



**LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PNS BerAKHLAK  
OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI  
PELAYANAN PERTANAHAN DENGAN SISTEM MONITORING  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SAMARINDA**

**Disusun Oleh :**

Nama : Via Safira Dewi Nusantari  
NIP 199807282022042001  
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGAKATAN IV  
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
TAHUN 2022**



## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

### **OPTIMALISASI PENANGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI PELAYANAN PERTANAHAN DENGAN SISTEM MONITORING**

Yang diajukan oleh Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022  
Gelombang 1 Angkatan IV.

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

NIP 199807282022042001

Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan

Satuan/ Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam seminar Rancangan Aktualisasi sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, pada hari Senin, 16 Agustus 2022.

Menyetujui:

Bogor, 13 Agustus 2022

Coach

Drs. Moch. Aminudin Maliki, M.Ed

NIP. 196409251993031001

Samarinda, 03 Agustus 2022

Mentor

Zulkipli, S.SiT.

NIP. 198210252003121006

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan rancangan aktualisasi ini. Laporan rancangan aktualisasi ini disusun dan diajukan demi persyaratan kelulusan bagi Calon Pegawai Negeri Sipil dalam Latihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III di Kementerian Agraria Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional yang diselenggarakan di Pusat Pendidikan dan Latihan Kementerian Agraria Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional dengan judul “Optimalisasi Pemanfaatan Media Elektronik Sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik”.

Penulisan laporan rancangan aktualisasi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua yang memberikan semangat dan motivasi. Serta tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Firman Ariefiansyah Singagerda, S.T., N.Sc. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Samarinda.
2. Bapak Zulkipli, S.SiT. selaku Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sekaligus sebagai Mentor dalam membuat rancangan aktualisasi yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama kegiatan aktualisasi ini.
3. Bapak Elvyn Bina Eka Kusuma, S.Si. dan Drs. Moch. Aminudin Maliki, M.Ed selaku Pembimbing (Coach) pada agenda Aktualisasi ini yang selalu memberikan semangat serta meluangkan waktu dan pikirannya membimbing penulis dan rekan-rekan dalam merancang aktualisasi ini sampai akhir.
4. Bapak Ir. Ratmono, M.Si. selaku Penguji pada seminar rancangan aktualisasi hingga pada saat seminar laporan aktualisasi ini, yang telah memberikan masukan dan saran yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Widyaiswara dan Fasilitator Latsar untuk angkatan IV di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dan membagikan ilmunya berkaitan dengan Agenda Latsar ini.
6. Seluruh karyawan dan staff Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agraria dan Tata

Ruang / Badan Pertanahan Nasional.

7. Seluruh Pegawai dan Staff Kantor Pertanahan Kota Samarinda.
8. Rekan-Rekan CPNS Kementerian Agraria Tata Ruang / Badan Pertanahan penempatan di wilayah Kalimantan Timur tahun 2022.
9. Seluruh pihak yang telah membantu memberikan masukan guna melengkapi data yang diperlukan dalam pembuatan aktualisasi ini.
10. Rekan-rekan peserta Latsar CPNS Kementerian Agraria Tata Ruang / Badan Pertanahan Gelombang I Angkatan IV.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak luput dari segala kekurangan dan kesalahan. Atas segala kekurangan dan kesalahan. Atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penulisan laporan ini penulis sampaikan permohonan maaf. Untuk itu penulis mengharapkan masukan, kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan di masa mendatang.

Penulis berharap semoga rancangan aktualisasi ini dapat berguna bagi penulis dan Kementerian ATR/BPN dan bagi pra pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga rencana aktualisasi ini dapat diterima dan bermanfaat terutama untuk penulis dan pihak-pihak lain yang memerlukannya.

Samarinda, 04 Agustus 2022

Penulis,



Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

199807282022042001

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABLE.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Organisasi.....	3
C. Tugas dan Fungsi Organisasi .....	4
D. Struktur Organisasi .....	6
E. Program dan Kegiatan Saat ini.....	6
<b>BAB II RANCANGAN AKTUALISASI .....</b>	<b>8</b>
A. Identifikasi Isu .....	8
B. Pemilihan Isu .....	13
C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu.....	16
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi .....	22
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....	35
<b>BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI .....</b>	<b>38</b>
A. Role Model .....	38
B. Realisasi Aktualisasi .....	39
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi .....	67
D. Tindak Lanjut .....	68
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Rekomendasi.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Samarinda.....	7
Gambar 2.1 Dokumentasi Wawancara.....	9
Gambar 2.2 Dokumentasi kegiatan senam pagi.....	10
Gambar 2.3 Dokumentasi Wawancara Narasumber.....	11
Gambar 2.4 Diagram Fisbone.....	18
Gambar 3.1 Dokumentasi Bersama Petugas/ Admin Pengaduan dan Informasi.....	40
Gambar 3.2 Dokumentasi bersama Ibu Diwiya.....	40
Gambar 3.3 Tangkapan Layar Profile Instagram Kantah Jakarta Barat.....	41
Gambar 3.4 Tampilan auto chat whatsapp CS Kantah Jakarta Pusat.....	42
Gambar 3.5 Dokumentasi bersama Mentor.....	42
Gambar 3.6 Catatan Materi.....	43
Gambar 3.7 Rancangan Sistem Monitoring "Table Monitoring.....	44
Gambar 3.8 Rancangan Sistem Monitoring "Status Monitoring:.....	44
Gambar 3.9 Rancangan Alur SOP Pengaduan dan Informasi:.....	45
Gambar 3.10 Dokumentasi bersama Mentor.....	46
Gambar 3.11 Table Sistem Monitoring di Google Spreadsheet.....	46
Gambar 3.12 SOP Sistem Monitoring Pengaduan dan Informasi di Google Drive.....	47
Gambar 3.13 Dokumentasi bersama Mentor.....	48
Gambar 3.14 Tampilan link generator Kantah Samarinda.....	49
Gambar 3.15 Dokumentasi dengan pegawai bagian TU.....	50
Gambar 3.16 Dokumentasi Bersama Petugas/ Admin Pengaduan dan Informasi.....	50
Gambar 3.17 Table Sistem Monitoring di Google Spreadsheet.....	51
Gambar 3.18 Spreadsheet Table Monitoring.....	52
Gambar 3.19 Spreadsheet Table Monitoring.....	53
Gambar 3.20 Report Monitoring.....	54
Gambar 3.21 Catatan Kritik dan Saran.....	55
Gambar 3.22 Dokumentasi bersama Mentor.....	56
Gambar 3.23 Barcode Akses Output Aktualisasi.....	56

## DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 Tabel Keterkaitan Isu dengan Materi Agenda Latsar.....	12
Table 2.2 Deskripsi Kriteria <i>Urgency</i> .....	14
Table 2.3 Deskripsi Kriteria <i>Serriousness</i> .....	14
Table 2.4 Deskripsi Kriteria <i>Growth</i> .....	15
Table 2.5 Analisis <i>Core Isu</i> (Isu Terpilih) dengan metode USG .....	15
Table 2.6 Kriteria penilaian Metode McNamara .....	20
Table 2.7 Penilaian Analisis Penentu Gagasan Metode McNamara .....	20
Table 2.8 Rancangan Aktualisasi .....	23
Table 2.9 Rekapitulasi rencana Habitiasi .....	32
Table 2.10 Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	36
Table 3.1 Rekapitulasi Penerapan Nilai BerAKHLAK .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Mentor Minggu ke 1 .....	73
Lampiran 2 Laporan Kegiatan Minggu ke 1 .....	74
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Mentor Minggu ke 2.....	76
Lampiran 4 Laporan Kegiatan Minggu ke 2 .....	78
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Mentor Minggu ke 3.....	79
Lampiran 6 Laporan Kegiatan Minggu ke 3 .....	81
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Mentor Minggu ke 4.....	83
Lampiran 8 Laporan Kegiatan Minggu ke 4 .....	84
Lampiran 9 Report Kegiatan Monitoring Pengaduan dan Informasi.....	85
Lampiran 10 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi .....	88
Lampiran 11 Surat Pernyataan Komitmen .....	90



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) pada alenia IV mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif, sebagaimana hal tersebut tercantum dalam penjelasan atas Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indikator dari tercapainya cita-cita bangsa tersebut yang akan memajukan suatu bangsa, dapat dilihat dari kemajuan pola pikir dan kinerja dari aparatur negaranya khususnya Aparatur Sipil Negara. Sebagai Pelayan Publik untuk mewujudkan tujuan nasional sebagaimana tujuan tersebut disebut cita-cita bangsa yang tercantum dalam Alinea IV Pembukaan UUD 1945, ASN memiliki tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan dan tugas pembangunan tertentu. ASN memiliki peran yang akan menentukan kualitas pembangunan Negara yang berdasarkan dari keputusan-keputusan strategis yang dimulai dari memformulasikan kebijakan hingga penetapannya dalam berbagai sektor, mampu memenuhi standar kompetensi jabatannya sehingga seorang ASN mampu melaksanakan tugas jabatannya secara efektif dan efisien. Demi mewujudkan tujuan nasional bangsa Indonesia tersebut, diperlukannya ASN yang profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Untuk membentuk ASN dengan kualitas tinggi tersebut, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 63 ayat (3) dan ayat (4) UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, seorang Calon ASN diwajibkan mengikuti program pelatihan dasar (latsar).

Pembinaan pendidikan dan pelatihan pada masa prajabatan dilakukan oleh

Lembaga Administrasi Negara (LAN). Kurikulum untuk pelatihan dasar CPNS dilakukan dalam bentuk *blended learning* dengan isi materinya yaitu: Nilai-Nilai Bela Negara dan wawasan Kebangsaan, Nilai Dasar ASN (*Core Value*) BerAKHLAK, Manajemen ASN dan *SMART ASN*. Materi-materi tersebut merupakan nilai-nilai yang harus diterapkan oleh seorang CPNS dalam melaksanakan peran dan kedudukannya dalam kehidupan sehari-hari maupun lingkungan unit penempatan.

Berkaitan dengan kegiatan latsar pada agenda ke-4, CPNS dituntut untuk merancang dan mengimplementasikan nilai-nilai dasar profesi ASN dan kedudukan serta peran ASN dalam NKRI dalam melaksanakan tugasnya di unit kerja masing-masing dalam bentuk sebuah rancangan aktualisasi. Rancangan Aktualisasi merupakan bentuk perencanaan yang menggambarkan tentang kemampuan CPNS dalam menterjemahkan teori ke dalam praktik, menjadikan sebuah gagasan menjadi sebuah kegiatan. Dengan demikian calon ASN diharapkan untuk mampu mengaplikasikan secara langsung nilai-nilai dasar profesi ASN dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, serta visi dan misi unit organisasi.

Berkaitan dengan materi agenda ke-3 yaitu *SMART ASN* dengan kaitannya dengan rancangan aktualisasi penyaji. Bahwa peningkatan sumber daya manusia yang unggul, berintegritas dan berdaya saing merupakan satu dari enam fokus utama kebijakan APBN di tahun 2022. Salah satu langkah awal untuk mewujudkan hal tersebut adalah peningkatan SDM menuju generasi *SMART ASN*. *SMART ASN* diukur melalui kompetensi, kinerja serta profesionalisme yang tinggi sehingga mampu beradaptasi dan semakin responsif terhadap perubahan dan pencapaian tujuan organisasi.

Generasi *SMART ASN* identik dengan kemajuan di bidang teknologi informasi sebagai bentuk dari transformasi digital, yang ditandai dengan kemampuan Literasi Digital dari sumber daya ASN itu sendiri. Salah satu ciri-ciri seorang merupakan generasi *SMART ASN* yaitu dengan memiliki kemampuan dalam menggunakan, memanfaatkan teknologi informasi, tentunya untuk dimanfaatkan demi menunjang kualitas pelayanan pertanahan.

Di Kantor Pertanahan Kota Samarinda memiliki layanan pengaduan dan informasi melalui aplikasi pesan instan Whatsapp, sebagaimana layanan tersebut merupakan sarana untuk menampung aspirasi masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Melalui sarana tersebut, masyarakat dapat memberikan informasi yang dapat diadakan ataupun menanyakan informasi yang dibutuhkan seperti informasi syarat kelengkapan berkas, informasi berkaitan dengan PTSL, pengecekan

progress permohonan berkas, validasi sertifikat, dan lain-lain. Namun karena terkendala dari segi volume pesan instan yang diterima oleh petugas penanganan pengaduan dan informasi tersebut lebih besar dibandingkan kemampuan SDM sendiri untuk membalas atau merespon pesan tersebut menyebabkan banyak pesan yang jarang terbalas atau bahkan tidak terbalas sama sekali. Sebagaimana Pusat Pengaduan dan Informasi ini merupakan layanan di Kantor Pertanahan Kota Samarinda yang merupakan amanat Peraturan Menteri ATR/ Kepala BPN No 4 tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan dalam rangka meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan pertanahan dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah agar terwujudnya pemerintahan yang bersih, maka diperlukannya untuk melakukan pengelolaan pengaduan secara baik dan benar sebagai bentuk pengawasan pelaksanaan pelayanan pertanahan.. Maka dari itu diangkatnya isu ini dalam agenda aktualisasi untuk memecahkan isu tersebut demi terciptanya pengelolaan pengaduan dan informasi yang sesuai dengan prinsip organisasi Melayanai, Profesional dan Terpercaya.

## **B. Tujuan Organisasi**

Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024 yang telah ditetapkan dalam RPJMN tahun 2020-2024 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2020 tentang Rencana Startegis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024, yaitu dengan mengusung Visi *“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”*.

Untuk mencapai visi tersebut, maka dijalankan melalui 2 misi dengan uraian sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan.

Dengan cakupan tujuannya, yaitu:

- a) Menyelenggarakan Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat
- b) Menyelenggarakan Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan

Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan.

2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.

Dengan cakupan tujuannya, yaitu:

- a) Menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan berdaya Saing. Dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi melalui visi dan misi Kementerian ATR/BPN tersebut, yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing, maka diperlukan kemampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi salah satunya yaitu dengan mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi melalui optimalisasi pusat pengaduan dan informasi.

### C. Tugas dan Fungsi

Penyaji merupakan CPNS dengan jabatan calon Analis Hukum Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Analis Hukum Pertanahan adalah sebuah jabatan fungsional dalam Kementerian ATR/BPN. Berdasarkan Lampiran V Peraturan Menteri

Agri dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2015 tentang Uraian Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian ATR/BPN, Analis Hukum Pertanahan memiliki ikhtisial jabatan untuk Menyusun dan menganalisis bahan hukum pertanahan.

Uraian tugas yang dimiliki oleh seorang Analis Hukum Pertanahan ialah sebagai berikut:

- 1) Menyusun bahan usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang hukum pertanahan;
- 2) Mengumpulkan dan mengelola bahan gugatan dari PTUN, Perdata, Pidana dan Pengadilan Agama;
- 3) Menyusun dan menganalisis bahan Surat Kuasa;
- 4) Menyusun dan menganalisis bahan jawaban atas gugatan yang masuk;
- 5) Menyusun dan menganalisis bahan duplik;
- 6) Menyiapkan bahan peninjauan lapangan (survei lokasi);
- 7) Menyusun dan menganalisis bahan kesimpulan sidang;
- 8) Menyusun dan menganalisis bahan kontra memori banding;

- 9) Menyusun dan menganalisis kontra memori kasasi;
- 10) Menyusun dan menganalisis bahan memori kasasi;
- 11) Menyusun dan menganalisis pembatalan sertifikat;
- 12) Mengumpulkan bahan dalam rangka mengumpulkan bukti baru untuk peninjauan kembali;
- 13) Menyusun dan menganalisis bahan kontra PK;
- 14) Menyusun bahan laporan pelaksanaan kegiatan di bidang hukum pertanahan; dan
- 15) Menyusun konsep naskah kedinasan tentang perkara pertanahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri ATR/Kepala BPN No.293/KEP-4.1/VII/2018 tanggal 23 Juli 2018 tentang Pengelolaan Data dan Informasi Geospasial Tematik di Lingkungan Kementerian ATR/BPN, Direktorat Survei dan Pemetaan Tematik ditetapkan sebagai Unit Produksi dan Unit Pengelola data dan Informasi tematik yang ditugaskan dan berwenang untuk memproduksi dan mengatur serta berkoordinasi mengenai data, metadata dan informasi tematik. Dalam rangka kegiatan PTPR (Peta Tematik Pertanahan dan Ruang) tersebut, Berdasarkan Surat yang dikeluarkan oleh Kantor Wilayah Kalimantan Timur No. IP.03.02/758/V/2022 pada tanggal 20 Mei 2022, peserta diperbantukan atau orientasi di Bidang Survei dan Pemetaan untuk mengikuti kegiatan PTPR di wilayah Kelurahan Sengkotek, Samarinda, Kalimantan Timur mulai tanggal 23 Mei 2022 s/d 15 Juli 2022. Adapun tugas yang dimiliki peserta dalam agenda PTPR tersebut ialah:

- 1) Pengambilan data eksisting bidang tanah berdasarkan kenampakan fisik dilapangan (*visible baunday*) yang dilaksanakan tanpa pengukuran secara kadastral (dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi SIPETIK);
- 2) Mengambil data lapangan dan menginventarisasi data berupa penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T) melalui sensus kepada masyarakat pada saat survei lapangan, tanpa dilakukan melalui prosedur penetapan hak seperti pengumpulan alat bukti hak, penelitian riwayat tanah, sidang panitia dan sebagainya.

#### **D. Struktur Organisasi**

Ditempatkan pada unit kerja Kantor Pertanahan kota Samarinda sebagai instansi vertikal Kementerian ATR/BPN untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di wilayah kabupaten/kota. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Wilayah, dan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebuah kantor pertanahan dibagi menjadi :

- 1) Sub bagian Tata Usaha
- 2) Seksi I Survei dan Pemetaan
- 3) Seksi II Penetapan Hak dan Pendaftaran
- 4) Seksi III Penataan dan Pemberdayaan
- 5) Seksi IV Pengadaan Tanah dan Pengembangan
- 6) Seksi V Pengendalian dan Penanganan Sengketa
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional

Mengenai bagan struktur jabatan secara detail, dapat dilihat pada gambar 2.1 pada halaman 7 draft rancangan aktualisasi ini.

#### **E. Program dan Kegiatan saat ini**

Program dan kegiatan saat ini yang dilaksanakan oleh Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Petikan Tahun Anggaran 2022 No. DIPA-056.01.2.431529/2022 , adapun uraian program dan kegiatan di satuan kerja ialah:

- 1) Pengaturan tanah komunal, hubungan kelembagaan dan PPAT
- 2) Penetapan Hak Tanah dan Ruang
- 3) Pendaftaran Tanah dan Ruang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Samarinda



## **BAB II**

### **RANCANGAN AKTUALISASI**

#### **A. Identifikasi Isu**

Berdasarkan pengalaman dan penelaahan terhadap praktik kerja di unit penempatan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kota Samarinda, Penyaji telah mengidentifikasi beberapa permasalahan isu yang ada, dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **1. Belum optimalnya pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis elektronik milik Kantor Pertanahan Samarinda oleh masyarakat.**

Menuju tata kelola pemerintahan Smart Governance melalui inovasi pemanfaatan di bidang TI untuk pelayanan di Kantor Pertanahan, Kementerian sendiri sudah memfasilitasi sarana dan prasarana untuk menunjang era pelayanan modern melalui aplikasi-aplikasi yang dapat digunakan dalam melakukan pelayanan bidang pertanahan seperti aplikasi Sentuh tanahku, Loketku yang merupakan fitur aplikasi yang dapat digunakan untuk menggunakan pelayanan pertanahan seperti pengecekan sertifikat, pengajuan permohonan peralihan hak, dan lain-lain. Namun pada prakteknya di Kantor Pertanahan Kota Samarinda, pemohon khususnya masyarakat masih lebih sering menggunakan pelayanan yang konvensional yaitu dengan datang langsung ke Kantor Pertanahan, hal tersebut menyebabkan pelayanan di unit masih belum optimal dalam beradaptasi di era modern ini. Hal tersebut dikarenakan oleh pemahaman dan kemampuan masyarakat sendiri dalam penggunaan aplikasi. Disamping itu dari segi pelayanan di Kantor Pertanahan, akan lebih efektif dan efisien karena mengurangi antrian yang panjang serta meminimalisir kontak fisik dengan banyak orang di masa pandemi Covid-19 yang belum sepenuhnya berakhir dan mengingat antrian masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Pertanahan kota Samarinda yang cukup banyak setiap harinya.

Sumber didapatkannya isu:



Gambar 2.1 Dokumentasi wawancara dengan Koordinator sub Pemeliharaan Hak dan Pembinaan PPAT



Melakukan sesi wawancara dengan Ibu Alfia selaku Koordinator Sub. Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT terkait aplikasi Tanpa Tatap Muka

**2. Kurangnya partisipasi dari pegawai terhadap kegiatan rutin mingguan pada hari Jumat yaitu Senam Pagi**

Kantor Pertanahan memiliki agenda rutin mingguan yang berlangsung setiap hari Jumat yaitu agenda senam pagi yang dapat diikuti oleh seluruh pegawai di Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Namun pada aktualnya, dari sekian banyak pegawai yang memiliki total lebih dari 80 orang, hanya sekitar 20an atau orang yang ikut kegiatan tersebut atau kurang dari 50% dari seluruh pegawai. Hal tersebut dikarenakan individu dari pegawai itu sendiri yang kurang aktif atau memiliki kesadaran untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut, mengingat disamping itu juga para pegawai memiliki beban kerja yang cukup banyak sehingga tidak memiliki manajemen waktu untuk menyisihkan waktu untuk berpartisipasi mengikuti kegiatan tersebut.

Sumber didapatkannya isu:

Gambar 2.2 Dokumentasi Senam Pagi



Dokumentasi kegiatan senam pagi pada hari Jumat tanggal 10 Juni 2022

**3. Belum optimalnya pusat penanganan pengaduan dan informasi berkaitan dengan pelayanan pertanahan melalui aplikasi pesan instan.**

Berkaitan dengan layanan pertanahan di kantor pertanahan kota Samarinda, masyarakat yang memiliki urusan terkait pelayanan terkadang masih bingung dengan alur pengajuan permohonan, ingin menanyakan persyaratan-persyaratan untuk kelengkapan permohonan berkas, ataupun memerlukan sarana untuk mengajukan pengaduan terkait permasalahan atau kendala yang dialaminya terkait layanan pertanahan. Kemajuan teknologi melalui aplikasi whatsapp atau aplikasi chat lainnya, dapat digunakan sebagai sarana pusat penanganan pengaduan dan pusat informasi, yang dapat diakses masyarakat untuk berkomunikasi langsung dengan pihak dari kantor pertanahan kota samarinda, dengan adanya *future* pesan instan (*chat*) tersebut akan lebih efektif dan efisien, sehingga msyarakat tidak perlu melakukan pemanggilan melalui telfon. Namun yang penyaji temui dalam aktualnya ialah, admin yang memegang kendali aplikasi pesan instan *whatsapp* untuk menerima pengaduan dan informasi hanya dilakukan oleh satu orang, dengan volume pesan yang banyak setiap harinya menyebabkan petuga masih sangat kesusahan untuk menjawab semua pesan yang masuk. Hal tersebut menyebabkan kecepatan untuk membalas pesan tersebut akan memakan waktu lebih lama, dan memungkinkan terdapat pesan yang terlewat dan tidak terbaca karena

minimnya sistem monitoring terhadap pesan yang dikirimkan oleh masyarakat, yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan ataupun aduannya, sehingga masyarakat harus kembali ke kantor pertanahan untuk menanyakan secara langsung dan menyebabkan layanan dikantor pertanahan tidak efisien. Disamping itu nomor yang digunakan admin pengaduan dan informasi hanya tersedia dan dicantumkan pada *x-banner* yang ada pada ruang loby loket pelayanan dan tidak dicantumkan pada website, *profile google search*, serta sosial media milik Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Sehingga pada dasarnya kebanyakan masyarakat yang memanfaatkan internet dan *smartphone* yang dimilikinya, masih kesusahan untuk mencari nomor yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan maupun sebagai pusat informasi pelayanan.  
Sumber didapatkannya isu :

Gambar 2.3 Dokumentasi wawancara dengan Petugas Pojok Elektronik penerima pengaduan & informasi



Table 2.1 Tabel Keterkaitan Isu dengan Materi Agenda Latsar

No	Isu/Masalah	Kondisi	Keterkaitan dengan Materi Substansi		Kondisi yang Di harapkan
1	Belum optimalnya pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis elektronik milik Kantor Pertanahan Samarinda oleh masyarakat	Penggunaan aplikasi pertanahan berbasis elektronik masih minim digunakan oleh masyarakat umum, berdasarkan data pemohon melalui layanan website htel maupun layanan tanpa tatam muka lebih sering digunakan oleh rekanan Notaris/PPAT , sedangkan masyarakat lebih memilih menggunakan layanan konvensional dengan datang langsung ke kantor pertanahan.	SMART ASN	SDM belum mampu memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana penunjang kualitas pelayanan secara optimal. Kemampuan SDM untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi dengan sebaik mungkin, efisien, dan bertanggung jawab merupakan bentuk implementasi dari literasi digital yaitu aspek <i>digital skill</i> , sebagai bentuk dimilikinya kompetensi dalam bidang IT sebagai generasi SMART ASN	Penggunaan aplikasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik menjadi efektif dan optimal untuk para pemohon masyarakat maupun rekanan Notaris/PPAT.

2	Kurangya partisipasi ASN Kantor Pertanahan dalam kegiatan senam pagi setiap hari Jumat	Kondisi pada isu ini ialah pegawai yang mengikuti kegiatan senam pagi kurang dari 50% dari seluruh total pegawai.	Nilai Bela Negara (Kemampuan Awal Bela Negara)	Mengikuti senam pagi merupakan bentuk pengamalan nilai bela negara yaitu kemampuan awal bela negara dengan indikatornya yaitu gemar berolahraga dan senantiasa memelihara jiwa dan raga dengan mengikuti agenda senam pagi.	Para pegawai memiliki kesadaran untuk aktif mengikuti kegiatan yang dirancangan oleh para pegawai seperti kegiatan rutin mingguan senam pagi yang dihadiri oleh lebih dari 50% dari total pegawai seluruhnya.
3	Belum optimalnya pusat penanganan pengaduan dan informasi berkaitan dengan pelayanan pertanahan melalui aplikasi pesan instan.	Kondisi yang ada ialah karena penanganan pusat pengaduan dan informasi tidak memiliki sistem monitoring yang dapat digunakan sebagai data yang dapat dilihat mengenai tindak lanjut proges aduan atau kebutuhan informasi.	SMART ASN	Hadirnya fitur pesan instan melalui aplikasi whataspp sebagai sarana menjawab pesan masyarakat terkait pengaduan dan informasi merupakan bentuk implementasi dimilikinya literasi digital yaitu pada aspek <i>digital skill</i> karena mampu untuk memanfaatkan teknologi untuk menunjang pelayanan dikantor pertanahan, hal tersebut sebagai proses pembentukan generasi SMART ASN.	Penanganan untuk pusat pengaduan dan informasi menjadi lebih solutif, dan efisien dengan dilakukannya sistem monitoring terhadap setiap aduan atau pertanyaan seputar layanan pertanahan.

## B. Pemilihan Isu

Tiga isu yang telah dipaparkan pada tabel 2.1. disaring untuk menentukan isu utama yang akan diangkat pada rencana aktualisasi. Penentuan isu utama yang akan diangkat menggunakan metode USG (*Urgency, Serriousness dan Growth*). Terdapat tiga acuan yang digunakan dalam metode pengambilan isu ini, yaitu:

1. *Urgency*, membicarakan mengenai apakah suatu masalah yang diangkat tersebut bersifat mendesak atau tidak.
2. *Serriousness*, berkaitan dengan keseriusan dampak masalah terhadap suatu kegiatan di waktu ini.
3. *Growth*, pertumbuhan isu dimana masalah tersebut memiliki kemungkinan penambahan masalah bila isu tersebut diabaikan.

Ketiga acuan penilaian tersebut akan diberikan penilaian / *scoring* dengan nilai 1 hingga 5. Adapun mengenai kriteria penilaian dengan indikator metode USG dapat dilihat pada table dibawah ini.

Table 2.2 Deskripsi Kriteria *Urgency*

<i>Nilai</i>	<b>Indikator</b>	<b>Deskripsi Indikator</b>
5	Sangat Mendesak	Harus ditindak lanjuti dalam kurun waktu 14 hari
4	Mendesak	Harus ditindak lanjuti dalam kurun waktu 1 bulan
	Cukup Mendesak	Harus ditindak lanjuti dalam kurun waktu 3 bulan
3	Kurang Mendesak	Harus ditindak lanjuti dalam kurun waktu 6 bulan
2	Tidak Mendesak	Harus ditindak lanjuti dalam kurun waktu >6 bulan
1		

Table 2.3 Deskripsi Kriteria *Serriousness*

<i>Nilai</i>	<b>Indikator</b>	<b>Deskripsi Indikator</b>
5	Sangat Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada lingkup satuan kerja kantor pertanahan
4	Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada lingkup seksi

		penetapan hak dan pendaftaran
3	Cukup Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada lingkup koordinator sub seksi penata pertama
2	Kurang Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada lingkup semua analis
1	Tidak Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada lingkup individu analis

Table 2.4 Deskripsi Kriteria *Growth*

**Nilai Indikator Deskripsi Indikator**

5	Sangat Cepat Memburuk	Mememburuk dalam kurun waktu 14 hari
4	Cepat memburuk	Mememburuk dalam kurun waktu 1 bulan
3	Cukup Cepat Memburuk	Mememburuk dalam kurun waktu 3 bulan
2	Kurang Cepat Memburuk	Mememburuk dalam kurun waktu 6 bulan
1	Tidak Cepat Memburuk	Mememburuk dalam kurun waktu >6 bulan

Dari Indikator penilaian dan deksripsi indikator yang telah di jabarkan dalam tabel-table sebelumnya, kemudian penyaji membuat perhitungan penilaian terhadap Isu-Isu yang ada di nilai berdasarkan Indikator nilai metode USG tersebut. Hasil penjumlahan ketiga penilaian tersebut dapat dilihat pada table 2.5.

Table 2.5. Analisis *Core Isu* (Isu Terpilih) dengan metode USG

No	Isu	Urgency	Serriousness	Growth	Total	Rank
1	Belum optimalnya pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis elektronik milik Kantor Pertanahan Samarinda oleh Masyarakat	3	4	3	10	2

<b>2</b>	Kurangnya partisipasi ASN Kantor Pertanahan dalam kegiatan senam pagi setiap hari Jumat	3	1	3	7	<b>3</b>
<b>3</b>	Belum optimalnya pusat penanganan pengaduan dan informasi berkaitan dengan pelayanan pertanahan melalui aplikasi pesan instan.	3	5	3	11	<b>1</b>

Dari ketiga hasil penilaian tersebut, maka penyaji mengangkat isu mengenai “Belum optimalnya pusat penanganan pengaduan dan informasi berkaitan dengan pelayanan pertanahan melalui aplikasi pesan instan.”. Pengangkatan isu tersebut karena nilai isu yang diangkat paling tinggi dibandingkan 2 isu lainnya dengan skor nilai 11.

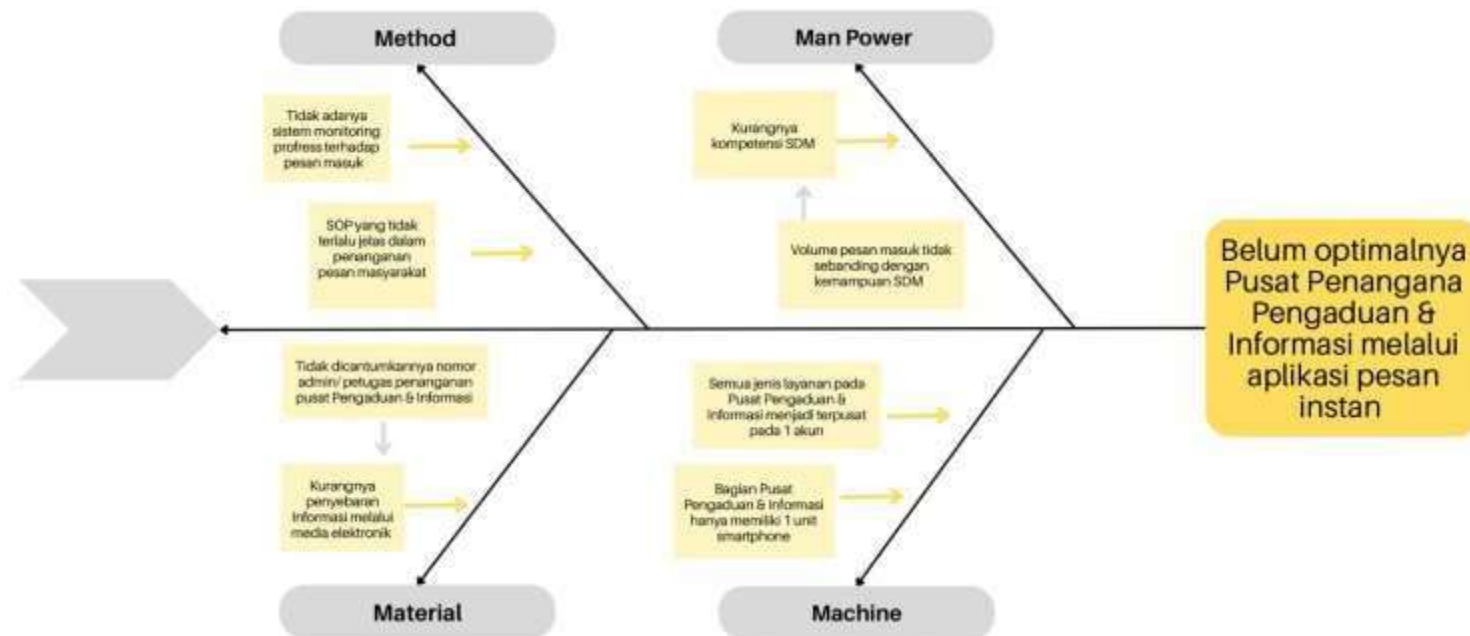
### C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Penentuan gagasan pemecahan isu dilakukan dengan melakukan analisis penyebab isu yang terjadi. Metode analisis isu yang digunakan oleh penyaji adalah dengan metode diagram Tulang Ikan / Fishbone dengan menggunakan 4 indikator, yaitu:

- 1) *Method* , ialah indikator yang melihat dari sisi sistem yang digunakan yang akan mempengaruhi kegiatan yang dianggap bermasalah tersebut.
- 2) *Man* (Sumber Daya Manusia), dimana pada bagian ini mencari pokok permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang terlibat pada kegiatan yang bermasalah.
- 3) *Machine* (Sistem), ialah indikator yang melihat dari faktor yang berkaitan dengan sistem, fasilitas
- 4) *Material* (Raw material/Informasi), ialah indikator yang melihat dari isi ketersediaan dan keterbukaan informasi atau materi berkaitan dengan isu permasalahan.



Gambar 2.4 Diagram Fishbone  
Analisis Isu terpilih dengan metode *Fishbone*



Hasil analisis dengan metode diagram *fishbone* yang dapat dilihat pada Gambar 2.4. Diagram *Fishbone*, dapat diketahui bahwa dari beberapa faktor atau indikator yang digunakan untuk analisis pada diagram tersebut, dapat disimpulkan beberapa pokok permasalahan dalam belum optimalnya pusat pengaduan dan informasi melalui aplikasi pesan instan. Hal-hal yang menjadi pokok penyebab ialah sebagai berikut:

1. Faktor *Man* (SDM): Dari segi SDM yaitu kurangnya manajemen ASN yang ditandai dengan manajemen waktu petugas untuk memabalas pesan dan melayani masyarakat yang datang langsung ke loket pojok elektronik. Selain itu juga karena tidak seimbangnya kompetensi dari staff yang memiliki tugas utuk menangani pusat pengaduan dan informasi di Kantor Pertanahan Kota Samarinda dengan volume pesan dari masyarakat yang masuk.
2. Faktor *Material*: Pemberian informasi melalui media elektronik yang masih kurang, yang disebabkan karena tidak dimasukkannya nomor yang digunakan dalam sistem aplikasi pesan instan untuk pusat pengaduan dan informasi pada media sosial maupun profile Kantor Pertanahan Kota Samarinda pada akun pencarian google.
3. Faktor *Machine*: Pusat pengaduan dan informasi milik Kantor Pertanahan Kota Samarinda hanya memiliki 1 media aplikasi pesan instan untuk semua layanan seperti info kelengkapan berkas, validasi sertifikat, dan layanan lainnyayang menyebabkan pesan terpusat menjadi satu dan menyebabkan volume pesan menjadi banyak dan juga disamping itu unit mesin yang digunakan hanya 1 unit *smartphone* sehingga hanya bisa digunakan oleh 1 orang untuk membalas pesan tersebut.
4. Faktor *Method*: Tidak adanya sistem monitoring untuk mengatur pesan yang sudah terbalas, sudah diteruskan kepada seksi terkait ataupun pesan yang sudah ditindak lanjuti dengan menjawab pesan aduan tersebut, yang menyebabkan tidak adanya kontrol untuk mengetahui progress penerimaan pesan dari masyarakat tersebut ataupun untuk mengatur skala prioritas penanganan aduan dan informasi tersebut.

Menurut Penyaji, berdasarkan pokok permasalahan yang telah diangkat tersebut tidak dapat diatasi seluruhnya, hanya beberapa ide atau gagasan yang efektif dan efesien dapat dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu pelaksanaan aktualisasi, keterbatasan dana untuk melaksanakan aktualisasi, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan kewenangan dari penyaji sebagai CPNS untuk melakukan suatu tindakan dalam kegiatan aktualisasi ini.

Untuk menentukan pemecahan isu terpilih berdasarkan faktor-faktor penyebab terjadinya isu yang dapat dilihat pada diagram fisbone 2.1, maka dilakukan analisis pemecahan masalah untuk menentukan prioritas pemecah masalah yang dilakukan dengan menggunakan metode tapisan *Mc Namara*. Analisis tapisan ini menentukan tiga kriteria atau indikator yang dinilai dari setiap alternatif gagasan yakni akan ditinjau berdasarkan beberapa faktor , yaitu:

- 1) Efektifitas, dimana gagasan dinilai memiliki peran yang besar dalam pemecahan masalah.
- 2) Biaya, dimana gagasan dianggap membutuhkan dana yang seminim mungkin.
- 3) Kemudahan, dimana gagasan dianggap dapat dengan mudah dilakukan oleh penyaji secara realistik.

Table 2.6 Kriteria penilaian Metode McNamara

<i>Nilai</i>	<b>Kriteria Penilaian</b>		
	Efektifitas	Biaya	Kemudahan
1	Tidak Efektif	Sangat Besar	Sangat Tidak Mudah
2	Kurang Efektif	Besar	Tidak Mudah
3	Cukup Efektif	Sedang	Sedang
4	Efektif	Kecil	Mudah
5	Sangat Efektif	Sangat Kecil	Sangat Mudah

Adapun penilaian untuk menentukan gagasan alternatif pemecah isu berdasarkan hasil analisis penyebab isu pada diagram fishbone 2.1 ialah sebagai berikut:

Table 2.7 Penilaian Analisis Penentu Gagasan Metode McNamara

<b>No</b>	<b>Gagasan</b>	<b>Kriteria Alternatif Gagasan</b>			<b>Total Skor</b>
		Efektifitas	Biaya	Kemudahan	
<b>1</b>	Faktor Man (SDM)  Gagasan : Menambah petugas untuk memegang kontrol aplikasi pesan instan.	3	2	2	7

2	<p>Faktor Method</p> <p>Gagasan : Membuat sistem monitoring untuk melihat progress untuk setiap pesan yang masuk dengan memanfaatkan <i>spreadsheet</i>.</p>	4	5	4	13
3	<p>Faktor Material</p> <p>Gagasan : Memanfaatkan media sosial atau website dengan membuat link gabungan (linktr) yang terhubung langsung dengan aplikasi pesan instan Pusat pengaduan dan informasi</p>	1	4	4	9
4	<p>Faktor Machine</p> <p>Gagasan : Dilakukannya pemisahan pusat pengaduan untuk layanan yang ada seperti untuk program PTSL, Pengecekan permohonan berkas, validasi sertifikat sebagaimana hal tersebut juga diperlukannya pengadaan unit baru untuk masing-masing admin pada aplikasi pesan instan untuk layanan tertentu.</p>	3	2	2	7

Berdasarkan hasil penilaian pada Table 2.7 diatas menunjukkan bahwa gagasan nomor 2 memiliki skor penilaian paling tinggi, dengan demikian pada kegiatan aktualisasi ini akan menggunakan gagasan pemecah dengan solusinya “**Membuat sistem monitoring terhadap progress pesan masuk pada pusat pengaduan dan informasi dengan menggunakan aplikasi *spreadsheet*.**”. Gagasan tersebut dipilih karena lebih efektif untuk menanggulangi penyebab isu dari faktor Method / sistem, biaya yang diperlukan juga tidak banyak, serta dapat diaktualisasikan oleh penyaji. Sebagaimana hasil yang akan dicapai terhadap gagasan tersebut ialah penanganan terhadap pesan masuk melalui aplikasi pesan instan tersebut lebih terkontrol dengan pendataan setiap pesan masuk oleh masyarakat beserta pendataan terhadap aduan ataupun kebutuhannya sehingga penanganannya terhadap pesan yang masuk lebih transparan dan dapat dengan mudah dimonitoring oleh petugas melalui data yang telah dibuat pada aplikasi *spreadsheet*.

#### **D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi**

Dalam merealisasikan gagasan kreatif yang telah ditentukan sebelumnya, terdapat proses yang perlu dilakukan untuk dapat meralisasikannya. Adapun pokok kegiatan yang akan dibuat, yaitu:

1. Membuat Sistem monitoring data pusat pengaduan dan informasi yang masuk pada aplikasi pesan instan dengan *Spreadsheet*.
2. Membuat SOP internal yang berkaitan dengan tata cara mengisian *spreadsheet* dan manajemen waktu terhadap penanganan pesan pengaduan dan informasi melalui aplikasi pesan instan.

Dari ke 2 pokok kegiatan yang akan dihasilkan, kemudian akan diajabarkan tahapan kegiatan yang akan dilakukan untuk merealisasikan gagasan yang dipilih. Berikut tahapan kegiatan yang dapat dilihat pada table rancangan kegiatan aktualisasi dibawah ini.

**Table 2.8 Rancangan Kegiatan Aktualisasi**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan.	<p>1) Melakukan konsultasi dengan mentor serta petugas pengaduan dan informasi.</p> <p>2) Mencari dan mengumpulkan, dan membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan untuk membuat materi pada SOP dan table <i>spreadsheet</i></p> <p>3) Menyusun strategi</p>	<p>Catatan materi bahan dan data untuk membuat table spreadsheet dan SOP penanganan pengaduan dan informasi.</p>	<p>1) Kegiatan melakukan konsultasi terkait rencana kegiatan, sebagai bentuk implementasi nilai <u>Kolaboratif</u>;</p> <p>Ketika melakukan sesi konsultasi, saya akan bersikap terbuka dan menghargai setiap masukan dan saran yang diberikan oleh atasan sebagai bentuk penerapan nilai <u>Harmonis</u>.</p> <p>2) Melakukan pencarian bahan dan data untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan diri sebagai</p>	<p>Catatan yang berisikan bahan materi ataupun data dapat menentukan isi materi untuk membuat output selanjutnya akan lebih jelas dan terstruktur, sebagai bentuk dukungan terhadap,</p> <p><i>Visi:</i> Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><i>Misi:</i> tujuan organisasi dengan peningkatan dalam</p>	<p>Catatan yang berisikan bahan materi ataupun data yang menentukan isi materi memberikan penguatan pada nilai dari organisasi, yang ditunjukkan dengan sikap teliti, cermat saat mencari bahan data yang benar sehingga menguatkan nilai organisasi yaitu Terpercaya, profesional dan melayani.</p>

				<p>bentuk penerapan nilai <u>Kompeten</u>.</p> <p>3) Menyusun strategi untuk pelaksanaan kegiatan berikutnya yang dilakukan dengan cermat, teliti, dan penuh tanggung jawab sebagai bentuk penerapan nilai <u>Akuntable</u>.</p> <p>4) Memanfaatkan teknologi informasi melalui <i>search engine</i>, karena dapat beradaptasi dnengan perubahan teknologi merupakan bentuk penerapan nilai <u>Adaptif</u>.</p>	menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.	
2	Membuat Rancangan materi SOP untuk	1) Membuat table sistem pendataan pesan yang masuk melalui aplikasi	Rancangan / konsep materi SOP berkaitan dengan	Membuat rancangan materi SOP dan table spreadsheet dilakukan dengan mengimplementasikan nilai :	Rancangan materi untuk SOP mekanisme penanganan pusat pengaduan dan	Dengan membuat rancangan materi untuk SOP mekanisme

<p>panduan dan mekanisme penanganan pesan masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet..</p>	<p>pesan instan whatsapp mengenai penanganan pengaduan dan informasi.</p>	<p>mekanisme penanganan pusat pengaduan dan informasi serta sistem monitoring melalui table data <i>spreadsheet</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Berorientasi Pelayanan</u> : Melakukan perbaikan terhadap saran atau masukan yang direkomendasikan oleh mentor ataupun atasan untuk melakukan perbaikan tiada henti untuk meningkatkan kualitas.</li> <li>• <u>Akuntable</u>: Akan memperhatikan segi kualitas dengan memperhatikan aspek ketelitian, detail, akurat.</li> <li>• <u>Kompeten</u>: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan / mencari solusi terhadap isu.</li> </ul>	<p>informasi melalui whatsapp serta membuat sistem monitoring dengan membuat table data <i>spreadsheet</i> merupakan wujud dukungan pada:  <i>Visi:</i> Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.  <i>Misi:</i> tujuan organisasi dengan peningkatan dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p>penanganan pusat pengaduan dan informasi melalui whatsapp serta membuat sistem monitoring dengan membuat table data <i>spreadsheet</i> merupakan bentuk percobaan untuk meningkatkan segi pelayanan Sebagaimana selaras dengan motto dari organisasi yaitu profesional, melayani dan terpercaya.</p>
	<p>2) Membuat materi sistem oprasional prosedur (SOP) mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan informasi serta mekanisme pendataannya.</p>				
	<p>3) Berkonsultasi kepada Mentor selaku Kepala Seksi, Koordinator seksi terkait dan petugas yang</p>				



		<p>menangani pusat pengaduan dan informasi terkait rancangan sistem pada table spreadsheet dan materi SOP yang telah dibuat.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Harmonis</u>: Membangun lingkungan kerja yang kondusif</li> <li>• <u>Loyal</u>: Memperhatikan unsur-unsur yang tidak pantas serta menjunjung ideologi pancasila, UUD NKRI, menjaga nama baik ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara.</li> <li>• <u>Adaptif</u> : dengan terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas dan mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi. Bersikap proaktif sebagai sehingga dengan dibuatnya output ini menjadi pemecah isu yang efektif.</li> </ul>	
		<p>5) Melakukan finishing / perbaikan yang disarankan oleh Mentor, atasan, dan rekan-rekan dikantor.</p>			

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Kolaboratif</u>: Melakukan konsultasi lagi kepada mentor terhadap contoh/template bahan yang telah dibuat untuk dapat menerima saran dan masukan untuk dapat menghasilkan nilai tambah.</li> </ul>		
3	Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk pusat pengaduan dan informasi	1) Meminta izin untuk melakukan pelaksanaan sistem pendataan dengan spreadsheet dan pelaksanaan SOP kepada Mentor, atasan, rekan kerja, dan petugas yang menangani pengaduan dan informasi	Buku SOP panduan penanganan aplikasi whatsapp untuk pusat pengaduan dan informasi dan link yang terintegrasi dengan data spreadsheet.	<p>Melakukan pelaksanaan sop dan sistem monitoring dengan spreadsheet dengan mengimplementasikan nilai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Berorientasi Pelayanan</u> : memahami kebutuhan masyarakat dengan melakukan peningkatan dan perbaikan terhadap pusat pengaduan dan informasi.</li> </ul>	Melakukan inisiasi penggunaan SOP yang baru untuk Pusat Pengaduan dan Informasi dan mekanisme sistem monitoring melalui data spreadsheet merupakan bentuk optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam rangka transformasi digital	Melakukan inisiasi penggunaan SOP yang baru untuk Pusat Pengaduan dan Informasi dan mekanisme sistem monitoring melalui data spreadsheet sebagai bentuk perbaikan sistem pelayanan sebagai seorang pelayan publik yang dapat

	<p>melalui aplikasi whatsapp dan pelaksanaan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadhseet.</p>	<p>2) Melakukan pemberian informasi dan penjelasan SOP mengenai alur dan panduan sebagai admin penanganan pengaduan dan informasi dan detail sistem monitoring melalui data, dan tata cara pengisian data pada spreadsheet.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntable</u>: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab untuk menyelesaikan tahapan akhir dengan pelaksanaan hasil Outuput yang telah tersedia.</li> <li>• <u>Kompeten</u>: Melaksanakan pelaksanaan sistem monitoring dengan kualitas terbaik.</li> <li>• <u>Harmonis</u> : Membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan sistem</li> </ul>	<p>dalam aspek pelayanan, hal tersebut memberikan kontribusi pada:  <i>Visi:</i> Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.  <i>Misi:</i> tujuan organisasi dengan peningkatan dalam menyelenggarakan</p>	<p>dipercaya oleh masyarakat, sebagai bentuk penguatan nilai organisasi Profesional, Melayani dan Terpercaya.</p>
--	--	---	--	--	--	---

		<p>3) Melakukan uji coba pelaksanaan SOP panduan penanganan pengaduan dan informasi, menghandle pesan masuk serta mekanisme pendataan dengan spreadsheet.</p>		<p>baru dalam penanganan pusat pengaduan dan informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Adaptif</u>: bertindak proaktif untuk penagnan isu dengan melaksanakan salah satu kegiatan gagasan pemecah isu.</li> <li>• <u>Kolaboratif</u>: Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah pada kegiatan ini</li> </ul>	<p>pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>	
		<p>4) Diterapkannya SOP untuk panduan penanganan pusat pengaduan dan informasi dan pelaksanaan pendataan secara menyeluruh terhadap pesan yang masuk</p>				

		melalui aplikasi pesan instan untuk penanganan pengaduan dan informasi				
4	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet.	1) Memastikan pelaksanaan pendataan penanganan pengaduan dan informasi berjalan dengan baik 2) Meminta <i>feedback</i> / testimoni berupa saran, kritik dan masukan atas	poran evaluasi kegiatan Aktualisasi.	Melakukan evaluasi terhadap seluruh kegiatan berupa saran dan kritik dengan mengimplementasikan nilai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Berorientasi pelayanan:</u> memahami dan mengetahui kebutuhan masyarakat dengan melakukan perbaikan tiada henti.</li> <li>• <u>Kompeten:</u> membuat laporan hasil kegiatan</li> </ul>	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang berlangsung dengan masukan, kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat, atasan maupun rekan-rekan kantor terhadap pelaksanaan kegiatan ini merupakan bentuk profesionalitas seorang ASN untuk	Melakukan evaluasi ini untuk memastikan progres berjalan dengan baik, dan mengevaluasi kekurangan merupakan bentuk kesadaran diri untuk tetap peningkatan kualitas untuk pencapaian yang akan dituju yaitu

		<p>pelaksanaan sistem tersebut.</p> <p>3) Melaporkan hasil/output yang didapat dan kegiatan yang terlaksana kepada Mentor.</p>		<p>aktualisasi yang telah dilakukan dalam 30 hari tersebut, dengan kualitas terbaik.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Harmonis</u>: Menharagai setiap pendapat terhadap feedback hasil kegiatan.</li> <li>• <u>Adaptif</u>: Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas terhadap feedback yang didapat sebagai bentuk peningkatan kualitas.</li> </ul>	<p>memperbaiki diri sebagai seorang pelayan publik dan juga memperbaiki kualitas pelayanan, memberikan kontribusi pada:</p> <p><i>Visi:</i> Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><i>Misi:</i> Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dna penataan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p>mengoptimalkan pusat pengaduan dan informasi melalui sistem monitoring sebagaimana memberikan penguatan pada nilai organisasi Profesional, Melayani dan Terpercaya.</p>
--	--	--	--	--	---	--

Table 2.9 Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai BerAKHLAK

No	Kegiatan/Tahapan	Jumlah Penerapan/Habitiasi Nilai							
		Berorientasi Pelayanan	Akuntable	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	Jumlah
1	Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan								
	1) Melakukan konsultasi dengan mentor selaku atasan, koordinator sub seksi, dan petugas pengaduan dan informasi.				1			1	2
	2) Mencari dan mengumpulkan , dan membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan untuk membuat materi pada SOP dan table <i>spreadsheet</i>			1			1		2
	3) Menyusun strategi dari bahan yang didapat untuk pelaksanaan pembuatan rancangan untuk dilaporkan kepada mentor dan coach		1	1			1		3

2	Membuat Rancangan materi SOP untuk panduan dan mekanisme penanganan pesan masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.								
	Membuat table sistem pendataan pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan whatsapp mengenai penanganan pengaduan dan informasi.			1		1	1		3
	Membuat materi sistem operasional prosedur (SOP) mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan informasi serta mekanisme pendataannya.			1		1	1		3
	Berkonsultasi kepada Mentor selaku Kepala Seksi, Koordinator seksi terkait dan petugas yang menangani pusat pengaduan dan informasi terkait rancangan sistem pada table spreadsheet dan materi SOP yang telah dibuat.	1	1		1			1	4
	Melakukan finishing / perbaikan yang disarankan oleh Mentor, atasan, dan rekan-rekan dikantor.	1		1	1			1	4



3	Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk pusat pengaduan dan informasi melalui aplikasi whatsapp dan pelaksanaan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadhseet.								
	Meminta izin untuk melakukan pelaksanaan sistem pendataan dengan spreadsheet dan pelaksanaan SOP kepada Mentor, atasan, rekan kerja , dan petugas yang menangani pengaduan dan informasi	1			1			1	3
	Melakukan pemberian informasi dan penjelasan SOP mengenai alur dan panduan sebagai admin penanganan pengaduan dan informasi dan detail sistem monitoring melalui data, dan tata cara pengisian data pada spreadsheet.	1		1	1			1	4
	Melakukan uji coba pelaksanaan SOP panduan penanganan pengaduan dan informasi, menghandle pesan masuk serta mekanisme pendataan dengan spreadsheet.	1		1			1	1	4

	Diterapkannya SOP untuk panduan penanganan pusat pengaduan dan informasi dan pelaksanaan pendataan secara menyeluruh terhadap pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan untuk penanganan pengaduan dan informasi	1		1					2
4	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet.								
	1) Memastikan pelaksanaan pendataan penanganan pengaduan dan informasi berjalan dengan baik	1		1				1	3
	2) Meminta <i>feedback</i> / testimoni berupa saran, kritik dan masukan atas pelaksanaan sistem tersebut.	1			1		1		3
	3) Melaporkan hasil/output yang didapat dan kegiatan yang terlaksana kepada Mentor.		1	1			1		3
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>42</b>

#### E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan ini dimulai pada tanggal 1 Juli 2022 dan berakhir pada tanggal 31 juli 2022. Berikut *timeline* pelaksanaan kegiatan

aktualisasi selama mata habituasi dengan jadwal pada table berikut ini.

**Table 2.10 Jadwal Kegiatan Aktualisasi**

No	Kegiatan	Juli 2022																														
		1	2	3	4	5	6	7	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	Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan																															
2	Membuat Rancangan materi SOP untuk panduan dan mekanisme penanganan pesan masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet..																															

3	Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk pusat pengaduan dan informasi melalui aplikasi whatasapp dan pelaksanaan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadhseet.																																					
4	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet																																					

## BAB III

### PELAKSANAAN AKTUALISASI

#### A. Role Model



Dalam hal ini, *role model* yang dipilih penulis adalah Bapak Firman Singageda selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Hal-hal yang menyebabkan penulis memiliki gambaran seorang *role model* pemimpin yang baik ialah dari beliau, yang dapat penulis amati selama berada di unit Kantah Samarinda selama lebih dari 1 bulan. Hal-hal yang dapat diteladani dari beliau terkait dengan penerapan nilai-nilai dasar, kedudukan dan peran PNS dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya ialah sebagai berikut:

1. Beliau mengimplementasikan perannya sebagai Pelaksanan Kebijakan Publik serta menerapkan nilai Akuntabilitas, Adaptif, Kompeten.
  - a) Beliau memahami peraturan perundang-undangan terkait pertanahan dengan baik
  - b) Beliau memiliki profesionalisme dan kompeten dalam menjalankan perannya.
  - c) Beliau memiliki rasa tanggung jawab, konsistensi dan integritas dalam pelaksanaan tugasnya.
  - d) Beliau menggunakan prosedur pelaksanaan pekerjaan yang tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku
2. Beliau menerapkan perannya sebagai seorang ASN yang baik dengan perilaku sebagai berikut:
  - a) Beliau menerapkan nilai Adaptif dengan bertindak proaktif ketika ikut turun tangan menghandle suatu pekerjaan untuk melakukan pengecekan ketika unit seksi 2 sedang mengalami kendala tunggakan pada layanan tersebut
  - b) Beliau menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dengan bertindak untuk terus melakukan perbaikan tiada henti. Dalam hal terjadi kendala dalam suatu pekerjaan, beliau juga turut andil mengadakan pertemuan dengan pegawai lainn untuk membahas solusi untuk meghindari dan mengatasi suatu kendala tersebut.

- c) Beliau juga turut aktif dalam setiap kegiatan seperti upacara, kegiatan senam pagi apabila memiliki kesempatan.
3. Mendukung terciptanya pelayanan menuju terwujudnya *Smart Governance*
- a) Beliau mendukung upaya menuju pelayanan berdasarkan *Smart Governance*
  - b) Beliau mendukung adanya layanan secara online dengan diterapkan melalui layanan Tanpa Tatap Muka (TTM) untuk kegiatan peralihan hak di unit Kantah Samarinda.

## **B. REALISASI AKTUALISASI**

### **1. Realisasi Kegiatan**

Pelaksanaan Aktualisasi penulis dilakukan di unit Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Kegiatan ini berlangsung dari minggu pertama bulan Juli hingga minggu keempat bulan Juli 2022. Tahapan kegiatan yang telah dilakukan penulis akan penulis diuraikan sebagai berikut.

- a) Kegiatan 1: “Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan”

Dalam kegiatan ini, tujuan utamanya yaitu untuk mengumpulkan dan mendapatkan bahan dan data yang diperlukan untuk membuat catatan materi yang digunakan sebagai materi konten dalam table monitoring spreadsheet dan juga sop panduannya. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, maka dilakukannya pembelajaran secara mandiri mengenai alur penanganan pengaduan dan informasi yang telah ada. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 1 s.d 5 juli 2022. Adapun tahapan kegiatannya yaitu:

#### **1.1 Melakukan konsultasi dengan mentor serta petugas pengaduan dan informasi.**

Pada taahapan kegiatan ini dan sebelum memulai kegiatan aktualisasi, penulis berkonsultasi terlebih dahulu dan meminta pendapat dan arahan dari Mentor atau dalam hal ini digantikan oleh atasan selaku jabatan Koordinator Sub.Seksi, serta rekan pegawai sebagai admin pengaduan dan informasi mengenai tindak lanjut untuk kegiatan 1 beserta rencana output yang akan dicapai dalam kegiatan 1 ini. Kegiatan ini berjalan lancar, dan penulis mendapatkan arahan yang tepat dan persetujuan terhadap rencana aktualisasi.

Gambar 3.1 Dokumentasi Bersama Petugas/ Admin Pengaduan dan Informasi



Gambar 3.2 Dokumentasi bersama Ibu Diwiya selaku Kasubsi Seksi 2



1.2 Mencari dan mengumpulkan , dan membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan

Dalam tahapan ini, penulis melakukan pencarian bahan materi untuk membuat SOP dan materi pada table spreadsheet untuk sistem monitoring dengan metode *library research* menggunakan media internet untuk mencari sumber inspirasi yang berkaitan dengan layanan pengaduan dan informasi. Selain mempelajari aturan yang berlaku terkait layanan pengaduan di wilayah Kementrian ATR/BPN, penulis juga mendapatkan inspirasi dari pengelolaan pengaduan dan informasi yang diterapkan pada Kantor pertanahan kota lain. Dari bahan tersebut menjadi sumber inspirasi bagi penulis untuk dapat mengimplmentasikannya pada unit Kantah Samarinda sebagai bentuk penunjang atau peningkatan segi kualitas pengelolaan pengaduan dan informasi.

Gambar 3.3 Profile Instagram Kantah Jakarta Barat



Dapat dijadikan contoh terkait peletakan link pada sosial media untuk dapat langsung terhubung dengan akun whatsapp pengaduan dan informasi.



Gambar 3.4 Tampilan chat Whatsapp CS Kantah Jakarta Pusat



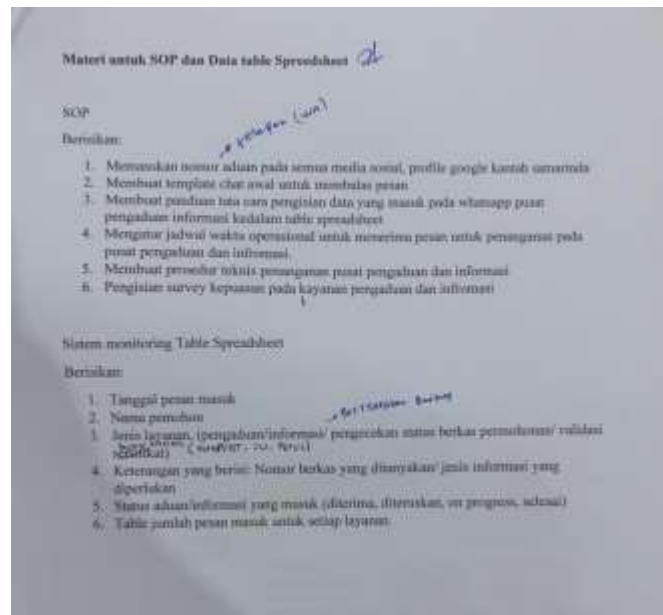
1.3 Menyusun strategi untuk membuat materi pada SOP dan table *spreadsheet*

Dalam tahap ini, penulis telah membuat catatan untuk materi table monitoring dan sop panduannya. Kemudian penulis konsultasikan kembali kepada Mentor untuk persetujuan terhadap catatan tersebut yang akan dijadikan acuan materi untuk output selanjutnya. Setelah mendapat persetujuan, penulis mendapatkan saran dari Mentor untuk menyusun strategi atau tahapan kegiatan selanjutnya.

Gambar 3.5 Dokumentasi bersama Mentor



Gambar 3.6 Catatan Materi



- b) Kegiatan 2 : “Membuat Rancangan materi SOP untuk panduan dan mekanisme penanganan pesan masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.”

Dalam kegiatan ini, penulis bertujuan untuk dapat tersedianya rancangan table monitoring dan alur bagan SOP panduannya yang dibuat berdasarkan catatan materi yang telah disetujui oleh mentor pada tahapan kegiatan sebelumnya. Kegiatan 2 dilaksanakan pada tanggal 6 s.d 14 juli 2022. Adapun tahapan kegiatan untuk mencapai tujuan kegiatan 2 ialah sebagai berikut:

### 2.1 Membuat table sistem pendataan pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan whatsapp mengenai penanganan pengaduan dan informasi.

Dalam tahapan ini, penulis membuat rancangan table data untuk monitoring layanan pengaduan dan informasi yang bersifat sementara dengan menggunakan aplikasi Ms.Excel. Penulis membuat 2 sheet, yaitu sheet pertama diberi judul “Table Monitoring” yang berisikan table nomor urutan, tanggal pesan masuk, identitas pengadu/pemohon, jenis layanan, status/progress pesan ditindak lanjuti dan nama petugas yang menangani. Di sheet kedua dengan judul “Status monitoring” sebagaimana dalam sheet ini berguna untuk memantau rekapan dari jenis layanan yang paling sering digunakan melalui layan pengaduan dan informasi

dan juga dapat memonitor status dari pesan-pesan yang masuk tersebut.

Gambar 3.7 Rancangan Sistem Monitoring

Monitoring Pusat Pengaduan dan Informasi						
No	Tanggal	Nama	Layanan	Keterangan	Status	Petugas
1	07-Jul-22	Via	Pengaduan	Pengaduan	Diterima	
2	08-Jul-22	Safira	Informasi	Persyaratan berkas Waris	Diteruskan	
3	09-Jul-22	Dewi	Pengecekan Status Berkas	Pengecekan Berkas Jual Beli No. 23347/2022	On Progress	
4	10-Jul-22	Tari	Validasi Buku Tanah	Validasi Buku Tanah HM 297 Kelurahan Sungai Pinang Dalam	Selesai	

Gambar 3.8 Rancangan Sistem Monitoring “Status Monitoring”

Monitoring Status Pengaduan dan Informasi			
Status	Jumlah	Rekap Jenis Layanan	Jumlah
Diterima	1	Pengaduan	1
Diteruskan	1	Informasi	1
On Progress	1	Pengecekan Status Berkas	1
Selesai	1	Validasi Buku Tanah	1

2.2 Membuat materi sistem operasional prosedur (SOP) mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan informasi serta mekanisme pendataannya.

Tahapan ini, peserta membuat rancangan alur baganr untuk SOP yang dapat

digunakan sebagai panduan penanganan pengaduan dan informasi serta sistem monitoring. Pembuatan alur SOP ini dengan menggunakan aplikasi Ms.Words.

Gambar 3.9 Rancangan alur SOP Pengaduan dan Informasi

No	Kegiatan	Monev/aksi	Proses	Pemas	Langkah	Waktu	Status	Keterangan
1	Melakukan pengalihan Pemas... Melakukan pengalihan Pemas... Melakukan pengalihan Pemas...				1	10	Selesai	
2	Monev/aksi... Monev/aksi... Monev/aksi...				2	5	Selesai	
3	Monev/aksi... Monev/aksi... Monev/aksi...				3	10	Selesai	
4	Monev/aksi... Monev/aksi... Monev/aksi...				4	10	Selesai	
5	Monev/aksi... Monev/aksi... Monev/aksi...				5	10	Selesai	
6	Monev/aksi... Monev/aksi... Monev/aksi...				6	10	Selesai	

2.3 Berkonsultasi kepada Mentor selaku Kepala Seksi, Koordinator seksi terkait dan petugas yang menangani pusat pengaduan dan informasi terkait rancangan sistem pada table spreadsheet dan materi SOP yang telah dibuat.

Terhadap rancangan sop dan table monitoring yang telah disiapkan oleh penulis, maka dalam agenda tahapan ini penulis melakukan konsultasi kembali kepada mentor untuk meminta saran dan masukannya guna melakukan perbaikan dan penyempurnaan.

Gambar 3.10 Dokumentasi Konsultasi bersama Mentor



2.4 Melakukan finishing / perbaikan yang disarankan oleh Mentor, atasan, dan rekan-rekan dikantor

Pada tahapan ini, penulis telah mendapatkan persetujuan dari mentor terhadap hasil rancangan table monitoring dan juga sop panduan sistem monitoring. Terhadap hasil rancangan tersebut yang telah dilakukan perbaikan, maka file tersebut akan diunggah pada aplikasi *spreadsheet* dan juga *google drive* sebagai media penyimpanan secara online, agar lebih mudah diakses.

Gambar 3.11 Table Sistem Monitoring di *Google Spreadsheet*

No	Date	Name	No. By / E-Post	Laporan	Kategori (Berdasarkan Jenis Laporan)	Status	Pesan
1	19/07/2022	...	0119001988	Pengaduan Pelayanan Visitas Rutin Sman Pengaturan Satal Beras Perseorangan		0 Terima 0 Dikawatir 0 Diprogram 0 Selesai	

Gambar 3.12 SOP Sistem Monitoring Pengaduan dan Informasi *di Google Drive*



- c) Kegiatan 3 : “Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk Pusat Pengaduan dan Informasi melalui aplikasi whatsapp dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.”

Pada kegiatan ini, penulis melakukan tahapan realisasi kegiatan utama aktualisasi ini yaitu melaksanakan tujuan aktualisasi ini untuk penggunaan table Sistem monitoring sebagai media penunjang pendataan untuk layanan Pengaduan dan Informasi. Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 15 s.d 30 Juli. Berikut merupakan tahapan kegiatan untuk agenda kegiatan 3:

3.1 Izin untuk melakukan pelaksanaan sistem pendataan dengan spreadsheet dan pelaksanaan SOP

Sebagai permulaan memulai kegiatan 3 ini, maka penulis mendatangi Mentor selaku atasan penulis untuk meminta izin melaksanakan kegiatan utama agenda aktualisasi ini yaitu pendataan monitoring pengaduan dan informasi. Sehingga atas izin dari mentor dan bimbingan beliau, penulis dapat melaksanakan kegiatan dengan lancar.

Gambar 3.13 Dokumentasi bersama Mentor

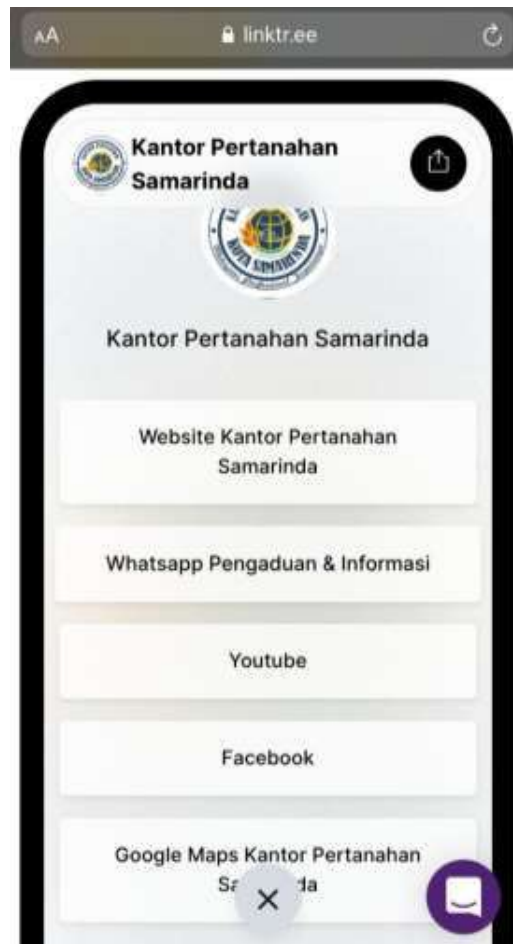


### 3.2 Membuat *link generator* untuk sosial media yang berisikan link dari sosial media dan pengaduan terhubung.

Setelah mempertimbangkan dan melihat kualitas pengelolaan pengaduan dan informasi serta meninjau dari segi keterbukaan dan kemudahan terhadap akses layanan pengaduan dan informasi. Penulis menambahkan 1 tahapan kegiatan pada kegiatan 3 ini dengan persetujuan mentor yang berdasarkan Kartu bimbingan. Tahapan tambahan yaitu penulis membuat *link generator* yang merupakan akses terpusat yang mana hanya dengan 1 link akses, dapat memuat beberapa link akses menuju website, *google location* Kantah Samarinda, akun sosial media, maupun langsung terhubung dengan whatsapp pengaduan dan informasi. Link generator tersebut dapat disematkan pada bio sosial media seperti Instagram resmi milik Kantah Samarinda. Tujuan dari ditumbuhkannya

agenda tahapan kegiatan ini, yaitu untuk memudahkan masyarakat mengakses atau terhubung dengan akun whatsapp pengaduan dan informasi. Link generator yang dibuat oleh penulis, dibuat melalui laman website Linktree.

### 3.12 Tampilan link generator milik Kantah Samarinda



3.3 Melakukan kerja sama dengan bagian Tata Usaha untuk menambahkan link generator yang telah dibuat dapat disematkan pada bio sosial media milik akntor. Untuk dapat menambahkan link generator yang telah dibuat penulis pada tahapan kegiatan sebelumnya, maka penulis melakukan kerjasama dengan petugas di bagian TU yang memegang kendali sosial media milik Kantah Samarinda untuk meminta izin dan bantuannya menambahkan link tersebut pada bio profile akun sosial media Kantah Samarinda..



Gambar 3.15 Dokumentasi dengan bagian TU



3.4 Melakukan pemberian informasi dan penjelasan SOP dan tata cara pengisian data pada spreadsheet.

Sebelum melakukan pelaksanaan kegiatan 3 ini, sebelumnya penulis memberikan informasi kepada petugas/admin whatsapp pengaduan dan informasi bahwa table sistem monitoring ini siap digunakan. Penulis juga menjelaskan terkait tata cara pengisian table dan alur yang telah dibuat pada e-book SOP pengaduan dan Informasi yang telah dibuat oleh penulis.

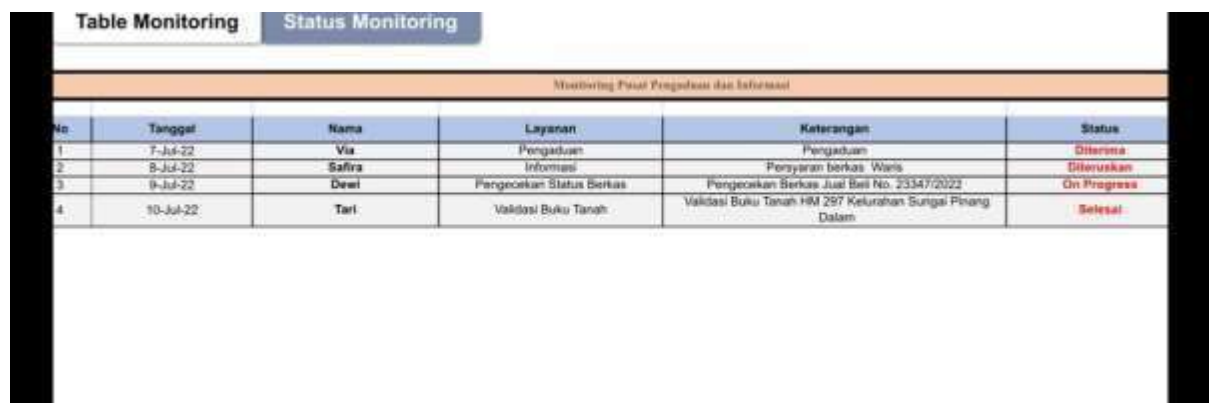
Gambar 3.16 Dokumentasi bersama Petugas Pojok Elektronik sebagai Admin Whatsapp Pengaduan dan Informasi



### 3.5 Melakukan uji coba pelaksanaan SOP dan sistem monitoring dengan spreadsheet

Dalam tahapan ini, penulis melakukan uji coba pada table monitoring dengan mencoba mengisi table tersebut dengan data fiktif atau buatan. Dilakukannya uji coba pada table sistem monitoring berguna untuk memastikan kesuaian, ketepatan dan keselarasan data yang diperoleh pada table, dan agar dapat sinkron dengan sheet kedua mengenai report atau rekapan dari data pada table monitoring tersebut.

Gambar 3.17 Table Monitoring



The image shows a screenshot of a spreadsheet titled 'Table Monitoring' with a sub-tab 'Status Monitoring'. The spreadsheet has a header row with columns: No., Tanggal, Nama, Layanan, Keterangan, and Status. Below the header, there are four rows of data. The status of each row is indicated by a colored cell: 'Diterima' (red), 'Diteruskan' (red), 'On Progress' (red), and 'Selesai' (red).

No.	Tanggal	Nama	Layanan	Keterangan	Status
1	7-Jul-22	Via	Pengaduan	Pengaduan	Diterima
2	8-Jul-22	Safira	Informasi	Pembaruan berkas: Wala	Diteruskan
3	9-Jul-22	Dewi	Pengecekan Status Berkas	Pengecekan Berkas Jual Beli No. 23347/2022	On Progress
4	10-Jul-22	Tari	Validasi Buku Tanah	Validasi Buku Tanah HM 297 Kelurahan Sungai Pinang Dalam	Selesai

### 3.6 SOP untuk panduan Penanganan pusat pengaduan dan informasi dan pelaksanaan pendataan secara menyeluruh terhadap pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan untuk penanganan pengaduan dan informasi.

Setelah dilakukannya uji coba dan memastikan bahwa table monitoring sudah siap, maka kemudian output yang telah disiapkan oleh penulis yaitu table sistem monitoring beserta SOP panduannya siap untuk digunakan sebagai penunjang pendataan layanan Pengaduan dan Informasi di Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Dapat terlihat pada Gambar 3.18 dibawah ini, bahwa table monitoring telah terisi dengan data yang asli dan benar sesuai dengan data dari pesan masyarakat yang masuk dalam akun whatsapp pengaduan dan informasi. Dalam tahap ini, penulis bersama dengan petugas/admin whatsapp pengaduan dan informasi melakukan kerjasama dalam memantau penanganan layanan pengaduan dan informasi.

Gambar 3.18 Spreadsheet Table monitoring

No	Date	Name	No.tlp/E-Mail	Layanan	Keterangan (Dops Pengaduan & jenis Informasi)
1	18/07/2022	Mahda Bank Mandiri	82157224558	Validasi	- Validasi Berkas No. 24184/2022
2	18/07/2022	Stapak	81947825196	Pengecekan Status Berkas	- Pengecekan berkas no. 33229/2021
3	18/07/2022	Zaini	82225162398	Pengecekan Status Berkas	- Pengecekan berkas no. 18.148/2022
4	19/07/2022	Yudi	89677005083	Pengecekan Status Berkas	- Pengecekan nomor berkas. 3430/2022
5	19/07/2022	Bapak	82196396180	Pengecekan Status Berkas	- Pengecekan berkas no. 140944158/2022
6	19/07/2022	Endang Winarsih	8125437563	Pengecekan Status Berkas	- Pengecekan no.berkas. 10862/2022
7	19/07/2022	Mulyadi	81257571819	Informasi	- Informasi tentang panti berkas pengaduan laras

d) Kegiatan 4 : “Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet”

Dalam kegiatan terakhir untuk pelaksanaan aktualisasi ini, dimaksudkan untuk memastikan pelaksanaan kegiatan sistem monitoring ini tetap berjalan dengan baik dengan mengikuti alur SOP yang telah dibuat oleh penulis. Selain memastikan pelaksanaan berjalan dengan semestinya, penulis juga mempersiapkan laporan evaluasi atau report monitoring terhadap layanan pengaduan dan informasi untuk dapat disampaikan langsung kepada Mentor. Adapun tahapan untuk melaksanakan kegiatan ke empat, ialah sebagai berikut:

4.1 Memastikan pelaksanaan pendataan penanganan pengaduan dan informasi berjalan dengan baik

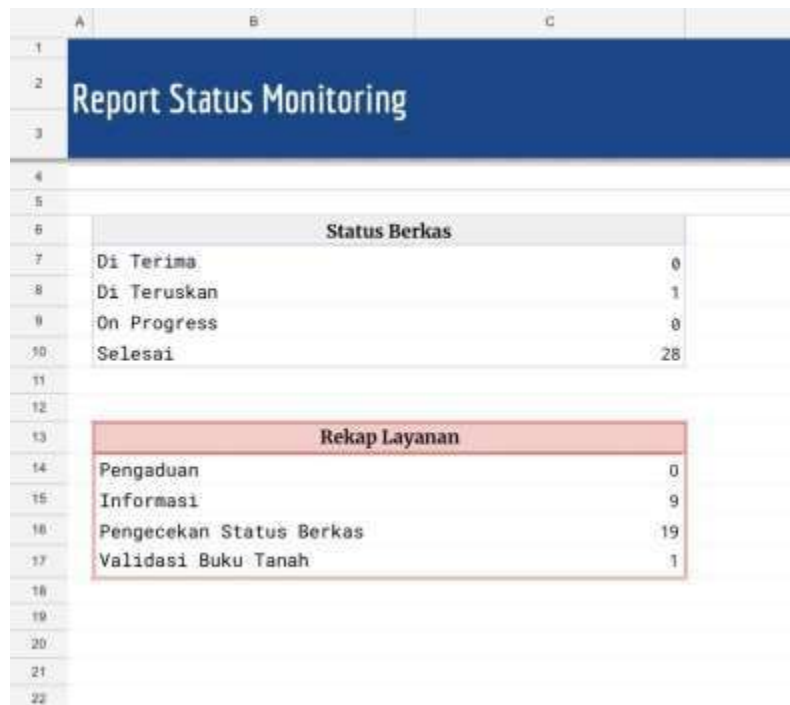
Dalam tahapan ini, penulis memantau spreadsheet table monitoring untuk memastikan bahwa table data pengadu/pemohon/masyarakat tersisi sesuai dengan data pesan yang masuk melalui aplikasi whatsapp pengaduan dan

informasi. Penulis juga turut membantu untuk mengisi data pada spreadsheet dan memastikan untuk selalu menupdate data setiap harinya. Dari hasil table monitoring yang terlihat pada gambar 3.17, maka data tersebut akan merekap otomatis yang dapat dilihat pada sheet kedua atau pada gambar 3.18.

Gambar 3.19 Spreadsheet Table Monitoring

No	Date	Name	No/No/ E-Mail	Layanan	Keterangan (Objek Pengaduan & jenis Informasi)	Status	Tindakan
1	18/01/2022	Mahluh Bura Mandiri	8217274538	Mahasiswa	Validasi berkas No: 207842022	Ditertarikan	→ Ditentukan pada Meubur
2	18/01/2022	Rapali	81347823196	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an berkas No: 232282021	Selamat	→ Lampa
3	18/01/2022	Zaini	82221162338	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an berkas No: 101482022	Selamat	→ Lampa
4	18/01/2022	Mahdi	89927025263	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an nomor berkas: 34302022	Selamat	→ Lampa
5	18/01/2022	Rapali	8218088180	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an berkas No: 188842022	Selamat	→ Lampa
6	18/01/2022	Evahang Almarah	8126317844	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an no. berkas: 189202022	Selamat	→ Lampa
7	18/01/2022	Mulyadi	8126701918	Informasi	Informasi tanggapan berkas pengajuan tawar	Selamat	→ Lampa
8	20/01/2022	Rendi	8552227812	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an berkas no. berkas: 240512022	Selamat	→ Lampa
9	20/01/2022	Hani	8588106406	Informasi	Informasi persiapan berkas baik nama	Selamat	→ Lampa
10	20/01/2022	Zainuddin	8238278526	Pengorek-an Status Berkas	Informasi berkas No: 227642021	Selamat	→ Lampa
11	20/01/2022	MahdiRahat	8238881006	Pengorek-an Status Berkas	Informasi berkas no: 234402022	Selamat	→ Lampa
12	21/01/2022	Nabil	8552227812	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an informasi proses berkas No: 248272022	Selamat	→ Lampa
13	21/01/2022	Nanda	8967200188	Informasi	Berkas-kegiatan/program/pemilihan saritfak	Selamat	→ Lampa
14	21/01/2022	Zulfahri	8123823955	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas nomor: 284702022	Selamat	→ Lampa
15	23/01/2022	A. Rahman	82152038114	Informasi	Informasi jadwal pengumuman	Selamat	→ Lampa
16	25/01/2022	Wahy	81247820292	Pengorek-an Status Berkas	Informasi berkas No: 208220219	Selamat	→ Lampa
17	26/01/2022	Jihan	8191781237	Informasi	Informasi pendaftaran saritfak perijinan baik	Selamat	→ Lampa
18	26/01/2022	M. Lari	8158220848	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas nomor: 202272021	Selamat	→ Lampa
19	26/01/2022	Mulyadi	8126701918	Informasi	Informasi surat pemberitahuan paritfak K	Selamat	→ Lampa
20	26/01/2022	Kurwati	8123320870	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas nomor: 424442021	Selamat	→ Lampa
21	26/01/2022	Selam	8223987038	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas no: 188842022	Selamat	→ Lampa
22	27/01/2022	Yuliana	8120814829	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas: 100402022	Selamat	→ Lampa
23	28/01/2022	Wahy	8215442028	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas nomor: 181782022	Selamat	→ Lampa
24	28/01/2022	M. Lari	8126701918	Informasi	Informasi berkas saritfak	Selamat	→ Lampa
25	28/01/2022	Arif	8139981428	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas nomor: 427842022	Selamat	→ Lampa
26	28/01/2022	Arummas	811557996	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an status berkas nomor: 68802021	Selamat	→ Lampa
27	28/01/2022	Alfa	8134805957	Pengorek-an Status Berkas	Pengorek-an berkas nomor: 13892021	Selamat	→ Lampa
28	28/01/2022	Jahid	8514789842	Informasi	Informasi persiapan baik nama saritfak	Selamat	→ Lampa
29	28/01/2022	Benny	8132281711	Informasi	Informasi pendaftaran saritfak, melakukan pengorek-an saritfak secara langsung	Selamat	→ Lampa

Gambar 3.20 Reput Monitoring

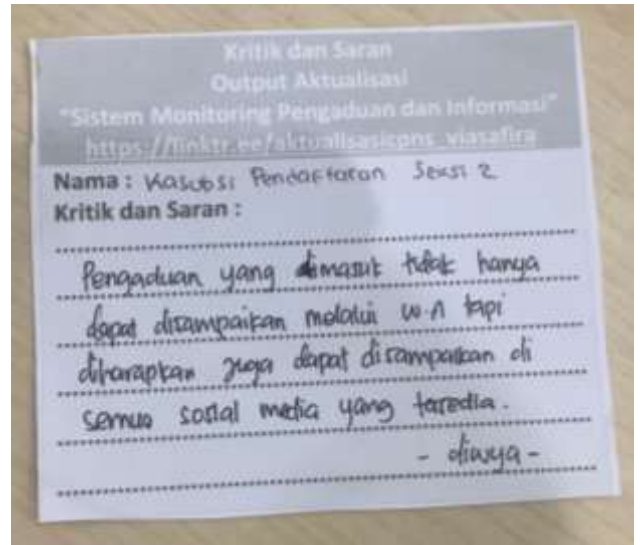
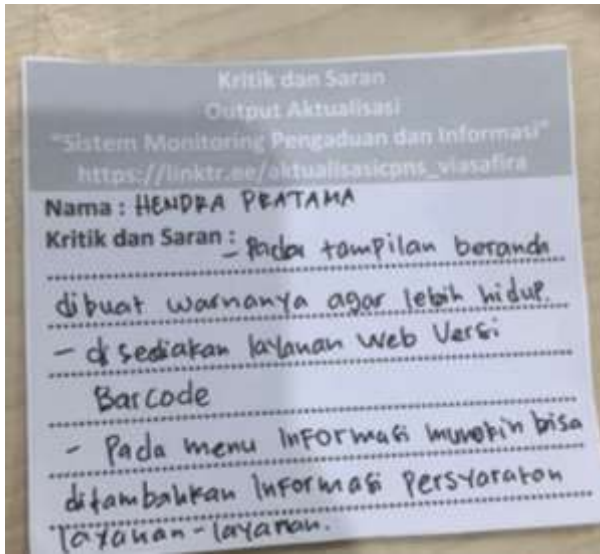


Report Status Monitoring	
Status Berkas	
Di Terima	0
Di Teruskan	1
On Progress	0
Selesai	28
Rekap Layanan	
Pengaduan	0
Informasi	9
Pengecekan Status Berkas	19
Validasi Buku Tanah	1

4.2 Meminta *feedback* / testimoni berupa saran, kritik dan masukan atas pelaksanaan sistem tersebut.

Dari seluruh tahapan kegiatan yang telah penulis lakukan yang dimulai dari kegiatan 1 sampai kegiatan 4 ini, maka penulis memerlukan *feedback* langsung dari rekan-rekan dikantor maupun atasan terkait output yang telah dihasilkan oleh penulis sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya. Maka dari itu penulis membuat catatan kecil untuk dapat diisi oleh atasan maupun rekan kerja penulis terkait saran, masukan dan kritik sistem monitoring ini. Sebagaimana hasil dari *feedback* yang telah dikumpulkan oleh penulis, tertuang pada gambar berikut ini.

Gambar 3 21 Catatan Kritik dan saran



#### 4.3 Melaporkan hasil/output yang didapat dan kegiatan yang terlaksana kepada Mentor.

Pada tahap akhir kegiatan aktualisasi yaitu sebagai penutup rangkaian kegiatan aktualisasi ini, maka penulis membuat laporan report kegiatan sistem monitoring yang telah dilaksanakan oleh penulis. Laporan tersebut dibuat oleh penulis dengan memanfaatkan aplikasi Ms. Word, sebagaimana file report penulis lampirkan pada Lampiran 9 laporan ini. File printout hasil laporan tersebut, penulis sampaikan kepada Mentor untuk dapat ditinjau kegiatannya serta berkonsultasi terkait tindak lanjut kegiatan sistem monitoring ini.. Untuk memudahkan Mentor dalam melihat output yang telah dibuat oleh penulis, maka penulis membuat link generator untuk akses menuju spreadsheet Table Sistem Monitoring dan akses Google Drive SOP alur pengaduan dan informasi, yang dapat dilakukan scan dengan menggunakan smartphone pada barcode yang tertera pada gambar 3.23 berikut ini.

Gambar 3.22 Dokumentasi bersama Mentor



Gambar 3.23 Barcode Akses Output Aktualisasi



## 2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Pada saat melaksanakan tahapan kegiatan aktualisasi, tidak lupa penulosa melaksanakan dengan mengimplementasikan dan mencerminkan nilai-nilai dasar ASN yaitu BerAKHLAK dalam setiap kegiatan. Berikut merupakan realisasi tahapan kegiatan yang mencerminkan *core values* ASN, kontribusi terhadap visi, misi dan nilai organisasi.

- **Kegiatan 1:** “Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan”
  - a. Output = Catatan bahan dan data untuk materi table monitoring dan SOP
  - b. Kontribusi Visi- Misi Organisasi :

Bahan data yang di ringkas dalam sebuah catatan digunakan untuk menentukan isi materi table spreadsheet dan sop yang mana dapat lebih terstruktur dan jelas untuk membuat outputnya. Hal tersebut sebagai bentuk penerapan dan dukungan tujuan organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan dan penataan ruang yang berstandar dunia.
  - c. Kontribusi Nilai-Nilai Organisasi:

Catatan yang berisikan rancangan materi, memberikan penguatan pada nilai dari organisasi, yang ditunjukkan dengan sikap teliti, cermat saat mencari bahan data yang benar sehingga mengimplementasikan nilai sebagai seorang ASN yang dapat dipercaya dan profesional serta berorientasi pada perbaikan kualitas pelayanan. Hal tersebut menguatkan nilai organisasi yaitu Terpercaya, profesional dan melayani.
  - d. Penerapan Nilai BerAKHLAK :
    - 1) Melakukan konsultasi dengan mentor serta petugas pengaduan dan informasi.

= Bersikap terbuka dan menghargai setiap masukan dan saran yang diberikan ketika melakukan konsultasi rencana kegiatan. Mengimplementasikan nilai : Harmonis dan Kolaboratif.
    - 2) Mencari dan mengumpulkan , dan membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan

= Melakukan pencarian bahan dan data yang diperlukan dengan menggunakan media internet, buku, ataupun bertanya langsung dengan pihak terkait. Mengimplementasikan nilai: kompeten dan adaptif.



3) Menyusun strategi untuk membuat materi pada SOP dan table *spreadsheet*

= Membuat strategi dengan cermat, teliti dan penuh tanggung jawab untuk merumuskan isi dari sop dan table spreadsheet yang dicatat dengan bantuan aplikasi Microsoft Word. Mengimplementasikan nilai : akuntable, kompeten dan adaptif.

- **Kegiatan 2:** “Membuat Rancangan materi SOP untuk panduan dan mekanisme penanganan pesan masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet”

a. Output: Rancangan / konsep materi SOP berkaitan dengan mekanisme penanganan pusat pengaduan dan informasi serta sistem monitoring melalui table data *spreadsheet*.

b. Kontribusi Visi-Misi Organisasi :

*Visi:* Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pengelolaan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.

*Misi:* tujuan organisasi dengan peningkatan dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

c. Kontribusi Nilai-Nilai Organisasi :

Dengan membuat rancangan materi untuk SOP mekanisme penanganan pusat pengaduan dan informasi melalui whatsapp serta membuat sistem monitoring dengan membuat table data *spreadsheet* merupakan bentuk percobaan untuk meningkatkan segi pelayanan sebagaimana merupakan peran asn yang profesional, Sebagaimana selaras dengan motto dari organisasi yaitu profesional, melayani dan terpercaya.

d.Penerapan Nilai BerAKHLAK:

1) Table sistem pendataan monitoring dibuat dengan menggunakan aplikasi ms. Excel, dibuat dengan teliti dan cermat dan memperhatikan segi kualitas dan juga memperhatikan data-data telah sesuai. Mengimplementasikan nilai : adaptif, kompeten akuntable dan loyal).

2) Materi untuk SOP diketik dalam bantuan aplikasi ms. Word dengan memperhatikan kualitas, ketelitian serta memperhatikan unsur-unsur yang sesuai. Mengimplementasikan nilai Mengimplementasikan nilai: adaptif,

akuntabel, kompeten dan loyal.

- 3) Mengajukan sesi konsultasi dengan ramah dan sopan kepada mentor maupun petugas terkait, meminta saran dan masukannya terhadap kegiatan aktualisasi. Mengimplementasikan nilai: (berorientasi pelayanan, harmonis dan kolaboratif).
- 4) Terhadap masukan yang didapan, dilakukannya perbaikan untuk meningkatkan kualitas dari output yang akan dicapai. Mengimplementasikan nilai : kompeten, berorientasi pelayanan dan harmonis.

- **Kegiatan 3** “Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk Pusat Pengaduan dan Informasi melalui aplikasi whatsapp dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.”

- a. Output: Link Google Drive e-book SOP panduan dan penanganan aplikasi whatsapp untuk pusat pengaduan dan informasi dan link yang terintegrasi dengan data Spreadsheet Monitoring.
- b. Kontribusi Visi-Misi Organisasi :

Melakukan inisiasi penggunaan SOP yang baru untuk Pusat Pengaduan dan Informasi dan mekanisme sistem monitoring melalui data spreadsheet merupakan bentuk optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam rangka transformasi digital dalam aspek pelayanan, hal tersebut memberikan kontribusi pada:

*Visi:* Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.

*Misi:* tujuan organisasi dengan peningkatan dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

- c. Kontribusi Nilai-Nilai Organisasi :

Melakukan inisiasi penggunaan SOP yang baru untuk Pusat Pengaduan dan Informasi dan mekanisme sistem monitoring melalui data spreadsheet sebagai bentuk perbaikan sistem pelayanan sebagai seorang pelayan publik yang dapat dipercaya oleh masyarakat, sebagai bentuk penguatan nilai organisasi Profesional, Melayani dan Terpercaya.

- d. Penerapan Nilai BerAKHLAK:

- 1) Meminta izin kepada mentor maupun petugas terkait untuk melaksanakan

aktualisasi ini dengan sopan dan menjaga suasana kerja tetap kondusif. Mengimplementasikan nilai : berorientasi pelayanan, harmonis dan kolaboratif.

- 2) Membuat link generator dengan menggunakan sarana internet dalam mengoprasikan atau membuat link tersebut.. Mengimplementasikan nilai : adaptif, kompeten.
- 3) Melakukan kerjasama dengan pegawai TU yang memegang sosial media untuk mencantumkan link generator pada akun sosial media. Mengimplementasikan nilai : kolaboratif, harmonis.
- 4) Memberikan informasi penggunaan sistem monitoring kepada petugas terkait dengan bahasan yang sopan dan baik. Mengimplementasikan nilai: berorientasi pelayanan, kolaboratif, harmonis.
- 5) Melakukan uji coba pada sistem monitoring dengan mengisi table dengan bahan data fiktif untuk melihat kesesuaian dari sistem monitoring ini. Mengimplementasikan nilai: (kompeten, akuntable).
- 6) Sistem monitoring dilaksanakan dengan baik sehingga data yang dihasilakan menjadi berguna. Mengimplementasikan nilai: beorientasi pelayanan, kompeten,akuntable.

- **Kegiatan 4** “Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet”

a. Output: Laporan evaluasi/report kegiatan Aktualisasi.

b. Kontribusi Visi-Misi Organisasi :

Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang berlangsung dengan masukan, kritik dan saran yang diberikan oleh atasan maupun rekan-rekan kantor terhadap pelaksanaan kegiatan ini berupakan bentuk profesionalitas seorang ASN untuk memperbaiki diri sebagai seorang pelayan publik dan juga memperbaiki kualitas pelayanan, memberikan kontribusi pada:

*Visi:* Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.

*Misi:* Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dna penataan ruang yang berstandar dunia.

c. Kontribusi Nilai-Nilai Organisasi :

Melakukan evaluasi ini untuk memastikan progres berjalan dengan baik, dan mengevaluasi kekurangan merupakan bentuk kesadaran diri untuk tetap peningkatan kualitas untuk pencapaian yang akan dituju yaitu mengoptimalkan pusat Pengaduan dan informasi melalui sistem monitoring sebagaimana memberikan penguatan pada nilai organisasi Profesional, Melayani dan Terpercaya.

d. Penerapan Nilai BerAKHLAK :

- 1) Memastikan bahwa pelaksanaan pendataan penanganan pengaduan dan informasi berjalan dengan baik. Mengimplementasikan nilai Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten)
- 2) Meminta feedback/ testimoni berupa saran, kritik dan masukan atas pelaksanaan sistem tersebut kepada petugas maupun atasan. Mengimplementasikan nilai (Berorientasi pelayanan, akuntabel, harmonis
- 3) Melaporkan hasil/output dan kegiatan yang terlaksana yang tertuang dalam bentuk tulisan report kegiatan kepada mentor. Mengimplementasikan nilai Akuntabel dan Kompeten.

Dari 4 kegiatan yang telah dilaksanakan oleh penulis dalam masa habituasi tersebut dan dikaitkan dengan penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam setiap tahapan kegiatannya, maka penulis telah mampu mengimplementasikan dan menerapkan 52 nilai BerAKHLAK dalam agenda Aktualisasi ini. Kemudian penulis jabarkan penerapan masing-masing nilai BerAKHLAK pada setiap tahapan kegiatan yang telah penulis rangkum dalam table rekapitulasi nilai BerAKHLAK berikut ini.

Table 3.1 Rekapitulasi Peneraan Nilai BerAKHLAK

No	Kegiatan/Tahapan	Jumlah Penerapan/Habitiasi Nilai							
		Berorientasi Pelayanan	Akuntable	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	Jumlah
1	Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan								
	1) Melakukan konsultasi dengan mentor selaku atasan, koordinator sub seksi, dan petugas pengaduan dan informasi.	1			1			1	3
	2) Mencari dan mengumpulkan , dan membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan untuk membuat materi pada SOP dan table <i>spreadsheet</i>			1			1		2
	3) Menyusun strategi dari bahan yang didapat untuk pelaksanaan pembuatan rancangan untuk dilaporkan kepada mentor dan coach		1	1			1		3
2	Membuat Rancangan materi SOP untuk panduan dan mekanisme penanganan pesan								

	masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.							
	1) Membuat table sistem pendataan pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan whatsapp mengenai penanganan pengaduan dan informasi.		1	1		1	1	4
	2) Membuat materi sistem oprasional prosedur (SOP) mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan informasi serta mekanisme pendataannya.		1	1		1	1	4
	3) Berkonsultasi kepada Mentor selaku Kepala Seksi, Koordinator seksi terkait dan petugas yang menangani pusat pengaduan dan informasi terkait rancangan sistem pada table spreadsheet dan materi SOP yang telah dibuat.	1	1		1		1	4
	4) Melakukan finishing / perbaikan yang disarankan oleh Mentor, atasan, dan rekan-rekan dikantor.	1		1	1		1	4
3	Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk pusat pengaduan dan informasi melalui aplikasi whatasapp dan							

	pelaksanaan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadhseet.								
	1) Meminta izin untuk melakukan pelaksanaan sistem pendataan dengan spreadsheet dan pelaksanaan SOP kepada Mentor, atasan, rekan kerja , dan petugas yang menangani pengaduan dan informasi	1			1			1	3
	2) Membuat Link Generator akses ke whatsapp Pengaduan dan Informasi			1			1		2
	3) Melakukan koordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk mencantumkan link generator pada sosial media		1		1		1	1	4
	4) Melakukan pemberian informasi dan penjelasan SOP mengenai alur dan panduan sebagai admin penanganan pengaduan dan informasi dan detail sistem monitoring melalui data, dan tata cara pengisian data pada spreadsheet.	1		1	1			1	4
	5) Melakukan uji coba pelaksanaan SOP panduan penanganan pengaduan dan informasi, menghandle pesan masuk serta mekanisme pendataan dengan spreadsheet.	1	1	1			1	1	5

	6) Diterapkannya SOP untuk panduan penanganan pusat pengaduan dan informasi dan pelaksanaan pendataan secara menyeluruh terhadap pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan untuk penanganan pengaduan dan informasi	1	1	1					3
4	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet.								
	1) Memastikan pelaksanaan pendataan penanganan pengaduan dan informasi berjalan dengan baik	1	1	1				1	4
	2) Meminta <i>feedback</i> / testimoni berupa saran, kritik dan masukan atas pelaksanaan sistem tersebut.	1	1		1				3
	3) Melaporkan hasil/output yang didapat dan kegiatan yang terlaksana kepada Mentor.		1	1			1		3
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>52</b>



### 3. Manfaat Aktualisasi

Output dari aktualisasi ini memiliki beberapa nilai tambah atau manfaat untuk peningkatan segi pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Samarinda terkait pelayanan Pengelolaan Pengaduan dan Informasi. Adapun manfaat dari kegiatan aktualisasi ini yang dapat penulis jabarkan adalah sebagai berikut:

#### A) Eksternal

- 1) *Generator Link* yang telah penulis buat dapat memudahkan masyarakat untuk dapat langsung terhubung kepada nomor whatsaspp untuk layanan pengaduan dan informasi hanya dengan meng-klik satu link tersebut. Selain itu masyarakat juga dapat mengetahui informasi adanya akun sosial media ataupun website yang dimiliki oleh Kantor Samarinda.
- 2) Dengan adanya sistem monitoring untuk Pengaduan dan Informasi, maka pesan yang masyarakat sampaikan akan tercatat dan terpantau progressnya, sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Samarinda terhadap aduan ataupun pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat dan masyarakat merasa puas atas layanan pengaduan dan informasi ini.

#### B) Internal

- 1) Dengan adanya *Generator link* yang di sematkan pada bio Instagram milik Kantor Pertanahan Kota Samarinda, menjadi peningkatan *brand image* tersendiri bagi Kantor Samarinda yang telah memanfaatkan teknologi dengan baik, sehingga mampu bersaing dengan akun sosial media milik Kantor Pertanahan kota lain.
- 2) Spreadsheet Monitoring untuk Pengaduan dan Informasi sendiri berguna untuk dapat memudahkan Admin Whatsapp yang *menghandle* akun pengaduan dan informasi untuk memonitoring berapa banyak pesan aduan/informasi yang masuk untuk dapat mengelola pesan dengan lebih terstruktur, tercatat, dan tertata.
- 3) Monitoring yang dibuat pada layanan *google spreadsheet* sendiri dapat memudahkan admin untuk dapat mengakses kapan saja dan dimana saja. Selain itu pihak yang berkepentingan juga dapat melihat monitoring tersebut.
- 4) Dengan adanya monitoring sheet tersebut, dapat melihat report banyaknya dan

jenis aduan/informasi apa yang diinginkan atau dibutuhkan masyarakat, data tersebut dapat digunakan sebagai bahan perbaikan dari segi kualitas pelayanan di Kantah Samarinda. Dan juga dapat digunakan sebagai bahan data untuk membuat laporan evaluasi untuk layanan Pengaduan dan Informasi di Kantah Samarinda.

### **C. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT REALISASI AKTUALISASI**

Dalam menjalankan kegiatan aktualisasi ini, penulis mengalami beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai faktor pendukung maupun faktor penghambat untuk mencapai keberhasilan dari kegiatan ini, yang akan dijabarkan sebagai berikut:

#### **1. Faktor Pendukung**

- a) Dukungan serta arahan dan bimbingan dari rekan kerja, atasan/senior maupun mentor dan coach dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Arahan, kritik dan masukan yang diberikan sangat membantu penulis untuk dapat menjalankan kegiatan ini lebih sistematis.
- b) Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penulis maupun yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Samarinda yang memadai untuk penulis dapat mengerjakan aktualisasi.

#### **2. Faktor Penghambat**

- a) Pelaksanaan kegiatan aktualisasi khususnya pelaporan mingguan terkendala dari adanya kebijakan pergantian atasan yang dalam hal ini ialah Kepala Seksi sebagai mentor dan Coach. Hal tersebut menyebabkan dalam beberapa waktu, penulis tidak dapat meminta arahan, bimbingan dan persetujuan untuk dapat melaksanakan kegiatan.
- b) Karena kurangnya kesempatan untuk mendapat bimbingan dengan Mentor maupun Coach menyebabkan penulis masih jauh dari kata sempurna dalam pengelolaan laporan aktualisasi ini, termasuk dalam laporan mingguan kegiatan aktualisasi.

#### D. TINDAK LANJUT

Kegiatan sistem monitoring dalam penanganan pengaduan dan informasi yang berlangsung selama masa habituasi aktualisasi ini perlu untuk ditindak lanjuti kegiatannya di Kantor Pertanahan Kota Samarinda, mengingat pengaduan dan informasi merupakan suatu layanan yang wajib ada di lingkungan Kementrian ATR/BPN. Untuk menunjang kegiatan layanan tersebut dan memaksimalkan pengelolaan pengaduan, maka kegiatan sistem monitoring ini perlu untuk tetap berjalan. Adapun beberapa hal yang perlu ditindak lanjut:

1. Data dalam sistem monitoring pengaduan dan informasi pada spreadsheet tidak hanya berdasarkan dari pesan masyarakat dari aplikasi pesan instan *whatsapp*, namun juga dapat dari segala media seperti DM (*Direct Messages*) Instagram, twitter, facebook atau sosial media lainnya, dari surat-surat yang masuk.
2. Kantor Pertanahan Kota Samarinda agar dapat memanfaatkan sistem monitoring ini beserta data yang ada untuk bahan perbaikan terhadap pelayananpertanahan serta melihat lagi kebutuhan masyarakat.

Adapun dalam melaksanakan tindak lanjut kegiatan aktualisasi ini, tetap memperhatikan, mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam setiap kegiatannya serta melakukan kegiatan yang nyata mendukung terwujudnya *Smart Governance*. Rancangan tindak lanjut penulis terlampir pada lampiran 10 pada laporan ini.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

Kegiatan aktualisasi penulis yang berjudul “Optimalisasi Penanganan Pengaduan dan Informasi melalui Sistem Monitoring” telah berhasil dan mampu penulis realisasikan dan selesaikan dalam tenggang waktu dari tanggal 1 juli 2022 hingga 30 juli 2022. Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan oleh penulis dalam rangka menjalankan kegiatan aktualisasi ini, antara lain:

1. Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan
2. Membuat Rancangan materi SOP untuk panduan dan mekanisme penanganan pesan masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.
3. Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk Pusat Pengaduan dan Informasi melalui aplikasi whatsapp dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.

Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet. Kegiatan tersebut telah dilakukan setiap pelaksanaan tahapan kegiatannya dengan mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN atau *Core Value* ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif). Selain itu juga mengimplemntasikan nilai-nilai sebagai generasi *SMART* ASN demi terciptanya sistem pemerintahan menuju *Smart Governance* yang diterapkan dalam kegiatan ini. Sikap-sikap tersebut merupakan sikap yang harus ditanamkan dan menjadi acuan bagi ASN dalam bertindak atau bertingkah laku dalam kesehariannya di lingkungan kantor maupun diluar lingkungan kantor.

Hasil yang didapat dari terlaksananya kegiatan aktualisasi ini ialah tersedianya spreadsheet table pendataan pengaduan dan informasi yang untuk mencatat dan mendata progress dari pesan masuk dari masyarakat dari aplikasi whatsapp, serta sop panduan untuk pengisian table spreadsheet tersebut. Sebagaimana output yang dihasilkan tersebut bertujuan untuk

transparansi pesan masyarakat agar dapat terdata, tercatat, dan terpantaunya pesan masyarakat sebagai pemohon /pengadu melalui layanan pengaduan dan informasi.

## B. Rekomendasi

Berkaitan dengan telah selesainya kegiatan aktualisasi dari penulis, namun penulis berharap kegiatan sistem monitoring ini tetap berjalan seiring dengan kegiatan layanan Pengaduan dan Informasi di Kantor Pertanahan Kota Samarinda dan juga diperlukannya petugas yang khusus memiliki tugas dalam melakukan penanganan dan pengelolaan layanan pengaduan dan informasi. Hal tersebut sebagai upaya peningkatan pelayanan pertanahan yang berstandar dunia sebagaimana mendukung tercapainya visi dan misi Kementerian ATR/BPN, maka pendataan sistem monitoring ini dapat berguna sebagai data untuk melakukan perbaikan dalam hal-hal tertentu yang dianggap tidak memuaskan dan menjadi objek pengaduan oleh masyarakat atau dalam kata lain data dalam spreadsheet monitoring ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi layanan pertanahan di unit kerja Kantor Pertanahan Kota Samarinda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2015 tentang Uraian Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian ATR/BPN
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Analisis Isu Kontemporer”, Jakarta, 2019.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Berorientasi Pelayanan”, Jakarta, 2021.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Akuntabel”, Jakarta, 2021.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Kompeten”, Jakarta, 2021.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Harmonis”, Jakarta, 2021.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Loyal”, Jakarta, 2021.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Adaptif”, Jakarta, 2021.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul Kolaboratif”, Jakarta, 2021.
- Lembaga Administrasi Negara, “Modul *Smart* ASN”, Jakarta, 2021.

## LAMPIRAN

Lampiran 1

**Kartu Bimbingan Aktualisasi**

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.  
 NIP : 199807282022042001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda  
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan  
 Isu : Belum optimalnya pusat penanganan dan pengaduan  
 Gagasan : Membuat sistem monitoring dengan pendataan pada spreadsheet

Kegiatan 1 : Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi, membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
✓ Tahapan Kegiatan: 1) Melakukan konsultasi dengan mentor serta petugas pengaduan dan informasi. 2) Mencari dan mengumpulkan , dan membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan 3) Menyusun strategi untuk membuat materi pada SOP dan table <i>spreadsheet</i>	→ same alett, udah nerumit lagi	f
✓ Output Kegiatan terhadap pemecahan isu: Catatan materi bahan dan data untuk membuat table spreadsheet dan SOP penanganan pengaduan dan informasi.	— de	f
✓ Keterkaitan subtransi mata pelatihan: Dalam melaksanakan kegiatan disertakan dengan mengimplementasi nilai BerAKHLAK	— de	f
✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi Catatan untuk isi materi untuk membuat output selanjutnya akan lebih jelas dan terstruktur, sebagai bentuk dukungan terhadap Visi dan Misi Organisasi.	→ de	f
✓ Penguatan Nilai Organisasi: ditunjukkan dengan sikap teliti, cermat saat mencari bahan data yang benar sehingga menguatkan nilai organisasi yaitu Terpercaya, profesional dan melayani.	→ de.	f.

Samarinda, 05 Juli 2022

Mentor

  
 Fauzan Ramon, S.T

Peserta

  
 Via Safira D.N.



Lampiran 2

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS  
KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 1

Nama : Via Safira Dewi Nusantari

NIP : 199807282022042001

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda

Judul Aktualisasi : Optimalisasi Penanganan Pusat Pengaduan dan Informasi Melalui Sistem Monitoring

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Jumat, 1 Juli 2022	Mempelajari proses alur penanganan pengaduan dan informasi membuat catatan dan mencari bahan materi dan data yang diperlukan.	1. Melakukan Konsultasi dengan mentor serta petugas pengaduan dan informasi	Masukan dan arahan dari Mentor	Melakukan konsultasi untuk membahas mengenai rencana dan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam aktualisasi ini.
		2. Mencari, mengumpulkan serta membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan	Catatan materi untuk membuat SOP dan data table spreadsheet	Meminta bahan bacaan kepada Petugas yang berkaitan dengan Pusat pengaduan. Serta membuat catatan ringkas.
Senin 04 Juli 2022		3. Menyusun strategi untuk membuat materi pada SOP dan table spreadsheet		Meminta pendapat kepada Mentor dan Petugas Pengaduan dan Informasi atas catatan ringkas yang telah dibuat.

		pelaksanaan pendataan secara menyeluruh terhadap pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan untuk penanganan pengaduan dan informasi.		
--	--	---	--	--

**Mentor**



**Fauzan Ramon, ST**  
198210252003121006

**Coach**

**Elvyn Bina Eka Kusuma, S.Si**  
198306252009031002

**Peserta**



**Via Safira D.N, S.H.**  
199807282022042001

Lampiran 3

**Kartu Bimbingan Aktualisasi**

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.  
 NIP : 199807282022042001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda  
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan  
 Isu : Belum optimalnya pusat penanganan dan pengaduan  
 Gagasan : Membuat sistem monitoring dengan pendataan pada spreadsheet

Kegiatan 2 : Membuat Rancangan materi SOP untuk panduan dan mekanisme penanganan pesan masyarakat dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Mentor</i>	Paraf mentor
✓ Tahapan Kegiatan: 1) Membuat table sistem pendataan pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan whatsapp mengenai penanganan pengaduan dan informasi. 2) Membuat materi sistem oprasional prosedur (SOP) mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan informasi serta mekanisme pendataannya. 3) Berkonsultasi kepada Mentor selaku Kepala Seksi, Koordinator seksi terkait dan petugas yang menangani pusat pengaduan dan informasi terkait rancangan sistem pada table spreadsheet dan materi SOP yang telah dibuat. 4) Melakukan finishing / perbaikan yang disarankan oleh Mentor, atasan, dan rekan-rekan dikantor		/
✓ Output Kegiatan terhadap pemecahan isu: Tersedianya Rancangan / konsep materi SOP berkaitan dengan mekanisme penanganan pusat pengaduan dan informasi serta sistem monitoring melalui table data <i>spreadsheet</i> dalam bentuk Soft file dan Printout.		/
<ul style="list-style-type: none"> <li>Keterkaitan substansi mata pelatihan:                Dalam melaksanakan kegiatan disertakan dengan mengimplementasi nilai BerAKHLAK:</li> <li><u>Berorientasi Pelayanan</u> : Melakukan perbaikan terhadap saran atau masukan yang direkomendasikan oleh mentor ataupun atasan untuk melakukan perbaikan tiada henti untuk meningkatkan kualitas.</li> </ul>		/

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntable</u>: Akan memperhatikan segi kualitas dengan memperhatikan aspek ketelitian, detail, akurat.</li> <li>• <u>Kompeten</u>: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan / mencari solusi terhadap isu.</li> <li>• <u>Harmonis</u>: Membangun lingkungan kerja yang kondusif</li> </ul>		/
<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi Rancangan materi untuk SOP mekanisme penanganan pusat pengaduan dan informasi melalui whatsapp serta membuat sistem monitoring dengan membuat table data <i>spreadsheet</i> merupakan wujud dukungan pada:</p> <p><i>Visi</i>: Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pengelolaan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><i>Misi</i>: tujuan organisasi dengan peningkatan dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>		/
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi: Dengan adanya sistem monitoring table data <i>spreadsheet</i> merupakan bentuk percobaan untuk meningkatkan segi pelayanan untuk Pusat Pengaduan dan Informasi. Sebagaimana selaras dengan motto dari organisasi yaitu profesional, melayani dan terpercaya.</p>		/

**LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS  
KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022**

Laporan Minggu ke- : 2

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

NIP : 199807282022042001

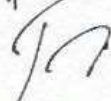
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda

Judul Aktualisasi : Optimalisasi Penanganan Pengaduan dan Informasi Pelayanan Pertanahan Dengan Sistem Monitoring

Hari/Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Rabu, 06 Juli s.d 2022 Kamis, 7 Juli 2022	Membuat Rancangan materi SOP panduan	1. Membuat table pendataan pada spreadsheet untuk sistem monitoring	File/ print out rancangan sistem monitoring table excel	
Jumat, 08 Juli 2022 s.d Senin, 11 Juli 2022	penanganan pesan pada whatsapp dan sistem monitoring dengan pendataan	2. Membuat materi SOP mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan informasi serta tata cara pengisian table.	File/ print out Materi SOP	
Selasa 12 Juli 2022	pada spreadsheet.	3. Berkonsultasi kepada mentor, atasan, dan petugas pojok elektronik.	Masukan dari Mentor, atasan.	
Rabu 13 Juli s.d 2022 Kamis, 14 Juli 2022		4. Melakukan finishing / perbaikan yang telah disarankan.	File/Print out Monitoring table spreadsheet dan SOP	


Mentor

  
Fauzan Ramon, ST  
196210252003121006

Coach

Elvyn Bina Eka Kusuma, S.Si  
198306252009031002

Peserta

  
Via Safira D.N. S.H.  
199807282022042001

### Kartu Bimbingan Aktualisasi

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.  
 NIP : 199807282022042001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda  
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan  
 Isu : Belum optimalnya pusat penanganan dan pengaduan  
 Gagasan : Membuat sistem monitoring dengan pendataan pada spreadsheet

Kegiatan 3 : Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan pesan masyarakat untuk Pusat Pengaduan dan Informasi melalui aplikasi whatsapp dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Mentor</i>	Paraf mentor
✓ Tahapan Kegiatan: 1) Meminta Izin untuk melakukan pelaksanaan sistem pendataan dengan spreadsheet dan pelaksanaan SOP 2) Melakukan kerja sama dengan bagian Tata Usaha untuk mengupload nomor wa Pengaduan dan Informasi pada akun sosial media milik kantor, mencari dan mengumpulkan, dan membuat catatan mengenai bahan dan data yang diperlukan 3) Melakukan pemberian informasi dan penjelasan SOP dan tata cara pengisian data pada spreadsheet. 4) Melakukan uji coba pelaksanaan SOP dan sistem monitoring dengan spreadsheet 5) Diterapkannya SOP untuk panduan Penanganan pusat pengaduan dan informasi dan pelaksanaan pendataan secara menyeluruh terhadap pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan untuk penanganan pengaduan dan informasi.		/
✓ Output Kegiatan terhadap pemecahan isu: Tersedianya Nomor Pusat Pengaduan dan Informasi pada akun sosial media ataupun website milik Kantor Pertanahan Samarinda, dan Monitoring Pengaduan dan Informasi pada spreadsheet yang telah berjalan/ di isi.		/
✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan: Dalam melaksanakan kegiatan disertakan dengan mengimplementasi nilai BerAKHLAK: • <u>Berorientasi Pelayanan</u> : memahami kebutuhan masyarakat dengan melakukan peningkatan dan perbaikan terhadap pusat pengaduan dan informasi.		/

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Akuntable</u>: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab untuk menyelesaikan tahapan akhir dengan pelaksanaan hasil Outuput yang telah tersedia.</li> <li>• <u>Kompeten</u>: Melaksanakan pelaksanaan sistem monitoring dengan kualitas terbaik.</li> <li>• <u>Harmonis</u> : Membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan sistem baru dalam penanganan pusat pengaduan dan informasi</li> <li>• <u>Adaptif</u>: bertindak proaktif untuk penanganan isu dengan melaksanakan salah satu kegiatan gagasan pemecah isu.</li> <li>• <u>Kolaboratif</u>: Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah pada kegiatan ini berkerja sama dengan bagian TU dan petugas Pojok Elektronik</li> </ul>		/
<p>√ <b>Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi</b> Merupakan bentuk optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam rangka transformasi digital dalam aspek pelayanan, hal tersebut memberikan kontribusi pada: <i>Visi</i>: Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat. <i>Misi</i>: tujuan organisasi dengan peningkatan dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>		/
<p>√ <b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Sebagai bentuk perbaikan sistem pelayanan sebagai seorang pelayan publik yang dapat dipercaya oleh masyarakat, sebagai bentuk penguatan nilai organisasi Profesional, Melayani dan Terpercaya.</p>		/

Lampiran 6

**LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS  
KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022**

Laporan Minggu ke- : 3

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

NIP : 199807282022042001

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda

Judul Aktualisasi : Optimalisasi Penanganan Pengaduan dan Informasi Pelayanan Pertanahan Dengan Sistem Monitoring

Hari/Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Jumat, 15 Juli 2022 s.d.	Melakukan inisiasi pelaksanaan SOP mengenai panduan mekanisme penanganan	1. Meminta Izin untuk melakukan pelaksanaan sistem pendataan dengan spreadsheet dan pelaksanaan SOP		Bukti dan penjelasan terlampir.
Senin 18 Juli 2022	pesan masyarakat untuk Pusat Pengaduan dan Informasi melalui aplikasi whatsapp dan sistem monitoring melalui pendataan pada spreadsheet.	2. Melakukan kerjasama dengan bagian Tata Usaha untuk mengupload nomor wa Pengaduan dan Informasi pada akun sosial media milik kantor.	Tersedianya nomor yang digunakan sebagai Pusat Pengaduan dan Informasi pada akun sosial media ataupun website milik Kantor Pertanahan Samarinda.	Bukti dan penjelasan terlampir.
Selasa 19 Juli 2022		3. Melakukan pemberian informasi dan penjelasan SOP dan tata cara pengisian data pada spreadsheet		Bukti dan penjelasan terlampir.
Selasa 19 Juli 2022		4. Melakukan uji coba pelaksanaan SOP dan sistem monitoring dengan spreadsheet		Bukti dan penjelasan terlampir.
Rabu, 20 Juli 2022 s.d. Rabum 27 Juli 2022		5. Diterapkannya SOP untuk panduan Penanganan pusat pengaduan dan informasi dan	Monitoring Pengaduan dan Informasi pada spreadsheet yang telah berjalan/ di isi.	Bukti dan penjelasan terlampir.



		pelaksanaan pendataan secara menyeluruh terhadap pesan yang masuk melalui aplikasi pesan instan untuk penanganan pengaduan dan informasi.		
--	--	---	--	--

Mentor



Fauzan Ramon, ST  
198210252003121006

Coach

Elvyn Bina Eka Kusuma, S.Si  
198306252009031002

Peserta



Via Safira D.N, S.H.  
199807282022042001

Lampiran 7

**Kartu Bimbingan Aktualisasi**

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.  
 NIP : 199807282022042001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda  
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan  
 Isu : Belum optimalnya pusat penanganan dan pengaduan  
 Gagasan : Membuat sistem monitoring dengan pendataan pada spreadsheet

Kegiatan 4 : Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan sop dan pendataan pada sistem spreadsheet.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Mentor</i>	Paraf mentor
✓ Tahapan Kegiatan: 1) Memastikan pelaksanaan pendataan penanganan pengaduan dan informasi berjalan dengan baik 2) Meminta <i>feedback</i> / testimoni berupa saran, kritik dan masukan atas pelaksanaan sistem tersebut. 3) Melaporkan hasil/output yang didapat dan kegiatan yang terlaksana kepada Mentor.		
✓ Output Kegiatan terhadap pemecahan isu: Tersedianya Laporan Spreadsheet yang telah berjalan dan laporan evaluasi kegiatan Aktualisasi.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterkaitan substansi mata pelatihan:</li> </ul> Dalam melaksanakan kegiatan disertakan dengan mengimplementasi nilai BerAKHLAK: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Berorientasi pelayanan</u>: memahami dan mengetahui kebutuhan masyarakat dengan melakukan perbaikan tiada henti atas evaluasi yang didapat dari monitoring spreadsheet.</li> <li>• <u>Kompeten</u>: membuat laporan hasil kegiatan aktualisasi yang telah dilakukan dalam 30 hari tersebut dengan kualitas terbaik.</li> <li>• <u>Harmonis</u>: Menghargai setiap pendapat terhadap feedback hasil kegiatan.</li> <li>• <u>Adaptif</u>: Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas terhadap feedback yang didapat sebagai bentuk peningkatan kualitas.</li> </ul>		

Lampiran 8

**LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS  
KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022**

Laporan Minggu ke- : 4

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

NIP : 199807282022042001

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda

Judul Aktualisasi : Optimalisasi Penanganan Pengaduan dan Informasi Pelayanan Pertanahan Dengan Sistem Monitoring

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Selasa, 26 Juli 2022	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan	1) Memastikan pelaksanaan pendataan penanganan pengaduan dan informasi berjalan dengan baik		Bukti dan penjelasan terlampir.
Rabu, 27 Juli 2022	sop dan pendataan pada sistem spreadsheet.	2) Meminta <i>feedback</i> / testimoni berupa saran, kritik dan masukan atas pelaksanaan sistem tersebut.	Laporan evaluasi kegiatan Aktualisasi	Bukti dan penjelasan terlampir.
Kamis, 31 Juli 2022		3) Melaporkan hasil/output yang didapat dan kegiatan yang terlaksana kepada Mentor.		Bukti dan penjelasan terlampir.

**Mentor**



Zulkipli, S. SIT  
197104101996031003

**Coach**

Elvyn Bina Eka Kusuma, S.Si  
198306252009031002

**Peserta**



Via Safira D.N. S.H.  
199807282022042001

**Report Kegiatan Aktualisasi**  
**“Sistem Monitoring Pengaduan dan Informasi”**

Nama : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

NIP : 199828072022042001

**A. Ringkasan Kegiatan**

Didasarkan dari rancangan aktualisasi yang telah diseminarkan pada tanggal 28 Juni 2022 dengan isu yang dipilih ialah karena belum optimalnya penanganan pengaduan dan informasi milik Kantor Pertanahan Kota Samarinda, maka kegiatan aktualisasi ini yaitu untuk memecah isu tersebut dengan ide gagasan “Optimalisasi Penanganan Pengaduan dan Informasi melalui Sistem Monitoring.”. Untuk merealisasikan gagasan tersebut, maka dilakukanlah kegiatan aktualisasi beserta tahapan-tahapannya yang telah terencana. Kegiatan Aktualisasi penulis ialah serangkaian kegiatan untuk membuat output yang berkaitan dengan Sistem Monitoring untuk dapat memonitoring dan mendata hasil pesan dari pemohon/pengadu.masyarakat dari aplikasi whatsapp Pusat Pengaduan dan Informasi kedalam data spreadsheet.

**B. Tujuan yang dicapai**

Penanganan untuk pusat pengaduan dan informasi menjadi lebih terdata, tertata, dengan dilakukannya pendataan sistem monitoring terhadap setiap aduan atau pertanyaan seputar layanan pertanahan sehingga akan meningkatkan kualitas layanan pengaduan dan informasi.

**C. Output Kegiatan**

1. *Link Generator* merupakan sentralisasi akses masuk ke sosial media, website, dan akun whatsapp Pengaduan dan Informasi
2. SOP penanganan Pengaduan dan Informasi
3. Spreadsheet

Output dapat dilihat dengan melakukan scan pada barcode dibawah ini



#### D. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Sistem Monitoring penanganan pengaduan dan informasi dimulai pada tanggal 18 juli s.d 30 Juli 2022 (tetap berlanjut hingga kini). Keseluruhan kegiatan pendataan ini berjalan dengan baik sesuai dengan bagan alur yang tertulis dalam e-book SOP penanganan pengaduan dan informasi, berjalan tanpa adanya kendala yang dapat dibuktikan dengan terisinya data harian pada spreadsheet.

#### E. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Monitoring

##### 1) Kelebihan:

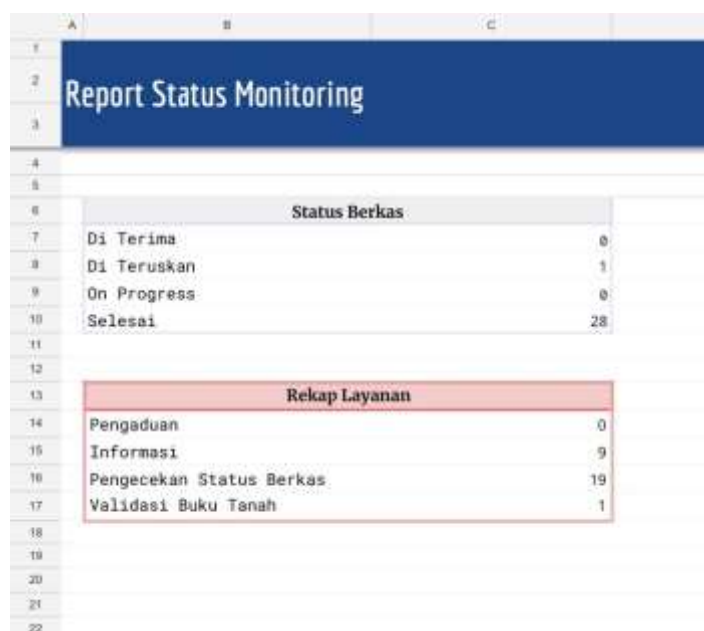
- a. Dapat digunakan sebagai bahan tinjauan perbaikan/ sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan di kantor
- b. Pendataan yang sistematis terhadap segala aduan, informasi masyarakat
- c. Dapat diakses kapan saja dan dimana saja
- d. Dapat dilihat oleh orang yang memerlukannya
- e. Tidak memerlukan biaya untuk service aplikasi
- f. Keamanan cukup bisa dikendalikan karena bisa mengatur siapa yang bisa lihat dan edit data
- g. Data real time
- h. Dapat melihat report jenis layanan yang digunakan

##### 2) Kekurangan:

- a. Spreadsheet membutuhkan koneksi internet untuk mengedit
- b. Harus diinput manual/ diketik manual oleh petugas

#### F. Rekap/ Report Sistem Monitoring Pengaduan dan Informasi

Dari pelaksanaan penginputan data pada table monitoring untuk layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan dari tanggal 18 Juli s.d 30 Juli 2022, terlihat pada table spreadsheet bahwa data yang masuk ialah sebanyak 29 data dari masyarakat. rekap jenis layanan dan progress pesan terlihat pada gambar report dibawah ini.



The image shows a screenshot of a spreadsheet report. The title is 'Report Status Monitoring'. It contains two tables. The first table, 'Status Berkas', shows the following data:

Status Berkas	Count
Di Terima	0
Di Teruskan	1
On Progress	0
Selesai	28

The second table, 'Rekap Layanan', shows the following data:

Rekap Layanan	Count
Pengaduan	0
Informasi	9
Pengecekan Status Berkas	19
Validasi Buku Tanah	1

Berdasarkan table report tersebut, layanan yang digunakan masyarakat melalui whatsapp pengaduan dan informasi paling banyak digunakan untuk informasi pengecekan status berkas. Seluruh pesan yang masuk dapat terlihat pada gambar telah melalui tahapan “selesai” tanpa ada pesan yang masih menunggak atau belum terselesaikan.

**Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi  
Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk  
Mendukung terwujudnya *Smart Governance*.**

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	Berkonsultasi dengan Mentor serta atasan di unit penempatan penulis untuk kegiatan lanjutan output aktualisasi.	Berorientasi Pelayanan Harmonis	1.1 Meghadap Mentor untuk berkonsultasi dengan pakaian rapi, perkataan sopan. 1.2 Bersikap terbuka dan menghargai setiap masukan dan saran yang berikan ketika melakukan konsultasi rencana kegiatan (Harmonis, Kolaboratif)
2	Berkerjasama dengan bagian atau admin sosial media milik Kantah terkait jenis pengaduan dan informasi yang masuk melalui Direct Messeges (DM) sosial media untuk dapat didata pada sistem monitoring	Berorientasi Pelayanan Kompeten Harmonis Kolaboratif	2.1 Menghadap bagian TU (Kasubag atau Kasubsi) dengan sopan, dan menjaga lingkungan kerja tetap kondusif (berorientasi pelayanan) 2.2 Meminta izin kepadabagian TU untuk melaksanakan aktualisasi ini dan menjelaskan maksud tujuan dan cpaian dari tindak lanjut aktualisasi ini dengan baik (berorientasi pelayanan, harmonis, kolaboratif, kompeten) 2.3 Terhadap masukan yang didapat, dilakukannya perbaikan untuk meningkatkan kualitas dari output yang akan dicapai (kompeten, berorientasi pelayanan, harmonis)
3	Memperbarui table data sistem monitoring agar sesuai dengan kebutuhan.	Akuntable Kompeten Harmonis Adaptif Kolaboratif	3.1 Membuat strategi dengan cermat, teliti dan penuh tanggung jawab untuk memperbarui table spreadsheet yang dicatat dengan bantuan aplikasi Microsoft

			<p>Word.spreadhseet agar sesuai kebutuhan dengan kondisi yang baru (akuntable, kompeten, adaptif)</p> <p>3.2 Melakukan uji coba pada sistem monitoring dengan mengisi table dengan bahan data fiktif untuk melihat kesesuaian dari sistem monitoring ini (kompeten, akuntable)</p>
4.	Memastikan pelaksanaan kegiatan monitoring untuk layanan Pengaduan dan Informasi tetap berjalan dengan dilakukan pengecekan setiap bulannya pada spreadsheet.	Akuntable Kompeten Adaptif	<p>4.1 Memastikan pelaksanaan sistem monitoring tetap berjalan dengan rutin mengecek terpenuhinya data berdasarkan pesan masuk setiap harinya (kompeten, akuntable)</p> <p>4.3 Membuat laporan mingguan mengenai report kegiatan layanan pengaduan dan informasi dengan data yang diperoleh pada sistem monitoring di spreadsheet (kompeten, akuntable, adaptif)</p>

Samarinda, 04 Agustus 2022

Mentor/Atasan Langsung



Zulkipli, S.SiT.

NIP. 198210252003121006

Peserta Pelatihan



Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

199807282022042001



## Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama lengkap : Via Safira Dewi Nusantari, S.H.  
NIP 199807282022042001  
Pangkat/Gol : Penata Muda/ Golongan III A  
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan/ Penata Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Samarinda  
Instansi : Kementrian ATR/BPN

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negri Sipil (CPNS) Golongan III Angkatan IV Tahun 2022
2. Berkomitmen untuk melaksanakan pembiasaan diri dalam melaksanakan tugas jabatan di tempat kerja, dengan mengaktualisasikan substansi mata-mata pelatihan nilai-nilai dasar PNS yang dilandasi oleh kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*.
3. Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 04 Agustus 2022

Mentor



Zulkipli, S.SiT.

NIP. 198210252003121006

Penulis,



Via Safira Dewi Nusantari, S.H.

199807282022042001

## BIODATA PENULIS



Via Safira Dewi Nusantari, S.H. , lahir di Samarinda pada tanggal 28 Juli tahun 1998. Anak kedua dari tiga bersaudara dari Bapak Novel Elvansyah dan Ibu Sutik Anik. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN 023 Samarinda (2004-2010), SMPN 2 Samarinda (2010-2013), SMAN 2 Samarinda (2013- 2016). Setelah lulus pendidikan formal SMA, kemudian penulis melanjutkan studi Strata 1 di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang (2016-2020).

Pada masa menempuh pendidikan dibangku kuliah, penulis aktif mengikuti kegiatan organisasi diantaranya ALSA LC Brawijaya (*Asian Law Student Assosiation*), Formah PK (Forum Mahasiswa Hukum Peduli Keadilan), dan BLC (*Bussiness Law Community*). Penulis menyelesaikan pendidikan kuliah selama 3,6 tahun dengan mengambil judul skripsi mengenai “Urgensi Pengaturan Penghimpunan Dana Melalui Sistem *Intial Coin Offering* Dalam Rangka Kepastian Hukum”.

Setelah mendapatkan gelar Sarjana Hukum secara resmi, penulis diterima sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dengan jabatan Calon Analis Hukum / Penata Pertanahan dengan penempatan di unit Kantor Pertanahan Kota Samarinda.