

LAPORAN AKTUALISASI

NILAI-NILAI DASAR PROFESI PEGAWAI NEGERI SIPIL

PENYESUAIAN DAN PENYEBARAN KUESIONER MELALUI EMAIL DAN APLIKASI WHATSAPP DALAM RANGKA SURVEI LAYANAN INFORMASI PUBLIK



**KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

Oleh:

Erwin Abdiwijaya, S.Kom.
NIP. 198806222022031003

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN VII TAHUN 2022
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PERDAGANGAN
KEMENTERIAN PERDAGANGAN
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

**PADA TIM EVALUASI DAN PELAPORAN SEKRETARIAT BADAN KEBIJAKAN
PERDAGANGAN**

**BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN
KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

**Penyesuaian dan Penyebaran Kuesioner Melalui Email dan Aplikasi Whatsapp
Dalam Rangka Survei Layanan Informasi Publik**

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN VII TAHUN 2022
KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

Nama : Erwin Abdiwijaya, S.Kom.

NIP : 19880622 2022031003

Telah disetujui tanggal: 7 September 2022

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perdagangan

Kementerian Perdagangan

Mentor,



Maulida Lestari S.E., M.E.

NIP. 19820124 200604 2 001

Coach,



Deky Paryadi S.H., M.H.

NIP. 19801217 200901 1 006

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan laporan hasil pelaksanaan aktualisasi yang berjudul “Penyesuaian dan penyebaran kuesioner melalui email dan aplikasi whatsapp dalam rangka survei layanan informasi publik”. Selain itu penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan telah membantu dalam proses kegiatan pembuatan aktualisasi diri ini, diantaranya:

1. Orang tua yang senantiasa memberi dukungan dan doa kepada penulis;
2. Ibu Ir. Chandrini Mestika Dewi M.Si., selaku Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perdagangan (Kapusdiklat) yang telah memberikan motivasi dan arahan dan untuk peningkatan kualitas diri penulis;
3. Ibu Maulida Lestari S.E., M.E. selaku Ketua Tim bidang Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan yang juga sebagai mentor penulis;
4. Bapak Deky Paryadi S.H., M.H., selaku pembimbing (coach) yang telah memberikan banyak bimbingan, saran, dukungan serta pengetahuan sehingga Aktualisasi ini dapat tersusun dengan baik;
5. Pusdiklat Perdagangan sebagai Panitia Penyelenggara Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan VII;
6. Rekan-rekan CPNS dan seluruh pihak yang telah memberi dukungan dan semangat bagi penulis

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan hasil akhir aktualisasi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka dengan segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga aktualisasai ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pribadi pembaca pada umumnya, serta pada unit Sekretariat Badan Pengkajian dan Pengembangan Perdagangan, Kementerian Perdagangan pada khususnya.

Jakarta, 7 September 2022



Erwin Abdiwijaya, S.Kom.

NIP. 198806222022031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	2
C. Manfaat.....	2
D. Ruang Lingkup	3
E. Profil Lembaga.....	3
1. Tugas Pokok dan Fungsi.....	3
2. Struktur Organisasi.....	4
3. Gambaran Unit Kerja.....	5
BAB II IDENTIFIKASI ISU DAN PEMECAHAN MASALAH	7
A. Tugas dan Fungsi Sesuai SKP	7
B. Identifikasi Isu	7
C. Deskripsi Lingkungan Kerja.....	8
D. Identifikasi Isu-Isu di Lingkungan Kerja	8
E. Analisis Pemilihan Isu	9
F. Isu yang Diangkat dan Gagasan Pemecahan Isu.....	10
G. Rencana Kegiatan Aktualisasi <i>Core Values</i> ASN	11
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI CORE VALUES ASN.....	13
A. Pelaksanaan Aktualisasi Nilai - Nilai Dasar PNS	13
B. Kendala dan Strategi Mengatasi Kendala.....	19
C. Strategi Pembimbingan Dengan <i>Coach</i>	21
D. Strategi Pembimbingan Dengan Mentor.....	23
E. Timeline Kegiatan.....	24
BAB IV PENUTUP.....	29
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN 1 Tabel Rencana dan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	31
LAMPIRAN 2 Pengendalian Kegiatan Aktualisasi	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 identifikasi Isu di Lingkungan Kerja.....	8
Tabel 2.2 Matriks USG Untuk Indentifikasi dan Pemilihan Isu	9
Tabel 2.3 Alternatif Pemecahan Isu.....	10
Tabel 2.4 Rencana Kegiatan Aktualisasi Core Values ASN	11
Tabel 3.1 Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi.....	14
Tabel 3.2 Kendala dan Strategi Mengatasi Kendala.....	14
Tabel 3.3 Rincian Pembimbingan Dengan Coach	19
Tabel 3.4 Rincian Pembimbingan Dengan Mentor	23
Tabel 3.5 Timeline Kegiatan	25
Tabel 3.6 Pengendalian Kegiatan Aktualisasi.....	26
Tabel 3.7 Rencana Aksi Aktualisasi Nilai Dasar	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BKPerdag.....	4
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Sekretariat BKPerdag	6
Gambar 2.1 Diagram Fishbone	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekretariat BKPerdag merupakan unit yang bertugas untuk melaksanakan koordinasi pelayanan teknis dan administrasi ke seluruh unsur organisasi di lingkungan BKPerdag. Selain memberikan pelayanan ke pihak internal berupa pelayanan teknis dan administrasi, sekretariat BKPerdag juga memberikan pelayanan ke pihak eksternal berupa pelayanan informasi publik. Saluran pelayanan informasi publik diberikan melalui konsultasi langsung, email, website dan sosial media.

Seiring dengan transformasi pelayanan publik ke arah digital serta dalam memenuhi tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terjangkau, maka hasil kajian dan analisis BKPerdag melalui website dapat dengan mudah diperoleh. Pemohon informasi cukup mengisi formulir secara lengkap yang selanjutnya system secara otomatis akan mengirimkan link hasil kajian dan analisis yang dibutuhkan.

Sebagai unit yang memberikan pelayanan dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, maka Sekretariat BKPerdag melakukan survei kepuasan *stakeholder* atas layanan Sekretariat BKPerdag. Hasil survei ini menjadi salah satu indikator kinerja Sekretariat BKPerdag yang dituangkan dalam Perjanjian Kinerja. Survei kepuasan *stakeholder* diperoleh melalui penyebaran kuisisioner survei kepuasan yang disampaikan kepada pihak internal BKPerdag dan eksternal Sekretariat BKPerdag.

Survei kepuasan *stakeholders* yang saat ini tengah dilakukan, belum membedakan survei atas layanan Sekretariat BKPerdag yang diterima oleh internal Kementerian Perdagangan dengan survei atas layanan Sekretariat BKPerdag yang diterima oleh eksternal Kementerian Perdagangan melalui pelayanan informasi publik. Sehingga unsur penilaian/indikator penilaian dalam kuesioner belum sepenuhnya sesuai dengan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain indikator penilaiannya yang belum sesuai dengan Permenpan RB No.14 Tahun 2017, responden survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik masih sangat terbatas. Pada periode 21-30 Juni 2022 tengah dilakukan survei kepuasan stakeholder internal dan eksternal Sekretariat BKPerdag semester 1 tahun

2022. Dari 380 pihak yang menerima layanan informasi publik, baru 11 responden yang mengisi survey layanan..

Selama ini permintaan pengisian survei kepuasan stakeholder penerima layanan informasi publik dilakukan melalui email yang disebar pada periode Juni dan Desember setiap tahunnya. Metode ini menjadi kurang efektif, karena rentang waktu antara saat menerima layanan dengan saat mengisi survei cukup jauh, dapat sampai 3-6 bulan, sehingga ada keengganan responden untuk mengisi kuisisioner survei.

Solusi yang akan diterapkan untuk meningkatkan jumlah responden survei adalah pada email yang berisi link download hasil analisis tersebut ditambahkan pesan yang berisi pemberitahuan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan BKPerdag beserta link menuju ke website untuk mengisi survei tersebut. Disamping itu, kuisisioner survey juga dapat disampaikan kepada pengguna layanan yang menggunakan layanan melalui Whatsapp untuk mendapatkan informasi. Setelah pengguna layanan mendapatkan informasi yang diinginkan maka admin Whatsapp akan mengirimkan *link* survei kepuasan pelanggan.

Dengan memperhatikan penjelasan yang disampaikan sebelumnya, maka penulis mengangkat tema “Optimalisasi pelaksanaan survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik melalui penyusunan kuesioner kepuasan masyarakat dan penyebaran kuesioner survei menggunakan Email dan aplikasi Whatsapp”.

B. Tujuan

Tujuan dari kegiatan penyusunan laporan aktualisasi ini adalah sebagai tugas akhir penulis sebagai CPNS untuk syarat pengangkatan menjadi PNS yang profesional dan melayani masyarakat dengan kompetensi teknis bidang yang kuat melalui penerapan habituasi. Adapun tujuan dilaksanakannya aktualisasi secara spesifik, yaitu:

1. Mampu mengidentifikasi dan mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN BerAHKLAK dalam melaksanakan tugas.
2. Memberikan kontribusi kepada pihak internal Badan Kebijakan Perdagangan dengan mengoptimalkan survei kepuasan *stakeholder* dan meningkatkan jumlah responden.

C. Manfaat

Kegiatan aktualisasi ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis adalah untuk menerapkan agenda pembelajaran selama pelatihan dasar CPNS serta meningkatkan pengetahuan penulis mengenai unit kerja.
2. Manfaat bagi unit kerja adalah hasil survei akan menjadi lebih terukur dengan baik, karena telah sesuai dengan Permen PAN RB dan jumlah reponden yang cukup.
3. Manfaat bagi Kementerian Perdagangan untuk mendapatkan umpan balik kepuasan *stakeholder* secara lebih baik.
4. Manfaat bagi masyarakat adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari laporan aktualisasi atau habituasi ini terdiri dari beberapa kegiatan yaitu menyusun rancangan aktualisasi, merepresentasikan rancangan aktualisasi, melaksanakan aktualisasi, menyusun laporan aktualisasi, dan merepresentasikan laporan aktualisasi yang dikaitkan dengan nilai-nilai dasar ASN BerAkhlaq, serta peran dan kedudukan ASN.

Adapun waktu, tempat, dan sumber daya yang digunakan dalam penyusunan aktualisasi dan habituasi ini adalah sebagai berikut:

Waktu	: Massive Open Online Course	: 18 April – 11 Mei 2022
	Distance Learning	: 8 Juni – 7 Juli 2022
	Aktualisasi	: 8 Juli – 19 Agustus 2022
	Klasikal	: 26 Agustus – 2 September 2022

Tempat : 1. Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan
2. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Perdagangan

Peralatan : Laptop, komputer, printer, scanner, alat tulis.

E. Profil Lembaga

1. Tugas Pokok dan Fungsi

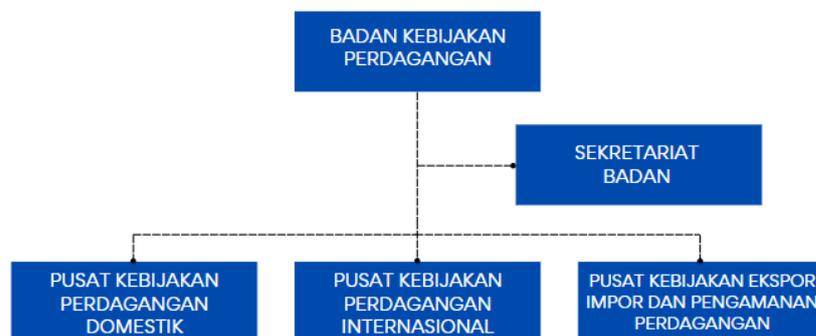
BKPerdag berada dibawah dan bertanggung jawab terhadap Menteri Perdagangan mempunyai tugas menyelenggarakan analisis dan pemberian rekomendasi kebijakan di bidang perdagangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Badan Kebijakan Perdagangan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan kebijakan teknis, rencana, dan program analisis dan pemberian rekomendasi kebijakan di bidang perdagangan;
2. Pelaksanaan analisis dan pemberian rekomendasi kebijakan di bidang perdagangan;
3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan analisis dan pemberian rekomendasi kebijakan di bidang perdagangan;
4. Pelaksanaan administrasi Badan Kebijakan Perdagangan; dan;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri

2. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi BKPerdag dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai berikut:



Gambar 1.1 Struktur organisasi BKPerdag

Sekretariat BKPerdag merupakan unit di BKPerdag yang bertugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Badan. Sekretariat BKPerdag memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran, pemantauan program, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan;
2. Pelaksanaan urusan kerja sama di bidang pengkajian dan pengembangan perdagangan;
3. Pelaksanaan urusan keuangan Badan;
4. Penyusunan telaahan hukum, rancangan peraturan perundang-undangan di bidang pengkajian dan pengembangan perdagangan;

5. Pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi, dan tata laksana;
6. Pelaksanaan urusan barang milik negara; dan
7. Pelaksanaan urusan perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, tata persuratan, dokumentasi dan informasi pengkajian dan pengembangan di bidang perdagangan.

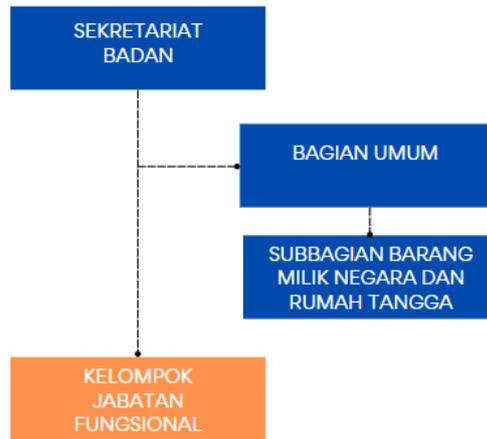
3. Gambaran Unit Kerja

Sekretariat BKPerdag memiliki tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Badan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat BKPerdag menyelenggarakan fungsi:

1. Koordinasi dan penyusunan rencana, program, anggaran, serta evaluasi dan pelaporan di lingkungan Badan;
2. Koordinasi, pelaksanaan, dan pelaporan urusan keuangan di lingkungan Badan:
3. Koordinasi dan pelaksanaan kerja sama, dan penyediaan data dan sistem informasi serta komunikasi publik di lingkungan Badan;
4. Koordinasi dan pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi dan tata laksana di lingkungan Badan;
5. Koordinasi dan pelaksanaan, pemantauan, serta evaluasi kepatuhan internal dan manajemen risiko di lingkungan Badan;
6. Koordinasi dan pelaksanaan perlengkapan dan rumah tangga serta barang milik negara di lingkungan Badan: dan
7. Koordinasi dan pelaksanaan tata usaha, tata persuratan, kearsipan, di lingkungan Badan.

Sekretariat BKPerdag dalam menjalankan tugas dan fungsinya memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur organisasi Sekretariat BKPerdag

BAB II

IDENTIFIKASI ISU DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Tugas dan Fungsi Sesuai SKP

Penulis memiliki jabatan sebagai Analis Data dan Informasi yang ditempatkan pada unit eselon II Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan (BKPerdag). Penulis memiliki Sasaran Kinerja Pegawai sebagai berikut:

1. Menyediakan dokumen pengumpulan dan pengolahan data dan informasi monitoring dan evaluasi kinerja yang akuntabel.
2. Menyediakan dokumen pengolahan data dan informasi publikasi yang lengkap dan tepat waktu.
3. Menyediakan data dan informasi untuk penyusunan bahan pimpinan.
4. Menyediakan dokumen pengolahan data dan informasi pelaksanaan kegiatan Gambir trade Talk yang lengkap dan tepat waktu.
5. Menyediakan data dan informasi untuk Website.
6. Menyediakan dokumen pengolahan data dan informasi pelaksanaan Diseminasi yang lengkap dan tepat waktu

Sasaran kerja penulis pada Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tentunya harus mendukung tugas unit eselon II tersebut. Beberapa indikator SKP penulis di tahun 2022 yang akan diangkat untuk identifikasi isu adalah sebagai berikut:

1. Jumlah dokumen pengumpulan dan pengolahan data dan informasi monitoring dan evaluasi kinerja yang akuntabel.
2. Jumlah Dokumen Pengolahan Data dan Informasi.
3. Jumlah dokumen data dan informasi untuk penyusunan bahan pimpinan.
4. Jumlah dokumen pengolahan data dan informasi pelaksanaan kegiatan Gambir *Trade Talk* yang lengkap dan tepat waktu.
5. Tersedianya Database pelayanan informasi publik.
6. Jumlah dokumen pengolahan data dan informasi pelaksanaan Diseminasi yang lengkap dan tepat waktu.

B. Identifikasi Isu

Dalam mengidentifikasi isu di unit kerja yang akan diangkat dalam aktualisasi latsar CPNS, digunakan beberapa poin yang akan dijadikan acuan untuk mempermudah proses identifikasi masalah secara komprehensif. Poin-poin yang

dimaksud adalah deskripsi lingkungan kerja, identifikasi isu-isu di lingkungan kerja dan analisis pemilihan isu, sehingga akan ditemukan isu yang akan diangkat dan gagasan pemecahan isu tersebut.

C. Deskripsi Lingkungan Kerja

Penulis ditempatkan pada bagian Evaluasi dan Pelaporan yang merupakan unit kerja Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan yang berlokasi di Jalan M.I Ridwan Rais nomor 5 Gedung Utama Lantai 3 dan 4 Jakarta Pusat 10110. Sekretariat memiliki tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Badan. Sekretariat BKPerdag sebagai unit yang memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada pihak internal dan eksternal bertanggung jawab untuk melaksanakan survei tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap pelayanan. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari indikator kinerja dan upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Identifikasi Isu-Isu di Lingkungan Kerja

Berdasarkan deskripsi lingkungan kerja penulis terdapat beberapa isu yang dapat diangkat untuk dievaluasi yang dikaitkan dengan SMART ASN dan Manajemen ASN, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 identifikasi Isu di Lingkungan Kerja

No	Isu/Permasalahan	SMART ASN	Manajemen ASN
1.	Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan <i>stakeholder</i> atas layanan informasi publik.	Belum sesuai dengan profil <i>hospitality</i> dimana SMART ASN harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Serta pemanfaatan IT belum dilaksanakan dengan optimal.	Belum sesuai dengan ASN yang harus profesional dalam melayani publik.
2.	Kurangnya sumber daya dan SDM dalam menyediakan data dan informasi untuk penyusunan bahan pimpinan.	Belum sesuai dengan profil SMART ASN yang harus menguasai IT untuk menyediakan data dan informasi untuk pimpinan	Belum sesuai dengan ASN yang harus kompeten dalam melaksanakan tugas.

3.	Belum optimalnya penyimpanan arsip data dan dokumen secara digital.	Belum sesuai dengan profil SMART ASN yang harus menguasai IT dalam menghadapi perkembangan teknologi.	Belum optimalnya pemanfaatan teknologi.
----	---	---	---

E. Analisis Pemilihan Isu

Untuk menentukan isu yang berkualitas dan aktual sebagai agenda aktualisasi perlu dilakukan analisis tapisan isu. Penapisan isu dilakukan dengan menggunakan analisis USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Berikut analisis isu berdasarkan matriks USG:

Tabel 2.2 Matriks USG Untuk Identifikasi dan Pemilihan Isu

No.	Uraian Tugas	Isu/Permasalahan	Analisa Isu			Skor Kumulatif
			U	S	G	
1.	Menyediakan dokumen pengumpulan dan pengolahan data dan informasi monitoring dan evaluasi kinerja yang akuntabel	Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan <i>stakeholder</i> atas layanan informasi publik.	5	5	4	14
2.	Menyediakan data dan informasi untuk penyusunan bahan pimpinan.	Kurangnya sumber daya dan SDM dalam menyediakan data dan informasi untuk penyusunan bahan pimpinan.	4	4	4	12
3.	Menyediakan data dan informasi untuk penyusunan bahan pimpinan.	Belum optimalnya penyimpanan arsip data dan dokumen secara digital.	3	4	3	10

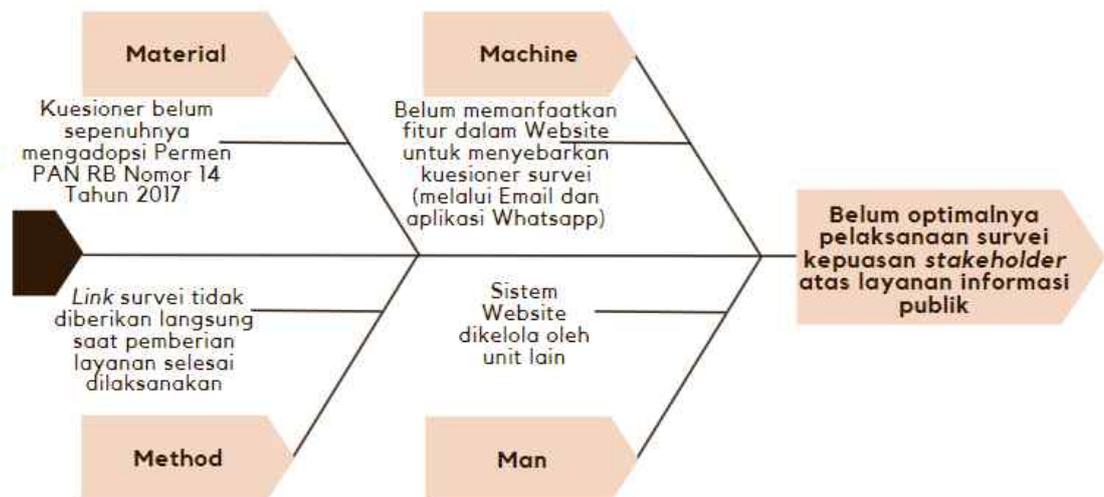
Keterangan berdasarkan skala *Likerd*:

5 = Sangat Besar, 4 = Besar, 3 = Sedang, 2 = Kecil, 1 = Sangat Kecil

F. Isu yang Diangkat dan Gagasan Pemecahan Isu

Berdasarkan analisis USG maka isu yang dipilih pada laporan aktualisasi dengan skor kumulatif USG terbesar adalah **belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik**. Isu ini dipilih menjadi prioritas karena dinilai mendesak, serius dan berpotensi berkembang. Data dan informasi terkait tingkat kepuasan atas layanan informasi publik diperlukan untuk memantau tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survei juga ini juga menjadi bagian dari salah satu indikator kinerja Sekretariat BKPerdag tahun 2022.

Penulis kemudian melakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui penyebab permasalahan dari isu yang diangkat menggunakan diagram fishbone.



Gambar 2.1 Diagram Fishbone

Alternatif Pemecahan Isu yang terpilih

Setelah menemukan akar masalah penyebab isu menggunakan diagram fishbone diatas, maka selanjutnya membuat alternatif solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Tabel 2.3 Alternatif Pemecahan Isu

No	Isu/Permasalahan	Akar Masalah	Alternatif Solusi
1.	Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Kuesioner belum sepenuhnya mengadopsi Permen PAN RB 	<ul style="list-style-type: none"> Menyusun kuesioner survei sesuai dengan Permen PAN RB

	atas layanan informasi publik	<p>Nomor 14 Tahun 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link survei tidak diberikan langsung kepada pemohon layanan saat pemberian layanan selesai. • Belum memanfaatkan fitur dalam Website untuk menyebarkan kuisisioner survei (fitur email dan aplikasi Whatsapp) • Sistem Website dikelola oleh unit lain. 	<p>Nomor 14 Tahun 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat pesan permohonan untuk mengisi survei beserta <i>link</i> menuju formulir survei, pada Email yang dikirim saat pengguna layanan meminta hasil kajian dan analisis. • Membuat permohonan mengisi survei bagi pengguna layanan yang menggunakan aplikasi Whatsapp untuk mendapatkan informasi.
--	-------------------------------	---	---

G. Rencana Kegiatan Aktualisasi *Core Values* ASN

Dari akar permasalahan dan alternatif solusi permasalahan diatas maka dirancang tahapan kegiatan yang akan dilakukan selama masa aktualisasi nantinya. Berikut tahapan rencana kegiatan aktualisasi:

Tabel 2.4 Rencana Kegiatan Aktualisasi *Core Values* ASN

No.	Kegiatan Yang Akan Dilakukan	Keywords Nilai-Nilai BerAKHLAK
1.	Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan layanan informasi publik	<ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel (Integritas) • Kompeten (<i>Learning Agility</i>) • Harmonis (Selaras) • Loyal (Komitmen) • Adaptif (Proaktif)

2.	Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap layanan informasi publik.	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas) • Kompeten (Kinerja Terbaik) • Loyal (Dedikasi) • Adaptif (Antusias terhadap perubahan)
3.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner melalui Email	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas) • Kompeten (Kinerja Terbaik) • Loyal (Dedikasi) • Adaptif (Inovasi, Antusias terhadap perubahan) • Kolaboratif (Sinergi untuk hasil yang lebih baik)
4.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner survei melalui aplikasi Whatsapp.	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas) • Kompeten (Kinerja Terbaik) • Loyal (Dedikasi) • Adaptif (Inovasi, Antusias terhadap perubahan) • Kolaboratif (Sinergi untuk hasil yang lebih baik)
5.	Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei terkait jumlah responden	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas, Kepuasan) • Kompeten (Kinerja Terbaik) • Loyal (Dedikasi) • Kolaboratif (kesediaan untuk bekerjasama)

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI CORE VALUES ASN

A. Pelaksanaan Aktualisasi Nilai - Nilai Dasar PNS

Penulis sebagai Analis Data dan Informasi saat ini ditempatkan di Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan.

1. Identifikasi Isu-isu.

- a. Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik.
- b. Kurangnya sumber daya dan SDM dalam menyediakan data dan informasi untuk penyusunan bahan pimpinan.
- c. Belum optimalnya penyimpanan arsip data dan dokumen secara digital.

2. Isu yang diangkat

Isu yang diangkat pada aktualisasi latsar CPNS adalah belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan *stakeholder* atas layanan informasi publik.

3. Gagasan Pemecahan Isu

Gagasan pemecahan isu adalah dengan menyusun kuesioner kepuasan masyarakat dan penyebaran kuesioner survei menggunakan Email dan aplikasi Whatsapp.

Tabel 3.1 Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap Tugas dan Fungsi Organisasi	Analisis Dampak Jika Nilai Dasar Profesi Tidak Diterapkan
1	2	3	4	5	6	7
1.	Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> atas layanan informasi publik	<p>1. Berdiskusi dengan ketua tim mengenai detail dari survei kepuasan <i>stakeholder</i> atas layanan informasi publik.</p> <p>2. Mempelajari prosedur survei kepuasan <i>stakeholder</i> yang saat ini dilakukan.</p> <p>3. Mempelajari Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017</p>	Dokumentasi diskusi dengan ketua tim	<p><u>Akuntabel</u> Berintegritas dalam mempelajari survei kepuasan <i>stakeholder</i></p> <p><u>Kompeten</u> Mampu untuk mempelajari survei kepuasan <i>stakeholder</i> dengan cepat</p> <p><u>Harmonis</u> Berkoordinasi dengan ketua tim</p> <p><u>Loyal</u> Berkomitmen untuk mempelajari literatur survei kepuasan <i>stakeholder</i></p> <p><u>Adaptif</u></p>	Menjalin interaksi positif kepada atasan dan rekan kerja dalam mempelajari pengukuran tingkat kepuasan layanan informasi publik sehingga dapat mewujudkan lingkungan kerja yang efektif dan kondusif	Jika tidak menerapkan nilai kompeten yaitu kemampuan belajar dengan cepat maka akan diperlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan kegiatan ini, serta jika tidak menerapkan nilai harmonis berupa berkoordinasi dengan ketua tim maka akan kurang dapat memahami survei kepuasan masyarakat karena ketua tim memiliki pemahaman dan pengalaman melakukannya.

				Proaktif bertanya kepada ketua tim dan mencari informasi terkait isu yang diangkat		
2.	Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.	1. Mengevaluasi kuesioner yang telah ada. 2. Membuat draft kuesioner sesuai dengan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017	Draft kuesioner dalam bentuk digital	<u>Berorientasi Pelayanan</u> Menyusun survei yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan <u>Kompeten</u> Melakukan kinerja terbaik untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas <u>Loyal</u> Berdedikasi untuk menyusun kuesioner untuk kepentingan masyarakat. <u>Adaptif</u> Antusias menyusun kuesioner	Membuat survei kepuasan atas pelayanan publik terpisah dari survei kepuasan pelayanan umum, sehingga bisa mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik	Jika nilai dasar ASN kompeten yaitu melakukan kinerja terbaik tidak diterapkan maka output kegiatan ini berupa draft kuesioner kualitasnya akan kurang baik dan akan terdapat kesalahan pada penyusunan pertanyaan di kuesioner.

3.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner melalui Email.	<p>1. Membuat URL <i>shortener</i> dengan menggunakan domain kemendag.go.id</p> <p>2. Menyusun permohonan mengisi survei.</p> <p>3. Berkoordinasi dengan tim Pusat Data dan Sistem Informasi (PDSI) untuk menambahkan pesan permohonan mengisi kuesioner serta <i>link</i> url kuesioner pada sistem email BKPerdag</p>	Draft pesan permohonan untuk mengisi kuesioner melalui email dalam bentuk digital.	<p><u>Berorientasi Pelayanan</u> Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meminta permohonan mengisi survei kepuasan.</p> <p><u>Kompeten</u> Menyusun <i>draft</i> permohonan mengisi survei melalui email dengan kinerja terbaik</p> <p><u>Loyal</u> Berdedikasi dalam menyusun pesan permohonan survei</p> <p><u>Adaptif</u> Berinovasi memberikan kuesioner pada email yang berisi link <i>download</i> data analisis dan kajian.</p> <p><u>Kolaboratif</u> Bekerjasama dengan unit PDSI untuk</p>	Membuat survei tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap layanan informasi publik lebih terukur dengan meningkatnya jumlah responden	Jika nilai dasar ASN adaptif yaitu berinovasi tidak diterapkan maka tidak akan menggunakan cara yang lebih baik untuk menyebarkan kuesioner sehingga jumlah responden tidak meningkat. Sedangkan jika nilai kolaboratif bekerjasama dengan PDSI tidak diterapkan maka penambahan link download pada email tidak dapat dilakukan karena PDSI yang mengelola sistem informasi Kementerian Perdagangan.
----	--	---	--	---	---	--

				menyesuaikan sistem email.		
4.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner survei melalui aplikasi Whatsapp.	<p>1. Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner survei.</p> <p>2. Berkoordinasi dengan admin Whatsapp.</p> <p>3. Membuat <i>shortcut</i> pada aplikasi Whatsapp berisi permohonan untuk mengisi survei serta <i>link</i> url kuesioner setelah pelayanan selesai diberikan.</p>	Draft pesan permohonan mengisi kuesioner survei melalui aplikasi Whatsapp dalam bentuk digital	<p><u>Berorientasi Pelayanan</u></p> <p>Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meminta permohonan mengisi survei kepuasan setelah pelayanan diberikan melalui Whatsapp.</p> <p><u>Kompeten</u></p> <p>Menyusun draft permohonan mengisi survei melalui aplikasi Whatsapp dengan kinerja terbaik.</p> <p><u>Loyal</u></p> <p>Berdedikasi dalam menyusun pesan permohonan survei.</p> <p><u>Adaptif</u></p>	Membuat survei tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap layanan informasi publik lebih terukur dengan meningkatnya jumlah responden	Jika nilai dasar adaptif berupa berinovasi untuk menyebarkan survei melalui Whatsapp kepada pengguna layanan tidak diterapkan maka jumlah responden survei tidak meningkat. Serta jika nilai kolaboratif berupa bekerjasama dengan admin Whatsapp BKPerdag tidak diterapkan maka kegiatan ini akan terhambat dan link kuesioner tidak bisa diberikan kepada pengguna layanan.

				<p>Berinovasi memberikan <i>link</i> mengisi kuesioner pada aplikasi Whatsapp.</p> <p><u>Kolaboratif</u></p> <p>Bekerjasama dengan admin Whatsapp untuk membuat pesan permintaan mengisi survei.</p>		
5	<p>Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei terkait jumlah responden.</p>	<p>1. Melakukan sosialisasi optimalisasi survei kepuasan <i>stakeholder</i> kepada unit kerja.</p> <p>2. Membandingkan kesesuaian kuesioner yang disusun dengan unsur penilaian dalam Peraturan Menteri PAN RB No. 14 tahun 2017.</p> <p>3. Membandingkan persentase jumlah responden yang</p>	<p>Tersosialisasinya kuesioner kepuasan <i>stakeholder</i> atas layanan informasi publik dan metode penyebaran kuesioner serta dokumen hasil evaluasi.</p>	<p><u>Berorientasi Pelayanan</u></p> <p>Berkomitmen untuk meningkatkan jumlah responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p><u>Kompeten</u></p> <p>Melakukan evaluasi dengan kinerja terbaik.</p> <p><u>Loyal</u></p> <p>Memberikan kontribusi pada unit kerja dengan meningkatkan jumlah responden.</p>	<p>Dengan melaksanakan evaluasi penulis dapat merekomendasikan hal-hal yang perlu dilakukan untuk perbaikan program kedepannya.</p>	<p>Jika nilai dasar ASN berorientasi pelayanan berupa berkomitmen untuk meningkatkan jumlah responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak diterapkan maka jumlah responden survei tidak bertambah sehingga tidak mendapatkan umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Serta jika nilai</p>

		<p>mengisi kuesioner pada saat menggunakan metode lama (disebar per semester) dan metode baru (setiap saat setelah pemohon menerima layanan melalui email dan whatsapp).</p>		<p><u>Kolaboratif</u> Bekerjasama dengan ketua tim dan rekan di unit untuk melakukan evaluasi dan sosialisasi.</p>		<p>kolaboratif yaitu bekerjasama dengan ketua tim dan rekan di unit tidak diterapkan maka.</p>
--	--	--	--	---	--	--

B. Kendala dan Strategi Mengatasi Kendala

Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi latsar CPNS penulis memperkirakan kemungkinan hambatan yang akan dihadapi pada setiap tahapan kegiatan. Penulis juga membuat strategi untuk mengatasi hambatan/kendala yang akan dialami tersebut.

Tabel 3.2 Kendala dan Strategi Mengatasi Kendala

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Kendala/Hambatan dialami dalam mengaktualisasikan Nilai Dasar Profesi PNS	Strategi Mengatasi Kendala
1.	Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan layanan informasi publik	1. Berdiskusi dengan ketua tim mengenai detail dari survei kepuasan stakeholder. 2. Mempelajari prosedur survei kepuasan stakeholder yang saat ini dilakukan. 3. Mempelajari Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017	Kesulitan memahami prosedur survei kepuasan masyarakat serta peraturan menteri	Berkonsultasi dengan mentor/ketua tim serta mencari informasi di internet.
2.	Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap layanan	1. Mengevaluasi kuesioner yang telah ada. 2. Membuat draft kuesioner sesuai dengan Peraturan Menteri PAN RB	Kesulitan membuat pertanyaan yang sesuai dengan Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017.	Berkonsultasi dengan mentor/ketua tim dan mempelajari survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik pada

	informasi publik.	Nomor 14 Tahun 2017		kementerian/lembaga lain
3.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui Email.	<p>1. Membuat URL shortener dengan menggunakan domain kemendag.go.id</p> <p>2. Menyusun draft permohonan mengisi survei.</p> <p>3. Berkoordinasi dengan tim Pusat Data dan Sistem Informasi (PDSI) untuk menambahkan pesan permohonan mengisi kuesioner serta link url kuesioner pada sistem email BKPerdag</p>	Kesulitan untuk berkoordinasi dengan tim PDSI.	Membuat jadwal untuk melakukan koordinasi melalui zoom dan Whatsapp.
4.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui aplikasi Whatsapp.	<p>1. Menyusun pesan permohonan untuk mengisi survei.</p> <p>2. Berkoordinasi dengan admin Whatsapp.</p> <p>3. Membuat <i>shortcut</i> pada aplikasi Whatsapp berisi pesan permohonan untuk mengisi survei</p>	Hambatan berkomunikasi dengan admin Whatsapp BKPerdag karena kesibukan tugas dan jadwal WFH beliau.	Meningkatkan komunikasi dengan admin menggunakan Whatsapp dan Zoom.

		serta link url kuesioner.		
5.	Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei terkait jumlah responden.	<p>1. Melakukan sosialisasi optimalisasi survei kepuasan stakeholder kepada unit kerja.</p> <p>2. Mengevaluasi kesesuaian draft kuesioner yang disusun dengan Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017.</p> <p>3. Membandingkan jumlah responden dengan jumlah masyarakat yang meminta data dan informasi melalui website.</p>	Jumlah responden yang mengisi kuesioner terbatas.	Menghubungi penerima layanan untuk mengisi kuesioner.

C. Strategi Pembimbingan Dengan Coach

Pembimbingan coach dalam bentuk konsultasi bertujuan agar pelaksanaan dan hasil kegiatan sesuai dengan tujuan. Bapak Dedy Paryadi, S.H., M.H. bertindak sebagai coach penulis.

Nama Peserta : Erwin Abdiwijaya

Unit Kerja : Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan

Tempat Aktualisasi : Tim Evaluasi dan Pelaporan

Tabel 3.3 Rincian Pembimbingan dengan Coach

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Coach
1.	21 Juni 2022	Informasi awal terkait tugas dan jadwal seminar rancangan aktualisasi	Mendapatkan arahan kegiatan perancangan aktualisasi	Zoom <i>virtual meeting</i>	
2.	23 Juni 2022	Konsultasi terkait penetapan isu yang akan diangkat pada rancangan aktualisasi	Mendapatkan arahan untuk memilih isu yang akan diangkat pada rancangan aktualisasi	Whatsapp	
3.	28 Juni 2022	Konsultasi penulisan BAB 1 dan 2 pada rancangan aktualisasi	Mendapatkan arahan revisi penulisan BAB 1 dan 2	Zoom <i>virtual meeting</i> dan Edmodo	
4.	1 Juli 2022	Menyampaikan draft rancangan aktualisasi BAB 3 dan 4	Mendapatkan arahan revisi penulisan BAB 3 dan 4	Zoom <i>virtual meeting</i> dan Edmodo	
5.	5 Juli 2022	Menyampaikan draft bahan tayang (Powerpoint) rancangan aktualisasi.	Mendapatkan arahan bahan tayang	Zoom <i>virtual meeting</i> dan Edmodo	
6.	5 September 2022	Berkonsultasi bahan tayang dan laporan aktualisasi	Mendapatkan arahan bahan tayang dan laporan aktualisasi.	Tatap muka	

6.	7 September 2022	Berkonsultasi Laporan Aktualisasi	Mendapatkan arahan laporan aktualisasi.	Whatsapp	
----	------------------	-----------------------------------	---	----------	---

D. Strategi Pembimbingan Dengan Mentor

Pembimbingan Mentor dalam bentuk konsultasi bertujuan agar pelaksanaan dan hasil kegiatan sesuai dengan tujuan. Ibu Maulida Lestasi, S.E., M.E. bertindak sebagai Mentor penulis.

Nama Peserta : Erwin Abdiwijaya
Unit Kerja : Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan
Tempat Aktualisasi : Tim Evaluasi dan Pelaporan

Tabel 3.4 Rincian Pembimbingan dengan Mentor

No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi	Paraf Mentor
1.	15 Juni 2022	Menginformasikan tugas dan meminta ijin untuk penetapan mentor dengan atasan	Penetapan Mentor	Tatap Muka	
2.	21 Juni 2022	Konsultasi Awal Mengenai Rancangan Aktualisasi	Mendapatkan arahan kegiatan perancangan aktualisasi	Tatap Muka	
3.	24 Jun 2022	Menyampaikan draft awal rancangan aktualisasi BAB 1	Mendapatkan masukan terkait rancangan aktualisasi BAB BAB 1	Whatsapp	
4.	27 Juni 2022	Menyampaikan draft awal rancangan aktualisasi BAB 2	Mendapatkan masukan terkait rancangan aktualisasi BAB 2	Tatap Muka	

5.	4 Juli 2022	Menyampaikan draft rancangan aktualisasi BAB 3 dan 4	Mendapatkan masukan terkait rancangan aktualisasi BAB 3 dan 4	Whatsapp	Maulida
6.	22 Juli 2022	Menyampaikan draft kuesioner	Mendapatkan masukan dan revisi terkait kuesioner.	Whatsapp	Maulida
7.	29 Juli 2022	Menyampaikan rancangan pesan dan antar muka penyebaran kuesioner melalui email	Mendapatkan masukan dan revisi terkait kalimat pesan dan rancangan antar muka.	Tatap muka	Maulida
8.	5 Agustus 2022	Menyampaikan draft permohonan untuk mengisi kuesioner survei melalui aplikasi Whatsapp	Mendapatkan masukan dan revisi terkait kalimat permohonan untuk mengisi kuesioner.	Whatsapp	Maulida
8.	19 Agustus 2022	Menyampaikan draft evaluasi kegiatan aktualisasi	Mendapatkan masukan dan revisi terkait hasil evaluasi kegiatan.	Whatsapp	Maulida

E. Timeline Kegiatan

Aktualisasi akan dilaksanakan selama kurang lebih 6 minggu sesuai dengan jadwal pelatihan dasar.

Tabel 3.5 Timeline Kegiatan

No	Kegiatan	Nilai-nilai Dasar BerAKHLAK	Durasi Pelaksanaan	Waktu Pelaksanaan
----	----------	-----------------------------	--------------------	-------------------

1.	Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> atas layanan informasi publik	<ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel (Integritas) • Kompeten (<i>Learning Agility</i>) • Harmonis (Selaras) • Loyal (Komitmen) • Adaptif (Proaktif) 	3 Hari	8-12 Juli 2022
2.	Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap layanan informasi publik.	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas) • Kompeten (Kinerja Terbaik) • Loyal (Dedikasi) • Adaptif (Antusias terhadap perubahan) 	8 Hari	13-22 Juli 2022
3.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui Email.	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas) • Kompeten (Kinerja Terbaik) • Loyal (Dedikasi) • Adaptif (Inovasi, Antusias terhadap perubahan) • Kolaboratif (Sinergi untuk hasil yang lebih baik) 	5 Hari	25-29 Juli 2022
4.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas) • Kompeten (Kinerja Terbaik) 	5 Hari	1-5 Agustus 2022

	aplikasi Whatsapp.	<ul style="list-style-type: none"> • Loyal (Dedikasi) • Adaptif (Inovasi, Antusias terhadap perubahan) • Kolaboratif (Sinergi untuk hasil yang lebih baik) 		
5.	Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei terkait jumlah responden.	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan (Kualitas, Kepuasan) • Kompeten (Kinerja Terbaik) • Loyal (Dedikasi) • Kolaboratif (kesediaan untuk bekerjasama) 	5 Hari	8-12 Agustus 2022

Penulis membuat perkiraan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masing-masing kegiatan. Masing-masing kegiatan memiliki waktu yang berbeda untuk menyelesaikannya sesuai dengan tingkat kesulitan kegiatan menurut perkiraan penulis. Penulis membuat estimasi kegiatan akan selesai satu minggu sebelum jadwal aktualisasi selesai. Hal ini dilakukan untuk menyisakan waktu jika terjadi hal diluar perkiraan serta untuk menyusun laporan hasil aktualisasi latsar CPNS.

Tabel 3.6 Pengendalian Kegiatan Aktualisasi

No.	Kegiatan	Output Kegiatan	Bukti Fisik
1.	Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik.	Dokumentasi diskusi dengan ketua tim.	Lampiran 2

2.	Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.	Draft kuesioner dalam bentuk digital.	Lampiran 3
3.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner melalui Email.	Draft pesan permohonan untuk mengisi kuesioner melalui email dalam bentuk digital.	Lampiran 4
4.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner survei melalui aplikasi Whatsapp.	Draft pesan permohonan mengisi kuesioner survei melalui aplikasi Whatsapp dalam bentuk digital.	Lampiran 5
5.	Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei terkait jumlah responden.	Tersosialisasinya kuesioner kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik dan metode penyebaran kuesioner serta dokumen hasil evaluasi.	Lampiran 6

Tabel 3.7 Rencana Aksi Aktualisasi Nilai Dasar

No.	Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar	Waktu Pelaksanaan
1	2	3	4
1.	Melakukan perbaikan dengan menambahkan pertanyaan pada kuesioner mengenai	<u>Berorientasi Pelayanan</u>	September 2022 – Desember 2022

No.	Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar	Waktu Pelaksanaan
	produk layanan apa yang diakses oleh responden.	<p>Berkomitmen meningkatkan jumlah responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p><u>Kompeten</u> Melakukan perbaikan dan tindak lanjut dengan kinerja terbaik.</p> <p><u>Loyal</u> Berdedikasi dalam menindaklanjuti hasil evaluasi.</p>	
2.	Mempublikasikan hasil survei kepuasan pelanggan melalui website dan media sosial BKPerdag	<p><u>Akuntabel</u> Akuntabel: Transparan mempublikasikan hasil survei</p>	Januari 2023 – Maret 2023
3.	Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan survei secara berkala	<p><u>Berorientasi Pelayanan</u> Berkomitmen untuk meningkatkan jumlah responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p><u>Kompeten</u> Melakukan evaluasi dengan kinerja terbaik.</p> <p><u>Loyal</u> Memberikan kontribusi pada unit kerja dengan meningkatkan jumlah responden.</p> <p><u>Kolaboratif</u> Bekerjasama dengan ketua tim dan rekan di unit untuk melakukan monitor dan evaluasi.</p>	Maret 2023 – berkelanjutan

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Laporan aktualisasi ini disusun dengan tujuan untuk mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN yang telah dipelajari penulis sebelumnya yaitu berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif (BerAKHLAK) dalam kedudukan dan peran sebagai ASN dalam NKRI. Serta diharapkan penulis yang bertugas di Sekretariat Badan Kebijakan Perdagangan, kementerian perdagangan dapat lebih mengerti dan mengimplementasikan SMART ASN & manajemen ASN yang baik.

Isu yang diangkat penulis dalam aktualisasi ini adalah belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan *stakeholder* atas layanan informasi publik. Mengingat bahwa survei kepuasan stakeholder merupakan salah satu indikator kinerja Sekretariat BKPerdag, maka solusi yang dilakukan adalah dengan menyusun kuesioner survei kepuasan masyarakat yang sesuai dengan peraturan menteri PAN RB No 14 tahun 2017 serta menyebarkan kuesioner melalui Email dan aplikasi Whatsapp.

Kuesioner yang disusun telah disesuaikan dengan unsur penilaian dalam Peraturan Menteri PAN RB No. 14 tahun 2017. Setiap unsur diberikan penilaian dengan skala Sangat Tidak Baik sampai dengan Sangat Baik.

Pada periode penyebaran kuesioner 1 agustus – 19 agustus 2022 terdapat 23 penerima layanan. Dengan 6 responden yang mengisi kuesioner. Sehingga persentase responden yang mengisi kuesioner sebesar 26%.

Dalam kegiatan aktualisasi ini nilai berakhlak yang paling menonjol adalah adaptif dalam bentuk berinovasi menggunakan metode baru menyebarkan kuesioner survei untuk meningkatkan jumlah responden.

B. Saran

Untuk kedepannya diharapkan kegiatan penyusunan dan penyebaran kuesioner survei kepuasan pelanggan untuk dapat dimonitor serta evaluasi secara berkala, sehingga peningkatan kualitas layanan dapat terus dilakukan secara berkelanjutan.

Nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK juga diharapkan untuk terus diterapkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai ASN di Kementerian Perdagangan. Sehingga kebiasaan tersebut akan menjadi bagian dari karakter dan sikap ASN.

DAFTAR PUSTAKA

Hidayati, Ratnaningsih, dan Nurul Istiqomah. 2020. *Habitulasi dan Teknik Penulisan Laporan Aktualisasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2017. *Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara, 2017. *Manajemen ASN, Modul Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader Pegawai Negeri Sipil*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara, 2021. *Modul SMART ASN, Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

LAMPIRAN 1

Tabel Rencana dan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No.	Kegiatan	Tanggal																											
		Juli																							Agustus				
		8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
1.	Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik	Oranye	Oranye	Oranye	Oranye	Oranye																							
		Hijau	Hijau	Hijau	Hijau	Hijau																							
2.	Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan informasi publik.						Oranye																						
							Hijau																						
3.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui Email.																		Oranye	Oranye	Oranye	Oranye	Oranye						
																			Hijau	Hijau	Hijau	Hijau	Hijau						
4.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui aplikasi Whatsapp.																									Oranye	Oranye	Oranye	Oranye
																									Hijau	Hijau	Hijau	Hijau	

Keterangan:

- Oranye: Rencana Aktualisasi
- Hijau: Aktualisasi

No.	Kegiatan	Tanggal															
		Agustus															
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
4.	Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui aplikasi Whatsapp.																
5.	Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei terkait jumlah responden.																

Keterangan:

- Oranye: Rencana Aktualisasi
- Hijau: Aktualisasi

LAMPIRAN 2

A. Diskusi dengan ketua tim.



B. Catatan diskusi

Catatan Diskusi Dengan Ketua Tim

Terdapat dua permasalahan utama yang mendasak saat ini terkait dengan pekerjaan di unit kerja:

1. Saat ini survei kepuasan pelanggan belum dipisahkan antara survei terhadap pihak internal dan eksternal/publik. Hal ini bisa diatasi dengan menyesuaikan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan menteri PAN RB No. 14 tahun 2017.
2. Jumlah responden survei kepuasan pelanggan yang masih terbatas. Karena itu perlu mencari alternatif penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan. Saat ini ada 2 alternatif:
 - a. Menyebar kuesioner survei melalui email otomatis saat pengguna layanan meminta data hasil kajian dan analisis BKPerdag.
 - b. Menyebar kuesioner melalui aplikasi Whatsapp saat pengguna layanan meminta informasi publik.

C. File data literatur pengukuran tingkat kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik.

Name	Status	Date modified	Type	Size
01_Draft Survei Layanan BPPP - 2021	●	20/06/2022 9:08	Microsoft Word S...	72 KB
IKU SET BPPP 1a 2022	●	22/06/2022 9:12	Microsoft Word S...	83 KB
Informasi Publik BPPP Tahun 2022 (updat...	●	22/06/2022 9:12	Microsoft Excel W...	153 KB
Kompilasi Hasil Survei BPPP S2 2021	●	20/06/2022 9:04	Microsoft Excel W...	111 KB
Kompilasi Hasil Survei S2-2021 R1	●	20/06/2022 9:01	Microsoft PowerP...	153 KB
MD - Hasil Survei Layanan BPPP Des 2021	●	20/06/2022 9:04	Microsoft Word S...	168 KB
MD_Survei_Layanan_S2	●	20/06/2022 9:03	Adobe Acrobat D...	704 KB
PERKIN PAK KASAN (SIGNED)	●	20/06/2022 9:04	Adobe Acrobat D...	1,044 KB
perman 14 2017	●	18/08/2022 14:22	Adobe Acrobat D...	352 KB
sp survei kepuasan pelanggan	●	23/06/2022 9:07	PDF File	6 KB

LAMPIRAN 3

A. Tautan kuesioner daring:

<https://www.kemendag.go.id/s/SurveiKepuasanMasyarakatBKPerdag>

B. Foto/Gambar dokumen Kuesioner:

C. KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	Kriteria Penilaian	Nilai			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
		a	b	c	d
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan				
2.	Kemudahan prosedur mendapatkan data/informasi				
3.	Kecepatan dalam memberikan data/informasi				
4.	Kemanfaatan data/informasi yang disampaikan				
5.	Ketepatan/kejelasan data/informasi yang disampaikan				
6.	Kemampuan petugas dalam penyelesaian layanan				
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				
8.	Proses penanganan pengaduan				
9.	Kemudahan akses pelayanan data/informasi melalui saluran yang tersedia.				

D. Masukan dan Saran

.....

C. Dalam bentuk google form:

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BKPERDAG

Survei Pelayanan Informasi Publik

evalap.setbkperdag@gmail.com (not shared) Switch account

* Required

KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kemudahan persyaratan pelayanan *

1 2 3 4

Sangat Tidak Baik Sangat Baik

Kemudahan prosedur mendapatkan data/informasi *

1 2 3 4

Sangat Tidak Baik Sangat Baik

LAMPIRAN 4

A. Foto/Gambar rancangan permohonan permintaan mengisi kuesioner melalui email:



B. Koordinasi dengan PDSI:



C. Pembaruan pada sistem email otomatis BKPerdag saat pengguna mengunduh kajian dan analisis telah menyertakan pemberitahuan untuk mengisi kuesioner dan tautan menuju ke kuesioner survei:

Link Download Kajian

Terima Kasih Telah Mengunjungi Website BKPerdag. Anda menerima email ini karena Anda melakukan permintaan untuk mendownload Laporan Hasil Analisis kami yang berjudul **"Analisis Proyeksi Target Ekspor Produk Rempah Indonesia"** pada tanggal 04-08-2022 15:22:47. Jika Anda tidak merasa meminta layanan ini harap abaikan saja. Namun jika Permintaan ini memang dari Anda Maka Anda Dapat Mengunduh file tersebut pada tautan dibawah ini.

**) Link hanya berlaku selama 4 jam setelah email ini diterima. Jika mengalami masalah dalam mengunduh file, Hubungi kami melalui Kontak Whatsapp yang tersedia di website. Terima Kasih.*

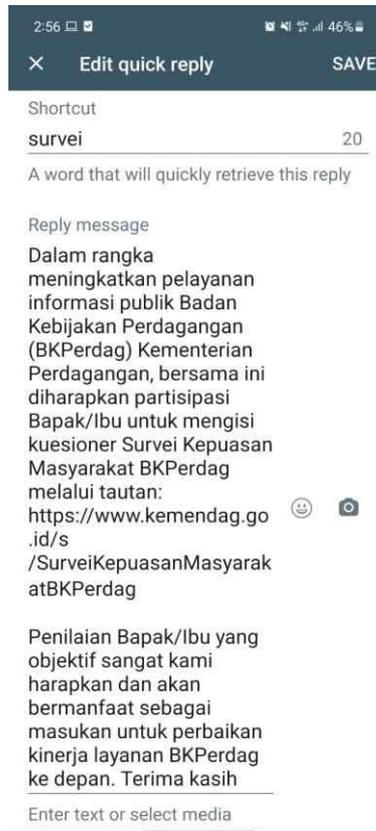
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, mohon partisipasi Anda dalam survei kepuasan masyarakat pada tautan berikut. Tombol dengan text: Survei Layanan

[Unduh Kajian](#)

[Survey Layanan](#)

LAMPIRAN 5

A. Pesan pemberitahuan untuk mengisi kuesioner pada aplikasi Whatsapp BKPerdag.



B. Koordinasi dengan admin BKPerdag:



LAMPIRAN 6

A. Melakukan sosialisasi kegiatan aktualisasi kepada unit kerja. Video sosialisasi kepada humas dan tim PDSI via zoom:

<https://drive.google.com/file/d/1LKflyP3Lc7VBZyGMzuEGuWI2hgYHsKOK/view?usp=sharing>

B. Tangkapan layar sosialisasi

The screenshot shows a Zoom meeting interface with a Google Form titled "Penyusunan SOP dan Survei Kepuasan Masyarakat Report". The form is divided into several sections:

- A. IDENTITAS RESPONDEN**: Includes fields for Name, ID, Position, and Agency.
- B. PERTANYAAN PENDAHULUAN**: Contains 3 main questions regarding interaction frequency, media used, and awareness of the survey.
- C. KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN**: A list of 9 statements to be rated on a scale from 1 (Strongly Disagree) to 5 (Strongly Agree).
- II. Masukan dan Saran**: A field for providing feedback and suggestions.

On the right side of the Zoom window, there are three video thumbnails of participants, one of whom is speaking.

C. Daftar Absen Sosialisasi

8/8/22, 1:42 PM Zoho Forms

Penyusunan SOP dan Survei Kepuasan Masyarakat Report
Form: Penyusunan SOP dan Survei Kepuasan Masyarakat

Nama Lengkap	Unit/Lembaga	Email	Tanda Tangan	Added Time
Maulida Lestari	Sekretariat BKPerdag	maulida@kemendag.go.id		29-Jul-2022 14:5
Dei Anestiyantri	Pusaka PD	dei.anestiyantri@yahoo.com		29-Jul-2022 14:5
Annisa F Wulandari	Biro Humas	annisa.fw@kemendag.go.id		29-Jul-2022 14:5
Fiori Tri Budanti	Pusaka PI	f.kuadrat@yahoo.com		29-Jul-2022 14:5
Selli Menanti	Pusat Kebijakan Perdagangan Domestik	sellimenanti@gmail.com		29-Jul-2022 14:5
Eftan Fadiah	Set. BKPerdag	ugarpp10@gmail.com		29-Jul-2022 14:5
Dini Ramadhani	Set BKPerdag	diniramadhani23@gmail.com		29-Jul-2022 14:5
Dyah Ekowati Sulistyarni	Sekretariat BKPerdag	rny@kemendag.go.id		29-Jul-2022 14:5
Prima Krisna Triandayani	Sekretariat BKPerdag	prima.krisna@kemendag.go.id		29-Jul-2022 14:5

D. Notulensi sosialisasi

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan BKPerdag

- Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan menggunakan Google Form dan disebar melalui 2 media, E-mail dan Whatsapp. Penyebaran melalui email dilakukan dengan cara menyisipkan tombol tautan survei pada pesan otomatis link download hasil analisis di email. Sedangkan penyebaran melalui Whatsapp dilakukan dengan cara mengirimkan copywriting yang mengarahkan penerima layanan untuk mengisi tautan survei setelah penerima layanan menerima layanan.
- Pertanyaan survei disusun berdasarkan permenPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut merupakan 9 topik pertanyaan pada survei:
 - Kemudahan persyaratan pelayanan
 - Kemudahan prosedur mendapatkan data/informasi
 - Kecepatan dalam memberikan data/informasi
 - Kemanfaatan data/informasi yang disampaikan
 - Ketepatan/kejelasan data/informasi yang disampaikan
 - Kemampuan petugas dalam penyelesaian layanan
 - Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
 - Proses penanganan pengaduan
 - Kemudahan akses pelayanan data/informasi melalui saluran yang tersedia.
- PDSI bisa dan bersedia melakukan penambahan tombol link survei pada email otomatis download hasil analisis.
- Terdapat beberapa saran terkait pelaksanaan survei:
 - Penambahan detail informasi terkait survei dapat dilakukan untuk mempertegas dan memperjelas mengenai survei yang dilakukan merupakan survei pelayanan informasi publik, bukan mengenai survei perizinan atau sebagainya.
 - Dapat dipastikan kembali, apabila tidak ada pelayanan dengan interaksi fisik, maka unsur-unsur penilaian fisik tidak perlu dilakukan.
 - Hasil survei jangan lupa untuk dipublikasikan, dapat melalui media publikasi BKPerdag ataupun PPID Kemendag.

E. Evaluasi kesesuaian kuesioner yang disusun dengan Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017:

6 jawaban



Menerima jawaban

Ringkasan

Pertanyaan

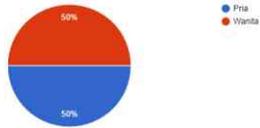
Individual

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin

Salin

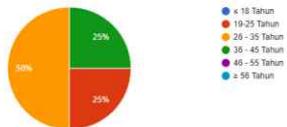
6 jawaban



Usia

Salin

6 jawaban



LAMPIRAN 7

Bahan Tayang Laporan Aktualisasi



Penyesuaian dan Penyebaran Kuesioner Melalui Email dan Aplikasi Whatsapp Dalam Rangka Survei Layanan Informasi Publik

Erwin Abdiwijaya S.Kom
NIP: 198806222022031003

Coach: Dedy Paryadi, S.H, M.H
Mentor: Maulida Lestari, S.E. M.E

Latar Belakang

Peserta di tempatkan sebagai **Analisis Data dan Informasi** pada bagian Evaluasi dan Pelaporan Badan Kebijakan Perdagangan (Evalap BKPerdag) unit kerja **Sekretariat BKPerdag**, Kementerian Perdagangan.

Sasaran Kinerja Pegawai

Menyediakan dokumen pengumpulan dan pengolahan data dan informasi monitoring dan evaluasi kinerja yang akuntabel.



- Hasil survei menjadi salah satu **indikator kinerja Sekretariat BKPerdag**. Responden survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik masih **sangat terbatas**.
 - 21-30 Juni 2022: **380** penerima layanan informasi publik, **11** responden mengisi survei.

1

Kegiatan

Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik

A. Tahapan Kegiatan

1. Berdiskusi dengan ketua tim mengenai detail dari survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik.
2. Mempelajari prosedur survei kepuasan stakeholder yang saat ini dilakukan.
3. Mempelajari Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

B. Analisis Dampak

- Jika tidak menerapkan nilai kompeten maka akan diperlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan kegiatan.
- Jika tidak menerapkan nilai harmonis, berkoordinasi dengan ketua tim, maka akan kurang dapat memahami survei kepuasan masyarakat

BerAKHLAK

Keterkaitan Dengan Core Values BerAKHLAK



- **Kompeten:** Kemampuan mempelajari peraturan dengan cepat

- **Harmonis:** Berkoordinasi dengan ketua tim



1

Kegiatan

Bukti Dukung Kegiatan 1

A. Diskusi dengan ketua tim



B. Catatan diskusi

Catatan Diskusi Dengan Ketua Tim

- Terdapat dua permasalahan utama yang mendasari saat ini terkait dengan pekerjaan di unit kerja:
1. Saat ini survei kepuasan pelayanan belum dipisahkan antara survei terhadap pihak internal dan eksternal/publik. Hal ini bisa diatasi dengan menyesuaikan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan menteri PAN RB No. 14 tahun 2017.
 2. Jumlah tanggapan survei kepuasan pelayanan yang masih terbatas. Karena itu perlu mencari alternatif penyebaran kuisioner kepada pengguna layanan. Saat ini ada 2 alternatif:
 - a. Menyebarkan kuisioner survei melalui email otomatis saat pengguna layanan menerima data hasil kuisioner dan prosedur B2B/online.
 - b. Menyebarkan kuisioner melalui aplikasi WhatsApp saat pengguna layanan menerima informasi publik.

C. File data literatur pengukuran tingkat kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik

Nome	Status	Date modified	Type	Size
01_Draft Survei Layanan BPPP - 2021		25/09/2022 9:03	Microsoft Word S...	21 KB
02_UJI UAT BPPP 04 2022		22/09/2022 9:12	Microsoft Word S...	43 KB
03_Informasi Publik BPPP Tahun 2022 (update)		25/09/2022 9:13	Microsoft Word W...	113 KB
04_Kompleks Hasil Survei BPPP 02 2021		25/09/2022 9:04	Microsoft Word W...	111 KB
05_Kompleks Hasil Survei 02 2021 01		25/09/2022 9:01	Microsoft PowerP...	153 KB
06_HD - Hasil Survei Layanan BPPP Des 2021		25/09/2022 9:04	Microsoft Word S...	168 KB
07_HD_Survei_Layanan_02		25/09/2022 9:03	Adobe Acrobat D...	704 KB
08_PENGUN PRA KAJIAN (GDRN2)		25/09/2022 9:04	Adobe Acrobat D...	1,044 KB
09_Survei 04 2021		16/09/2022 14:23	Adobe Acrobat D...	952 KB
10 Survei Kepuasan pelanggan		23/09/2022 9:07	PdG File	4 KB

Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.

A. Tahapan Kegiatan

1. Berdiskusi dengan ketua tim mengenai detail dari survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik.
2. Mempelajari prosedur survei kepuasan stakeholder yang saat ini dilakukan.
3. Mempelajari Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

B. Analisis Dampak

- Jika tidak menerapkan nilai kompeten maka akan dipertukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan kegiatan.
- Jika tidak menerapkan nilai harmonis, berkoordinasi dengan ketua tim, maka akan kurang dapat memahami survei kepuasan masyarakat

BerAKHLAK

Keterkaitan Dengan Core Values BerAKHLAK



- **Kompeten:** Kemampuan membuat draft kuesioner dengan baik.

Bukti Dukung Kegiatan 2

A. Tautan kuesioner daring

<https://www.kemendag.go.id/s/SurveiKepuasanMasyarakatBKPerdag>

B. Analisis Dampak

C. KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No.	Kriteria Penilaian	Nilai			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
		a	b	c	d
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan				
2.	Kemudahan prosedur mendapatkan data/informasi				
3.	Kesepatan dalam memberikan data/informasi				
4.	Kemudahan data/informasi yang disampaikan				
5.	Ketepatan/belasan data/informasi yang disampaikan				
6.	Kemampuan petugas dalam penyelesaian layanan				
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				
8.	Proses penanganan pengaduan				
9.	Kemudahan akses pelayanan data/informasi melalui saluran yang tersedia.				

D. Masukan dan Saran

C. Google form

3

Kegiatan

Menyusun Draft Permohonan Untuk Mengisi Kuesioner Melalui Email

A. Tahapan Kegiatan

1. Berdiskusi dengan ketua tim mengenai detail dari survei kepuasan stakeholder atas layanan informasi publik.
2. Mempelajari prosedur survei kepuasan stakeholder yang saat ini dilakukan.
3. Mempelajari Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

B. Analisis Dampak

- Jika nilai dasar ASN adaptif yaitu berinovasi tidak diterapkan maka tidak akan menggunakan cara yang lebih baik untuk menyebarkan kuesioner sehingga jumlah responden tidak meningkat.
- Sedangkan jika nilai kolaboratif bekerjasama dengan PDSI tidak diterapkan maka penambahan link download pada email tidak dapat dilakukan karena PDSI yang mengelola sistem informasi Kementerian Perdagangan.

BerAKHLAK

Keterkaitan Dengan Core Values BerAKHLAK



- Adaptif: Berinovasi memberikan kuesioner pada email

- Kolaboratif: Bekerjasama untuk hasil yang lebih baik



3

Kegiatan

Bukti Dukung Kegiatan 3

A. Gambar rancangan permohonan permintaan mengisi kuesioner melalui email



B. Koordinasi dengan PDSI:



B. Pembaruan pada sistem email otomatis BKPerdag saat pengguna mengunduh kajian dan analisis



4

Kegiatan

Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui aplikasi Whatsapp

A. Tahapan Kegiatan

1. Menyusun draft permohonan untuk mengisi kuesioner survei.
2. Berkoordinasi dengan admin Whatsapp.
3. Membuat shortcut pada aplikasi Whatsapp berisi permohonan untuk mengisi survei serta link url kuesioner setelah pelayanan selesai diberikan.

B. Analisis Dampak

- Jika tidak menerapkan nilai kompeten maka akan diperlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan kegiatan.
- Jika tidak menerapkan nilai harmonis, berkoordinasi dengan ketua tim, maka akan kurang dapat memahami survei kepuasan masyarakat

BerAKHLAK

Keterkaitan Dengan Core Values BerAKHLAK



- Adaptif: Berinovasi memberikan link mengisi kuesioner pada aplikasi Whatsapp

- Kolaboratif: Bekerjasama untuk hasil yang lebih baik.



4

Kegiatan

Bukti Dukung Kegiatan 4

A. Pesan pemberitahuan untuk mengisi kuesioner pada aplikasi Whatsapp BKPerdag.



B. Koordinasi dengan admin BKPerdag



Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei

A. Tahapan Kegiatan

1. Melakukan sosialisasi kegiatan kepada unit kerja.
2. Membandingkan kesesuaian kuesioner yang disusun dengan Peraturan Menteri PAN RB No. 14 tahun 2017.
3. Membandingkan persentase jumlah responden yang mengisi kuesioner saat menggunakan metode lama (disebar per semester) dan metode baru (setiap saat setelah pemohon menerima layanan melalui email dan whatsapp).

B. Analisis Dampak

- Jika nilai dasar ASN berorientasi pelayanan berkomitmen untuk meningkatkan jumlah responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak diterapkan maka jumlah responden survei tidak cukup sehingga tidak mendapatkan umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BerAKHLAK

Keterkaitan Dengan Core Values BerAKHLAK



- Berorientasi Pelayanan: Berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan survei layanan.

Bukti Dukung Kegiatan 5

A. Video sosialisasi kepada Biro humas Kemendag dan tim PDSI via zoom:

<https://drive.google.com/file/d/1LKftYP3Lc7VBZyGMzuEGuWlzhgYHSkOK/view?usp=sharing>

B. Tangkapan layar sosialisasi:



C. Evaluasi kesesuaian kuesioner yang disusun dengan Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017:

No	Uraian Ketentuan sesuai Peraturan Menteri PAN RB No. 14/2017	Nilai pada kuesioner yang disusun
1	Penyusunan	Kemudahan penyusunan pertanyaan
2	Formulir, Unsur dan Format	Kemudahan prosedur penyusunan pertanyaan
3	Validasi Penyusunan	Kemudahan dalam koordinasi dan komunikasi
4	Ekuitas	Ekuitas dalam hal pembagian biaya operasional dan biaya lainnya yang bersangkutan dengan pelaksanaan survei
5	Praktis, Efektif dan Efisien	Kemudahan dalam penyusunan pertanyaan
6	Keterbacaan dan Kejelasan	Kemudahan dalam penyusunan pertanyaan yang mudah dipahami
7	Kejelasan dan Keterbacaan	Kemudahan dalam penyusunan pertanyaan yang mudah dipahami
8	Kejelasan dan Keterbacaan	Kemudahan dalam penyusunan pertanyaan yang mudah dipahami
9	Kejelasan dan Keterbacaan	Kemudahan dalam penyusunan pertanyaan yang mudah dipahami
10	Kejelasan dan Keterbacaan	Kemudahan dalam penyusunan pertanyaan yang mudah dipahami

D. Evaluasi penyebaran kuesioner

Keterangan	Metode Lama	Metode Baru
Jumlah penerima layanan	Periode Jan-Jun 380 pemohon	Periode 1-19 Agustus 23 pemohon
Jumlah yang mengisi kuesioner	11 pemohon	6 pemohon
Response Rate	2,2%	26%

Kendala yg dihadapi selama melakukan aktualisasi

Kegiatan	Kendala dialami dalam mengaktualisasikan Nilai Dasar Profesi	Strategi Mengatasi Kendala
Mempelajari dan mengumpulkan data literatur pengukuran tingkat kepuasan layanan informasi publik	Kesulitan memahami prosedur survei kepuasan masyarakat serta peraturan menteri	Berkonsultasi dengan mentor/ketua tim serta mencari informasi di internet.
Menyusun draft kuesioner penilaian tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan	Kesulitan membuat pertanyaan yang sesuai dengan Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017.	Berkonsultasi dengan mentor/ketua tim dan mempelajari survei kepuasan masyarakat pada kementerian/lembaga lain
Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui Email.	Kesulitan untuk berkoordinasi dengan tim PDSI.	Membuat jadwal untuk melakukan koordinasi melalui zoom dan Whatsapp.
Menyusun draft permohonan untuk mengisi survei melalui aplikasi Whatsapp.	Hambatan berkomunikasi dengan admin Whatsapp BKPerdag	Meningkatkan komunikasi dengan admin menggunakan Whatsapp dan Zoom.
Sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan survei terkait jumlah responden.	Jumlah responden yang mengisi kuesioner terbatas.	Menghubungi penerima layanan untuk mengisi kuesioner.

Rencana Aksi

Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar
Melakukan perbaikan dengan menambahkan pertanyaan pada kuesioner mengenai produk layanan apa yang diakses responden. (September 2022 – Desember 2022)	Kompeten: Melakukan perbaikan dan tindak lanjut dengan kinerja terbaik.
Mempublikasikan hasil survei kepuasan pelanggan melalui website dan media sosial BKPerdag (Januari 2023 – Maret 2023)	Akuntabel: Transparan mempublikasikan hasil survei
Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan survei secara berkala (Januari 2023 – berkelanjutan)	Berorientasi Pelayanan: Berkomitmen untuk meningkatkan jumlah responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesimpulan



Kuesioner yang disusun telah disesuaikan dengan unsur penilaian Survei kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri PAN RB No. 14 tahun 2017.

Pada periode penyebaran kuesioner 1 agustus – 19 agustus 2022 terdapat 23 penerima layanan. Dengan 6 responden yang mengisi kuesioner. Persentase responden sebesar 26%.

Nilai berakhlak yang paling menonjol adalah adaptif dalam bentuk berinovasi menggunakan metode baru menyebarkan kuesioner survei untuk meningkatkan jumlah responden, agar hasil survei terukur.

Saran

Kegiatan penyusunan dan penyebaran kuesioner survei kepuasan pelanggan untuk dapat dimonitor serta evaluasi secara berkala

Nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK diharapkan terus diterapkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai ASN di Kementerian Perdagangan. Sehingga menjadi bagian dari karakter dan sikap ASN.

Terima Kasih

Erwin Abdiwijaya S.Kom
NIP: 198806222022031003