

LAPORAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
BADAN KARANTINA INDONESIA
TAHUN 2025

**PEMBUATAN KANAL PENGADUAN *ONE CLICK WHATSAPP* DI PUSAT
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KARANTINA HEWAN,
IKAN, DAN TUMBUHAN**



Disusun oleh :

Nama : Dea Alawiyah
NIP : 200206202025062005
Jabatan : Analis Perkarantinaaan Tumbuhan Ahli Pertama
Instansi : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan
No. Presensi : D-3

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KARANTINA HEWAN, IKAN DAN TUMBUHAN
BADAN KARANTINA INDONESIA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

JUDUL : Pembuatan Kanal Pengaduan *One Click Whatsapp* Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan

DISUSUN OLEH : Dea Alawiyah
NO. PRESENSI : D-3
INSTANSI : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan
JABATAN : Analis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama

Bekasi, 13 Oktober 2025

Disetujui sebagai bahan Ujian/Seminar Pelaksanaan Aktualisasi.

Mengetahui,
COACH

Dr. Ir. Diah Zuhriana, M.Pd
NIP. 196710311995032001

Menyetujui,
MENTOR



Yokanan, S.Pi., M.Si
NIP. 196908151989031003



BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN AKTUALISASI

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 14 Oktober 2025
Pukul : 08.15 - 17.00 WIB
Tempat : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina
Hewan, Ikan, dan Tumbuhan

Telah Diseminarkan Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Angkatan VI
Gelombang 2 Tahun 2025

JUDUL : Pembuatan Kanal Pengaduan *One Click Whatsapp* Di Pusat
Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan,
Ikan, Dan Tumbuhan

DISUSUN OLEH : Dea Alawiyah
NO. PRESENSI : D-3
INSTANSI : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia karantina
Hewan, Ikan, dan Tumbuhan
JABATAN : Analis Perkarantinaan Tumbuhan Ahli Pertama

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

COACH

Dr. Ir. Diah Zuhriana, M.Pd
NIP. 196710311995032001

PESERTA



Dea Alawiyah, S.P.
NIP. 200206202025062005

PENGUJI

Dr. drh. Risma Juniarti Paulina Silitonga, M.Si
NIP. 197606211999032002

MENTOR



Yokanan, S.Pi., M.Si
NIP. 196908151989031003



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi berjudul “Pembuatan Kanal Pengaduan *One Click Whatsapp* Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan” dengan lancar dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Laporan Aktualisasi ini disusun sebagai bagian dari upaya penguatan nilai-nilai dasar ASN sekaligus wujud kontribusi nyata penulis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan.

Penyusunan laporan ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta arahan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dian Seri Rezeki Kusumastuti, S.Hut., M.Si selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan
2. Ibu Dr. drh. Risma JP Silitonga, M.Si selaku penguji pada Pelatihan Dasar CPNS Badan Karantina Indonesia Tahun 2025
3. Bapak Yokanan, S.Pi., M.Si selaku mentor yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis
4. Ibu Dr. Ir. Diah Zuhriana, M.Pd selaku coach yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis
5. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis
6. Pengajar dan panitia Pelatihan Dasar CPNS Badan Karantina Indonesia Tahun 2025
7. Teman-teman Angkatan VI Latsar CPNS Badan Karantina Indonesia Gelombang II yang telah berproses, berkolaborasi dan saling memberikan dukungan satu sama lain.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan aktualisasi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi penyajian maupun substansi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga rancangan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, serta akuntabel.

Bekasi, 13 Oktober 2025

Peserta

Dea Alafinda, S.P.
NIP. 202506202025062005

Nama Lengkap & Gelar
NIP.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI.....	i
BERITA ACARA.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Ruang Lingkup.....	2
BAB II. PROFIL INSTANSI DAN PESERTA.....	3
A. Profil Instansi.....	3
B. Profil Peserta.....	7
BAB III. RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	9
A. Deskripsi <i>Core Isu</i>	9
1) Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT.....	9
B. Analisis <i>Core Isu</i>	10
C. Gagasan Kreatif Penyelesaian <i>Core Isu</i>	11
BAB IV. CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	13
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	13
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....	14
C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitulasi NND PNS (BerAKHLAK).....	25
D. Capaian Penyelesaian <i>Core Isu</i>	26
E. Manfaat terselesaikannya <i>Core Isu</i>	27
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	13
Tabel 2. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitulasi NND PNS	25
Tabel 3. Capaian Penyelesaian <i>Core</i> Isu	26
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Badan Karantina Indonesia	4
Gambar 2 Struktur Organisasi PPSDMKHIT	6
Gambar 3 Analisis core isu menggunakan Teknik <i>fishbone</i> diagram	11

BAB I.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelatihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) wajib diikuti oleh setiap CPNS sebelum diangkat menjadi PNS. Hal ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah terakhir dengan PP Nomor 17 Tahun 2020, yang mengatur bahwa CPNS wajib menjalani masa percobaan atau prajabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Latsar CPNS dilakukan untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggungjawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Dasar hukum penyelenggaraan Latsar CPNS juga diatur dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Peraturan tersebut menekankan pentingnya proses pembelajaran klasikal maupun non-klasikal, termasuk melalui kegiatan aktualisasi. Aktualisasi merupakan proses untuk pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki terkait substansi mata pelatihan yang telah dipelajari dapat menjadi nyata atau terjadi (Setyawan 2022). Dengan demikian, aktualisasi menjadi wadah bagi peserta Latsar untuk menunjukkan kontribusi nyata melalui identifikasi isu yang ada di unit kerja, kemudian menawarkan solusi yang relevan, aplikatif, dan memberi nilai tambah bagi organisasi.

Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia menjadi tugas utama bagi unit kerja Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (PPSDMKHIT) di bawah Badan Karantina Indonesia. Dalam menjalankan tugas tersebut, kebutuhan akan sarana layanan pengaduan menjadi hal yang penting sebagai bagian dari upaya menjaga transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas layanan unit kerja. Namun, hingga saat ini PPSDMKHIT belum memiliki kanal pengaduan praktis yang dapat digunakan untuk menampung serta menindaklanjuti pengaduan dari pegawai maupun pengguna layanan. Media layanan pengaduan yang sudah ada berupa email dinilai tidak praktis karena jarang digunakan sehingga perlu kanal praktis dan biasa digunakan sehari-hari untuk layanan pengaduan di PPSDMKHIT. Kondisi tersebut menjadi permasalahan nyata yang perlu segera diatasi.

Melalui aktualisasi ini, CPNS diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan di unit kerja PPSDMKHIT. Selain itu, kegiatan ini menjadi media untuk mengaplikasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, sekaligus mendukung terwujudnya Smart ASN melalui pemanfaatan teknologi digital dalam



penyediaan kanal pengaduan yang lebih efektif dan efisien. Penerapan solusi digital ini sejalan dengan prinsip manajemen ASN modern yang menuntut birokrasi adaptif, transparan, dan berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, aktualisasi ini tidak hanya memperkuat budaya kerja yang responsif dan tertib administrasi, tetapi juga berorientasi pada inovasi serta perbaikan berkelanjutan di era transformasi digital.

B. Tujuan

Kegiatan aktualisasi ini bertujuan untuk menerapkan nilai-nilai dasar ASN secara nyata dalam pelaksanaan tugas di unit kerja. Secara lebih rinci, tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Mewujudkan implementasi sikap kesiapsiagaan bela negara yang berwawasan kebangsaan.
2. Mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) melalui tindakan nyata yang bermanfaat bagi organisasi.
3. Mengaktualisasikan kedudukan dan peran ASN sebagai bagian dari upaya mewujudkan *Smart Governance*.
4. Meningkatkan efisiensi serta efektivitas kinerja di PPSDMKHIT khususnya dalam pengelolaan layanan pengaduan melalui penyediaan kanal yang praktis, sehingga memudahkan pegawai maupun pemangku kepentingan dalam menyampaikan aduan secara lebih cepat, transparan, serta dapat ditindaklanjuti dengan baik.

C. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi berlangsung di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia KHIT pada tanggal 1 September hingga 7 Oktober 2025, dengan penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam setiap tahapan kegiatan. Aktualisasi ini didasarkan pada isu yang telah diidentifikasi yaitu **“Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT”**. **Gagasan kreatif** yang telah dilakukan untuk menyelesaikan *Core Isu* tersebut adalah **pembuatan kanal pengaduan *One Click WhatsApp***. Untuk mewujudkan gagasan kreatif “pembuatan kanal pengaduan *One Click WhatsApp*” tersebut, kegiatan yang telah dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut :

- 1) Identifikasi layanan dan ruang lingkup aduan
- 2) Menyusun alur pengaduan
- 3) Membuat kanal pengaduan
- 4) Uji coba kanal pengaduan
- 5) Evaluasi uji coba kanal pengaduan

BAB II.

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Badan Karantina Indonesia

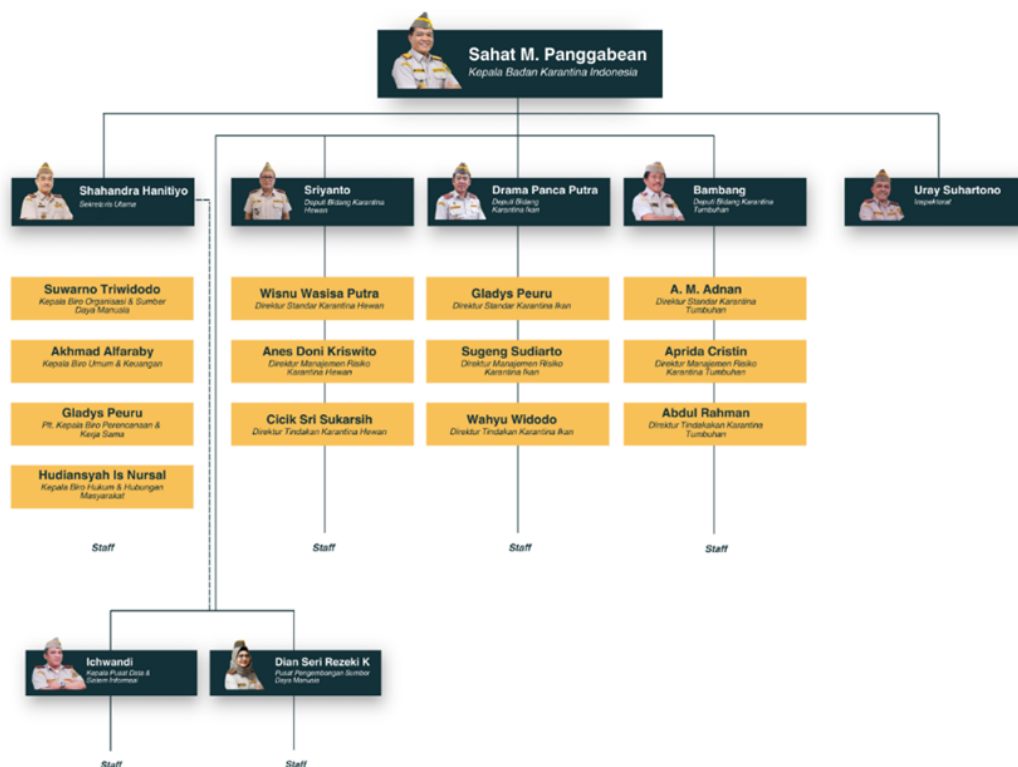
Badan Karantina Indonesia merupakan lembaga pemerintah yang dipimpin oleh Kepala Badan Karantina Indonesia, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden serta menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang karantina hewan, ikan, dan tumbuhan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2023 tentang Badan Karantina Indonesia. Badan Karantina Indonesia dibentuk sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan, serta Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2023 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan.

Badan Karantina Indonesia memiliki visi dan misi yang tertuang dalam Peraturan Badan Karantina Indonesia No. 2 tahun 2024 tentang Rencana Strategis Badan Karantina Indonesia tahun 2024. **Visi** yang dimiliki oleh Instansi Badan Karantina Indonesia sebagai berikut :

"Menjadi Karantina yang Kuat dalam Melindungi Kelestarian Sumber Daya Alam Hayati yang Memakmurkan Kehidupan Masyarakat untuk Mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian berlandaskan Gotong Royong."

Misi yang dilakukan oleh Instansi Badan Karantina Indonesia diantaranya :

1. Menyelenggarakan sistem perkarantinaan yang holistik dan terintegrasi melalui kebijakan yang efektif serta layanan perkarantinaan yang profesional untuk melindungi sumber daya alam hayati.
2. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan perkarantinaan.
3. Mewujudkan tata kelola Badan Karantina Indonesia yang bersih, efektif, dan terpercaya.



Gambar 1 Struktur Organisasi Badan Karantina Indonesia

Berdasarkan Peraturan Badan Karantina Indonesia No. 1 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Karantina Indonesia, Badan Karantina Indonesia memiliki tugas utama yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang karantina hewan, ikan, dan tumbuhan dengan fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang karantina hewan, ikan, dan tumbuhan
2. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang karantina hewan, ikan, dan tumbuhan
3. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Badan Karantina Indonesia
4. Pengelolaan barang milik negara yang menjadi tanggung jawab Badan Karantina Indonesia
5. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Badan Karantina Indonesia
6. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Badan Karantina Indonesia.

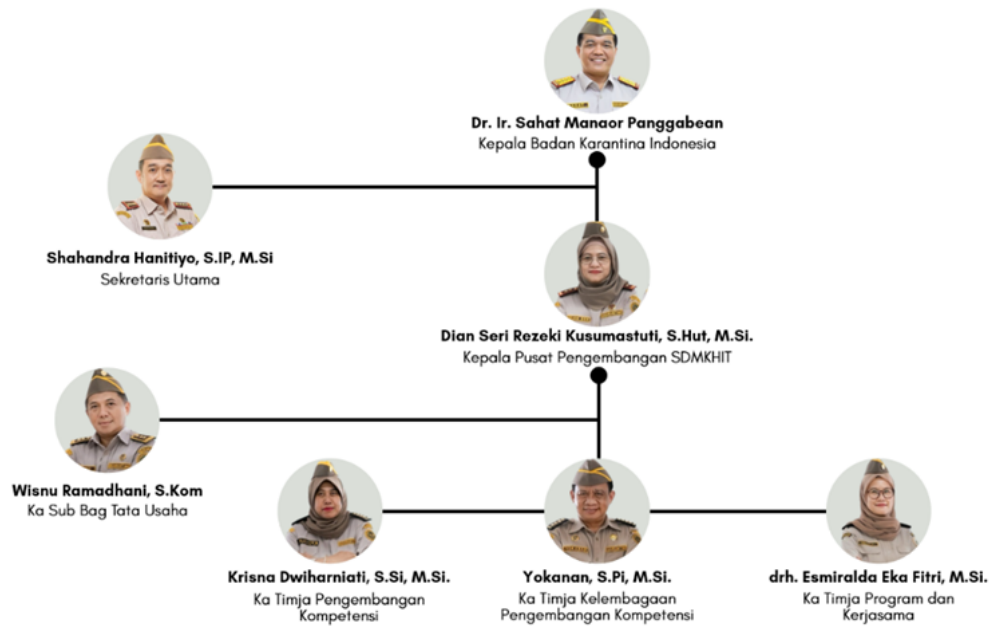
Sebagai lembaga yang langsung bertanggung jawab kepada Presiden, Badan Karantina Indonesia memiliki peran strategis dalam:

1. Ketahanan pangan dan kesehatan masyarakat, melalui pengawasan produk agar aman dikonsumsi.
2. Perdagangan internasional, dengan memastikan produk ekspor memenuhi standar global.
3. Perlindungan lingkungan, melalui pencegahan masuknya hama dan penyakit dari luar negeri yang berpotensi merusak ekosistem.

2. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (PPSDMKHIT) bertugas menyelenggarakan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan Badan Karantina Indonesia. Berdasarkan Peraturan Badan Karantina Indonesia Nomor 1 Tahun 2023, PPSDMKHIT menjalankan beberapa fungsi utama, antara lain:

- a. Menyusun program pengembangan kompetensi beserta rencana penyelenggaraannya.
- b. Melakukan koordinasi dan pelaksanaan pengembangan kompetensi, penjaminan mutu, serta pembinaan alumni peserta pelatihan jabatan fungsional di bidang karantina hewan, ikan, dan tumbuhan.
- c. Menyusun panduan teknis terkait pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan pembinaan jabatan fungsional.
- d. Merencanakan kebutuhan, menyelenggarakan uji kompetensi, menilai kinerja, serta menyosialisasikan informasi jabatan fungsional.
- e. Mengembangkan kompetensi, memberikan asistensi pembinaan, serta mengelola organisasi profesi jabatan fungsional.
- f. Mengelola sistem informasi jabatan fungsional.
- g. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi.



Gambar 2 Struktur Organisasi PPSDMKHIT

Struktur Organisasi PPSDMKHIT terdiri dari tiga tim kerja utama:

a. Tim Kerja Program dan Kerjasama

Tim ini bertugas menyiapkan rencana kerja, melaksanakan program dan anggaran PPSDMKHIT, serta mengkoordinasikan dan mengembangkan kerjasama kegiatan pengembangan kompetensi dengan berbagai instansi. Tim juga melakukan identifikasi, pemetaan, penilaian, pengelolaan kompetensi, serta menyusun pedoman teknis pembinaan jabatan fungsional di bidang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan.

b. Tim Kerja Pengembangan Kompetensi

Tim ini fokus pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia Badan Karantina Indonesia. Fungsi utamanya meliputi penyusunan GBPP, kurikulum, dan modul pelatihan; penyelenggaraan pelatihan teknis, fungsional, dan administrasi; serta evaluasi dan monitoring pelaksanaan diklat. Pilar utama tim ini adalah penerapan standar kompetensi, pelatihan berbasis kompetensi, dan sertifikasi kompetensi.

c. Tim Kerja Kelembagaan Pengembangan Kompetensi

Tim ini bertugas menyusun standar kebutuhan sumber daya manusia dan sarana prasarana pengembangan kompetensi. Tim juga mengelola sertifikasi, akreditasi, perizinan lembaga pengembangan kompetensi, karyasiswa, pembinaan alumni diklat, organisasi profesi jabatan fungsional, serta sistem informasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

B. Profil Peserta

Penulis merupakan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dengan jabatan Analis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama, yang saat ini bertugas di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (PPSDMKHIT). Penulis sebagai anggota di dalam tim kelembagaan pengembangan kompetensi. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara, unit kerja PPSDMKHIT melakukan metode *cascading* tidak langsung dengan pendekatan layanan dalam menyusun strategi pencapaian hasil kerja. Maka dari itu, tugas yang dilaksanakan diantaranya :

1. Menyusun standar kebutuhan sumber daya manusia dan sarana prasarana pengembangan kompetensi
2. Mengelola sertifikasi, akreditasi, perizinan lembaga pengembangan kompetensi
3. Mengelola karyasiswa dan pembinaan alumni diklat
4. Menjadi instansi pembina dari organisasi profesi jabatan fungsional

Rincian tugas Analis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 15 Tahun 2018 tentang Jabatan Fungsional Analis Perkarantiaan Tumbuhan, meliputi :

1. Melakukan deteksi dan identifikasi Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT)/Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK)/ Organisme Pengganggu Tumbuhan Penting (OPTP) secara morfologis untuk serangga dan cendawan;
2. Melakukan penyeliaan pelaksanaan deteksi dan identifikasi Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT)/Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK)/ Organisme Pengganggu Tumbuhan Penting (OPTP) secara morfologis untuk serangga dan cendawan;
3. Melakukan analisis data operasional bulanan tindakan karantina tumbuhan dan pengawasan keamanan hayati nabati;
4. Melakukan analisis hasil tindakan karantina tumbuhan;
5. Melakukan pengawasan lalulintas media pembawa Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) dan/atau Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT) dan/atau Invasive Aliens Species (IAS) dan/atau Produk Rekayasa Genetika/agens hayati/kemasan;
6. melakukan analisis persyaratan administrasi perkarantina tumbuhan;

7. Melakukan diseminasi hasil uji terap tindakan karantina dilingkungan Badan Karantina Pertanian dan pihak lain;
8. Melakukan pembuatan deskripsi Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK)/ Organisme Pengganggu Tumbuhan Penting (OTPP), foto, grafik, brosur, leaflet, bahan tayang dan pest data sheet;
9. Melakukan pembahasan kebijakan dan permasalahan teknis perkarantinaan tumbuhan;
10. Melakukan bimbingan teknis perkarantinaan tumbuhan;
11. Melakukan perbanyakan Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT)/Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK)/ Organisme Pengganggu Tumbuhan Penting (OTPP) sebagai bahan pengujian;
12. melakukan analisis risiko Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT)/ Invasive Aliens Species (IAS)/agens hayati/Produk Rekayasa Genetik/ Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT);
13. Melakukan pengawasan/monitoring terhadap pangan segar asal tumbuhan;
14. Melakukan pengujian kemurnian agens hayati arthropoda (predator/ parasitoid/ pemakan gulma/penyerbuk), mikroorganisme dan/atau entomopatogen untuk tindakan karantina tumbuhan;
15. Melakukan pembuatan peta daerah sebar Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT)/Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK)/ Organisme Pengganggu Tumbuhan Penting (OTPP);
16. Melakukan pemantauan daerah sebar Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT)/Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK)/ Organisme Pengganggu Tumbuhan Penting (OTPP);
17. Melakukan studi kelayakan lokasi, tempat dan fasilitas pelaksanaan tindakan karantina tumbuhan;
18. melakukan verifikasi/audit/penilaian pada pihak ketiga pelaksana tindakan karantina tumbuhan.



BAB III.

Deskripsi Core Isu

1) Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPMKHIT

PPSDMKHIT memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kompetensi ASN melalui penyelenggaraan pelatihan. Sebagai bagian dari pelayanan publik, penyediaan media pengaduan yang resmi, mudah diakses, dan responsif menjadi kebutuhan dasar agar aspirasi, keluhan, maupun masukan peserta dapat ditampung dan ditindaklanjuti dengan baik. Namun, hingga saat ini belum tersedia media layanan pengaduan yang praktis di lingkup PPSDMKHIT. Layanan pengaduan hanya disalurkan melalui email, yang dinilai kurang praktis, jarang digunakan oleh peserta, serta lambat dalam hal respon.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 90% responden sangat membutuhkan layanan pengaduan dan 70% responden kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Kesulitan tersebut timbul karena penggunaan email sebagai media layanan pengaduan di PPSDMKHIT dianggap kurang praktis dan tidak sesuai dengan kebiasaan komunikasi sehari-hari. Sebaliknya, sebanyak 80% responden memilih WhatsApp sebagai media yang paling mudah, cepat, dan akrab digunakan. Data ini menunjukkan bahwa ketiadaan media berbasis digital dan ramah pengguna telah menjadi hambatan dalam menciptakan layanan pengaduan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

Apabila isu ini tidak segera ditangani, **dampaknya cukup luas**. Dari sisi peserta pelatihan, keluhan atau kendala yang mereka alami berpotensi tidak tersampaikan dengan baik, sehingga menurunkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan PPSDMKHIT. Dari sisi panitia dan pengelola pelatihan, ketiadaan media pengaduan yang praktis akan mempersulit proses dokumentasi dan tindak lanjut pengaduan, karena data pengaduan menjadi tercecer dan tidak terkelola secara sistematis. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menurunkan citra PPSDMKHIT sebagai instansi pembina yang profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan ASN.

Ketiadaan media pengaduan yang praktis memiliki keterkaitan dengan **manajemen ASN**, dimana ini merupakan bagian dari fungsi pelayanan publik dan manajemen kinerja. ASN dituntut untuk memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel. Ketidadaan media pengaduan yang praktis berarti belum terwujudnya tata kelola kelembagaan yang mendukung akuntabilitas serta inovasi

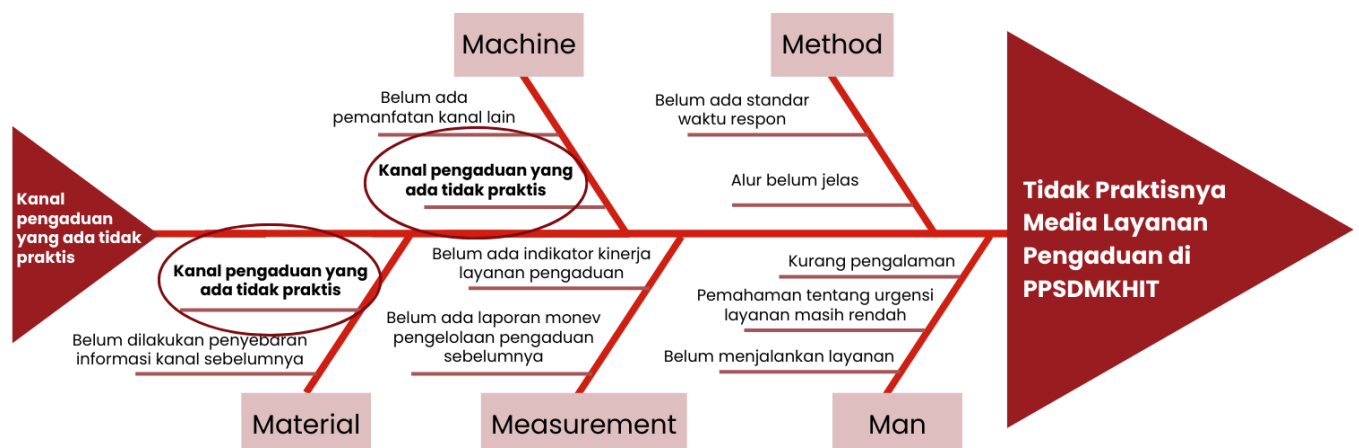


pelayanan. Sebaliknya, penguatan media digital akan mendorong tercapainya digitalisasi manajemen ASN, karena mekanisme pengaduan dapat tercatat, dianalisis, dan dijadikan dasar evaluasi berkelanjutan dalam pengembangan pelatihan.

Isu ini juga memiliki keterkaitan dengan **Smart ASN**. Penggunaan media digital yang akrab seperti WhatsApp yaitu meningkatkan keterampilan peserta dalam memanfaatkan teknologi secara praktis. Penggunaan email sebagai media pengaduan membuat layanan pengaduan menjadi kurang praktis, sehingga tidak efektif dalam menyalurkan aspirasi maupun keluhan. Akibatnya, potensi peningkatan *digital skills* ASN dalam memanfaatkan aplikasi yang lebih dekat dengan pengguna (seperti WhatsApp) tidak terwujud. Selain itu, keluhan berisiko disalurkan lewat jalur informal yang tidak sesuai dengan *digital ethics*, sehingga komunikasi menjadi tidak tertib. Tanpa kanal yang mudah diakses, pengelolaan data pengaduan juga rentan tercecer dan mengurangi aspek *digital safety*. Kondisi ini akhirnya menghambat terbentuknya *digital culture* yang transparan, partisipatif, dan adaptif di lingkungan pelatihan, sehingga tujuan Smart ASN tidak tercapai secara optimal.

B. Analisis Core Isu

Dalam proses penentuan akar penyebab suatu masalah, diperlukan metode analisis yang mampu memetakan faktor-faktor penyebab secara sistematis. Salah satu teknik yang efektif digunakan adalah *Fishbone Diagram* (Ishikawa Diagram). Teknik ini membantu menguraikan akar penyebab dari sebuah masalah dengan mengelompokkan penyebab ke dalam kategori tertentu, sehingga masalah tidak hanya dilihat dari permukaan, tetapi ditelusuri hingga ke akar. Teknik ini dapat memahami faktor-faktor utama yang menyebabkan isu terjadi sebelum menyusun solusi. Untuk isu “Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT” digunakan kategori *Method* (metode), *Machine* (teknologi), *Man* (sumber daya manusia), *Material* (bahan mentah dan informasi), dan *Measurement* (pengukuran), karena kategori ini relevan untuk menganalisis masalah layanan publik.



Gambar 3 Analisis core isu menggunakan Teknik *fishbone* diagram

Berdasarkan Analisis *Fishbone* di atas, diketahui bahwa **akar penyebab dari isu** Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT tersebut adalah kanal pengaduan yang ada tidak praktis.

C. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core Isu*

Dengan merujuk pada akar penyebabnya yaitu kanal pengaduan yang ada tidak praktis, maka **gagasan kreatif yang telah dilakukan untuk menyelesaikan *Core Isu* tersebut adalah pembuatan kanal pengaduan *One Click WhatsApp***. Gagasan tersebut terkait dengan **MP. Manajemen ASN** yaitu mendukung fungsi ASN sebagai pelayan publik dengan menyediakan akses layanan cepat, murah, dan responsif serta mendukung sistem merit dimana semua pengaduan tercatat, tidak diskriminatif, dan ditindaklanjuti secara adil. Sedangkan keterkaitannya dengan **MP. Smart ASN** yaitu sebagai wujud implementasi *Digital Skills* dan *Digital Safety*, dimana ASN mampu mengoperasikan platform digital sekaligus menjaga kerahasiaan data pelapor.

Untuk mewujudkan gagasan kreatif "**pembuatan kanal pengaduan *One Click Whatsapp***" tersebut, kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi layanan dan ruang lingkup aduan
2. Penyusunan alur pengaduan
3. Pembuatan kanal pengaduan
4. Uji coba kanal pengaduan
5. Evaluasi uji coba kanal pengaduan

Dengan diterapkannya gagasan ini, diharapkan terjadi perubahan signifikan secara bertahap, dampak yang ditimbulkan mencakup jangka pendek, jangka menengah, serta manfaat dalam jangka panjang yang berkelanjutan.

Dampak jangka pendek - Pengguna dapat menyampaikan pengaduan dengan cepat hanya melalui satu klik WhatsApp

:

- Waktu respons awal terhadap pengaduan menjadi lebih singkat
- Tim penanganan pengaduan lebih mudah memantau dan menerima aduan secara real-time melalui perangkat seluler
- Meningkatnya motivasi tim penanganan pengaduan karena kanal pengaduan menjadi lebih praktis dan efisien

- Terbangunnya komunikasi awal yang lebih interaktif antara pengadu dan tim penanganan pengaduan.

Dampak jangka menengah :

- Terbangunnya kebiasaan baru dalam menggunakan kanal pengaduan yang mudah diakses
- Terbentuknya database pengaduan yang rapi untuk analisis pola masalah dan kebutuhan perbaikan layanan
- Koordinasi tim dalam menindaklanjuti pengaduan menjadi lebih efektif melalui sistem yang terintegrasi.
- Meningkatnya efisiensi sumber daya karena proses pengaduan berlangsung cepat dan hemat biaya
- Petugas menjadi lebih adaptif terhadap penggunaan teknologi komunikasi dalam pelayanan publik.

Dampak jangka panjang :

- Terwujudnya budaya kerja dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat
- Sistem pengaduan menjadi bagian permanen dari manajemen mutu pelayanan instansi
- Terbangunnya citra positif instansi sebagai lembaga yang modern, transparan, dan adaptif terhadap teknologi
- Adanya peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) karena data pengaduan dimanfaatkan untuk inovasi layanan
- Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui kanal pengaduan yang transparan.

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

		Unit Kerja : Analis Perkarantinaan Tumbuhan Ahli Pertama, Bidang Kelembagaan Pengembangan Kompetensi, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia				
No	Kegiatan		Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan, Badan Karantina Indonesia.			
		Identifikasi Isu	: 1. Belum Tersedianya Panduan Penggunaan Lentera-Q Sebagai Platform Pelatihan 2. Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT 3. Belum Optimalnya Pemanfaatan Media Digital Untuk Berbagi Pengetahuan Dalam Bentuk Konten Digital			
		Isu yang Diangkat	: Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT sampai dengan tahun 2025.			
		Tahapan Kegiatan	: Pembuatan kanal pengaduan <i>One Click WhatsApp</i> di PPSDMKHIT. Gagasan tersebut terkait dengan MP. Manajemen ASN dan <i>Smart ASN</i> .			
		Gagasan Pemecahan Isu				
				Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	
1	Identifikasi Layanan dan Ruang Lingkup Aduan	1) Melakukan studi literatur dan regulasi terkait layanan pengaduan publik	Daftar regulasi dan pedoman layanan pengaduan lain	- Memahami aturan agar layanan pengaduan bisa sesuai dengan kebutuhan publik (Berorientasi Pelayanan) - Memastikan semua rancangan berbasis regulasi, bukan asumsi (Akuntabel) - Meningkatkan pengetahuan dan wawasan terkait peraturan layanan pengaduan (Kompeten) - Membuka diri dengan mempelajari berbagai pedoman dari layanan pengaduan lain seperti SP4N Lapor, Ombudsman RI, SIMADU, dan lainnya (Adaptif) - Menaati aturan dan kebijakan yang berlaku (Loyal)	Penyusunan program pengembangan kompetensi serta penyusunan panduan teknis. Dengan mengumpulkan regulasi/ pedoman, PPSDMKHIT memiliki dasar hukum dan acuan teknis yang kuat untuk merancang layanan pengaduan, sehingga layanan tersebut selaras dengan kebijakan organisasi.	
		2) Membuat ringkasan poin penting dari regulasi dan pedoman lain	Ringkasan poin-poin dari regulasi dan pedoman layanan lain	- Membuat ringkasan yang transparan, mencantumkan sumber jelas, dan tidak manipulatif (Akuntabel) - Merangkum isi regulasi dan pedoman lain dengan bahasa yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami (Kompeten) - Membuat ringkasan dengan berfokus ke hal-hal yang mendukung layanan pengaduan (Berorientasi Pelayanan) - Menggunakan ringkasan bersama sebagai dasar untuk merumuskan layanan (Kolaboratif)	Penyusunan panduan teknis dan pelaksanaan pengembangan kompetensi. Ringkasan dokumen dapat menjadi referensi dasar dalam membuat alur layanan pengaduan di PPSDMKHIT, sehingga layanan pengaduan	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
					memiliki kualitas terbaik dalam melayani publik.
		3) Menginventarisasi layanan PPSDMKHIT	Daftar layanan PPSDMKHIT	• Menginventarisasi layanan agar seluruh layanan benar-benar bisa menjawab kebutuhan peserta (Berorientasi Pelayanan) • Memahami lingkup tugas dan fungsi PPSDMKHIT serta melakukan pemetaan layanan dengan tepat (Kompeten) • Membuat daftar layanan sesuai dengan tim yang ada di PPSDMKHIT sehingga menjadi data yang valid (Akuntabel) • Menyesuaikan daftar inventarisasi layanan ketika ada perubahan kebutuhan dan perkembangan teknologi (Adaptif) • Melakukan inventarisasi dengan tim lain (Harmonis)	Rencana penyelenggaraan dan penyusunan program pengembangan kompetensi pengembangan kompetensi Inventarisasi layanan memberikan gambaran menyeluruh mengenai layanan yang ada, sehingga PPSDMKHIT dapat menyesuaikan kanal pengaduan dengan kebutuhan nyata unit kerja dan peserta pelatihan.
		4) Mengidentifikasi para pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT	Daftar pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT	• Melibatkan pihak terkait dengan sikap saling menghargai dan menjaga hubungan baik (Harmonis) • Mengajak berbagai pihak bekerja sama dalam proses layanan pengaduan (Kolaboratif) • Memastikan peran masing-masing pihak jelas dan tidak tumpang tindih (Akuntabel) • Menjaga komitmen terhadap organisasi dan kepentingan negara dalam hubungan antar pihak (Loyal)	Koordinasi dan pelaksanaan pengembangan kompetensi Identifikasi pihak terkait membantu membangun komunikasi dan kolaborasi yang efektif, memastikan pengaduan ditangani secara tepat dan transparan.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		5) Menentukan ruang lingkup aduan	Catatan ruang lingkup aduan	• Memastikan layanan responsif karena melibatkan pihak yang tepat (Berorientasi Pelayanan) • Membuat daftar ruang lingkup aduan untuk mencegah salah tindak lanjut aduan (Akuntabel) • Memahami batas kewenangan PPSDMKHIT untuk menentukan ruang lingkup dengan tepat (Kompeten) • Mengarahkan dengan cara yang santun dan tetap menjaga hubungan baik jika aduan di luar kewenangan (Harmonis) • Mampu menyesuaikan batasan ruang lingkup sesuai perubahan kebijakan terbaru (Adaptif) • Menjaga tugas dan fungsi PPSDMKHIT tetap sesuai koridor (Loyal) • Memberi kejelasan jalur pengaduan bagi publik (Berorientasi Pelayanan)	Evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi dan pengelolaan sistem informasi Menetapkan ruang lingkup aduan memastikan fokus pengawasan dan evaluasi tetap pada kewenangan PPSDMKHIT, serta mempermudah integrasi layanan pengaduan ke sistem informasi internal.
2	Menyusun alur pengaduan	1) Menyusun draft alur pengaduan berdasarkan ringkasan poin dan identifikasi layanan	Draft alur pengaduan	• Menyusun alur sesuai analisis regulasi dan layanan PPSDMKHIT (Kompeten) • Memastikan rancangan alur transparan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan (Akuntabel) • Menyusun alur agar memudahkan peserta dalam menyampaikan pengaduan (Berorientasi Pelayanan) • Menyusun alur dengan menyesuaikan ke kebutuhan dan layanan PPSDMKHIT (Adaptif)	Penyusunan program pengembangan kompetensi dan panduan teknis Draft alur pengaduan menjadi pedoman awal untuk menyusun mekanisme pelaksanaan layanan pengaduan di PPSDMKHIT.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		2) Membuat draft visual diagram alur pengaduan	Draft visual diagram alur pengaduan	- Memiliki kemampuan membuat diagram untuk menyajikan informasi dalam bentuk visual (Kompeten) - Membuat visualisasi alur pengaduan yang sederhana supaya peserta tidak kebingungan (Berorientasi Pelayanan) - Membuat diagram alur pengaduan dengan memperjelas setiap tahap layanan dan sesuai dengan dokumen alur pengaduan (Akuntabel) - Membuat diagram menggunakan media visual terkini (template infografis populer atau aplikasi desain terkini) (Adaptif)	Koordinasi dan pelaksanaan pengembangan serta evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi Diagram visual mempermudah pemahaman alur bagi seluruh pihak terkait dan menjadi bahan evaluasi efektivitas mekanisme pengaduan sehingga layanan pengaduan menjadi lebih baik lagi.
		3) Mengkonsultasikan draft alur pengaduan kepada mentor	Dokumentasi konsultasi dengan mentor dan catatan masukan	- Menunjukkan sikap menghormati dan menghargai arahan mentor serta membangun komunikasi yang baik (Harmonis) - Melibatkan mentor untuk penyempurnaan rancangan (Kolaboratif) - Menerima validasi rancangan dengan melibatkan mentor (Akuntabel) - Membuka diri terhadap masukan dari mentor untuk memperbaiki draft (Kompeten)	Penjaminan mutu dan evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi Konsultasi memastikan alur pengaduan yang disusun mendapatkan masukan untuk perbaikan sebelum diterapkan sehingga sesuai standar internal dan praktik terbaik.
		4) Melakukan revisi berdasarkan	Hasil revisi alur pengaduan	- Menyesuaikan alur pengaduan sesuai masukan dari mentor (Adaptif) - Melakukan revisi dengan kualitas yang lebih baik (Kompeten)	Penjaminan mutu dan evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		masukan dari mentor		• Merevisi alur pengaduan dan mencatat perubahan dengan jelas sehingga lebih dapat dipertanggungjawabkan (Akuntabel) • Merevisi alur pengaduan supaya lebih mudah dilakukan oleh peserta (Berorientasi Pelayanan)	Revisi membuat alur lebih matang, akurat, dan relevan dengan kebutuhan serta layanan PPSDMKHIT sehingga kebutuhan terpenuhi dan pelayanan terhadap publik menjadi maksimal.
		5) Memfinalisasi alur pengaduan	Dokumen final alur pengaduan	• Memfinalisasi alur pengaduan sehingga menegaskan kejelasan proses (Akuntabel) • Memfinalisasi alur pengaduan sehingga hasil akhir mencerminkan keterampilan Menyusun alur (Kompeten) • Memastikan alur benar-benar mempermudah peserta dalam menyampaikan pengaduan (Berorientasi Pelayanan) • Mendukung peningkatan kualitas layanan PPSDMKHIT (Loyal)	Pengelolaan sistem informasi, evaluasi pengembangan kompetensi Dokumen final Alur pengaduan menjadi pedoman resmi yang bisa diimplementasikan, terintegrasi dengan sistem informasi, dan digunakan untuk monitoring serta evaluasi berkelanjutan.
3	Membuat kanal pengaduan	1) Membuat kanal pengaduan Whatsapp	Nomor kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan	• Membuat kanal dari media yang paling mudah diakses oleh peserta (Berorientasi Pelayanan) • Membuat kanal sehingga menunjukkan kemampuan dalam pengelolaan teknologi sederhana (Kompeten) • Memilih kanal jelas alasannya dan kanal yang dibuat dapat memberi kepastian yang valid (Akuntabel)	Penyusunan program pengembangan kompetensi Pemilihan kanal yang tepat memastikan layanan pengaduan dapat diakses secara mudah dan efektif oleh pegawai maupun pihak terkait.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				• Membuat kanal dengan memanfaatkan teknologi yang sering digunakan dan praktis (Adaptif) • Membuat kanal untuk mewujudkan sarana komunikasi yang lebih dekat dengan peserta sehingga tercipta hubungan yang inklusif (Harmonis)	
		2) Menentukan format baku pengaduan	Catatan format baku berisi nama dan unit kerja pelapor, jenis pengaduan, isi pengaduan, dan masukan (jika ada)	• Menyusun format yang jelas, sistematis, dan efektif (Kompeten) • Membuat format yang sederhana agar mudah diisi dan tidak membingungkan pelapor (Berorientasi Pelayanan) • Memastikan data yang dikumpulkan relevan, lengkap, dan bisa ditelusuri sehingga memudahkan pencatatan dan pelacakan aduan (Akuntabel) • Membuat format sehingga dapat mendukung tertib administrasi PPSDMKHIT (Loyal)	Koordinasi dan pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi serta penjaminan mutu Format pengaduan yang jelas memudahkan pencatatan, penanganan, dan analisis pengaduan sehingga mendukung tata kelola internal yang tertib dan menjaga mutu layanan.
		3) Membuat panduan penggunaan kanal pengaduan	Panduan penggunaan kanal pengaduan	• Membuat panduan penggunaan kanal pengaduan yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan (Berorientasi Pelayanan) • Membuat panduan yang jelas dan informatif sehingga menunjukkan keterampilan Menyusun instruksi sederhana (Kompeten) • Membuat panduan yang langkah-langkahnya terdokumentasi dengan jelas dan sesuai regulasi (Akuntabel)	Penyusunan panduan teknis Panduan penggunaan membantu peserta memahami alur pengaduan dan memastikan kanal digunakan sesuai prosedur.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				• Membuat panduan dengan instruksi yang praktis untuk mengantisipasi keberagaman peserta (Adaptif)	
		4) Mendesain konten digital berupa infografis berisi nomor layanan pengaduan	Infografis tentang informasi layanan pengaduan di PPSDMKHIT	• Membuat infografis dengan menyesuaikan gaya konten agar mudah diterima peserta dan di media sosial (Adaptif) • Memanfaatkan keterampilan digital untuk membuat infografis sebagai media komunikasi visual (Kompeten) • Membuat desain yang informatif dan sederhana supaya memudahkan peserta (Berorientasi Pelayanan) • Membuat infografis berisi kanal pengaduan resmi sehingga mencegah informasi yang simpang siur (Akuntabel)	Pengelolaan sistem informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Dengan menambahkan kanal pengaduan di dalam infografis yang merupakan sistem informasi, PPSDMKHIT semakin transparan. Selain itu juga dapat mendukung mutu layanan.
		5) Menyebarkan informasi kanal pengaduan melalui grup Whatsapp dan media sosial PPSDMKHIT	Tangkapan layar berupa sebaran infografis digital ke grup Whatsapp dan Instagram PPSDMKHIT	• Menyebarkan infografis yang memuat informasi kanal pengaduan ke berbagai saluran komunikasi yang digunakan bersama (Kolaboratif) • Menyebarkan informasi sehingga dapat memastikan informasi mengenai kanal pengaduan dapat tersampaikan ke semua peserta sehingga peserta dapat menggunakan layanan tersebut (Berorientasi Pelayanan) • Memastikan informasi yang diunggah dan disebar benar, resmi, dan tidak menyesatkan (Akuntabel)	Menyosialisasikan informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Pemanfaatan media digital untuk penyebaran informasi merupakan bagian dari sosialisasi informasi, sehingga meningkatkan transparansi dan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				• Menggunakan platform digital populer (WhatsApp & media sosial) untuk jangkauan yang luas (Adaptif) • Menyebarkan ke media sosial dengan meminta izin serta akses terlebih dahulu kepada bagian Humas PPSDMKHIT (Harmonis)	aksesibilitas layanan. Selain itu menjamin saluran pengaduan tersebut valid sehingga mutu penanganan keluhan terjamin
4	Uji coba kanal pengaduan	1) Melakukan uji coba kanal pengaduan	Tangkapan layar ruang obrolan hasil pengiriman aduan melalui Whatsapp	• Menyesuaikan jika ada kendala teknis atau masukan dari pengguna (Adaptif) • Menguji keterampilan dalam implementasi rancangan (Kompeten) • Memastikan proses uji coba berjalan sesuai alur pengaduan yang ada (Akuntabel) • Menjamin kanal benar-benar dapat digunakan peserta (Berorientasi Pelayanan)	Evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi dan penjaminan mutu Uji coba memungkinkan PPSDMKHIT menilai efektivitas kanal sebelum diimplementasikan secara resmi, sehingga risiko kesalahan dapat diminimalkan.
		2) Melibatkan sejumlah peserta pelatihan untuk uji coba layanan pengaduan	Tangkapan layar kotak masuk pesan (<i>inbox</i>) kanal Whatsapp	• Melibatkan pihak lain dalam proses uji coba layanan pengaduan (Kolaboratif) • Menjaga komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan (Harmonis) • Mengetahui langsung aduan dari peserta (Berorientasi Pelayanan) • Melakukan uji coba dengan hasil yang terdokumentasi secara resmi yaitu di ruang obrolan kanal pengaduan (Akuntabel)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi, menyosialisasikan informasi Keterlibatan peserta secara langsung dalam uji coba merupakan bagian dari

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
					sosialisasi informasi dan penjaminan mutu layanan, hasilnya menjadi bahan evaluasi sehingga layanan semakin relevan dan berkualitas.
		3) Menguji kejelasan panduan penggunaan kanal	Catatan hasil uji coba pengaduan dari beberapa peserta	• Saya memastikan peserta mudah memahami alur pengaduan (Berorientasi Pelayanan) • Menganalisis apakah alur pengaduan sudah tepat dan efektif (Kompeten) • Membuat hasil pengujian sehingga menjadi bukti validasi alur pengaduan (Akuntabel) • Mengubah alur pengaduan menjadi lebih sederhana abila dirasa rumit (Adaptif)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun panduan teknis, mengelola sistem informasi Menguji alur berarti memastikan alur mudah dipahami dan dilakukan sehingga meningkatkan mutu layanan, hasilnya bisa memperbaiki panduan teknis dan mengelola sistem informasi yang lebih ramah pengguna
		4) Mencatat kendala yang muncul selama uji coba	Catatan kendala selama uji coba	• Membuat catatan yang menjadi dasar evaluasi (Akuntabel) • Membuat catatan kendala sehingga menunjukkan keterampilan mengidentifikasi masalah secara detail (Kompeten) • Menyiapkan solusi dari kendala yang ditemukan (Adaptif) • Mencatat kendala agar pelayanan terhadap peserta menjadi lebih baik (Berorientasi Pelayanan)	Pelaksanaan penjaminan mutu, menyusun evaluasi dan panduan teknis pelaksanaan pengembangan kompetensi Dengan mencatat kendala, dapat mengetahui aspek layanan yang masih lemah

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		5) Melakukan survei kepuasan terhadap uji coba kanal pengaduan	Dokumen hasil survei	• Melakukan survei sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan terhadap peserta (Berorientasi Pelayanan) • Melakukan survei dengan hasil yang dilaporkan apa adanya, tanpa manipulasi (Akuntabel) • Menyusun instrumen survei yang tepat agar data valid (Kompeten) • Melakukan perubahan sesuai hasil survei (Adaptif) • Melakukan survei sebagai bentuk setia dengan mendahulukan kepuasan dan kepentingan sekaligus menjaga reputasi PPSDMKHIT (Loyal) • Melakukan survei kepada pengadu setelah pengaduannya telah ditindaklanjuti (Kolaboratif)	sehingga dapat ditingkatkan untuk menjamin mutu layanan. Catatan kendala juga menjadi data penting dalam evaluasi dan bahan revisi untuk panduan teknis
5	Evaluasi uji coba kanal pengaduan	1) Mengumpulkan catatan dari kegiatan sebelumnya	Rangkuman dokumen berisi catatan hasil uji coba, kendala, serta hasil survey	• Mengkompilasi catatan sehingga menjadi bukti valid untuk evaluasi (Akuntabel) • Menggabungkan dokumen sehingga menunjukkan keterampilan dalam mengompilasi data (Kompeten)	Evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi Survei kepuasan menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan kanal, memastikan layanan pengaduan memenuhi kebutuhan dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan.
					Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi Catatan hasil uji coba adalah bahan dasar evaluasi sehingga

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				• Menggabungkan catatan yang digunakan untuk peningkatan kualitas layanan (Berorientasi Pelayanan) • Mengumpulkan catatan dari proses uji coba yang kemungkinan besar ada temuan yang bervariasi sehingga terbuka dengan temuan tersebut (Adaptif)	mendukung penyusunan evaluasi serta dapat dipakai untuk penyempurnaan panduan teknis seperti petunjuk penggunaan kanal
		2) Menganalisis efektivitas alur dan format pengaduan berdasarkan uji coba	Dokumen analisis efektivitas alur dan format pengaduan	• Kemampuan analisis terhadap hasil uji coba (Kompeten) • Menganalisis data sehingga hasil analisis menjadi dasar penyusunan rekomendasi (Akuntabel) • Memastikan alur lebih mudah bagi peserta (Berorientasi Pelayanan) • Menemukan celah untuk perbaikan dari hasil analisis (Adaptif)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi Dengan menganalisis apakah alur dan format sudah jelas, cepat dan mudah digunakan maka dapat mendukung penjaminan mutu layanan. Selain itu analisis efektivitas merupakan proses evaluasi dan hasilnya dapat digunakan untuk menyempurnakan panduan teknis
		3) Mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang ditemukan	Hasil identifikasi hambatan atau kekurangan layanan pengaduan	• Mencatat hambatan untuk pertanggungjawaban hasil uji coba (Akuntabel) • Mengidentifikasi hambatan sehingga memiliki kemampuan mendiagnosis masalah yang ada (Kompeten)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				• Mengidentifikasi hambatan untuk meningkatkan kenyamanan peserta (Berorientasi Pelayanan) • Menyesuaikan layanan bila ada kendala teknis maupun prosedur (Adaptif)	Dengan menemukan hambatan, dapat melakukan Tindakan korektif sehingga mutu layanan tetap terjaga. Selain itu identifikasi hambatan juga bagian penting dari proses evaluasi dan bisa dijadikan dasar untuk memperbaiki panduan teknis
		4) Merumuskan rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal	Dokumen rekomendasi awal untuk menyempurnakan kanal	• Merumuskan rekomendasi yang menjadi acuan yang jelas untuk perbaikan (Akuntabel) • Menuangkan hasil analisis menjadi saran yang aplikatif (Kompeten) • Mengarahkan rekomendasi bertujuan meningkatkan layanan public (Berorientasi Pelayanan) • Mendukung pengembangan PPSDMKHIT secara berkesinambungan (Loyal)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi Dengan merumuskan rekomendasi penyempurnaan, itu dapat meningkatkan mutu layanan. Rekomendasi juga merupakan bagian akhir dari proses evaluasi dan bisa dijadikan masukan untuk penyempurnaan panduan teknis
		5) Membuat catatan evaluasi berisi rekapitulasi jumlah,	Catatan evaluasi	• Menyusun laporan yang difokuskan untuk perbaikan layanan, bukan sekadar formalitas (Berorientasi Pelayanan)	Menyusun laporan evaluasi, panduan teknis, dan mengelola sistem informasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		tren dan pola pengaduan, rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal		- Menyusun laporan berbasis data nyata, bukan asumsi (Akuntabel) - Mengelola data dengan metode yang tepat sehingga hasilnya valid dan mudah dipahami (Kompeten) - Mendukung kinerja PPSDMKHIT melalui dokumentasi resmi (Loyal)	Laporan evaluasi dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki panduan teknis, penyusunan laporan dengan mengelola data terkait juga mendukung keterbukaan dan akuntabilitas
		6) Mengintegrasikan rekapitulasi data pengaduan ke dashboard	Tautan dashboard dari Looker Studio	- Mengolah data digital dan mengintegrasikannya ke dashboard (Kompeten) - Mengintegrasikan data ke dashboard sehingga data tersaji secara transparan (Akuntabel) - Memanfaatkan teknologi untuk pelaporan secara modern (Adaptif) - Mengintegrasikan data ke dashboard dapat memudahkan pimpinan dan publik untuk memahami data pengaduan (Berorientasi Pelayanan)	Mengelola sistem informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Integrasi data ke dashboard merupakan bentuk nyata dari pengelolaan sistem informasi sehingga data tersaji lebih transparan dan mudah diakses. Dengan dashboard, pimpinan dan tim bisa memantau indikator mutu layanan secara <i>real time</i>
		7) Menyebarkan visualisasi data yang ada di dashboard ke media sosial PPSDMKHIT	Tangkapan layar postingan berisi visualisasi data pengaduan dari Looker Studio	- Menyebarkan data sehingga terjadinya transparansi data untuk publik (Berorientasi Pelayanan) - Menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi publik (Adaptif)	Menyosialisasikan informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Visualisasi data yang disebarakan adalah bagian

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				- Menyampaikan data dengan baik agar meningkatkan kepercayaan publik (Harmonis) - Menyebarkan data yang sudah disetujui dan tidak melanggar kerahasiaan (Loyal) - Menyebarkan data ke media sosial bekerjasama dengan tim pengelola media sosial (Kolaboratif)	sosialisasi sehingga memperluas jangkauan informasi tersebar. Selain itu juga bagian dari akuntabilitas mutu layanan sehingga menunjukkan keterbukaan.

C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 2. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS

No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1.	Berorientasi Pelayanan	5	5	4	4	5	5	5	5	7	7	26	26
2.	Akuntabel	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	26	26
3.	Kompeten	4	4	5	5	4	4	4	4	6	6	23	23
4.	Harmonis	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	6	8
5.	Loyal	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	9	9
6.	Adaptif	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	19	19
7.	Kolaboratif	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	6	7

No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
Jumlah Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar		24	25	20	20	21	22	21	22	29	29	115	118

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 3. Capaian Penyelesaian Core Isu

Aspek	Kondisi Core Isu	
	Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Ketersediaan kanal pengaduan	Kanal pengaduan hanya tersedia melalui email dan dinilai kurang praktis. Kanal tersebut jarang digunakan dan belum pernah menerima pengaduan dari peserta pelathan.	Tersedia kanal pengaduan one click whatsapp yang lebih mudah diakses. Kanal ini telah aktif menerima pengaduan dan berbagai pertanyaan terkait PPSDMKHIT.
Kejelasan panduan dan mekanisme	Tidak terdapat panduan penggunaan kanal pengaduan serta diagram alur pengaduan belum dilaksanakan sehingga peserta pelatihan tidak mengetahui tata cara penyampaian laporan dan tidak mengetahui alur pengaduannya.	Terdapat panduan penggunaan kanal pengaduan Whatsapp beserta diagram alur pengaduan sehingga peserta memahami cara menyampaikan aduan dengan benar.
Pengelolaan dan rekapitulasi data	Belum ada sistem rekapitulasi pengaduan sehingga sulit menelusuri data serta status pengaduan.	Tersedia format rekapitulasi pengaduan dan dashboard data pesan yang diterima melalui kanal pengaduan One Click Whatsapp untuk memudahkan pemantauan dan evaluasi.
Aksesibilitas dan responsivitas	Peserta pelatihan harus membuka email dan menulis pesan formal yang memerlukan waktu cukup lama dan tidak praktis. Hal ini menyebabkan rendahnya partisipasi dalam penyampaian pengaduan.	Kanal Whatsapp dapat diakses hanya dengan satu klik melalui tautan sehingga memungkinkan pengaduan disampaikan secara cepat, mudah, dan mendapat respon yang lebih sigap.

E. Manfaat terselesainya Core Isu

1) Individu Peserta

- a. **Sarana pembelajaran nyata dalam pengelolaan layanan pengaduan.** Proses aktualisasi kanal pengaduan one click WhatsApp menjadi sarana pembelajaran praktis bagi peserta dalam memahami pentingnya mekanisme layanan pengaduan yang cepat, efektif, dan responsif. Melalui kegiatan ini, peserta memperoleh pengalaman langsung dalam merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi sistem layanan berbasis kebutuhan pengguna.
- b. **Peningkatan kemampuan analisis dan pemecahan masalah.** Peserta memperoleh pengalaman langsung dalam mengidentifikasi, menindaklanjuti pengaduan, dan mengevaluasi efektivitas kanal pengaduan sehingga melatih kemampuan analisis kritis dan strategi pemecahan masalah dalam konteks layanan publik.
- c. **Kontribusi nyata dalam upaya perbaikan tata kelola pengaduan di PPSDMKHIT.** Peserta berperan aktif dalam memperbaiki tata kelola pengaduan di PPSDMKHIT, memastikan kanal pengaduan menjadi lebih mudah diakses, responsif, dan terpercaya.
- d. **Penguatan kemampuan kolaborasi.** Dalam melaksanakan aktualisasi mulai dari identifikasi, pembuatan kanal, sampai evaluasi uji coba kanal pengaduan, peserta berinteraksi dengan berbagai pihak sehingga memperkuat kemampuan bekerja sama secara profesional dan membangun komunikasi lintas fungsi yang efektif.
- e. **Pemahaman praktis tentang kebutuhan pengguna layanan.** Dengan menindaklanjuti pengaduan, peserta memperoleh wawasan mengenai kebutuhan dan ekspektasi pengguna layanan. Pemahaman ini menjadi dasar bagi peserta dalam merancang layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

2) Instansi (PPSDMKHIT)

- a. **Peningkatan efisiensi layanan pengaduan.** Kanal pengaduan *one click WhatsApp* memungkinkan PPSDMKHIT menerima dan menindaklanjuti aduan secara lebih cepat dan terstruktur. Dengan proses yang lebih efisien, instansi dapat mengurangi waktu respons terhadap pengaduan dan mempercepat penyelesaian masalah, sehingga meningkatkan kinerja layanan secara keseluruhan.
- b. **Perbaikan sistem tata kelola pengaduan.** Implementasi kanal ini memberikan data dan dokumentasi pengaduan yang lebih rapi dan mudah diakses. Hal ini mendukung perbaikan prosedur internal, pengambilan keputusan berbasis data, serta penyusunan strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran.
- c. **Peningkatan kualitas dan mutu layanan publik.** Dengan kanal yang mudah diakses dan responsif, PPSDMKHIT dapat memberikan layanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Keberadaan kanal ini menjadi salah satu upaya nyata instansi dalam memenuhi standar mutu layanan publik.

- d. **Penguatan citra dan kepercayaan publik.** Kanal pengaduan yang efektif dan responsif meningkatkan persepsi positif publik terhadap PPSDMKHIT. Transparansi dalam penanganan aduan dan keterbukaan informasi menunjukkan komitmen instansi dalam memberikan layanan yang profesional dan terpercaya.
- e. **Dukungan terhadap transformasi layanan berbasis digital.** Kanal WhatsApp sebagai sarana pengaduan digital mendukung transformasi layanan publik PPSDMKHIT ke arah yang lebih modern dan berbasis teknologi. Hal ini memungkinkan instansi untuk memanfaatkan solusi digital dalam mempercepat dan mempermudah proses layanan kepada masyarakat.

3) Stakeholders (Peserta pelatihan)

- a. **Kemudahan akses dan respons layanan.** Kanal pengaduan one click WhatsApp memberikan peserta pelatihan akses yang lebih mudah untuk menyampaikan pertanyaan, saran, atau keluhan terkait pelatihan. Mekanisme ini memungkinkan mereka memperoleh respons yang cepat dan jelas dari pihak penyelenggara, sehingga meningkatkan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan.
- b. **Penguatan rasa percaya dan keamanan.** Dengan kanal yang mudah diakses dan bersifat personal, peserta merasa lebih nyaman dalam menyampaikan masukan atau keluhan. Hal ini menumbuhkan rasa percaya terhadap integritas dan transparansi layanan PPSDMKHIT.
- c. **Peningkatan keterlibatan dalam proses pelatihan.** Kanal pengaduan memberikan kesempatan bagi peserta untuk aktif berpartisipasi dalam proses evaluasi dan perbaikan pelatihan. Masukan yang mereka sampaikan dapat langsung digunakan untuk memperbaiki kualitas program, sehingga peserta merasa dilibatkan secara nyata dalam pengembangan pelatihan.
- d. **Pemahaman praktis terhadap sistem layanan publik.** Melalui interaksi dengan kanal pengaduan, peserta memperoleh pengalaman langsung dalam menggunakan mekanisme layanan publik yang efektif dan responsif. Hal ini menjadi pembelajaran praktis yang dapat meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya kualitas layanan publik.
- e. **Dukungan terhadap kualitas pelatihan dan pengalaman belajar.** Umpan balik yang disampaikan melalui kanal ini membantu PPSDMKHIT menyesuaikan materi, metode, dan fasilitas pelatihan agar lebih sesuai dengan kebutuhan peserta. Dengan demikian, peserta memperoleh pengalaman belajar yang lebih optimal dan bernilai.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Rencana tindak lanjut disusun untuk memastikan hasil aktualisasi dapat diterapkan secara berkelanjutan dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas layanan di lingkungan PPSDMKHIT. Rencana ini menjadi acuan dalam mengembangkan hasil kegiatan agar terus berlanjut dan memberikan nilai tambah bagi organisasi. Adapun rincian rencana tindak lanjut secara lebih detail disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Aktualisasi NND PNS
1.	Mengintegrasikan kanal pengaduan dengan sistem informasi diklat atau website PPSDMKHIT agar akses lebih luas.	Menu pengaduan Whatsapp di Halaman Web PPSDMKHIT	Oktober – November 2025	Admin halaman web PPSDMKHIT Lentera-Q	Tidak ada	● Adaptif: Menyesuaikan sistem layanan dengan kebutuhan pengguna yang dinamis ● Kolaboratif: Memerlukan kerja sama lintas bidang ● Akuntabel: Memastikan transparansi dalam pengelolaan dan tindak lanjut aduan
2.	Memasang poster berisi informasi mengenai kanal pengaduan di setiap ruang pelatihan.	Poster berisi informasi kanal pengaduan pada ruang pelatihan	Oktober – November 2025	Tim Pengembangan Kompetensi	DIPA PPSDMKHIT	● Harmonis: Membangun komunikasi dengan peserta pelatihan ● Loyal: Menunjukkan komitmen dalam menjaga citra dan kualitas layanan instansi ● Melibatkan berbagai pihak dalam penyebaran informasi (Kolaboratif)
3.	Mengembangkan kanal pengaduan dari WhatsApp Business menjadi sistem berbasis bot untuk otomatisasi tanggapan awal.	Bot Whatsapp Kanal Pengaduan	Oktober 2025 – Maret 2026	Tim Penanganan Pengaduan	DIPA PPSDMKHIT	● Menyesuaikan layanan pengaduan dengan perkembangan teknologi (Adaptif) ● Mengimplementasikan kemampuan untuk inovasi digital (Kompeten) ● Menjamin setiap aduan tercatat dan tertangani secara sistematis (Akuntabel)

BAB V.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan

- a) Kegiatan Ke-1 : Identifikasi layanan dan ruang lingkup aduan dengan nilai-nilai dasar BerAKHLAK yang telah direalisasikan sebanyak 25 poin.
- b) Kegiatan Ke-2 : Menyusun alur pengaduan dengan nilai-nilai dasar BerAKHLAK yang telah direalisasikan sebanyak 20 poin.
- c) Kegiatan Ke-3 : Membuat kanal pengaduan dengan nilai-nilai dasar BerAKHLAK yang telah direalisasikan sebanyak 22 poin.
- d) Kegiatan Ke-4 : Uji coba kanal pengaduan dengan nilai-nilai dasar BerAKHLAK yang telah direalisasikan sebanyak 22 poin.
- e) Kegiatan Ke-5 : Evaluasi Uji coba kanal pengaduan dengan nilai-nilai dasar BerAKHLAK yang telah direalisasikan sebanyak 29 poin.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core Isu*

Gagasan kreatif yang dilakukan untuk menyelesaikan *Core Isu* adalah **Pembuatan Kanal Pengaduan *One Click WhatsApp***.

3. Capaian Hasil Penyelesaian *Core Isu*

Hasil penyelesaian *core isu* yaitu pembuatan kanal pengaduan *One Click WhatsApp*. Kanal ini telah aktif menerima berbagai pengaduan dan pertanyaan terkait PPSDMKHIT, dilengkapi dengan panduan penggunaan kanal, diagram alur, format rekapitulasi pengaduan, serta dashboard rekapitulasi data pesan yang memudahkan proses penanganan dan pemantauan secara lebih cepat, sistematis, dan responsif.

B. Rekomendasi

1) Untuk Penyelenggara Pelatihan (LAN RI dan/atau PPSDMKHIT)

Penyelenggara Latsar diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang telah berjalan dengan baik. Selain itu, penyelenggara dapat menyediakan wadah untuk mempublikasikan hasil aktualisasi peserta agar inovasi yang telah dibuat dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh unit kerja lain. Kegiatan semacam ini juga dapat menjadi motivasi bagi peserta berikutnya untuk terus berinovasi dalam memberikan kontribusi nyata bagi instansi.

2) Untuk Instansi Asal Peserta (PPSDMKHIT)

Instansi asal peserta diharapkan dapat mendukung keberlanjutan hasil aktualisasi yang telah dilaksanakan, yaitu kanal pengaduan *One Click WhatsApp* agar terus digunakan dan dikembangkan sesuai kebutuhan. Dukungan dapat diberikan melalui pemeliharaan sistem, pembaruan data, serta pelibatan pegawai dalam pengelolaan dan evaluasi kanal. Dengan adanya dukungan berkelanjutan dari instansi, hasil aktualisasi tidak hanya menjadi proyek sementara, tetapi benar-benar memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas layanan dan tata kelola pengaduan di lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/191917/peraturan-lan-no-1-tahun-2021>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/134462/pp-no-17-tahun-2020>
- Setyawan BY. 2022. *Alur Pikir Aktualisasi*. Lombok Tengah: Yayasan Insan Cendekia Indonesia Raya.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Minggu 1 Pelaksanaan Aktualisasi

LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

MINGGU KE : 1

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Tanggal Pelaksanaan	:	1-9 September 2025
Bukti-Bukti Kegiatan	:	1. Dokumentasi Tahapan Pelaksanaan Kegiatan a) Melakukan studi literatur dan regulasi terkait layanan pengaduan publik b) Membuat ringkasan poin dari regulasi dan pedoman lain c) Menginventarisasi layanan PPSDMKHIT d) Mengidentifikasi para pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT e) Menentukan ruang lingkup aduan f) Menyusun draft alur pengaduan berdasarkan ringkasan poin dan identifikasi layanan g) Membuat draft visual diagram alur pengaduan h) Mengkonsultasikan draft alur pengaduan kepada mentor i) Melakukan revisi berdasarkan masukan dari mentor j) Memfinalisasi alur pengaduan 2. Output/hasil kegiatan a) <i>Flow Chart</i>/Diagram Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut b) Infografis Alur dan kontak pengaduan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
1	Identifikasi Layanan dan Ruang Lingkup Aduan	1) Melakukan studi literatur dan regulasi terkait layanan pengaduan publik	Daftar regulasi dan pedoman layanan pengaduan lain	- Memahami aturan agar layanan pengaduan bisa sesuai dengan kebutuhan public (Berorientasi Pelayanan) - Memastikan semua rancangan berbasis regulasi, bukan asumsi (Akuntabel) - Meningkatkan pengetahuan dan wawasan terkait peraturan layanan pengaduan (Kompeten) - Membuka diri dengan mempelajari berbagai pedoman dari layanan pengaduan lain seperti SP4N Lapor, Ombudsman RI, SIMADU, dan lainnya (Adaptif) - Menaati aturan dan kebijakan yang berlaku (Loyal)	Penyusunan program pengembangan kompetensi serta penyusunan panduan teknis. Dengan mengumpulkan regulasi/ pedoman, PPSPDMKHIT memiliki dasar hukum dan acuan teknis yang kuat untuk merancang layanan pengaduan, sehingga layanan tersebut selaras dengan kebijakan organisasi.
		2) Membuat ringkasan poin penting dari regulasi dan pedoman lain	Ringkasan poin-poin dari regulasi dan pedoman layanan lain	- Membuat ringkasan yang transparan, mencantumkan sumber jelas, dan tidak manipulatif (Akuntabel) - Merangkum isi regulasi dan pedoman lain dengan bahasa yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami (Kompeten) - Membuat ringkasan dengan berfokus ke hal-hal yang mendukung layanan pengaduan (Berorientasi Pelayanan) - Menggunakan ringkasan bersama sebagai dasar untuk merumuskan layanan (Kolaboratif)	Penyusunan panduan teknis dan pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi. Ringkasan dokumen dapat menjadi referensi dasar dalam membuat alur layanan pengaduan di PPSPDMKHIT, sehingga layanan pengaduan memiliki kualitas terbaik dalam melayani publik.
		3) Menginventarisasi layanan PPSPDMKHIT	Daftar layanan PPSPDMKHIT	- Menginventarisasi layanan agar seluruh layanan benar-benar bisa menjawab kebutuhan peserta (Berorientasi Pelayanan) - Memahami lingkup tugas dan fungsi PPSPDMKHIT serta melakukan pemetaan layanan dengan tepat (Kompeten) - Membuat daftar layanan sesuai dengan tim yang ada di PPSPDMKHIT sehingga menjadi data yang valid (Akuntabel) - Menyesuaikan daftar inventarisasi layanan ketika ada perubahan kebutuhan dan perkembangan teknologi (Adaptif)	Rencana penyelenggaraan dan penyusunan program pengembangan kompetensi pengembangan kompetensi Inventarisasi layanan memberikan gambaran menyeluruh mengenai layanan yang ada, sehingga PPSPDMKHIT dapat

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
					menyesuaikan kanal pengaduan dengan kebutuhan nyata unit kerja dan peserta pelatihan.
		4) Mengidentifikasi para pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT	Daftar pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT	• Melibatkan pihak terkait dengan sikap saling menghargai dan menjaga hubungan baik (Harmonis) • Mengajak berbagai pihak bekerja sama dalam proses layanan pengaduan (Kolaboratif) • Memastikan peran masing-masing pihak jelas dan tidak tumpang tindih (Akuntabel) • Menjaga komitmen terhadap organisasi dan kepentingan negara dalam hubungan antar pihak (Loyal) • Memastikan layanan responsif karena melibatkan pihak yang tepat (Berorientasi Pelayanan)	Koordinasi dan pelaksanaan pengembangan kompetensi Identifikasi pihak terkait membantu membangun komunikasi dan kolaborasi yang efektif, memastikan pengaduan ditangani secara tepat dan transparan.
		5) Menentukan ruang lingkup aduan	Catatan ruang lingkup aduan	• Membuat daftar ruang lingkup aduan untuk mencegah salah tindak lanjut aduan (Akuntabel) • Memahami batas kewenangan PPSDMKHIT untuk menentukan ruang lingkup dengan tepat (Kompeten) • Mengarahkan dengan cara yang santun dan tetap menjaga hubungan baik jika aduan di luar kewenangan (Harmonis) • Mampu menyesuaikan batasan ruang lingkup sesuai perubahan kebijakan terbaru (Adaptif) • Menjaga tugas dan fungsi PPSDMKHIT tetap sesuai koridor (Loyal) • Memberi kejelasan jalur pengaduan bagi publik (Berorientasi Pelayanan)	Evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi dan pengelolaan sistem informasi Menetapkan ruang lingkup aduan memastikan fokus pengawasan dan evaluasi tetap pada kewenangan PPSDMKHIT, serta mempermudah integrasi layanan pengaduan ke sistem informasi internal.
2	Menyusun alur pengaduan	1) Menyusun draft alur pengaduan berdasarkan	Draft alur pengaduan	• Menyusun alur sesuai analisis regulasi dan layanan PPSDMKHIT (Kompeten) • Memastikan rancangan alur transparan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan (Akuntabel)	Penyusunan program pengembangan kompetensi dan panduan teknis

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		ringkasan poin dan identifikasi layanan		- Menyusun alur agar memudahkan peserta dalam menyampaikan pengaduan (Berorientasi Pelayanan) - Menyusun alur dengan menyesuaikan ke kebutuhan dan layanan PPSDMKHIT (Adaptif)	Draft alur pengaduan menjadi pedoman awal untuk menyusun mekanisme pelaksanaan layanan pengaduan di PPSDMKHIT.
		2) Membuat draft visual diagram alur pengaduan	Draft visual diagram alur pengaduan	- Memiliki kemampuan membuat diagram untuk menyajikan informasi dalam bentuk visual (Kompeten) - Membuat visualisasi alur pengaduan yang sederhana supaya peserta tidak kebingungan (Berorientasi Pelayanan) - Membuat diagram alur pengaduan dengan memperjelas setiap tahap layanan dan sesuai dengan dokumen alur pengaduan (Akuntabel) - Membuat diagram menggunakan media visual terkini (template infografis populer atau aplikasi desain terkini) (Adaptif)	Koordinasi dan pelaksanaan pengembangan serta evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi Diagram visual mempermudah pemahaman alur bagi seluruh pihak terkait dan menjadi bahan evaluasi efektivitas mekanisme pengaduan sehingga layanan pengaduan menjadi lebih baik lagi.
		3) Mengkonsultasikan draft alur pengaduan kepada mentor	Dokumentasi konsultasi dengan mentor dan catatan masukan	- Menunjukkan sikap menghormati dan menghargai arahan mentor serta membangun komunikasi yang baik (Harmonis) - Melibatkan mentor untuk penyempurnaan rancangan (Kolaboratif) - Menerima validasi rancangan dengan melibatkan mentor (Akuntabel) - Membuka diri terhadap masukan dari mentor untuk memperbaiki draft (Kompeten)	Penjaminan mutu dan evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi Konsultasi memastikan alur pengaduan yang disusun mendapatkan masukan untuk perbaikan sebelum diterapkan sehingga sesuai standar internal dan praktik terbaik.
		4) Melakukan revisi berdasarkan masukan dari mentor	Hasil revisi alur pengaduan	- Menyesuaikan alur pengaduan sesuai masukan dari mentor (Adaptif) - Melakukan revisi dengan kualitas yang lebih baik (Kompeten)	Penjaminan mutu dan evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi Revisi membuat alur lebih matang, akurat, dan relevan dengan kebutuhan serta

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				• Merevisi alur pengaduan dan mencatat perubahan dengan jelas sehingga lebih dapat dipertanggungjawabkan (Akuntabel) • Merevisi alur pengaduan supaya lebih mudah dilakukan oleh peserta (Berorientasi Pelayanan)	layanan PPSPMKHIT sehingga kebutuhan terpenuhi dan pelayanan terhadap publik menjadi maksimal.
		5) Memfinalisasi alur pengaduan	Dokumen final alur pengaduan	• Memfinalisasi alur pengaduan sehingga menegaskan kejelasan proses (Akuntabel) • Memfinalisasi alur pengaduan sehingga hasil akhir mencerminkan keterampilan Menyusun alur (Kompeten) • Memastikan alur benar-benar mempermudah peserta dalam menyampaikan pengaduan (Berorientasi Pelayanan) • Mendukung peningkatan kualitas layanan PPSPMKHIT (Loyal)	Pengelolaan sistem informasi, evaluasi pengembangan kompetensi Dokumen final Alur pengaduan menjadi pedoman resmi yang bisa diimplementasikan, terintegrasi dengan sistem informasi, dan digunakan untuk monitoring serta evaluasi berkelanjutan.

Lampiran 1. Bukti-Bukti Pelaksanaan Kegiatan

A. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

a. Kegiatan 1

1. Melakukan studi literatur dan regulasi terkait layanan pengaduan publik

No.	Literatur	Tentang	Sumber
1	Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/38dd1fcb-a2ff-47f0-8648-321aa2731baf/76TAHUN2013PERPRES.HTM
2	Form Saran dan Pengaduan BBUSKHIT	Alur Pengelolaan Pengaduan BBUSKHIT	https://ujistandar.karantinaindonesia.go.id/form-saran-dan-pengaduan/
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Whatsapp Messenger DJKN Aceh	https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-aceh/baca-pengumuman/161/Layanan-Pengaduan-Masyarakat-Melalui-SMS-dan-Whatsapp-Messenger.html
4	Pelayanan Informasi dan Pengaduan Bapenda Jawa Barat	Pelayanan Informasi dan Pengaduan melalui Whatsapp Chat Bot	https://bapenda.jabarprov.go.id/wp-content/uploads/2023/09/SOP-Pelayanan-Informasi-dan-Pengaduan-melalui-Whatsapp-Chat-Bot.pdf
5	SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ke Direktorat Jenderal Bina Marga	https://binamarga.pu.go.id/index.php/konten/ebook_show/nspk/1453_sopupmdjbm-146-tentang-standar-operasional-prosedur-pengelolaan-pengaduan-masyarakat

2. Membuat ringkasan poin penting dari regulasi dan pedoman lain

Ringkasan

- Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi:
 - a. penerimaan : pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
 - c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya (apabila ruang lingkup tidak spesifik)
 - d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- Laporan pengelolaan pengaduan meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.
- Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan. (3) Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

3. Menginventarisasi layanan PPSDMKHIT

Tim	Cakupan Tusi
Pengembangan Kompetensi	Diklat/Bimtek/Pelatihan
Program dan Kerjasama	NK dan PKS
	LSP
Kelembagaan Pengembangan Kompetensi	Tugas Belajar
	Sekolah Kedinasan
	Akreditasi
Tata Usaha	Ketatausahaan
	Keuangan
	Barang Milik Negara
Kepegawaian	SKP
	Presensi
	Cuti
	Gaji
	Pensiun

4. Mengidentifikasi para pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT

Cakupan Tusi	Pihak
Diklat/Bimtek/Pelatihan	Tim Kerja Bangkom
NK dan PKS	Tim Kerja Prokerma
LSP	
Tugas Belajar	Tim Kerja Kelembagaan
Sekolah Kedinasan	
Akreditasi	
Ketatausahaan	Sub Bagian Tata Usaha
Keuangan	
Barang Milik Negara	
SKP	Bagian Kepegawaian
Presensi	
Cuti	
Gaji	
Pensiun	

5. Menentukan ruang lingkup aduan

Menurut Surat Keputusan yang tertera di bawah, ruang lingkup aduan mencakup pengaduan dari peserta pelatihan terhadap hal-hal teknis maupun non-teknis selama proses pelatihan di PPSDMKHIT berlangsung. Hal-hal tersebut diantaranya:

Teknis :

- LMS Lentera-Q
- Jadwal pelatihan
- Materi pelatihan
- Peralatan/teknologi (proyektor, sound system, laptop, Wi-Fi)

Non Teknis :

- Konsumsi
- Akomodasi
- Kebersihan & keamanan di area pelatihan
- Sikap/etika panitia
- Fasilitas umum (toilet, mushola, ruang istirahat)

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KARANTINA
HEWAN, IKAN DAN TUMBUHAN
NOMOR : 170.4 TAHUN 2025

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KARANTINA HEWAN, IKAN DAN
TUMBUHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KARANTINA HEWAN, IKAN DAN TUMBUHAN

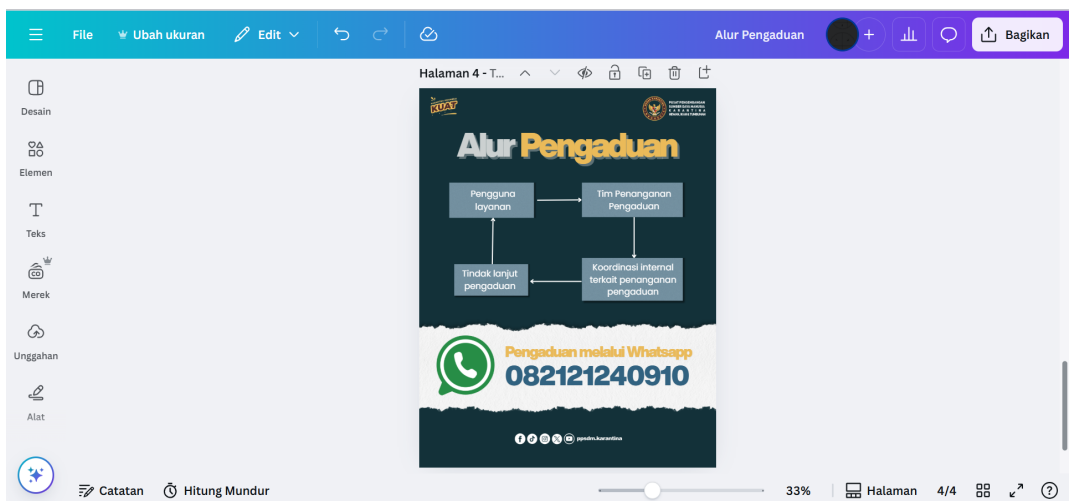
- | | |
|-----------|---|
| Menimbang | <ol style="list-style-type: none">a. bahwa dalam rangka menjaga mutu, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelatihan, perlu disediakan layanan pengaduan yang dapat diakses oleh peserta pelatihan;b. bahwa layanan pengaduan dimaksud bertujuan untuk menampung, menindaklanjuti, serta menyelesaikan pengaduan peserta terhadap hal-hal teknis maupun non-teknis selama proses pelatihan berlangsung; |
|-----------|---|

b. Kegiatan 2

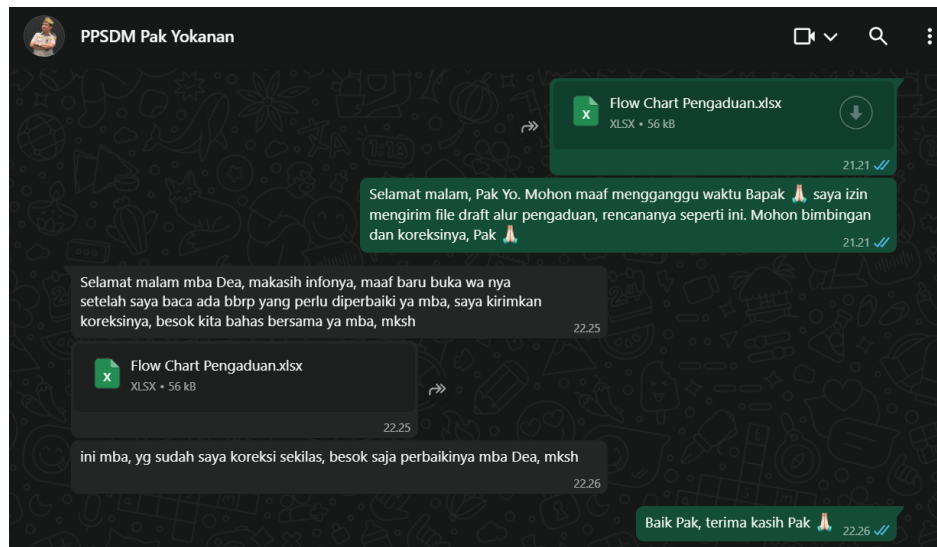
6. Menyusun draft alur pengaduan berdasarkan ringkasan poin dan identifikasi layanan

 BADAN KARANTINA INDONESIA Pusat Pengembangan Sumberdaya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jl. Raya Setu NO. 10 Mekarwangi, Kec. Cikarang Bar, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530						Nomor SOP : 06/04.02/1/2025 Tanggal Pembuatan : 4 September 2025 Tanggal Revisi : - Tanggal Efektif : 3 Februari 2025 Disahkan oleh : Ketua Tim Kelembagaan Pengembangan Kompetensi Yokanan, S.Pi, M.Si				
SOP Pengaduan dan Tindak Lanjut										
Dasar hukum:						Kualifikasi Pelaksana				
1. Peraturan Badan Karantina Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Badan Karantina Indonesia						1. Memahami Peraturan Tentang Pengaduan Pelayanan Publik 2. Mampu mengetahui Alur Penyelesaian Pengaduan				
Keterkaitan						Peralatan				
SOP 3. Penyelenggaraan Dislay/Pelatihan/Bimbingan Teknis						PC/Laptop/HP				
Pengaduan						ATK				
Jika Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut tidak ada, maka layanan pengaduan di PPSDMOET tidak dapat dilakukan										
Pelaksana						Mutu Baku				
No	KEGIATAN	Pengguna Layanan/UP/Internat	Tim Bangkom	Subag TU	Tinjia Kelembagaan	Tinjia Prokema	Penyeratan/Peringkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui kanal Whatsapp						Bahan aduan	10 menit	Konfirmasi penerimaan pengaduan	Media layanan pengaduan melalui kanal whatsapp
2	Menerima pengaduan serta memberi tanggapan						Daftar cek kelengkapan pengaduan	20 menit	Dokumentasi pengaduan	
3	Melakukan penelaahan dan pengklasifikasian yang terdiri dari identifikasi masalah, pemecasaan substansi pengaduan, bukti, dan solusi						Dokumen pengaduan yang lengkap	1 hari	Dokumen pengaduan yang sesuai klasifikasi dan wewenang	
4	Meneruskan pengaduan kepada bagian lain yang berwenang apabila substansi pengaduan bukan wewenangya						Dokumen pengaduan di luar wewenang	10 menit	Disposisi pengaduan	Disposisi pengaduan melalui kanal whatsapp
4	Melakukan rapat tindak lanjut hasil pengaduan (jika dibutuhkan diskusi dengan pihak lain)						Dokumen pengaduan yang mengajuka wewenang	2 jam	Notulensi, tindak lanjut pengaduan	
5	Menyampaikan tindak lanjut pengaduan melalui kanal Whatsapp						Notulensi, tindak lanjut pengaduan	15 menit	Respon pengaduan dan tindak lanjut	
6	Menerima hasil tindak lanjut pengaduan						Respon pengaduan dan tindak lanjut	1 hari	Puas/Tidak puas atas Tindak lanjut pengaduan	
7	Mendokumentasikan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan						Respon pengaduan dan tindak lanjut	30 menit	Dokumentasi pengaduan dan tindak lanjut	

7. Membuat draft visual diagram alur pengaduan



8. Mengkonsultasikan draft alur pengaduan kepada mentor



9. Melakukan revisi berdasarkan masukan dari mentor

 BADAN KARANTINA INDONESIA Pusat Pengembangan Sumberdaya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jl. Raya Setu NO. 10 Mekarwangi, Kec. Cikarang Bar, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530				Nomor SOP : 06/04.01.02/I/2025 Tanggal Pembuatan : 7 September 2025 Tanggal Revisi : - Tanggal Efektif : 9 September 2025 Disahkan oleh : Ketua Tim Kelembagaan Pengembangan Kompetensi Yonatan, S.Pi, M.Si							
				Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut							
				Dasar hukum: 1. Peraturan Badan Karantina Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Badan Karantina Indonesia				Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami Peraturan Tentang Pengaduan Pelayanan Publik 2. Mampu mengetahui Alur Penyelesaian Pengaduan			
				Keterkaitan Keputusan Kepala PPSDMKHIT No. 170.4 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelatihan PPSDMKHIT				Peralatan PC/Laptop/HP ATK			
				Peringatan Jika Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut tidak ada, maka layanan pengaduan di PPSDMKHIT tidak dapat dilakukan							
No	KEGIATAN	Pengguna Layanan	Pelaksana Tim Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelatihan PPSDMKHIT	Kepala Pusat	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Mutu Baku Output	Ket			
1	Menyampaikan aduan melalui kanal Whatsapp				Bahan aduan	10 menit	Aduan pengguna layanan	Media layanan pengaduan melalui kanal whatsapp			
2	Menerima pengaduan serta memberi respon awal				Aduan pengguna layanan	20 menit	Konfirmasi penerimaan pengaduan	Aduan melalui kanal whatsapp			
3	Melakukan koordinasi internal terkait penanganan pengaduan				Aduan yang sudah dikonfirmasi	1 hari	- Dokumen berisi : 1. Identifikasi masalah, 2. Substansi pengaduan 3. Bukti dan seleksi - Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	Dokumen dan rekomendasi dalam bentuk word			
5	Menerima rekomendasi tindak lanjut pengaduan				Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	15 menit	Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	Rekomendasi tindak lanjut pengaduan dalam bentuk cetak			
	Menyampaikan tindak lanjut pengaduan				Tindak lanjut pengaduan	15 menit	Respon pengaduan	Tindak lanjut pengaduan disampaikan melalui kanal Whatsapp			
6	Menerima hasil tindak lanjut pengaduan				Tindak lanjut pengaduan	1 hari	Puas/tidak puas atas tindak lanjut pengaduan	Tindak lanjut pengaduan diterima melalui kanal Whatsapp			

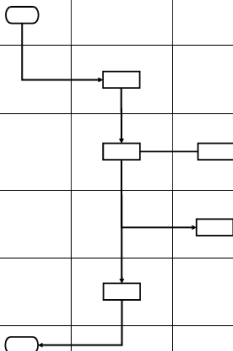
10. Memfinalisasi alur pengaduan

 BADAN KARANTINA INDONESIA Pusat Pengembangan Sumberdaya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jl. Raya Setu NO. 10 Mekarwangi, Kec. Cikarang Bar, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530				Nomor SOP : 06/04.01.02/I/2025 Tanggal Pembuatan : 7 September 2025 Tanggal Revisi : - Tanggal Efektif : 9 September 2025 Disahkan oleh : Ketua Tim Kelembagaan Pengembangan Kompetensi Yonatan, S.Pi, M.Si							
				Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut							
				Dasar hukum: 1. Peraturan Badan Karantina Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Badan Karantina Indonesia				Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami Peraturan Tentang Pengaduan Pelayanan Publik 2. Mampu mengetahui Alur Penyelesaian Pengaduan			
				Keterkaitan Keputusan Kepala PPSDMKHIT No. 170.4 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelatihan PPSDMKHIT				Peralatan PC/Laptop/HP ATK			
				Peringatan Jika Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut tidak ada, maka layanan pengaduan di PPSDMKHIT tidak dapat dilakukan							
No	KEGIATAN	Pengguna Layanan	Pelaksana Tim Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelatihan PPSDMKHIT	Kepala Pusat	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Mutu Baku Output	Ket			
1	Menyampaikan aduan melalui kanal Whatsapp				Bahan aduan	10 menit	Aduan pengguna layanan	Media layanan pengaduan melalui kanal whatsapp			
2	Menerima pengaduan serta memberi respon awal				Aduan pengguna layanan	20 menit	Konfirmasi penerimaan pengaduan	Aduan melalui kanal whatsapp			
3	Melakukan koordinasi internal terkait penanganan pengaduan				Aduan yang sudah dikonfirmasi	4 jam	- Dokumen berisi : 1. Identifikasi masalah, 2. Substansi pengaduan 3. Bukti dan seleksi - Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	Dokumen dan rekomendasi dalam bentuk word			
5	Menerima rekomendasi tindak lanjut pengaduan				Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	15 menit	Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	Rekomendasi tindak lanjut pengaduan dalam bentuk cetak			
	Menyampaikan tindak lanjut pengaduan				Tindak lanjut pengaduan	15 menit	Respon pengaduan	Tindak lanjut pengaduan disampaikan melalui kanal Whatsapp			
6	Menerima hasil tindak lanjut pengaduan				Tindak lanjut pengaduan	1 hari	Puas/tidak puas atas tindak lanjut pengaduan	Tindak lanjut pengaduan diterima melalui kanal Whatsapp			



B. Output/Hasil Kegiatan

1. Flow Chart/Diagram Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut

 BADAN KARANTINA INDONESIA Pusat Pengembangan Sumberdaya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jl. Raya Setu NO. 10 Mekarwangi, Kec. Cikarang Bar, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530				Nomor SOP : 06/04.01.02/1/2025 Tanggal Pembuatan : 7 September 2025 Tanggal Revisi : - Tanggal Efektif : 9 September 2025 Disahkan oleh : Ketua Tim Kelembagaan Pengembangan Kompetensi  Yokanan, S.Pi, M.Si				
Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut								
Dasar hukum:				Kualifikasi Pelaksana				
1. Peraturan Badan Karantina Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Badan Karantina Indonesia				1. Memahami Peraturan Tentang Pengaduan Pelayanan Publik 2. Mampu mengetahui Alur Penyelesaian Pengaduan				
				Peralatan				
Keterangan:				PC/Laptop/HP				
Keputusan Kepala PPSDMKHT No. 170.4 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelatihan PPSDMKHT				ATK				
Peringatan								
Jika Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut tidak ada, maka layanan pengaduan di PPSDMKHT tidak dapat dilakukan								
KEGIATAN		Pelaksana		Mutu Baku				
No		Pengguna Layanan	Tim Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelatihan PPSDMKHT	Kepala Pusat	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyampaikan aduan melalui kanal Whatsapp				Bahan aduan	10 menit	Aduan pengguna layanan	Media layanan pengaduan melalui kanal whatsapp
2	Menerima pengaduan serta memberi respon awal			Aduan pengguna layanan	20 menit	Konfirmasi penerimaan pengaduan	Aduan melalui kanal whatsapp	
3	Melakukan koordinasi internal terkait penanganan pengaduan			Aduan yang sudah dikonfirmasi	4 jam	- Dokumen berisi : 1. Identifikasi masalah, 2. Substansi pengaduan 3. Bukti dan seleksi - Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	Dokumen dan rekomendasi dalam bentuk word	
5	Menerima rekomendasi tindak lanjut pengaduan			Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	15 menit	Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	Rekomendasi tindak lanjut pengaduan dalam bentuk cetak	
	Menyampaikan tindak lanjut pengaduan			Tindak lanjut pengaduan	15 menit	Respon pengaduan	Tindak lanjut pengaduan disampaikan melalui kanal Whatsapp	
6	Menerima hasil tindak lanjut pengaduan				Tindak lanjut pengaduan	1 hari	Puas/tidak puas atas tindak lanjut pengaduan	Tindak lanjut pengaduan diterima melalui kanal Whatsapp

2. Infografis Alur dan kontak pengaduan



Lampiran 2. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	1

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Melakukan studi literatur dan regulasi terkait layanan pengaduan publik 2. Membuat ringkasan poin penting dari regulasi dan pedoman lain 3. Menginventarisasi layanan PPSDMKHIT 4. Mengidentifikasi para pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT 5. Menentukan ruang lingkup aduan terkait layanan dengan aduan di luar kewenangan PPSDMKHIT	1. Tahapan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai rencana 2. Studi literatur dan regulasi sudah sesuai 3. Untuk ringkasan telaah pengaduan agar disesuaikan dengan SK Tim Pengaduan PPSDMKHIT 4. Perbaiki SOP menjadi alur pengaduan yang disesuaikan dengan SK Tim Pengaduan PPSDMKHIT yang cukup ditandatangani oleh Katimja Kelembagaan	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Daftar regulasi dan pedoman layanan pengaduan lain 2. Ringkasan poin dari regulasi dan pedoman lain 3. Daftar layanan PPSDMKHIT 4. Daftar pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT 5. Daftar ruang lingkup aduan		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		

Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Menyusun program pengembangan kompetensi serta rencana penyelenggaraannya 2. Penyusunan panduan teknis 3. Melakukan koordinasi dan pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi 4. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 5. Mengelola sistem informasi 6. Melakukan penjaminan mutu		
--	--	--

Lampiran 3. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	2

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Menyusun draft alur pengaduan berdasarkan ringkasan poin dan identifikasi layanan 2. Membuat draft visual diagram alur pengaduan 3. Mengkonsultasikan draft alur pengaduan kepada mentor 4. Melakukan revisi berdasarkan masukan dari mentor 5. Memfinalisasi alur pengaduan	1. Secara umum tahapan sudah dilaksanakan dengan baik 2. Draft visual diagram alur pengaduan sudah sesuai 3. Konsultasi dengan mentor dan Tim Penanganan Pengaduan sudah sangat baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan 4. Perbaikan alur pengaduan sudah sesuai hasil penelaahan bersama dengan mentor dan Tim Penanganan Pengaduan	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Draft alur pengaduan 2. Draft visual diagram alur pengaduan 3. Dokumentasi konsultasi draft alur pengaduan 4. Dokumen hasil revisi 5. Dokumen final alur pengaduan		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Menyusun program pengembangan kompetensi 2. Menyusun panduan teknis 3. Melakukan koordinasi dan pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi		

4. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi		
5. Melakukan penjaminan mutu		
6. Mengelola sistem informasi		

Lampiran 4. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	1

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan : 1. Melakukan studi literatur dan regulasi terkait layanan pengaduan publik 2. Membuat ringkasan poin penting dari regulasi dan pedoman lain 3. Menginventarisasi layanan PPSDMKHIT 4. Mengidentifikasi para pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT 5. Menentukan ruang lingkup aduan terkait layanan dengan aduan di luar kewenangan PPSDMKHIT	1. Kegiatan 1 dan ke 5 tahapannya telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai 2. Bukti dukung sangat baik dan lengkap	 11/9/2025
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Daftar regulasi dan pedoman layanan pengaduan lain 2. Ringkasan poin dari regulasi dan pedoman lain 3. Daftar layanan PPSDMKHIT 4. Daftar pihak yang terkait dalam layanan PPSDMKHIT 5. Daftar ruang lingkup aduan		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi :		

1. Menyusun program pengembangan kompetensi serta rencana penyelenggaraannya 2. Penyusunan panduan teknis 3. Melakukan koordinasi dan pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi 4. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 5. Mengelola sistem informasi 6. Melakukan penjaminan mutu		
--	--	--

Lampiran 5. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	2

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan : 1. Menyusun draft alur pengaduan berdasarkan ringkasan poin dan identifikasi layanan 2. Membuat draft visual diagram alur pengaduan 3. Mengkonsultasikan draft alur pengaduan kepada mentor 4. Melakukan revisi berdasarkan masukan dari mentor 5. Memfinalisasi alur pengaduan Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Draft alur pengaduan 2. Draft visual diagram alur pengaduan 3. Dokumentasi konsultasi draft alur pengaduan 4. Dokumen hasil revisi 5. Dokumen final alur pengaduan Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Menyusun program pengembangan kompetensi 2. Menyusun panduan teknis 3. Melakukan koordinasi dan pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi	1. Kegiatan 2 dan ke 5 tahapannya telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai 2. Bukti dukung sangat baik dan lengkap	 11/2025

4. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi		
5. Melakukan penjaminan mutu		
6. Mengelola sistem informasi		

LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
MINGGU KE : 2

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Tanggal Pelaksanaan	:	10-19 September 2025
Bukti-Bukti Kegiatan	:	1. Dokumentasi Tahapan Pelaksanaan Kegiatan a) Membuat kanal pengaduan Whatsapp b) Menentukan format baku pengaduan c) Membuat panduan penggunaan kanal pengaduan d) Mendesain konten digital berupa infografis berisi nomor layanan pengaduan dan formatnya e) Menyebarkan informasi kanal pengaduan melalui grup Whatsapp dan media sosial PPSPDMKHIT f) Melakukan uji coba kanal pengaduan g) Melibatkan sejumlah peserta pelatihan untuk uji coba layanan pengaduan 2. Output/hasil kegiatan a) Kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan b) Panduan penggunaan kanal pengaduan c) Tangkapan layar kotak masuk pesan (<i>inbox</i>) kanal Whatsapp

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
3	Membuat kanal pengaduan	1) Membuat kanal pengaduan Whatsapp	Nomor kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan	• Membuat kanal dari media yang paling mudah diakses oleh peserta (Berorientasi Pelayanan) • Membuat kanal sehingga menunjukkan kemampuan dalam pengelolaan teknologi sederhana (Kompeten) • Memilih kanal jelas alasannya dan kanal yang dibuat dapat memberi kepastian yang valid (Akuntabel) • Membuat kanal dengan memanfaatkan teknologi yang sering digunakan dan praktis (Adaptif) • Membuat kanal untuk mewujudkan sarana komunikasi yang lebih dekat dengan peserta sehingga tercipta hubungan yang inklusif (Harmonis)	Penyusunan program pengembangan kompetensi Pemilihan kanal yang tepat memastikan layanan pengaduan dapat diakses secara mudah dan efektif oleh pegawai maupun pihak terkait.
		2) Menentukan format baku pengaduan	Catatan format baku berisi nama dan unit kerja pelapor, jenis pengaduan, isi pengaduan, dan masukan (jika ada)	• Menyusun format yang jelas, sistematis, dan efektif (Kompeten) • Membuat format yang sederhana agar mudah diisi dan tidak membingungkan pelapor (Berorientasi Pelayanan) • Memastikan data yang dikumpulkan relevan, lengkap, dan bisa ditelusuri sehingga memudahkan pencatatan dan pelacakan aduan (Akuntabel) • Membuat format sehingga dapat mendukung tertib administrasi PPSDMKHIT (Loyal)	Koordinasi dan pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan kompetensi serta penjaminan mutu Format pengaduan yang jelas memudahkan pencatatan, penanganan, dan analisis pengaduan sehingga mendukung tata kelola internal yang tertib dan menjaga mutu layanan.
		3) Membuat panduan penggunaan kanal pengaduan	Panduan penggunaan kanal pengaduan	• Membuat panduan penggunaan kanal pengaduan yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan (Berorientasi Pelayanan) • Membuat panduan yang jelas dan informatif sehingga menunjukkan keterampilan Menyusun instruksi sederhana (Kompeten)	Penyusunan panduan teknis Panduan penggunaan membantu peserta memahami alur pengaduan dan memastikan kanal digunakan sesuai prosedur.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
				• Membuat panduan yang langkah-langkahnya terdokumentasi dengan jelas dan sesuai regulasi (Akuntabel) • Membuat panduan dengan instruksi yang praktis untuk mengantisipasi keberagaman peserta (Adaptif)	
		4) Mendesain konten digital berupa infografis berisi nomor layanan pengaduan	Infografis tentang informasi layanan pengaduan di PPSPDMKHIT	• Membuat infografis dengan menyesuaikan gaya konten agar mudah diterima peserta dan di media sosial (Adaptif) • Memanfaatkan keterampilan digital untuk membuat infografis sebagai media komunikasi visual (Kompeten) • Membuat desain yang informatif dan sederhana supaya memudahkan peserta (Berorientasi Pelayanan) • Membuat infografis berisi kanal pengaduan resmi sehingga mencegah informasi yang simpang siur (Akuntabel)	Pengelolaan sistem informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Dengan menambahkan kanal pengaduan di dalam infografis yang merupakan sistem informasi, PPSPDMKHIT semakin transparan. Selain itu juga dapat mendukung mutu layanan.
		5) Menyebarkan informasi kanal pengaduan melalui grup Whatsapp dan media sosial PPSPDMKHIT	Tangkapan layar berupa sebaran infografis digital ke grup Whatsapp dan Instagram PPSPDMKHIT	• Menyebarkan infografis yang memuat informasi kanal pengaduan ke berbagai saluran komunikasi yang digunakan bersama (Kolaboratif) • Menyebarkan informasi sehingga dapat memastikan informasi mengenai kanal pengaduan dapat tersampaikan ke semua peserta sehingga peserta dapat menggunakan layanan tersebut (Berorientasi Pelayanan) • Memastikan informasi yang diunggah dan disebar benar, resmi, dan tidak menyesatkan (Akuntabel) • Menggunakan platform digital populer (WhatsApp & media sosial) untuk jangkauan yang luas (Adaptif)	Menyosialisasikan informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Pemanfaatan media digital untuk penyebaran informasi merupakan bagian dari sosialisasi informasi, sehingga meningkatkan transparansi dan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
					aksesibilitas layanan. Selain itu menjamin saluran pengaduan tersebut valid sehingga mutu penanganan keluhan terjamin
4	Uji coba kanal pengaduan	1) Melakukan uji coba kanal pengaduan	Tangkapan layar ruang obrolan hasil pengiriman aduan melalui Whatsapp	• Menyesuaikan jika ada kendala teknis atau masukan dari pengguna (Adaptif) • Menguji keterampilan dalam implementasi rancangan (Kompeten) • Memastikan proses uji coba berjalan sesuai alur pengaduan yang ada (Akuntabel) 1) Menjamin kanal benar-benar dapat digunakan peserta (Berorientasi Pelayanan)	Evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi dan penjaminan mutu Uji coba memungkinkan PPSDMKHIT menilai efektivitas kanal sebelum diimplementasikan secara resmi, sehingga risiko kesalahan dapat diminimalkan.

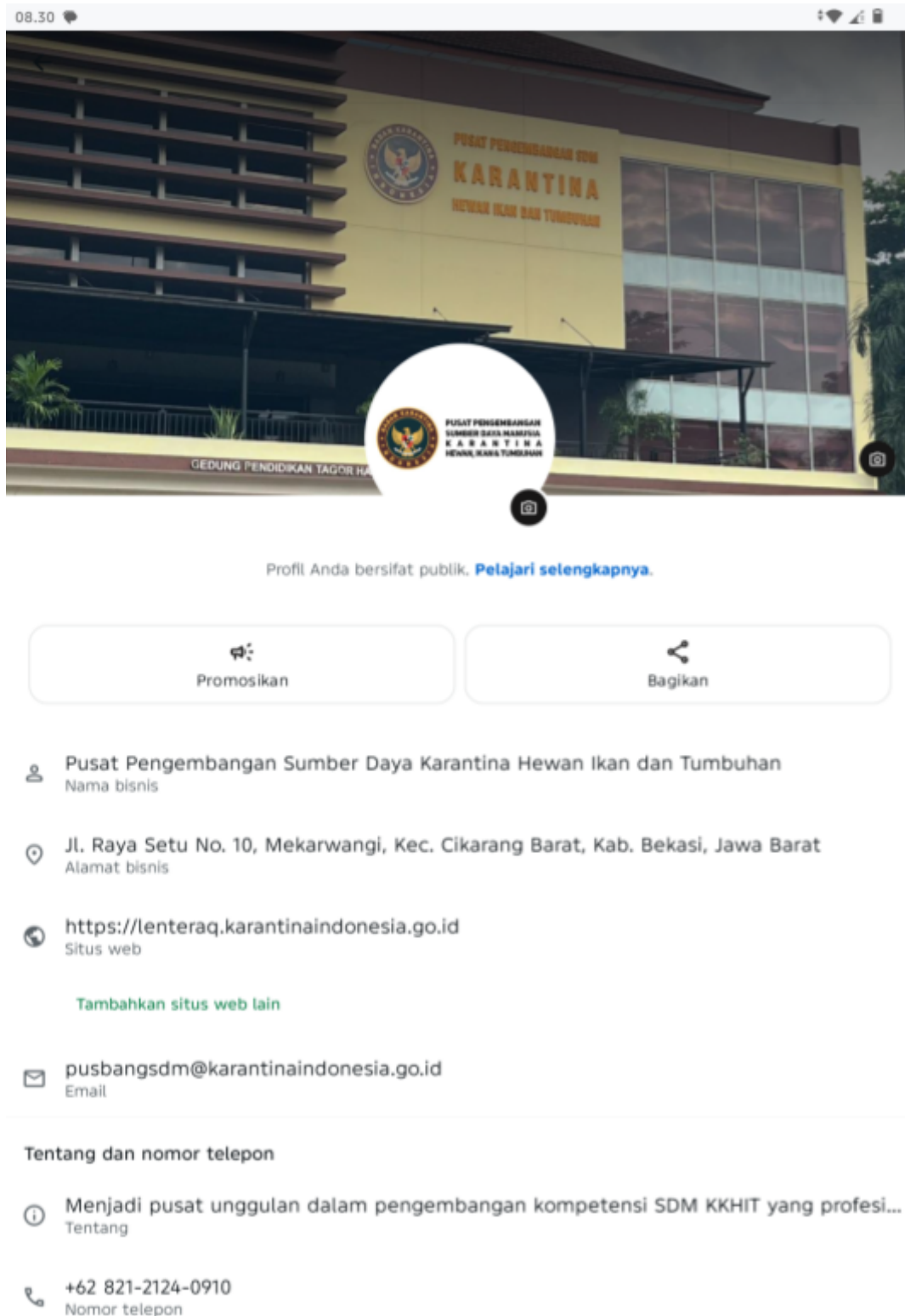
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		2) Melibatkan sejumlah peserta pelatihan untuk uji coba layanan pengaduan	Tangkapan layar kotak masuk pesan (<i>inbox</i>) kanal Whatsapp	• Melibatkan pihak lain dalam proses uji coba layanan pengaduan (Kolaboratif) • Menjaga komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan (Harmonis) • Mengetahui langsung aduan dari peserta (Berorientasi Pelayanan) 1) Melakukan uji coba dengan hasil yang terdokumentasi secara resmi yaitu di ruang obrolan kanal pengaduan (Akuntabel)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi, menyosialisasikan informasi Keterlibatan peserta secara langsung dalam uji coba merupakan bagian dari sosialisasi informasi dan penjaminan mutu layanan, hasilnya menjadi bahan evaluasi sehingga layanan semakin relevan dan berkualitas.

Lampiran 1. Bukti-Bukti Pelaksanaan Kegiatan

A. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

a. Kegiatan ke-3

1. Membuat kanal pengaduan Whatsapp



2. Menentukan format baku pengaduan

Halo, saya ingin menyampaikan pengaduan terkait pelatihan.

Nama:

Asal Instansi/UPT:

Keluhan:

3. Membuat panduan penggunaan kanal pengaduan

<https://www.instagram.com/p/DOfWEoRk7dr/?igsh=MTZod2M3aXJxcDgwdQ=>



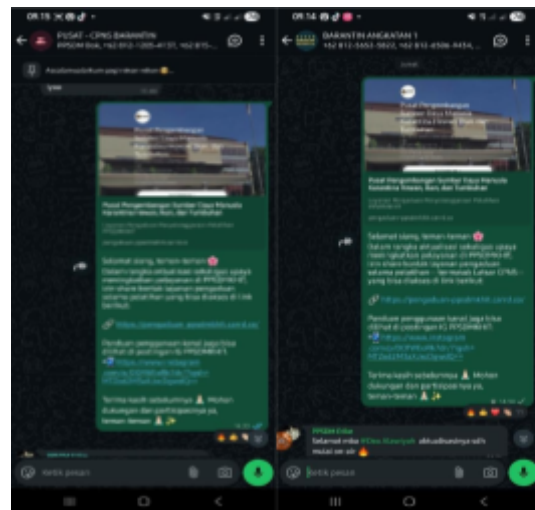
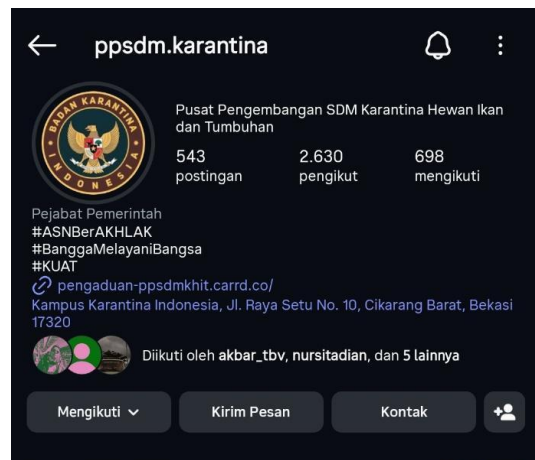
a) Simulasi uji coba kanal pengaduan bersama mentor



4. Mendesain konten digital berupa infografis berisi nomor layanan pengaduan dan formatnya



5. Menyebarkan informasi kanal pengaduan melalui grup Whatsapp dan media sosial PPSDMKHIT

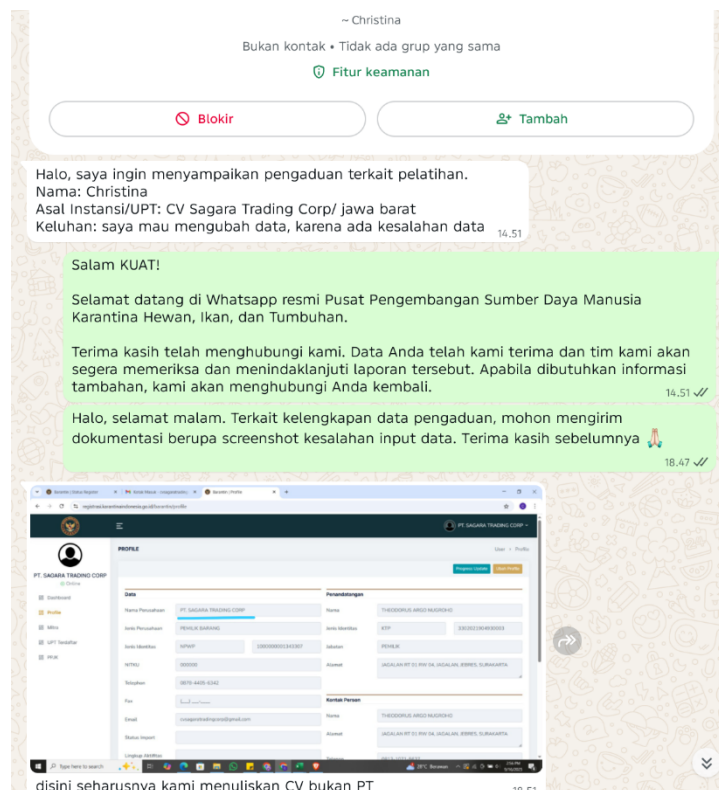


- b) Izin publikasi infografis berisi informasi kanal pengaduan ke bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dan konfirmasi kesesuaian format postingan



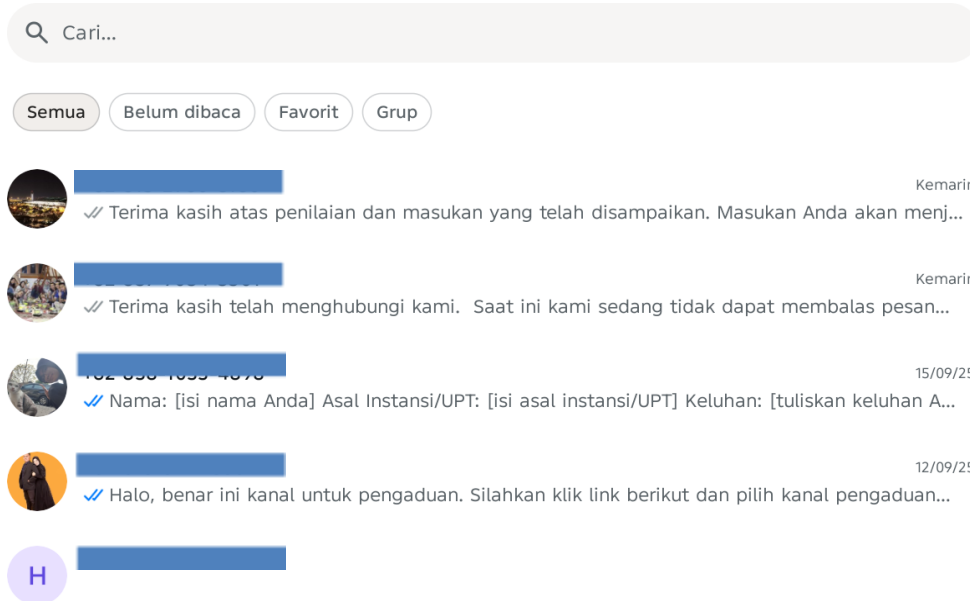
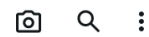
b. Kegiatan ke-4

1. Melakukan uji coba kanal pengaduan



2. Melibatkan sejumlah peserta pelatihan untuk uji coba layanan pengaduan

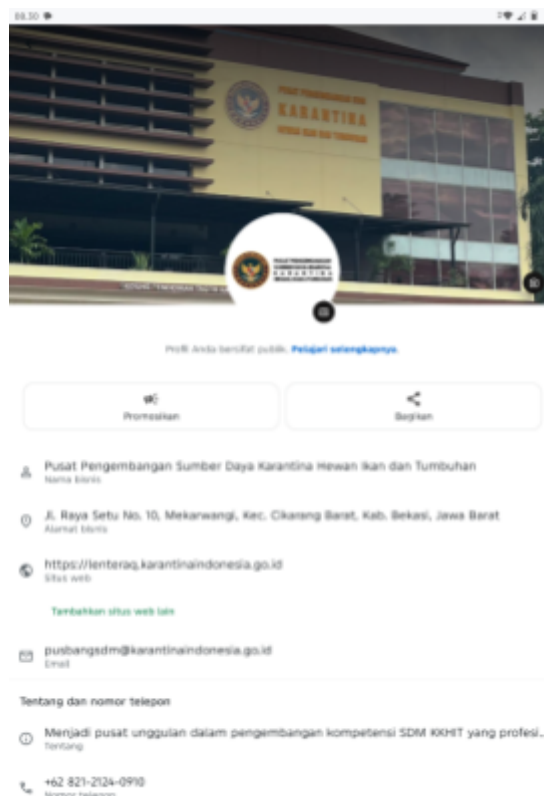
WhatsApp



B. Output/Hasil Kegiatan

a. Kegiatan ke-3

1. Kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan

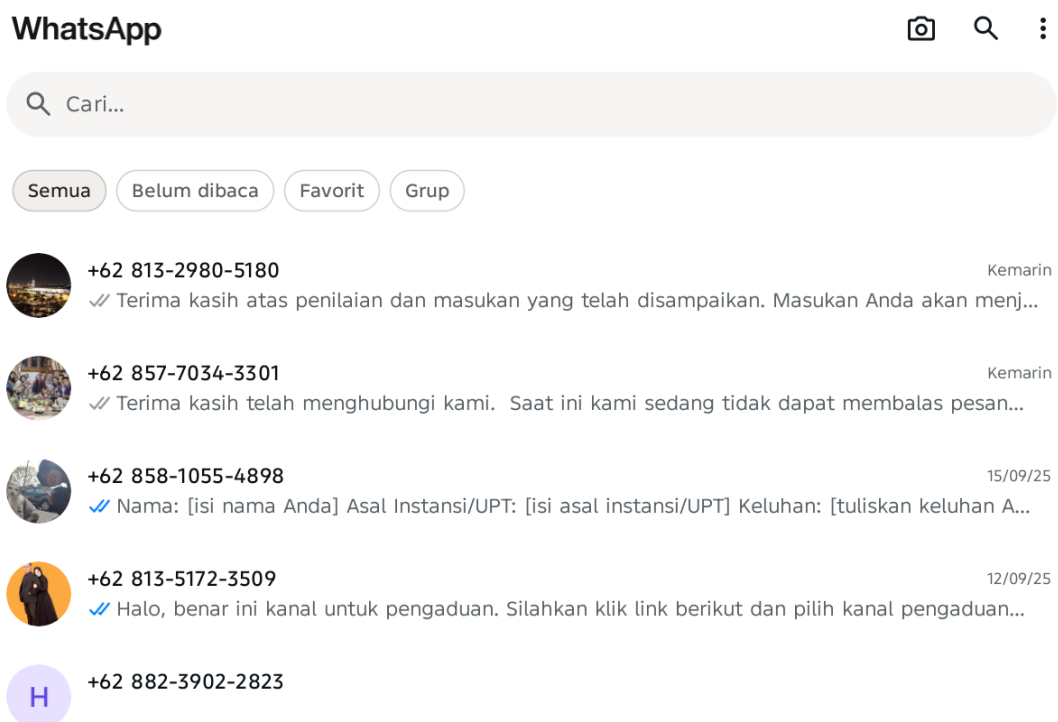


2. Panduan penggunaan kanal pengaduan



b. Kegiatan ke-4

1. Tangkapan layar kotak masuk pesan (inbox) kanal Whatsapp



Lampiran 2. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	3

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Nomor kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan 2. Catatan format baku pengaduan 3. Panduan penggunaan kanal pengaduan 4. Infografis tentang informasi layanan pengaduan di PPSPDMKHIT 5. Tangkapan layar berupa sebaran infografis digital ke grup Whatsapp dan Instagram PPSPDMKHIT	1. Nomor kontak whatsapp sebagai kanal pengaduan sudah sesuai dengan saat mentoring 2. Format baku mudah dipahami dan dimengerti 3. Panduan kanal pengaduan baik 4. Infografis sudah sesuai 5. Tangkapan layar mudah dimengerti 6. Keterkaitan dengan mata pelatihan sudah tergambar jelas	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan 2. Panduan penggunaan kanal pengaduan		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 7. Penyusunan program pengembangan kompetensi 8. Penyusunan panduan teknis 9. Pengelolaan sistem informasi dan menyosialisasikan informasi 10. Pelaksanaan penjaminan mutu 11. Evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi		

Lampiran 3. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	4

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Tangkapan layar ruang obrolan hasil pengiriman aduan melalui Whatsapp 2. Tangkapan layar kotak masuk pesan (inbox) kanal Whatsapp Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 5. Tangkapan layar kotak masuk pesan (inbox) kanal Whatsapp Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Pelaksanaan penjaminan mutu 2. Penyusunan evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 3. Menyosialisasikan informasi	1. Tahapan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana 2. Tangkapan layar ruang obrolan mudah dipahami 3. Tangkapan layar kotak masuk pada kanal pengaduan tergambar jelas 4. Sangat terkait dengan substansi mata pelatihan BerAKHLAK	

Lampiran 4. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	3. Membuat Kanal Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan : 1. Nomor kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan 2. Catatan format baku pengaduan 3. Panduan penggunaan kanal pengaduan 4. Infografis tentang informasi layanan pengaduan di PPSPDMKHIT 5. Tangkapan layar berupa sebaran infografis digital ke grup Whatsapp dan Instagram PPSPDMKHIT	1. Kegiatan 3 beserta tahapannya telah dilaksanakan dengan sangat baik dan sesuai 2. Bukti kegiatan sangat baik dan lengkap	 20/9/2025
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Kontak Whatsapp sebagai kanal pengaduan 2. Panduan penggunaan kanal pengaduan		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Penyusunan program pengembangan kompetensi 2. Penyusunan panduan teknis 3. Pengelolaan sistem informasi dan menyosialisasikan informasi 4. Pelaksanaan penjaminan mutu 5. Evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi		

Lampiran 5. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	4. Uji Coba Kanal Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan : 1. Tangkapan layar ruang obrolan hasil pengiriman aduan melalui Whatsapp 2. Tangkapan layar kotak masuk pesan (inbox) kanal Whatsapp Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Tangkapan layar kotak masuk pesan (inbox) kanal Whatsapp Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Pelaksanaan penjaminan mutu 2. Penyusunan evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 3. Menyosialisasikan informasi	1. Kegiatan 4 dan tahapannya telah dilaksanakan dengan sangat baik dan sesuai 2. Bukti kegiatan sangat baik dan lengkap	 20/9/2025

LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

MINGGU KE : 3

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Tanggal Pelaksanaan	:	20-29 September 2025
Bukti-Bukti Kegiatan	:	1. Dokumentasi Tahapan Pelaksanaan Kegiatan a) Menguji kejelasan alur dalam penggunaan kanal b) Mencatat kendala yang muncul selama uji coba c) Melakukan survei kepuasan terhadap uji coba kanal pengaduan d) Mengumpulkan catatan hasil uji coba dari kegiatan sebelumnya e) Menganalisis efektivitas alur dan format pengaduan berdasarkan uji coba f) Mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang ditemukan g) Merumuskan rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal h) Menyusun laporan evaluasi berisi rekapitulasi jumlah dan jenis pengaduan, tren dan pola pengaduan, rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal 2. Output/hasil kegiatan a) Kumpulan dokumen hasil uji coba, kendala, serta hasil survey b) Catatan evaluasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
4	Uji coba kanal pengaduan	3) Menguji kejelasan panduan penggunaan kanal	Catatan hasil uji coba pengaduan dari beberapa peserta	• Saya memastikan peserta mudah memahami alur pengaduan (Berorientasi Pelayanan) • Menganalisis apakah alur pengaduan sudah tepat dan efektif (Kompeten) • Membuat hasil pengujian sehingga menjadi bukti validasi alur pengaduan (Akuntabel) • Mengubah alur pengaduan menjadi lebih sederhana abila dirasa rumit (Adaptif)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun panduan teknis, mengelola sistem informasi Menguji alur berarti memastikan alur mudah dipahami dan dilakukan sehingga meningkatkan mutu layanan, hasilnya bisa memperbaiki panduan teknis dan mengelola sistem informasi yang lebih ramah pengguna
		4) Mencatat kendala yang muncul selama uji coba	Catatan kendala selama uji coba	• Membuat catatan yang akan menjadi dasar evaluasi (Akuntabel) • Membuat catatan kendala sehingga menunjukkan keterampilan mengidentifikasi masalah secara detail (Kompeten) • Menyiapkan solusi dari kendala yang ditemukan (Adaptif) • Mencatat kendala agar pelayanan terhadap peserta menjadi lebih baik (Berorientasi Pelayanan)	Pelaksanaan penjaminan mutu, menyusun evaluasi dan panduan teknis pelaksanaan pengembangan kompetensi Dengan mencatat kendala, dapat mengetahui aspek layanan yang masih lemah sehingga dapat ditingkatkan untuk menjamin mutu layanan. Catatan kendala juga menjadi data penting dalam evaluasi dan bahan revisi untuk panduan teknis
		5) Melakukan survei kepuasan terhadap	Dokumen hasil survei	• Melakukan survei sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan terhadap peserta (Berorientasi Pelayanan)	Evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		uji coba kanal pengaduan		• Melakukan survei dengan hasil yang dilaporkan apa adanya, tanpa manipulasi (Akuntabel) • Menyusun instrumen survei yang tepat agar data valid (Kompeten) • Melakukan perubahan sesuai hasil survei (Adaptif) • Melakukan survei sebagai bentuk setia dengan mendahulukan kepuasan dan kepentingan sekaligus menjaga reputasi PPSPDMKHIT (Loyal)	Survei kepuasan menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan kanal, memastikan layanan pengaduan memenuhi kebutuhan dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan.
5	Evaluasi uji coba kanal pengaduan	1) Mengumpulkan catatan dari kegiatan sebelumnya	Rangkuman dokumen berisi catatan hasil uji coba, kendala, serta hasil survey	• Mengkompilasi catatan sehingga menjadi bukti valid untuk evaluasi (Akuntabel) • Menggabungkan dokumen sehingga menunjukkan keterampilan dalam mengompilasi data (Kompeten) • Menggabungkan catatan yang akan digunakan untuk peningkatan kualitas layanan (Berorientasi Pelayanan) 1) Mengumpulkan catatan dari proses uji coba yang kemungkinan besar ada temuan yang bervariasi sehingga terbuka dengan temuan tersebut (Adaptif)	Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi Catatan hasil uji coba adalah bahan dasar evaluasi sehingga mendukung penyusunan evaluasi serta dapat dipakai untuk penyempurnaan panduan teknis seperti petunjuk penggunaan kanal

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		2) Menganalisis efektivitas alur dan format pengaduan berdasarkan uji coba	Dokumen analisis efektivitas alur dan format pengaduan	• Kemampuan analisis terhadap hasil uji coba (Kompeten) • Menganalisis data sehingga hasil analisis menjadi dasar penyusunan rekomendasi (Akuntabel) • Memastikan alur lebih mudah bagi peserta (Berorientasi Pelayanan) 1) Menemukan celah untuk perbaikan dari hasil analisis (Adaptif)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi Dengan menganalisis apakah alur dan format sudah jelas, cepat dan mudah digunakan maka dapat mendukung penjaminan mutu layanan. Selain itu analisis efektivitas merupakan proses evaluasi dan hasilnya dapat digunakan untuk menyempurnakan panduan teknis
		3) Mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang ditemukan	Hasil identifikasi hambatan atau kekurangan layanan pengaduan	• Mencatat hambatan untuk pertanggungjawaban hasil uji coba (Akuntabel) • Mengidentifikasi hambatan sehingga memiliki kemampuan mendiagnosis masalah yang ada (Kompeten) • Mengidentifikasi hambatan untuk meningkatkan kenyamanan peserta (Berorientasi Pelayanan) • Menyesuaikan layanan bila ada kendala teknis maupun prosedur (Adaptif)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi Dengan menemukan hambatan, dapat melakukan Tindakan korektif sehingga mutu layanan tetap terjaga. Selain itu identifikasi hambatan juga bagian penting dari proses evaluasi dan bisa dijadikan dasar untuk memperbaiki panduan teknis

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
		4) Merumuskan rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal	Dokumen rekomendasi awal untuk menyempurnakan kanal	• Merumuskan rekomendasi yang akan menjadi acuan yang jelas untuk perbaikan (Akuntabel) • Menuangkan hasil analisis menjadi saran yang aplikatif (Kompeten) • Mengarahkan rekomendasi bertujuan meningkatkan layanan public (Berorientasi Pelayanan) • Mendukung pengembangan PPSDMKHIT secara berkesinambungan (Loyal)	Pelaksanaan penjaminan mutu, Menyusun evaluasi dan panduan teknis terkait pengembangan kompetensi Dengan merumuskan rekomendasi penyempurnaan, itu dapat meningkatkan mutu layanan. Rekomendasi juga merupakan bagian akhir dari proses evaluasi dan bisa dijadikan masukan untuk penyempurnaan panduan teknis
		5) Membuat catatan evaluasi berisi rekapitulasi jumlah, tren dan pola pengaduan, rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal	Catatan evaluasi	• Menyusun laporan yang difokuskan untuk perbaikan layanan, bukan sekadar formalitas (Berorientasi Pelayanan) • Menyusun laporan berbasis data nyata, bukan asumsi (Akuntabel) • Mengelola data dengan metode yang tepat sehingga hasilnya valid dan mudah dipahami (Kompeten) • Mendukung kinerja PPSDMKHIT melalui dokumentasi resmi (Loyal)	Menyusun laporan evaluasi, panduan teknis, dan mengelola sistem informasi Laporan evluasi dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki panduan teknis, penyusunan laporan dengan mengelola data terkait juga mendukung keterbukaan dan akuntabilitas

Lampiran 1. Bukti-Bukti Pelaksanaan Kegiatan

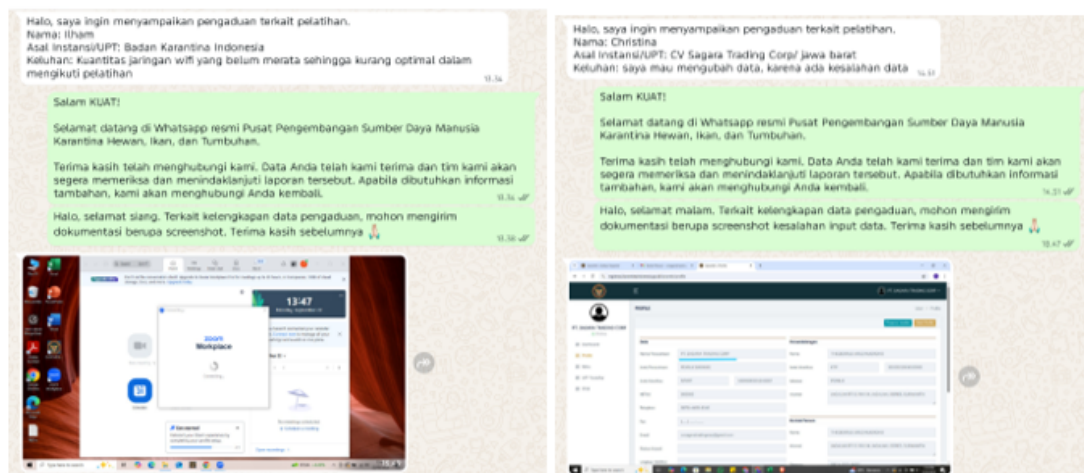
A. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

a. Kegiatan ke-4

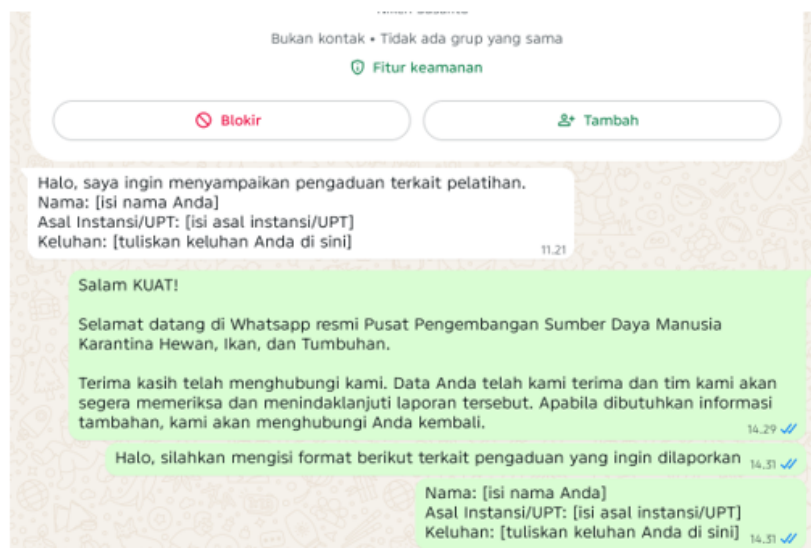
3. Menguji kejelasan pedoman penggunaan kanal

Hasil Uji Coba Pengaduan dari Beberapa Peserta

Hasil uji coba menunjukkan bahwa beberapa peserta telah mengikuti panduan penggunaan kanal dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan keberadaan format pengaduan yang ada pada saat mengajukan aduan di kanal Whatsapp.



Namun ada peserta yang kurang tepat dalam mengisi format yang sudah otomatis muncul. Pengisian format yang kurang tepat akan dikoreksi kembali untuk mengisi format sesuai perintahnya, contohnya seperti berikut:



4. Mencatat kendala yang muncul selama uji coba

Kendala yang Ditemukan

Berdasarkan hasil uji coba, beberapa kendala yang teridentifikasi adalah:

- **Kebingungan fungsi kanal**
Sebagian peserta menggunakan kanal pengaduan untuk menanyakan suatu informasi. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi kanal pengaduan belum sepenuhnya dipahami.
- **Kurangnya kepastian terhadap kanal resmi**
Adanya peserta yang perlu memastikan ulang bahwa kontak yang digunakan adalah kanal resmi menunjukkan perlunya penguatan identitas dan sosialisasi kanal.
- **Potensi tumpang tindih dengan kanal lain**
Masuknya pertanyaan informasi ke kanal pengaduan menunjukkan masih kurang jelasnya perbedaan kanal pengaduan dengan kanal komunikasi/informasi lain.

5. Melakukan survei kepuasan terhadap uji coba kanal pengaduan

Terima kasih telah menggunakan layanan kami, Pak. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, mohon kesediaannya untuk memberikan penilaian kepuasan :

1. Sangat Puas
2. Puas
3. Cukup
4. Kurang Puas
5. Tidak Puas

A. Alasan : [alasan singkat mengapa Anda memilih nilai tersebut]
B. Menurut Anda, apa yang sudah baik dari layanan pengaduan kami?
C. Hal apa yang sebaiknya kami perbaiki atau tingkatkan dari pelayanan kami?

Masukan Anda sangat berarti bagi kami agar layanan ke depannya menjadi semakin lebih baik. Terima kasih atas kesediaan Anda.

08.32 ✓

1. A. karena respon sangat cepat dan memuaskan, B. responsif dan solutif, C. mungkin dapat disertakan di chat terkait jam operasionalnya

14.32

Terima kasih atas penilaian dan masukan yang telah disampaikan. Masukan Anda akan menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Semoga

4. Kurang Puas
5. Tidak Puas

A. Alasan : [alasan singkat mengapa Anda memilih nilai tersebut]
B. Menurut Anda, apa yang sudah baik dari layanan pengaduan kami?
C. Hal apa yang sebaiknya kami perbaiki atau tingkatkan dari pelayanan kami?

Masukan Anda sangat berarti bagi kami agar layanan ke depannya menjadi semakin lebih baik. Terima kasih atas kesediaan Anda.

20.00 ✓

Terima kasih telah menggunakan layanan kami, Bu Christina. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, mohon kesediaannya untuk memberikan penilaian kepuasan :

1. Sangat Puas
2. Puas ✓
3. Cukup
4. Kurang Puas
5. Tidak Puas

A. Alasan : pelayanan cepat dan ramah
B. Menurut Anda, apa yang sudah baik dari layanan pengaduan kami? bisa membalas di luar jam kerja, ramah
C. Hal apa yang sebaiknya kami perbaiki atau tingkatkan dari pelayanan kami?

b. Kegiatan ke-5

1. Mengumpulkan catatan dari kegiatan sebelumnya

RANGKUMAN

Hasil uji coba : 2 orang mengajukan aduan

Kendala : kebingungan fungsi kanal, kurangnya kepastian terhadap kanal resmi, potensi tumpang tindih dengan kanal informasi/komunikasi lain

Hasil survey : Puas karena pelayanan yang responsif, ramah, solutif. Kekurangannya terletak di belum terteranya waktu operasional pelayanan pengaduan di pesan otomatis.

2. Menganalisis efektivitas alur dan format pengaduan berdasarkan uji coba

Analisis Efektivitas Alur dan Format Pengaduan

Alur pengaduan diawali dari :

1. Menerima pengaduan dan memberi respon awal
2. Melakukan koordinasi internal terkait penanganan pengaduan
3. Membuat rekomendasi tindak lanjut pengaduan
4. Menyampaikan tindak lanjut pengaduan tersebut ke pengadu

Alur pengaduan yang dilakukan selama uji coba cukup efektif karena hanya memakan waktu proses penanganan selama kurang lebih 1 hari. Format pengaduan yang digunakan yaitu sebagai berikut:

Nama: [isi nama Anda]

Asal Instansi/UPT: [isi asal instansi/UPT]

Keluhan: [tuliskan keluhan Anda di sini]

Dari format tersebut, beberapa peserta telah mengajukan aduan sesuai dengan format yang tertera di pesan otomatis. Namun, ada satu peserta yang masih belum mengisi format otomatis tersebut dan langsung mengirim format tanpa mengeditnya. Hal ini akan menjadi pertimbangan untuk meletakkan format pengaduan di balas cepat, bukan di pesan otomatis saat klik tautan kanal whatsapp.

3. Mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang ditemukan

Hambatan atau Kekurangan Selama Uji Coba

- Pemahaman fungsi kanal yang belum jelas
Sebagian peserta menggunakan kanal pengaduan untuk menanyakan informasi umum. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut agar fungsi kanal pengaduan dapat dibedakan dengan kanal informasi.
- Kurangnya kepastian terhadap kanal resmi
Masih ada peserta yang merasa perlu memastikan keaslian kanal. Ini menandakan identitas kanal belum cukup kuat, sehingga perlu penegasan branding resmi dan penyampaian informasi yang lebih jelas.
- Potensi tumpang tindih dengan kanal lain
Masuknya pertanyaan informasi ke kanal pengaduan berpotensi mengurangi fokus layanan. Pemisahan fungsi antar kanal komunikasi perlu dipertegas agar tidak terjadi kebingungan pengguna.
- Informasi operasional belum konsisten
Waktu operasional layanan hanya tercantum di profil kontak, tetapi tidak disampaikan dalam pesan otomatis. Hal ini bisa menyebabkan kebingungan bagi pengguna yang menghubungi di luar jam operasional.
- Keterbatasan kepatuhan pada format pengaduan
Ada peserta yang tidak mengisi format pengaduan sesuai instruksi otomatis, bahkan langsung mengirim tanpa penyesuaian. Ini menunjukkan perlunya penempatan format pengaduan di bagian balasan cepat (*quick reply*) atau penyederhanaan instruksi.

4. Merumuskan rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal

Rekomendasi Awal

<u>No.</u>	<u>Temuan / Kendala</u>	<u>Rekomendasi Penyempurnaan</u>
1	<u>Fungsi kanal belum dipahami jelas</u>	<u>Sosialisasi kanal pengaduan secara terpisah dari kanal informasi</u>
2	<u>Kepastian kanal resmi</u>	<u>Perkuat identitas kanal (logo, header, pesan otomatis resmi, tanda official)</u>
3	<u>Tumpang tindih dengan kanal lain</u>	<u>Buat mekanisme balas cepat (<i>quick reply</i>) yang mengarahkan pengguna ke kanal informasi apabila bukan pengaduan.</u>
4	<u>Informasi operasional tidak jelas</u>	<u>Cantumkan jam operasional pada pesan otomatis</u>
5	<u>Format pengaduan belum dipatuhi</u>	<u>Letakkan format di balas cepat (<i>quick reply</i>)</u>

5. Menyusun catatan evaluasi berisi rekapitulasi jumlah, tren dan pola pengaduan, rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal

**CATATAN EVALUASI
UJI COBA KANAL PENGADUAN ONE CLICK WHATSAPP**

Periode Uji Coba: 11–25 September 2025

Peserta: Peserta pelatihan (uji coba terbatas)

Rekapitulasi Interaksi

- 2 peserta menyampaikan aduan sesuai tujuan kanal.
- 2 peserta mengajukan pertanyaan informasi (seharusnya ke kanal informasi).
- 1 peserta melakukan verifikasi kanal (memastikan keaslian).

Pola & Temuan

- Penggunaan kanal masih bercampur (aduan + pertanyaan informasi).
- Ada kebutuhan akan kepastian identitas kanal resmi.
- Proses penanganan aduan efektif, rata-rata selesai ± 1 hari.
- Format pengaduan belum selalu diikuti peserta.

Hambatan yang Ditemukan

1. Fungsi kanal belum dipahami jelas.
2. Identitas kanal resmi belum cukup kuat.
3. Potensi tumpang tindih dengan kanal informasi.
4. Waktu operasional tidak tercantum di pesan otomatis.
5. Format pengaduan belum dipatuhi secara konsisten.

Rekomendasi Awal

- Cantumkan keterangan fungsi kanal secara singkat dan jelas di bagian awal interaksi (misalnya di balas cepat saat pertama pengadu mengirim pesan (*quick reply*) atau deskripsi di profil kanal).
- Perkuat identitas kanal dengan logo, nama akun, dan pesan pembuka resmi.
- Tambahkan jam operasional di pesan otomatis.
- Sederhanakan format pengaduan dan letakkan di *quick reply*.
- Menambahkan balas cepat (*quick reply*) untuk mengarahkan pengguna ke kanal informasi bila pesan yang masuk bukan aduan.

- a. Membahas hasil uji coba dan membuat rekomendasi awal penanganan pengaduan bersama mentor dan tim penanganan pengaduan





Uji Coba One Click Whatsapp Sebagai Kanal Pengaduan

Uji coba layanan pengaduan PPSPDMKHIT dilakukan dengan melibatkan sejumlah peserta pelatihan sebagai pengguna simulasi kanal pengaduan. Selama periode uji coba, peserta diarahkan untuk menghubungi kanal yang telah disediakan.

Hasil interaksi yang diterima selama uji coba adalah sebagai berikut:

- 2 peserta menyampaikan pengaduan, sesuai dengan tujuan utama kanal pengaduan.
- 2 peserta menyampaikan pertanyaan informasi, yang lebih tepat disampaikan melalui kanal sumber informasi, bukan kanal pengaduan.
- 1 peserta menghubungi untuk memastikan keaslian kanal, dengan menanyakan apakah nomor/akun tersebut benar merupakan kanal pengaduan resmi PPSPDMKHIT.

Kendala yang Ditemukan

Berdasarkan hasil uji coba, beberapa kendala yang teridentifikasi adalah:

- Kebingungan fungsi kanal
Sebagian peserta menggunakan kanal pengaduan untuk menanyakan suatu informasi. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi kanal pengaduan belum sepenuhnya dipahami.
- Kurangnya kepastian terhadap kanal resmi
Adanya peserta yang perlu memastikan ulang bahwa kontak yang digunakan adalah kanal resmi menunjukkan perlunya penguatan identitas dan sosialisasi kanal.
- Potensi tumpang tindih dengan kanal lain
Masuknya pertanyaan informasi ke kanal pengaduan menunjukkan masih kurang jelasnya perbedaan kanal pengaduan dengan kanal komunikasi/informasi lain.

Hasil Survey Selama Uji Coba

Survey dilakukan kepada pengadu yang mengajukan aduannya selama masa uji coba. (tanggal 11-25 September 2025). Berikut hasil survey terhadap pengadu:

Terima kasih telah menggunakan layanan kami, Pak. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, mohon kesediaannya untuk memberikan penilaian kepuasan : 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Cukup 4. Kurang Puas 5. Tidak Puas A. Alasan : [alasan singkat mengapa Anda memilih nilai tersebut] B. Menurut Anda, apa yang sudah baik dari layanan pengaduan kami? C. Hal apa yang sebaiknya kami perbaiki atau tingkatkan dari pelayanan kami? Masukan Anda sangat berarti bagi kami agar layanan ke depannya menjadi semakin lebih baik. Terima kasih atas kesediaan Anda. 08.12 ✓ 1. A. karena respon sangat cepat dan memuaskan, B. responsif dan solutif, C. mungkin dapat disertakan di chat terkait jam operasionalnya 14.32 Terima kasih atas penilaian dan masukan yang telah disampaikan. Masukan Anda akan menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Semoga hari Anda menyenangkan. 15.04 ✓	Terima kasih telah menggunakan layanan kami, Bu Christina. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, mohon kesediaannya untuk memberikan penilaian kepuasan : 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Cukup 4. Kurang Puas 5. Tidak Puas A. Alasan : pelayanan cepat dan ramah B. Menurut Anda, apa yang sudah baik dari layanan pengaduan kami? bisa membalas di luar jam kerja, ramah C. Hal apa yang sebaiknya kami perbaiki atau tingkatkan dari pelayanan kami? Masukan Anda sangat berarti bagi kami agar layanan ke depannya menjadi semakin lebih baik. Terima kasih atas kesediaan Anda. 20.04 Terima kasih atas penilaian dan masukan yang telah disampaikan. Masukan Anda akan menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Semoga hari Anda menyenangkan. 20.10 ✓
---	---

Hasil survey menunjukkan bahwa pengadu merasa puas terhadap layanan pengaduan. Kepuasan pengadu terletak di pelayanannya yang responsif, ramah, dan solutif. Kekurangannya terletak di waktu operasional, dimana di bagian pesan otomatis belum tertera waktu operasional pelayanan pengaduan. Waktu operasional pelayanan hanya tertera di bagian profil kontak layanan pengaduan, sehingga tidak dimasukkan di pesan otomatis.

b. Kegiatan ke-5

1. Catatan evaluasi

**CATATAN EVALUASI
UJI COBA KANAL PENGADUAN ONE CLICK WHATSAPP**

Periode Uji Coba: 11–25 September 2025

Peserta: Peserta pelatihan (uji coba terbatas)

Rekapitulasi Interaksi

- 2 peserta menyampaikan aduan sesuai tujuan kanal.
- 2 peserta mengajukan pertanyaan informasi (seharusnya ke kanal informasi).
- 1 peserta melakukan verifikasi kanal (memastikan keaslian).

Pola & Temuan

- Penggunaan kanal masih bercampur (aduan + pertanyaan informasi).
- Ada kebutuhan akan kepastian identitas kanal resmi.
- Proses penanganan aduan efektif, rata-rata selesai ± 1 hari.
- Format pengaduan belum selalu diikuti peserta.

Hambatan yang Ditemukan

1. Fungsi kanal belum dipahami jelas.
2. Identitas kanal resmi belum cukup kuat.
3. Potensi tumpang tindih dengan kanal informasi.
4. Waktu operasional tidak tercantum di pesan otomatis.
5. Format pengaduan belum dipatuhi secara konsisten.

Rekomendasi Awal

- Cantumkan keterangan fungsi kanal secara singkat dan jelas di bagian awal interaksi (misalnya di balas cepat saat pertama pengadu mengirim pesan (*quick reply*) atau deskripsi di profil kanal).
- Perkuat identitas kanal dengan logo, nama akun, dan pesan pembuka resmi.
- Tambahkan jam operasional di pesan otomatis.
- Sederhanakan format pengaduan dan letakkan di *quick reply*.
- Menambahkan balas cepat (*quick reply*) untuk mengarahkan pengguna ke kanal informasi bila pesan yang masuk bukan aduan.

Lampiran 2. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
--------------	---	--------------

NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	4. Membuat kanal pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 3. Menguji kejelasan alur dalam penggunaan kanal 4. Mencatat kendala yang muncul selama uji coba 5. Melakukan survei kepuasan terhadap uji coba kanal pengaduan	1. Alur dalam penggunaan kanal sudah terlihat jelas dan mudah dipahami 2. Saat pemhasan dengan mentor dan tim telah dibahas kendala dan solusinya, hal ini bahwa ybs ketika terjadi kendala2 tentunya ada solusinya. 3. Berdasarkan survey kepada pengadu, ybs merasa puas atas pelayanan yang ramah dan cepat serta ditindaklanjuti 4. Nilai-nilai BerAKHLAK dari Sdri. Dea terlihat jelas karena ybs akuntabel kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif 5. Bermanfaat untuk organisasi	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Kumpulan dokumen hasil uji coba, kendala, serta hasil survey		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Menyusun panduan teknis terkait pengembangan kompetensi 2. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 3. Melakukan penjaminan mutu 4. Mengelola sistem informasi		

Lampiran 3. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	5. Uji coba kanal pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Mengumpulkan catatan dari kegiatan sebelumnya 2. Menganalisis efektivitas alur dan format pengaduan berdasarkan uji coba 3. Mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang ditemukan 4. Merumuskan rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal 5. Menyusun laporan evaluasi berisi rekapitulasi jumlah, tren dan pola pengaduan, rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Laporan evaluasi Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Menyusun panduan teknis terkait pengembangan kompetensi 2. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 3. Melakukan penjaminan mutu 4. Mengelola sistem informasi	1. Setiap tahapan telah dilaksanakan sesuai rencana. 2. Pada evaluasi telah diperhatikan kemungkinan hambatan-hambatan yang terjadi dan solusi penyelesaiannya 3. Nilai-nilai BerAKHLAK dari Sdri. Dea terlihat jelas karena ybs akuntabel kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif 4. Bermanfaat untuk organisasi	

Lampiran 4. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	4. Membuat kanal pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan : 3. Menguji kejelasan alur dalam penggunaan kanal 4. Mencatat kendala yang muncul selama uji coba 5. Melakukan survei kepuasan terhadap uji coba kanal pengaduan	1. Kegiatan 4, pada tahapannya telah dilaksanakan dengan sangat baik 2. Bukti dukung sangat baik dan lengkap 3. Menambah aktualisasi nilai berakhlak saat aktualisasi 4. Membuat video pelaksanaan kegiatan aktualisasi	 1 Oktober 2025
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Kumpulan dokumen hasil uji coba, kendala, serta hasil survey		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Menyusun panduan teknis terkait pengembangan kompetensi 2. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 3. Melakukan penjaminan mutu 4. Mengelola sistem informasi		

Lampiran 5. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	5. Uji coba kanal pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan : 1. Mengumpulkan catatan dari kegiatan sebelumnya 2. Menganalisis efektivitas alur dan format pengaduan berdasarkan uji coba 3. Mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang ditemukan 4. Merumuskan rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal 5. Menyusun laporan evaluasi berisi rekapitulasi jumlah, tren dan pola pengaduan, rekomendasi awal untuk penyempurnaan kanal Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Laporan evaluasi Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Menyusun panduan teknis terkait pengembangan kompetensi 2. Menyusun evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi 3. Melakukan penjaminan mutu 4. Mengelola sistem informasi	1. Kegiatan 5, dan tahapannya telah dilaksanakan dengan sangat baik 2. Bukti dukung sangat baik dan lengkap 3. Menambah aktualisasi nilai berakhlak saat aktualisasi 4. Membuat video pelaksanaan kegiatan aktualisasi	 1 Oktober 2025

LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
MINGGU KE : 4

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Tanggal Pelaksanaan	:	1-7 Oktober 2025
Bukti-Bukti Kegiatan	:	1. Dokumentasi Tahapan Pelaksanaan Kegiatan a) Mengintegrasikan rekapitulasi data pengaduan ke dashboard b) Menyebarkan visualisasi data yang ada di dashboard ke media sosial PPSPDMKHIT 0. Output/hasil kegiatan a) Tautan dashboard dari Looker Studio

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II	Kontribusi Terhadap Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.
5	Evaluasi uji coba kanal pengaduan	0. Mengintegrasikan rekapitulasi data pengaduan ke dashboard	Tautan dashboard dari Looker Studio	• Mengolah data digital dan mengintegrasikannya ke dashboard (Kompeten) • Mengintegrasikan data ke dashboard sehingga data tersaji secara transparan (Akuntabel) • Memanfaatkan teknologi untuk pelaporan secara modern (Adaptif) • Mengintegrasikan data ke dashboard dapat memudahkan pimpinan dan publik untuk memahami data pengaduan (Berorientasi Pelayanan)	Mengelola sistem informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Integrasi data ke dashboard merupakan bentuk nyata dari pengelolaan sistem informasi sehingga data tersaji lebih transparan dan mudah diakses. Dengan dashboard, pimpinan dan tim bisa memantau indikator mutu layanan secara <i>real time</i>
		0. Menyebarkan visualisasi data yang ada di dashboard ke media sosial PPSDMKHIT	Tangkapan layar postingan berisi visualisasi data pengaduan dari Looker Studio	• Menyebarkan data sehingga terjadinya transparansi data untuk publik (Berorientasi Pelayanan) • Menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi publik (Adaptif) • Menyampaikan data dengan baik agar meningkatkan kepercayaan publik (Harmonis) • Menyebarkan data yang sudah disetujui dan tidak melanggar kerahasiaan (Loyal) • Menyebarkan data ke media sosial bekerjasama dengan tim pengelola media sosial (Kolaboratif)	Menyosialisasikan informasi dan pelaksanaan penjaminan mutu Visualisasi data yang disebarakan adalah bagian dari pemanfaatan sistem informasi sekaligus sosialisasi sehingga memperluas jangkauan informasi tersebar. Transparansi data pengaduan juga bagian dari akuntabilitas mutu layanan sehingga menunjukkan keterbukaan.

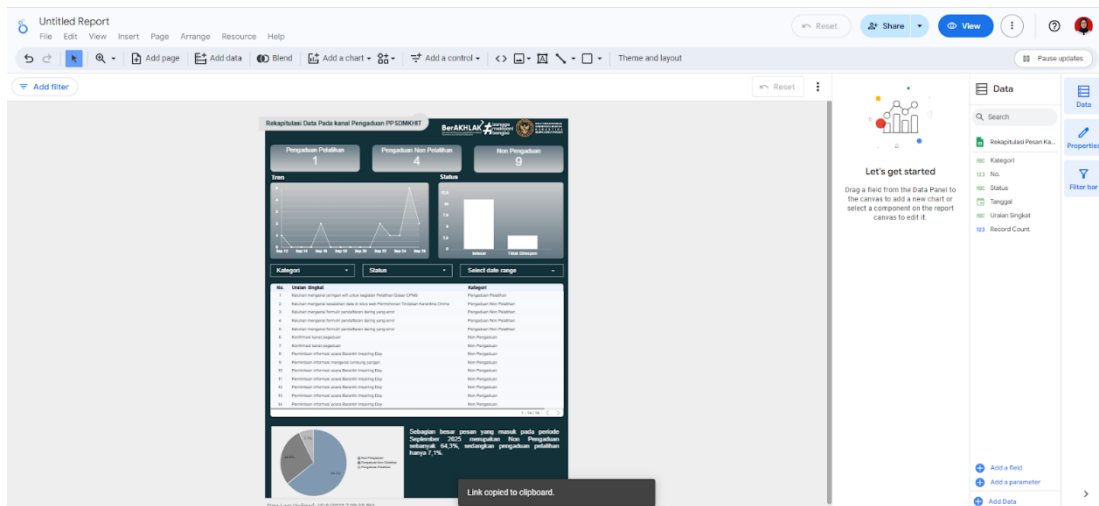
Lampiran 1. Bukti-Bukti Pelaksanaan Kegiatan

A. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

a. Kegiatan ke-5

0. Mengintegrasikan rekapitulasi data pengaduan ke dashboard

<https://lookerstudio.google.com/reporting/87164fd1-71f1-42db-8755-65592162aaeb>



a. Konsultasi ke mentor mengenai dashboard rekapitulasi data pengaduan



0. Menyebarkan visualisasi data yang ada di dashboard ke media sosial PPSDMKHIT



B. Output/Hasil Kegiatan

1. Kegiatan ke-5

1. Tautan dashboard dari Looker Studio

<https://lookerstudio.google.com/reporting/87164fd1-71f1-42db-8755-65592162aueb>



Lampiran 2. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSPDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	5. Evaluasi Uji Coba Kanal Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Mengintegrasikan rekapitulasi data pengaduan ke dashboard 2. Menyebarkan visualisasi data yang ada di dashboard ke media sosial PPSPDMKHIT	1. Pengintegrasian rekapitulasi data pengaduan data ke dashboard berjalan sesuai rencana 2. Penyebaran visualisasi data yang ada di dashboard ke media sosial PPSPDMKHIT telah dilakukan dengan baik 3. Visualisasi dalam dashboard mudah dipahami dan dioperasikan 4. Nilai-nilai BerAKHLAK dari Sdri. Dea terlihat jelas karena ybs akuntabel kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif 5. Bermanfaat untuk organisasi karena di PPSPDMKHIT ada system informasi dalam bentuk aplikasi LMS Lentera-Q serta melakukan penjaminan mutu.	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 1. Tautan dashboard dari Looker Studio		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Mengelola sistem informasi 2. Melakukan penjaminan mutu		

Lampiran 4. Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dea Alawiyah
NIP	:	200206202025062005
Unit Kerja	:	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
Jabatan	:	Analisis Perkarantina Tumbuhan Ahli Pertama
Rumusan Isu	:	Tidak Praktisnya Media Layanan Pengaduan di PPSDMKHIT
Kegiatan Ke-	:	5. Evaluasi Uji Coba Kanal Pengaduan

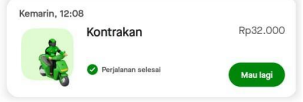
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan : 0. Mengintegrasikan rekapitulasi data pengaduan ke dashboard 0. Menyebarkan visualisasi data yang ada di dashboard ke media sosial PPSDMKHIT	1. Kegiatan 5 dan 2 tahapannya telah dilaksanakan dengan baik 2. bukti dukung lengkap dan sangat baik	 7 Okt 2025
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : 0. Tautan dashboard dari Looker Studio		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)		
Kontribusi Terhadap Tusi Organisasi : 1. Mengelola sistem informasi 2. Melakukan penjaminan mutu		

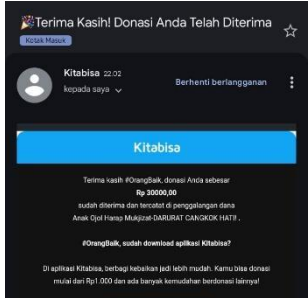
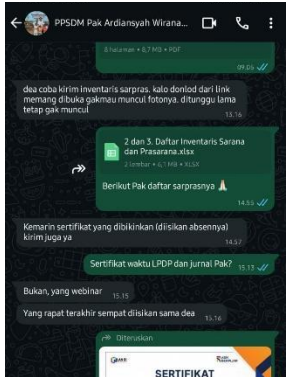
Lampiran 5 Laporan Aksi Bela Negara

AKSI BELA NEGARA PESERTA PELATIHAN CPNS TAHUN 2025

Angkatan : VI
 Nama : Dea Alawiyah
 Nomor Daftar Hadir : 3
 Instansi/ Unit Kerja : Badan Karantina Indonesia/Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan
 Nama Mentor : Yokanan, S.Pi, M.Si
 Jabatan Mentor : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Madya

No .	Nilai Dasar Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti
1	Cinta tanah air	1.1 Menjaga tanah dan perkarangan serta seluruh ruang wilayah Indonesia	1.1.1 Membuang sampah pada tempatnya	Dimana saja	Setiap hari	
			1.1.2 Menghemat penggunaan air	Dimana saja	Setiap hari	
		1.2 Menggunakan produk bangsa Indonesia	1.2.1 Membeli makanan dari UMKM lokal	Dimana saja	Kapan saja	
			1.2.2 Menggunakan aplikasi buatan anak bangsa	Dimana saja	Kapan saja	

						
2	Sadar berbangsa dan bernegara	2.1 Menjalankan hak dan kewajiban sebagai warga negara	2.1.1 Memanfaatkan transportasi umum dengan tertib	Stasiun	Ketika pulang ke tempat asal	
			2.1.2 Memelihara kelestarian lingkungan dengan cara menanam pohon	Kejajar	Satu kali	 
		2.2 Menghormati dan menghargai perbedaan suku, agama, ras, dan antargolongan	2.2.1 Bekerjasama tanpa memandang status dan latar belakang sosial	Kantor	Setiap hari	
			2.2.2 Menghargai pendapat orang lain	Kantor	Setiap hari	
3	Setia pada Pancasila sebagai ideologi negara	3.1 Menjalankan kewajiban yang diperintahkan dalam agama dan kepercayaan	3.1.1 Melaksanakan ibadah dimanapun berada	Dimana saja	Setiap hari Ketika tidak ada halangan	

4	Rela berkorban untuk bangsa dan negara		3.1.2 Bersedekah kepada yang membutuhkan	Digital	Satu kali	
		3.2 Menerapkan prinsip musyawarah mufakat	3.2.1 Berdiskusi untuk kepentingan bersama	Kantor	Setiap hari	
			3.2.2 Mengikuti rapat evaluasi kinerja bulanan	Kantor	Setiap hari	
		4.1 Membantu sesama warga negara yang kesulitan	4.1.1 Menolong teman jika membutuhkan bantuan	Digital	Ketika teman kesulitan	
			4.1.2 Memberi dukungan moral kepada teman	Digital	Ketika teman merasa tertekan	
		4.2 Berpartisipasi dalam pembangunan masyarakat, bangsa, dan negara	4.2.1 Membantu melengkapi dokumen persyaratan akreditasi PPSDMKHIT	Digital	Sampai sebelum tanggal 27 September	

			4.2.2 Melakukan kerja bakti	Kantor	1 hari	
5	Kemampuan awal bela negara	5.1 Bersyukur dan berdoa atas kenikmatan yang telah diberikan Tuhan Yang Maha Esa	5.1.1 Berdoa sebelum dan sesudah melakukan kegiatan	Rumah	Setiap hari	
			5.1.2 Merawat barang-barang yang dimiliki	rumah	Setiap hari	
		5.2 Senantiasa menjaga kesehatan	5.2.1 Makan makanan bergizi	Rumah	Setiap hari	
			5.2.2 Minum vitamin penambah daya tahan tubuh	Rumah	Kapan saja	
Nilai						98

Mengetahui,

MENTOR



Yokanan, S.Pi., M.Si

NIP. 196908151989031003