah metode perencanaan . teknik ini memungkinkan setiap langkah kegiatan dirinci secara sistematis mulai dari identifikasi masalah, tujuan, sasaran, indikator keberhasilan, hingga pelaksanaan evaluasi kegiatan aktualisasi.

Bukti fisik kegiatan :



3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Tahapan konsultasi dengan pimpinan merupakan langkah awal yang penting dalam proses aktualisasi untuk memastikan kegiatan yang direncanakan selaras dengan visi, misi, dan prioritas unit kerja. Proses konsultasi ini dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan berikut: Menyampaikan rencana kegiatan secara langsung kepada pimpinan, Menerima masukan, saran, serta arahan dari pimpinan terkait kesesuaian kegiatan dengan kebutuhan organisasi.

Produk yang dihasilkan dari kegiatan konsultasi ini memiliki kualitas sebagai berikut:

- Kegiatan Aktualisasi yang Terarah dan Realistis:
  Kegiatan yang dirancang menjadi lebih tepat sasaran, realistis untuk dilaksanakan, dan memiliki dukungan penuh dari pimpinan serta lingkungan kerja.

- Peningkatan Kualitas Koordinasi:
  Terjalinnya komunikasi yang baik antara peserta aktualisasi dan pimpinan, sehingga proses pelaksanaan kegiatan ke depan dapat berjalan lebih lancar dan terkoordinasi.

- Dokumentasi Hasil Konsultasi:
  Tersedianya notulen atau catatan hasil konsultasi dan dokumentasi yang menjadi bagian dari laporan kegiatan dan dapat dijadikan bukti pendukung keterlibatan pimpinan dalam proses aktualisasi.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi yang ke 1, yaitu : menciptkan birokrasi pemerintah yangberkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supermasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan.

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

Jika kegiatan konsultasi tidak menerapkan nilai-nilai **Ber-AKHLAK**, maka:

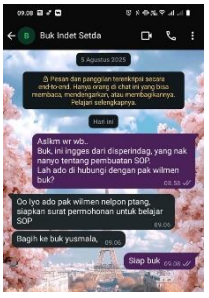
- Kualitas komunikasi dan hasil konsultasi akan menurun.
- Kepercayaan antara pimpinan dan staf terganggu.
- Efektivitas organisasi dalam menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan akan terganggu.
- Budaya kerja menjadi tidak sehat dan tidak produktif.

Kelengkapan meliputi:

- Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
- Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	02 September 2025 13.00 wib	Koordinasi dengan bagian Organisasi SETDA Kerinci terkait pembelajaran pembuatan SOP sebagai mana saran dari evaluator ketika seminar		
2	03 September 2025 09.00 wib	Buat surat permohonan untuk belajar membuat SOP yang ditujukan ke Bagian Organisasi SETDA Kerinci		

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb.

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 2	Mempelajari cara membuat SOP di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	03 s/d 05 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya screenshoot percakapan dengan pegawai Bagian Organisasi SETDA Kerinci 2. Tersedianya surat permohonan untuk belajar membuat SOP di bagian Organisasi SETDA Kerinci 3. Tersedianya dokumentasi ketika belajar membuat SOP di bagian Organisasi SETDA KERINCI

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Tahap kegiatan 1 (melakukan koordinasi melalui pesan whatsapp dengan bagian organisasi SETDA kerinci terkait kegiatan pembelajaran SOP yang akan dilakukan)

Sebelum melakukan pembelajaran membuat SOP, terlebih dahulu saya bekoordinasi dengan pegawai di bagian Organisasi SETDA Kerinci, untuk menanyakan apakah saya bisa langsung berkunjung ke bagian Organisasi untuk belajar ataukah saya harus memasukkan surat permohonan terlebih dahulu, koordinasi ini memuat nilai Berakhlak **Akuntabel.**

Harmonis & Kolaboratif Selama proses koordinasi, saya menjalin komunikasi yang terbuka dan saling menghargai. Saya aktif mendengarkan masukan, terbuka terhadap koreksi, dan bekerja sama dalam menyempurnakan tahapan kegiatan yang telah disusun.

b. Tahap kegiatan 2 (membuat surat permohonan pembelajaran SOP yang ditujukan ke Bagian Organisasi SETDA Kerinci)

Sebagai bagian dari proses pengembangan diri dan pelaksanaan kegiatan aktualisasi, saya menyusun surat permohonan resmi kepada

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci untuk mendapatkan izin dan kesempatan belajar secara langsung tentang tata cara penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan ketentuan administrasi pemerintahan.

Surat permohonan disusun dengan memperhatikan format resmi kedinasan, menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan efektif. Setelah surat ditandatangani atasan langsung, surat disampaikan secara langsung ke Bagian Organisasi sebagai bentuk komunikasi formal untuk menjalin kerja sama dalam kegiatan pembelajaran tersebut. kegiatan ini memuat niali **Akuntabel,** yang mana Proses pembuatan dan pengiriman surat permohonan dilakukan secara tertib administrasi dan terdokumentasi dengan baik. Setiap langkah didasarkan pada prosedur resmi, dan surat dicatat sebagai bagian dari pelaporan kegiatan aktualisasi. **Kompeten,** Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dalam menyusun SOP yang tepat, efektif, dan sesuai regulasi. Dengan belajar langsung dari Bagian Organisasi, saya mengembangkan pengetahuan praktis yang dapat diterapkan dalam mendukung reformasi birokrasi. **Kolaboratif,** Pembuatan surat merupakan langkah awal untuk menjalin kerja sama lintas unit dalam rangka pembelajaran dan peningkatan kapasitas, sekaligus membangun sinergi antara peserta aktualisasi dan perangkat daerah.

c. Tahap kegiatan 3 (Belajar membuat SOP pada Bagian Organisasi SETDA Kerinci**)**

Melalui kegiatan ini, saya diberikan pembekalan teori dan praktik mengenai prinsip-prinsip dasar penyusunan SOP, mulai dari identifikasi proses bisnis, perumusan langkah-langkah kegiatan, penetapan indikator waktu dan output, hingga proses validasi dan evaluasi SOP.

Selama kegiatan berlangsung, nilai-nilai BERAKHLAK tetap diterapkan. Seperti **Kompeten**, Melalui kegiatan ini, saya dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan teknis dalam menyusun SOP yang sesuai dengan standar yang berlaku. **Harmonis,** Selama kegiatan

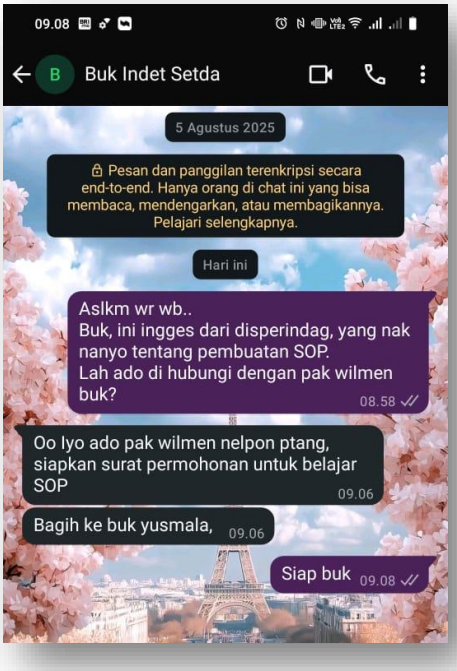
berlangsung, saya bekerja dalam suasana saling menghargai, terbuka terhadap masukan. Dan juga **Kolaboratif,** Kegiatan dilakukan secara tim, melibatkan kerja sama lintas subbagian dan koordinasi dengan unit kerja lain yang relevan untuk memastikan SOP bersifat komprehensif dan aplikatif.

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

   a. Tahapan kegiatan 1 (melakukan koordinasi melalui pesan whatsapp dengan bagian organisasi SETDA kerinci terkait kegiatan pembelajaran SOP yang akan dilakukan)

   Dalam kegiatan melakukan koordinasi dengan bagian organisasi di Sekretariat Daerah (Setda) Kabupaten Kerinci, teknik aktualisasi yang digunakan bertujuan untuk menunjang efektivitas komunikasi, pelaksanaan tugas, dan pencapaian tujuan organisasi. Menggunakan teknik komunikasi yang jelas, terbuka, dan dua arah saat melakukan koordinasi agar pesan dapat diterima dan dipahami dengan baik. Seperti, Menyampaikan tujuan secara jelas dan Mendengarkan masukan dari bagian organisasi.

   Bukti fisik kegiatan :



b. Tahap kegiatan 2 (membuat surat permohonan pembelajaran SOP yang ditujukan ke Bagian Organisasi SETDA Kerinci)

Pada tahap kegiatan membuat surat permohonan untuk belajar membuat SOP pada Bagian Organisasi SETDA Kerinci, saya Menggunakan bahasa yang formal, jelas, dan sesuai dengan kaidah tata naskah dinas dalam penyusunan surat permohonan.saya Menulis surat permohonan sesuai format resmi pemerintah, Menyusun kalimat pembuka, isi, dan penutup secara sistematis, dan Menggunakan bahasa Indonesia baku sesuai Ejaan yang Disempurnakan (EYD)

Bukti fisik kegiatan :



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Alamat: Komplek Perkantoran Bukit Tengah 37152, Telp (0748) 21095
Laman www.kerincikab.go.id, Pos-el: sekdis@kerincikab.go.id

Sitiung, 3 September 2025

Nomor : B.800/221/SEKRE/IX/2025
Sifat : Biasa/Terbuka
Lampiran : -
Hal : Permohonan pembelajaran SOP di Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kerinci

Kepada Yth.
Bapak Sekretaris Daerah Kab. Kerinci
Up. Kabag Organisasi Setda Kerinci
di-
Tempat

Berdasarkan surat BKPSDMD nomor : 800.1.4.1/1518/BKPSDMD/VII/2025 tanggal 22 Juli 2025, perihal Pemanggilan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Kerinci Tahun 2025.

Sehubungan telah memasuki tahap aktualisasi yang mana salah satu peserta dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci a.n **Inggee Tari Partilova** mengangkat judul Rancangan Aktualisasi yaitu **"Optimalisasi Pelayanan Penerimaan Tamu dengan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci"**.

Untuk memenuhi salah satu kegiatan aktualisasi tersebut, kiranya dapat membantu pembelajaran *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci.

Demikian disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas,

Yoddizal Ali, S.Pd., MH
Pembina Utama Muda / IV c
NIP.197006242007011006

c. Tahap Kegiatan 3 (Belajar membuat SOP pada Bagian Organisasi SETDA Kerinci**)**

Dalam kegiatan ini saya menggunakan beberapa teknik aktualisasi yang bertujuan untuk menghubungkan antara nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK) dengan praktik kerja nyata di lingkungan kerja. Seperti,

Belajar Sambil Melakukan ,Teknik ini digunakan agar tidak hanya menerima materi, tetapi langsung mempraktikkan bagaimana menyusun SOP berdasarkan tugas dan fungsi unit kerja masing-masing. Dengan cara ini, saya dapat lebih mudah memahami alur kerja serta penerapan prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.

Bukti fisik kegiatan :



3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Kegiatan diawali dengan melakukan koordinasi melalui whatsapp dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kerinci guna menyampaikan maksud untuk belajar secara langsung mengenai tata cara penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan pedoman yang berlaku. Koordinasi dilakukan melalui mengirim pesan singkat di whatsapp, Dalam proses ini, saya menyampaikan niat dan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dalam penyusunan SOP, yang merupakan salah satu kompetensi penting dalam pelaksanaan tugas kedinasan. Saya menanyakan apakah saya bisa langsung belajar ke bagian Organisasi ataukah saya perlu membuat surat permohonan untuk belajar membuat SOP. Setelah mendapatkan respons positif dan dukungan dari pihak Bagian Organisasi, saya kemudian menyusun surat permohonan secara resmi. Surat tersebut disusun menggunakan format tata naskah dinas pemerintah daerah yang berlaku, mencantumkan hal-hal penting seperti:

- Tujuan permohonan
- Waktu pelaksanaan pembelajaran
- Pihak yang dituju
- Penandatangan surat oleh atasan langsung

Surat permohonan kemudian dikirimkan secara langsung kepada Bagian

Organisasi sebagai bentuk resmi permintaan fasilitasi pembelajaran penyusunan SOP.

Produk dari kegiatan ini adalah:

- Surat Permohonan Belajar Menyusun SOP yang telah disusun sesuai dengan format resmi tata naskah dinas, menggunakan bahasa baku, struktur kalimat yang efektif, serta mencerminkan etika birokrasi.
- Surat ini telah melalui pengecekan dan mendapatkan persetujuan dari atasan langsung sebelum dikirimkan kepada Bagian Organisasi.
- Kegiatan koordinasi berjalan dengan lancar dan menghasilkan kesepahaman antara pemohon dan Bagian Organisasi, serta menjadi awal dari proses pembelajaran penyusunan SOP yang lebih mendalam

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi yang ke 1, yaitu : menciptkan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supermasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan.

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

Jika kegiatan koordinasi dan penyusunan surat permohonan belajar menyusun SOP tidak menerapkan nilai-nilai dasar **BerAKHLAK**, maka akan menimbulkan berbagai dampak negatif, baik terhadap proses pelaksanaan kegiatan maupun hasil yang diperoleh. Berikut analisis dampaknya berdasarkan nilai Ber AKHLAK yang diterapkan

Akuntabel

- Tidak ada dokumentasi yang jelas terkait proses koordinasi atau penyusunan surat.
- Tidak ada pertanggungjawaban jika surat salah format atau dikirim

tanpa seizin atasan.

- Surat permohonan bisa dianggap tidak sah karena tidak melalui prosedur yang benar

Kompeten

- Isi surat permohonan tidak memenuhi standar tata naskah dinas.
- Tujuan belajar SOP tidak dirumuskan secara jelas, menunjukkan kurangnya pemahaman terhadap pentingnya SOP dalam birokrasi.
- Tidak menunjukkan upaya peningkatan kapasitas diri secara profesional.

Harmonis

- Koordinasi dengan bagian organisasi bisa berlangsung kaku, kurang menghargai peran dan waktu mereka.
- Potensi terjadinya miskomunikasi atau konflik kecil meningkat karena tidak ada pendekatan interpersonal yang baik.
- Relasi antarbagian bisa terganggu karena minimnya rasa saling menghormati.

Kolaboratif

- Kegiatan hanya dilakukan secara individu tanpa melibatkan atau bekerja sama dengan pihak terkait.
- Kurang membangun semangat kerja tim antarbagian yang seharusnya menjadi landasan koordinasi yang sehat.
- Tujuan pembelajaran menjadi sulit tercapai karena tidak ada sinergi.

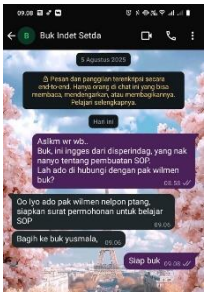
Kelengkapan meliputi:

b. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

c. Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	02 September 2025 13.00 wib	Koordinasi dengan bagian Organisasi SETDA Kerinci terkait pembelajaran pembuatan SOP sebagai mana saran dari evaluator ketika seminar		
2	03 September 2025 09.00 wib	Buat surat permohonan untuk belajar membuat SOP yang ditujukan ke Bagian Organisasi SETDA Kerinci		

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb.

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/ Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Media Komunikasi (Telpon/WA LMS/Email/ dll)	Paraf Coach
1	8 September 2025 20.18 wib	Masih ada spasi yang belum sama	Perbaikan laporan	whatsapp	
2	8 september 2025 20.18 wib	Jika ada ejaan asing dapat dimiringkan penulisannya	Perbaikan penulisan ejaan bahasa asing	whatsapp	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2.

b. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 3	Membuat rumusan draft SOP
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	8 s/d 11 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya draft SOP 2. Tersedianya diagram alur penerimaan tamu 3. Tersedianya buku tamu Elektronik

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Tahap Kegiatan ke 1 (membuat draft SOP dengan format baku)

Kegiatan ini meliputi identifikasi kebutuhan SOP, pengumpulan data dan informasi relevan, penyusunan alur kerja, serta perumusan dokumen SOP secara tertulis dengan mengacu pada peraturan, kebijakan internal, dan praktik terbaik. Seluruh tahapan dilaksanakan secara kolaboratif dengan melibatkan unit terkait untuk memastikan keselarasan proses, kejelasan tanggung jawab, dan kemudahan implementasi di lapangan.

Nilai-Nilai yang Diterapkan:

- **Kompeten**

  Dalam penyusunan draft SOP, saya menunjukkan kemampuan teknis dan pemahaman yang memadai terhadap substansi dan proses kerja yang diatur. Penggunaan metode penyusunan yang tepat, analisis kebutuhan yang tajam, serta penulisan yang jelas mencerminkan profesionalisme dan kualitas kerja yang tinggi.

- **Akuntabel**

  Setiap langkah dalam penyusunan SOP terdokumentasi dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun substantif. Proses penyusunan dilakukan secara transparan, dengan mencatat

referensi yang digunakan serta hasil diskusi atau masukan dari pihak terkait.

- **Harmonis**

  Proses penyusunan dilakukan dengan menjunjung tinggi kerja sama dan komunikasi yang baik antar unit kerja. Masukan dari berbagai pihak dihargai dan diakomodasi secara proporsional, guna menghasilkan SOP yang inklusif, tidak menimbulkan tumpang tindih tugas, dan mendukung hubungan kerja yang selaras.

b. Tahap Kegiatan ke 2 (menyusun alur proses penerimaan tamu /diagram alur)

   Kegiatan ini merupakan proses penyusunan langkah-langkah sistematis untuk menerima dan melayani tamu secara profesional di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci. Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan standar operasional yang jelas dan mudah diikuti oleh petugas penerima tamu, sehingga mampu memberikan kesan pertama yang baik kepada setiap tamu yang datang.

   Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini menekankan pada nilai dasar **Kompeten**, yaitu kemampuan untuk memahami, merancang, dan menyusun alur penerimaan tamu secara rinci dan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, kegiatan ini juga mengembangkan nilai dasar **Adaptif**, yakni kemampuan menyesuaikan alur penerimaan tamu dengan berbagai situasi atau kondisi, seperti sistem teknologi yang digunakan (manual atau digital).

c. Tahap Kegiatan ke 3 (membuat buku tamu Elektronik dan kartu tamu)

   Kegiatan ini merupakan proses merancang dan mengembangkan sistem pencatatan tamu berbasis digital. Buku tamu elektronik digunakan untuk mencatat identitas, tujuan kunjungan, serta waktu kedatangan tamu secara efisien dan terintegrasi. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai upaya modernisasi layanan dan peningkatan profesionalisme dalam manajemen penerimaan tamu di instansi.

   Dalam kegiatan ini, saya menunjukkan nilai dasar **Kompeten**, yaitu kemampuan menguasai keterampilan teknis yang dibutuhkan dalam pembuatan sistem elektronik, seperti penggunaan aplikasi (*Google Form,*

Microsoft Excel, atau software khusus.)

Selain itu, kegiatan ini melibatkan kerja **Kolaboratif** baik dalam proses perencanaan, desain antarmuka, pengumpulan data kebutuhan pengguna, hingga uji coba sistem. Melalui kerja tim, saya belajar untuk saling berbagi ide, menyelesaikan masalah secara bersama-sama, serta menghargai kontribusi setiap anggota demi tercapainya hasil kerja yang optimal.

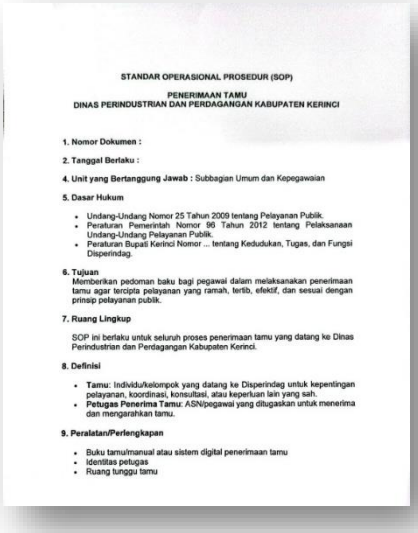
Kegiatan ini juga sangat menekankan **orientasi pada pelayanan**, dengan merancang tampilan dan alur penggunaan buku tamu elektronik yang **ramah pengguna (*user-friendly*)**, **mudah diakses**, dan mampu memberikan pengalaman yang nyaman bagi tamu.

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

a. Tahapan Kegiatan 1 (membuat draft SOP dengan format baku)

Membuat draft SOP sesuai referensi resmi sebagai upaya memastikan standar mutu dan kesesuaian dengan kebijakan nasional.

Bukti fisik :



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENERIMAAN TAMU

DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KERINCI

1. Nomor Dokumen :

2. Tanggal Berlaku :

4. Unit yang Bertanggung Jawab : Subbagian Umum dan Kepegawaian

5. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Kerinci Nomor ... tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Disperindag.

6. Tujuan

Memberikan pedoman baku bagi pegawai dalam melaksanakan penerimaan tamu agar tercipta pelayanan yang ramah, tertib, efektif, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

7. Ruang Lingkup

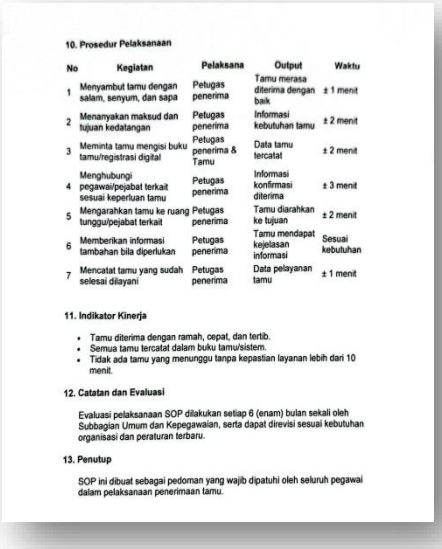
SOP ini berlaku untuk seluruh proses penerimaan tamu yang datang ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci.

8. Definisi

- **Tamu**: Individu/kelompok yang datang ke Disperindag untuk kepentingan pelayanan, koordinasi, konsultasi, atau keperluan lain yang sah.
- **Petugas Penerima Tamu**: ASN/pegawai yang ditugaskan untuk menerima dan mengarahkan tamu.

9. Peralatan/Perlengkapan

- Buku tamu/manual atau sistem digital penerimaan tamu
- Identitas petugas
- Ruang tunggu tamu



10. Prosedur Pelaksanaan

No	Kegiatan	Pelaksana	Output	Waktu
1	Menyambut tamu dengan salam, senyum, dan sapa	Petugas penerima	Tamu merasa diterima dengan baik	± 1 menit
2	Menanyakan maksud dan tujuan kedatangan	Petugas penerima	Informasi kebutuhan tamu	± 2 menit
3	Meminta tamu mengisi buku tamu/registrasi digital	Petugas penerima & Tamu	Data tamu tercatat	± 2 menit
4	Menghubungi pegawai/pejabat terkait sesuai keperluan tamu	Petugas penerima	Informasi konfirmasi diterima	± 3 menit
5	Mengarahkan tamu ke ruang tunggu/pejabat terkait	Petugas penerima	Tamu diarahkan ke tujuan	± 2 menit
6	Memberikan informasi tambahan bila diperlukan	Petugas penerima	Tamu mendapat kejelasan informasi	Sesuai kebutuhan
7	Mencatat tamu yang sudah selesai dilayani	Petugas penerima	Data pelayanan tamu	± 1 menit

11. Indikator Kinerja

- Tamu diterima dengan ramah, cepat, dan tertib.
- Semua tamu tercatat dalam buku tamu/sistem.
- Tidak ada tamu yang menunggu tanpa kepastian layanan lebih dari 10 menit.

12. Catatan dan Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan SOP dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta dapat direvisi sesuai kebutuhan organisasi dan peraturan terbaru.

13. Penutup

SOP ini dibuat sebagai pedoman yang wajib dipatuhi oleh seluruh pegawai dalam pelaksanaan penerimaan tamu.

b. Tahap Kegiatan 2 (menyusun alur proses penerimaan tamu/diagram alur)

Kegiatan membuat diagram alur penerimaan tamu merupakan bagian dari upaya penataan prosedur pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Teknik yang digunakan adalah penyusunan flowchart yang digunakan

untuk mengidentifikasi tahapan kerja, pelaku, dan output dari tiap proses penerimaan tamu. Dalam penyusunan diagram, dilakukan diskusi dengan pihak terkait seperti petugas penerimaan tamu. Alur yang dibuat harus menghindari prosedur yang berbelit-belit.

Bukti fisik :



c. Tahapan Kegiatan 3 (membuat buku tamu Elektronik dan kartu tamu)

Pembuatan buku tamu elektronik dengan memanfaatkan *Google Form* dan *scan barcode (QR code)* merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang mendukung efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pencatatan tamu. Pembuatan Google Form sebagai buku tamu digital mencerminkan nilai akuntabilitas, di mana setiap data tamu tercatat secara otomatis, terekam waktu dan identitasnya, serta dapat diakses kembali untuk keperluan pelaporan atau audit. Hal ini meningkatkan transparansi dan meminimalkan risiko manipulasi data.

Bukti fisik :

Link google form : https://bit.ly/BukuTamuDigitalDisperindag



3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses dimulai dengan melakukan identifikasi kebutuhan dan standar pelayanan tamu di lingkungan kerja . saya mengumpulkan informasi terkait prosedur yang ideal, melakukan studi dokumen (dari hasil belajar di bagian Organisasai SETDA Kerinci) dan menyelaraskannya dengan prinsip pelayanan prima. Dalam tahap ini, saya menyusun poin-poin penting SOP, seperti alur kedatangan tamu, identifikasi, konfirmasi, pendampingan, hingga pencatatan keluar. Draft disusun menggunakan bahasa yang sistematis, jelas, dan mudah dipahami, serta dilengkapi dengan format standar dokumen SOP yang berlaku.

Setelah draft SOP selesai, saya menerjemahkan prosedur tersebut ke dalam bentuk visual berupa *diagram alur* **.**Tujuannya agar prosedur lebih mudah dipahami dan diikuti oleh petugas. Proses ini mencakup pemetaan langkah demi langkah proses penerimaan tamu. Langkah akhir adalah pengembangan sistem buku tamu elektronik . Proses ini mencakup perancangan form isian data (nama, instansi, tujuan kunjungan, waktu, dan lainnya). Tools yang digunakan berupa *Google Form*. Sistem dirancang agar memudahkan pencatatan,

pelacakan, dan laporan data tamu secara otomatis.

Kualitas produk kegiatan :

a. Draft SOP Penerimaan Tamu

- Bahasa sistematis dan jelas
- Sesuai prinsip pelayanan prima
- Mudah diterapkan di lingkungan kerja

b. Diagram Alur Penerimaan Tamu

- Menampilkan alur secara logis dan efisien
- Desain visual menarik dan mudah dipahami
- Sesuai dengan isi SOP

c. Buku Tamu Elektronik

- Fungsional dan mudah digunakan
- Tampilan rapi dan menarik
- Otomatisasi data tersimpan dan dapat diekspor

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian visi, misi dan tugas organisasi yang ke 1, yaitu : menciptkan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supermasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan.

5. Analisis Dampak

Jika nilai **Kompeten** tidak diterapkan maka SOP tidak sesuai standar, alur tidak efisien, sistem buku tamu tidak berfungsi optimal.Jika nilai **Akuntabel** tidak diterapkan maka tidak ada tanggung jawab yang jelas atas ketetapan prosedur. Selain itu jika nilai **adaptif** dan **kolaboratif** tidak diterapkan SOP dan alur akan menjadi kaku, tidak relevan dengan kondisi terkini. Dan apabila nilai Berorientasi Pelayanan tidak diterapkan mak tamu merasa tidak dihargai, citra lembaga bisa menjadi buruk karena pelayanan yang tidak ramah.

Kelengkapan meliputi:

- Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
- Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	10 September 2025	Lanjutkan kegiatan membuat SOP sesuai dengan yang telah dipelajari	Tersedianya Draft SOP	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb.

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/ Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Media Komunikasi (Telpon/WA LMS/Email/ dll)	Paraf Coach
1	11 September 2025	Masih ada font calibri, jadikan font Arial semua	Merapikan kembali font yang digunakan menjadi Arial	Whatsapp	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3.
Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 4	Melakukan konsultasi dan diskusi Draft SOP dengan atasan/ mentor.
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	15 s/d 17 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya catatan masukan dan saran dari atasan dan dokumentasi ketika melakukan konsultasi. 2. Tersedianya dokumentasi ketika melakukan konsultasi 3. Tersedianya Draft SOP yang sudah direvisi 4. Tersedianya Draft Final untuk uji coba dan pengesahan

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Tahap kegiatan 1 (Memaparkan draft SOP kepada atasan)

Kegiatan ini dilakukan dalam rangka mendapatkan masukan, validasi dan persetujuan dari atasan terhadap draft Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun.Pemaparan dilakukan secara profesional dengan mengedepankan nilai-nilai dasar organisasi.

Harmonis

Nilai harmonis tercermin dalam cara berkomunikasi yang santun, terbuka terhadap masukan, dan menjaga hubungan kerja yang baik dengan atasan. Selama pemaparan, penyusun SOP:

- Menyampaikan informasi dengan jelas, tanpa menyudutkan pihak mana pun.
- Menghargai pendapat dan arahan dari atasan.
- Bersikap terbuka terhadap diskusi dan perbaikan.

Akuntabel

Nilai akuntabilitas tercermin dari penyampaian informasi yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pemaparan ini, penyusun SOP:

- Menjelaskan dasar penyusunan SOP secara sistematis, disertai referensi dan data pendukung**.**
- Menyampaikan tujuan dan manfaat dari SOP secara objektif.
- Siap menjawab pertanyaan dan menjelaskan setiap bagian dari SOP dengan rinci.

Loyal

Loyalitas tercermin dari komitmen dalam mendukung visi dan misi organisasi melalui SOP yang disusun. Dalam kegiatan ini, penyusun SOP:

- Menunjukkan dedikasi dalam menyusun dokumen yang sejalan dengan kebijakan dan arah organisasi.
- Menyampaikan bahwa SOP disusun untuk memperkuat kinerja unit kerja dan mendukung kebijakan pimpinan.

b. Tahap Kegiatan 2 (Melakukan Revisi draft SOP)

Kegiatan membuat revisi draft SOP dilakukan sebagai bentuk

Penyempurnaan dokumen prosedur agar sesuai dengan kebutuhan terkini, perubahan regulasi, maupun hasil evaluasi implementasi. Dalam proses revisi ini, saya menerapkan nilai dasar akuntabel dan adaptif secara nyata.

Akuntabel

Nilai akuntabilitas tercermin dalam proses revisi yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kegiatan ini:

Adaptif

Nilai adaptif diwujudkan melalui kemampuan menyesuaikan isi SOP dengan perkembangan kebutuhan organisasi, regulasi baru, maupun dinamika operasional.

c. Tahap kegiatan 3 (menyiapkan Draft SOP final)

Kegiatan ini merupakan tahap akhir dalam proses penyusunan draft SOP, dimana draft final disiapkan secara menyeluruh untuk diajukan kepada pimpinan guna mendapatkan pengesahan.Dalam pelaksanaannyasa ya menerapkan nilai dasar akuntabel dan kompeten sebagai landasan profesionalisme kerja.

Akuntabel

Nilai akuntabilitas tercermin dalam proses penyusunan draft final yang transparan, tertelusur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kegiatan ini:

- Draft final disusun berdasarkan hasil revisi yang telah disepakati bersama, lengkap dengan dokumentasi perubahan dan catatan evaluasi.
- Setiap bagian dalam SOP dijelaskan dengan referensi yang jelas, termasuk dasar hukum.
- Dokumen disiapkan sesuai dengan format baku dan ketentuan administrasi yang berlaku untuk memastikan kelengkapan dan legalitas.

Kompeten

Nilai kompetensi tercermin dari kemampuan teknis dan profesionalisme dalam menyiapkan SOP yang berkualitas dan aplikatif. Dalam kegiatan ini:

- Dokumen disusun dengan bahasa yang tepat, sistematis, dan mudah dipahami, mencerminkan penguasaan materi serta keterampilan penulisan teknis.
- Penyusun memastikan bahwa SOP final layak diimplementasikan, selaras dengan tujuan unit kerja, dan mendukung peningkatan kinerja.

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

a. Tahap Kegiatan 1 (Memaparkan draft SOP Kepada atasan)

Teknik aktualisasi yang digunakan dalam memaparkan draft SOP tidak hanya berfokus pada aspek teknis presentasi, tetapi juga pada penanaman nilai-nilai organisasi melalui sikap, cara berkomunikasi, dan penyusunan argumen yang profesional. Teknik ini memastikan bahwa penyampaian SOP bukan sekadar kegiatan administratif, tetapi juga bentuk nyata implementasi budaya kerja yang berintegritas.

Bukti Fisik Kegiatan :





LEMBAR CATATAN KONSULTASI

Nama : Inggos Tari Pertilova
No. Absen : Alt 2.13
Hari / Tanggal : 4 September 2025
Mentor : Johani Wilmen, SS.MH
Instansi : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab Kerinci
Judul Rancangan Aktualisasi : Optimalisasi Pelayanan Tamu dengan Menerapkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten kerinci.

No	Catatan Konsultasi
1.	Ilustrasi dipadukan selaih yang Lengkap
2.	Lengkapi kembali Sop tentang pelayanan tamu.

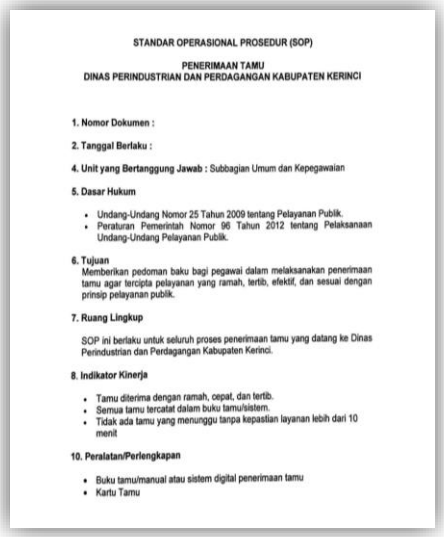
Kerinci, 4 September 2025
Mentor

Johani Wilmen, SS.MH
19750110 201001 1 013

b. Tahap Kegiatan 2 (Melakukan revisi Draft SOP sesuai arahan atasan)

Teknik aktualisasi dalam kegiatan melakukan revisi draft SOP mengedepankan analisis yang bertanggung jawab dan kemampuan beradaptasi secara profesional. Proses ini bukan hanya soal mengganti isi dokumen, tetapi juga mencerminkan sikap pegawai yang sadar akan tanggung jawabnya terhadap mutu tata kelola dan efektivitas kerja organisasi.

Bukti Fisik Kegiatan :



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENERIMAAN TAMU
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KERINCI

1. Nomor Dokumen :

2. Tanggal Berlaku :

4. Unit yang Bertanggung Jawab : Subbagian Umum dan Kepegawaian

5. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.

6. Tujuan
Memberikan pedoman baku bagi pegawai dalam melaksanakan penerimaan tamu agar tercipta pelayanan yang ramah, tertib, efektif, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

7. Ruang Lingkup

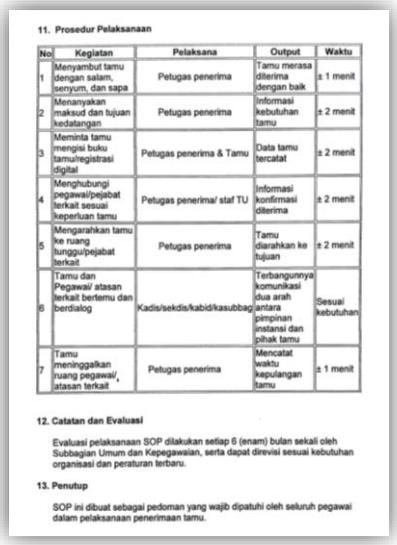
SOP ini berlaku untuk seluruh proses penerimaan tamu yang datang ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci.

8. Indikator Kinerja

- Tamu diterima dengan ramah, cepat, dan tertib.
- Semua tamu tercatat dalam buku tamu/sistem.
- Tidak ada tamu yang menunggu tanpa kepastian layanan lebih dari 10 menit

10. Peralatan/Perlengkapan

- Buku tamu/manual atau sistem digital penerimaan tamu
- Kartu Tamu



11. Prosedur Pelaksanaan

No	Kegiatan	Pelaksana	Output	Waktu
1	Menyambut tamu dengan salam, senyum, dan sapa	Petugas penerima	Tamu merasa diterima dengan baik	± 1 menit
2	Menanyakan maksud dan tujuan kedatangan	Petugas penerima	Informasi kebutuhan tamu	± 2 menit
3	Meminta tamu mengisi buku tamu/registrasi digital	Petugas penerima & Tamu	Data tamu tercatat	± 2 menit
4	Menghubungi pegawai/pejabat terkait sesuai keperluan tamu	Petugas penerima/ staf TU	Informasi konfirmasi diterima	± 2 menit
5	Mengarahkan tamu ke ruang tunggu/pejabat terkait	Petugas penerima	Tamu diarahkan ke tujuan	± 2 menit
6	Tamu dan Pegawai/ atasan terkait bertemu dan berdialog	Kadis/sekdis/kabid/kasubbag	Terbangunnya komunikasi dua arah antara pimpinan instansi dan pihak tamu	Sesuai kebutuhan
7	Tamu meninggalkan ruang pegawai/, atasan terkait	Petugas penerima	Mencatat waktu kepulangan tamu	± 1 menit

12. Catatan dan Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan SOP dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta dapat direvisi sesuai kebutuhan organisasi dan peraturan terbaru.

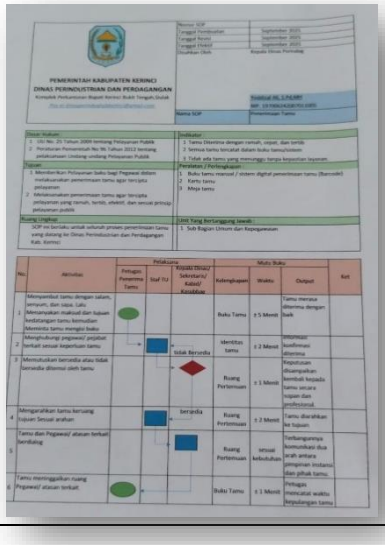
13. Penutup

SOP ini dibuat sebagai pedoman yang wajib dipatuhi oleh seluruh pegawai dalam pelaksanaan penerimaan tamu.

c. Tahap Kegiatan 3 (Menyiapkan Draft Final untuk tahap berikutnya)

Dalam kegiatan menyiapkan draft SOP final untuk pengesahan, teknik Aktualisasi yang digunakan meliputi : Teknik review dan konsolidasi dokumen, dimana proses ini mencakup menelaah kembali seluruh hasil revisi, memastikan konsistensi format, bahasa dan struktur isi.

Bukti Fisik Kegiatan :



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Kegiatan diawali dengan memaparkan Draft SOP yang telah disusun kepada atasan untuk memperoleh tanggapan dan masukan.Penyampaian dilakukan secara sistematis mencakup latar belakang, tujuan, ruang lingkup, prosedur, dan indikator pencapaian.Penjelasan dilakukan secara lisan. Kemudian, berdasarkan masukan dari atasan, dilakukan pencatatan poin-poin yang perlu disesuaikan dan revisi dilakukan terhadap bagian-bagian yang dianggap kurang tepat, kurang jelas, atau belum sesuai dengan kebijakan dan arah organisasi. Proses revisi dilakukan secara kolaboratif dan komunikatif, dengan mempertimbangkan kejelasan prosedur, efisiensi, serta keterukuran indikator. Setelah revisi selesai dan mendapat persetujuan prinsip dari atasan, disusunlah draft final SOP.

Kualitas produk kegiatan :

- Draft final mencakup seluruh elemen penting SOP secara lengkap, mulai dari tujuan, ruang lingkup, definisi, langkah-langkah prosedur, hingga pihak yang bertanggung jawab.
- Kesesuaian dengan Kebijakan: SOP telah sesuai dengan regulasi internal maupun eksternal yang berlaku.
- Kejelasan dan Sistematis: Informasi dalam SOP disajikan dengan bahasa yang jelas, logis, dan mudah dipahami oleh pelaksana di lapangan.
- Validitas dan Akuntabilitas: Draft final telah divalidasi oleh atasan sebagai pihak yang berwenang, sehingga memiliki legitimasi yang kuat.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Melalui tahapan konsultasi dan diskusi penyusunan SOP, pemerintah daerah secara nyata:

- Meningkatkan kualitas birokrasi, karena SOP menjadi acuan kerja yang efisien dan konsisten.
- Menyesuaikan pelayanan publik dengan kebutuhan, mencerminkan *adaptivitas* dan *responsivitas* terhadap masyarakat.
- Memperkuat kepemimpinan dan supremasi hukum, karena keputusan dibuat secara partisipatif, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, kegiatan ini bukan sekadar administrasi teknis, tapi bagian integral dalam mewujudkan visi Kabupaten Kerinci yang lebih maju, berdaya saing, dan tertib dalam tata kelola pemerintahan.

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

a. Tahap kegiatan 1 (Memaparkan draft SOP kepada atasan)

Akuntabel:

Penjelasan SOP menjadi tidak transparan, penanggung jawab tidak jelas

sehingga sulit untuk menelusuri asal usul atau tujuan dari setiap poin dalam SOP.

Kompeten

Penyampaian SOP bisa tidak tepat, membingungkan, atau tidak sesuai dengan substansi dan kebutuhan lapangan.

Harmonis

Diskusi bisa berlangsung dalam suasana tegang atau konflik antar tim, karena kurangnya penghargaan terhadap pendapat rekan kerja.

Loyal

Muncul sikap tidak peduli terhadap keberhasilan organisasi, sehingga penyampaian dilakukan asal-asalan atau tidak menyeluruh.

b. Tahap Kegiatan 2 (Membuat Revisi Draft SOP), Tanpa nilai:

Akuntabel:

Revisi dilakukan tanpa dasar yang jelas, tidak terdokumentasi dengan baik, dan sulit dipertanggungjawabkan jika ada kesalahan.

Kompeten:

Perubahan yang dilakukan tidak sesuai dengan standar operasional atau peraturan yang berlaku, bahkan bisa menimbulkan ketidaksesuaian prosedur.

Harmonis:

Kurangnya komunikasi dan kolaborasi menyebabkan revisi dilakukan sepihak, tanpa melibatkan semua pihak terkait.

Loyal:

Ketidaksungguhan dalam memperbaiki SOP bisa menyebabkan hasil revisi tidak mendukung tujuan dan visi organisasi.

Adaptif:

Tidak mempertimbangkan dinamika lingkungan atau teknologi terbaru, sehingga SOP hasil revisi menjadi usang dan tidak aplikatif.

c. Tahap Kegiatan 3 (Menyiapkan Draft SOP Final untuk pengesahan), tanpa nilai :

Akuntabel

Tidak ada pihak yang bertanggung jawab atas isi akhir SOP, sehingga terjadi kebingungan jika terjadi kesalahan implementasi.

Kompeten

SOP final mengandung kesalahan teknis atau prosedural yang bisa membingungkan pelaksana dan menurunkan efisiensi kerja.

Harmonis

Dokumen final tidak merepresentasikan masukan semua pihak, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan atau penolakan.

Loyal

Kurangnya kepedulian terhadap hasil akhir menyebabkan dokumen disusun asal-asalan, tanpa memperhatikan mutu dan keselarasan dengan tujuan organisasi.

Adaptif

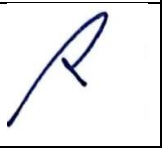
SOP tidak fleksibel terhadap perubahan lingkungan kerja atau teknologi, sehingga cepat menjadi tidak relevan dan perlu direvisi kembali dalam waktu singkat.

Kelengkapan meliputi:

- Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
- Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	15 September 2025	Perbaiki Draft SOP, Indikator dipindahkan setelah ruang lingkup	Tersedianya Draft Sop yang sudah direvisi	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb.

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/ Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Media Komunikasi (Telpon/WA LMS/Email/ dll)	Paraf Coach
1	18 September 2025	Perhatikan lagi penggunaan huruf kapital	Perbaikan dokumen	Whatsapp	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, ds

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3
Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 5	Melakukan Uji coba/ simulasi pelayanan penerimaan tamu
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	17-19 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	✓ Tersedianya daftar petugas penerimaan tamu dan foto ketika briefing dengan petugas ✓ Tersedianya foto sarana dan prasarana penerimaan tamu (meja,kartu tamu,buku tamu, barcode buku tamu) ✓ Tersedianya vidio simulasi penerimaan tamu

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Tahap Kegiatan ke 1 (Menunjuk petugas yang akan melakukan uji coba/simulasi dan menjelaskan alur penerimaan tamu kepada petugas sesuai SOP)b

Dalam kegiatan ini, saya menunjuk petugas yang memiliki kompetensi di bidang layanan tamu, dengan mempertimbangkan pemahaman terhadap prosedur, kemampuan komunikasi, dan sikap profesional. Setelah penunjukan, dilakukan briefing yang berisi penjelasan detail mengenai alur penerimaan tamu, mulai dari penyambutan, pencatatan identitas, hingga pendampingan ke area tujuan.

Nilai **kompeten** ditunjukkan melalui pemilihan petugas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien.

Nilai **kolaboratif** tercermin dalam proses briefing yang melibatkan komunikasi dua arah serta mendorong kerja sama tim agar simulasi berjalan lancar dan sesuai harapan.

Kegiatan ini memastikan bahwa seluruh petugas memahami perannya masing-masing dan siap menjalankan simulasi dengan baik, sehingga standar pelayanan terhadap tamu dapat terus ditingkatkan.

b. Tahap Kegiatan ke 2 (Menyediakan sarana dan prasarana (meja, kartu tamu, buku tamu manual dan elektronik)

Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung proses penerimaan tamu secara optimal. Sarana yang disiapkan meliputi meja penerimaan, kartu tamu, buku tamu manual, dan sistem buku tamu elektronik. Semua perlengkapan disiapkan dengan memperhatikan kelengkapan, fungsionalitas, dan penempatan yang sesuai agar memudahkan petugas dalam memberikan layanan kepada tamu.

Nilai **akuntabel** diterapkan melalui pencatatan dan pelaporan penggunaan serta kesiapan sarana dan prasarana secara transparan dan bertanggung jawab. Setiap item yang disiapkan didata, dicek kondisinya, dan dipastikan berfungsi dengan baik sebelum digunakan.

Nilai **kolaboratif** tercermin dalam koordinasi antar petugas dan unit terkait, seperti bagian umum,untuk memastikan semua kebutuhan pendukung dapat disediakan tepat waktu dan sesuai standar. Komunikasi yang terbuka dan kerja sama yang baik antar tim menjadi kunci dalam kelancaran kegiatan ini.

Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan layanan yang tertib, profesional, dan ramah tamu, sehingga mendukung citra positif institusi di mata pengunjung.

c. Tahap Kegiatan ke 3 (Membuat vidio simulasi penerimaan tamu)

Kegiatan ini bertujuan untuk membuat video simulasi penerimaan tamu sebagai media edukasi internal dan eksternal mengenai standar pelayanan yang profesional, ramah, dan sesuai prosedur. Simulasi menampilkan skenario nyata mulai dari kedatangan tamu, proses registrasi (manual dan elektronik), hingga pendampingan ke unit tujuan.

Dalam proses pembuatannya, ditanamkan nilai-nilai dasar berikut:

- **Pelayanan Publik**: Video menampilkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan solutif, mencerminkan komitmen dalam memberikan pengalaman terbaik bagi setiap tamu yang datang.
- **Kompeten**: Setiap petugas yang terlibat dalam video dipilih berdasarkan kemampuan dan penguasaan SOP pelayanan tamu, serta memiliki sikap

profesionalisme dalam bekerja.

- **Kolaboratif**: Proses pembuatan video dilakukan melalui kerja sama antar bidang. Kolaborasi ini memastikan hasil video mencerminkan proses yang realistis dan sesuai kenyataan di lapangan.
- **Adaptif**: Konten video dibuat responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan zaman, dengan menampilkan dua metode penerimaan tamu - manual dan elektronik. Hal ini menunjukkan kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan dan tuntutan pelayanan modern.

  Video simulasi ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan, tetapi juga sebagai alat evaluasi dan penguatan budaya pelayanan prima di lingkungan instansi.

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

a. Tahapan Kegiatan 1 (Menunjuk petugas yang akan melakukan uji coba/simulasi dan menjelaskan alur penerimaan tamu kepada petugas sesuai SOP)

Teknik ini melibatkan proses penunjukan langsung kepada individu atau kelompok tertentu yang dinilai kompeten untuk menjalankan tugas simulasi. Teknik ini tidak hanya menunjuk, tetapi juga disertai dengan pembekalan (briefing) yang menjelaskan peran, alur tugas, dan ekspektasi kinerja yang sesuai dengan SOP penerimaan tamu.

Bukti Fisik Kegiatan





DAFTAR PETUGAS SIMULASI PENERIMAAN TAMU

Hari / Tanggal : Kamis, 18 September 2025

Waktu : 11.00 wib s/d Selesai

NO	NAMA PETUGAS	TUGAS	KET
1	Utami Sela Monika	Penerima Tamu	
2	Venisa Putri	Penerima Tamu	
3	Lauhul Mahfuzh	Penerima Tamu	
4	Kholil Oktialdi	Tamu	
5	Riski Pratama	Tamu	
6	Dwiki Purnomo	Vidiografer	

b. Tahapan Kegiatan 2 (Menyediakan sarana dan prasarana (meja, kartu tamu, buku tamu manual dan elektronik)

Teknik Aktualisasi yang digunakan adalah Manajemen Operasional dan Koordinasi Lintas bidang. Teknik ini melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi dalam penyediaan kebutuhan fisik (sarana dan prasarana) yang mendukung kegiatan layanan publik. Proses ini juga mencakup koordinasi dengan bidang terkait untuk memastikan semua perlengkapan disediakan tepat waktu, sesuai standar, dan dalam kondisi siap pakai.

Bukti Fisik Kegiatan :



c. Tahapan Kegiatan 3 (Membuat vidio simulasi penerimaan tamu)

Teknik Aktualisasi yang digunakan adalah Simulasi Terstruktur dan Produksi Media Kolaboratif. Teknik aktualisasi ini menggabungkan pendekatan simulasi terstruktur dengan produksi media kolaboratif. Simulasi digunakan untuk merepresentasikan secara nyata proses penerimaan tamu sesuai SOP, sementara produksi media dilakukan secara tim untuk mendokumentasikan dan mengkomunikasikan proses tersebut dalam bentuk video edukatif.

Teknik ini menuntut kemampuan dalam perencanaan konten, pembagian peran,

serta penggunaan teknologi informasi untuk menciptakan media pembelajaran yang menarik dan informatif.

Bukti Fisik Kegiatan :

https://www.instagram.com/reel/DPh1kL-D-G-/?igsh=MWc3bWMzcncyMjB2dA==

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Tahap pertama dimulai dengan pemilihan dan penunjukan petugas yang akan terlibat dalam simulasi. Petugas dipilih berdasarkan kompetensi, pemahaman terhadap SOP pelayanan, dan keterampilan komunikasi yang baik. Proses penunjukan disertai dengan briefing untuk memastikan pemahaman peran dan tanggung jawab masing-masing individu selama simulasi berlangsung. Setelah petugas ditetapkan, tahap selanjutnya adalah menyiapkan berbagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses penerimaan tamu. Perlengkapan yang disiapkan meliputi meja pelayanan, kartu tamu, buku tamu manual, serta sistem buku tamu elektronik. Kegiatan ini dilaksanakan melalui koordinasi lintas bidang untuk memastikan semua peralatan tersedia, berfungsi dengan baik, dan ditempatkan sesuai alur pelayanan.Sebagai tahap akhir, dilakukan pembuatan video simulasi yang mendokumentasikan seluruh proses penerimaan tamu, mulai dari kedatangan tamu hingga pendampingan ke bidang tujuan. Video ini disusun berdasarkan skenario nyata dan disesuaikan dengan standar pelayanan yang berlaku.

KUALITAS PRODUK KEGIATAN

1. Petugas Penerimaan Tamu yang Kompeten dan Siap Bertugas
   - Petugas yang ditunjuk telah memahami SOP pelayanan tamu.
   - Telah mengikuti briefing
   - Mampu menjalankan peran secara profesional dalam simulasi.
   - Mencerminkan nilai kompeten dan pelayanan publik.

2. Sarana dan Prasarana Penerimaan Tamu Tersedia dan Berfungsi Baik
   - Meja pelayanan, kartu tamu, buku tamu manual dan elektronik tersedia lengkap.
   - Penempatan peralatan sesuai dengan alur pelayanan
   - Sistem elektronik (jika digunakan) berjalan dengan lancar.

3. Video Simulasi Penerimaan Tamu Berkualitas dan Representatif
   - Video menggambarkan alur penerimaan tamu secara jelas dan sesuai SOP.
   - Visual dan audio berkualitas baik, mudah dipahami penonton.
   - Mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik seperti ramah, cepat, dan tepat.
   - Dapat digunakan sebagai media pembelajaran atau sosialisasi internal.

4. Peningkatan Pemahaman dan Komitmen terhadap Pelayanan Publik
   - Petugas dan tim yang terlibat menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap alur dan etika pelayanan.
   - Meningkatkan kesadaran pentingnya pelayanan yang prima di lingkungan kerja.

✓ **Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi**

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian Visi,Misi, dan tugas Organisasi yang ke 5, yaitu : Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah, serta mewujudkan kesinambungan pembangunan.

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

a. Tanpa Nilai Akuntabel
   - Tidak ada kejelasan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas.
   - Pelaporan kegiatan menjadi tidak transparan dan tidak terdokumentasi dengan baik.
   - Potensi penyalahgunaan fasilitas atau pengabaian prosedur meningkat.
   - Kinerja petugas tidak dapat dievaluasi secara objektif karena tidak ada bukti

pertanggungjawaban.

b. Tanpa Nilai Kompeten

- Petugas yang ditugaskan tidak memahami SOP atau tidak mampu menjalankan tugasnya dengan baik.
- Terjadi kesalahan dalam alur pelayanan, seperti pencatatan data tamu yang tidak sesuai atau penyampaian informasi yang keliru.
- Simulasi menjadi tidak realistis dan tidak memberikan manfaat sebagai media pelatihan atau pembelajaran.
- Kualitas pelayanan dalam situasi nyata bisa menurun karena latihan yang tidak optimal.

c. Tanpa Nilai Kolaboratif

- Minimnya kerja sama antar unit atau antar petugas menyebabkan kegiatan tidak terkoordinasi.
- Sarana dan prasarana bisa saja tidak tersedia tepat waktu
- Komunikasi yang buruk menimbulkan miskomunikasi peran dan tugas, yang berujung pada kekacauan dalam pelaksanaan simulasi.
- Semangat kerja tim melemah, dan produktivitas menurun.

d. Tanpa Nilai Adaptif

- Simulasi tidak mengikuti perkembangan teknologi atau kebutuhan terkini (misalnya tidak menyesuaikan dengan sistem digital/buku tamu elektronik).
- Tidak ada upaya memperbaiki metode atau pendekatan meskipun ada kendala atau masukan.
- Kegiatan menjadi kaku, tidak relevan dengan tantangan zaman, dan gagal menjadi sarana pembelajaran yang progresif.
- Instansi dipersepsikan sebagai tidak siap menghadapi perubahan.

Kelengkapan meliputi:

- Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
- Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	19 September 2025	Perbaiki Vidio, kemudian share di media sosial	Tersedianya Link vidio *https://www.instagram.com/reel/DPh1kL-D-G-/?igsh=MWc3bWMzcncyMjB2dA==*	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb.

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/ Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Media Komunikasi (Telpon/WA LMS/Email/ dll)	Paraf Coach
1	24 September 2025 11.53 Wib	Masih banyak ejaan yang belum sesuai kaidah Bahasa Indonesia, seperti Setelah buka kurung langsung kata pertama tanpa spasi	Perbaikan penulisan sesuai kaidah Bahasa Indonesia	whatsapp	

Catatan:
Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen,

Lampiran 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 6	Mengajukan Pengesahan SOP Kepada Pimpinan/ Kepala Dinas
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	22-23 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Dokumen SOP Final 2. Tersedianya lembar pengesahan SOP 3. Tersedianya Dokumen SOP yang sudah ditanda tangani dan diberi nomor serta tanggal

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Tahap Kegiatan ke 1 (Mengajukan SOP Final Kepada Pimpinan/ Kepala Dinas untuk disahkan)

Kegiatan ini dilakukan sebagai tahapan akhir dari proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), di mana dokumen SOP yang telah difinalisasi diajukan secara resmi kepada Pimpinan atau Kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini menekankan nilai **kolaboratif** melalui koordinasi yang intensif dengan seluruh tim penyusun SOP dan unit terkait guna memastikan substansi dan tata laksana sesuai dengan kebutuhan organisasi. Nilai **akuntabel** tercermin dari dokumentasi proses penyusunan SOP secara transparan, serta adanya bukti telaah dan revisi yang telah disetujui oleh pihak-pihak terkait. Selain itu, kegiatan ini mencerminkan nilai **kompeten**, karena hanya dilakukan setelah proses evaluasi menyeluruh dan validasi oleh tenaga yang memiliki keahlian dan pemahaman mendalam terhadap materi SOP. Tujuan akhir dari kegiatan ini adalah memastikan bahwa SOP yang disahkan dapat dijadikan pedoman kerja yang sah, operasional, dan dapat dipertanggungjawabkan di lingkungan dinas.

b. Tahap Kegiatan ke 2 (Meminta persetujuan atau pengesahan resmi dari Pimpinan/ Kepala Dinas)

Kegiatan ini merupakan langkah administratif yang dilakukan untuk memperoleh persetujuan atau pengesahan resmi dari Pimpinan/Kepala Dinas atas dokumen, kebijakan, atau keputusan yang telah disiapkan oleh unit kerja terkait. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini mencermin

kan nilai dasar **loyal**, dengan menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur hierarki organisasi serta penghormatan terhadap kewenangan pimpinan sebagai pengambil keputusan tertinggi. Selain itu, kegiatan ini dilakukan secara **akuntabel**,dengan menyertakan dokumen pendukung yang lengkap, data yang valid, dan catatan proses kerja yang transparan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas substansi yang diajukan. Dengan demikian, persetujuan yang diberikan oleh pimpinan dapat dipertanggungjawabkan secara formal dan menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan tugas kedinasan.

c. Tahap kegiatan ke 3 (Membuat Nomor dan Tanggal Dokumen)

Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan identitas resmi pada setiap dokumen melalui penetapan nomor dan tanggal yang sesuai dengan ketentuan administrasi yang berlaku. Penomoran dan penanggalan dilakukan secara **akuntabel**, dengan merujuk pada sistem registrasi dokumen yang terdokumentasi, urut, dan terdigitalisasi guna memastikan keterlacakan, keabsahan, serta kemudahan dalam proses audit atau verifikasi di kemudian hari. Selain itu, kegiatan ini juga mencerminkan nilai **loyal** karena dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan kebijakan internal instansi, serta mendukung kelancaran administrasi yang menjadi bagian dari tanggung jawab kedinasan. Dengan penomoran dan penanggalan yang tepat, dokumen memiliki kekuatan formal dan dapat digunakan secara sah dalam proses pelayanan maupun pengambilan keputusan.

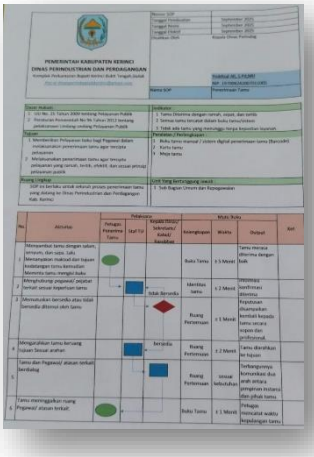
2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

a. Tahap Kegiatan 1 (Mengajukan SOP Final Kepada Pimpinan/ Kepala Dinas untuk disahkan)

Dalam kegiatan mengajukan SOP Final kepada Pimpinan/Kepala Dinas untuk

disahkan, teknik aktualisasi yang digunakan adalah komunikasi birokratis formal, sehingga memudahkan pimpinan dalam memahami konteks dan mengambil keputusan. Seluruh proses dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi sebagai bentuk pertanggungjawaban (akuntabilitas), serta menunjukkan kepatuhan terhadap struktur dan kewenangan organisasi (loyalitas).

Bukti Fisik Kegiatan :



b. Tahap Kegiatan 2 (Meminta persetujuan dan pengesahan resmi dari Pimpinan/Kepala Dinas)

Pada kegiatan meminta persetujuan dan pengesahan resmi dari Kepala Dinas, teknik aktualisasi yang digunakan meliputi proses komunikasi formal dan penyampaian dokumen lengkap secara sistematis. Teknik ini dilakukan dengan membuat lembar persetujuan atau pengesahan yang disertai dokumen pendukung yang lengkap.

Bukti Fisik Kegiatan :



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI

DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak Kode Pos 37162

Pos-el dinasperindagbktkerinci@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN (SOP)

PENERIMAAN TAMU

No. B 500 10 29 16/SOP/DAGANG/IX/2025

Tanggal Berlaku : 01 September 2025

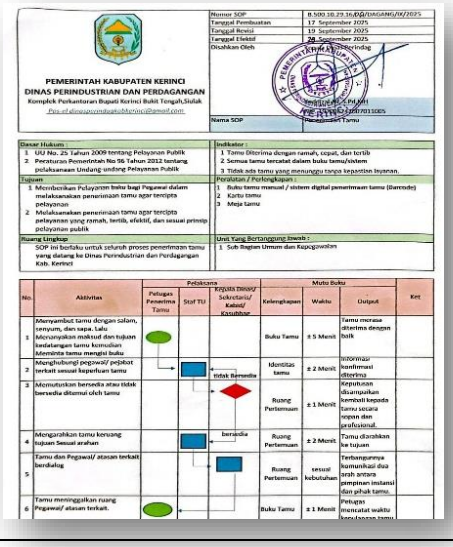
Disiapkan Oleh		Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
PESERTA LATSAR	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	SEKRETARIS DINAS	KEPALA DINAS
INGGES TARI PARTILOVA	AGUS KUSRIANTO,S.Sos	OHANI WILMEN,SE,MM	[illegible],M.Si,Pd,MH
NIP. 199201012025052001	NIP. 197308311993031004	NIP. 197601102010011013	NIP. [illegible]

c. Tahap Kegiatan 3 (Membuat Nomor dan Tanggal SOP)

Dalam kegiatan membuat nomor dan tanggal SOP, teknik aktualisasi yang digunakan adalah penerapan sistem penomoran dan pencatatan dokumen yang terstruktur dan terstandarisasi. Proses ini dilakukan dengan mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan oleh instansi, di mana setiap surat diberikan nomor unik berdasarkan kode klasifikasi, tahun, dan urutan surat keluar.

Teknik ini juga melibatkan pendokumentasian secara rinci dalam buku agenda. untuk memastikan keterlacakan dan kemudahan pencarian dokumen di kemudian hari.

Bukti Fisik Kegiatan :



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Komplek Perkantoran Bupati Kerinci Bukit Tengah,Siulak

Nomor SOP	8.500.10.29.16.400/DINDAG/IX/2025
Tanggal Pembuatan	17 September 2025
Tanggal Revisi	19 September 2025
Tanggal Efektif	20 September 2025
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Perindag
Nama SOP	Pelayanan Tamu

Dasar Hukum :	Indikator :
1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang undang Pelayanan Publik	1. Tamu Diterima dengan ramah, cepat, dan tertib 2 Semua tamu tercatat dalam buku tamu/sistem 3 Tidak ada tamu yang menunggu tanpa kepastian layanan.
Tujuan :	Peralatan / Perlengkapan :
1 Memberikan Pelayanan bakv bagi Pegawai dalam melaksanakan penerimaan tamu agar tercipta pelayanan 2 Melaksanakan penerimaan tamu agar tercipta pelayanan yang ramah, tertib, efektif, dan sesuai prinsip pelayanan publik	1 Buku tamu manual / sistem digital penerimaan tamu (Barcode) 2 Kartu tamu 3 Meja tamu
Ruang Lingkup	Unit Yang Bertanggung Jawab :
SOP ini berlaku untuk seluruh proses penerimaan tamu yang datang ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci	1 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Petugas Penerima Tamu	Staf TU	Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kabid/ Kasubbag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyambut tamu dengan salam, senyum, dan sapa. Lalu Menanyakan maksud dan tujuan kedatangan tamu kemudian Meminta tamu mengisi buku				Buku Tamu	± 5 Menit	Tamu merasa diterima dengan baik	
2	Menghubungi pegawai/ pejabat terkait sesuai keperluan tamu				Identitas tamu	± 2 Menit	Informasi konfirmasi diterima	
3	Memutuskan bersedia atau tidak bersedia ditemui oleh tamu			Tidak Bersedia	Ruang Pertemuan	± 1 Menit	Keputusan disampaikan kembali kepada tamu secara sopan dan profesional.	
4	Mengarahkan tamu kerusng tujuan Sesuai arahan			bersedia	Ruang Pertemuan	± 2 Menit	Tamu diarahkan ke tujuan	
5	Tamu dan Pegawai/ atasan terkait berdialog				Ruang Pertemuan	sesuai kebutuhan	Terbangunnya komunikasi dua arah antara pimpinan instansi dan pihak tamu.	
6	Tamu meninggalkan ruang Pegawai/ atasan terkait.				Buku Tamu	± 1 Menit	Petugas mencatat waktu kepergian tamu	

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Proses kegiatan dimulai dengan mengajukan SOP final kepada Pimpinan/ Kepala Dinas untuk disahkan. Pada tahap ini, dokumen SOP yang telah melalui proses penyusunan dan validasi internal disampaikan secara resmi dengan melampirkan surat permohonan pengesahan. Kegiatan ini dilakukan dengan pendekatan kolaboratif dan kompeten, memastikan bahwa SOP sudah memenuhi standar kualitas dan kebutuhan organisasi. Setelah pengajuan, tahap berikutnya adalah meminta persetujuan atau pengesahan resmi dari Pimpinan/Kepala Dinas. Pada proses ini, dokumen SOP beserta surat permohonan persetujuan diserahkan

kepada pimpinan. Pimpinan memberikan tanda tangan sebagai tanda pengesahan resmi atas SOP tersebut. Tahap terakhir adalah mencantumkan nomor dan tanggal pada SOP yang telah disahkan. Penomoran dan penanggalan dilakukan sesuai dengan sistem administrasi dokumen yang berlaku, menggunakan kode klasifikasi dan urutan surat resmi untuk memastikan dokumen dapat terlacak dengan baik Dengan rangkaian proses ini, SOP yang diajukan tidak hanya lengkap dan berkualitas, tetapi juga resmi dan dapat dipertanggungjawabkan dalam pelaksanaan tugas kedinasan.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi yang ke 1, yaitu : menciptkan birokrasi pemerintah yangberkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supermasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan.

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

- Tanpa Nilai Kolaboratif

  Kurangnya kolaborasi dalam proses penyusunan dan pengajuan SOP dapat menyebabkan dokumen yang diajukan kurang komprehensif dan tidak mencerminkan kebutuhan semua pihak terkait. Hal ini berisiko menimbulkan ketidaksesuaian prosedur dengan praktik lapangan,menimbulkan kebingungan dan konflik antar unit kerja, serta menghambat implementasi SOP secara efektif.

  - Tanpa Nilai Akuntabel

    Jika proses pengajuan dan pengesahan SOP tidak akuntabel, maka akan sulit untuk melakukan pelacakan dan verifikasi dokumen. Dokumen SOP bisa kehilangan kejelasan status persetujuan, menyebabkan keraguan terhadap keabsahan SOP tersebut. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan administratif, penyalahgunaan wewenang, dan menurunkan kepercayaan publik maupun internal terhadap tata kelola organisasi.

  - Tanpa Nilai Kompeten

Ketidakhadiran nilai kompeten dalam proses penyusunan dan pengajuan SOP dapat menyebabkan SOP yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar teknis dan kebutuhan organisasi. SOP yang kurang kompeten berisiko mengandung kesalahan prosedur, tidak relevan dengan kondisi nyata, dan berpotensi menurunkan kualitas layanan serta efektivitas pelaksanaan tugas.

- Tanpa Nilai Loyal

  Jika nilai loyalitas terhadap aturan dan pimpinan diabaikan, proses pengajuan dan pengesahan SOP dapat menjadi tidak terstruktur, menimbulkan pelanggaran prosedur administrasi, dan melemahkan hierarki organisasi. Hal ini dapat menyebabkan SOP tidak mendapat pengesahan resmi, mengurangi kewibawaan pimpinan, serta berpotensi menimbulkan masalah hukum dan etika dalam pelaksanaan tugas.

  Secara keseluruhan, ketidakhadiran nilai-nilai dasar ini dapat menyebabkan SOP menjadi kurang valid, tidak efektif, dan sulit diimplementasikan, yang akhirnya berdampak negatif pada kinerja organisasi dan pelayanan publik

Kelengkapan meliputi:

b. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
c. Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Paraf Mentor
1	23 September 2025	Lanjutkan melakukan Sosialisasi penerapan SOP dengan pegawai di Bagian Umum dan kepegawaian/ Sekretariat secara langsung dan siapkan daftar hadir	Tersedianya Dokumentasi sosialisasi dan daftar hadir peserta	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb.

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/ Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Media Komunikasi (Telpon/WA LMS/Email/ dll)	Paraf Coach
1	25 September 2025	Masih ada ukuran huruf yang belum sama, jadikan ukuran 12 semua	Perbaikan dokumen	Whatsapp	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokume

Lampiran 7. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 6	Melakukan sosialisasi SOP kepada seluruh pegawai
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	24 - 26 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya screenshoot pmberitahuan sosialisasi kepada pegawai umum dan kepegawaian 2. Tersedianya dokumentasi ketika membuat daftar hadir dan dokumen daftar hadir peserta sosialisasi 3. Tersedianya dokumentasi kegiatan sosialisasi penerapan SOP yang telah disahkan kepada seluruh pegawai dibagian umum dan kepegawaian (sekretariat) baik secara langsung maupun digital 4. Menempelkan SOP di meja tamu dan papan informasi

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Tahap Kegiatan ke 1 (Memberitahukan kepada pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) mengenai jadwal sosialisasi yang akan dilaksankan)

Kegiatan ini merupakan bagian dari persiapan pelaksanaan Sosialisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan kerja. Dalam rangka memastikan seluruh pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) mendapatkan informasi secara cepat, efektif, dan merata, pemberitahuan sekaligus undangan disampaikan melalui grup WhatsApp internal pegawai. Pesan undangan berisi informasi lengkap mengenai waktu, tempat, serta tujuan kegiatan sosialisasi, disusun dengan bahasa yang jelas dan komunikatif. Penggunaan media WhatsApp dipilih karena merupakan saluran komunikasi utama yang aktif digunakan oleh seluruh pegawai,

sehingga penyampaian informasi dapat langsung diterima dan ditindaklanjuti. Adapun Nilai dasar yang melandasi dari kegiatan ini adalah :

Berorientasi Pelayanan, sosialisasi diadakan untuk memenuhi kebutuhan pegawai akan informasi, pengetahuan, atau pembaruan terkait tugas dan fungsi mereka.

Akuntabel, memastikan seluruh pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) memahami kebijakan atau informasi baru yang disampaikan.serta informasi yang disampaikan harus jujur dan transparan , tanpa ada penyalahgunaan wewenang.

b. Tahap kegiatan ke 2 (Membuat daftar hadir peserta sosialisasi)

Kegiatan ini dilakukan dalam rangka mendukung kelancaran dan ketertiban pelaksanaan sosialisasi pelayanan penerimaan tamu. Pembuatan daftar hadir bertujuan untuk mendata kehadiran peserta secara sistematis dan akurat, serta menjadi bagian dari dokumentasi dan pertanggungjawaban kegiatan.

Nilai dasar **akuntabel** diterapkan melalui penyusunan daftar hadir yang rapi, valid, dan sesuai dengan standar administrasi, serta penyimpanan dokumen sebagai bukti fisik yang sah. Sementara itu, nilai **kompeten** tercermin dalam kemampuan petugas dalam mengelola data peserta secara efisien, menguasai penggunaan perangkat lunak perkantoran, serta memahami prosedur administrasi kegiatan.

c. Tahap Kegiatan ke 3 (Menyampaikan SOP yang telah disahkan kepada seluruh pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) secara langsung pada saat sosialisasi dan menyampaikan secara digital kepada seluruh pegawai melalui grup internal instansi)

Kegiatan ini dilakukan sebagai tindak lanjut dari proses penyusunan dan pengesahan Standar Operasional Prosedur (SOP). Setelah SOP disahkan oleh pimpinan, langkah berikutnya adalah menyampaikan secara resmi kepada seluruh pegawai, agar setiap individu memahami dan menerapkan prosedur kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Penyampaian SOP dilakukan melalui dua metode, yaitu:

- Secara Langsung

  SOP disampaikan dalam forum tatap muka, seperti kegiatan sosialisasi khusus. Dalam penyampaian ini, pegawai diberikan penjelasan ringkas mengenai latar belakang, ruang lingkup,alur pelaksanaan. Tujuannya agar pegawai tidak hanya menerima dokumen, tetapi juga memahami konteks dan cara penerapannya.

- Secara Digital

  Untuk memastikan seluruh pegawai dapat mengakses dokumen SOP kapan saja, file SOP dibagikan melalui Grup WhatsApp internal pegawai. SOP disampaikan dalam format PDF atau dokumen resmi yang tidak dapat diubah, untuk menjaga keaslian dokumen. Pegawai diimbau untuk mengunduh dan menyimpan file tersebut sebagai referensi dalam pelaksanaan tugas.

  Kegiatan ini bertujuan memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki akses, pemahaman, dan keseragaman dalam penerapan SOP, serta sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan tata kelola kerja di lingkungan instansi.

  Adapun Nilai dasar yang melandasi dari kegiatan ini adalah :

  Kolaboratif

  Nilai kolaboratif tercermin dalam proses penyampaian SOP yang melibatkan seluruh pegawai di Bagian Umum dan Kesekretariatan. Selain itu, penyebaran digital SOP menunjukkan adanya sinergi dalam memanfaatkan sarana komunikasi modern untuk menjangkau seluruh pegawai. Kegiatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SOP membutuhkan kerja sama yang solid dan partisipasi aktif dari seluruh pihak.

  Akuntabel

  Penyampaian SOP yang telah disahkan kepada seluruh pegawai merupakan bentuk tanggung jawab dan transparansi organisasi dalam menyampaikan kebijakan kerja. Setiap pegawai mendapatkan akses yang sama terhadap informasi resmi, sehingga tidak ada celah untuk ketidaktahuan atau penyimpangan prosedur. Selain itu, dokumentasi kegiatan seperti dokumen dalam bentuk foto dan daftar hadir menjadi bagian dari pertanggungjawaban

atas pelaksanaan tugas.

Loyal

Nilai loyal tercermin dalam sikap pegawai yang menerima, memahami, dan siap melaksanakan SOP sebagai bentuk kepatuhan terhadap kebijakan organisasi. Penyampaian SOP juga menjadi sarana menumbuhkan kesadaran kolektif akan pentingnya mengikuti aturan yang berlaku demi mendukung visi, misi, dan integritas instansi. Pegawai yang loyal akan menjalankan tugas sesuai SOP, menjaga nama baik instansi, dan turut serta dalam membangun budaya kerja yang profesional dan terarah.

d. Tahap kegiatan ke 4 (Menempelkan SOP di meja tamu dan papan informasi)

Kegiatan ini merupakan salah satu upaya penyebarluasan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disahkan kepada seluruh pegawai dan pengunjung di lingkungan kantor. Setelah SOP disusun, disahkan, dan disampaikan secara resmi, dokumen tersebut kemudian ditempelkan di tempat strategis seperti meja tamu, maupun papan informasi yang mudah dijangkau dan terlihat oleh semua pihak.

Penempelan SOP bertujuan agar setiap pegawai maupun tamu yang datang dapat dengan mudah mengakses dan membaca aturan atau prosedur yang berlaku. Hal ini mendukung transparansi dan keterbukaan informasi serta meningkatkan kesadaran kolektif terhadap pentingnya penerapan SOP dalam menunjang kelancaran operasional.

Proses penempelan dilakukan dengan memperhatikan tata letak yang rapi dan menarik agar dokumen mudah terbaca dan terjaga kondisinya. Selain itu, penempelan secara fisik juga menjadi pengingat visual yang efektif untuk memastikan pegawai selalu mengikuti prosedur kerja sesuai ketentuan.

Kegiatan ini menjadi bagian dari strategi komunikasi internal dan eksternal organisasi dalam menegakkan tata tertib dan budaya kerja yang profesional.

Nilai-Nilai Dasar yang Tercermin dalam Kegiatan ini adalah :

- **Akuntabel**

  Nilai akuntabel tercermin dalam tindakan menempelkan SOP di area publik seperti meja tamu dan papan informasi sebagai bentuk tanggung jawab

instansi dalam menyampaikan informasi secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak. Dengan menampilkan SOP secara fisik di tempat strategis, organisasi menunjukkan komitmen terhadap transparansi prosedur kerja dan pelayanan. Setiap pegawai dan tamu dapat mengetahui aturan yang berlaku, sehingga pelaksanaan tugas dan layanan dapat diawasi bersama. Ini merupakan wujud nyata dari pertanggungjawaban terhadap kebijakan internal yang telah ditetapkan.

- **Loyal**

  Nilai loyal tercermin dari komitmen pegawai dalam mendukung penerapan dan penyebaran SOP yang telah disahkan sebagai bagian dari aturan organisasi. Dengan menempelkan SOP di tempat yang terlihat, pegawai menunjukkan sikap patuh dan mendukung penuh kebijakan pimpinan serta tujuan organisasi. Hal ini juga mencerminkan dedikasi untuk menjaga marwah instansi, memastikan setiap proses berjalan sesuai aturan, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap tata kelola organisasi.

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

   a. Tahap Kegiatan 1 (Memberitahukan kepada pegawai di bagian umum dan kepegawaian/sekretariat mengenai jadwal sosialisasi yang akan dilaksanakan)

   Kegiatan ini dilaksanakan sebagai bagian dari proses koordinasi internal sebelum pelaksanaan sosialisasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Teknik yang digunakan dalam aktualisasi kegiatan ini adalah komunikasi langsung dan penyampaian secara tertulis melalui grup whatsapp bidang. untuk memastikan informasi yang disampaikan akurat, jelas, dan terdokumentasi dengan baik.

   Bukti fisik kegiatan:



b. Tahap Kegiatan 2 (Membuat Daftar hadir peserta sosialisasi)

Kegiatan ini bertujuan untuk menyusun dan menyediakan daftar hadir yang digunakan dalam kegiatan sosialisasi agar proses pendataan peserta dapat berjalan tertib, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Pembuatan daftar hadir dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan

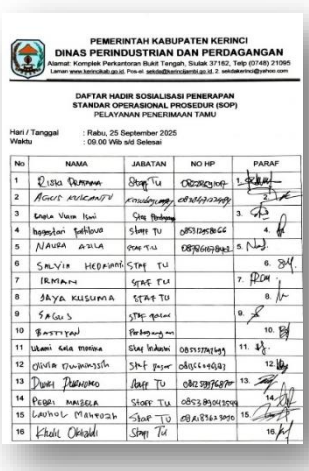
Dalam proses ini, nilai **Akuntabel** tercermin melalui penyusunan daftar hadir yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Nilai **Kompeten** ditunjukkan melalui ketelitian,memastikan semua informasi yang dibutuhkan tersedia dan mudah diakses saat diperlukan.

Melalui kegiatan ini, diharapkan proses dokumentasi kehadiran peserta dapat mendukung kelancaran pelaksanaan sosialisasi serta menjadi bahan evaluasi dan pelaporan yang valid dan terpercaya.

Bukti fisik kegiatan :



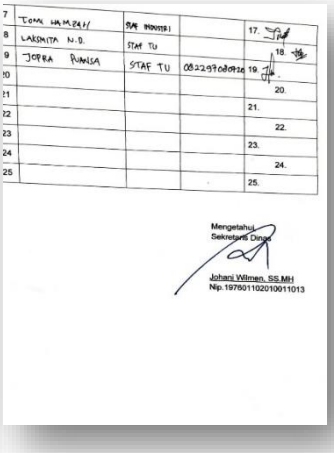


PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Alamat: Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak 37162, Telp (0748) 21065
Laman www.kerincikab.go.id, Pos-el setdis@kerincikamb.go.id, 2. setdiskerinci@yahoo.com

DAFTAR HADIR SOSIALISASI PENERAPAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

Hari / Tanggal : Rabu, 25 September 2025
Waktu : 09.00 Wib s/d Selesai

No	NAMA	JABATAN	NO HP	PARAF
1	Rista Rahmana	Staf TU	082382741067	1.
2	Agus Ariyanto	Kasubbag	085267220997	2.
3	Enola Vivin Ivni	Staf Perdag		3.
4	Hendrizal Fahlevi	Staff TU	085365286166	4.
5	Naura Azila	Staf TU	085761678982	5.
6	Salvia Hedriani	Staf TU		6.
7	Irmawati	Staf TU		7.
8	Jaya Kusuma	Staf TU		8.
9	Sagus	Staf perdag		9.
10	Bastiyan	Perdagangan		10.
11	Ulfa Mia Monica	Staf Industri	085377749993	11.
12	Olivia Simanjuntak	Staf pasar	085264440983	12.
13	Dwiki Permono	Staff TU	082387768797	13.
14	Pegi Maisela	Staff TU	085289041206	14.
15	Gunol Mahendra	Staf TU	082187623030	15.
16	Khoiri Oktaldi	Staf TU		16.



7	Tomi Hamzah	Staf Industri		17.
8	Larsinta N.D.	Staf TU		18.
9	Jopra Purnisa	Staf TU	082297080926	19.
10				20.
11				21.
12				22.
23				23.
24				24.
25				25.

Mengetahui
Sekretaris Dinas

Johani Wilmen, SS.MH
Nip.197501102010011013

c. Tahap Kegiatan 3 (Menyampaikan SOP yang telah disahkan kepada seluruh pegawai di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat) secara langsung pada saat sosialisasi dan secara digital kepada seluruh pegawai melalui grup internal instansi)

Kegiatan ini dilaksanakan sebagai bentuk implementasi nilai-nilai dasar ASN melalui penyampaian informasi penting kepada pegawai secara efektif, tepat sasaran, dan terdokumentasi. Teknik yang digunakan dalam aktualisasi kegiatan ini mencakup dua metode utama, yaitu penyampaian langsung (komunikasi tatap muka) kepada pegawai di bidang umum dan kepegawaian / sekretariat, dan penyampaian digital (komunikasi tertulis berbasis teknologi) kepada seluruh pegawai.

Bukti fisik kegiatan :





d. Tahap Kegiatan 3 (Menempelkan SOP di tempat penerimaan tamu dan papan informasi)

Kegiatan ini merupakan bagian dari strategi penyebarluasan informasi SOP kepada seluruh pegawai dan tamu yang datang ke lingkungan kantor. Teknik aktualisasi dilakukan dengan pendekatan visual dan informatif, yaitu menempatkan dokumen SOP secara fisik di lokasi yang mudah terlihat dan diakses oleh semua pihak

Bukti fisik kegiatan :





3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya penerapan dan penyebarluasan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disahkan, guna mendukung tertib administrasi dan peningkatan kinerja pegawai di lingkungan kerja, khususnya di bagian umum dan kepegawaian (sekretariat). Langkah awal dimulai dengan pemberitahuan kepada pegawai sekretariat mengenai jadwal sosialisasi. Informasi disampaikan melalui komunikasi langsung maupun media digital (seperti WhatsApp), agar seluruh pegawai dapat mempersiapkan diri dan hadir tepat waktu. Pemberitahuan ini merupakan bentuk koordinasi awal agar kegiatan berjalan efektif dan partisipatif. Selanjutnya, pada saat pelaksanaan aktualisasi, dilakukan penyampaian SOP secara langsung dalam forum internal atau pertemuan singkat. Dalam sesi ini, pegawai diberikan pemahaman mengenai isi SOP, termasuk tujuan, ruang lingkup, dan poin-poin penting yang harus diterapkan dalam pelaksanaan tugas harian. Dokumen SOP juga dibagikan dalam bentuk cetak maupun digital agar dapat dijadikan referensi saat bekerja. Sebagai bentuk transparansi informasi dan pengingat visual, kegiatan ini diakhiri dengan penempelan SOP di meja tamu dan papan informasi yang berada di area strategis. Tujuannya agar dokumen SOP mudah diakses oleh semua pegawai maupun tamu yang berkunjung, serta menjadi pengingat rutin tentang prosedur kerja yang berlaku. Melalui rangkaian kegiatan ini, diharapkan seluruh pegawai memahami dan melaksanakan SOP secara konsisten, serta terbentuk budaya kerja yang disiplin, tertib, dan akuntabel.

No.	Produk Kegiatan	Kualitas Produk
1	Pemberitahuan Jadwal Sosialisasi	- Disampaikan tepat waktu sebelum kegiatan berlangsung (H-2 atau H-1). - Disampaikan melalui media yang mudah dijangkau oleh pegawai(WhatsApp/lisan langsung). - Mengandung informasi lengkap: waktu, tempat, dan maksud kegiatan. - Meningkatkan kesiapan dan partisipasi pegawai dalam sosialisasi.

2	Dokumen SOP yang Disampaikan saat Sosialisasi	- Berisi informasi yang jelas,ringkas,dan sistematis. - Telah disahkan oleh pimpinan dan memiliki nomor serta tanggal dokumen. - Disampaikan secara langsung dan disertai penjelasanyang mudah dipahami. - Diberikan dalam format cetak dan digital (PDF) untuk kemudahan akses.
3	Dokumentasi Sosialisasi	- Mencakup foto kegiatan dan daftar hadir
4	Penempelan SOP di Meja Tamu dan Papan Informasi	- SOP dicetak dengan format rapi, ukuran sesuai kebutuhan (A4) dan dilaminasi agar tahan lama. - Ditempel di lokasi strategis dan mudah dibaca oleh pegawai maupun tamu. - Memberikan akses informasi secara terbuka dan menjadi pengingat visual yang efektif.
5	Foto Bukti Penempelan SOP	- Mendokumentasikan lokasi penempelan dengan jelas. - Menjadi arsip pendukung sebagai bukti kegiatan lapangan.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi yang ke 1, yaitu : menciptkan birokrasi pemerintah yangberkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supermasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan.

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

Jika kegiatan sosialisasi SOP (Standar Operasional Prosedur) tidak dilaksanakan berdasarkan nilai dasar ASN, maka:

- Tanpa Nilai Kolaboratif:

  Sosialisasi dilakukan secara sepihak atau terisolasi oleh satu unit tanpa melibatkan bagian terkait. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman menyeluruh antar pegawai,muncul miskomunikasi,dan tidak harmonisan pelaksanaan SOP antar bagian/unit.

- Tanpa Nilai Kompeten:
  Sosialisasi dilakukan oleh pihak yang tidak memahami isi atau maksud dari SOP secara mendalam. Akibatnya, materi disampaikan dengan tidak tepat, membingungkan pegawai, dan menimbulkan kesalahan dalam implementasi prosedur kerja.
- Tanpa Nilai Loyal:
  Pegawai yang terlibat dalam sosialisasi cenderung tidak memiliki komitmen terhadap keberhasilan implementasi SOP. Mereka bisa saja menyampaikan informasi secara asal-asalan, tidak mengikuti SOP yang disosialisasikan, bahkan menunjukkan ketidakpedulian terhadap hasil kegiatan.
- Tanpa nilai Akuntabel:
  Kegiatan sosialisasi tidak terdokumentasi dengan baik, tidak ada tindak lanjut, serta tidak dapat dievaluasi keberhasilannya.
  Akibatnya, SOP tidak dipahami atau dijalankan secara konsisten oleh seluruh pegawai. Proses kerja menjadi tidak standar, rawan kesalahan, dan menurunkan efisiensi dan kredibilitas satuan kerja.

Kelengkapan meliputi:

a. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
b. Dokumentasi Output/Hasil Kegiatan

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	27 September 2025	Aktifkan kembali petugas penerimaan tamu, dan buat daftar petugas penerimaan tamu	Tersedianya daftar petugas penerimaan tamu	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/ Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Media Komunikasi (Telpon/WA LMS/Email/ dll)	Paraf Coach
1	28 September 2025	Sudah bagus, siapkan evidence nya	Tersedianya bukti fisik kegiatan	Whatsapp	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb

Lampiran 8. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke 4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 8	Melakukan evaluasi terhadap penerimaan tamu setelah menerapkan SOP
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	29 September - 10 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Rekap data tamu yang berkunjung 2. Tersedianya hasil print out daftar tamu yang berkunjung untuk diarsipkan 3. Tersedianya dokumen laporan evaluasi 4. Tersedianya dokumentasi ketika menyampaikan hasil evaluasi

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

2. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Tahap Kegiatan ke 1 (Melakukan evaluasi berkala)

Evaluasi berkala terhadap penerimaan tamu merupakan kegiatan yang dilakukan secara rutin untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan penerimaan tamu di lingkungan kerja atau instansi. Kegiatan ini mencakup pengumpulan data dan umpan balik dari tamu maupun staf, analisis prosedur pelayanan yang berjalan, serta identifikasi kendala atau kekurangan yang terjadi selama proses penerimaan tamu.

Evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga, memberikan pengalaman yang positif bagi tamu, serta mendukung citra profesional organisasi. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan prosedur kerja, pelatihan petugas penerimaan tamu, serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Adapun nilai dasar yang melandasi dari tahapan kegiatan ini adalah :

Berorientasi pelayanan, Dalam melakukan evaluasi, setiap langkah dan keputusan harus selalu mengutamakan kepuasan tamu sebagai prioritas

utama. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga tamu merasa dihargai, dilayani dengan ramah, cepat, dan tepat sesuai kebutuhan mereka. Dengan berorientasi pelayanan, evaluasi dilakukan secara objektif untuk memastikan setiap proses penerimaan tamu mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memenuhi ekspektasi.

Akuntabel, Pelaksanaan evaluasi dilakukan dengan penuh tanggung jawab, transparansi, dan kejujuran. Data dan hasil evaluasi harus dicatat secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan dan seluruh pihak terkait. Dengan sikap akuntabel, seluruh proses evaluasi dapat dipercaya sebagai dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan.

Kompeten, saya memastikan bahwa saya harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang memadai dalam mengumpulkan, menganalisis data, serta memahami prosedur pelayanan tamu. Kompetensi ini memastikan bahwa hasil evaluasi valid dan relevan, sehingga perbaikan yang diusulkan benar-benar efektif dalam meningkatkan kualitas penerimaan tamu.

b. Tahap kegiatan 2 (Membuat print out dan mengarsipkan rekap daftar tamu yang berkunjung)

Kegiatan ini meliputi proses pencetakan (print out) rekapitulasi daftar tamu yang telah berkunjung dalam waktu tertentu. serta penyimpanan dokumen tersebut ke dalam arsip yang terorganisir dengan baik.

Proses ini dilakukan secara rutin untuk menjaga dokumentasi kunjungan agar mudah diakses dan digunakan sebagai bahan laporan atau evaluasi. Arsip yang rapi dan terstruktur juga mendukung keamanan data serta memudahkan pencarian informasi di masa mendatang.

Langkah-langkah dalam kegiatan ini meliputi:

1. Mengunduh atau menyiapkan data rekap daftar tamu dari sistem pencatatan kunjungan.
2. Melakukan pengecekan data untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi.
3. Mencetak rekap daftar tamu selama 1 minggu

4. Menyusun dokumen cetak tersebut secara sistematis
5. Mengarsipkan dokumen dalam tempat penyimpanan khusus yang aman dan mudah dijangkau.
6. Membuat catatan atau indeks arsip untuk memudahkan pencarian dokumen di kemudian hari.

   Kegiatan ini penting untuk mendukung pengelolaan data tamu yang teratur dan sebagai bukti administrasi yang sah.

Adapun nilai dasar yang melandasi dari kegiatan ini adalah :

Akuntabel

Dalam melaksanakan kegiatan pencetakan dan pengarsipan, saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan data yang dicetak serta keteraturan pengarsipan. Dokumen yang dihasilkan harus dapat dipertanggungjawabkan dan tersedia sebagai bukti administratif yang sah. Sikap akuntabel memastikan bahwa proses ini dilakukan dengan transparan dan sesuai prosedur, sehingga tidak terjadi kehilangan atau kesalahan data.

Kompeten

Pembuatan print out dan pengarsipan harus memiliki kemampuan teknis yang memadai, termasuk mengoperasikan sistem pencatatan data, printer, serta metode pengarsipan yang baik. Kompetensi ini penting agar seluruh tahapan berjalan efisien, hasil cetak akurat, dan arsip tersusun rapi sehingga memudahkan akses dan penggunaan dokumen di masa mendatang.

Adaptif

Kegiatan ini memerlukan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan prosedur pengelolaan data yang terus berkembang. Saya harus mampu belajar dan beradaptasi dengan sistem baru, perangkat lunak, maupun metode pengarsipan digital agar proses pencatatan dan penyimpanan data tamu tetap optimal dan relevan dengan kebutuhan organisasi.

c. Tahap kegiatan 3 (Membuat laporan hasil evaluasi penerimaan tamu setelah diterapkannya SOP)

   Kegiatan ini meliputi penyusunan laporan tertulis yang berisi hasil evaluasi

terhadap pelaksanaan Standar operasional prosedur SOP) dalam proses penerimaan tamu. Laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana SOP telah diterapkan dengan benar, mengukur efektivitas dan konsistensi layanan, serta menemukan kendala atau area yang perlu diperbaiki.

Laporan hasil evaluasi ini menjadi acuan penting bagi manajemen untuk mengambil keputusan dalam peningkatan kualitas layanan penerimaan tamu, pelatihan staf, serta penyempurnaan prosedur kerja.

Nilai dasar yang melandasi tahapan kegiatan ini meliputi :

Akuntabel

Dalam penyusunan laporan evaluasi, saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan data dan informasi yang disajikan. Laporan harus disusun dengan jujur, transparan, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada pimpinan/atasan serta seluruh pihak terkait. Sikap akuntabel memastikan bahwa hasil evaluasi mencerminkan kondisi nyata dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan yang tepat.

Loyal

Penyusunan laporan menunjukkan komitmen dan kesetiaan terhadap organisasi dengan melaksanakan tugas evaluasi secara profesional dan bertanggung jawab. Loyalitas tercermin dari dedikasi untuk menjaga kualitas pelayanan serta mendukung perbaikan berkelanjutan demi kemajuan dan reputasi organisasi. Dengan sikap loyal, laporan disusun tidak hanya sebagai kewajiban, tetapi sebagai kontribusi nyata bagi peningkatan layanan penerimaan tamu.

d. Tahap kegiatan 4 (Menyampaikan hasil evaluasi kepada pimpinan/atasan)

Kegiatan penyampaian hasil evaluasi terkait penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam penerimaan tamu kepada pimpinan atau atasan. Tujuannya adalah untuk menginformasikan sejauh mana SOP telah diimplementasikan, efektivitas pelayanan yang diberikan, serta kendala atau perbaikan yang perlu dilakukan.

Dalam kegiatan ini, petugas menyajikan data dan temuan evaluasi secara jelas dan terstruktur. Penyampaian dilakukan dengan objektif dan lengkap,

mencakup analisis pelaksanaan SOP, daftar tamu, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan penerimaan tamu.

Melalui penyampaian ini, pimpinan mendapatkan gambaran yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam perbaikan proses pelayanan tamu serta pengembangan kapasitas staf. Kegiatan ini juga menjadi bagian dari proses akuntabilitas dan transparansi organisasi.

Adapun nilai dasar yang melandasi dari kegiatan ini meliputi :

Harmonis

Dalam menyampaikan hasil evaluasi, sikap harmonis tercermin melalui komunikasi yang saling menghargai, terbuka, dan penuh pengertian. Pendekatan yang harmonis membantu menciptakan suasana diskusi yang kondusif dan kolaboratif, sehingga masukan dan arahan dapat diterima dengan baik demi perbaikan bersama.

Loyal

Loyalitas ditunjukkan dengan komitmen dan kesetiaan dalam menjalankan tugas secara profesional, termasuk dalam menyampaikan laporan hasil evaluasi secara jujur dan tepat waktu. Sikap loyal mencerminkan dedikasi untuk mendukung tujuan organisasi serta menjaga reputasi pelayanan penerimaan tamu melalui transparansi dan akurasi informasi.

Akuntabel

Nilai akuntabilitas menuntut saya bertanggung jawab penuh atas kebenaran dan kejelasan hasil evaluasi yang disampaikan. Dengan bersikap akuntabel, saya memastikan bahwa data dan temuan yang dilaporkan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan dan menjadi dasar pengambilan keputusan yang tepat untuk peningkatan kualitas layanan.

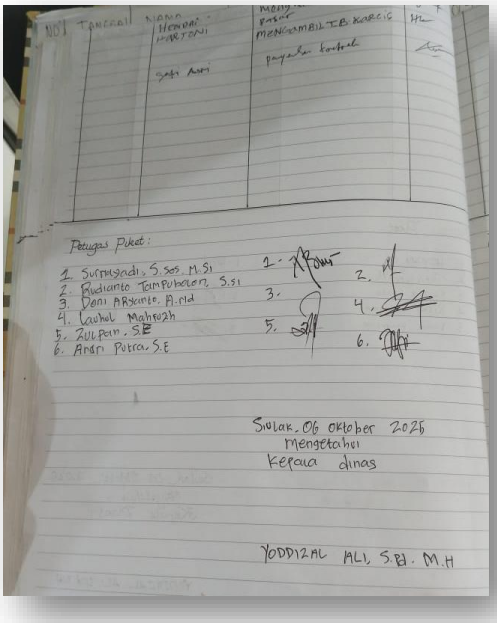
2.Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence

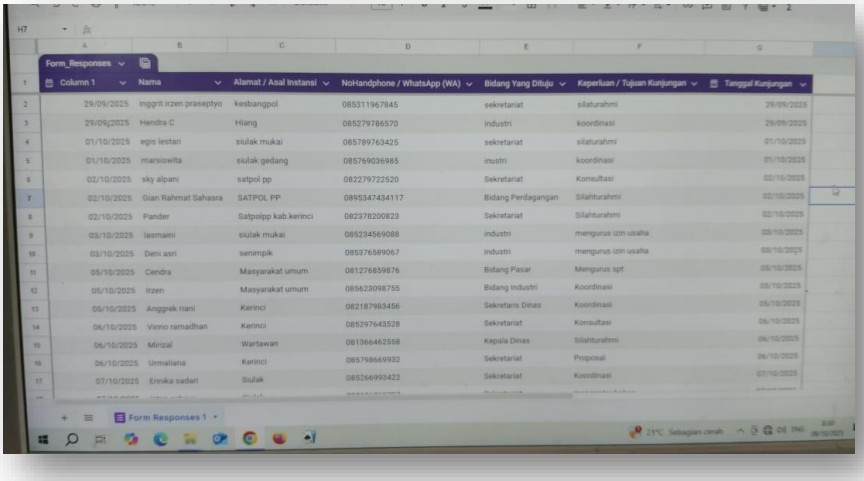
a. Tahap Kegiatan 1 (Melakukan evaluasi berkala)

Untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan terkini mengenai tamu yang berkunjung, dilakukan teknik aktualisasi melalui proses pencatatan, pendataan, dan rekapitulasi secara berkala. Setiap tamu yang datang wajib mengisi buku tamu atau formulir digital yang telah disediakan, yang mencakup

informasi seperti nama, instansi/asal, tujuan kunjungan, waktu kedatangan, dan kontak yang dapat dihubungi.

Bukti fisik kegiatan :





b. Tahap Kegiatan 2 (Mencetak/membuat print out daftar tamu yang berkunjung untuk diarsipkan)

Teknik aktualisasi dari kegiatan ini dilakukan dengan cara mengolah data tamu yang telah tercatat selama periode tertentu (harian, mingguan, atau bulanan) ke dalam format dokumen yang rapi dan sistematis. Data yang dicetak mencakup informasi penting seperti nama tamu, instansi/asal, tanggal dan

waktu kunjungan, serta tujuan kunjungan.

Setelah data selesai direkap dan diperiksa untuk memastikan keakuratan, dokumen kemudian dicetak (print out) dalam format hardcopy. Dokumen hasil cetakan ini digunakan sebagai arsip fisik yang disimpan dalam folder.

Bukti Fisik Kegiatan





PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Alamat: Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak 37162, Telp (0748) 21095
Laman www.kerincikab.go.id, Pos-el. sekda@kerincijambi.go.id, 2. sekdakerinci@yahoo.com

No.	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	No. HANDPHONE	KEPERLUAN
1	29-Sep-25	Inggrit Irzen Praseptyo	Kesbangpol	085311967845	Silaturahmi
2	29-Sep-25	Hendra C	Hiang	085279786570	Koordinasi
3	01-Okt-25	Egis Lestari	Siulak Mukai	085789763425	Silaturahmi
4	01-Okt-25	Marsiswita	Siulak Gedang	085769036985	Koordinasi
5	02-Okt-25	Sky Alpani	Satpol PP	082279722520	Konsultasi
6	02-Okt-25	Gian Rahmat Sahasra	Satpol PP	08534743117	Silaturahmi
7	02-Okt-25	Pandor	Satpol PP Kab.Kerinci	082378200823	Silaturahmi
8	03-Okt-25	Lasmaini	Siulak Mukai	085234569088	Mengurus Izin Usaha
9	03-Okt-25	Deni Asri	Senimpik	085376589067	Mengurus Izin Usaha
10	05-Okt-25	Cendra	Masyarakat Umum	081276859876	Mengurus SPT
11	05-Okt-25	Irzen	Masyarakat Umum	085623098755	Koordinasi
12	05-Okt-25	Anggrek Riani	Kerinci	082187983456	Koordinasi
13	06-Okt-25	Virino Ramadhan	Kerinci	085297643528	Konsultasi

14	06-Okt-25	Mirizal	Wartawan	081366462558	Silaturahmi
15	06-Okt-25	Urmaliana	Kerinci	085798669932	Proposal
16	06-Okt-25	Hendri hartoni	Koto Lanang		Menghadap Kabid Pasar
17	06-Okt-25	Syafri Anshori	Siulak Panjang		Penyerahan Kontrak
18	07-Okt-25	Ennika Sadari	Siulak	085266993422	Koordinasi
19	07-Okt-25	Intan Cahaya	Siulak	082136369797	Mengantar Bahan
20	08-Okt-25	Rici Ricardo	Pemuda Muhammadiyah	085312958055	Koordinasi

Siulak, 10 Oktober 2025
Sekretaris Dinas,

Johani Wilmen, SS.MH
Np. 197901102010011013

c. Tahap Kegiatan 3 (Membuat laporan hasil evaluasi)

Teknik aktualisasi kegiatan ini dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, analisis, penyusunan kesimpulan, dan perumusan rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi terhadap penerapan SOP penerimaan tamu.

Bukti Fisik kegiatan :



PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Alamat: Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak 37162, Telp (0748) 21095
Laman www.kerincikab.go.id, Pos-el. sekdat@kerincijambi.go.id, 2. sekdakerinci@yahoo.com

LAPORAN EVALUASI
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN TAMU

Periode Evaluasi : 29 September – 10 Oktober 2025
Instansi: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci

1. Pendahuluan

SOP (standar operasional prosedur) Penerimaan Tamu disusun untuk memastikan pelayanan terhadap tamu yang datang ke instansi dilakukan secara profesional, aman, tertib, dan sesuai prosedur. Penerapan SOP ini penting untuk menciptakan citra positif, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta menjaga keamanan lingkungan kerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan tamu merupakan pedoman baku yang mengatur proses penerimaan tamu mulai dari kedatangan tamu, pengisian buku tamu, mengarahkan tamu ke tujuan, hingga kepulangan tamu. SOP ini bertujuan untuk memastikan proses penerimaan tamu dilakukan secara objektif, transparan, dan akuntabel. Laporan ini disusun untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi penerapan SOP selama bulan Oktober 2025.

2. Tujuan Evaluasi

- Menilai kepatuhan petugas terhadap SOP penerimaan tamu.
- Mengetahui kendala dalam pelaksanaan SOP.
- Memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan dan prosedur

3. Metodologi Evaluasi

- Observasi langsung terhadap proses penerimaan tamu.
- Wawancara dengan petugas penerimaan tamu
- Dokumentasi pemeriksaan buku tamu

4. Deskripsi SOP Penerimaan Tamu

Tahapan utama dalam SOP Penerimaan Tamu:

1. Petugas menyambut dan menanyakan keperluan.
2. Tamu mengisi buku tamu
3. Verifikasi identitas tamu.
4. Petugas menghubungi pihak yang akan ditemui.
5. Tamu diberikan kartu pengunjung
6. Tamu diarahkan atau diantar ke lokasi tujuan.
7. Setelah selesai, tamu mengembalikan kartu tamu

5. Hasil Evaluasi

a. Tingkat Kepatuhan terhadap SOP

Tahapan Penerimaan Tamu	Tingkat Kepatuhan	Keterangan
Penyambutan tamu	Tinggi	Petugas menyambut ramah dan sigap
Pencatatan tamu	Sedang	20% tamu tidak mencatat secara lengkap
Verifikasi identitas	Sedang	Tidak semua identitas diperiksa dengan teliti
Penggunaan kartu tamu	Rendah	Sering terlewat, terutama pada jam sibuk
Pengarahan ke ruangan tujuan	Tinggi	Tamu diarahkan/diantar dengan baik

Keluhan utama:

- Kurangnya kejelasan alur saat jam sibuk.
- Beberapa petugas kurang informatif.
- Beberapa tamu belum bisa mengisi buku tamu digital.

6. Permasalahan dan Temuan

- Sarana penerimaan tamu belum optimal, seperti kartu tamu yang terbatas.
- Kurangnya pelatihan berkala bagi petugas penerima tamu
- Tidak ada SOP darurat bila terjadi tamu tidak terdaftar atau kunjungan mendadak.

7. Rekomendasi Perbaikan

1. Peningkatan sarana dan prasarana : Menambah Kartu Tamu
2. Pelatihan dan pembinaan rutin bagi petugas penerimaan tamu
3. Evaluasi berkala bulanan untuk mengukur kepatuhan SOP.

5. Kesimpulan

Penerapan SOP penerimaan tamu secara umum telah berjalan dengan tingkat kepatuhan sedang hingga tinggi. Namun, masih terdapat kekurangan pada aspek pencatatan khususnya pada saat jam ramai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan, dibutuhkan pembaruan sistem, peningkatan kapasitas petugas, dan penyesuaian SOP terhadap kebutuhan operasional yang dinamis.

Lampiran:

- Daftar tamu yang berkunjung
- Foto fasilitas penerimaan tamu
- SOP Penerimaan Tamu

Siulak, 10 Oktober 2025
Sekretaris Dinas,

Johani Wilmen, SS.MH
Nip. 197601102010011013

d. Tahap Kegiatan 4 (Menyampaikan laporan evaluasi kepada pimpina/atasan)

Teknik aktualisasi dari kegiatan ini dilakukan dengan menyusun laporan evaluasi secara sistematis dan informatif, kemudian menyampaikannya kepada pimpinan atau atasan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan.

Bukti fisik kegiatan :



3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Kegiatan ini dilakukan secara rutin sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan administrasi kunjungan tamu. Proses kegiatan ini melibatkan beberapa tahapan sebagai berikut:

Evaluasi dilakukan secara berkala (mingguan/bulanan) untuk meninjau data kunjungan tamu yang telah tercatat. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola kunjungan, keperluan tamu, serta efektivitas mekanisme penerimaan tamu yang telah berjalan. Kemudian Data tamu yang telah dicatat dalam sistem atau buku tamu dicetak (print out) sebagai dokumentasi fisik. Daftar ini mencakup informasi penting seperti nama tamu, instansi asal, tanggal kunjungan, dan keperluan kunjungan.

Setelah dicetak, daftar tamu diarsipkan secara sistematis baik dalam bentuk

fisik maupun digital. Pengarsipan dilakukan dengan rapi agar mudah diakses kembali saat dibutuhkan, dan sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas. Kemudian Berdasarkan hasil evaluasi berkala, disusun laporan evaluasi yang berisi analisis data kunjungan, temuan-temuan penting, serta rekomendasi perbaikan. Laporan ini menjadi dasar untuk peningkatan prosedur dan pelayanan kedepan.

Laporan hasil evaluasi kemudian disampaikan secara resmi kepada atasan sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif dan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan lebih lanjut.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian visi, misi dan tugas organisasi yang ke 1, yaitu : menciptkan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supermasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan

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

Meskipun kegiatan evaluasi penerimaan tamu telah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun jika pelaksanaannya tidak dilandasi dengan nilai-nilai **BerAKHLAK**, maka hasil dan dampaknya menjadi kurang optimal dan bahkan dapat menimbulkan beberapa permasalahan berikut:

- Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan

  Tanpa sikap berorientasi pelayanan, petugas mungkin bersikap formalitas semata dalam menerima tamu, sehingga tamu merasa kurang dihargai, tidak dilayani dengan ramah, atau kebutuhan informasinya tidak terpenuhi secara maksimal.

- Tanpa Nilai Akuntabel

  Evaluasi yang tidak dilandasi akuntabilitas berpotensi menghasilkan

laporan yang tidak objektif atau tidak mencerminkan kondisi sebenarnya. Hal ini dapat mengaburkan masalah riil di lapangan dan menghambat perbaikan layanan.

- Tanpa Nilai Kompeten
  Tanpa kompetensi yang memadai, hasil evaluasi cenderung dangkal, tidak berdasarkan indikator yang relevan, dan gagal memberikan masukan yang bermanfaat untuk peningkatan kualitas penerimaan tamu.

- Tanpa Nilai Adaptif
  Dalam situasi yang berubah (misalnya peningkatan jumlah tamu atau kebutuhan digitalisasi), petugas yang tidak adaptif cenderung tetap menggunakan cara lama meskipun sudah tidak relevan, sehingga pelayanan menjadi tidak efektif.

- Tanpa Nilai Harmonis
  Tim yang tidak harmonis bisa menyebabkan miskomunikasi saat mengevaluasi atau menjalankan pelayanan, serta menimbulkan ketidaksinambungan antarbagian, yang berdampak pada penerimaan tamu yang tidak konsisten.

- Tanpa Nilai Loyal
  Petugas yang kurang loyal cenderung melakukan evaluasi dan pelayanan secara asal-asalan, tanpa semangat memperbaiki mutu layanan atau menjaga nama baik instansi di mata tamu.

Kelengkapan meliputi:

- Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan
- Dokumentasi Output/Hasil Kegiat

b.Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Keinci**

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1	08 Oktober 2025	Sampaikan laporan hasil evaluasi kepada Kepala Dinas	Tersedianya dokumentasi menyampaikan laporan evaluasi kepada Kepala Dinas 	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out dokumen, dsb.

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	**: Ingges Tari Partilova**
Satuan Kerja	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**
Tempat Aktualisasi	**: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Kerinci**

No	Tanggal/ Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/ output	Media Komunikasi (Telpon/WA LMS/Email/ dll)	Paraf Coach
1	10 Oktober 2025	Lanjutkan membuat Power Point	Tersedianya Power Point untuk Seminar Laporan Aktualisasi	Whatsapp	

Catatan:

- ✓ Digunakan pada saat *off campus*, formulir ini dilampirkan dalam Laporan Hasil Aktualisasi pada Seminar Aktualisasi, beserta bukti fisik dalam bentuk foto, video, testimoni, print out doku