



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA**

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

**“OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN  
MELALUI GOOGLE FORM DAN GOOGLE DRIVE PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN SORONG”**

Disusun oleh :

**Nama : Muhammad Nur Arif, S.Tr.IP**  
**NIP : 20000803 202208 1 001**  
**Jabatan : Analis Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah**  
**Instansi : Kementerian Dalam Negeri**  
**Instansi Magang : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kabupaten Sorong**  
**Kelas/Kelompok : A5 / Kelompok 1**  
**Gelombang : 1**

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

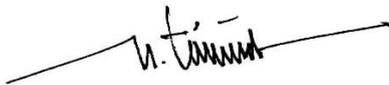
JUDUL : OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN MELALUI GOOGLE FORM PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SORONG

NAMA : Muhammad Nur Arif, S.Tr.IP  
NIP : 20000803 202208 1 001  
PANGKAT/GOL. : Penata Muda/IIIa  
JABATAN : Analis Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah  
INSTANSI : Kementerian Dalam Negeri  
INSTANSI MAGANG : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong  
KELAS/KELOMPOK : A5/1  
NO. PRESENSI : 5

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 23 Juni 2023 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Papua Barat

Manokwari, 23 Juni 2023

Coach,



**Natan Tanduk Lande, SE, MAP**  
NIP. 196611151995031002

Penguji,



**Indra Worisio, S.Sos, M.Mpub**  
NIP. 197205281997121001

Mengetahui  
Kepala Pusat  
Pengembangan Kompetensi Kepamongprajaan dan  
Manajemen Kepemimpinan



Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah.



## **BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN AKTUALISASI**

Pada Hari : Kamis  
Tanggal : 23 Juni 2023  
Pukul : 11.15 – 12.00 WIB  
Tempat : Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia

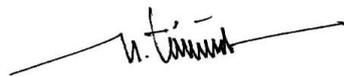
Telah Diseminarkan Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS IPDN Angkatan XXVIII Tahun 2022

JUDUL : **OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN MELALUI GOOGLE FORM DAN GOOGLE DRIVE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SORONG**

DISUSUN OLEH : Muhammad Nur Arif, S.Tr.IP  
KELAS : A5  
INSTANSI : Kementerian Dalam Negeri  
INSTANSI MAGANG : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
JABATAN : Analis Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah

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

COACH



**Natan Tanduk Lande, SE, MAP**  
NIP. 196611151995031002

PESERTA



**Muhammad Nur Arif, S.Tr.IP**  
NIP.200008032022081001

PENGUJI



**Indra Worisio, S.Sos, M.Mpub**  
NIP. 197205281997121001

MENTOR



**Dr. Salmon Samori, S.Sos, M.Si**  
NIP. 1974101519931001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Aktualisasi dengan judul **“OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN MELALUI GOOGLE FORM DAN GOOGLE DRIVE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SORONG”**. Laporan aktualisasi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Latihan dasar CPNS Kementerian Dalam Negeri.

Penulisan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan petunjuk dari semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan doa kepada penulis. Penulis sadar tulisan ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki dan terbatasnya waktu yang digunakan dalam penelitian ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang mendukung dalam penulisan Laporan Aktualisasi ini.

Penulis berharap semoga Laporan Aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya serta membalas semua kebaikan yang diberikan berbagai pihak dalam membantu penulisan laporan Aktualisasi ini.

Manokwari, 22 Juni 2023

Peserta,



Muhammad Nur Arif, S.Tr.IP  
NIP. 200008032022081001

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI	
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN AKTUALISASI	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	3
C. Ruang Lingkup.....	3
<b>BAB II. PROFIL INSTANSI DAN PESERTA.....</b>	<b>4</b>
A. Profil Instansi.....	4
B. Profil Peserta.....	9
<b>BAB III. RINGKASAN LAPORAN AKTUALISASI.....</b>	<b>10</b>
A. Deskripsi Isu.....	10
1). Kondisi Core Isu.....	10
2). Dampak Core Isu.....	11
3). Keterkaitan Isu dengan agenda III.....	12
B. Analisis Core Isu.....	13
C. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu.....	15
<b>BAB IV. CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....</b>	<b>16</b>
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	16
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....	18
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitulasi NND PNS (Ber-AKHLAK).....	26
D. Capaian Penyelesaian Core Isu.....	28
E. Manfaat Terseselaikannya Core Isu.....	28
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	29

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>30</b>
A. Kesimpulan.....	30
B. Rekomendasi.....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>36</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang pada DPMPTSP Kabupaten Sorong Tahun 2022.....	4
Tabel 3.1 Analisis USG.....	12
Tabel 3.2 Bobot Penetapan Kriteria Kualitas Isu dengan Alat Analisis AKPK dan USG.....	12
Tabel 4.1 Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi.....	26

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Sorong.....	8
Gambar 3.1 Analisis <i>Fishbone</i> .....	14

## DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1 Lampiran laporan Mingguan Minggu ke-1.....	37
Lampiran 2 Lampiran laporan Mingguan Minggu ke-2.....	42
Lampiran 3 Lampiran laporan Mingguan Minggu ke-3.....	47
Lampiran 4 Lampiran laporan Mingguan Minggu ke-4.....	52
Lampiran 5 Lampiran laporan Mingguan Minggu ke-5.....	56

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelatihan Dasar Calon Aparatur Sipil Negara yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri yang bertujuan untuk membentuk karakter Aparatur Sipil Negara yang BerAkhlak sesuai dengan *core values* ASN yang telah diluncurkan oleh Presiden Republik Indonesia. Adanya *Core Values* ASN ini sebagai sari dari nilai-nilai dasar ASN sesuai dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dalam satu kesamaan persepsi yang lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh ASN. Sedangkan #banggamelayanibangsa merupakan *Employer Branding* ASN zaman sekarang yang melayani sepenuh hati.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, menyatakan bahwa Pendidikan dan Pelatihan Teringrasi yang selanjutnya disebut Pelatihan Prajabatan adalah proses pelatihan untuk membangun integrasi moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan karakter kepribadian yang unggul dan bertanggungjawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang bagi calon PNS pada masa percobaan.

*Core Values* ASN BerAkhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja, yang tidak hanya dilakukan pada ASN tingkat pusat namun juga pada tingkat daerah, sebagaimana pesan Presiden Joko Widodo “ASN yang bertugas sebagai pegawai pusat maupun pegawai daerah harus mempunyai *core values* yang sama.”

Peserta pelatihan dasar CPNS dituntut agar mampu mengaktualisasikan substansi materi pembelajaran yang telah dipelajari. Terkait dalam hal ini, peserta pelatihan dasar CPNS membuat laporan aktualisasi melalui kegiatan

yang ada di organisasi perangkat daerah masing-masing provinsi. Organisasi Perangkat Daerah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memperdayakan sumber daya yang dimiliki berupa aset dan aparatur. Aparatur yang dimaksud ialah aparatur yang memiliki kinerja dan berkontribusi terhadap organisasi, memiliki integritas, serta mampu melaksanakan pola pelayanan publik dengan baik.

Pelayanan publik dapat terwujud salah satunya dengan tertibnya administrasi. Tertib administrasi merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mendukung kegiatan-kegiatan yang dapat mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Pada saat ini, semakin berkembangnya teknologi telah tersedianya aplikasi yang mampu menggunakan sedikit mungkin kertas atau sering disebut dengan *paperless*, yaitu *Google Form* dan *Google Drive*. Manfaat aplikasi tersebut dapat mewujudkan tertib administrasi yang bukan hanya dilihat dari sisi penyusunan tetapi juga dari sisi kemudahan dalam mengisi dan mencari suatu berkas. Selain itu, aplikasi tersebut dapat meningkatkan produktivitas, hemat biaya dan efisiensi tempat.

Di era Revolusi Industri 4.0 yang makin modern ini, Bagian Pengaduan DPMPSTSP Kabupaten Sorong dalam melaksanakan tugasnya dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih melakukan secara manual. Dengan banyaknya berkas angket survei yang ada sebab pengisian yang masih manual, terjadi penumpukan berkas yang dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Berkas – berkas yang menumpuk tersebut juga dapat menyulitkan pegawai dalam mencari berkas arsip yang dibutuhkan bahkan arsip tersebut bisa hilang.

Dengan alasan tersebut diatas maka penulis menyusun laporan Aktualisasi dengan judul **“Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Perizinan Melalui Google Form dan Google Drive Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong”**

## **B. Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan aktualisasi adalah sebagai berikut :

### **a. Tujuan Penulisan**

Untuk mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN atau sering disebut *core values* ASN yaitu BerAkhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).

### **b. Tujuan Pelaksanaan Kegiatan**

- Untuk mempermudah pengisian dan juga rekap data sepuasan masyarakat yang selama ini masih dilakukan secara manual;
- Untuk meminimalisir penggunaan kertas sehingga kertas tidak menumpuk diruangan;
- Untuk mempermudah mencari dokumen ketika diperlukan;

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup yang menjadi cakupan pada aktualisasi ini adalah penginputan angket pengaduan masyarakat melalui media digital. Penginputan digital melalui *google form* dan *google drive* dalam penginputan angket pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong.

## BAB II

### PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

#### A. Profil Instansi

##### 1. Sumber Daya Organisasi

- **Jumlah dan Komposisi Pegawai**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong didukung oleh sumber daya organisasi. Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pada akhir bulan Maret 2023 sebanyak 26 orang pegawai. Berikut data pegawai berdasarkan bidang :

Tabel 2.1

Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong Tahun 2023

NO.	UNIT KERJA	JUMLAH
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretariat	7
3.	Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal	4
4.	Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal	4
5.	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan	6
6.	Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan	4
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>

*Sumber : Rencana Strategis DPMPTS 2018-2022*

- **Visi dan Misi Kabupaten Sorong**

**Visi**

“Kabupaten Sorong maju bersama, rakyat cerdas, sehat dan sejahtera 2022”

**Misi**

1. Membangun infrastruktur dasar ekonomi di pedesaan dan perkotaan;
2. Meningkatkan sumber daya manusia yang cerdas dan sehat serta memiliki daya saing tinggi;
3. Mengembangkan ekonomi kerakyatan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat;
4. Menyediakan pangan yang cukup bagi masyarakat secara berkelanjutan;
5. Mengembangkan tata kelola Pemerintahan yang bersih, transparan, profesional dan akuntabel berorientasi publik yang prima.

- **Tujuan dan Sasaran Organisasi**

Setiap organisasi memiliki nilai yang menjadi acuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari setiap komponen organisasi. Adapun Tujuan dan Sasaran yang terkait dengan tugas dan fungsi DPMPTSP Kabupaten Sorong dalam mendukung keberhasilan visi dan misi Bupati Sorong adalah :

a. Tujuan

“Terwujudnya Iklim Investasi yang kondusif dan Terwujudnya kepuasan masyarakat atas layanan perizinan”.

b. Sasaran

1. Meningkatnya Investasi Daerah;
2. Meningkatnya Pelayanan Prima;
3. Meningkatnya Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Efisien.

- **Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi**

- I. Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong mempunyai tugas pokok membantu Bupati menyusun kebijakan dan perencanaan teknis serta melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan satu pintu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana diuraikan diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong mempunyai fungsi :

1. Perumusan, penetapan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis bidang perencanaan, pengembangan dan pengaduan, bidang penanaman modal, bidang perizinan pembangunan, bidang perizinan ekonomi, bidang perizinan kesejahteraan rakyat, bidang ketenagakerjaan, dan bidang perizinan sosial budaya;
2. Perumusan, penetapan, pelaksanaan program dan anggaran bidang perencanaan, pengembangan dan pengaduan, bidang penanaman modal, bidang perizinan pembangunan, bidang perizinan ekonomi, bidang perizinan kesejahteraan rakyat, bidang ketenagakerjaan, dan bidang perizinan sosial budaya;
3. Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan, pelaksanaan urusan penanaman modal;
4. Pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang perencanaan, pengembangan dan pengaduan, bidang penanaman modal, bidang perizinan pembangunan, bidang perizinan ekonomi, bidang perizinan kesejahteraan rakyat, bidang ketenagakerjaan, dan bidang perizinan sosial budaya;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi lingkup Dinas;
6. Penetapan pemberian fasilitas/insentif di bidang penanaman modal;
7. Pembuatan peta potensi investasi;
8. Penyelenggaraan promosi penanaman modal;

9. Pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
10. Pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu satu pintu;
11. Pengelolaan data dan informasi perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi;
12. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi lingkup Dinas; dan
13. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **II. Struktur Organisasi**

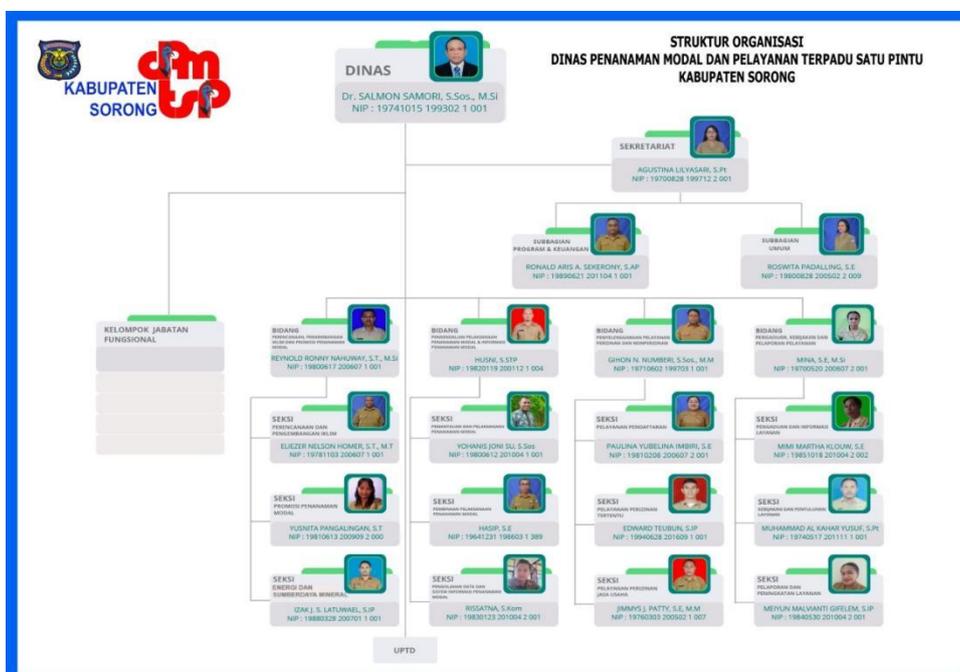
Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong terdiri atas :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari :
  - a. Sekretaris;
  - b. Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan;
  - c. Kepala Sub Bagian Umum;
3. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal terdiri dari :
  - a. Kepala Bidang
  - b. Kepala Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim;
  - c. Kepala Seksi Promosi Penanaman Modal;
  - d. Kepala Seksi Energi dan Sumber Daya Mineral.
4. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal, terdiri dari :
  - a. Kepala Bidang
  - b. Kepala Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal;
  - c. Kepala Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal
  - d. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.

5. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, terdiri dari :
  - a. Kepala Bidang
  - b. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan I;
  - c. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan II;
  - d. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan III.
6. Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Pelayanan, terdiri dari :
  - a. Kepala Bidang
  - b. Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;
  - c. Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan;
  - d. Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
7. Tim Teknis;
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 2.1

Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Sorong



Sumber : Rencana Strategis DPMPTSP 2018-2022

## **B. Profil Peserta**

Peserta atas nama Muhammad Nur Arif CPNS Kementerian Dalam Negeri pada saat ini menurut Surat Perintah Tugas dari Bupati Kabupaten Sorong sedang menjalankan masa orientasi tugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong. Selama melaksanakan orientasi tugas di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, berikut uraian tugas dan fungsi peserta :

1. Ikut serta dalam pemberian pelayanan bagi pelaku usaha yang ingin mengurus izin usaha;
2. Melakukan scan berkas perizinan yang telah dikeluarkan sebagai arsip Dinas;
3. Ikut serta dalam kegiatan turun lapangan sebagai bagian dari pengawasan perizinan berusaha;
4. Ikut serta dalam kegiatan Bimbingan Teknis sosialisasi implementasi pengawasa perizinan berusaha;
5. Menyusun file sesuai jenis izin dan tanggal izin dikeluarkan.

## **BAB III**

### **LAPORAN AKTUALISASI**

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

##### **I. Belum optimalnya pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong.**

Pelayanan perizinan merupakan fungsi utama dari Dinas Penanaman Modal. Namun penyelenggaraan pelayanan yang belum optimal dimana perlu adanya layanan pengaduan terhadap ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menjadi dampak yang terjadi apabila isu ini tidak diselesaikan, sehingga perlu adanya peningkatan maupun perubahan pada sistem layanan yang berlaku. Sedangkan layanan pengaduan berupa angket ini masih bersifat manual sehingga terdapat beberapa kekurangan yang harus dibenahi. Isu ini terkait dengan mata pelatihan Manajemen ASN.

##### **II. Terjadinya penumpukan berkas angket pengaduan masyarakat sebagai penerima layanan**

Sebagai salah satu instansi atau organisasi perangkat daerah di Kabupaten Sorong yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha, kekurangan dalam pelayanan yang diberikan merupakan hal yang sering terjadi, dampak yang ditimbulkan adalah kepada penerima layanan sehingga terjadi ketidakpuasan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan. Ketidakpuasan penerima layanan dimuat dalam formulir angket pengaduan dimana angket ini sering bertumpuk dan berceceran akibat dari pengisian angket secara manual. Isu ini terkait dengan Mata Pelatihan *Smart* ASN.

### **III. Hilangnya berkas angket pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong**

Berkas angket pengaduan masyarakat adalah kuesioer yang berisi pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan DPMPTSP terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan peblik. Berkas angket pengaduan adalah salah satu arsip yang sangat penting dalam lingkungan kerja DPMPTSP karena ini merupakan tolak ukur pelayanan yang diberikan DPMPTSP dan juga penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu berkas angket pengaduan harus terjaga dengan baik. Namun, berkas angket pengaduan sering hilang karena penyimpanannya masih bersifat manual dan menumpuk. Dampak yang terjadi apabila isu ini tidak diselesaikan akan timbulnya masalah yaitu tidak optimalnya perekapan data terkait indeks kepuasan masyarakat yang mengurus izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong. Isu ini terkait dengan Mata Pelatihan Manajemen ASN.

#### **B. Penetapan Core Isu**

Dalam menetapkan isu yang diangkat, penulis menggunakan penapisan isu dengan menggunakan teknik tapisan USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*). *Urgency* ialah dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan, *seriousness* dilihat dari dampak masalah terhadap produktivitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan, dan membahayakan system atau tidak, dan *Growth* seberapa kemungkinannya isu yang akan dianalisa menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk jika diabaikan. Berikut analisis USG terhadap identifikasi isu pada DPMPTSP Kabupaten Sorong :

Tabel 3.1  
USG (Urgency, Seriousness, Growth)

No	Isu	U	S	G	Jumlah	Peringkat
1.	Belum Optimalnya Angket Pengaduan Pelayanan	4	5	5	14	I
2.	Belum Optimalnya Pelaporan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal)	4	4	4	12	II
3.	Belum Optimalnya Pengarsipan Berkas Perizinan	3	3	4	10	III

Sumber : Penulis

Bobot Penetapan Kriteria Kualitas isu berdasarkan analisis AKPK (Aktual, Kekhalayakan, Problematik, Kelayakan) dan USG (*Urgency, Seriuosness, Growth*).

Tabel 3.2  
Bobot Penetapan Kriteria Kualitas Isu dengan Alat Analisis AKPK dan USG

Bobot	Keterangan
5	Sangat kuat pengaruhnya
4	Kuat pengaruhnya
3	Sedang pengaruhnya
2	Kurang pengaruhnya
1	Sangat kurang pengaruhnya

Berdasarkan hasil dari analisis USG di atas, maka isu atau masalah yang menjadi prioritas adalah Belum optimalnya angket pengaduan pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Sorong. Berikut penjelasan tiap-tiap *Urgency, Seriousness, and Growth*.

- a. *Urgency*, angket pengaduan masyarakat sangat perlu untuk di optimalkan pada DPMPTSP Kabupaten Sorong. Pemberian angket masih secara manual sudah tidak relevan pada zaman teknologi sekarang ini. Dampaknya juga sangat besar dimana Hilangnya angket membuat kinerja pegawai sedikit terhambat. Dan penumpukan dokumen yang terjadi dalam ruang kerja membuat pegawai menjadi tidak nyaman dalam bekerja dan melayani masyarakat.
- b. *Seriousness*, dilihat dari dampak masalahnya berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan dimana pengaduan masyarakat yang dimuat dalam angket terkait masalah pelayanan yang diberikan hilang maka banyak data yang akan dimuat pun hilang. Dan juga penumpukan angket ini sangat mengganggu kenyamanan dalam bekerja maupun dalam melayani masyarakat karena ruangan tidak rapi dan bersih.
- c. *Growth*, pembiaran yang terus dilakukan dan tidak melakukan tindak pemecah masalahnya, salah satunya menyebabkan terus terjadinya hilangnya angket dan penumpukan berkas di dalam ruangan DPMPTSP Kabupaten Sorong.

Berdasarkan Analisis USG di atas, diketahui isu yang menjadi prioritas dan penulis pilih untuk dianalisa adalah **“Belum optimalnya angket pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong”**

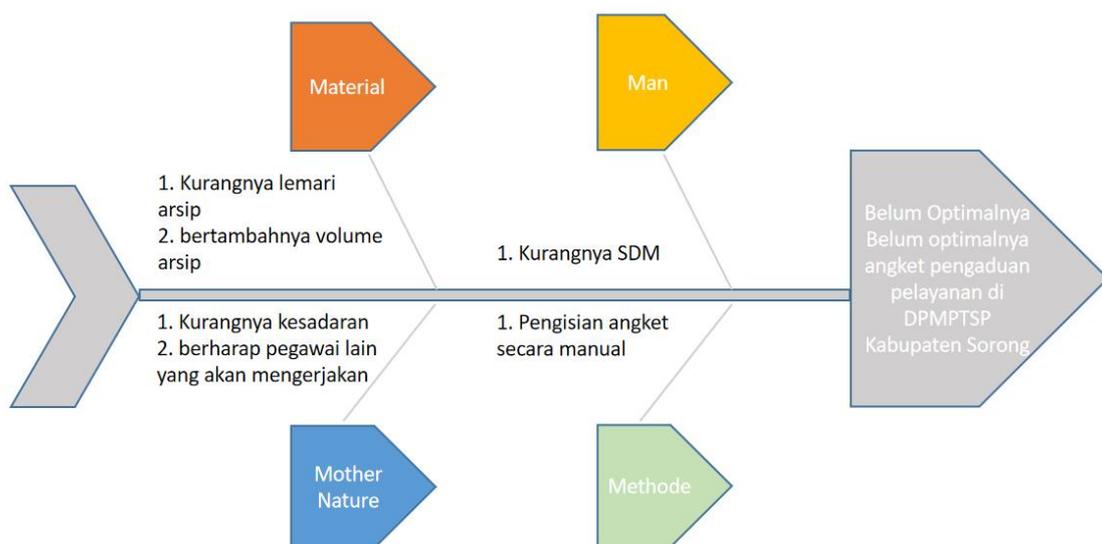
### **C. Analisis Core Isu**

Berdasarkan hasil USG diketahui bahwa isu yang memiliki tingkat prioritas yang cukup tinggi yaitu “Belum optimalnya angket pengaduan pelayanan di

DPMPTSP Kabupaten Sorong” dan isu tersebut akan menjadi isu yang diangkat oleh penulis, selanjutnya untuk mengetahui penyebab isu utama, maka penulis akan melakukan analisis dengan metode analisis *fishbone*. Untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan dari *core* isu, terlebih dahulu menentukan kategori sebab utama dari isu yang dipilih. Penulis menggunakan kategori 4M yang terdiri atas Tenaga Kerja (*Man Power*), informasi (*Material*), metode (*Method*), dan lingkungan (*Mother nature*) untuk menentukan penyebab utama masalah yang diangkat yaitu “Belum optimalnya angket pengaduan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sorong” pada bagian perencanaan DPMPTSP Kabupaten Sorong. Berikut uraian sebab-sebab yang dapat memunculkan *core* isu berdasarkan kategori 4M.

Gambar 3.1

Analisis *Fishbone*



Berdasarkan analisa *fishbone* di atas, maka dapat diketahui bahwa akar penyebab dari isu “Belum optimalnya Belum optimalnya angket pengaduan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sorong” pada DPMPTSP Kabupaten Sorong adalah angket yang hanya bersifat secara manual.

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

Setelah mengetahui penyebab masalah *core* isu yang dipilih selanjutnya penulis menentukan gagasan kreatif pemecahan masalah *core* issue berdasarkan penyebab masalah yang ada. Dengan merujuk pada akar penyebabnya, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan *core* isu tersebut di atas adalah “Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Perizinan Melalui Google Form Dan Google Drive Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong”. Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, penulis menyusun kegiatan – kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut :

- 1) Meminta izin dan arahan dari Mentor terkait pelaksanaan laporan Aktualisasi
- 2) Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong
- 3) Menyiapkan *Google Form*
- 4) *Share* dan input berkas melalui *Google Form* dan *Google Drive*
- 5) Melakukan Evaluasi terhadap kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam *Google Form* dan *Google Drive*

**BAB IV**  
**CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

**A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi**

**Tabel 4.1**  
Jadwal Kegiatan Aktualisasi  
2023

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan			
			Pekan I	Pekan II	Pekan III	Pekan IV
1	Meminta izin dan arahan dari Mentor terkait pelaksanaan laporan Aktualisasi	Membuat janji bertemu dengan Mentor mengenai pelaksanaan laporan Aktualisasi				
		Melakukan pertemuan dengan Mentor				
2	Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong	Membuat janji bertemu dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong				
		Melakukan pertemuan dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong				
3	Menyiapkan Google Form	Membuat akun google bidang Pengaduan				
		Membuat Google Form berserta daftar isian sesuai Angket				
		Membuat salinan link Google Form				

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan			
			Pekan I	Pekan II	Pekan III	Pekan IV
4	Share dan Input link angket melalui Google Form dan Google drive	Menyiapkan <i>hardware</i> dan <i>software</i> serta jaringan internet				
		Melakukan pemberian link angket untuk dilakukan pengisian angket				
		Melakukan input arsip berkas angket atau kuesioner SKM ke Google Drive				
5	Melakukan Evaluasi terhadap kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i>	Sosialisasi ke pegawai bagian pengaduan mengenai pengisian dan pengarsipan melalui <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i>				
		Memberikan laporan evaluasi kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i>				

## B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja : Bagian Pengaduan DPMPTS Kabupaten Sorong

Isu : 1. Belum optimalnya Belum optimalnya angket pengaduan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sorong.  
 2. Terjadinya penumpukan berkas angket pengaduan.  
 3. Hilangnya berkas angket pengaduan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sorong.

Gagasan Pemecahan Isu : Membuat form angket pengaduan melalui *Google Form*.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil Kegiatan	Keterkaitan Tahapan dengan Agenda 2	Keterkaitan Tahapan dengan Agenda 3	Visi Misi
1	2	3	4	5	6	7
1	Meminta izin dan arahan dari Mentor terkait pelaksanaan laporan Aktualisasi	a) Membuat janji bertemu dengan Mentor mengenai pelaksanaan laporan Aktualisasi	a) Mendapatkan izin dan arahan dari Mentor berupa Disposisi kepada Bid. Pengaduan	a) <b>Berorientasi Pelayanan :</b> Ketika membuat janji untuk bertemu dengan Pimpinan, saya menggunakan Bahasa yang baik, sopan dan ramah sebagai cerminan dari sikap Berorientasi Pelayanan pada poin 2 yaitu ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan	Dengan terlaksananya kegiatan meminta izin dan arahan dari pimpinan terkait dengan rencana kegiatan hingga pemecah masalah dalam penyusunan laporan Aktualisasi. Hal ini sesuai dengan <b>Manajemen ASN</b>	Visi : Kabupaten Sorong maju bersama, rakyat cerdas, sehat dan sejahtera 2022  Penulis berkonsultasi dengan atasan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan membuka komunikasi dan saran sehingga untuk menambah pengetahuan

		b) Melakukan pertemuan dengan Mentor	b) Terlaksananya konsultasi dengan membawa rencana kegiatan dan lembar saran untuk mentor  c) Mendapat saran dan masukan dari mentor	b) <b>Loyal</b> : pada saat melaksanakan kegiatan konsultasi, saya mengikuti saran dan masukan yang telah diberikan oleh mentor, serta menjaga nama baik, Pimpinan, instansi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku loyal pada poin 2 yaitu menjaga nama baik ASN, Pimpinan, instansi dan Negara  c) <b>Harmonis</b> : Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini Saya meminta persetujuan dari atasan dengan tujuan, agar tercapainya lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku harmonis pada poin 3 yaitu membangun lingkungan kerja yang kondusif.		akademik maupun non akademik. Hal ini sesuai dengan misi DPMPTSP Kab. Sorong pada poin 2 yaitu Meningkatkan SDM yang cerdas dan sehat serta memiliki daya saing tinggi
2	Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong	a) Membuat janji bertemu dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong	a) Terlaksananya kegiatan konsultasi dan koordinasi dengan Kabid Pengaduan terkait laporan	a) <b>Kolaboratif</b> : Sebelum bertemu dan berkonsultasi dengan pimpinan, saya terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2	Dengan terlaksananya kegiatan konsultasi dan koordinasi dari Kabid Pengaduan terkait dengan rencana kegiatan hingga pemecah masalah dalam penyusunan laporan	Penulis berkonsultasi dan berkoordinasi dengan atasan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan membuka

			awal aktualisasi	yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah.	Aktualisasi. Hal ini sesuai dengan <b>Manajemen ASN</b>	komunikasi dan saran sehingga untuk menambah pengetahuan akademik maupun non akademik. Hal ini sesuai dengan misi DPMPTSP Kab. Sorong pada poin 2 yaitu Meningkatkan SDM yang cerdas dan sehat serta memiliki daya saing tinggi
		b) Melakukan pertemuan dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong	b) Terlaksananya pertemuan dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong	b) <b>Kolaboratif</b> : Ketika bertemu dan berbicara kepada pimpinan, saya menggunakan Bahasa yang baik, bersikap sopan dan santun serta mendengarkan apa yang disampaikan oleh pimpinan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 1 yaitu Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.		
			c) Terlaksananya kegiatan menyampaikan laporan aktualisasi kepada Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong	c) <b>Kompeten</b> : menyampaikan ide laporan yang saya buat untuk membuat inovasi terkait laporan aktualisasi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 1 yaitu Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.		

			<p>d) Menerima saran dari Kabid Pengaduan terkait laporan Aktualisasi</p>	<p>d) <b>Kolaboratif</b> : Sebelum memulai apa yang penulis rencanakan, terlebih dahulu meminta saran dari Kabid Pengaduan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2 yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah.</p> <p>e) <b>Adaptif</b> : Selama Konsultasi saya mencatat hal-hal penting yang disampaikan oleh atasan untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan sehingga kegiatan kedepannya akan lebih terarah dan jelas. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku adaptif pada poin 2 yaitu Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas.</p>		
--	--	--	---	---	--	--

3	Menyiapkan <i>Google Form</i>	a) Membuat akun google bidang Pengaduan	a) Tersedianya link akun Google bidang pengaduan	a) <b>Kompeten</b> : Pada saat saya membuat akun google bidang Perencanaan saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.	Dalam kegiatan menyiapkan formulir <i>Google Form</i> , saya melakukan dengan metode digitalisasi agar pencatatan dan penyimpanan berkas surat keluar dan masuk dapat di kerjakan dengan digitalisasi Hal ini sesuai dengan <b>Smart ASN</b>	Dengan menyiapkan formulir <i>Google Sites</i> , saya telah menguatkan nilai <b>Good Governance</b> . Hal ini sesuai dengan misi DPMPSTSP Kab. Sorong pada poin 2 yaitu Meningkatkan SDM yang cerdas dan sehat serta memiliki daya saing tinggi
		b) Membuat Google Form beserta daftar isian sesuai Angket	b) Tersedianya Google Form untuk menginput berkas angket pengaduan	b) <b>Kompeten</b> : Pada saat saya membuat Formulir <i>Google</i> , saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.		
		c) Membuat salinan link Google Form	c) Tersedianya salinan link Google Form	c) <b>Kompeten</b> : Pada saat saya membuat Salinan link <i>Google Form</i> , saya akan memeriksa terlebih dahulu apakah link tersebut sudah akurat atau belum. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.		

4	Share dan Input berkas melalui Google Form dan Google Drive	a) Menyiapkan <i>hardware</i> dan <i>software</i> serta jaringan internet	a) Tersedianya <i>hardware</i> dan <i>software</i> serta jaringan internet	a) <b>Kompeten</b> : Saya bertanggungjawab menyiapkan Komputer, Aplikasi, serta internet agar proses pengimputan berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.	Dengan terlaksananya kegiatan penginputan dan menyimpan replika berkas ke dalam <i>Google Sites</i> dan <i>Google Drive</i> , saya telah berkontribusi dalam <b>Smart ASN</b>	Dengan melakukan kegiatan penginputan dan penyimpanan replika berkas, saya telah menguatkan nilai Digitalisasi Dokumen. Hal ini sesuai dengan misi DPMPTSP Kab. Sorong pada poin 2 yaitu Meningkatkan SDM yang cerdas dan sehat serta memiliki daya saing tinggi
		b) Melakukan pemberian link angket untuk dilakukan pengisian angket	b) Terlaksananya pemberian link angket untuk dilakukan pengisian angket	b) <b>Berorientasi Pelayanan</b> : Pada saat saya membagikan dan melakukan pengisian link angket saya melakukan pelayanan terhadap pelaku usaha sebagai penerima layanan dengan memberikan penjelasan terkait pengisian angket.  c) <b>Kompeten</b> : Ketika saya melakukan pemberian dan penginputan link angket, saya akan berusaha memastikan pengisian angket dilakukan dengan baik dan benar.		

		c) Melakukan input arsip berkas angket atau kuesioner SKM ke Google Drive	c) Terlaksananya input arsip berkas angket atau kuesioner SKM ke Google Drive	d) <b>Kompeten</b> : Ketika saya melakukan input arsip berkas SKM, saya akan berusaha memastikan file jawaban di arsipkan dengan baik dan benar.		
5	Melakukan Evaluasi terhadap kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i>	a) Sosialisasi ke pegawai bagian pengaduan mengenai pengisian dan pengarsipan melalui Google Form dan Google Drive	a) Adanya kegiatan sosialisasi ke pegawai bagian pengaduan mengenai pengisian dan pengarsipan melalui Google Form dan Google Drive	a) <b>Kolaboratif</b> : pada saat melakukan diskusi dan sosialisasi kepada mentor dan rekan kerja mengimplementasikan nilai kolaboratif yang dimana mau berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah	Pada tahap evaluasi, untuk melihat perubahan pada pencatatan dan penyimpanan berkas surat keluar dan masuk akan dilakukan cek secara berskala pada Google Drive bidang perencanaan sesuai dengan <b>Smart ASN</b>	Dengan melakukan evaluasi terhadap kegiatan, saya lakukan dengan Transparan dalam pencatatan dan penyimpanan berkas surat masuk dan surat keluar berbentuk digital. Hal ini sesuai dengan misi DPMPSTSP pada poin 5 yaitu Mengembangkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, profesional dan akuntabel berorientasi publik yang prima

		<p>b) Memberikan laporan evaluasi kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i></p>	<p>b) Terlaksananya pemberian laporan evaluasi kegiatan aktualisasi</p>	<p>b) <b>Akuntabel</b> : Saya akan melaporkan hasil evaluasi saya kepada pimpinan sebagai bentuk Pertanggung jawaban bahwa kegiatan aktualisasi dilakukan sebaik mungkin. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku Akuntabel pada poin 1 yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi</p>		
--	--	--	---	---	--	--

### c. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (Ber-AKHLAK)

No	Ber-AKHLAK	Panduan Perilaku	1			2					3			4			5		Total
			a	b	c	a	b	c	d	e	a	b	c	a	b	c	a	b	
1.	Berorientasi Pelayanan	a. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat																	1
		b. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan																	1
		c. Melakukan perbaikan tiada henti																	
2.	Akuntabel	a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat disiplin dan berintegritas tinggi																	1
		b. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien																	
		c. Tidak menyalahgunakan wewenang jabatan																	
3.	Kompeten	a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah																	1
		b. Membantu orang lain belajar																	
		c. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik																	5
4.	Harmonis	a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya																	
		b. Suka menolong orang lain																	
		c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif																	1
5.	Loyal	a. Memegang teguh ideology Pancasila, UUD 1945, NKRI serta pemerintah yang sah																	
		b. Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara																	1
		c. Menjaga rahasia jabatan dan negara																	

6.	Adaptif	a. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan																		
		b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas																		1
		c. Bertindak proaktif																		
7.	Kolaboratif	a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi																	1	
		b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah																		3
		c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama .																		

#### D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Pengisian dan pengarsipan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong sebelum pelaksanaan Aktualisasi masih bersifat manual. Hal ini berdampak dalam kegiatan pekerjaan yang terhambat dan kenyamanan pegawai bagian pengaduan terganggu. Selama ini pengisian dan pengarsipan SKM yang dilakukan secara manual menimbulkan masalah, diantaranya hilangnya arsip SKM dan terjadinya penumpukan arsip SKM dalam ruang kerja bagian pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong.	Pengisian dan pengarsipan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong sesudah pelaksanaan Aktualisasi telah Optimal dengan metode pengisian angket dan pengarsipan SKM secara digitalisasi. Angket yang dibuat dalam aplikasi sangat mempermudah pegawai dalam pencarian arsip SKM dan tidak terjadinya kehilangan berkas arsip karena telah disimpan di dalam aplikasi.

#### E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

##### 1. Manfaat bagi Peserta

Manfaat aktualisasi secara umum bagi peserta Pelatihan Dasar adalah meningkatkan pemahaman dan mampu untuk mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN (Berorientasi Pelayan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) sebagai landasan dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai seorang ASN. Kegiatan aktualisasi juga bermanfaat bagi peserta dalam upaya memperkuat kompetensi bidang yang dimiliki.

## 2. Manfaat bagi Instansi

Manfaat aktualisasi bagi Bagian Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong adalah mengoptimalkan administrasi khususnya pengisian dan pengarsipan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar mempermudah pencarian angket, tidak tertumpuknya angket di ruang kerja dan angket tidak hilang.

## 3. Stakeholders

Dengan adanya aplikasi *Google Sites* dapat dijadikan sebagai media pengisian dan penyimpanan angket Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong. Selain itu nilai-nilai dasar ASN dapat teraktualisasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong.

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

Setelah melaksanakan semua kegiatan dalam aktualisasi ini, maka rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah :

1. Melakukan inventarisasi dan digitalisasi angket survei kepuasan masyarakat (SKM) agar memudahkan bagian pengaduan dalam mencari SKM.
2. Memberikan link aplikasi *Google Sites* kepada Inspektur Kabupaten Sorong agar dalam pencarian spt bisa di akses dengan mudah.
3. Dapat menerapkan kegiatan pengarsipan surat perintah tugas pada bagian perencanaan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

##### 1. Aktualisasi / Habitiasi Mata Pelatihan

a) Kegiatan 1 : Meminta izin dan arahan dari Mentor terkait pelaksanaan laporan Aktualisasi

1) Tahapan 1 : membuat janji bertemu dengan Mentor mengenai pelaksanaan laporan Aktualisasi

- **Berorientasi Pelayanan** : Ketika membuat janji untuk bertemu dengan Pimpinan, saya menggunakan Bahasa yang baik, sopan dan ramah sebagai cerminan dari sikap Berorientasi Pelayanan pada poin 2 yaitu ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan.

2) Tahapan 2 : Meminta saran dan dukungan dari mentor

- **Loyal** : pada saat melaksanakan kegiatan konsultasi, saya mengikuti saran dan masukan yang telah diberikan oleh mentor, serta menjaga nama baik, Pimpinan, instansi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku loyal pada poin 2 yaitu menjaga nama baik ASN, Pimpinan, instansi dan Negara.

3) Tahapan 3 : Meminta persetujuan mentor terkait dengan pelaksanaan aktualisasi

- **Harmonis**: Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini Saya meminta persetujuan dari atasan dengan tujuan, agar tercapainya lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku harmonis pada poin 3 yaitu membangun lingkungan kerja yang kondusif.

b) Kegiatan 2 : Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong

1) Tahapan 1 : Membuat janji bertemu dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong

- **Kolaboratif** : Sebelum bertemu dan berkonsultasi dengan

pimpinan, saya terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2 yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah.

2) Tahapan 2 : Melakukan pertemuan dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong

- **Kolaboratif** : Ketika bertemu dan berbicara kepada pimpinan, saya menggunakan Bahasa yang baik, bersikap sopan dan santun serta mendengarkan apa yang disampaikan oleh pimpinan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 1 yaitu Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- **Kompeten** : menyampaikan ide laporan yang saya buat untuk membuat inovasi terkait laporan aktualisasi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 1 yaitu Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- **Kolaboratif** : Sebelum memulai apa yang penulis rencanakan, terlebih dahulu meminta saran dari Kasubag Perencanaan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2 yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah.
- **Adaptif** : Selama Konsultasi saya mencatat hal-hal penting yang disampaikan oleh atasan untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan sehingga kegiatan kedepannya akan lebih terarah dan jelas. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku adaptif pada poin 2 yaitu Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas.

c) Kegiatan 3 : Menyiapkan *Google Form*

1) Tahapan 1 : Membuat akun google bidang Pengaduan

- **Kompeten** : Pada saat saya membuat akun google bidang Pengaduan saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

2) Tahapan 2 : Membuat *Google Form* beserta daftar isian sesuai Angket

- **Kompeten** : Pada saat saya membuat Formulir *Google*, saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

3) Tahapan 3 : Membuat salinan link *Google Form*

- **Kompeten** : Pada saat saya membuat Salinan link *Google Form*, saya akan memeriksa terlebih dahulu apakah link tersebut sudah akurat atau belum. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

d) Kegiatan 4 : *Share* dan *Input* berkas melalui *Google Form* dan *Google Drive*

1) Tahapan 1 : Menyiapkan *hardware* dan *software* serta jaringan internet

- **Kompeten** : Saya bertanggungjawab, Aplikasi, serta internet agar proses pengimputan berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

2) Tahapan 2 : Melakukan pemberian link angket untuk dilakukan pengisian angket

- **Berorientasi Pelayanan** : Pada saat saya membagikan dan melakukan pengisian link angket saya melakukan pelayanan terhadap pelaku usaha sebagai penerima layanan dengan memberikan penjelasan terkait pengisian angket.
- **Kompeten** : Ketika saya melakukan pemberian dan dan penginputan link angket, saya akan berusaha memastikan pengisian angket dilakukan dengan baik dan benar.

3) Tahapan 3 : Melakukan input arsip berkas angket atau kuesioner SKM ke *Google Drive*

- **Kompeten** : Ketika saya melakukan input arsip berkas SKM, saya akan berusaha memastikan file jawaban di arsipkan dengan baik dan benar.

e) Kegiatan 5 : Melakukan Evaluasi terhadap kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam *Google Form* dan *Google Drive*

1) Tahapan 1 : Sosialisasi ke pegawai bagian pengaduan mengenai pengisian dan pengarsipan melalui *Google Form* dan *Google Drive*

- **Kolaboratif**: pada saat melakukan diskusi dan sosialisasi kepada mentor dan rekan kerja mengimplementasikan nilai kolaboratif yang dimana mau berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah

2) Tahapan 2 : Memberikan laporan evaluasi kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam *Google Form* dan *Google Drive*

- **Akuntabel** : Saya akan melaporkan hasil evaluasi saya kepada pimpinan sebagai bentuk Pertanggung jawaban bahwa kegiatan aktualisasi dilakukan sebaik mungkin. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku Akuntabel pada poin 1 yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi

## 2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang telah dilakukan dalam aktualisasi untuk menyelesaikan *core* isu tersebut di atas adalah dengan membuat angket Survei Kepuasan Masyarakat dan pengarsipannya melalui *Google Form* dan *google drive*. Ini membantu dalam penginputan dan pengarsipan sehingga resiko terjadinya kehilangan arsip bisa di atasi dan tidak terjadinya penumpukan berkas di dalam ruang kerja bagian pengaduan.

## 3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Kondisi *Core Isu* setelah dilakukan aktualisasi adalah angket Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi lebih efektif dan tertata dengan baik serta lebih efisien. Penginputan dan penyimpanan yang bersifat digital memudahkan pegawai dalam membuat angket dan mencari angket karena telah di simpan di *Google Form* dan *Google Drive* sehingga tidak terjadi kehilangan arsip.

## **B. Rekomendasi**

1. Untuk penyelenggara Pelatihan (BPSDM MANOKWARI)  
Diharapkan untuk tetap melahirkan Pegawai Negeri Sipil yang bermutu dari kegiatan LATSAR ini, terutama bagi Purna Praja IPDN yang terlibat dalam kegiatan tahunan dari BPSDM Manokwari.
2. Untuk Bagian Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong  
Diharapkan menjadi sebuah wadah instansi yang konsisten dalam peningkatan wawasan dan kreatif dalam pelaksanaan kegiatan pekerjaan di lingkungan perkantoran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko Ramah. 2021. *Modul Akuntabel*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta.
- Jalis Ahmad. 2021. *Modul Kompeten*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Jakarta.
- Mirdin, Andi Adiyat. 2021. *Modul Berorientasi Pelayanan*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta.
- Rahmanendra Dwi. 2021. *Modul Loyal*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta.
- Rizki Amelia. 2021. *Modul Smart ASN*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta.
- Sejati Tri Atmojo. 2021. *Modul Kolaboratif*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta.
- Sembodo Jarot. 2021. *Modul Harmonis*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta.
- Yogi Suwarno. 2021. *Modul Adaptif*. Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan File	Meminta izin dan arahan dari Mentor terkait pelaksanaan laporan Aktualisasi Tahapannya : 1. Membuat janji bertemu dengan Mentor mengenai pelaksanaan laporan Aktualisasi 2. Melakukan pertemuan dengan Mentor
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	24 April – 27 April 2023
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidience	Kegiatan 1 1. Adanya bukti kordinasi dengan Mentor melalui aplikasi whatsapp dalam membuat janji bertemu 2. Foto konsultasi kepada mentor terkait kegiatan aktualisasi
<p>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi Kegiatan 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Berorientasi Pelayanan</b> : Ketika membuat janji untuk bertemu dengan Pimpinan, saya menggunakan Bahasa yang baik, sopan dan ramah sebagai cerminan dari sikap Berorientasi Pelayanan pada poin 2 yaitu ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan</li> <li>- <b>Loyal</b> : pada saat melaksanakan kegiatan konsultasi, saya mengikuti saran dan masukan yang telah diberikan oleh mentor, serta menjaga nama baik, Pimpinan, instansi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku loyal pada poin 2 yaitu menjaga nama baik ASN, Pimpinan, instansi dan Negara</li> <li>- <b>Harmonis</b>: Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini Saya meminta persetujuan dari atasan dengan tujuan, agar tercapainya lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku harmonis pada poin 3 yaitu membangun lingkungan kerja yang kondusif</li> </ul> <p>2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan (lampiran foto kegiatan)</p>	

Berkonsultasi kepada mentor terkait kegiatan aktualisasi yang akan dilakukan menggunakan teknik pembelajar, yaitu selalu berusaha untuk mengembangkan kompetensi dan profesionalisme dengan mengutamakan prinsip 3S (senyum, sapa, salam) ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan. Tahap terakhir, meminta saran dan arahan dari mentor menggunakan teknik integritas dengan terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

### 3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

Sebagai langkah awal pada penulis melakukan janji bertemu dengan Mentor, bapak Dr. Salmon Samori, S.Sos, M.Si. Adapun tujuan penulis melakukan konsultasi yaitu untuk menyampaikan maksud dan tujuan kegiatan yang akan dilaksanakan di instansi tersebut karena ketika akan melaksanakan suatu kegiatan diperlukan konsultasi dan perencanaan yang berhubungan dengan target atau hasil yang ingin dicapai secara transparan serta mematuhi segala peraturan yang berlaku di lingkungan kerja. Pada pelaksanaan konsultasi dengan Kepala Dinas penulis menyampaikan dengan sopan laporan yang telah disusun selama di tempat Latsar. Setelah itu, saya ijin undur diri kepada mentor dan berterima kasih atas kesempatan, waktu, saran dan arahan yang diberikan. Bertempat di ruang kerja Kepala Dinas DPMPSTSP Kabupaten Sorong, tahapan kegiatan memaparkan laporan yang akan diaktualisasikan kepada pegawai bagian pengaduan. Sebelum memulai tahapan kegiatan ini, saya terlebih dahulu menyapa pegawai dengan salam, kemudian berbicara dengan sopan dalam menyampaikan isu-isu yang muncul di bagian pengaduan dan perlu untuk dipecahkan masalahnya dengan menggunakan bahasa yang santun. Pegawai menyambut baik pengisian kuesioner menggunakan *Google Form* sebagai gagasan pemecahan isu. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Meminta izin dan arahan merupakan usaha bekerja sama untuk memulai suatu kegiatan yang bersangkutan dengan sebuah organisasi. Ini sesuai dengan nilai organisasi yaitu Kerja Sama

### 4. Analisis Dampak

- Berorientasi Pelayanan : Jika prinsip 3S (senyum, sapa, salam) tidak diutamakan saat bertemu dengan atasan atau mentor, maka memungkinkan atasan dan mentor memberikan respon yang kurang baik, bahkan bisa saja tidak memberikan izin dan persetujuan atas rencana kegiatan yang akan saya aktualisasikan di DPMPTSP Kabupaten Sorong.
- Loyal : Jika nilai loyal tidak ditanamkan sebelum melakukan kordinasi dengan mentor, maka memungkinkan penyampaian rencana kegiatan aktualisasi menjadi tidak terarah. Penulis harus benar-benar memajami aturan dan tata tertib DPMPTSP Kabupaten Sorong demi menjaga nama baik ASN, pimpinan, Instansi dan Negara.
- Harmonis : Jika nilai harmonis tidak ditanamkan dalam melakukan kordinasi dengan mentor, maka memungkinkan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja dan menjalankan kegiatan aktualisasi di bagian pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong.

### BUKTI KEGIATAN 1



*Gambar L1.1. Adanya bukti kordinasi dengan Mentor melalui aplikasi whatsapp dalam membuat janji bertemu (Tahap 1)*

**Berorientasi Pelayanan :** Ketika membuat janji untuk bertemu dengan Pimpinan, saya menggunakan Bahasa yang baik, sopan dan

ramah sebagai cerminan dari sikap Berorientasi Pelayanan pada poin 2 yaitu ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan

**Loyal** : pada saat melaksanakan kegiatan konsultasi, saya mengikuti saran dan masukan yang telah diberikan oleh mentor, serta menjaga nama baik, Pimpinan, instansi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku loyal pada poin 2 yaitu menjaga nama baik ASN, Pimpinan, instansi dan Negara



*Gambar L1.2. Melakukan pertemuan dengan Mentor (Tahap 2)*

**Harmonis**: Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini Saya meminta persetujuan dari atasan dengan tujuan, agar tercapainya lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku harmonis pada poin 3 yaitu membangun lingkungan kerja yang kondusif

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan File	Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong Tahapannya : a. Membuat janji bertemu dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong b. Melakukan pertemuan dengan Kabid Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	3 Mei – 5 Mei 2023
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidience	Kegiatan 2 1. Adanya bukti kordinasi dengan Kabid Pengaduan melalui aplikasi whatsapp dalam membuat janji bertemu 2. Foto pertemuan dengan Kabid Pengaduan
<p>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi Kegiatan 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kolaboratif</b> : Sebelum bertemu dan berkonsultasi dengan pimpinan, saya terlebih dahulu membuat janji dengan Kasubag Perencanaan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2 yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah</li> <li>- <b>Kolaboratif</b> : Ketika bertemu dan berbicara kepada pimpinan, saya menggunakan Bahasa yang baik, bersikap sopan dan santun serta mendengarkan apa yang disampaikan oleh pimpinan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 1 yaitu Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi</li> <li>- <b>Kompeten</b> : menyampaikan ide laporan yang saya buat untuk membuat inovasi terkait laporan aktualisasi. Hal ini sesuai dengan</li> </ul>	

nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 1 yaitu Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah

- **Kolaboratif** : Sebelum memulai apa yang penulis rencanakan, terlebih dahulu meminta saran dari Kasubag Perencanaan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2 yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah

- **Adaptif** : Selama Konsultasi saya mencatat hal-hal penting yang disampaikan oleh atasan untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan sehingga kegiatan kedepannya akan lebih terarah dan jelas. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku adaptif pada poin 2 yaitu Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan (lampiran foto kegiatan)

Berkonsultasi dan berkordinasi dengan Kabid Pengaduan terkait kegiatan aktualisasi yang akan dilakukan menggunakan teknik pembelajar, yaitu selalu berusaha untuk mengembangkan kompetensi dan profesionalisme dengan mengutamakan prinsip 3S (senyum, sapa, salam) ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan. Tahap terakhir, meminta saran dan arahan dari Kasubag Perencanaan menggunakan teknik integritas dengan terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

Setelah melakukan koordinasi dengan mentor terkait kegiatan aktualisasi, beberapa hari kemudian Membuat janji dengan Kabid pengaduan ibu Mina, S.E, M.Si. melalui pesan whatsapp. Kemudian setelah membuat janji bertemu dengan Kabid pengaduan, melakukan pertemuan dengan Kabid pengaduan dengan tujuan untuk menyampaikan maksud dan tujuan kegiatan yang akan dilaksanakan di instansi tersebut karena ketika akan melaksanakan suatu kegiatan diperlukan konsultasi dan perencanaan yang berhubungan dengan target atau hasil yang ingin dicapai secara transparan serta mematuhi segala peraturan yang berlaku di lingkungan kerja. Pada pelaksanaan konsultasi dengan kabid pengaduan penulis menyampaikan dengan sopan laporan yang telah disusun selama

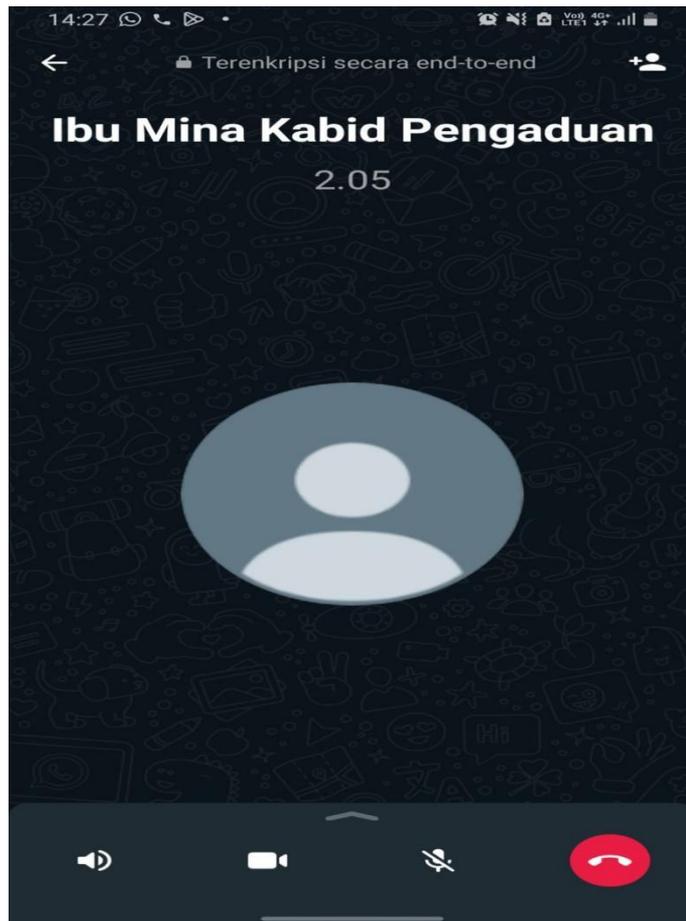
di tempat Latsar.

Bertempat di ruang kerja bagian pengaduan DPMPSTSP Kabupaten Sorong, tahapan kegiatan memaparkan laporan yang akan diaktualisasikan kepada pegawai bagian pengaduan. Sebelum memulai tahapan kegiatan ini, saya terlebih dahulu menyapa pegawai dengan salam, kemudian berbicara dengan sopan dalam menyampaikan isu-isu yang muncul di bagian perencanaan dan perlu untuk dipecahkan masalahnya dengan menggunakan bahasa yang santun. Mereka pun memberikan saran dan masukan serta semangat dalam melaksanakan kegiatan saya ini. Dalam meminta saran dan arahan dari pegawai saya bersikap hormat agar terjalin komunikasi yang baik.

#### 4. Analisis Dampak

- **Kolaboratif** : Jika prinsip kolaboratif tidak dilakukan saat membuat janji dengan bertemu dengan kasubag perencanaan, maka memungkinkan kabid pengaduan memberikan respon yang kurang baik, bahkan tidak memberikan izin dan persetujuan atas rencana kegiatan yang akan saya aktualisasikan di DPMPSTSP Kabupaten Sorong
- **Kolaboratif** : Jika prinsip kolaboratif tidak dilakukan saat bertemu dan berbicara kepada kasubag perencanaan, maka memungkinkan kasubag perencanaan memberikan respon yang kurang baik dalam memberikan saran dan masukan kepada penulis.
- **Kompeten** : Jika prinsip Kompeten tidak dilakukan saat menyampaikan ide laporan yang saya buat, memungkinkan kasubag perencanaan menolak kegiatan aktualisasi yang direncanakan
- **Kolaboratif** : Jika prinsip Kolaboratif tidak dilakukan sebelum dalam meminta saran dari kabid pengaduan, maka memungkinkan kegiatan yang dilakukan tidak sesuai dengan kondisi isu di kantor saat ini.
- **Adaptif** : Jika prinsip Adaptif tidak dilakukan, maka memungkinkan penulis mengalami kesusahan dalam pelaksanaan kegiatan sehingga kegiatan kegiatan menjadi tidak terarah.

## BUKTI KEGIATAN 2



*Gambar L2.1.* Adanya bukti kordinasi dengan Kabid Pengaduan melalui aplikasi whatsapp dalam membuat janji bertemu

**Kolaboratif** : Sebelum bertemu dan berkonsultasi dengan pimpinan, saya terlebih dahulu membuat janji dengan Kasubag Perencanaan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2 yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah



*Gambar L2.2. Kordinasi dengan Kasubag Perencanaan dalam pelaksanaan Aktualisasi*

**Kompeten** : menyampaikan ide laporan yang saya buat untuk membuat inovasi terkait laporan aktualisasi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 1 yaitu Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah

**Kolaboratif** : Sebelum memulai apa yang penulis rencanakan, terlebih dahulu meminta saran dari Kasubag Perencanaan. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kolaboratif pada poin 2 yaitu terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah

**Adaptif** : Selama Konsultasi saya mencatat hal-hal penting yang disampaikan oleh atasan untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan sehingga kegiatan kedepannya akan lebih terarah dan jelas. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku adaptif pada poin 2 yaitu Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas

d. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

e. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan File	<p>Menyiapkan <i>Google Form</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Membuat akun google bidang Pengaduan</li> <li>b. Membuat <i>Google Form</i> beserta daftar isian sesuai Angket</li> <li>c. Membuat salinan link <i>Google Form</i></li> </ol>
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	8 Mei – 11 Mei 2023
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidience	<p>Kegiatan 3</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya bukti screenshot akun <i>Google</i> bidang pengaduan</li> <li>2. Adanya bukti Kuesoner <i>Google Form</i> sesuai isian</li> <li>3. Adanya bukti link untuk mengakses <i>Google Form</i></li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi Kegiatan 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kompeten</b> : Pada saat saya membuat akun google bidang Pengaduan saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</li> <li>- <b>Kompeten</b> : Pada saat saya membuat kuesioner <i>Google Form</i>, saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</li> <li>- <b>Kompeten</b> : Pada saat saya membuat Salinan link <i>Google Form</i>, saya akan memeriksa terlebih dahulu apakah linktersebut sudah akurat atau belum. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</li> </ul> <p>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan (lampiran foto kegiatan)</p> </li> <li>2. Dalam membuat kuesioner <i>google Form</i> membutuhkan banyak ide kreatif dalam pembuatannya. Dalam pembuatan kuesioner, penulis melakukan dengan</li> </ol>	

baik dan penuh tanggungjawab sehingga aplikasi ini bisa digunakan dengan sebagaimana bisa membantu kinerja bagian pengaduan bisa efisien.

Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

3. Dalam pelaksanaan pembuatan kuesioner *Google Form*, harus membuat terlebih dahulu membuat akun google bidang pengaduan. Untuk itu penulis membuat akun google bidang pengaduan dengan nama “generaldpmpstsp”. Setelah akun google telah dibuat, penulis membuat kuesioner dalam menu formulir Google yang dimana kuesioner dibuat sesuai dengan kuesioner tertulis dari bidang pengaduan. Kemudian penulis membuat salinan Google Form dengan tujuan sebagai media untuk memudahkan pengisian formulir kuesioner bidang pengaduan.

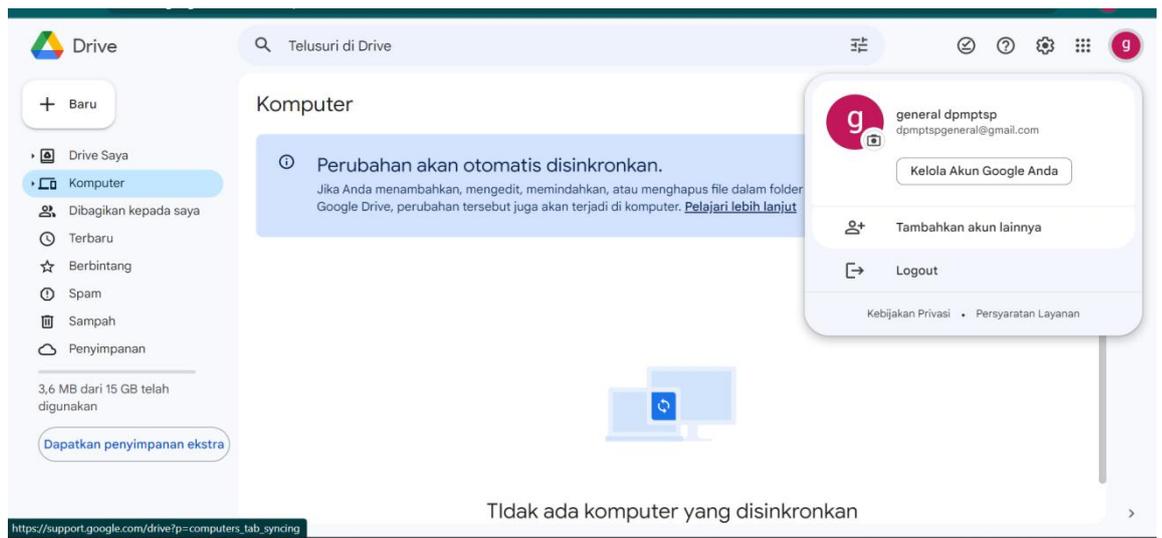
Analisis Dampak

4. **Kompeten** : Jika prinsip kompeten pada saat saya membuat akun google bidang Pengaduan tidak dilakukan dengan baik akan berdampak dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Akun google sangat berperan penting sebagai database yang ada sehingga jika tidak dilakukan dengan sebaik mungkin akan tidak terlaksanakannya aktualisasi ini.

**Kompeten** : Jika nilai kompeten pada saat saya membuat kuesioner *Google Form* tidak diaplikasikan, maka kuesioner google form tidak akan terbentuk dan dipakai sebagai pengisian digital SKM DPMPTSP, dikarenakan dalam pembuatan harus dilakukan dengan baik dan teliti sehingga aplikasi ini harus dilakukan secara kompeten.

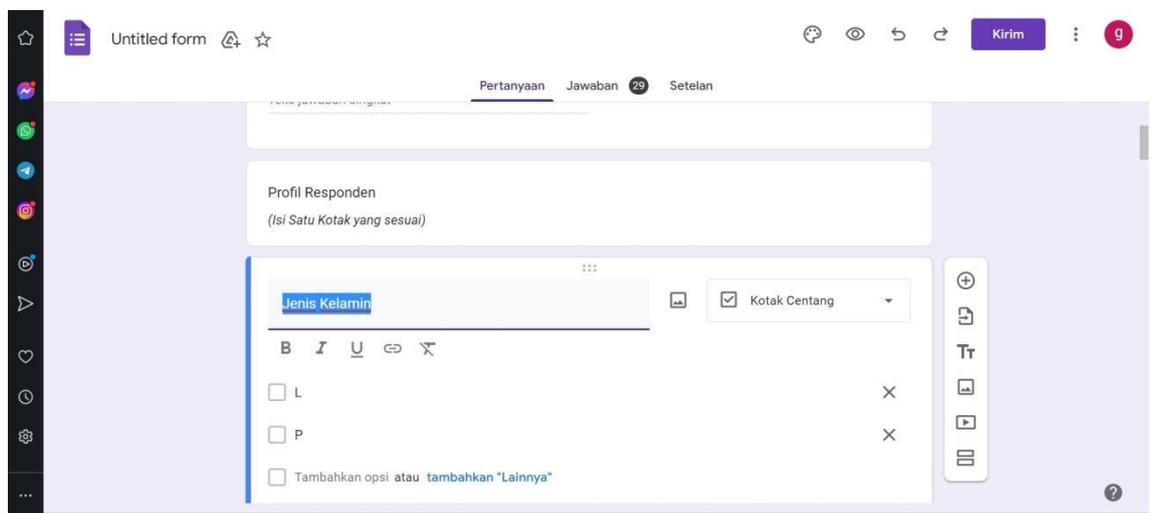
**Kompeten** : Jika nilai kompeten pada saat saya membuat Salinan link *Google Form* tidak diterapkan, maka akan mempersulit pengisian google form karena dalam pengisian membutuhkan link untuk diakses.

### BUKTI KEGIATAN 3



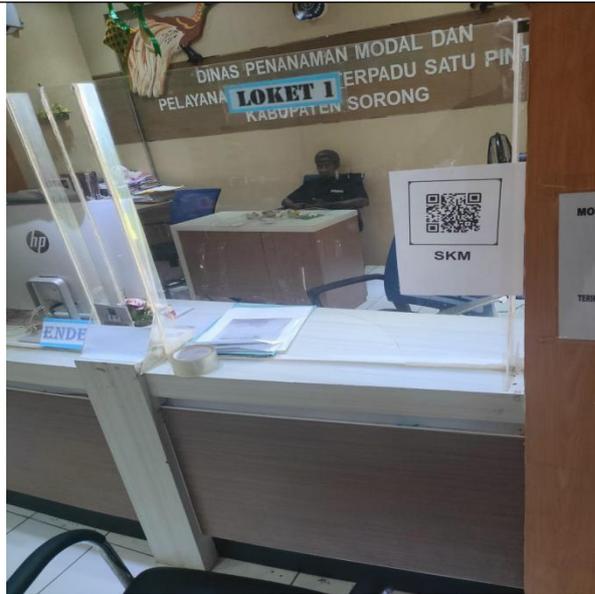
Gambar L3.1. Adanya bukti screenshot akun Google bidang pengaduan

**Kompeten :** Pada saat saya membuat akun google bidang Pengaduan saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik



Gambar L3.2. Adanya bukti Kuesoner Google Form sesuai isian

**Kompeten :** Pada saat saya membuat kuesioner Google Form, saya melakukannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik



*Gambar L3.3. Adanya bukti link untuk mengakses Google Form.*

**Kompeten** : Pada saat saya membuat Salinan link *Google Form*, saya akan memeriksa terlebih dahulu apakah link tersebut sudah akurat atau belum. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik

f. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

g. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan File	<p><i>Share dan Input</i> berkas melalui <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i>  Tahapannya :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menyiapkan <i>hardware</i> dan <i>software</i> serta jaringan internet</li> <li>b. Melakukan pemberian link angket untuk dilakukan pengisian angket</li> <li>c. Melakukan input arsip berkas angket atau kuesioner SKM ke Google Drive</li> </ol>
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	15 Mei – 9 Juni 2023
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidience	<p>Kegiatan 4</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian link angket atau kuesioner untuk dilakukan pengisian</li> <li>2. Arsip Kuesioner SKM di Google Drive</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi Kegiatan 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kompeten</b> : Saya bertanggungjawab menyiapkan Komputer, Aplikasi, serta internet agar proses pengimputan berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</li> <li>- <b>Berorientasi Pelayanan</b> : Pada saat saya membagikan dan melakukan pengisian link angket saya melakukan pelayanan terhadap pelaku usaha sebagai penerima layanan dengan memberikan penjelasan terkait pengisian angket</li> </ul> </li> <li>2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan (lampiran foto kegiatan) <p style="margin-left: 40px;">Share dan input melalui <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i> penulis menggunakan prinsip senantiasa berinovasi dalam membuat kuesioner Google Form. Kuesioner yang akan dibuat penulis harus gampang diakses oleh masyarakat atau pengguna layanan dan juga pegawai DPMPSTSP sehingga memudahkan dalam pekerjaan. Dalam pelaksanaan penulis akan melakukan dengan penuh tanggungjawab.</p> </li> </ol>	

3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

Hardware dan Software merupakan bagian terpenting untuk menjalankan rencana pemecahan isu yang ada. Zaman 4.0 sekarang, perkantoran dituntut untuk memaksimalkan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari. Untuk itu penulis menyiapkan hardware berupa laptop untuk digunakan dalam menjalankan dan membuat kuesioner dan software berupa kuesioner google drive dan google Form sebagai wadah menginput dan menyimpan arsip dan media mencari arsip kuesioner SKM. Kemudian, penulis mulai melakukan pengisian SKM terhadap penerima layanan melalui Google Form yang sudah dibuat, setelah formulir diisi maka akan tersimpan otomatis dalam penyimpanan Cloud, kemudian penulis melakukan pengarsipan tambahan dengan mengarsipkan setiap angket kuesioner dari penerima layanan, dan dibuat dalam satu folder penyimpanan dalam Google Drive.

Analisis Dampak

**Kompeten** : Jika prinsip kompeten saat saya bertanggungjawab menyiapkan

4. Komputer, Aplikasi, serta internet tidak dilakukan dengan baik dan sungguh-sungguh, maka proses penginputan dokumen akan terhambat

**Berorientasi Pelayanan** : Jika prinsip berorientasi pelayanan ketika saya melakukan share dan input berkas melalui google form maka pengguna layanan pun pasti akan kurang memahami dengan maksud pengisiannya.

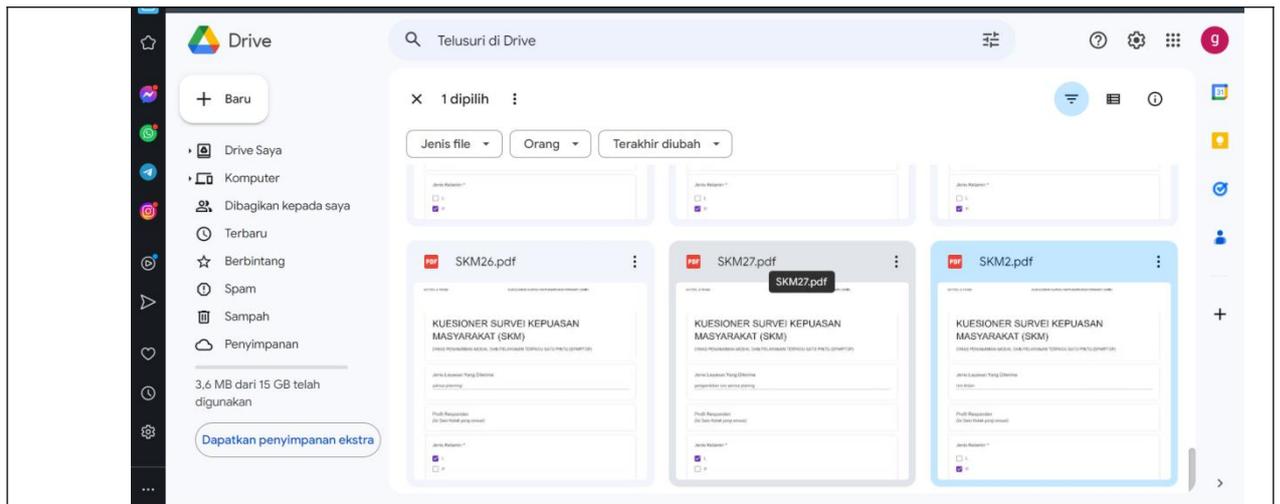
## BUKTI KEGIATAN 4



*Gambar L4.1. Pemberian link angket atau kuesioner untuk dilakukan pengisian*

**Kompeten** : Saya bertanggungjawab menyiapkan Komputer, Aplikasi, serta internet agar proses pengimputan berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku kompeten pada poin 3 yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik

**Berorientasi Pelayanan** : Pada saat saya membagikan dan melakukan pengisian link angket saya melakukan pelayanan terhadap pelaku usaha sebagai penerima layanan dengan memberikan penjelasan terkait pengisian angket



*Gambar L4.2. Arsip Kuesioner SKM di Google Drive*

**Kompeten** : Ketika saya melakukan input arsip berkas SKM, saya akan berusaha memastikan file jawaban di arsipkan dengan baik dan benar.

h. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

i. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Melakukan Evaluasi terhadap kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i> Tahapannya : a. Sosialisasi ke pegawai bagian pengaduan mengenai pengisian dan pengarsipan melalui <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i> b. Memberikan laporan evaluasi kegiatan pembuatan dan pengisian angket dalam <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i> kepada <i>mentor</i>
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	12 Juni – 16 Juni 2022
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan / Evidience	Kegiatan 5 1. Sosialisasi ke pegawai bagian pengaduan mengenai pengisian dan pengarsipan melalui <i>Google Form</i> dan <i>Google Drive</i> 2. Koordinasi evaluasi pengisian kuesioner melalui <i>Google Form</i> kepada mentor
<p>1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi Kegiatan 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Akuntabel</b> : Pada saat saya membuat laporan saya melakukannya dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku Akuntabel pada poin 1 yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi</li> <li>- <b>Kolaboratif</b>: pada saat melakukan diskusi dan sosialisasi kepada mentor dan rekan kerja mengimplementasikan nilai kolaboratif yang dimana mau berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah</li> </ul> <p>2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan (lampiran foto kegiatan)</p> <p>Melakukan evaluasi terhadap kegiatan aktualisasi penulis menggunakan teknik integritas dengan terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan</p>	

output yang maksimal sehingga kegiatan aktualisasi dapat dirasakan manfaatnya oleh orang lain.

3. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

Sebagai langkah akhir penulis membuat laporan mengenai hasil dari pengisian kuesioner melalui Google Form. Setelah itu, saya tak lupa mensosialisasikan kepada pegawai bagian pengaduan dalam penggunaan kuesioner Google Form agar bisa menjalankan aplikasi ini dikemudian hari. Membuat laporan aktualisasi kegiatan pengisian angket kuesioner SKM kedalam *Google Form* dan *Google Drive*. Kemudian laporan tersebut penulis berikan kepada mentor. Adapun tujuan penulis memberikan laporan tersebut adalah untuk menyampaikan hasil dari kegiatan aktualisasi yang telah penulis kerjakan di bagian pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sorong. Pada pelaksanaan pemberian laporan dengan Kepala Dinas selaku mentor penulis menyampaikan dengan sopan laporan yang telah disusun selama di tempat Latsar.

Analisis Dampak

**Kolaboratif:** Jika prinsip kolaboratif pada saat melakukan diskusi dan sosialisasi tidak dilakukan, maka memungkinkan pegawai bagian pengaduan tidak bisa menggunakan karena kurangnya sosialisasi

- Akuntabel :** Jika prinsip akuntabel pada saat saya membuat laporan evaluasi tidak dilaksanakan, maka laporan evaluasi yang di susun tidak layak
- untuk dipertanggungjawabkan karena bisa terjadinya kecurangan dalam penulisan laporan.

## BUKTI KEGIATAN 5



*Gambar L5.1. Sosialisasi ke pegawai bagian pengaduan mengenai pengisian dan pengarsipan melalui Google Form dan Google Drive*

**Kolaboratif:** pada saat melakukan diskusi dan sosialisasi kepada mentor dan rekan kerja mengimplementasikan nilai kolaboratif yang dimana mau berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah



*Gambar L5.2. Koordinasi evaluasi pengisian kuesioner melalui Google Form*

**Akuntabel :** Pada saat saya membuat laporan saya melakukannya dengan jujur,

bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi. Hal ini sesuai dengan nilai dasar panduan perilaku Akuntabel pada poin 1 yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi

j. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		

k. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama / Peserta		: MUHAMMAD NUR ARIF, S.Tr.IP		
Satuan Kerja		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
Tempat Aktualisasi		: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
		<b><i>Terlampir</i></b>		