



**RANCANGAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PNS BerAKHLAK
PENYEDIAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TATA KELOLA
INFORMASI LAYANAN PENGADUAN ZONA NILAI TANAH MELALUI
LOKET PELAYANAN, MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN *GOOGLE FORM* DI
KANTOR PERTANAHAN KOTA LHOKSEUMAWE**

Disusun oleh:

Nama : Syarifah Fitri Sarah, S.H.
NIP : 19960222 202204 2 001
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan

**PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL GOLONGAN III
ANGKATAN VII
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN
NASIONAL
TAHUN 2022**



LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan Aktualisasi dengan judul:

“Penyediaan Standar Operasional Prosedur Tata Kelola Informasi Layanan Pengaduan Zona Nilai Tanah Melalui Loker Pelayanan, Media Sosial Instagram dan *Google Form*.”
Yang diajukan oleh peserta Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang I Angkatan VII

Nama : Syarifah Fitri Sarah, S.H
NIP : 19960222 202204 2 001
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe

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 Kamis, tanggal 30 Juni 2022.

Mengetahui,

Bogor, 16 Agustus 2022
Coach

Lhokseumawe, 16 Agustus 2022
Mentor

Syam Wahidin, S.Sos., MAP
NIP. 19660627 198903 1 001

Miftahul Rahmah, SH., M.Kn
NIP. 19930720 201903 2 006

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Gelombang I angkatan VII, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tahun 2022.

Pada kesempatan ini, tidak lupa dengan segala hormat Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang yang telah berjasa tiada batasnya yang telah memberikan dukungan, pengarahan, bimbingan, dan kerja sama semua pihak yang telah turut membantu dalam proses menyelesaikan laporan ini, untuk itu Penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Orangtua tercinta yang selalu mencurahkan kasih dan sayang tanpa pamrih, mensupport tanpa imbalan dan tanpa henti-hentinya, membantu tanpa mengharapkan balasan, berjuang dalam mendidik, membimbing, dan menyemangati tanpa batas serta doa restunya. Sehingga Penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan kegiatan Aktualisasi ini dan berkat kesabaran dan kasih sayang Orangtua Penulis bisa merasakan nikmatnya kehidupan ini;
2. Ibu Mutiawati. S.H, M.H, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe yang telah memberi dukungan dalam pelaksanaan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Pegawai Negeri Sipil (PNS);
3. Ibu Miftahul Rahmah, S.H.,M.Kn, selaku Analis Pertanahan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe serta sebagai mentor, yang telah memberikan pengarahan, waktu, petunjuk, ide-ide, kritik dan saran serta bimbinganya dalam pelaksanaan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Pegawai Negeri Sipil (PNS);
4. Bapak Syam Wahidin, S.Sos., MAP., selaku *coach* yang telah memberikan pengarahan, waktu, petunjuk, ilmu dan bimbinganya dalam pelaksanaan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Pegawai Negeri Sipil (PNS).
5. Bapak Drs. Moch. Aminudin Maliki, selaku penguji yang telah memberikan saran dan dukungan terkait pelaksanaan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Pegawai Negeri Sipil (PNS);

6. Semua pihak yang telah ikut membantu kegiatan Aktualisasi penulis dalam menyelesaikan kegiatan ini.

Rencana Aktualisasi ini menampilkan kegiatan yang dilakukan oleh penulis sebagai Calon Analis Hukum Pertanahan dalam mengaktualisasikan Nilai - Nilai Dasar Pegawai Negeri Sipil yakni BerAKHLAK yang merupakan akronim dari Berorientasi Pelayan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini bukan karya yang sempurna, untuk itu kritik dan saran diperlukan dari dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan laporan aktualisasi ini.

Kota Lhoseumawe, 28 Juni 2022

Penulis

Syarifah Fitri Sarah, S.H.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR BAGAN	7
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi.....	3
C. Tugas dan Fungsi	3
D. Struktur Organisasi	4
E. Program dan Kegiatan Saat Ini	5
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	6
A. Identifikasi Isu	6
B. Pemilihan Isu	8
C. Analisa Gagasan Isu/Masalah	10
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	12
Formulir Rancangan Aktualisasi.....	12
E. Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	22
BAB III	24
A. Role Model	24
B. Realisasi Aktualisasi.....	25
1. Realisasi Kegiatan	25
C. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II.....	33
D. Manfaat Aktualisasi	56
E. Faktor Pendukung Dan Penghambat Realisasi Aktualisasi.....	57
BAB IV	61
Rekomendasi.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
`BIODATA PENULIS.....	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Identifikasi Isu	8
Tabel 2. Analisis Isu dengan USG.....	9
Tabel 3. Analisis Alternatif Gagasan.....	10
Tabel 4. Formulir Rancangan Aktualisasi	12
Tabel 5. Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi.....	22
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi.....	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi.....	5
-----------------------------------	---

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dijelaskan bahwa ASN disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. ASN merupakan pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, perekat dan pemersatu bangsa dalam melakukan pelayanan kepada publik atau masyarakat.

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin modern tentunya sangat mempengaruhi dalam kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Kementerian Agraria dan Tata Ruang yang menyelenggarakan tugas pemerintah dalam bidang pertanahan juga ikut melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas mutu. Adapun upaya yang dilakukan adalah dengan membuat informasi peta zona nilai tanah yang berfungsi untuk menjamin kepastian hukum kepada pemilik tanah yang sah apabila terjadi suatu peralihan hak atas tanah dengan demikian maka dapat mewujudkan tertib administrasi pertanahan sehingga segala urusan pemerintah di bidang pertanahan dapat mudah dikelola.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan hak setiap warga masyarakat untuk mendapatkan informasi dan turut berpartisipasi dalam rangka mengembangkan lingkungan sosial dan pribadinya serta dilindungi oleh peraturan hukum yang berlaku. Keterbukaan informasi juga dibutuhkan dalam layanan pertanahan salah satunya terkait dengan informasi Zona Nilai Tanah atau ZNT. Zona Nilai Tanah adalah gambaran nilai tanah yang relatif sama, dari sekumpulan bidang tanah didalamnya, yang batasannya bisa bersifat imajiner ataupun nyata sesuai dengan penggunaan tanah dan mempunyai Petunjuk Teknis Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan perbedaan nilai antara satu dengan yang lainnya berdasarkan analisis petugas dengan metode perbandingan harga pasar dan biaya yang dimuat dalam peta Zona Nilai Tanah dan ditetapkan oleh Kepala Kantor Pertanahan.

Namun layanan informasi zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe dinilai belum dilakukan dengan baik, sehingga tidak memenuhi keterbukaan informasi publik. Kurangnya keterbukaan informasi tersebut menyebabkan

adanya pengaduan zona nilai tanah oleh masyarakat. Meskipun hingga saat ini pembaharuan ZNT terus berjalan, namun masih ada keluhan dari masyarakat terkait ZNT yang dinilai terlalu tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Miftahul Rahmah selaku analis pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, pengaduan yang pernah masuk pada tahun 2021 yaitu ada 3 (tiga) laporan pengaduan yaitu pengaduan terkait nilai tanah yang berlokasi di Desa Kampung Jawa Lama untuk proses balik nama waris, Desa Hagu Tengah untuk proses jual beli dan balik nama sertipikat, dan Desa Simpang Empat untuk proses jual beli dan balik nama sertipikat, bahkan hingga tahun ini pun masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan ZNT yang dinilai terlalu tinggi sehingga menyulitkan masyarakat saat melakukan peralihan hak.

Laporan yang di sampaikan masyarakat adalah laporan lisan bukan melalui prosedur seperti yang telah di tetapkan dalam standart operasional prosedur (SOP) pengaduan zona nilai tanah, yang mana dalam membuat suatu pengaduan zona nilai tanah harus dilengkapi dengan Surat pengaduan yang ditujukan kepada kepala kantor pertanahan setempat dan sudah ditanda tangani pemohon atau kuasanya, fotokopi kutipan zona nilai tanah, fotokopi sertifikat hak atas tanah/ alas hak lainnya, fotokopi identitas diri (KTP) pemohon atau yang dikuasakannya, dan bukti transaksi jual beli dan atau bukti lain sebagai dasar pengaduan. Pengaduan secara lisan tersebut terjadi karena kurangnya sumber daya manusia pada layanan pertanahan, tidak tersedianya formulir pengaduan dan surat pengaduan, kurangnya sarana dan prasarana, kegiatan pengaduan znt yang belum pernah dilakukan, dan Tidak ada penerapan SOP pengaduan zona nilai tanah, yang pada akhirnya berakibat pada belum adanya ketersediaan tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah. Adapun dengan sebab-sebab tersebut diatas maka kemudian berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap kantor pertanahan dan berdampak pada tidak adanya penerapan SOP yang sesuai pada pengaduan ZNT. Oleh karena itu dibutuhkan pola pengelolaan manajemen ASN yang baik untuk mampu mengelola pengaduan ZNT menurut SOP dan dibutuhkan pula smart ASN untuk dapat membuat suatu layanan pengaduan dengan memanfaatkan media digital yang ada sehingga memudahkan masyarakat dalam membuat suatu pengaduan. Sebagai pelayan publik, penulis dapat mencari solusi dari isu tersebut yaitu dengan menyediakan standar operasional prosedur tata kelola layanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram dan *google form*.

B. Tujuan Organisasi

Kementerian ATR/BPN memiliki 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". Sedangkan misi Kementrian ATR BPN adalah :

1. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan;
2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.

C. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional. BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional, BPN menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- b. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei dan pemetaan pertanahan;
- c. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu;
- e. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penertiban penguasaan dan pemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang;

- g. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan;
- h. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan bpn;
- i. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- j. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pertanahan dan lahan pertanian pangan berkelanjutan;
- k. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- i. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

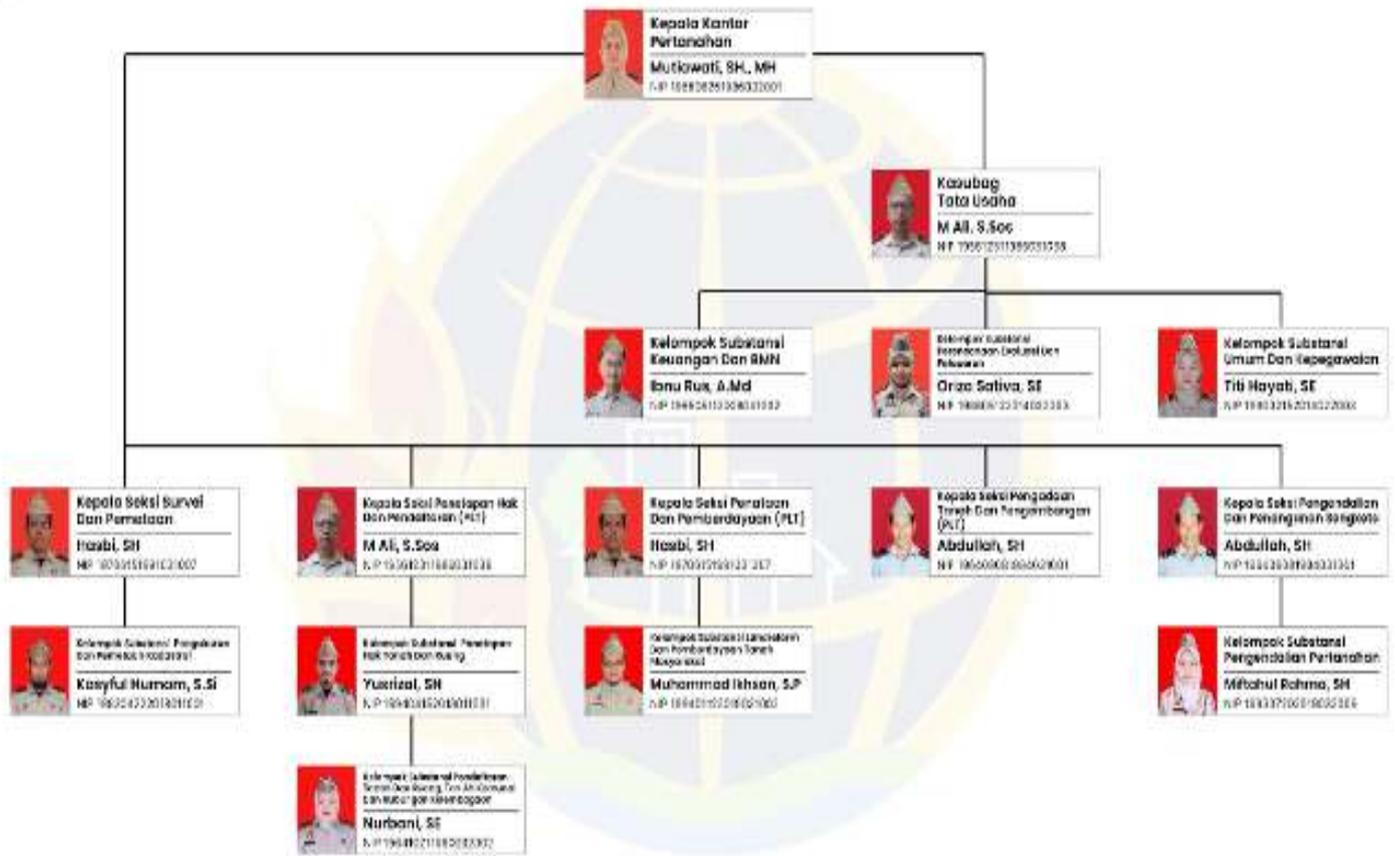
Berdasarkan Pasal 31 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan menyatakan Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan mempunyai tugas melakukan pelaksanaan pengadaan dan pencadangan tanah, konsolidasi tanah, pengembangan pertanahan dan pemanfaatan tanah, serta penilaian tanah dan ekonomi pertanahan.

D. Struktur Organisasi

Kantor pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor pertanahan. Dan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sebuah kantor pertanahan dibagi menjadi:

1. Seksi Survei Dan Pemetaan
2. Seksi Penetapan Hak Dan Pendaftaran Tanah
3. Seksi Penataan Dan Pemerdayaan
4. Seksi Pengadaan Tanah Dan Pengembangan
5. Seksi Pengendalian Dan Penanganan Sengketa

Mengenai struktur jabatan secara detail, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



E. Program dan Kegiatan Saat Ini

Kegiatan di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe saat ini adalah Kegiatan Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan tugas teknis lainnya di daerah, kegiatan pengukuran dan pemetaan kadastral, kegiatan pengaturan tanah komunal, hubungan kelembagaan dan PPAT, kegiatan penetapan hak tanah dan ruang, Pendaftaran Tanah dan Ruang, Penyelenggaraan Penatagunaan Tanah, Pengadaan Tanah dan Pencadangan Tanah, kegiatan penilaian tanah dan ekonomi pertanahan, Penyelenggaraan Konsolidasi Tanah dan Pengembangan, Pengendalian dan Pemantauan Pertanahan, Penanganan Sengketa Pertanahan, dan Penanganan Perkara Pertanahan.

BAB II RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka adapun isu yang terdapat pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe adalah:

No	Isu	Uraian Isu	Data Dan Fakta	Dampak Jika Isu Tidak Di Selesaikan	Para Pihak yang Terlibat	Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Agenda III
1.	Belum optimalnya tata kelola informasi zona nilai tanah tanah pada kantor pertanahan.	-Pengelolaan loket pelayanan informasi zona nilai tanah belum terlalu aktif hal tersebut dikarenakan belum pernah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya sumber daya manusia pada kantor pertanahan kota lhokseumawe, sehingga menyebabkan belum optimalnya tata kelola informasi zona nilai tanah tanah pada kantor pertanahan.	Data : Loket pelayanan yang tersedia hanya loket pendaftaran dan loket pengambilan, tidak ada loket khusus untuk pengecekan informasi zona nilai tanah Fakta : berdasarkan hasil wawancara dengan petugas loket pelayanan, pemohon cenderung memohon layanan informasi zona nilai tanah kepada Notaris/PPAT.	-Tidak maksimalnya mutu pelayanan yang diberikan	-Masyarakat -Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe	-Manajemen ASN : belum adanya pengelolaan loket pelayanan yang memadai. -Smart ASN : kurangnya pegawai yang menguasai pelayanan zona nilai tanah.
2.	Belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tata kelola	Dalam peta zona nilai tanah dirasakan masyarakat masih ada perbedaan mengenai harga	Data : ada sejumlah 3 (tiga) pengaduan yang masuk secara lisan pada akhir tahun 2021.	- ketidakpercayaan masyarakat terhadap kantor pertanahan	-Masyarakat -Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe	-Manajemen ASN : tidak adanya pengelolaan terkait pengaduan zona nilai tanah

	informasi pengaduan zona nilai tanah tanah pada kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.	pasar tanah yang sudah ditetapkan, sehingga menyebabkan adanya pengaduan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, akan tetapi belum ada fasilitasi pada Kantah Lhokseumawe terkait pengaduan zona nilai tanah.	Fakta : tidak tersedianya layanan pengaduan zona nilai tanah pada layanan kantor pertanahan Kota Lhokseumawe	-tidak terlaksananya SOP dalam penanganan pengaduan laporan ZNT		-Smart ASN : belum terpenuhinya SDM yang cakap bermedia digital, dan tata pengaduan secara digital.
3.	Belum optimalnya pembaruan informasi zona nilai tanah.	Persoalan riil di lapangan adalah masih terdapat berbagai kendala antara lain tentang sistem penyediaan informasi nilai tanah yang menggambarkan keadaan pasar tanah. Sistem penyediaan informasi tersebut sangat dibutuhkan untuk menjadi rujukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam melakukan investasi sedangkan bagi penilai sendiri	Data : ada 200 (dua ratus) titik pembaharuan yang sedang dilakukan. Fakta : dibutuhkan lebih dari 200 (dua ratus) titik pembaharuan yang perlu dilakukan	-tidak dapat memperoleh nilai <i>real</i> dari harga tanah.	-Masyarakat -Kantor Pertanahan Kota Lhokseuma we	-Manajemen ASN : para pegawai belum belum maksimal dalam menjalankan tugas dan jabatannya. -Smart ASN : belum terpenuhinya SDM yang cakap bermedia digital.

		informasi tersebut sangat dibutuhkan untuk dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan penilaian tanah				
--	--	--	--	--	--	--

Tabel 1. Identifikasi Isu

B. Pemilihan Isu

1. Analisis USG

Berdasarkan identifikasi isu di atas, dilakukan pemilihan isu yang paling tepat menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) yang merupakan salah satu analisis dengan menggunakan skala Linkert berdasarkan skor nilai tertinggi dari 1(satu) sampai dengan 5 (lima). Isu yang memiliki skor nilai tertinggi disebut *Core Issue* (Isu Prioritas).

- *Urgency* : seberapa mendesak isu itu harus dibahas dan dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tersebut.
- *Seriousness* : seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dan dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut tidak dipecahkan.
- *Growth* : seberapa besar kemungkinan isu tersebut berkembang jika tidak ditangani dengan sebagaimana mestinya.

No	ISU	<i>URGENT</i>	<i>SERIOUS</i>	<i>GROWTH</i>	TOTAL
1.	Belum optimalnya tata kelola informasi zona nilai tanah tanah pada kantor pertanahan.	4	4	4	12
2.	Belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi pengaduan zona nilai	5	5	4	14

	tanah pada kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.				
3.	Belum optimalnya pembaruan informasi zona nilai tanah.	4	2	2	8

Tabel 2 Analisis Isu dengan USG

Keterangan : Skala Linkert

1 = Sangat Kecil

2 = Kecil

3 = Sedang

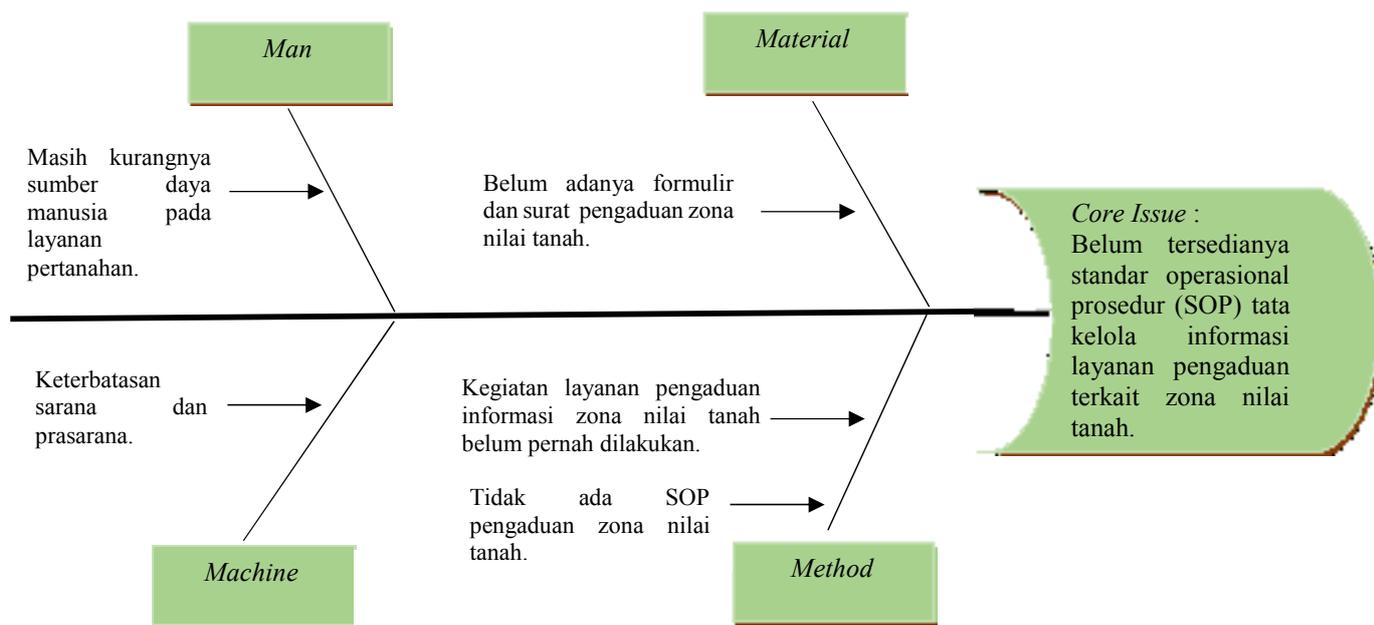
4 = Besar

5 = Sangat Besar

Berdasarkan analisis isu USG diatas, maka yang menjadi isu prioritas adalah yang memiliki skor nilai paling besar, yaitu **“Belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah tanah pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe.”**

2. Analisis *Fishbone*

Setelah isu diatas dianalisis dengan USG, maka teknik selanjutnya yang digunakan adalah dengan menggunakan fishbone diagram untuk memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait dengan menekankan pada berbagai sebab akibat dan menganalisis masalah tersebut melalui sesi brainstorming. Masalah akan dipecah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan, mencakup *man power* (tenaga kerja), *material* (informasi), *machine* (mesin/teknologi), dan *method* (prosedur). Seperti sebagaimana diuraikan sebagai berikut :



C. Analisa Gagasan Isu/Masalah

Untuk menentukan gagasan isu, dipergunakan Teori Tapisan Mc Namara. Tapisan ini digunakan untuk melihat derajat kemungkinan implementasi dari setiap strategi yang dihasilkan dengan skala linked. Indikator yang dipakai adalah tingkat efektifitas, tingkat kemudahan dan tingkat biaya.

No.	Isu	Efektifitas	Kemudahan	Biaya	Jumlah	Rank
1	Menyediakan standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi layanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram, dan <i>google form</i> .	5	4	4	13	I
2	Mengadakan sosialisasi terkait tata cara pengaduan zona nilai tanah.	3	5	4	12	II

3	Pembuatan video tutorial tata cara pengaduan zona nilai tanah	4	3	1	8	III
---	---	---	---	---	---	-----

Tabel 3. Analisis Alternatif Gagasan

Keterangan :

Skala Linked :

1 = Sangat tidak penting

2 = Tidak penting

3 = Penting

4 = Cukup Penting

5= Sangat Penting

Berdasarkan *Core issue* yang dianalisis dengan menggunakan metode *Skala Linkert*, maka Penulis memilih Gagasan nomor 1, yaitu **Menyediakan standar operasional prosedur tata kelola informasi zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram, dan google form**, dikarenakan dengan menggunakan gagasan ini memungkinkan untuk mendapatkan data yang belum lengkap dengan waktu yang lebih cepat, cara yang mudah, efektif dan efisien.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Formulir Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja : Kantah Kota Lhokseumawe
 Identifikasi Isu : 1. Belum optimalnya tata kelola informasi zona nilai tanah tanah pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe.
 2. Belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah tanah pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe.
 3. Belum optimalnya pembaruan informasi zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe.
 Isu Yang Diangkat : Belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah tanah pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe.
 Gagasan Pemecahan Isu : Menyediakan tata kelola informasi layanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram dan *google form* di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe. Gagasan ini berkaitan dengan substansi mata pelatihan Manajemen ASN dan Smart ASN.

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	Merencanakan kegiatan Standar Operasional Prosedur (SOP) tata kelola informasi layanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan,	<ul style="list-style-type: none"> Berkonsultasi kepada atasan/mentor terkait rencana kegiatan. 	<ul style="list-style-type: none"> Persetujuan mengenai rencana kegiatan dan konsep serta 	<ul style="list-style-type: none"> Berorientasi Pelayanan : bersikap ramah dan santun kepada atasan. 	Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif	-Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

	<p>media sosial instagram dan <i>google form</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membaca Juknis dan Juklak zona nilai tanah • Menyusun konsep dan bahan-bahan terkait rencana kegiatan 	<p>bahan-bahan rencana kegiatan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel : melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab. • Kompeten : melaksanakan kegiatan dengan membaca juknis dan juklak terlebih dahulu. • Harmonis : menghargai pendapat dari atasan. • Loyal : melaksanakan kegiatan dengan mematuhi aturan yang ada pada Juknis dan Juklak. • Adaptif : memberikan ide inovasi loket pengaduan ZNT kepada mentor • Kolaboratif : mampu 		
--	---	--	--------------------------------------	--	--	--

				<p>bekerjasama dengan atasan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN : membuat konsep kegiatan agar rencana kegiatan dapat berjalan dengan baik 		
2.	Merancang loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta izin atasan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah • Mencari tempat untuk loket pelayanan • Menyusun konsep loket pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya izin dari atasan untuk membuat loket pelayanan, tempat loket pelayanan, dan tersusunnya konsep loket pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan : bersikap ramah dengan atasan. • Akuntabel : bertanggung jawab atas kegiatan yang akan dilakukan • Kompeten : mampu menyusun loket pelayanan • Harmonis : meminta bantuan kepada petugas loket pelayanan dalam mencari tempat untuk loket pengaduan zona nilai tanah dengan sopan. 	-Menyelenggarakan pelayanan berstandar dunia.	-Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

				<ul style="list-style-type: none"> • Loyal : membuat loket pelayan pengaduan demi kepentingan bersama. • Adaptif : melakuakn inovasi dengan membuat loket pelayan pengaduan ZNT. • Kolaboratif : bekerjasama dengan petugas loket pelayanan dalam mencari tempat untuk loket pengaduan zona nilai tanah. • Manajemen ASN : pengelolaan tempat untuk loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah. 		
3.	Menyiapkan alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan untuk loket pengaduan zona nilai tanah, media sosial instagram dan <i>google form</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Berkonsultasi dengan atasan terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya loket pelayanan pengaduan ZNT yang difasilitasi dengan 1 (satu) 	<ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel : melaksanakan tahapan kegiatan secara transparansi dengan 	Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya	-Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

		<ul style="list-style-type: none"> • Membuat SOP penanganan pengaduan ZNT. • Membuat SK penanganan pengaduan ZNT • Menyiapkan buku registrasi pengaduan. • Menyiapkan tempat arsip pengaduan • Membuat formulir persyaratan pengaduan zona nilai tanah. • Membuat contoh surat pengaduan. • Menyiapkan 1 (satu) unit PC. • Membuat desain untuk flyer standar operasional prosedur (SOP) tata cara pengaduan zona nilai tanah dalam bentuk <i>soft copy</i> dan <i>hard copy</i>. 	<p>unit PC, buku registrasi pengaduan, tempat arsip pengaduan, formulir persyaratan pengaduan zona nilai tanah, dan surat pengaduan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persetujuan atasan terkait SK penanganan pengaduan ZNT • Persetujuan atasan terkait SOP penanganan pengaduan ZNT. • Tersedianya desain flyer media sosial instagram, dan link <i>google form</i>. 	<p>berkonsultasi terlebih dahulu dengan atasan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harmonis : menghargai pendapat yang disampaikan oleh atasan. • Kompeten : mampu membuat contoh untuk surat pengaduan • Adaptif : melaksanakan kegiatan secara inovatif dengan membuat suatu flyer untuk di unggah pada akun instagram. • Kolaboratif : bekerjasama dengan atasan terkait alat/bahan yang diperlukan. • Berorientasi Pelayanan : melayani masyarakat yang 	<p>pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.</p>
--	--	---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Membuat <i>google form</i>. • Menyediakan loket pelayanan pengaduan ZNT 		<p>mengajukan pengaduan zona nilai tanah.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN : adanya sikap professional dalam mempersiapkan segala alat dan bahan yang dibutuhkan. • Smart ASN : mampu membuat layanan pengaduan dengan memanfaatkan <i>google form</i>. 		
4.	Mengunggah <i>flyer</i> standar operasional prosedur (SOP) tata cara pengaduan zona nilai tanah melalui media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe	<ul style="list-style-type: none"> • Berkonsultasi dengan atasan terkait desain <i>flyer</i> yang akan dipilih • Meminta izin untuk mengunggah <i>flyer</i> tata cara pengaduan zona nilai tanah pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe 	<ul style="list-style-type: none"> • Terunggahnya <i>flyer</i> tata cara pengaduan zona nilai tanah pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan : memberikan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. • Akuntabel : bertanggung jawab atas konten yang diunggah. • Kompeten : mampu membuat 	Mewujudkan pelayanan secara profesional dengan menyesuaikan dengan perkembangan zaman.	-Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

		<ul style="list-style-type: none"> • Menggunggah desain yang sudah terpilih pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe. 		<p>flyer sebagai bahan informasi tata cara pengaduan zona nilai tanah.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harmonis : menjaga komunikasi dengan baik saat meminta izin dengan atasan. • Adaptif : melakukan inovasi dengan menggugah flyer pengaduan ZNT ke instagram. • Kolaboratif : bekerjasama dengan atasan saat menggugah flyer pengaduan ZNT kepada atasan. • Manajemen ASN : memberikan informasi secara benar melalui flyer media sosial instagram 	
--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> • Smart ASN : memanfaatkan media sosial instagram untuk memberikan informasi. 		
5.	Simulasi pengaduan zona nilai tanah melalui <i>google form</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Membuka link tautan <i>google form</i> yang sudah tersedia. • Mengisi persyaratan yang harus dilengkapi pada <i>google form</i>. • Mengsubmit proses pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> • Masuknya informasi pengaduan melalui <i>google form</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan : terus melakukan perbaikan layanan dengan menghadirkan layanan secara online. • Akuntabel : melaksanakan kegiatan simulasi dengan jujur dan cermat • Kompeten : melengkapi segala persyaratan yang dibutuhkan dengan lengkap. • Smart ASN : memanfaatkan <i>google form</i> untuk mempermudah 	Mewujudkan Penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia	-Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

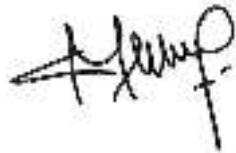
				layanan pengaduan.		
6.	Membuat laporan hasil kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> • Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada loket pelayanan • Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada google form • Mencetak laporan hasil kegiatan • Menyampaikan laporan hasil kegiatan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan tercetak yang memuat jumlah pengaduan yang masuk baik melalui loket pelayanan pengaduan maupun <i>google form</i> dan disampaikan laporan tersebut kepada atasan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan : menyampaikan laporan kepada mentor. • Akuntabel : membuat laporan secara jujur dan cermat. • Kompeten : mampu membuat laporan kegiatan. • Harmonis : menyampaikan laporan hasil kegiatan kepada atasan dengan bersikap sopan. • Kolaboratif : meminta tanda tangan atasan atas laporan kegiatan yang sudah dibuat. • Manajemen ASN : membuat laporan secara 	Dengan membuat laporan hasil kegiatan maka menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap kegiatan yang telah dilakukan sehingga berkontribusi terhadap pengelolaan pertanahan yang produktif.	-Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

				bertanggung jawab		
--	--	--	--	----------------------	--	--

Tabel 4. Formulir Rancangan Aktualisasi

Lhokseumawe, 28 Juli 2022
Menyetujui,

Mentor



MIFTAHUL RAHMAH, S.H.,M.Kn
NIP. 19930720 201903 2 006

Peserta Pelatihan



SYARIFAH FITRI SARAH, S.H.
NIP. 19960222 202204 2 001

E. Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Jadwal			
			Juli			
			Minggu	1	2	3
1.	Merencanakan kegiatan tata kelola informasi layanan pengaduan nilai tanah melalui loket pelayanan dan google form.	Berkonsultasi dengan mentor terkait rencana kegiatan	1			
		Membaca Juknis dan Juklak zona nilai tanah	1			
		Menyusun konsep dan bahan-bahan terkait rencana kegiatan	6			
2.	Merancang loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah	Meminta izin atasan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah	7			
		Mencari tempat untuk loket pelayanan	7			
		Menyusun konsep loket pelayanan	7			
3.	Menyiapkan alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan untuk loket pengaduan zona nilai tanah, media sosial instagram dan google form.	Berkonsultasi dengan atasan terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan.		8		
		Membuat SOP penanganan pengaduan ZNT.		12-14		
		Membuat SK penanganan pengaduan ZNT		12-14		
		Menyiapkan buku registrasi pengaduan ZNT.			15	
		Menyiapkan tempat arsip pengaduan ZNT			15	
		Membuat formulir persyaratan pengaduan zona nilai tanah.			15	
		Membuat contoh surat pengaduan.			15	
		Menyediakan 1 (satu) unit PC.			15	

		Membuat desain untuk flyer media sosial Instagram dalam bentuk <i>soft copy</i> dan <i>hard copy</i> .			18	
		Membuat link google form.			19	
		Menyediakan loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.			20	
4.	Menggunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah melalui media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe	Berkonsultasi dengan atasan terkait desain flyer yang akan dipilih			21	
		Meminta izin untuk mengunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe			21	
		Menggunggah desain yang sudah terpilih pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.			21	
5.	Simulasi pengaduan ZNT melalui <i>google form</i> .	Membuka link tautan <i>google form</i> yang sudah tersedia.				22
		Mengisi persyaratan yang harus dilengkapi pada <i>google form</i> .				22
		Mengsubmit proses pengaduan				22
6.	Membuat laporan hasil kegiatan	Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada loket pelayanan				28
		Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada google form				28
		Mencetak laporan hasil kegiatan				28
		Menyampaikan laporan hasil kegiatan.				29

Tabel 5. Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model

Sosok *role* model bagi penulis selama menjalankan proses habituasi di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe adalah Ibu Mutiawati, S.H., M.H selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe. Beliau adalah kepala kantor yang menjadi teladan bagi pegawainya. Beliau menerapkan nilai-nilai dasar ASN dalam kesehariannya. **Berorientasi Pelayanan** yaitu yang ditunjukkan melalui peran beliau langsung dalam melayani masyarakat. **Akuntabel** yaitu yang beliau ditunjukkan melalui kerja keras, jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan jabatannya. **Kompeten** yaitu yang beliau tunjukkan melalui mekanisme beliau dalam menanggapi berbagai masalah yang ada. **Harmonis** yaitu yang beliau tunjukkan melalui musyawarah mufakat dalam mengambil keputusan. **Loyal** yaitu yang beliau tunjukkan melalui kepatuhan beliau dalam mengikuti peraturan yang ada. **Adaptif** yaitu yang beliau tunjukkan melalui penerapan layanan digital untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, seperti penerapan pelayanan secara digital. **Kolaboratif** yaitu yang beliau tunjukkan melalui kerjasama beliau dengan pihak lain dilaur kantor untuk membangun kerjasama yang sinergis. Peran beliau dalam masa habituasi adalah selalu memberikan semangat dan dukungan pada setiap pekerjaan yang penulis lakukan.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Adapun realisasi kegiatan aktualisasi ini telah sesuai dan tidak ada perubahan maupun tambahan, realisasi kegiatan aktualisasi adalah sebagai berikut :

I. Merencanakan kegiatan tata kelola informasi layanan pengaduan nilai tanah melalui loket pelayanan dan google form, dalam tahap ini dilakukan dengan :

a. Berkonsultasi kepada atasan/mentor terkait rencana kegiatan.

Kegiatan pertama di minggu pertama yaitu pada hari Jumat tanggal 01 (satu) Juli 2022 diawali dengan konsultasi dengan mentor terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan pada masa habituasi yaitu penyediaan standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram dan google form.

- Output : persetujuan mentor terkait rencana kegiatan.
- Hambatan : dalam melakukan konsultasi dengan mentor adapun hambatan yang dihadapi adalah masalah waktu, dikarenakan mentor juga memiliki banyak tanggung jawab yang harus diselesaikan.
- Solusi : bertanya kepada mentor untuk kapan waktu yang tepat agar dapat melakukan konsultasi terkait rencana kegiatan.

b. Membaca Juknis dan Juklak zona nilai tanah.

Kemudian masih pada hari yang sama yaitu Jumat, tanggal 01 (satu) Juli 2022, setelah berkonsultasi dengan mentor maka dilanjutkan dengan membaca petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan terkait zona nilai tanah, hal ini berguna untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengaduan zona nilai tanah yang memiliki keterkaitan dengan rencana kegiatan yang akan dilakukan.

- Output : Terbacanya juknis dan juklak
- Hambatan : bahan juklak dan juknis terbilang cukup banyak untuk dipelajari.
- Solusi : merangkum bahan bacaan dari juknis dan juklak yang dibutuhkan khususnya terkait pengaduan zona nilai tanah.

c. Menyusun konsep loket pelayanan.

Setelah mendapat tempat untuk loket pelayanan maka tahapan selanjutnya adalah menyusun konsep loket pelayanan, yaitu konsep yang disusun berupa penyediaan 1 (satu) unit PC dan banner alur penanganan pengaduan zona nilai

tanah. Dalam menyusun konsep pelayanan, penulis juga sebelumnya mencari tempat untuk layanan pengaduan zona nilai tanah dan meminta izin kepada atasan untuk membuat loket layanan pengaduan zona nilai tanah tersebut.

- **Output** : formulir rencana kegiatan.
- **Hambatan** : dalam menyusun konsep kegiatan terkendala dengan ide-ide untuk mengembangkan konsep yang dibutuhkan agar konsep tersebut tersusun secara sistematis.
- **Solusi** : berkonsultasi dengan mentor terkait rencana kegiatan yang telah disusun.

II. Merancang loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

a. Meminta izin atasan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.

Pada hari Kamis, tanggal 07 (tujuh) Juli 2022, dilaksanakan kegiatan meminta izin atasan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah. Hal ini berguna untuk nantinya tersedia tempat pelayanan pengaduan zona nilai tanah, untuk itu dibutuhkan izin dari atasan terlebih dahulu.

- **Output** : adanya persetujuan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.
- **Hambatan** : kepala kantor tidak ada ditempat.
- **Solusi** : meminta izin kepada bagian tata usaha.

b. Mencari tempat untuk loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.

Setelah mendapat persetujuan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah, maka selanjutnya adalah mencari tempat untuk loket pelayanan. Ketersediaan loket pelayanan pengaduan sangat dibutuhkan dalam kegiatan ini, untuk memfasilitasi masyarakat yang akan melakukan pengaduan.

- **Output** : yang dihasilkan yaitu adanya tempat untuk loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.
- **Hambatan** : keterbatasan ruangan
- **Solusi** : memanfaatkan meja kosong yang ada pada loket pelayanan.

c. Menyusun konsep loket pelayanan.

Setelah mendapat tempat untuk loket pelayanan maka tahapan selanjutnya adalah menyusun konsep loket pelayanan, yaitu konsep yang disusun berupa

penyediaan 1 (satu) unit PC dan banner tentang standar operasional prosedur (SOP) pengaduan zona nilai tanah.

- **Output** : tersusunnya konsep loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah
- **Hambatan** : -
- **Solusi** : -

III. Menyiapkan alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan untuk loket pengaduan zona nilai tanah, media sosial instagram dan google form yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

a. Berkonsultasi dengan atasan terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan.

Kegiatan pertama di minggu kedua yaitu pada hari Jumat tanggal 08 (delapan) Juli 2022 diawali dengan konsultasi dengan mentor terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan.

- Output : Tersusunnya alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan.
- Hambatan : saat menyusun alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan terkendala pada ketersediaan alat-alat/bahan-bahan tersebut.
- Solusi : setelah berkonsultasi dengan mentor, maka mentor memberikan arahan untuk menggunakan fasilitas yang memang sudah tersedia di kantor.

b. Membuat SOP penanganan pengaduan ZNT.

Kemudian pada hari Selasa, tanggal 14 (empat belas) Juli 2022, setelah berkonsultasi dengan mentor maka dilanjutkan dengan membuat SOP penanganan pengaduan ZNT, hal ini berguna sebagai bentuk standar baku dalam penanganan pengaduan zona nilai tanah, sehingga alur pengaduan zona nilai tanah terlaksana secara sistematis.

- Output : Tersedianya SOP penanganan pengaduan ZNT.
- Hambatan : Pertama, dalam membuat SOP penanganan pengaduan ZNT tidaklah mudah, hal tersebut dikarenakan ada banyak sekali alur-alur yang harus diperhatikan secara terperinci untuk penanganan pengaduan ZNT. Kedua, setelah SOP penanganan pengaduan ZNT sudah selesai maka dibutuhkan tanda tangan kepala kantor, hanya saja kepala kantor tidak ada untuk menandatangani SOP penanganan pengaduan ZNT.

- Solusi : berkonsultasi dengan mentor terkait bagaimana dalam membuat suatu SOP penanganan pengaduan ZNT dan diarahkan untuk penandatanganan SOP pengaduan ZNT pada saat kepala kantor ada di tempat.

c. Membuat SK penanganan pengaduan ZNT

Kemudian pada hari Kamis tanggal 14 (empat belas) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Membuat SK penanganan pengaduan ZNT. Hal ini berguna sebagai dasar dilaksanakannya penanganan pengaduan ZNT.

- Output : Tersedianya SK penanganan pengaduan ZNT.
- Hambatan : tidak ada kepala kantor untuk menandatangani SK penanganan pengaduan ZNT.
- Solusi : menunggu kepala kantor ada di tempat untuk menandatangani SK penanganan pengaduan ZNT.

d. Menyiapkan buku registrasi pengaduan ZNT.

Kegiatan pertama di minggu ketiga yaitu pada hari Jumat tanggal 15 (lima belas) Juli 2022 diawali dengan konsultasi dengan mentor terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan.

- Output : Tersedianya buku registrasi pengaduan ZNT.
- Hambatan : -
- Solusi : -

e. Menyiapkan tempat asrip pengaduan ZNT

Selanjutnya yaitu pada hari Jumat tanggal 15 (lima belas) Juli 2022 diawali dengan menyiapkan tempat asrip pengaduan ZNT, tempat arsip pengaduan ZNT ini berfungsi untuk menyimpan pengaduan yang masuk

- Output : Tersedianya tempat arsip pengaduan ZNT.
- Hambatan : -
- Solusi : -

f. Membuat formulir persyaratan pengaduan zona nilai tanah.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah membuat formulir persyaratan pengaduan. Formulir persyaratan ini memuat secara ringkas apa saja syarat yang dibutuhkan dalam melakukan pengaduan ZNT. Sehingga masyarakat bisa mengetahui dan melengkapi persyaratan yang dibuthkan dengan jelas.

- Output : Tersedianya formulir persyaratan pengaduan zona nilai tanah.

- Hambatan : -
- Solusi : -

g. Membuat contoh surat pengaduan.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah membuat contoh surat pengaduan, yang mana surat ini sebagai contoh bagi para pemohon atau pelapor yang melakukan pengaduan ZNT, dengan adanya surat ini maka akan mempermudah pemohon dalam melakukan pengaduan.

- Output : Tersedianya contoh surat pengaduan.
- Hambatan : -
- Solusi : -

h. Menyediakan 1 (satu) unit PC.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah menyediakan 1 (satu) unit PC, yang mana PC ini berfungsi untuk pelayanan pengaduan ZNT.

- Output : Tersedianya 1 (satu) unit PC.
- Hambatan : PC sudah tersedia, hanya saja sedang digunakan oleh kepegawaian di karenakan sedang ada acara yang membutuhkan tambahan PC.
- Solusi : PC baru dapat digunakan pada hari senin tanggal 25 Juli 2022, setelah acara kepegawain selesai.

i. Membuat desain untuk flyer media sosial Instagram dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*.

Kemudian pada hari Senin tanggal 18 (delapan belas) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Membuat desain untuk flyer media sosial Instagram dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*. Hal ini berguna untuk memberikan informasi melalui media sosial.

- Output : Tersedianya desain untuk flyer media sosial Instagram dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*.
- Hambatan : keterbatasan kemampuan dalam membuat desain flyer.
- Solusi : menggunakan segala fasilitas yang ada pada google untuk membuat desain.

j. Membuat *link google form*.

Kemudian pada hari Selasa tanggal 19 (sembilan belas) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah membuat link google form. Hal ini berguna sebagai layanan pengaduan secara online.

- Output : Tersedianya link google form.
- Hambatan : -
- Solusi : -

k. Menyediakan loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.

Kemudian pada hari Rabu tanggal 20 (dua puluh) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah. Hal ini berguna untuk masyarakat melakukan pengaduan ZNT.

- Output : Tersedianya loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.
- Hambatan : Loket pelayanan belum dapat tersedia karena PC masih digunakan untuk keperluan acara kepegawaian.
- Solusi : penyediaan loket pengaduan diundur menjadi tanggal 25 Juli 2022, hal tersebut karena PC yang masih digunakan oleh kepegawaian.

IV. Menggunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah melalui media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe dengan tahapan sebagai berikut :

a. Berkonsultasi dengan atasan terkait desain flyer yang akan dipilih

Kemudian pada hari Kamis tanggal 21 (dua puluh satu) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Berkonsultasi dengan atasan terkait desain flyer yang akan dipilih.

- Output : Terpilihnya flyer yang akan diunggah di instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.
- Hambatan : -
- Solusi : -

b. Meminta izin untuk mengunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

Kemudian pada hari Kamis tanggal 21 (dua puluh satu) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Meminta izin untuk mengunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

- Output : adanya izin adatasan untuk mengunggah flyer tata cara pengaduan ZNT.
- Hambatan : -

- Solusi : -

c. Mengunggah desain yang sudah terpilih pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

Kemudian kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah Mengunggah desain yang sudah terpilih pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

- Output : terunggahnya flyer tata cara pengaduan ZNT.
- Hambatan : -
- Solusi : -

V. Simulasi pengaduan ZNT melalui *google form*, yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

a. Membuka link tautan *google form* yang sudah tersedia.

Kegiatan pertama di minggu keempat yaitu pada hari Jumat tanggal 22 (dua puluh dua) Juli 2022 diawali dengan simulasi pengaduan ZNT melalui *google form*, hal ini untuk menguji apakah link yang sudah tersedia pada *google form* sudah dapat berfungsi dengan baik.

- Output : Tersedianya akses melalui link pengaduan pada *google form*.
- Hambatan : -
- Solusi : -

c. Mengisi persyaratan yang harus dilengkapi pada *google form*.

Kemudian masih pada hari yang sama, kegiatan selanjutnya adalah Mengisi persyaratan yang harus dilengkapi pada *google form*.

- Output : Seluruh persyaratan sudah terunggah.
- Hambatan : -
- Solusi : -

d. Mengsubmit proses pengaduan

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah mengsubmit proses pengaduan. Hal ini berguna untuk mengetahui apakah seluruh persyaratan yang diunggah sudah dapat terinput pada *google form*.

- Output : Pengaduan melalui *google form* sudah tersubmit.
- Hambatan : -
- Solusi : -

e. Membuat loket pelayanan pengaduan ZNT.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah membuat loket pelayanan pengaduan ZNT. Loket pelayanan pengaduan ZNT ini berfungsi untuk memfasilitasi masyarakat yang akan melakukan pengaduan ZNT.

- Output : Tersedianya loket pelayanan pengaduan ZNT.
- Hambatan :-
- Solusi : -

VI. Membuat laporan hasil kegiatan.

a. Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada loket pelayanan

Kegiatan selanjutnya pada tanggal 28 (dua puluh delapan) Juli 2022 yaitu mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada loket pelayanan.

- Output : Jumlah pengaduan ZNT melalui loket pelayanan adalah nihil.
- Hambatan : Loket pelayanan pengaduan ZNT baru tersedia selama 4 (empat) hari, sehingga belum ada pengaduan yang masuk.
- Solusi : kegiatan ini akan terus dilanjutkan, sebagai bentuk untuk memfasilitasi masyarakat yang akan melakukan pengaduan terkait zona nilai tanah.

b. Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada google form

Kemudian masih pada hari yang sama, kegiatan selanjutnya adalah mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada google form.

- Output : Jumlah pengaduan ZNT melalui google form adalah nihil.
- Hambatan : Pelayanan pengaduan ZNT melalui *google form* baru dilaksanakan, sehingga belum ada jumlah pengaduan yang masuk melalui *google form*.
- Solusi : Kegiatan ini akan terus dilanjutkan, sebagai bentuk untuk memfasilitasi masyarakat yang akan melakukan pengaduan terkait zona nilai tanah.

c. Mencetak laporan hasil kegiatan

Kemudian setelah mereview laporan melalui loket pelayanan pengaduan dan google form maka kegiatan selanjutnya adalah mencetak laporan hasil kegiatan.

- Output : Tercetaknya laporan hasil kegiatan..
- Hambatan : -
- Solusi : -

d. Menyampaikan laporan hasil kegiatan.

Kemudian pada hari Jumat, tanggal 29 (dua puluh sembilan) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah menyampaikan laporan hasil kegiatan terkait pengaduan zona nilai tanah.

- Output : Laporan hasil kegiatan sudah disampaikan kepada mentor.
- Hambatan : -
- Solusi : -

C. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

I. Merencanakan kegiatan tata kelola informasi layanan pengaduan nilai tanah melalui loket pelayanan dan google form, dalam tahap ini dilakukan dengan :

a. Berkonsultasi kepada atasan/mentor terkait rencana kegiatan.

Kegiatan pertama di minggu pertama yaitu pada hari Jumat tanggal 01 (satu) Juli 2022 diawali dengan konsultasi dengan mentor terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan pada masa habituasi yaitu penyediaan standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram dan google form. .

- Keterkaitan dengan agenda 2 : Dalam melaksanakan kegiatan ini, diterapkan nilai **Berorientasi pelayanan** yaitu dengan bersikap ramah dan santun kepada atasan. **Akuntabel** yaitu melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab. **Kompeten** : mampu merancang kegiatan dan mempresentasikannya kepada mentor. **Harmonis** : membangun suasana yang baik dengan atasan. **Loyal** : berdedikasi dengan atasan. **Adaptif** : berinovasi dengan memberikan ide rancangan kegiatan kepada mentor. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan saat berkonsultasi.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 1.1 : Konsultasi dengan mentor terkait rencana kegiatan

b. Membaca Juknis dan Juklak zona nilai tanah.

Kemudian masih pada hari yang sama yaitu Jumat, tanggal 01 (satu) Juli 2022, setelah berkonsultasi dengan mentor maka dilanjutkan dengan membaca petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan terkait zona nilai tanah, hal ini berguna untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengaduan zona nilai tanah yang memiliki keterkaitan dengan rencana kegiatan yang akan dilakukan.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu membaca juknis dan juklak dengan cermat. **Kompeten** : mampu merangkum bahan bacaan Juknis dan Juklak. **Loyal** : mengikuti aturan pada juknis dan juklak. **Adaptif** : mengembangkan kreativitas dengan membaca juknis dan juklak. **Kolaboratif** : bertanya kepada atasan terkait juknis dan juklak yang tidak dipahami.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 1.2 : Membaca Juknis dan Juklak

c. Menyusun konsep loket pelayanan.

Setelah mendapat tempat untuk loket pelayanan maka tahapan selanjutnya adalah menyusun konsep loket pelayanan, yaitu konsep yang disusun berupa penyediaan 1 (satu) unit PC dan banner alur penanganan pengaduan zona nilai tanah. Dalam menyusun konsep pelayanan, penulis juga sebelumnya mencari tempat untuk layanan pengaduan zona nilai tanah dan meminta izin kepada atasan untuk membuat loket layanan pengaduan zona nilai tanah tersebut.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyusun konsep loket pelayanan. **Akuntabel** yaitu bertanggung jawab atas konsep pelayanan yang disusun. **Kompeten** : mampu membuat konsep pelayanan pengaduan. **Harmonis** : membangun suasana yang baik dengan atasan. **Loyal** : menyusun konsep sesuai juknis dan juklak. **Adaptif** : berinovasi dengan membuat loket pelayanan.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 1.3 : Tempat yang akan dibuat loket pelayanan pengaduan ZNT



Gambar 1.4 : Meminta izin membuat loket pelayanan pada bagian tata usaha

II. Merancang loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

a. Meminta izin atasan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.

Pada hari Kamis, tanggal 07 (tujuh) Juli 2022, dilaksanakan kegiatan meminta izin atasan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah. Hal ini berguna untuk nantinya tersedia tempat pelayanan pengaduan zona nilai tanah, untuk itu dibutuhkan izin dari atasan terlebih dahulu.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu dengan bersikap ramah dan santun kepada atasan. **Akuntabel** yaitu melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab. **Kompeten** : mampu mrencanakan untuk

membuat loket pelayanan pengaduan ZNT. **Harmonis** : membangun suasana yang baik dengan atasan. **Loyal** : berdedikasi dengan atasan. **Adaptif** : berinovasi dengan merencanakan membuat loket pelayan pengaduan ZNT. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan saat berkonsultasi.

- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

b. Mencari tempat untuk loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.

Setelah mendapat persetujuan untuk membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah, maka selanjutnya adalah mencari tempat untuk loket pelayanan. Ketersediaan loket pelayanan pengaduan sangat dibutuhkan dalam kegiatan ini, untuk memfasilitasi masyarakat yang akan melakukan pengaduan.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu menggunakan tempat secara bertanggung jawab. **Harmonis** : bertanya kepada pegawai lainnya dimana tempat yang kosong. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan pegawai lainnya dalam mencari tempat.
- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

c. Menyusun konsep loket pelayanan.

Setelah mendapat tempat untuk loket pelayanan maka tahapan selanjutnya adalah menyusun konsep loket pelayanan, yaitu konsep yang disusun berupa penyediaan 1 (satu) unit PC dan banner tentang standar operasional prosedur (SOP) pengaduan zona nilai tanah.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu cermat dalam menyusun konsep pelayanan. **Kompeten** : mampu membuat suatu konsep pelayanan pengaduan ZNT untuk memudahkan masyarakat. **Adaptif** : membuat konsep dengan menghadirkan layanan secara manual dan digital.
- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.

- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

III. Menyiapkan alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan untuk loket pengaduan zona nilai tanah, media sosial instagram dan google form.

a. Berkonsultasi dengan atasan terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan.

Kegiatan pertama di minggu kedua yaitu pada hari Jumat tanggal 08 (delapan) Juli 2022 diawali dengan konsultasi dengan mentor terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu dengan bersikap ramah dan santun kepada atasan. **Akuntabel** yaitu melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab. **Kompeten** : mampu menyediakan alat-alat/bahan yang dibutuhkan. **Harmonis** : membangun suasana yang baik dengan atasan. **Loyal** : berdedikasi dengan atasan. **Adaptif** : menyusun bahan-bahan yang dibutuhkan. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan saat berkonsultasi.
- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 1.5 : Konsultasi dengan mentor terkait alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan

b. Membuat SOP penanganan pengaduan ZNT.

Kemudian pada hari Selasa, tanggal 14 (empat belas) Juli 2022, setelah berkonsultasi dengan mentor maka dilanjutkan dengan Membuat SOP penanganan pengaduan ZNT, hal ini berguna sebagai bentuk standar baku dalam penanganan pengaduan zona nilai tanah, sehingga alur pengaduan zona nilai tanah terlaksana secara sistematis.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu bertanggung jawab atas SOP penanganan pengaduan ZNT. **Kompeten** : mampu membuat SOP penanganan pengaduan ZNT. **Harmonis** : meminta saran atasan dalam membuat SOP. **Loyal** : membuat SOP sesuai peraturan yang ada. **Adaptif** : berinovasi dengan membuat SOP penanganan pengaduan ZNT. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan dalam membuat SOP penanganan pengaduan ZNT.
- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 1.6 : Membuat SOP penanganan pengaduan ZNT.

c. Membuat SK penanganan pengaduan ZNT

Kemudian pada hari Kamis tanggal 14 (empat belas) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Membuat SK penanganan pengaduan ZNT. Hal ini berguna sebagai dasar dilaksanakannya penanganan pengaduan ZNT.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu bertanggung jawab atas SK penanganan pengaduan ZNT. **Kompeten** : mampu membuat SK penanganan pengaduan ZNT. **Harmonis** : meminta saran atasan dalam membuat SK. **Loyal** : membuat SOP sesuai peraturan yang ada. **Adaptif** : berinovasi dengan membuat SK penanganan pengaduan ZNT. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan dalam membuat SK penanganan pengaduan ZNT.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

d. Menyiapkan tempat asrip pengaduan ZNT

Kegiatan pertama di minggu ketiga yaitu pada hari Jumat tanggal 15 (lima belas) Juli 2022 diawali dengan menyiapkan tempat asrip pengaduan ZNT, tempat asrip pengaduan ZNT ini berfungsi untuk menyimpan pengaduan yang masuk

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu menyediakan tempat asrip dan menggunakannya dengan baik. **Kompeten** : mampu menyediakan tempat asrip untuk menyimpan pengaduan.
- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 1.7 : Tempat arsip pengaduan

e. Membuat formulir persyaratan pengaduan zona nilai tanah.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah membuat formulir persyaratan pengaduan. Formulir persyaratan ini memuat secara ringkas apa saja syarat yang dibutuhkan dalam melakukan pengaduan ZNT. Sehingga masyarakat bisa mengetahui dan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dengan jelas.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu menyediakan formulir persyaratan pengaduan ZNT untuk mempermudah masyarakat. **Akuntabel** yaitu membuat formulir secara cermat. **Kompeten** : mampu membuat formulir persyaratan pengaduan. **Loyal** : membuat formulir pengaduan dengan mengikuti juknis. **Adaptif** : berinovasi dengan menyediakan formulir persyaratan pengaduan. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan dalam membuat formulir persyaratan pengaduan.

- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 1.8 : Formulir persyaratan pengaduan

f. Membuat contoh surat pengaduan.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah membuat contoh surat pengaduan, yang mana surat ini sebagai contoh bagi para pemohon atau pelapor yang melakukan pengaduan ZNT, dengan adanya surat ini maka akan mempermudah pemohon dalam melakukan pengaduan.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu menyediakan surat pengaduan ZNT untuk mempermudah masyarakat. **Akuntabel** yaitu membuat surat pengaduan ZNT secara cermat. **Kompeten** : mampu membuat surat pengaduan ZNT. **Loyal** : membuat surat pengaduan dengan mengacu pada aturan. **Adaptif** : berinovasi dengan menyediakan surat pengaduan ZNT.

Kolaboratif : bekerjasama dengan atasan dalam membuat surat pengaduan ZNT.

- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

Kepada Yth.
Sdr. Kepala Kantor Pertanahan
Kota Lhokseumawe
Dj Lhokseumawe

Dengan hormat,
Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:
Nama :
Tempat/Tanggal Lahir :
Alamat :
Pekerjaan :
NIK :

Dengan ini menyatakan bahwa saya selaku pemilik hak atas tanah yang terletak di :
Provinsi Aceh :
Kabupaten/Kota :
Kecamatan :
Kelurahan/Desa :

Dengan alas hak yang saya miliki berupa *jual beli, akta hibah, akta pertukaran hak beserta, surat pernyataan pengusutan fisik bidang tanah, sertifikat hak milik, dll) Nostr tanggal Bahwa berdasarkan kutipan zona nilai tanah yang telah dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe pada tanggal zona nilai tanah yang tertera pada kutipan tersebut adalah Rp., sedangkan berdasarkan transaksi *jual beli, dll) yang telah saya lakukan pada tanggal adalah senilai Rp. dikarenakan adanya perbedaan yang terdapat pada zona nilai tanah Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe dengan transaksi yang saya lakukan tersebut, maka dengan ini saya mengajukan pengaduan secara tertulis untuk dapat ditindaklanjuti. Sebagai bahan pertimbangan, saya saya lampirkan :

1. Fotokopi KTP
2. Kutipan informasi zona nilai tanah
3. Alas hak
4. Surat pengaduan
5. Bukti transaksi jual beli dan atau bukti lain sebagai dasar pengaduan

Demikian surat pengaduan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila ada kesalahan dikemudian hari maka saya dapat mempertanggung jawabkan sepenuhnya.

Lhokseumawe,
Yang Membuat Pengaduan

MATERAI
10.000

(.....)

*ganti salah satu

Gambar 1.9 : Contoh surat pengaduan ZNT

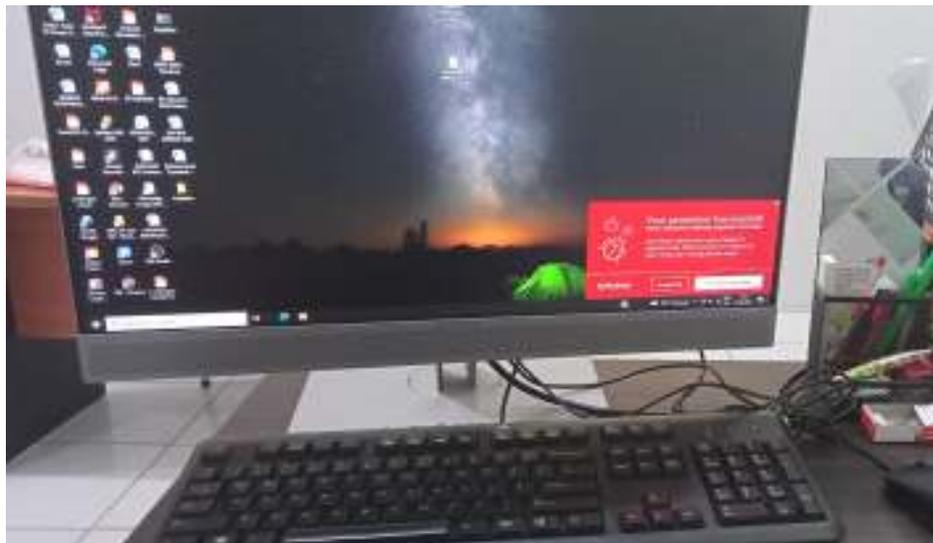
g. Menyediakan 1 (satu) unit PC.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah menyediakan 1 (satu) unit PC, yang mana PC ini berfungsi untuk pelayanan pengaduan ZNT.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu menyediakan PC untuk mempermudah dalam melayani masyarakat. **Akuntabel** yaitu

menggunakan PC yang tersedia dengan baik. **Kompeten** : mampu memanfaatkan PC yang tersedia. **Harmonis** : meminta izin untuk menggunakan PC pada bagian tata usaha. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan tata usaha dalam penyediaan PC.

- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 2.1 : 1 (satu) unit PC untuk loket pelayanan pengaduan ZNT.

h. Membuat desain untuk flyer media sosial Instagram dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*.

Kemudian pada hari Senin tanggal 18 (delapan belas) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Membuat desain untuk flyer media sosial Instagram dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*. Hal ini berguna untuk memberikan informasi melalui media sosial.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu menyediakan flyer untuk mempermudah akses informasi kepada masyarakat. **Akuntabel** yaitu melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab. **Kompeten** : mampu membuat desain flyer media sosial instagram. **Adaptif** : berinovasi dengan membuat flyer media sosial instagram.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

i. Membuat *link google form*.

Kemudian pada hari Selasa tanggal 19 (sembilan belas) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah membuat link google form. Hal ini berguna sebagai layanan pengaduan secara online.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu menyediakan link google form untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. **Akuntabel** yaitu melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab. **Kompeten** yaitu mampu membuat link google form. **Adaptif** yaitu berinovasi dengan membuat link google form.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 2.3 : Barode pengaduan ZNT.

j. Menyediakan loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.

Kemudian pada hari Rabu tanggal 20 (dua puluh) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Membuat loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah. Hal ini berguna untuk masyarakat melakukan pengaduan ZNT.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu menyediakan loket pelayanan pengaduan ZNT untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. **Akuntabel** yaitu penyediaan loket pelayanan yang dibuat secara bertanggung jawab. **Kompeten** : mampu membuat suatu loket

pelayanan pengaduan ZNT agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan ZNT secara langsung. **Harmonis** : membangun suasana yang baik di loket pelayanan pengaduan ZNT. **Loyal** : pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP. **Adaptif** : Penyediaan loket pelayanan pengaduan znt sebagai inovasi baru yang sebelumnya belum pernah ada di kantor pertanahan kota lhokseumawe. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan para petugas loket lainnya.

- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

IV. Mengunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah melalui media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

a. Berkonsultasi dengan atasan terkait desain flyer yang akan dipilih

Kemudian pada hari Kamis tanggal 21 (dua puluh satu) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Berkonsultasi dengan atasan terkait desain flyer yang akan dipilih.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu dengan bersikap ramah dan santun kepada atasan. **Akuntabel** yaitu bertanggung jawab atas desain yang sudah dibuat. **Kompeten** : mampu memberikan desain kepada atasan untuk diunggah. **Harmonis** : membangun suasana yang baik dengan atasan. **Loyal** : berdedikasi dengan atasan. **Adaptif** : berinovasi dengan memberikan desain untuk diunggah di instagram. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan saat berkonsultasi.
 - Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
 - Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 2.4 : Konsultasi dengan atasan terkait desian yang akan diunggah.

b. Meminta izin untuk mengunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

Kemudian pada hari Kamis tanggal 21 (dua puluh satu) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah Meminta izin untuk mengunggah flyer tata cara pengaduan zona nilai tanah pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu dengan bersikap ramah dan santun kepada atasan. **Harmonis** : membangun suasana yang baik dengan atasan **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan saat meminta izin untuk mengunggah flyer ke media sosial instagram.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

c. **Mengunggah desain yang sudah terpilih pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.**

Kemudian kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah mengunggah desain yang sudah terpilih pada media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu mengunggah flyer ke akun sosial instagram untuk memberikan informasi secara digital kepada masyarakat. **Akuntabel** yaitu mengunggah flyer instagram dengan cermat. **Harmonis** : memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik secara digital. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan admin instagram kantor pertanahan kota lhokseumawe.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



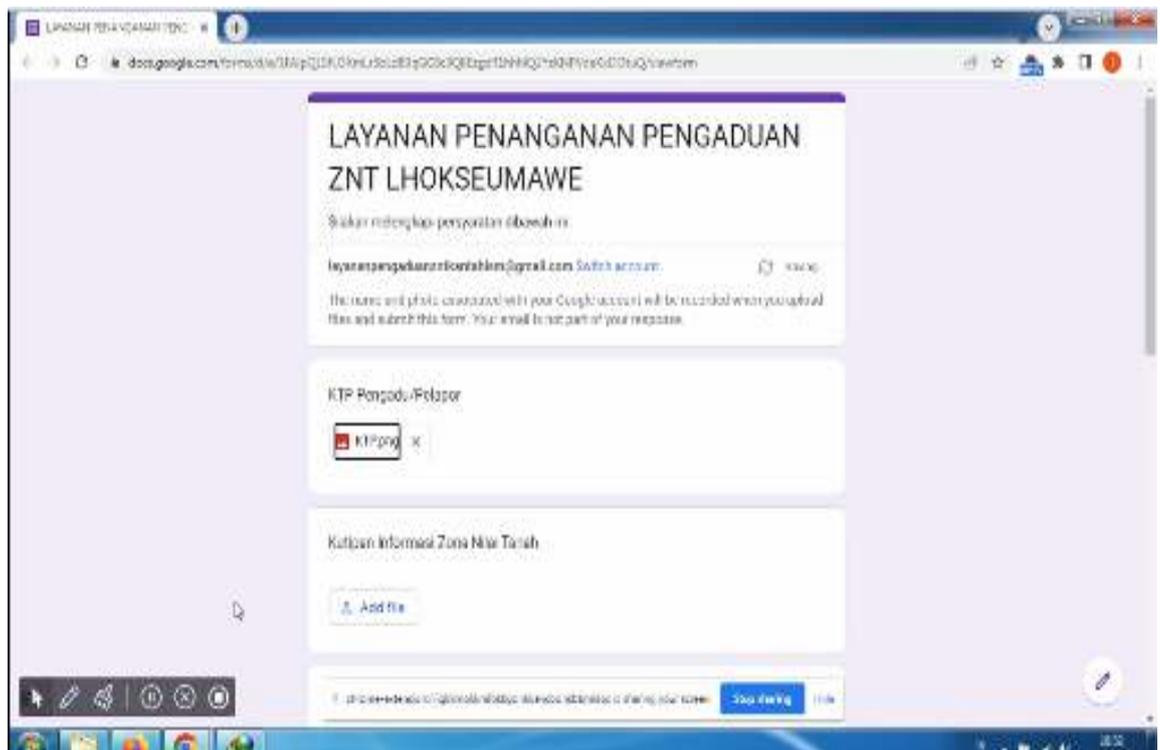
Gambar 2.5 : Screenshot unggahan tentang pengaduan ZNT pada instagram.

V. Simulasi pengaduan ZNT melalui *google form*.

a. Membuka link tautan *google form* yang sudah tersedia.

Kegiatan pertama di minggu keempat yaitu pada hari Jumat tanggal 22 (dua puluh dua) Juli 2022 diawali dengan simulasi pengaduan ZNT melalui *google form*, hal ini untuk menguji apakah link yang sudah tersedia pada *google form* sudah dapat berfungsi dengan baik.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Kompeten** : membuka link yang sudah tersedia. **Adaptif** : menyediakan link *google form* untuk memudahkan melakukan pengaduan ZNT. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan saat berkonsultasi.
- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.

The image shows a screenshot of a web browser displaying a Google Form. The form title is "LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN ZNT LHOKSEUMAWE". Below the title, there is a sub-header "Silakan melengkapi persyaratan berikut ini". A "Sign in with Google" button is visible, with a note below it stating: "The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email is not part of your response." There is a section titled "KTP Pengadu/Pelapor" with a file upload area showing a thumbnail of a KTP card. Below that is a section titled "Kutipan Informasi Zona Nilai Tanah" with an "Add file" button. The browser's address bar shows the URL: "docs.google.com/forms/d/1FAIpQLSfDknuLs0L2E8gG0SkIQEUpf1HhHQH9dNFVxeGd10huQvaw6tm". The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.

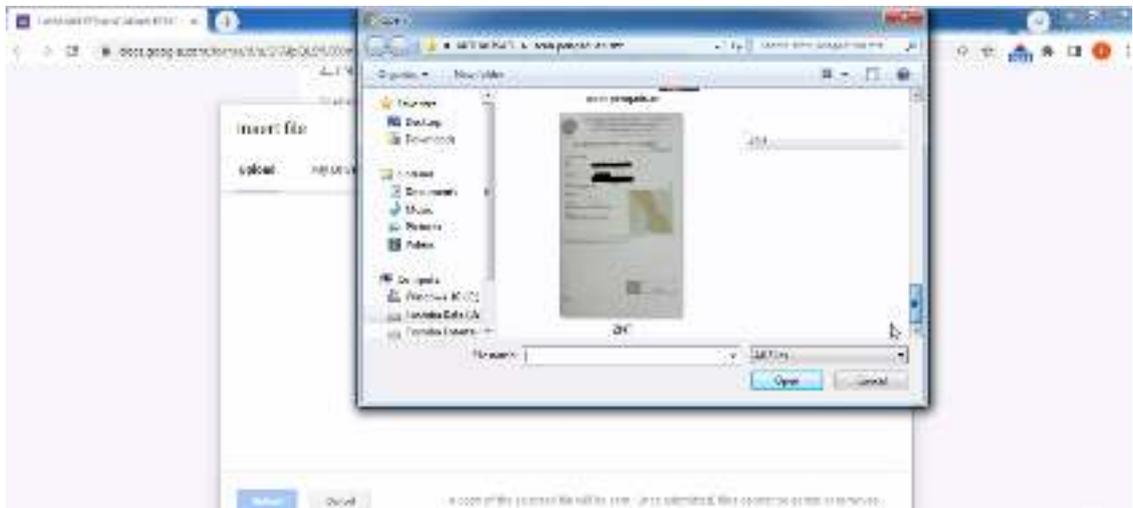
Gambar 2.6 : Simulasi melalui *google form*.

b. Mengisi persyaratan yang harus dilengkapi pada *google form*.

Kemudian masih pada hari yang sama, kegiatan selanjutnya adalah mengisi persyaratan yang harus dilengkapi pada *google form*.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu mengisi persyaratan pada *google form* dengan cermat. **Kompeten** : mampu mengisi persyaratan pada *google form*. **Loyal** : menanggapi persyaratan sesuai ketentuan yang ada.

- Kontribusi visi misi : Mewujudkan profesionalisme melalui persiapan yang matang terhadap rencana kegiatan sehingga terciptanya pengelolaan pertanahan dengan kualitas terbaik.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 2.7 : Mengunggah persyaratan pengaduan ZNT pada google form.

c. Mengsubmit proses pengaduan

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah mengsubmit proses pengaduan. Hal ini berguna untuk mengetahui apakah seluruh persyaratan yang diunggah sudah dapat terinput pada google form.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Kompeten** : pengaduan melalui google form sudah tersubmit. **Adaptif** : adanya pengaduan yang tersubmit melalui google form. **Kolaboratif** : menggunakan aplikasi google form.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 2.8 : Persyaratan yang sudah dilengkapi pada google form sudah tersubmit.

d. Membuat loket pelayanan pengaduan ZNT.

Kemudian kegiatan selanjutnya adalah membuat loket pelayanan pengaduan ZNT. Loket pelayanan pengaduan ZNT ini berfungsi untuk memfasilitasi masyarakat yang akan melakukan pengaduan ZNT.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu dengan bersikap ramah dan santun kepada atasan. **Akuntabel** yaitu melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab, dan kolaboratif yaitu mampu bekerjasama dengan atasan. **Kompeten** : mampu merancang kegiatan dan mempresentasikannya kepada mentor. **Harmonis** : membangun suasana yang baik dengan atasan. **Loyal** : berdedikasi dengan atasan. **Adaptif** : berinovasi dengan memberikan ide rancangan kegiatan kepada mentor. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan atasan saat berkonsultasi.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 2.9 : Loket layanan pengaduan zona nilai tanah

VI. Membuat laporan hasil kegiatan.

a. Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada loket pelayanan

Kegiatan selanjutnya pada tanggal 28 (dua puluh delapan) Juli 2022 yaitu mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada loket pelayanan.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** bertanggung jawab atas kegiatan yang telah dilakukan. **Kompeten** : melaksanakan kegiatan dengan kualitas terbaik.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif.
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 3.1 : Review jumlah pengaduan yang masuk melalui loket pelayanan

b. Mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada google form

Kemudian masih pada hari yang sama, kegiatan selanjutnya adalah mereview kembali jumlah pemohon untuk layanan pengaduan zona nilai tanah pada google form.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu bertanggung jawab atas kegiatan yang telah dilaksanakan. **Kompeten** : melaksanakan kegiatan dengan kualitas terbaik.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 3.2 : Mereview kembali jumlah pengaduan yang masuk melalui *google form*.

c. Mencetak laporan hasil kegiatan

Kemudian setelah mereview laporan melalui loket pelayanan pengaduan dan google form maka kegiatan selanjutnya adalah mencetak laporan hasil kegiatan.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Akuntabel** yaitu menggunakan printer kantor dengan baik. **Kompeten** : melaksanakan tugas dengan mencetak laporan kegiatan pengaduan ZNT sebagai wujud pertanggung jawaban.
- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 3.3 : Mencetak laporan hasil kegiatan

**LAPORAN HASIL KEGIATAN LOKET PELAYANAN PENGADUAN ZONA NILAI
TANAH**

No	Hari/Tanggal	Pengaduan Melalui Loker Pelayanan	Pengaduan Melalui Google Form	Keterangan
1.	Senin/25 Juli 2022	Nihil	Nihil	-
2.	Selasa/26 Juli 2022	Nihil	Nihil	-
3.	Rabu/27 Juli 2022	Nihil	Nihil	-
4.	Kamis/28 Juli 2022	Nihil	Nihil	-

Mengetahui,
Lhokseumawe, 28 Juli 2022
Mentor

MIFTAHUL RAHMAH, S.H., M.Kn
NIP. 19930720 201903 2 006

Gambar 3.4 : Laporan kegiatan pengaduan ZNT

d. Menyampaikan laporan hasil kegiatan.

Kemudian pada hari Jumat, tanggal 29 (dua puluh sembilan) Juli 2022, kegiatan yang dilakukan adalah menyampaikan laporan hasil kegiatan terkait pengaduan zona nilai tanah.

- Keterkaitan dengan agenda 2 : **Berorientasi pelayanan** yaitu menyampaikan laporan hasil kegiatan kepada mentor dengan sopan. **Akuntabel** yaitu melaksanakan kegiatan secara bertanggung jawab. **Kompeten** : mampu

membuat laporan hasil kegiatan. **Harmonis** : menyampaikan laporan dengan sopan. **Loyal** : berdedikasi dengan sungguh-sungguh atas kegiatan yang telah dijalankan. **Kolaboratif** : bekerjasama dengan memberikan laporan hasil kegiatan kepada mentor.

- Kontribusi visi misi : Menyelenggarakan pengelolaan layanan pertanahan secara produktif
- Penguatan nilai organisasi : Menerapkan nilai profesional dan terpercaya.



Gambar 3.5 : Menyerahkan laporan kegiatan pengaduan ZNT

D. Manfaat Aktualisasi

Adapun manfaat dari kegiatan aktualisasi ini adalah sebagai berikut ini :

Bagi Masyarakat :

- a. Masyarakat bisa mengetahui tahapan dalam pengajuan pengaduan zona nilai tanah hingga penyelesaiannya.
- b. Membantu masyarakat dengan menyediakan formulir persyaratan pengaduan dan contoh surat pengaduan ZNT.

Bagi Kantor Pertanahan :

- a. Adanya ketersediaan pelayanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan maupun google form dapat memfasilitasi masyarakat yang akan

melakukan pengaduan ZNT baik secara langsung melalui loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe maupun secara online.

- b. Terciptanya suatu standar baku dalam pelaksanaan pelayanan penanganan ZNT.
- c. Petugas loket dapat menerima berkas dan melayani terkait pelayanan pengaduan ZNT

Bagi Pimpinan :

Dengan adanya kegiatan melalui aktualisasi ini dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga menambah rasa kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat kepada pimpinan dan kantor pertanahan

E. Faktor Pendukung Dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Penulis mengalami beberapa hal yang mendukung dan menghambat kegiatan aktualisasi. Adapun hal-hal yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat kegiatan aktualisasi ini adalah sebagai berikut ini.

1. Faktor Pendukung, sebagai berikut ini:
 - a. Adanya arahan dan bimbingan dari mentor dan coach serta masukan-masukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini.
 - b. Adanya dukungan langsung dari kepala kantor terkait pelaksanaan aktualisasi ini.
 - c. Adanya kerjasama yang baik dengan seluruh pegawai kantor pertanahan yang terlibat untuk penyediaan loket pelayanan pengaduan ZNT.
2. Faktor penghambat, sebagai berikut ini :
 - a. Dalam pelaksanaan aktualisasi ini, adanya saran dari penguji untuk penyediaan 1 (satu) buah PC pada loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah, akan tetapi awalnya penulis sedikit mengalami kesulitan untuk mencari PC yang tersedia di kantor, namun setelah berkonsultasi dengan mentor dan bagian tata usaha, maka disarankan untuk memakai 1 (satu) buah PC yang memang sudah ada namun jarang digunakan.
 - b. Penyediaan loket pelayanan pengaduan ZNT sedikit mengalami keterlambatan dari jadwal yang telah ditentukan, karena pada saat itu PC digunakan untuk kegiatan kepegawaian, sehingga realisasi loket layanan pengaduan ZNT bergeser namun tetap berjalan sebagaimana mestinya.

- c. Penyediaan loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah baru hanya berjalan selama 4 (empat) hari, sehingga belum ada pengaduan terkait zona nilai tanah yang masuk.

Tindak Lanjut
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 diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
1	<p>Kegiatan : Mengembangkan layanan loket pengaduan zona nilai tanah pada layanan pertanahan Kota Lhokseumawe.</p> <p>Tahapan kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> -membuat brosur pengaduan zona nilai tanah -membagikan brosur kepada masyarakat yang datang di kantor pertanahan kota lhokseumawe. -membuat infografis SOP Penanganan Pengaduan ZNT 	<ul style="list-style-type: none"> -Berorientasi pelayanan -Akuntabel -Kompeten -Harmonis -Loyal -Adaptif 	<ul style="list-style-type: none"> -Melaksanakan pelayanan dengan baik untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Berorientasi Pelayanan). -Mencatat dan melaporkan setiap jumlah pengaduan yang masuk (Akuntabel). -Akan melakukan perbaikan-perbaikan untuk mewujudkan pelayanan yang prima (Kompeten) -Melayani masyarakat dengan setulus hati (Harmonis) -Setiap kegiatan yang dilakukan harus berpatokan pada SOP penanganan pengaduan ZNT (Loyal). -Membuat brosur pengaduan ZNT untuk dibagikan kepada masyarakat (Adaptif)
2	<p>Kegiatan : Menginstall peta zona nilai tanah pada PC yang tersedia di loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah untuk menunjang loket pelayanan pengaduan ZNT.</p> <p>Tahapan kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> -berkonsultasi dengan atasan terkait data peta zona nilai yang akan digunakan -menginstall peta zona nilai tanah pada PC yang tersedia di loket pelayan pengaduan ZNT 	<ul style="list-style-type: none"> -Berorientasi pelayanan -Akuntabel -Kompeten -Harmonis -Adaptif -Kolaboratif 	<ul style="list-style-type: none"> -Memberikan layanan terbaik untuk memuaskan masyarakat (Berorientasi Pelayanan) -Memiliki rasa tanggung jawab yang penuh dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pengaduan zona nilai tanah (Akuntabel). -menghadirkan peta ZNT untuk kelancaran pelaksanaan tugas (Kompeten). -Membangun suasana yang baik dengan pihak yang terlibat dalam menginstall peta ZNT (Harmonis) -Meninstall peta ZNT untuk mempermudah masyarakat mengetahui nilai tanah (Adaptif)

			-Memanfaatkan berbagai media yang ada untuk peta ZNT (Kolaboratif).
--	--	--	--

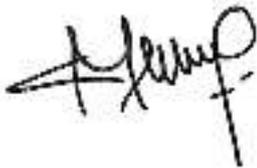
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi

Lhokseumawe, 02 Agustus 2022

Menyetujui

Mentor/ Atasan Langsung

Peserta Pelatihan



MIFTAHUL RAHMAH, S.H.,M.Kn



SYARIFAH FITRI SARAH, S.H.

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan Aktualisasi yang dimulai dari perancangan rancangan aktualisasi sampai dengan pelaksanaan aktualisasi yang dilaksanakan di Bidang Pengadaan Tanah dan Pengembangan Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe. Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa melalui kegiatan aktualisasi ini, peserta LATSAR CPNS Kementerian ATR/BPN bukan hanya sekedar melaksanakan teori saja, namun juga harus dapat menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) dalam setiap kegiatan aktualisasi, yang mana nilai-nilai ini merupakan sebagai nilai dasar yang harus dibentuk sedari sekarang sebagai calon pegawai negeri sipil. Adanya ketersediaan standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi layanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan dan google form tak hanya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan, akan tetapi juga memberikan manfaat bagi unit kerja Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe merupakan wujud kepedulian untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan ZNT, yang mana sebelumnya di kantor pertanahan kota lhokseumawe belum tersedia fasilitas tersebut, sehingga dengan adanya kegiatan ini memberikan kontribusi yang lebih baik lagi dalam peningkatan pelayanan. Selain itu, selama pelaksanaan aktualisasi berlangsung Penerapan nilai BerAKHLAK bukannya sekedar membentuk ASN yang berintegritas pada jajaran organisasi, namun lebih kepada untuk membentuk karakter pribadi manusia yang bermoral, harkat dan bermartabat dapat menyadari perannya sebagai pelayan publik, sehingga sebagai ASN harus dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya dan harus mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi. Dibutuhkan pula inovasi-inovasi terbaru untuk mempermudah memberikan layanan kepada masyarakat.

Rekomendasi

1. Diharapkan agar tersedia fasilitas yang lebih memadai lagi untuk menunjang pelayanan khususnya pelayanan pengaduan zona nilai tanah
2. Adanya sosialisasi bagi masyarakat tentang zona nilai tanah sehingga seluruh informasi zona nilai tanah dapat tersampaikan dengan baik.
3. Adanya SDM yang memadai untuk melaksanakan loket pelayanan pengaduan ZNT

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Berorientasi Pelayanan, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Prajabatan Golongan III*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia;

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Akuntabel, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Prajabatan Golongan III*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia;

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Kompeten, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Prajabatan Golongan III*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia;

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Harmonis*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia;

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Loyal, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Prajabatan Golongan III*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia;

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Adaptif, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Prajabatan Golongan III*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia;

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Kolobaratif, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Prajabatan Golongan III*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia;

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Smart ASN, Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021, *Manajemen ASN, Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2017, *Habitiasi, Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Syarifah Fitri Sarah. lahir di Matang Glumpangdua, 22 Februari 1996. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan suami isteri Said Abdullah dan Syukriah. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di Min Kutablang Lhokseumawe tahun kelulusan 2008, Madrasah Tsanawiyah Negeri Lhokseumawe tahun kelulusan 2011, SMA Negeri 1 Lhokseumawe tahun kelulusan 2014, Ilmu Hukum Universitas Syiah Kuala tahun kelulusan 2018 dan pendidikan terakhir Magister Kenotariatan Universitas Syiah Kuala tahun kelulusan 2021.

Penulis pernah berkerja sebagai pegawai Notaris/PPAT Sahara Beby,S.H Kota Banda Aceh sejak Mei 2019 dan memilih mengundurkan diri pada tahun 2021. Pada tahun 2021 penulis mengikuti seleksi CPNS Kemeterian ATR/BPN. Kemudian penulis dinyatakan lulus CPNS Kemeterian ATR/BPN sebagai calon Analis Hukum Pertanahan Golongan III dan ditempatkan di satuan kerja Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe terhitung tanggal 1 April 2022. Penulis membuat laporan aktualisasi sebagai suatu syarat kelulusan CPNS Kemeterian ATR/BPN dengan judul **“Penyediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Kelola Informasi Pengaduan Zona Nilai Tanah Melalui Loker Pelayanan, Media Sosial Instagram, dan Google Form di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe”**. Penulis berharap kegiatan dan tulisan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, khususnya instansi Pertanahan serta Masyarakat. ATR/BPN Melayanai, Profesional dan Terpercaya!

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

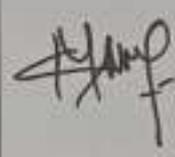
Nama : Syarifah Fitri Sarah, S.H.
 NIP : 199602222022042001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
 Isu : Belum tersedianya tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah tanah pada kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.

Gagasan : Menyediakan standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram, dan *google form*.

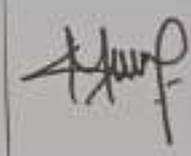
Kegiatan 1 : Merencanakan kegiatan Standar Operasional Prosedur (SOP) tata kelola informasi layanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram dan *google form*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan* ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu* ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan* ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi* ✓ Penguatan Nilai Organisasi* 	Setiap kegiatan yang dilakukan harus mengacu pada petunjuk teknis yang ada agar ada kesesuaian dengan rencana kegiatan.	

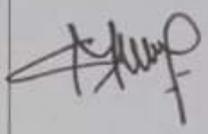
Kegiatan 2 : Merancang loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan* ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu* ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan* ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi* ✓ Penguatan Nilai Organisasi* 	Konsep loket pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan.	

Kegiatan 3 : Menyiapkan alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan untuk loket pengaduan zona nilai tanah, media sosial instagram dan *google form*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan* ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu* ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan* ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi* ✓ Penguatan Nilai Organisasi* 	Usahakan memakai segala fasilitas yang di sediakan di kantor dengan sebaik mungkin.	

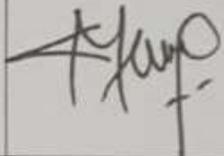
Kegiatan 4 : Mengunggah *flyer* standar operasional prosedur (SOP) tata cara pengaduan zona nilai tanah melalui media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi ✓ Penguatan Nilai Organisasi 	<p>Kegiatan untuk minggu ini sudah cukup baik, termasuk emngguah tata cara penagduan zona nilai tanah pada akun instagram, hanya saja pembuatan loket pengaduan harus tertunda karena PC sedang digunakan, oleh karena itu kegiatan tersebut bergeser pada minggu selanjutnya.</p>	

Kegiatan 5 : Simulasi pengaduan zona nilai tanah melalui *google form*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi ✓ Penguatan Nilai Organisasi 	<p>Penyediaan layanan pengaduan melalui google form sudah sangat inovatif.</p>	

Kegiatan 6 : Membuat laporan hasil kegiatan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi ✓ Penguatan Nilai Organisasi 	<p>Kegiatan pelayanan pengaduan ZNT berlangsung sangat baik.</p>	

**Lampiran 2 :
Pengendalian Aktualisasi oleh coach**

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Syarifah Fitri Sarah, S.H.
 NIP : 199602222022042001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
 Isu : Belum tersedianya tata kelola informasi pengaduan zona nilai tanah tanah pada kantor pertanahan Kota Lhokseumawe.
 Gagasan : Menyediakan standar operasional prosedur (SOP) tata kelola informasi zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram, dan *google form*.
 Kegiatan 1 : Merencanakan kegiatan Standar Operasional Prosedur (SOP) tata kelola informasi layanan pengaduan zona nilai tanah melalui loket pelayanan, media sosial instagram dan *google form*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching	Tanda Tangan Coach
✓ Tahapan Kegiatan* ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu* ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan* ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi* ✓ Penguatan Nilai Organisasi*	Setiap kegiatan dideskripsikan berdasarkan tahapan, output, keterkaitan dengan agenda 2, kontribusi pada visi misi dan penguatan terhadap nilai2 organisasi. Disamping itu tolong juga dibuatkan hambatan dan solusinya saat melaksanakan kegiatan dan dampak/manfaat.	Pukul 16:45 WIB melalui Whatsapp	

Kegiatan 2 : Merancang loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching	Tanda Tangan Coach
✓ Tahapan Kegiatan* ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu* ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan* ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi* ✓ Penguatan Nilai Organisasi*	Laporan sudah baik	Tanggal 17 Juli 2022, Pukul 10:35 WIB via Whatsapp	

Kegiatan 3 : Menyiapkan alat-alat/bahan-bahan yang dibutuhkan untuk loket pengaduan zona

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching	Tanda Tangan Coach
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan* ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu* ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan* ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi* ✓ Penguatan Nilai Organisasi* 	-	23 Juli 2022/ Pukul 10:39 WIB via Whatsapp	

nilai tanah, media sosial instagram dan *google form*.

Kegiatan 4 : Mengunggah *flyer* standar operasional prosedur (SOP) tata cara pengaduan zona nilai tanah melalui media sosial instagram kantor pertanahan Kota Lhokseumawe

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching	Tanda Tangan Coach
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi ✓ Penguatan Nilai Organisasi 	Sudah baik.	30 Juli 2022/ Pukul 13:27 WIB via Whatsapp	

Kegiatan 5 : Simulasi pengaduan zona nilai tanah melalui *google form*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Waktu dan Media Coaching	Tanda Tangan Coach
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi ✓ Penguatan Nilai Organisasi 	Sudah baik.	30 Juli 2022/ Pukul 13:27 WIB via Whatsapp	

Kegiatan 6 : Membuat laporan hasil kegiatan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching	Tanda Tangan Coach
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tahapan Kegiatan ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan ✓ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi 	Sudah baik.	30 Juli 2022/ Pukul 13:27 WIB via Whatsapp	

**Lampiran 3
Lembar Komitmen**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Syarifah Fitri Sarah, S.H.
NIP : 199602222 2202204 2 001
Pangkat/Gol : Penata Muda/ IIIa
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan III/A Angkatan VII 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.

Mengetahui,

(Miftahul Rahmah, SH, M.Kn)
NIP. 19930720 201903 2 006

Lhokseumawe, 3 Agustus 2022
Yang menyatakan,

(Syarifah Fitri Sarah, S.H.)
NIP. 199602222 2202204 2 001

Lampiran 3

SK SOP Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe



KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA LHOEKSEUMAWE
PROVINSI ACEH
JALAN KOMPLEK STADION NO. 1A MON GEUDONG – LHOEKSEUMAWE TLP. (0645) 630998
FAX. (0645) 41516

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA LHOEKSEUMAWE PROVINSI ACEH
NOMOR : 38/KEP-11.73./VII/2022
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN
INFORMASI NILAI TANAH KANTOR PERTANAHAN KOTA LHOEKSEUMAWE**

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan kepastian hukum dan pedoman penanganan pengaduan informasi nilai tanah, telah disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah.

Mengingat :

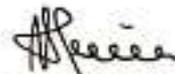
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 83);
6. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
7. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan;
8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan;
9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
10. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA LHOEKSEUMAWE TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN INFORMASI NILAI TANAH
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU menjadi pedoman pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lhokseumawe
Pada tanggal, 20 JULI 2022

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA LHOEKSEUMAWE



Mutiawati, S.H., M.H.
NIP. 19660625 198603 2 001

Tembusan :

1. Direktur Jenderal penetapan hak dan pendaftaran tanah, di Jakarta.
2. Direktur Jenderal pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan, di Jakarta.
3. Kepala pusat data dan informasi pertanahan, tata ruang dan lahan pertanian pangan berkelanjutan, di Jakarta;
4. Direktur Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan, di Jakarta.
5. Arsip

Lampiran 4 SOP Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah

Lampiran I Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe Nomor .
Tanggal

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah

KANTOR PERTANAHAN KOTA LHOKESEUMAWE	
Judul SOP	<i>Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah</i>
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional; 5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Lambutan Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 63); 6. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lambutan Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84); 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perindungan Titik Pertanahan; 8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan; 9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan; 10. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2021 tentang
Keterkaitan	<i>SOP Penanganan Pengaduan Informasi Nilai Tanah</i>
Peringatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan informasi nilai tanah dilakukan dengan tahapan Penanganan secara berurutan dan sesuai ketentuan perundang-undangan; 2. Lokasi penanganan keberatan yaitu bidang tanah yang nilainya tertuang di peta zona nilai tanah yang diajukan keberatan oleh masyarakat; 3. Terdapat dan mekanisme penanganannya pengaduan keberatan nilai tanah yaitu jika nilai tanah setelah di analisa ternyata Peta ZNT sudah sesuai (tanpa cek lapangan) dan dengan mengguyurku lapangan.
Kualifikasi Pelaksana	<i>Memiliki kemampuan untuk melakukan pengkajian dan analisa penanganan pengaduan</i>
Peralatan Perlengkapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Printer; 3. ATK; 4. Saran Tanya.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERANGANAN PENGADUAN INFORMASI NILAI TANAH

No	Kegiatan	Praktisi	Kejangkauan	Waktu	Output	Keterangan
1	<p>Kegiatan 1</p> <p>Dika nilai tanah sudah di terima ternyata Peti ZNT sudah sesuai tetapi rek layangan</p> <p>Pelapor menyerahkan berkas pengaduan zona nilai tanah secara langsung melalui loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah melalui panggilan</p>	Pelapor/pengadu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengaduan yang diserahkan kepada kepala kantor pelayanan setempat dan sudah dianda terapan prosedur administrasi; 2. Fotokopi KTP dan foto; 3. Fotokopi sertifikat hak atas tanah/ hak lainnya; 4. Fotokopi identitas diri (KTP) pemohon atau yang dikuasakaninya; 5. Bukti transaksi jual beli atau bukti lain sebagai dasar pengaduan. 	15 menit	Laporan pengaduan zona nilai tanah	Berkas yang diserahkan oleh pelapor harus dilengkapi dengan persuratan yang telah diterbitkan, baik masalah loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah maupun panggilan.
2	Mengisi buku register pengaduan	Petugas loket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku register 2. Pelapor 	10 menit	Terdapatnya berkas pengaduan zona nilai tanah yang masuk pada layanan pelayanan zona nilai tanah.	Berkas pengaduan yang masuk baik melalui loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah maupun panggilan, dituliskan di buku register pengaduan zona nilai tanah.
3	Pengisian berkas pengaduan	Petugas loket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengaduan yang diajukan kepada kepala 	15 menit	Berita Acara	Berkas pengaduan dan loket diserahkan kepada Kepala Seksi Pengaduan Tanah dan Pengembangan.

4	Berita Acara	Petugas (Petunjuk Petunjuk)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengaduan yang diserahkan kepada kepala kantor pelayanan setempat dan sudah dianda terapan prosedur administrasi; 2. Fotokopi KTP dan foto; 3. Fotokopi sertifikat hak atas tanah/ hak lainnya; 4. Fotokopi identitas diri (KTP) pemohon atau yang dikuasakaninya; 5. Bukti transaksi jual beli atau bukti lain sebagai dasar pengaduan. 	90 menit	Berita Acara	Jika nilai tanah yang diajukan objek pengaduan sebenarnya sudah tidak perlu belian, sek data dan pengaduan, Peti ZNT sudah sesuai maka dibuat berita acara.
5	Pengambilan berkas	Petugas loket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengaduan yang diajukan kepada kepala kantor pelayanan setempat dan sudah dianda terapan prosedur administrasi; 2. Fotokopi KTP dan foto; 3. Fotokopi sertifikat hak atas tanah/ hak lainnya; 4. Fotokopi identitas diri (KTP) pemohon atau yang dikuasakaninya; 5. Bukti transaksi jual beli atau bukti lain sebagai dasar pengaduan. 	20 menit	Berita Acara	Berkas diformulasikan kembali persuratan dengan Kepala Seksi Pengaduan Tanah dan Pengembangan.

			5. Buku transaksi jual beli dan atau buku lain sebagai alat pembukuan			
2.	Mengisi buku register pengadilan	Bekas buku	1. Daftar nama; 2. Balok	15 menit	Terdapatnya buku pengadilan atau nilai tanah yang sudah pajak namun pengadilan atau nilai tanah.	Bekas pengadilan yang sudah baik namun tidak terdapat pengadilan atau nilai tanah yang sudah pajak serta diarahkan ke buku register pengadilan atau nilai tanah.
3.	Penerapan buku pengadilan	Bekas buku	1. Buku pengadilan yang dijabarkan kepada kepala kantor perantara, surat-surat dan atau surat-surat mengenai pembelian atau lelangannya; 2. Fotocopy laporan atau nilai tanah; 3. Fotocopy sertifikat hak atas tanah/ hak lainnya; 4. Fotocopy sertifikat dan (STP) pembelian atau yang diteruskannya; 5. Buku transaksi jual beli dan atau buku lain sebagai alat pembukuan	15 menit	Bekas pengadilan	Bekas pengadilan dari buku diarahkan kepada Kepala Seksi Pengadilan Tanah dan Pengembalian.

4.	Dijadikan buku pengadilan	Buku perantara	1. Surat pengadilan yang dijabarkan kepada kepala kantor perantara, surat-surat dan atau surat-surat mengenai pembelian atau lelangannya; 2. Fotocopy laporan atau nilai tanah; 3. Fotocopy sertifikat hak atas tanah/ hak lainnya; 4. Fotocopy sertifikat dan (STP) pembelian atau yang diteruskannya; 5. Buku transaksi jual beli dan atau buku lain sebagai alat pembukuan	700 menit	Tidak ada	Dipera, yakni anak koran
2.	Pengisian laporan	Buku perantara	1. Surat pengadilan yang dijabarkan kepada kepala kantor perantara, surat-surat dan atau surat-surat mengenai pembelian atau lelangannya;	100 menit	Foto dan dokumentasi.	Dari nilai tanah yang menjadi objek pengadilan lelangan sesuai stock pada buku, cek data dan pengadilan, sedang koran maka Buku ZNT dilakukan pengisian laporan;

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP dan foto diri terbaru; 2. Fotokopi sertifikat hak atas tanah/ hak lainnya; 3. Fotokopi identitas diri (KTP) penduduk asli yang dibuktikan dengan Kartu Keluarga (KK) dan foto terbaru dan sebagai dasar pengajuan; 			
6	Berita acara	Kepala Pengadilan Tanah Pengalengan dan Pengalengan		300 menit	Berita Acara	Apabila hasil dari pengajuan lapangan ternyata tidak pada peta ZNT sudah sesuai maka dibuat berita acara.
7	Pengambilan ukuran	Pengalengan		15 menit	Berkas pengajuan zona nilai tanah.	Berkas ditandatangani kepala pemohon dengan Kuitansi Nilai Tanah yang ditandatangani oleh Kepala Pengadilan Tanah dan Pengalengan.
8	Jika terdapat keraguan terhadap nilai tanah pada kegiatan ini, sehingga harus dilaksanakan pengalangan lapangan, maka secara hasil nilai tanah pada Peta ZNT belum sesuai			10 menit	Berkas pengajuan zona nilai tanah.	Berkas pengajuan dan foto disampaikan kepada Kepala Seksi Pengadilan Tanah dan Pengalengan.
8.1	Digenerasi berkas pengajuan	Permis pertanahan		300 menit	Berkas pengajuan zona nilai tanah	Berkas pengajuan ditinjau oleh permis pertanahan.
8.2	Pengukuran lapangan	Permis pertanahan		850 menit	Foto dan dokumentasi	Hasil nilai tanah yang menjadi objek pengalangan kegiatan sudah diukur pada berkas, foto data dan pengalangan, sehingga keraguan maka Peta ZNT dilakukan pengalangan lapangan.
8.3	Pengisian nilai tanah	Permis pertanahan		900 menit	Laporan hasil pengalangan nilai tanah.	Apabila hasil dari pengalangan lapangan ternyata nilai pada peta ZNT belum sesuai maka akan ditinjau nilai tanah sesuai, dibekalkan nilai dibekalkan dan pada zona tersebut dilakukan pengalangan nilai tanah berdasarkan hasil

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto lain sebagai dasar pengalangan. 2. Kuitansi nilai tanah yang dibekalkan peralihan. 			
--	--	--	---	--	--	--

No	Kegiatan 2	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1.	Jika terdapat keraguan terhadap nilai tanah pada kegiatan 1, sehingga harus dilaksanakan pengalangan lapangan, maka secara hasil nilai tanah pada Peta ZNT tidak sesuai dengan pengalangan lapangan.	Pengalengan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pertanahan zona pengalangan kepada kepala kantor pertanahan setempat dan secara pribadi langsung pertanahan zona kerjanya; 2. Fotokopi kuitansi zona nilai tanah; 3. Fotokopi sertifikat hak atas tanah/ hak lainnya; 4. Fotokopi identitas diri (KTP) penduduk asli yang dibuktikan dengan 	10 menit	Laporan pengalangan zona nilai tanah.	Berkas yang disampaikan nilai pengalangan harus dibekalkan dengan pengalangan zona nilai dibekalkan, baik sebelum hasil pengalangan zona nilai tanah dengan hasil foto.

						perubahan lingkungan. Selanjutnya akan pada akan terdapat dan akan dengan nilai hasil pengolahan tanah.
9.	Berita acara	Petasi perkebunan		200 menit	Berita acara	Perubahan nilai tanah sebelum dilakukan dalam berita acara
10.	Surat keputusan	Surat keputusan Kepala Perkebunan		60 menit	Surat keputusan	Surat keputusan oleh Kepala Kantor Perkebunan untuk mengorganisir ulang peta ZN1 yang telah diperbaiki
11.	Berkas akribalisasi ke pemohon	Berkas akrib		20 menit	Berkas permohonan dan surat izin	Berkas akribalisasi ke pemohon dengan Kepala Naha Tamb yang ditandatangani oleh Wakil Pengawasan Tanah dan Pengangkutan
12.	Pengambilan sampel dan Pengolahan data Penanaman Pengaturan Kebenaran Nilai Tanah					
12.1	Mengidentifikasi bidang Tanah	Berita perkebunan		150 menit		Mengidentifikasi karakteristik bidang tanah yang merupakan objek lahan atau nilai tanah
12.2	Identifikasi Pembandingan	Data perkebunan		150 menit	Data pembandingan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menilai 3 properti pembandingan yang dinilai memiliki karakteristik fisik dan lingkungan yang hampir sama dengan objek yang dinilai 2. Sertifikat dan/atau sertifikat lain 3. Properti/Persepsi, status, agen properti, developer, lokasi, zona lahan, S.M.A, dll 4. Menentukan Uraian Pembandingan. Uraian pembandingan adalah karakteristik objek-objek dari properti yang menyebabkan terjadinya perbedaan nilai pasar antara properti yang satu dengan yang lain 5. Attribut sebagai uraian pembandingan antara lain lokasi/alamat, luas tanah dan luas bangunan, status hak atas tanah, lebar depan, bentuk dan elevasi tanah, letak tanah, lokasi, jalan, drainase, aksesibilitas, faktor/faktor, situasi, tanpa masalah/penanaman, per transaksi/penanaman dan hal transaksi/penanaman 5. Aplikasi pengambilan sampel dan uji form survei yang digunakan sama dengan uji dan uji form uji pada pembuatan peta ZN

						<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan Persepsi Standar. Untuk itu akan menggunakan 2. Menentukan metode nilai dari persepsi standar 3. Cara nilai lahan (ZNF) harus disesuaikan dengan peraturan standar di bidang lain <ol style="list-style-type: none"> a. Skala 1:25.000 metode deskriptif = 20% b. Skala 1:12.500 metode deskriptif = 25% c. Skala 1:6.250 metode deskriptif = 30% 4. Cara lain yang digunakan adalah menggunakan metode lain yang akan disesuaikan dengan lapangan sesuai dengan peta ZNF 5. Diikuti dengan SK menggunakan cara deskriptif dan lain-lain
--	--	--	--	--	--	--

Lampiran
Rekapulasi Nilai BerAKHLAK

No.	Indikator	Uraian Kegiatan	Indikator Kemampuan BerAKHLAK							Total
			Kemampuan BerAKHLAK	Keberanian	Kepercayaan	Keberanian	Kepercayaan	Kepercayaan	Kepercayaan	
1	Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
		Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
		Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
2	Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
		Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
		Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
3	Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
		Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
		Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK.	1	1	1	1	1	1	1	7
penanganan pengaduan ZNT.			1	1	1	1		1		5
• Membuat SK penanganan pengaduan ZNT	SK		1	1	1	1		1		5
• Menyiapkan buku registrasi pengaduan ZNT.			1	1						2
• Menyiapkan tempat arsip pengaduan ZNT			1	1						2
• Membuat formulir persyaratan pengaduan zona nilai tanah.	1		1	1		1	1	1		6
• Membuat contoh surat pengaduan.			1	1		1	1	1		5
• Menyediakan (satu) unit PC.	1		1	1	1			1		5
• Membuat desain untuk flyer media sosial Instagram dalam bentuk <i>soft copy</i> dan <i>hard copy</i> .	1		1	1	1		1			5
• Membuat link google form.	1		1	1			1			4
• Menyediakan loket pelayanan pengaduan zona nilai tanah.	1		1	1	1		1	1	1	7

			g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	
4	<p>Indikator 1: Perilaku dan pengetahuan siswa/ibu rumah tangga yang sudah mengikuti pelatihan KIE di Kecamatan</p>	<p>1. Berapa orang yang sudah mengikuti pelatihan KIE yang sudah selesai?</p>												
		<p>2. Bagaimana tanggapan ibu rumah tangga yang sudah mengikuti pelatihan KIE mengenai manfaat pelatihan KIE?</p>			1	1					1			1
		<p>3. Bagaimana tanggapan ibu rumah tangga yang sudah mengikuti pelatihan KIE mengenai manfaat pelatihan KIE?</p>	0		1	1				1				1
5	<p>Indikator 2: Perilaku dan pengetahuan ibu rumah tangga</p>	<p>1. Bagaimana tanggapan ibu rumah tangga yang sudah mengikuti pelatihan KIE mengenai manfaat pelatihan KIE?</p>			1	1							1	
		<p>2. Bagaimana tanggapan ibu rumah tangga yang sudah mengikuti pelatihan KIE mengenai manfaat pelatihan KIE?</p>			1	1							1	
		<p>3. Bagaimana tanggapan ibu rumah tangga yang sudah mengikuti pelatihan KIE mengenai manfaat pelatihan KIE?</p>			1	1							1	