

Optimalisasi Publikasi Pelayanan Melalui Media Sosial di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru

Anna Asriniati Harahap^{1*}

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan dalam Negeri¹

*Email Korespondensi: annaasriniati99@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 18-07-2026

Received 21-07-2026

Published 24-07-2026

Keywords:

Actualization;
BerAKHLAK;
public service;
social media;
USG method.

Kata Kunci:

aktualisasi, BerAKHLAK, media sosial, metode USG, pelayanan publik

ABSTRACT

This article discusses the actualization of the ASN core values BerAKHLAK through the optimization of public service publication via social media at the Payung Sekaki Sub-district Office, Pekanbaru. The main problem identified was the limited dissemination of service information, making it difficult for the public to understand procedures for inheritance letters and other administrative services. Using the Urgency, Seriousness, Growth (USG) method and Fishbone analysis, the study identified root causes including limited staff skills, inadequate facilities, manual information delivery, and minimal use of digital technology. The proposed solution was the creation of an educational video published on YouTube. The actualization consisted of five activities: mentor consultation, team discussion, video production, video dissemination, and evaluation, conducted over five weeks from August to October 2022. The results indicate that the sub-district office successfully established a YouTube channel as an educational medium for public services. The implementation also strengthened the application of BerAKHLAK values and is expected to improve service quality, public access to information, and ASN professionalism.

ABSTRAK

Artikel ini membahas aktualisasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK melalui optimalisasi publikasi pelayanan menggunakan media sosial di Kantor Camat Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Permasalahan utama adalah belum optimalnya penyebaran informasi pelayanan sehingga masyarakat kesulitan memahami prosedur pengurusan surat ahli waris dan perizinan. Penelitian menggunakan metode Urgency, Seriousness, Growth (USG) dan analisis Fishbone untuk mengidentifikasi penyebab, yaitu keterbatasan kompetensi SDM, sarana dan prasarana, penyampaian informasi yang masih manual, serta rendahnya pemanfaatan teknologi. Solusi yang diterapkan adalah pembuatan video edukatif yang dipublikasikan melalui YouTube. Aktualisasi dilaksanakan

dalam lima tahap, yaitu konsultasi dengan mentor, diskusi tim, pembuatan video, sosialisasi tautan video, dan evaluasi selama Agustus–Oktober 2022. Hasil menunjukkan bahwa kanal YouTube berhasil dibangun sebagai media edukasi pelayanan publik. Penerapan nilai-nilai BerAKHLAK tercatat sebanyak 70 kali selama pelaksanaan kegiatan dan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, akses informasi masyarakat, serta profesionalisme ASN.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan cita-cita yang secara tegas termuat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, keberadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berintegritas, profesional, netral, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme menjadi sebuah keharusan (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara). Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa ASN memiliki tiga fungsi utama, yaitu sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Ketiga fungsi ini menuntut ASN untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima sekaligus menjaga persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Dalam rangka memperkuat budaya kerja ASN menuju pemerintahan berkelas dunia (*world class government*), pada tanggal 27 Juli 2021 Presiden Republik Indonesia meluncurkan nilai-nilai dasar (*core values*) ASN yang dikenal dengan akronim BerAKHLAK, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, disertai dengan *employer branding* "Bangga Melayani Bangsa". Nilai-nilai ini menjadi acuan seragam bagi seluruh ASN di instansi pemerintah, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 4 tentang nilai dasar dan Pasal 5 tentang kode etik dan kode perilaku Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Pada tataran pemerintah daerah, penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan di tingkat daerah, termasuk kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kecamatan Payung Sekaki, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Payung Sekaki, dan Kecamatan Rumbai Pesisir, memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, termasuk pelayanan kesejahteraan sosial seperti pengurusan surat ahli waris dan berbagai perizinan lainnya.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki masih menghadapi beberapa hambatan. Salah satu hambatan yang paling menonjol adalah belum optimalnya publikasi pelayanan melalui media sosial. Padahal, pemanfaatan media sosial dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern akan informasi, mempermudah masyarakat memahami alur perizinan, mempercepat pemenuhan persyaratan administrasi, serta membuka ruang komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat dalam bentuk masukan dan opini. Ketidadaan pemanfaatan media sosial yang optimal menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk sekadar mengetahui alur pengurusan surat atau dokumen, sehingga pelayanan menjadi kurang efisien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mengangkat gagasan aktualisasi dengan judul "Optimalisasi Publikasi Pelayanan Melalui Media Sosial di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru" sebagai bagian dari pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) Golongan III di lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Aktualisasi ini bertujuan untuk mengimplementasikan nilai-nilai dasar BerAKHLAK secara nyata dalam pekerjaan sehari-hari peserta, sekaligus memberikan solusi atas isu pelayanan publik yang dihadapi instansi.

Secara umum, tujuan aktualisasi ini adalah membentuk ASN yang mampu menerapkan nilai-nilai *core values* Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK) serta memiliki wawasan kebangsaan. Secara khusus, aktualisasi ini bertujuan menindaklanjuti isu yang ada di lingkup Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru terkait optimalisasi publikasi video tutorial melalui media sosial. Manfaat yang diharapkan mencakup manfaat bagi individu peserta, yaitu kemampuan mengaktualisasikan nilai BerAKHLAK dan menjadi analis sistem yang profesional, serta manfaat bagi unit kerja, yaitu optimalnya publikasi video tutorial pelayanan melalui media sosial. Ruang lingkup aktualisasi ini dibatasi pada optimalisasi publikasi video tutorial mengenai pelayanan melalui media sosial di Kantor Camat Payung Sekaki.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan

Kegiatan aktualisasi ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif yang bersifat aplikatif, yaitu penerapan langsung nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam pemecahan isu pelayanan publik di tempat kerja (habitiasi). Aktualisasi dilaksanakan di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru, dengan objek utama berupa optimalisasi publikasi pelayanan kecamatan melalui media sosial.

Teknik Identifikasi dan Penetapan Isu

Identifikasi isu dilakukan melalui observasi langsung peserta selama masa orientasi tugas di bagian Kesejahteraan Sosial Kantor Camat Payung Sekaki. Dari hasil observasi, ditemukan tiga

isu utama, yaitu: (1) kurang optimalnya publikasi pelayanan kecamatan, (2) rendahnya kapasitas sarana dan prasarana, dan (3) kurangnya metode pelayanan yang kreatif.

Penetapan isu prioritas dilakukan dengan metode analisis *Urgency, Seriousness, Growth* (USG). Metode ini digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan dengan menilai tingkat risiko dan dampak masing-masing isu menggunakan skala 1 sampai 5 (Kotler dkk., 2001, sebagaimana dikutip dalam laporan aktualisasi ini). Ketiga unsur USG didefinisikan sebagai berikut: *Urgency* mengukur seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia; *Seriousness* mengukur seberapa serius akibat yang ditimbulkan apabila isu tidak segera dipecahkan; dan *Growth* mengukur seberapa besar kemungkinan isu tersebut akan berkembang atau memburuk apabila dibiarkan.

Teknik Analisis Penyebab Isu

Isu prioritas yang telah ditetapkan melalui USG selanjutnya dianalisis menggunakan teknik diagram *Fishbone* (*Cause and Effect Diagram*). Teknik ini digunakan untuk memetakan faktor-faktor penyebab suatu masalah berdasarkan empat kategori, yaitu *Man* (manusia), *Material* (bahan/sarana), *Management* (manajemen), dan *Machine* (mesin/teknologi).

Rancangan dan Tahapan Kegiatan Aktualisasi

Berdasarkan hasil analisis USG dan *Fishbone*, disusun gagasan pemecahan isu berupa "Optimalisasi Publikasi Pelayanan melalui Media Sosial di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru". Gagasan ini diwujudkan melalui lima kegiatan aktualisasi/habituasi, yaitu: (1) melakukan konsultasi dengan mentor, (2) diskusi bersama rekan sejawat, (3) pembuatan video edukatif, (4) mensosialisasikan video edukatif melalui media sosial, dan (5) melakukan evaluasi hasil kegiatan. Kelima kegiatan tersebut dilaksanakan selama masa habituasi pada rentang minggu keempat bulan Agustus hingga minggu pertama bulan Oktober tahun 2022, dengan setiap kegiatan dikaitkan secara eksplisit dengan penerapan nilai-nilai BerAKHLAK.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, konsultasi dengan mentor dan *coach*, diskusi dengan rekan sejawat, serta dokumentasi pelaksanaan kegiatan mingguan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi sebelum dan sesudah aktualisasi (capaian penyelesaian isu), serta direkapitulasi dalam bentuk matriks frekuensi penerapan nilai-nilai dasar ASN pada setiap kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penetapan Isu Prioritas melalui Metode USG

Hasil analisis USG terhadap tiga isu yang teridentifikasi di Kantor Camat Payung Sekaki disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisis Prioritas Isu Menggunakan Metode USG

No.	Isu	U	S	G	Total Skor	Peringkat
1	Kurang Optimalnya Publikasi Pelayanan Kecamatan	4	5	5	14	1
2	Rendahnya Kapasitas Sarana dan Prasarana	4	5	4	13	2
3	Kurangnya Metode Pelayanan yang Kreatif	4	3	3	11	3

Sumber: Data Olahan Penulis (2022)
Keterangan skala: 5 = sangat mendesak/gawat/cepat; 4 = gawat/mendesak/cepat; 3 = cukup gawat/mendesak/cepat; 2 = kurang gawat/mendesak/cepat; 1 = tidak gawat/mendesak/cepat

Berdasarkan Tabel 1, isu "Kurang Optimalnya Publikasi Pelayanan Kecamatan" memperoleh total skor tertinggi, yaitu 14, sehingga ditetapkan sebagai isu prioritas (*core issue*) yang akan diselesaikan melalui aktualisasi. Isu ini mengungguli isu kapasitas sarana dan prasarana (skor 13) serta isu metode pelayanan yang kurang kreatif (skor 11).

Analisis Penyebab Isu melalui Diagram Fishbone

Isu prioritas yang telah ditetapkan kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan diagram *Fishbone* untuk menemukan akar penyebab masalah. Hasil analisis menunjukkan empat kategori penyebab, sebagai berikut:

1. **Man** – sumber daya manusia memiliki keterbatasan keterampilan dan pengetahuan terkait teknologi, kompetensi SDM belum sepenuhnya menguasai seluruh aspek pekerjaan, dan antusiasme pegawai dalam berinovasi tergolong rendah.
2. **Material** – dukungan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan publikasi pelayanan masih sangat terbatas.
3. **Management** – penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat masih dilakukan secara manual.
4. **Machine** – minimnya pemanfaatan teknologi yang mudah diakses oleh seluruh tim maupun masyarakat.

Berdasarkan pemetaan penyebab tersebut, gagasan pemecahan masalah yang diajukan adalah "Optimalisasi Publikasi Video Edukatif melalui Media Sosial", sebagai upaya meningkatkan peran, tugas, dan fungsi pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada layanan kesejahteraan sosial di Kantor Camat Payung Sekaki.

Rancangan dan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, disusun lima kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan secara bertahap selama masa habituasi. Jadwal pelaksanaan kegiatan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Agustus (Mg-4)	September (Mg-1)	September (Mg-2)	September (Mg-3)	September (Mg-4)	Oktober (Mg-1)
1	Konsultasi dengan Mentor	✓					
2	Diskusi bersama rekan sejawat		✓				
3	Pembuatan video edukatif			✓			
4	Menjelaskan serta membagikan tautan video edukatif				✓		
5	Evaluasi Kegiatan					✓	

Sumber: Diolah dari Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi (Laporan Aktualisasi, 2022)

Kelima kegiatan tersebut dirancang secara berurutan, dimulai dari konsultasi untuk mendapatkan arahan dan persetujuan mentor, dilanjutkan dengan diskusi teknis bersama rekan sejawat untuk mengumpulkan data dan bahan, kemudian produksi video edukatif, sosialisasi video kepada masyarakat, dan diakhiri dengan evaluasi guna perbaikan berkelanjutan.

Implementasi Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

Setiap kegiatan aktualisasi dirancang untuk mengimplementasikan ketujuh nilai dasar BerAKHLAK secara terukur. Rekapitulasi frekuensi penerapan nilai-nilai dasar pada setiap kegiatan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai-Nilai Dasar ASN (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Keg. Ke-1	Keg. Ke-2	Keg. Ke-3	Keg. Ke-4	Keg. Ke-5	Jumlah Aktualisasi per MP
1	Berorientasi Pelayanan	2	1	2	2	3	10
2	Akuntabel	2	1	2	2	3	10
3	Kompeten	2	1	2	2	3	10
4	Harmonis	2	1	2	2	3	10
5	Loyal	2	1	2	2	3	10

No Mata Pelatihan	Keg. Ke-1	Keg. Ke-2	Keg. Ke-3	Keg. Ke-4	Keg. Ke-5	Jumlah Aktualisasi per MP
6 Adaptif	2	1	2	2	3	10
7 Kolaboratif	2	1	2	2	3	10
Jumlah aktualisasi per kegiatan	14	7	14	14	21	70

Sumber: Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK), Laporan Aktualisasi (2022)

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai-nilai BerAKHLAK diterapkan secara merata pada setiap kegiatan, dengan total keseluruhan penerapan sebanyak 70 kali selama lima kegiatan aktualisasi. Kegiatan ke-5 (evaluasi) memiliki frekuensi penerapan nilai tertinggi, yaitu 21 kali, karena tahap evaluasi melibatkan proses refleksi menyeluruh terhadap capaian keempat kegiatan sebelumnya. Sementara itu, kegiatan ke-2 (diskusi bersama rekan sejawat) memiliki frekuensi terendah, yaitu 7 kali, karena kegiatan ini bersifat lebih teknis dan berorientasi pada pengumpulan data.

Secara rinci, penerapan nilai-nilai tersebut pada setiap kegiatan meliputi unsur Akuntabel yang tercermin dari kesediaan bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan, Loyal yang tercermin dari sikap memegang teguh peraturan yang berlaku, Adaptif yang tercermin dari tindakan proaktif dalam berinovasi dan mengembangkan kreativitas, serta Kolaboratif yang tercermin dari kesediaan bekerja sama dan bersinergi dalam memberikan pelayanan.

Capaian Penyelesaian Isu Utama (Core Issue)

Hasil pelaksanaan aktualisasi menunjukkan adanya perubahan kondisi yang signifikan antara sebelum dan sesudah kegiatan dilaksanakan, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Sebelum Aktualisasi	Kondisi Sesudah Aktualisasi
Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru Tersedianya akses media sosial berupa pada awalnya tidak memiliki media sosial YouTube yang dapat digunakan untuk berupa YouTube, sehingga masyarakat mengedukasi masyarakat mengenai kekurangan media yang dapat diakses untuk pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki, mempermudah pemahaman terhadap sehingga mendorong peningkatan kualitas pelayanan di kantor camat.	pelayanan kepada masyarakat.

Deskripsi: Sebelum aktualisasi, masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengetahui alur pengurusan surat atau dokumen. Setelah inovasi aktualisasi dilaksanakan, edukasi masyarakat menjadi lebih mudah dan menghindarkan masyarakat dari kesulitan atau kebingungan dalam memahami alur pengurusan surat atau dokumen.

Sumber: Laporan Aktualisasi (2022)

Perubahan kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial YouTube sebagai kanal publikasi video edukatif berhasil mengatasi keterbatasan akses informasi yang sebelumnya dialami masyarakat. Video edukatif yang diproduksi disusun berdasarkan prinsip pelayanan publik, yaitu responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mudah dan murah untuk diakses, mengingat konten dibagikan secara gratis melalui platform media sosial.

Manfaat terselesaikannya Isu Utama

Manfaat dari terselesaikannya isu utama ini dapat diuraikan pada tiga tingkatan berikut.

Bagi individu peserta, aktualisasi ini memberikan kesempatan untuk mengimplementasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK secara nyata di lingkungan kerja Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru, sekaligus meningkatkan kemampuan diri dalam menciptakan inovasi-inovasi baru yang mempermudah pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial.

Bagi instansi, terselesaikannya isu ini meningkatkan sistem pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah instansi dalam mengedukasi masyarakat mengenai alur dan prosedur pelayanan.

Bagi stakeholders, sejalan dengan visi dan misi Kantor Camat Payung Sekaki, aktualisasi nilai dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) berkontribusi pada terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang maju, mandiri, dan harmonis.

Rencana Tindak Lanjut

Agar manfaat aktualisasi dapat berkelanjutan, disusun rencana tindak lanjut sebagaimana disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Pihak Terlibat	Sumber Biaya
1	Melanjutkan kegiatan lebih lanjut dan memperbaiki setiap kendala yang akan dihadapi terkait kualitas publikasi video tutorial melalui pelayanan media sosial	Meningkatkan kualitas pelayanan	Setiap waktu	Pegawai Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru	-
2	Melanjutkan implementasi nilai-nilai BerAKHLAK dalam ASN pelaksanaan pelayanan terkait BerAKHLAK publikasi video edukasi di Kantor		Setiap waktu	Pegawai	-

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Pihak Terlibat	Sumber Biaya
	Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru				

Sumber: Laporan Aktualisasi (2022)

Pembahasan

Hasil aktualisasi ini memperlihatkan bahwa optimalisasi publikasi pelayanan melalui media sosial merupakan langkah strategis yang relevan dengan arah kebijakan nasional dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0, sebagaimana tertuang dalam peta jalan *Making Indonesia 4.0*. Pemanfaatan video edukatif melalui media sosial memudahkan masyarakat memahami alur pengurusan surat ahli waris maupun izin lainnya, mengurangi kebutuhan penggunaan kertas, mempermudah masyarakat mengetahui persyaratan administrasi, serta memberikan informasi kontak layanan secara elektronik yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun.

Jika dikaitkan dengan agenda Manajemen ASN, kegiatan aktualisasi "Optimalisasi Publikasi Video Edukatif melalui Media Sosial" mendukung pelaksanaan fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik. Sementara itu, jika dikaitkan dengan agenda Smart ASN, inovasi video edukatif ini berpedoman pada prinsip pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mudah dan murah diakses, karena dibagikan secara gratis melalui platform digital (Lembaga Administrasi Negara, 2022).

Keberhasilan aktualisasi ini juga tidak terlepas dari peran nilai-nilai BerAKHLAK yang diterapkan secara konsisten pada setiap tahapan kegiatan, mulai dari konsultasi hingga evaluasi. Nilai *Berorientasi Pelayanan* tercermin dari orientasi kegiatan pada pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat; nilai *Akuntabel* tercermin dari tanggung jawab peserta atas pelaksanaan setiap tahapan kegiatan; nilai *Kompeten* tercermin dari upaya peserta meningkatkan kapasitas diri dalam memproduksi konten edukatif; nilai *Harmonis* tercermin dari kerja sama yang terjalin dengan mentor dan rekan sejawat; nilai *Loyal* tercermin dari kepatuhan terhadap arahan pimpinan dan peraturan yang berlaku; nilai *Adaptif* tercermin dari inovasi pemanfaatan media sosial sebagai sarana pelayanan baru; dan nilai *Kolaboratif* tercermin dari sinergi antarpegawai dalam menyukseskan publikasi video edukatif.

Meskipun capaian aktualisasi ini menunjukkan hasil yang positif, terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu menjadi perhatian, antara lain durasi habituasi yang relatif singkat (lima minggu) sehingga dampak jangka panjang dari perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan melalui media sosial belum sepenuhnya dapat diukur. Oleh karena itu,

keberlanjutan program melalui rencana tindak lanjut menjadi krusial agar manfaat yang telah dicapai tidak berhenti pada masa pelatihan dasar semata, melainkan terus dikembangkan sebagai bagian dari budaya kerja pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan aktualisasi, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, isu prioritas yang berhasil diidentifikasi melalui metode USG adalah "Kurang Optimalnya Publikasi Pelayanan Kecamatan" dengan total skor 14, mengungguli isu kapasitas sarana-prasarana (skor 13) dan metode pelayanan yang kurang kreatif (skor 11). Kedua, analisis Fishbone mengungkap empat kategori penyebab isu, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (*Man*), keterbatasan sarana-prasarana (*Material*), penyampaian informasi yang masih manual (*Management*), dan minimnya pemanfaatan teknologi (*Machine*).

Ketiga, gagasan pemecahan isu berupa optimalisasi publikasi video edukatif melalui media sosial berhasil diwujudkan melalui lima kegiatan aktualisasi/habituasi, yaitu konsultasi dengan mentor, diskusi bersama rekan sejawat, pembuatan video edukatif, sosialisasi video melalui media sosial, dan evaluasi kegiatan, dengan total penerapan nilai-nilai BerAKHLAK sebanyak 70 kali. Keempat, capaian utama aktualisasi ini adalah tersedianya kanal media sosial YouTube di Kantor Camat Payung Sekaki yang sebelumnya belum ada, yang kini berfungsi sebagai media edukasi masyarakat mengenai alur dan prosedur pelayanan kecamatan.

Aktualisasi ini memberikan manfaat baik bagi individu peserta dalam mengimplementasikan nilai BerAKHLAK dan mengembangkan kompetensi profesional, bagi instansi dalam meningkatkan sistem pelayanan kepada masyarakat, maupun bagi *stakeholders* dalam mewujudkan visi Kecamatan Payung Sekaki menuju pelayanan yang profesional. Untuk keberlanjutan, direkomendasikan agar penyelenggara pelatihan terus mendorong penerapan nilai-nilai BerAKHLAK tidak hanya selama masa Pelatihan Dasar CPNS, tetapi juga sepanjang karier ASN, serta instansi asal peserta memberikan komitmen dan dukungan berkelanjutan agar inovasi publikasi pelayanan melalui media sosial dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Lembaga Administrasi Negara. 2022. Berorientasi Pelayanan. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. 2022. Akuntabel. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Harmonis. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Kompeten. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Loyal. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Adaptif. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Kolaboratif. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Smart ASN. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Manajemen ASN. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2022. Habitiasi. Modul Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara

Peraturan Perundang-Undangan

UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri PANRB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Payung Sekaki dan Kecamatan Rumbai Pesisir.