



LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PNS BerAKHLAK

PENINGKATAN LAYANAN LOKET MELALUI PEMANFAATAN APLIKASI
WHATSAPP BUSINESS GUNA MEMPERCEPAT PENYAMPAIAN INFORMASI
KEPADA PEMOHON DI KANTOR PERTANAHAN KOTA DUMAI

Disusun Oleh:

Nama : Ardy Englando Baker

NIP : 199511192022041001

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN X

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN
AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL
TAHUN 2022**




**BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN AKTUALISASI**

Pada Hari : Senin
 Tanggal : 05 September 2022
 Pukul : 14.30 – 15.15 WIB
 Tempat : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian
 ATR/BPN

Telah Diseminarkan Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS
 Gelombang 2 Angkatan X Tahun 2022.

JUDUL	:	PENINGKATAN LAYANAN LOKET MELALUI PEMANFAATAN APLIKASI <i>WHATSAPP BUSINESS</i> GUNA MEMPERCEPAT PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA PEMOHON DI KANTOR PERTANAHAN KOTA DUMAI
DISUSUN OLEH	:	ARDYA ENGLANDO BAKER, S.H.
SATUAN KERJA	:	KANTOR PERTANAHAN KOTA DUMAI
JABATAN	:	ANALIS HUKUM PERTANAHAN

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

<p>COACH</p>  <p><u>Suwarni, S.E., M.I.P</u> NIP. 19700705 199403 2 005</p>	<p>PESERTA</p>  <p><u>Ardya Englando Baker, S.H.</u> NIP. 19951119 202204 1 001</p>
<p>PENGUJI</p> <p><u>Agustina Yessy Christiana., S.SIT.,M.Eng</u> NIP. 19780804 199703 2 001</p>	<p><u>MENTOR</u></p>  <p><u>Zainal Muhtar, S.H., M.H.</u> NIP. 19910713 201801 1 001</p>



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

Peningkatan Layanan Loker Melalui Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* Guna Mempercepat Penyampaian Informasi Kepada Pemohon Di Kantor Pertanahan Kota Dumai.

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 2 Angkatan X :

Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.

NIP : 199511192022041001

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Satuan/Unit Kerja : Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor
Pertanahan Kota Dumai

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan 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 Rabu, tanggal 6 Juli 2022.

Menyetujui:

Bogor, 1 September 2022

COACH

Suwarni, S.E, M.I.P

NIP : 19700705 199403 2 005

Dumai, 1 September 2022

MENTOR

Zainal Muhtar, S.H., M.H.

NIP : 19910713 201801 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan hasil Aktualisasi dan Habitulasi nilai-nilai dasar latihan dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan III, Gelombang II, Angkatan X ini yang berjudul “**Peningkatan Layanan Loker Melalui Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* Guna Mempercepat Penyampaian Informasi Kepada Pemohon Di Kantor Pertanahan Kota Dumai**”. Laporan Aktualisasi dan habituasi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat utama kelulusan Latihan Dasar CPNS di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Laporan ini membahas tentang pelaksanaan kegiatan aktualisasi, tahapan-tahapan kegiatannya dan *output* / hasil yang dihasilkan dalam kegiatan aktualisasi penulis selama kurang lebih 3 (tiga bulan) kerja di satuan kerja penulis, yakni Kantor Pertanahan Kota Dumai Provinsi Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang maka penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan inilah untuk masa yang akan datang.

Dan juga dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak rasa terimakasih kepada yang teristimewa kedua orang tua penulis yaitu ***Ayahanda Sakka Bin Tane*** dan ***Almh. Ibunda Popi Amalia*** serta ***Kakakku Liastiana Aisyah, M.Si dan***

Noviyani Puji, S.T, Abang Iparku La Ode Wahidin, M.Si yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa, motivasi, dan dorongan dan juga tidak pernah bosan untuk mengingatkan untuk tetap berjalan di jalan yang diridhoi oleh Allah SWT dalam setiap langkah penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P. selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional;
2. Bapak Busye Meina, S.P. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Dumai yang telah berperan aktif membantu pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan habituasi;
3. Ibu Erlinawati, S.H. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha yang telah memberikan arahan dan masukan dalam membantu pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan habituasi;
4. Bapak John Harizal, S.H. selaku Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan habituasi;
5. Bapak Zainal Muhtar, S.H., M.H. selaku Koordinator Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang sekaligus mentor yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan dan sumbangan pemikiran yang sangat membantu untuk menyelesaikan laporan hasil aktualisasi dan habituasi ini;
6. Ibu Suwarni, S.E., M.I.P. selaku coach yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan masukan dalam penyelesaian laporan hasil aktualisasi dan habituasi sehingga dapat laporan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
7. Seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Dumai Provinsi Riau yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan aktualisasi ini;

8. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian laporan aktualisasi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya konstruktif dari setiap pembaca demi kesempurnaan laporan ini. Dengan selesainya laporan aktualisasi ini, penulis berharap laporan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat terutama untuk penulis serta pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi dari laporan aktualisasi ini.

Dumai, September 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'A' with a horizontal line crossing it, and a small flourish at the end.

Ardy Englando Baker, S.H.
NIP. 19951119 202204 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Organisasi.....	4
C. Tugas dan Fungsi.....	5
D. Struktur Organisasi	8
E. Program dan Kegiatan saat ini.....	10
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI	
A. Identifikasi Isu	11
B. Pemilihan Isu.....	13
C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu.....	14
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	17
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	23
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI	
A. Role Model	24
B. Realisasi Aktualisasi	26
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Aktualisasi	47
D. Tindak Lanjut	49
BAB IV KESIMPULAN	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

A. TABEL

- 1.1 Arah Kebijakan Strategi
- 1.2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Dumai
- 2.1 Matriks Penilaian Kualitas Isu Dengan Analisis AKPK
- 2.2 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai Dasar PNS Ber-AKHLAK
- 3.1 Perbandingan Ketercapaian Sebelum dan Sesudah Penggunaan *Whatsapp Business*
- 3.2 Matrik Rekapitulasi Habitiasi Nilai Dasar PNS Ber-AKHLAK

B. GAMBAR

- 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Dumai
- 3.1 Bpk. Busye Meina S.P
- 3.2 Pembuatan Akun G-Mail
- 3.3 Format Data Rekap/ Monitoring di *Google Spreadsheet*
- 3.4 pembuatan link Google Form
- 3.5 Penambahan *Sheet* dan *Link Google Drive* di *Google Spreadsheet*
- 3.6 Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business*
- 3.7 Penyampaian Informasi Kepada Pemohon

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) tercantum Tujuan Nasional yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Didalam mewujudkan tujuan negara tersebut terkhusus pada “memajukan kesejahteraan umum”, maka dibutuhkan Pegawai ASN, yaitu untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan dan tugas pembangunan tertentu. Tugas Pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan Pegawai ASN. Berdasarkan Pasal 11 Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa tugas Pegawai ASN adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
3. Mempercepat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Maka berdasarkan tugas Pegawai ASN yang telah disebutkan diatas, salah satu yang menjadi hal penting adalah tugas ASN dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Dalam undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur Sipil Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 25 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai

Negeri Sipil Golongan III, ditetapkan bahwa salah satu jenis program strategis untuk mewujudkan sosok PNS yang profesional adalah melalui Pendidikan dan Pelatihan Dasar (Diklatsar) yang harus diikuti oleh seluruh Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang akan menjadi generasi penerus dalam birokrasi.

Untuk dapat membentuk sosok PNS yang profesional dan berkualitas tersebut, Pendidikan dan Pelatihan Dasar dilaksanakan secara terintegrasi sejalan dengan perkembangan dinamika tuntutan jabatan dan penguatan terhadap kompetensi bidang sesuai dengan formasi jabatan yang ditetapkan, sehingga mampu bersikap dan bertindak profesional dalam mengelola tantangan dan masalah dengan mengimplementasikan Nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif, dan Adaptif).

Nilai-nilai BerAKHLAK tersebut merupakan modal penting bagi ASN Khususnya PNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang diterapkan dalam pelayanan publik untuk mendukung terwujudnya sistem pelayanan publik di bidang pertanahan yang lebih baik sehingga tujuan nasional akan tercapai.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Kemudian Penyelenggaraan publik harus berasaskan salah satunya adalah kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.² Yang mana asas tersebut berkaitan erat dengan pemanfaatan teknologi yang ada saat ini harus mampu beradaptasi dengan era revolusi industri keempat 4.0, yang mengedepankan efisiensi mesin dan manusia sudah mulai terkoneksi dengan internet of things.

¹ Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

² Pasal 4 huruf 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kemudian keterkaitan dengan pelayanan publik dan era revolusi industri 4.0 saat ini

Kemudian keterkaitan dengan pelayanan publik dan era revolusi 4.0 saat ini, telah sebetulnya telah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada Pasal yang mengatur bahwa Pelayanan Publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan kepada masyarakat, yang mana telah dijelaskan diatas.

Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Yang mana sebagai garda terdepan dalam Pelayanan Pertanahan Kepada Masyarakat, maka Kantor Pertanahan dituntut untuk memberikan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi yang ada.

Pemberian informasi kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk Pelayanan kepada masyarakat, yang mana pemberian informasi secara cepat, mudah dan praktis merupakan tujuan dari Pelayanan itu sendiri, yang mana kepuasan masyarakat adalah hal yang diutamakan. Percepatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu solusi dalam meberikan pelayanan informasi yang cepat, mudah dan praktis. Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 memaknai inovasi pelayanan publik sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak harus berupa suatu penemuan baru (dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi), tetapi dapat

merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual berupa hasil perluasan maupun peningkatan kualitas inovasi yang sudah ada.

Berdasarkan Pengamatan Penulis kurang lebih 3 (tiga) bulan berada di Kantor Pertanahan Kota Dumai ditemukan permasalahan terkait dengan Pelayanan pemberian informasi kepada pemohon/masyarakat, yang mana di dalam pemberian informasi berkaitan dengan berkas yang sudah selesai, kelengkapan dan pengembalian belum optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis menyusun laporan aktualisasi dengan memilih judul “**Peningkatan Layanan Loker Melalui Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* Guna Mempercepat Penyampaian Informasi Kepada Pemohon Di Kantor Pertanahan Kota Dumai**”.

B. Tujuan Organisasi

Tujuan disusun sebagai implementasi atau penjabaran Misi, dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Tujuan dan Sasaran menjadi penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara komprehensif. Penjabaran Tujuan ke dalam Sasaran Strategis disusun dengan memperhatikan Paradigma Manajemen Ruang dan Pertanahan (*Land Management Paradigm*).

Dilandasi prinsip-prinsip tersebut, Misi Pertama yaitu: “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan” dilaksanakan untuk mencapai 2 Tujuan, yaitu :

- 1) Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat
- 2) Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan

Sedangkan Misi Kedua yaitu: “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” dilaksanakan untuk mencapai Tujuan :

3) Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing (disebut Tujuan 3)

Kegiatan Aktualisasi yang akan dilaksanakan penulis dengan judul Peningkatan Layanan Loker Melalui Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* Guna Mempercepat Penyampaian Informasi Kepada Pemohon Di Kantor Pertanahan Kota Dumai, merupakan termasuk kedalam Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional untuk mencapai tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing dengan arah kebijakan dan strategi sebagai berikut:

No.	Aspek	Kebijakan	Strategi
Tujuan 3: Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing			
Sasaran Strategis 3: Terwujudnya Tata Kelola Kelembagaan yang Komperhensif dan Berstandar Kepemerintahan yang Baik			
Aspek Kelembagaan	Aspek Proses Bisnis: Penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan pertanahan dan penataan ruang berbasis elektronik, serta percepatan dan modernisasi layanan administrasi pertanahan		<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan Sistem Berbasis Elektronik termasuk konversi dan validasi dokumen pertanahan ke dalam format elektronik dan penyusunan dan penerapan standar layanan pertanahan digital • Peningkatan kualitas proses dan output/keluaran administrasi pertanahan • Kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk penerapan Kerja Sama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU)

Tabel 1.1 Arah kebijakan strategi

C. Tugas dan Fungsi

Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan³.

³ Pasal 20 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi⁴:

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. pelaksanaan survei dan pemetaan;
- c. pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. pelaksanaan penataan dan pemberdayaan;
- e. pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan;
- g. pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik;
- h. pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan;
- i. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada lampiran II merujuk pada poin kelima terkait uraian jabatan Analis Hukum Pertanahan pada satuan kerja daerah antara lain :

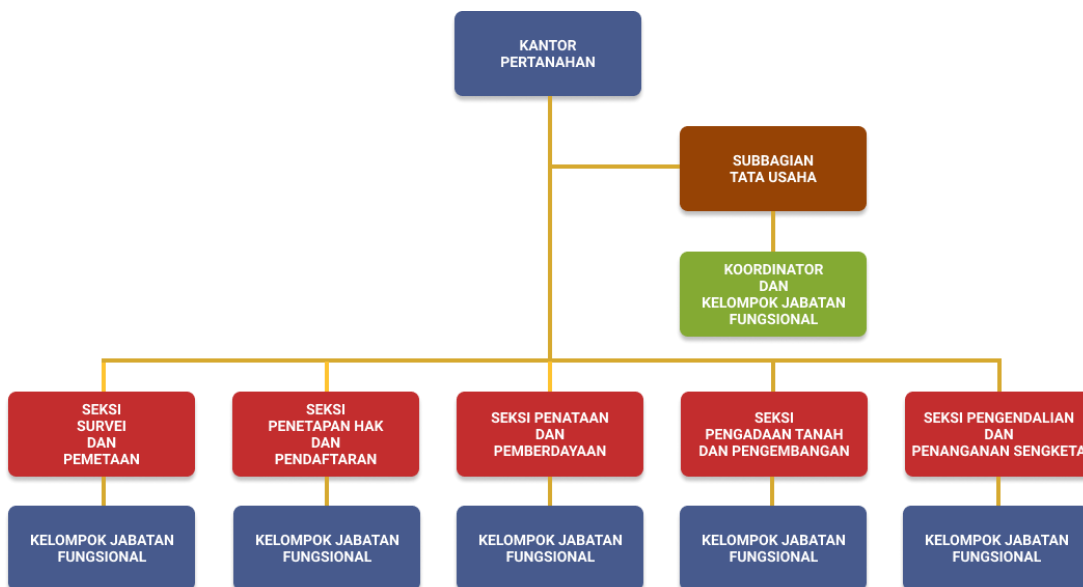
1. Menyusun bahan usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, sengketa, konflik, perkara pertanahan;
2. Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan dan surat- surat yang berhubungan dengan permohonan Hak Tanah dan Tanah berdasarkan disposisi pimpinan;
3. Menganalisis dan memproses berkas permohonan sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Mempersiapkan petunjuk/penjelasan atas surat dari masyarakat/pihak lain yang menyangkut hak tanah dan pendaftaran tanah;

⁴ Pasal 21 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

5. Membuat hasil risalah berdasarkan jenis layanan yang diserahkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti;
6. Membuat konsep SK berdasarkan jenis layanan permohonan pendaftaran tanah;
7. Menyusun bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;
8. Mengumpulkan dan mengolah bahan gugatan dari PTUN, Perdata, Pidana dan Pengadilan Agama;
9. Menyusun dan menganalisis bahan Surat Kuasa;
10. Menyusun dan menganalisis bahan jawaban atas gugatan yang masuk;
11. Menyusun dan menganalisis bahan duplik;
12. Menyiapkan bahan peninjauan lapangan (survei Lokasi);
13. Menyusun dan menganalisis bahan kesimpulan sidang;
14. Menyusun dan menganalisis bahan kontra memori banding;
15. Menyusun dan menganalisis bahan kontra memori kasasi;
16. Menyusun dan menganalisis bahan memori kasasi;
17. Menyusun dan menganalisis pembatalan sertifikat;
18. Mengumpulkan bahan dalam rangka mengumpulkan bukti baru untuk peninjauan kembali;
19. Menyusun dan menganalisis bahan kontra PK;
20. Menyusun bahan laporan pelaksanaan kegiatan di bidang hukum pertanahan;
21. Mengklasifikasikan tipologi sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
22. Menganalisis masalah pertanahan yang menjadi penyebab sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
23. Membuat resume permasalahan secara sistimatis dan terukur;
24. Mempersiapkan dan melaksanakan gelar internal atas sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
25. Menyusun peta masalah;
26. Membuat risalah pengolahan data masalah pertanahan;
27. Mempersiapkan konsep usulan pembatalan hak atas tanah; dan

28. Menerima hasil analisis masalah pertanahan;
29. Mempelajari hasil analisis masalah pertanahan sebagai bahan persiapan mediasi;
30. Mengumpulkan data pendukung fisik, administrasi dan yuridis sebagai bahan pendukung hasil analisis;
31. Mempersiapkan konsep undangan mediasi untuk para pihak;
32. Mempersiapkan dan melaksanakan gelar mediasi atas Sengketa dan Konflik Pertanahan;
33. Membuat notulen, berita acara dan laporan hasil mediasi; dan
34. Menyusun konsep naskah kedinasan lainnya di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, sengketa, konflik, perkara pertanahan.

D. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Dumai

Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung Berdasarkan Pasal 22 Permen ATR/BPN No.17 tahun 2020, Kantor Pertanahan terdiri atas:

1. Subbagian Tata Usaha;
2. Seksi Survei dan Pemetaan;
3. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
4. Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
5. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan

6. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Berdasarkan struktur organisasi tersebut diatas, saya sebagai CPNS telah ditetapkan sesuai Surat Keputusan untuk bekerja dan membantu pekerjaan pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kota Dumai.

Berikut Rincian Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Dumai :

Kepala Kantor Pertanahan	Busye Meina, S.P.
Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Erlinawati, S.H
Koordinator Kelompok Substansi Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan	Weni Asriana, S.Kom
Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian	Alfira Novia Rizky, S.H.
Koordinator Kelompok Substansi Keuangan dan BMN	Sinta Asih Saraswati, A.Md.
Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	Bayu Wisnu Murti, S.ST., M.Si
Koordinator Kelompok Substansi Survei dan Pemetaan Dasar dan Tematik	Fitri Nugroho
Koordinator Kelompok Substansi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral	Wendi Aristono, S.H.
Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	John Harizal, S.H.
Koordinator Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang	Zainal Muhtar, S.H., M.H.
Koordinator Kelompok Substansi Penetapan dan Pengelolaan Tanah Pemerintah	Zainal Muhtar, S.H., M.H.
Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan	Putri Ismi Mastura, S.Kom
Koordinator Kelompok Substansi Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang, dan Pembinaan PPAT	Gunawan, S.A.P
Plt. Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	Debi Anggraini. Z., S.ST
Koordinator Kelompok Substansi Landreform dan Pemberdayaan Tanah Masyarakat	Debi Anggraini. Z., S.ST
Koordinator Kelompok Substansi Penatagunaan Tanah	Novan Eka Setiawan, S.H.
Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	Andry Erawan, SH
Koordinator Kelompok Substansi Konsolidasi Tanah dan Pengembangan	Masdalian, S.H.
Koordinator Kelompok Substansi Penilaian, Pengadaan dan Pencadangan Tanah	Masdalian, S.H.
Plt. Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Andry Erawan, SH

Koordinator Kelompok Substansi Penanganan Sengketa, Konflik Perkara Pertanahan	Rafkhan, A.Md.
Koordinator Kelompok Substansi Pengendalian Pertanahan	Rafkhan, A.Md.

Tabel 1.2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Dumai

E. Program dan Kegiatan saat ini

Kantor Pertanahan Kota Dumai adalah Kantor Kota yang melaksanakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional yang berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 113/P Tahun 2019 tentang Pembentukan Kementerian dan Pengangkatan Menteri Kabinet Kerja Periode Tahun 2019-2024 menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Perpres Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, dan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional. Badan Pertanahan Nasional telah menetapkan program-program strategis, antara lain:

1. Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).
2. Percepatan Inventarisasi Program (IP4T); dan
3. Legalisasi Aset Sertipikat BMN Berupa Tanah Dan Jalan Nasional.

BAB II RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Dari hasil identifikasi dan pengamatan yang telah dilaksanakan oleh penulis selama kurang lebih 3 bulan bertugas di Kantor Pertanahan Kota Dumai, ada beberapa Isu permasalahan yang terdapat dan perlu segera untuk dilakukan penanganan khusus untuk meningkatkan kegiatan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Dumai, adapun isu-isu tersebut adalah sebagai berikut:

1. Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang mana dijelaskan didalam Pasal 11 bahwa salah satu tugas Pegawai ASN adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Yang mana tentunya untuk mencapai pelayanan publik yang demikian, harus didukung oleh pelayanan yang adaptif dengan perkembangan teknologi yang ada, namun layanan diloker Kantor Pertanahan Kota Dumai belum optimalnya penyampaian informasi kepada pemohon.

Dalam dari pengamatan yang dilakukan penulis di Kantor Pertanahan Kota Duma, dimana dalam penyampaian berkas yang sudah selesai, kelengkapan berkas ataupun pengembalian berkas belum memanfaatkan teknologi yang ada, yang mana saat ini penyampaian informasi berkas yang sudah selesai hanya melalui telfon langsung dan kelengkapan berkas ataupun pengembalian berkas melalui surat dengan dikirim kepada pemohon, tentunya hal tersebut sangatlah tidak efektif, dikarenakan hanya penggunaan telfon aja, tidak dapat memberikan informasi secara utuh kepada pemohon dan pengiriman surat kepada pemohon akan membutuhkan waktu sampai kepada pemohon sehingga dalam hal efisiensi waktu juga urang efisien.

Berdasarkan permasalahan diatas, yang mana seorang *SMART* ASN, atau ASN yang dapat berdaya saing dengan teknologi Digital melalui kemampuan Digital Literasinya harus mampu memberikan solusi dengan pemanfaatan dan penggunaan teknologi yang ada sehingga mampu menyelesaikan permasalahan yang ada.

2. Belum adanya Sistem *Controlling* terkait tunggakan berkas di Kantor Pertanahan Kota Dumai.

Di dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 jo. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 dijelaskan bahwa terdapat jangka waktu disetiap layanan yang menjadi pedoman dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Tetapi fakta sering terjadi dilapangan adalah permohonan yang masuk melebihi jangka waktu pengerjaan yang seharusnya, yang mana tentunya banyak faktor yang menjadi penyebabnya, salah satunya adalah belum termonitornya tunggakan berkas secara *real time*, sehingga fungsi kontrol berkas yang menjadi tunggakan belum optimal, tentunya ini berdampak terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat, untuk itu seorang *SMART* ASN dibutuhkan untuk penyelesaian masalah melalui kemampuan Literasi Digitalnya, bagaimana penggunaan teknologi untuk memudahkan memonitoring tunggakan berkas secara *real time*.

3. Terhambatnya pelaksanaan tugas pada Seksi II bidang Penetapan hak dan Pendaftaran.

Kekurangan Sumber Daya Manusia hampir menjadi permasalahan di setiap Kantor Pertanahan di Indonesia, tidak terkecuali di Kantor Pertanahan Kota Dumai terkhusus di Seksi II bidang Penetapan hak dan Pendaftaran. Pelayanan prima dengan ASN yang profesional tentunya agak sulit diwujudkan dikarenakan Berkas yang masuk tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada dan ditambah dengan Program PTSL yang terus dikejar oleh

target, akibatnya ini berdampak terhadap pelaksanaan tugas di Seksi II bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran, yang mana berdasarkan data yang ada pertanggal 08 Juli 2022, terdapat sekitar 505 tunggakan berkas yang ada di Seksi II, yang mana itu ditambah lagi dengan Pelayanan pengecekan Sertifikat paling banyak, dikarenakan dengan aturan yang ada sekarang, yang mana validasinya dilimpahkan ke Kantor Pertanahan, sehingga beban kerja di Kantor Pertanahan semakin banyak, namun jumlah pegawai di Seksi II Kantor Pertanahan Kota Dumai hanya terdiri dari 5 orang PNS dan dibantu beberapa orang PPNPN. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan yang profesional dengan ketepatan waktu pengerjaan sulitlah untuk dicapai. Untuk itu diperlukan *SMART ASN* yang mampu mengimplementasikan memaksimalkan teknologi yang ada guna memecahkan permasalahan yang ada untuk dan memberikan solusi.

B. Pemilihan Isu

Dari hasil identifikasi isu atau masalah yang sudah ada, dilakukan pemilahan isu untuk menentukan isu yang paling relevan dengan pembahasan. Pemilahan isu tersebut penulis menggunakan teknik AKPK. Teknik AKPK yaitu menggunakan teknik tapisan dengan menetapkan rentang penilaian (1-5) dengan kriteria Aktual, Kekhalayakan, Problematik, dan Kelayakan. Aktual artinya isu tersebut benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan dalam masyarakat. Kekhalayakan artinya Isu tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak. Problematik artinya Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga perlu dicarikan segera solusinya secara komprehensif, dan Kelayakan artinya Isu tersebut masuk akal, realistis, relevan, dan dapat dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya.

Dengan menggunakan teknik AKPK, kami melakukan penapisan isu diatas dengan merangkumnya ke dalam bentuk tabel matriks penilaian. Penilaian dilakukan menggunakan rentang 1-5 dimana 1 adalah nilai terendah dan 5 adalah nilai tertinggi.

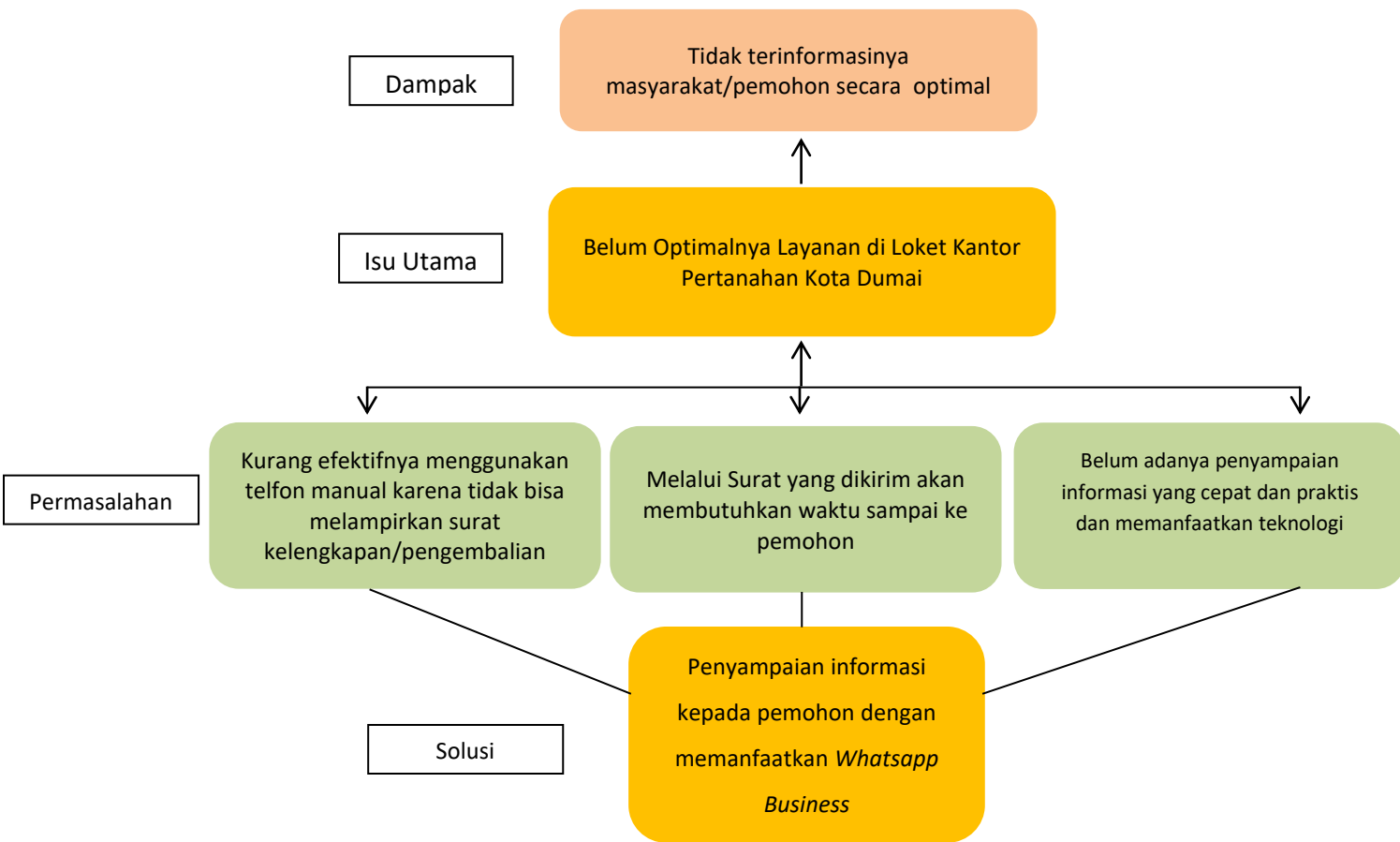
No	Isu	A	K	P	K	Jumlah	Prioritas
1.	Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai	5	5	5	5	20	I
2.	Belum adanya Sistem Controlling terkait tunggakan berkas di Kantor Pertanahan Kota Dumai.	4	4	4	4	16	II
3.	Terhambatnya Pelaksanaan Tugas pada Seksi II (Penetapan hak dan Pendaftaran)	4	3	3	4	14	III

Tabel 2.1 Matriks Penilaian Kualitas Isu Dengan Analisis AKPK

Setelah menetapkan *Core Issue* menggunakan tapisan AKPK, maka didapatkan isu Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai.

C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu

Berdasarkan prioritas isu yang telah didapatkan, maka akan ditetapkan alternatif gagasan pemecahan isunya sebagai penyelesaian isu Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai. Selanjutnya perlu dilakukan analisa untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan tersebut timbul. Faktor-faktor penyebab tersebut akan diidentifikasi dengan menggunakan Teknik Analisa Pohon Masalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Analisis Isu dengan Pohon Masalah

Dalam analisis isu dengan pohon masalah diatas, maka dapat kita ketahui bahwa dampak dari Penyampaian Informasi tidak maksimal akan berdampak terhadap tidak terinformasinya masyarakat/pemohon secara optimal maka menimbulkan isu utama Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai, sehingga terdapat Gagasan Penyelesaian Isu yaitu **Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business***.

Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, yang mana memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat adalah salah satu hal utama, dengan pelayanan yang responsif dan cepat merupakan keinginan dari masyarakat, maka Gagasan Pemecahan Isu Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan Aplikasi *Whatsapp Business* dianggap efektif dan memberikan

dampak yang luas, tidaknya hanya bagi masyarakat sebagai pemohon tetapi juga terhadap Kantor Pertanahan Kota Dumai yang memberikan Pelayanan tersebut. Selain itu pemanfaatan teknologi terkini yaitu menggunakan Aplikasi *Whatsapp Business* merupakan penerapan dari Smart ASN.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	Penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	<p>1. Berdiskusi dengan Mentor dan Petugas Locket</p> <p>2. Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> Kantor dan Akun G-mail Kantor</p>	Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i>	<p>Agenda II:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu dengan berdiskusi dengan mentor dan petugas loket, maka mendapatkan pemecahan masalah untuk bersama-sama membangun kantor pertanahan • Nilai Harmonis, dengan berdiskusi yang diikuti dengan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun maka akan tercipta harmonisasi antara peserta dan narasumber. <p>Agenda II:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yaitu membuat aplikasi <i>whatsapp business</i>, akun G-mail dan penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> merupakan bentuk adaptasi penggunaan teknologi dan berinovasi dengan pemanfaatan teknologi yang ada • Nilai Kompeten, yaitu dengan membuat aplikasi WA dan Akun G-mail, secara tidak langsung terus belajar dan beradaptasi dengan penggunaan teknologi 	Dengan adanya konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan memudahkan dalam pelaksanaan aktualisasi nantinya, yang mana akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia	Dengan adanya kepeahaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif

		3. Membuat data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di <i>Google Spreadsheet</i> .		<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yang mana pengaktualisasian penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> untuk mempermudah pekerjaan yaitu bentuk adaptif terhadap teknologi yang ada • Nilai Kompeten, yang mana tentunya penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> akan belajar hal baru dan menambah kapabilitas. 	
2.	Pengajuan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	1. Berdiskusi dengan mentor mengenai Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi.	Catatan mengenai Revisi	<p>Agenda II:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif, yaitu dengan berdiskusi dengan mentor tentunya akan bersama-sama akan mewujudkan hasil aktualisasi yang maksimal nantinya. • Nilai Harmonis, yaitu berdiskusi dengan komunikasi dan sopan santun yang baik, akan terjalin hubungan harmonis antara mentor dan cpns. • Loyal, yang mana sikap dari mentor dengan menyediakan waktu dan memberikan arahan kepada cpns adalah bentuk komitmen dan dedikasi untuk kemajuan kantor. 	Catatan revisi dari konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi digunakan untuk menyempurnakan rancangan aktualisasi yang akan dibuat yang mana berguna untuk memberikan dampak terhadap pelayanan pertanahan yang berstandar dunia

		2. Mencatat saran dan masukan yang disampaikan oleh mentor dan narasumber		<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kompeten, yang mana dengan mencatat tentunya akan belajar juga masukan yang diberikan oleh mentor dan menjadi masukan untuk penyempurnaan rancangan aktualisasi. 	
3.	Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	1. Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	Catatan saran dan masukan serta Dokumentasi Sosialisasi	<p>Agenda II:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan, yang mana dengan mensosialisasikan pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi sudah merupakan bentuk solutif dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat. • Nilai Adaptif, pemanfaatan <i>whatsapp business</i>, merupakan bentuk adaptasi penggunaan teknologi dan berinovasi dengan pemanfaatan teknologi yang ada • Nilai Loyal, Sosialisasi merupakan bentuk pengabdian, yang mana memperkenalkan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi untuk kemajuan kantor. 	Catatan dan saran hasil dari sosialisasi pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi digunakan untuk menyempurnakan rancangan aktualisasi yang akan dibuat yang mana berguna untuk memberikan dampak terhadap pelayanan pertanahan yang berstandar dunia

		2. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan		<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Akuntabel, yang mana seluruh kegiatan yang dilakukan didokumentasikan bisa dipertanggungjawabkan. 		
4.	Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	<p>1. Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi oleh petugas loket</p> <p>2. Pembuatan <i>Google Form</i>, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon/masyarakat atas layanan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam pemberian informasi kepada pemohon/masyarakat .</p>	<p>Matrik perbandingan ketercapaian dan evaluasi kepuasan pemohon/masyarakat berdasarkan <i>google form</i> yang dibuat atas Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi</p>	<p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adapif, yaitu penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> merupakan ciri seorang Asn yang Smart, dengan pemanfaatan teknologi guna mempermudah pelaksanaan tugasnya sehari-hari • Nilai Berorientasi Pelayanan, yang mana dengan pemanfaatan teknologi Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> akan mempercepat dan mempermudah layanan kepada masyarakat. <p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yaitu pemakaian <i>Google Form</i> untuk sebagai alat survey untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara penggunaan teknologi yang ada. • Nilai Berorientasi Pelayanan, dimana berupaya meningkatkan pelayanan dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. 	<p>Matrik perbandingan dan <i>Google Form</i>, merupakan upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan yang mana sesuai dengan Misi Kementerian ATR/BPN RI yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia</p>	

5.	Evaluasi dan Monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	1. Konsultasi dengan mentor	Laporan Evaluasi dan Monitoring	Agenda II: <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif , yaitu bekerja sama dengan mentor menghasilkan nilai tambah • Nilai Harmonis, yang mana membangun hubungan dengan mentor yang kondusif dan positif 	Laporan evaluasi dan monitoring merupakan bentuk akhir dalam pelaksanaan aktualisasi selain laporan aktualisasi yang mana digunakan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang sejalan dengan Misi Kementerian ATR/BPN RI yaitu Menyenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia
		2. Melakukan evaluasi dan monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi		Agenda II: <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Berorientasi Pelayanan, dengan melakukan perbaikan tiada henti dengan melakukan evaluasi dan monitoring • Nilai Kompeten, yaitu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan selalu melakukan perbaikan diri 	
		3. Perbaikan dan Penyempurnaan Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi		Agenda II: <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Berorientasi Pelayanan, yang mana melakukan perbaikan tiada henti dengan melakukan penyempurnaan hasil kerja sebelumnya • Nilai Kompeten, melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dari hasil feedback dan perbaikan dari penerapan. 	

No	Mata Pelatihan	Kegiatan					Jumlah Aktualisasi Per- MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	
1	Berorientasi Pelayanan	-	-	1	2	2	5
2	Akuntabel	-	-	1	-	-	1
3	Kompeten	2	1	-	-	2	5
4	Harmonis	1	1	-	-	1	3
5	Loyal	-	1	1	-	-	2
6	Adaptif	2	-	1	2	-	5
7	Kolaboratif	1	1	-	-	1	3
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		6	4	4	4	6	24

Tabel 2.2 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitulasi Nilai Dasar PNS Ber-AKHLAK

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Kegiatan																													
		Juli														Agustus															
		9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
1	Penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business untuk mempermudah informasi																														
1.1	Bediskusi dengan Mentor dan Petugas Loker																														
1.2	Membuat Aplikasi Whatsapp Business Kantor dan Akun G-mail Kantor																														
1.3	Membuat data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di Google Spreadsheet.																														
2	Pengajuan Konsep Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business untuk mempermudah informasi																														
2.1	Berdiskusi dengan mentor mengenai Konsep Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business untuk mempermudah informasi																														
2.2	Mencatat saran dan masukan yang disampaikan oleh mentor dan narasumber																														
3	Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business untuk mempermudah informasi																														
3.1	Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business untuk mempermudah informasi																														
3.2	Dokumentasi pelaksanaan kegiatan																														
4	Penerapan Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business untuk mempermudah informasi																														
4.1	Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi oleh petugas loket																														
4.2	Pembuatan Google Form, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon/masyarakat atas layanan Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business dalam pemberian informasi kepada pemohon/masyarakat .																														
5	Evaluasi dan Monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business untuk mempermudah informasi																														
5.1	Konsultasi dengan mentor																														
5.2	Melakukan evaluasi dan monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi																														
5.3	Perbaikan dan Penyempurnaan Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi																														
6	Penyusunan Laporan																														

BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. *Role Model*



Gambar. 3.1 Bpk. Busye Meina S.P.

Role model adalah sebuah gambaran ideal yang kita inginkan untuk diri kita di masa depan, meskipun kita tidak pernah bertemu secara langsung dengan orang tersebut. *Role model* Penulis di Kantor Pertanahan Kota Dumai adalah orang yang dianggap dapat memberikan contoh yang baik, baik dari intelegensi, sikap perilaku ataupun kemampuan yang dimilikinya sesuai dengan BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif, dan Adaptif), termasuk dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik, dan Smart Governance.

Kantor Pertanahan Kota Dumai memiliki banyak sosok dan figur yang dijadikan sebagai *Role Model* dalam rangka internalisasi nilai-nilai dasar ASN. *Role model* bagi penulis dalam pelaksanaan aktualisasi di Kantor Pertanahan Kota Dumai adalah Bapak Busye Meina, S.P., selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Dumai mempunyai jiwa kepemimpinan yang sangat baik, tegas serta mampu merangkul setiap anggotanya agar bekerja dengan giat. Tidak hanya cakap dalam memimpin, namun beliau merupakan orang yang sangat cerdas, kreatif dan juga mempunyai ide-ide yang luar biasa untuk membangun dan mengembangkan Kantor Pertanahan Kota Dumai.

Penerapan nilai-nilai dasar ASN oleh Bapak Busye Meina, S.P., terlihat pada keseharian beliau di unit kerja, *nilai Berorientasi Pelayanan* terlihat ketika beliau menjadi pembina saat melakukan apel pagi maupun saat melakukan rapat monitoring dan evaluasi ataupun forum lainnya, beliau selalu berupaya menekankan untuk tidak mudah puas ketika sudah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat, beliau selalu mendorong rekan-rekan kerja untuk terus melakukan perbaikan dalam melakukan pelayanan pertanahan sehingga tercipta konsistensi pelayanan pertanahan yang ramah, cekatan, solutif dan berkualitas. *Nilai Akuntabel* terlihat ketika beliau melakukan pekerjaannya di Kantor Pertanahan Kota Dumai dengan cermat, disiplin, dan bertanggung jawab serta memiliki integritas yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya. *Nilai Kompeten* terlihat dimana beliau selalu berupaya untuk meningkatkan kompetensi yang berkaitan dengan tugas dan jabatannya, juga selalu membantu penulis dengan memberikan ilmu-ilmu baru. *Nilai Harmonis* terlihat dimana beliau selalu berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif khususnya pada Kantor Pertanahan Kota Dumai dengan tujuan agar seluruh pegawai dapat bekerja dengan maksimal dan saling tolong menolong tanpa melihat apapun latar belakangnya. *Nilai Loyal* terlihat dimana beliau selalu memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 dan Peraturan Perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan tugas dan jabatannya serta selalu menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara dalam kesehariannya. *Nilai Adaptif* terlihat dimana beliau selalu bertindak proaktif baik dalam melakukan diskusi dengan rekan-rekan di Kantor Pertanahan Kota Dumai dan selalu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di era transformasi digital ini serta bersama penulis selalu berpikir inovatif. *Nilai Kolaboratif* terlihat saat beliau selalu terbuka ketika dimintai saran dan masukan.

Selain menerapkan nilai-nilai dasar ASN, Bapak Busye Meina, S.P., juga telah menjalankan kedudukan dan perannya sebagai ASN

untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*. Dalam kedudukannya sebagai ASN, beliau selalu memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan dengan profesional dan berkualitas serta berorientasi kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu dalam perannya sebagai ASN beliau melaksanakan kebijakan dan pelayanan publik yang profesionalm bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik, korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal ini telah dilakukan dengan terus bekerja sesuai dengan kode etik ASN demi tercapainya pelayanan pertanahan yang baik serta optimal di Kantor Pertanahan Kota Dumai.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan seluruh hasil realisasi dan output kegiatan habituasi yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Dumai Provinsi Riau. Masa Habituasi dimulai sejak tanggal 11 Juli 2022 sampai 5 Agustus 2022. Dalam pelaksanaan Aktualisasi yang telah dilakukan, dimana pada dasarnya tujuan aktualisasi sudah tercapai, hanya saja target waktu dan output di tahap kegiatan 4 dan 5 mengalami sedikit perubahan, dan pada saat bimbingan dengan *Coach* terdapat masukan sehingga ada pergantian di Kegiatan kedua yang pada dasarnya tidak merubah rancangan kegiatan Aktualisasi yang sudah dibuat, uraikan-uraian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.1 Kegiatan Penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi *Wahatsapp Business*

Sebelum melakukan penyiapan konsep pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business*, yang mana peserta melakukan diskusi dengan mentor dan petugas loket guna memperoleh masukan dan saran, adapun hasinya sebagai berikut:

a. Saran dan masukan dari Mentor:

- Selama ini belum adanya alat monitoring pengiriman berkas yang sudah selesai di Petugas Loket, sedangkan SK

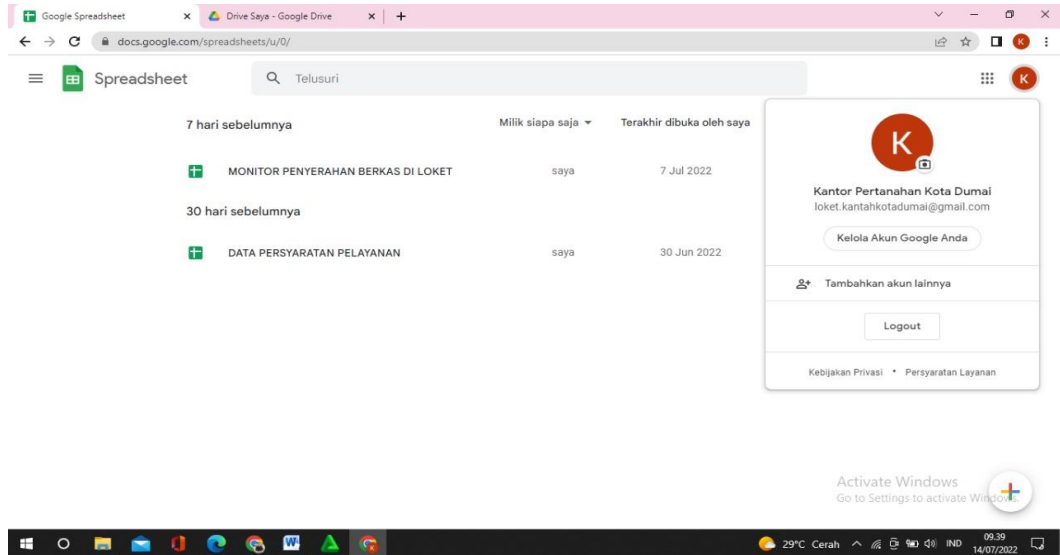
Pemberian Hak itu berjangka waktu 3 bulan sejak di tandatangani harus segera di daftarkan oleh pemohon, apabila tidak segera di daftarkan maka SK tersebut akan mati, tentu itu akan menimbulkan kerugian kepada pemohon, untuk itu harus segera diinfokan kepada pemohon apabila SK sudah jadi. Untuk itu diperlukan alat monitoring untuk melihat apakah berkas yang sudah jadi termasuk SK itu sudah diinfokan kepada pemohon apa belum.

- Belum adanya pemanfaatan *Whatsapp Business* sebagai penggunaan teknologi untuk penginformasian kepada pemohon.

b. Saran dan masukan dari Petugas Loker

- Biasanya penginformasian kepada pemohon melalui telfon belum ada penggunaan *Whatsapp Business*, sehingga penggunaan *Whatsapp Business* nantinya diharapkan dapat menjadi terobosan baru dan memudahkan penginformasian kepada pemohon.
- Kalau bisa dibuat alat monitoringnya dengan memasukan nomor Pemohon otomatis terhubung ke *Whatsapp Business*, sehingga memudahkan dalam penginformasiannya kepada pemohon oleh petugas loket.

Kemudian Peserta membuat Akun *Whatsapp Business* dengan menggunakan akun kantor yang sudah ada dan untuk akun G-mail, peserta membuatnya sendiri dengan nama alamat akun: loket.kantahkotadumai@gmail.com. Tahapan pembuatan akun sama seperti halnya pembuatan akun G-mail biasanya. Akun G-mail digunakan untuk sebagai alat monitoring dengan pemanfaatan *Google Spreadseet*.



Gambar 3.2 Pembuatan Akun G-Mail

1.2 Membuat format data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di *Google Spreadsheet*.

Setelah melakukan penyiapan konsep pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business*, tahap selanjutnya adalah membuat format data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di *Google Spreadsheet*. Kegiatan ini dalam rancangan aktualisasi termasuk dalam tahap kegiatan minggu pertama namun setelah bimbingan dengan *Coach*, terdapat masukan agar *output* yang dihasilkan setiap kegiatan itu jelas, maka tahapan kegiatan membuat format data rekapan/monitoring berkas dijadikan sebagai bagian dari Kegiatan, berikut adalah format data rekapan/monitoring:

The screenshot shows a Google Spreadsheet titled 'MONITOR PENYERAHAN BERKAS DI LOKET'. The spreadsheet contains the following data:

NO	NAMA PEMOHON	JENIS KEGIATAN	NOMOR BERKAS	NOMOR HP	PESAN	LINK KIRIM	TANGGAL MENYERAHKAN	TANGGAL REMINDER	STATUS	PETUGAS YANG MENYERAHKAN
1	FADEL	Peralihan Jual-Beli	4476	8282114811592	Halo%20Sobat%20Kantah%	Send Whatsup	27/08/2022	11/07/2022	Sudah Diambil	
2	RAHMAD	Pengecekan Sertifikat	888	8281388488846	Halo%20Sobat%20Kantah%	Send Whatsup	30/08/2022	14/07/2022	Belum Diambil	
3	KEVIN	peralihan jual-Beli	588	8281380652855	Halo%20Sobat%20Kantah%	Send Whatsup	07/07/2022	21/07/2022	Sudah Diambil	
4									Belum Diambil	
5									Sudah Diambil	

Gambar 3.3 Format Data Rekapan/Monitoring di *Google Spreadsheet*

Kemudian Pembuatan *link Google Form* yang bertujuan melihat tingkat kepuasan pemohon dengan adanya penggunaan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk pemberitahuan berkas pemohon yang telah selesai.

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	JENIS KEGIATAN	NOMOR BERKAS	NOMOR HP	PESAN	LINK KIRIM	TANGGAL MENYERAHKAN	TANGGAL REMINDER	STATUS	PETUGAS YANG MENYERAHKAN	
2	PEMSAHAN	6146	6281365095460	Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp	08/08/2022	22/09/2022	Belum Diambil		
3	PERALIHAN JUAL BELI	6754	6281905944376	Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
4	PERALIHAN JUAL BELI	8008	6282289568831	Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
5	PERALIHAN JUAL BELI	6967	6282283545134	Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
6	PEMSAHAN	7983	6285285761659	Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp	23/06/2022	06/09/2022	Sudah Diambil		
7				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
8				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
9				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
10				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
11				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
12				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
13				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
14				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
15				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
16				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
17				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
18				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					
19				Halo%20Sebat%20Kantah%20Kota%20Dumai%20	Send WhatsApp					

Gambar 3.4 pembuatan *link Google Form*

Penambahan Link Google Form untuk melihat tingkat kepuasan pemohon

Setelah Format Data Rekap/ Monitoring di *Google Spreadsheet* selesai, maka selanjutnya pengajuan konsep pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi yang mana peserta melakukan diskusi dengan dengan mentor adapun pada intinya hasilnya sudah bagus tetapi ada beberapa hal yang harus ditambahkan:

- Seharusnya dipisahkan *sheet* berkas selesai, kelengkapan berkas dan pengembalian berkas, karena nanti memudahkan untuk memantau yang mana menjadi berkas selesai, kelengkapan berkas dan pengembalian berkas.
- penambahan *Link* untuk melampirkan Surat kelengkapan/pengembalian berkas, jadi bisa secara cepat dan praktis pemohon mengetahui kelengkapan apa-apa saja

yang harus dilengkapi dengan dilampirkannya surat kelengkapan/pengembalian saat pemberitahuan kepada pemohon melalui aplikasi *Whatsapp Business*.

NO	NAMA PEMOHON	JENIS KEGIATAN	NOMOR BERKAS	NOMOR HP	PESAN	LINK FILE	LINK KIRIM	TANGGAL MENGINFORMASIKAN	TANGGAL REMAINDER
1	fadell	Peralihan Jual-Beli	4476	6282114911592	Halo%20Sobat%20Kantah%	https://drive.google.com/...	Sand Whatsapp	28/06/2022	12/07/2022
2	RAHMAD	Pengecekan Sertifikat	888	6281388488846	Halo%20Sobat%20Kantah%	https://drive.google.com/...	Sand Whatsapp	28/06/2022	12/07/2022
3	AYU	Pengecekan Sertifikat	577	6281368052855	Halo%20Sobat%20Kantah%	https://drive.google.com/...	Sand Whatsapp	07/07/2022	21/07/2022

Gambar 3.5 Penambahan Sheet dan Link Google Drive di Google Spreadsheet

Penambahan Sheet Surat Kelengkapan & Pengembalian

Penambahan Link Google Drive untuk melampirkan Surat Kelengkapan atau pengembalian berkas

1.3 Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Sosialisasi Rancangan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi dilakukan kepada Petugas Locket sebagai *User* dalam pelaksanaan nantinya, yang mana peserta menjelaskan secara detail kepada Petugas Locket mengenai penggunaannya dan terdapat masukan dari petugas locket agar pada kolom Jenis Kegiatan sudah terisi nama-nama kegiatannya sehingga petugas locket tidak perlu menginput nama kegiatan secara manual, tetapi sudah ada tersedia.



Gambar 3.6 Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business*

1.4 Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Pada tahap ini merupakan tahapan dalam penerapan Aplikasi *Whatsapp Business* yang memanfaatkan *Google Spreadsheet* untuk monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas. Namun dalam hal pelaksanaannya, waktu pelaksanaan tidak sesuai dengan jadwal kegiatan waktualisasi yang telah dibuat dikarenakan adanya kendala-kendala diluar dugaan seperti adanya Renovasi Locket Kantor Pertanahan dan penyesuaian dari Petugas Locket.

Berdasarkan data yang ada, rata-rata jumlah berkas yang sudah selesai adalah ± 20 berkas, yang didominasi oleh berkas peralihan hak. Namun selama masa penerapan aktualisasi hanya 4 berkas yang dapat menggunakan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk memberitahukan kepada pemohon dikarenakan beberapa sebab sebagai berikut:

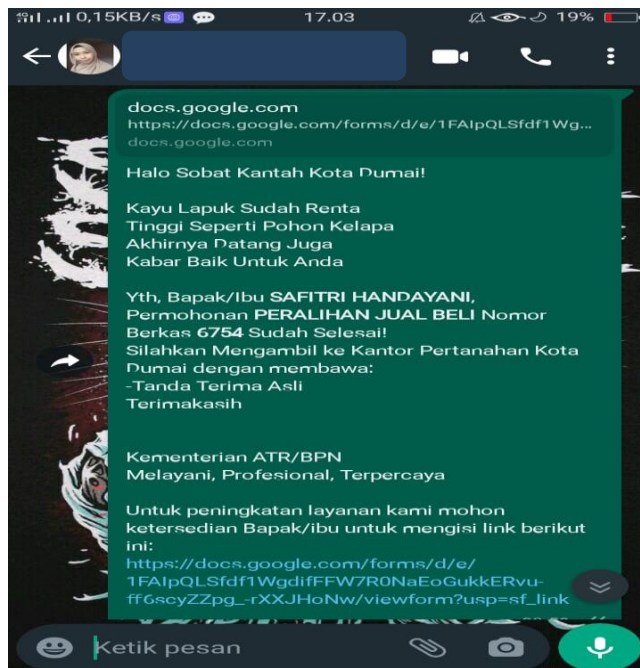
- Adanya Renovasi Locket Kantor Pertanahan dan penyesuaian dari Petugas Locket
- Waktu penerapan aktualisasi yang tidak terlalu lama
- Tidak semua pemohon terdapat nomor *Whatsapp* sehingga menggunakan telfon manual.

Namun terlepas dari hambatan-hambatan diatas, penggunaan Aplikasi *Whatsapp Business* dapat mempercepat penyampaian informasi kepada pemohon dalam hal pengambilan berkas ke Kantor Pertanahan Kota Dumai, yang mana berikut dapat dijelaskan perbandingan waktu pengambilan berkas sebelum dan sesudah pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business*:

	Sebelum Penggunaan <i>Whatsapp Business</i>	Sesudah Penggunaan <i>Whatsapp Business</i>
Waktu	≥ 2 Hari	≤ 2 Hari

Tabel 3.1 Perbandingan Ketercapaian Sebelum dan Sesudah Penggunaan *Whatsapp Business*

Dari tabel perbandingan diatas dapat dilihat bahwa rata-rata sebelum penggunaan Aplikasi *Whatsapp Business* waktu pengambilan berkas oleh pemohon ke Kantor Pertanahan Kota Dumai ≥ 2 Hari, sedangkan dari 4 berkas hasil penerapan penggunaan Aplikasi *Whatsapp Business* waktu yang diperlukan ≤ 2 Hari, dimana berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis faktor utama mengapa lebih cepat pemohon dalam mengambil berkas yang telah selesai dikarenakan penggunaan aplikasi *Whatsapp* yang menjadi reminder pemohon dikarenakan pesan *Whatsapp* yang dapat terlihat setiap waktu saat pemohon menggunakan aplikasi tersebut.



Gambar 3.7 Penyampaian Informasi Kepada Pemohon

Dalam pemberitahuan informasi berkas yang telah selesai kepada pemohon, terdapat *link Google Form* yang bertujuan melihat tingkat kepuasan pemohon dengan adanya penggunaan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk pemberitahuan berkas pemohon yang telah selesai. Namun dalam pelaksanaannya, dari 4 berkas yang telah selesai dan dibertihukan kepada pemohon, hanya 1 orang saja yang mengisi *Google Form* tersebut, sehingga belum dapat memrepresentasikan puas atau tidaknya pemohon terhadap adanya penggunaan Aplikasi *Whatsapp Business*.

1.5 Evaluasi dan Monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Setelah dilakukannya rangkaian kegiatan aktualisasi sampai penerapan rancangan yang sudah dibuat, maka kegiatan terakhir adalah melakukan evaluasi dan monitoring serta penyempuraan Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi. Dari hasil evaluasi dan monitoring didapat hasil sebagai berikut:

1. Saat pemohon memasukan berkas ke Kantor Pertanahan Kota Dumai, petugas loket memintakan sekalian nomor *Whatsapp* Aktif pemohon guna mempermudah pemberian informasi melalui aplikasi *Whatsapp*.
2. Guna mensosialisasikan penggunaan *Whatsapp Business* dalam pemberian informasi berkas yang sudah selesai, maka petugas loket akan memberitahukan sejak awal pemohon memasukan berkas ke Kantor Pertanahan Kota Dumai.

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Pelaksanaan aktualisasi merupakan pelaksanaan dari rancangan kegiatan yang telah dibuat sebelumnya, yang mana penulis harus mengimlemantasikan dan menginternalisasikan nilai-nilai yang terkandung di dalam setiap kegiatan yang dikaitkan dengan substansi mata pelatihan Agenda 2 (nilai-nilai dasar CPNS) yaitu BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) pada saat proses habituasi.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	Penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	1. Melakukan diskusi dengan Mentor	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu melakukan diskusi dengan mentor untuk penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i>, sehingga mendapatkan pemecahan masalah untuk bersama-sama membangun kantor pertanahan. • Nilai Harmonis, yaitu saat melakukan diskusi dengan mentor berkaitan dengan penyiapan konsep dengan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun sehingga tercipta harmonisasi antara peserta dan narasumber. • Adaptif, yaitu Penulis bertindak proaktif dalam melakukan diskusi dengan mentor dan selalu berusaha menyampaikan ide-ide inovatif dalam beradaptasi dengan era transformasi digital. 	Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.	Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif

			<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten, yaitu dalam melakukan kegiatan diskusi dengan mentor dilakukan penulis sehingga dalam pelaksanaan setiap tahapan kegiatannya mendapatkan hasil dengan kualitas terbaik. 		
		2. Melakukan diskusi dengan Petugas Loker	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu melakukan diskusi dengan petugas loket untuk penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i>, sehingga mendapatkan pemecahan masalah untuk bersama-sama membangun kantor pertanahan. • Nilai Harmonis, yaitu saat melakukan diskusi dengan petugas loket berkaitan dengan penyiapan konsep dengan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun sehingga tercipta harmonisasi antara peserta dan petugas loket. • Adaptif, yaitu Penulis bertindak proaktif dalam melakukan diskusi dengan petugas loket dan selalu berusaha menyampaikan ide-ide inovatif • Kompeten, yaitu dalam melakukan kegiatan diskusi dengan petugas loket dilakukan penulis sehingga dalam pelaksanaan setiap tahapan kegiatannya mendapatkan hasil terbaik 		

		<p>3. Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Business</i></p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yaitu saat membuat aplikasi <i>whatsapp business</i>, yang merupakan bentuk adaptasi penggunaan teknologi dan berinovasi dengan pemanfaatan teknologi yang ada • Nilai Kompeten, yaitu saat membuat aplikasi <i>whatsapp business</i>, secara tidak langsung terus belajar dan beradaptasi dengan penggunaan teknologi • Akuntabel, yaitu dalam pembuatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> peserta lakukan dengan cermat, disiplin dan bertanggung jawab sehingga hasilnya maksimal 		
		<p>4. Membuat Akun G-mail Kantor</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yaitu saat membuat, akun G-mail yang merupakan bentuk adaptasi penggunaan teknologi dan berinovasi dengan pemanfaatan teknologi yang ada • Nilai Kompeten, yaitu saat membuat Akun G-mail, secara tidak langsung terus belajar dan beradaptasi dengan penggunaan teknologi • Akuntabel, yaitu dalam pembuatannya penulis lakukan dengan cermat, disiplin dan bertanggung jawab sehingga hasilnya maksimal 		

2.	Membuat format data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di <i>Google Spreadsheet</i> .	1. Membuat format data rekapan/monitoring berkas sudah selesai di <i>Google Spreadsheet</i> .	Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yang mana saat pengaktualisasian penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> untuk mempermudah pekerjaan mencerminkan adaptif terhadap teknologi yang ada • Nilai Kompeten, yang mana tentunya penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> akan belajar hal baru dan menambah kapabilitas. 	Dengan adanya format data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di <i>Google Spreadsheet</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanaan pertanian yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.
		2. Membuat format data rekapan/monitoring kekurangan berkas di <i>Google Spreadsheet</i> .	Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yang mana saat pengaktualisasian penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> untuk mempermudah pekerjaan mencerminkan adaptif terhadap teknologi yang ada • Nilai Kompeten, yang mana tentunya penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> akan belajar hal baru dan menambah kapabilitas. 	
		3. Membuat format data rekapan/monitoring pengembalian berkas di <i>Google Spreadsheet</i> .	Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yang mana saat pengaktualisasian penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> untuk mempermudah pekerjaan mencerminkan adaptif terhadap teknologi yang ada • Nilai Kompeten, yang mana tentunya penggunaan <i>Google Spreadsheet</i> akan belajar hal baru dan menambah kapabilitas. 	

		<p>4. Pembuatan <i>Google Form</i>, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon/masyarakat atas layanan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam pemberian informasi kepada pemohon/masyarakat .</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yaitu pemakaian <i>Google Form</i> untuk sebagai alat survey untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara penguasaan teknologi yang ada. • Nilai Berorientasi Pelayanan, dimana berupaya meningkatkan pelayanan dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. 		
		<p>5. Pengajuan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif, pengajuan konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi merupakan suatu suau bentuk inovasi untuk perubahan • Kolaboratif, yaitu saat berdiskusi dengan mentor tentunya akan bersama-sama mewujudkan hasil aktualisasi yang maksimal. • Nilai Harmonis, yaitu saat berdiskusi menggunakan komunikasi dan sopan santun yang baik, akan terjalin hubungan harmonis antara mentor dan cpns. • Loyal, yang mana sikap dari mentor dengan menyediakan waktu dan memberikan arahan kepada cpns adalah bentuk komitmen dan dedikasi 		

			<p>untuk kemajuan kantor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel, yaitu dalam pengajuan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> penulis lakukan dengan cermat, disiplin dan bertanggung jawab sehingga hasilnya terbaik 		
		6. Mencatat saran dan masukan yang disampaikan oleh mentor	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kompeten, yang mana dengan mencatat tentunya akan belajar juga masukan yang diberikan oleh mentor dan menjadi masukan untuk penyempurnaan aktualisasi. • Akuntabel, yaitu dalam Mencatat saran dan masukan yang disampaikan oleh mentor penulis lakukan dengan cermat, disiplin dan bertanggung jawab. 		
3.	Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	1. Berkonsultasi dengan mentor	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu melakukan konsultasi dengan mrntor untuk sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i>, sehingga mendapatkan pola sosialisasi yang baik. • Nilai Harmonis, yaitu saat melakukan diskusi dengan mentor berkaitan dengan sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dengan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun sehingga tercipta harmonisasi antara peserta dan mentor. • Adaptif, yaitu Penulis bertindak proaktif 	Catatan dan saran hasil dari sosialisasi pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi digunakan untuk menyempurnakan aktualisasi yang dibuat, guna memberikan dampak terhadap pelayanan	

			<p>dalam melakukan konsultasi dengan mentor dan selalu berusaha menyampaikan ide-ide inovatif untuk pola sosialisasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompeten, yaitu dalam melakukan kegiatan diskusi dengan mentor dilakukan peserta dalam pelaksanaan sosialisasi sehingga mendapatkan hasil terbaik. 	pertanahan yang berstandar dunia.	
		2. Melakukan persiapan bahan-bahan sosialisasi	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu saat melakukan persiapan bahan-bahan sosialisasi baik ruangan, makanan dan lain-lain, peserta berkoordinasi dengan mentor dan <i>Office Boy</i>. • Nilai Harmonis, yaitu saat melakukan persiapan bahan-bahan sosialisasi yang mana saat berkoordinasi, peserta menggunakan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun sehingga tercipta harmonisasi antara peserta dan orang-orang yang terlibat. • Akuntabel, yaitu saat melakukan persiapan, peserta melakukannya dengan cermat dan bertanggungjawab sehingga sosialisasinya berjalan dengan baik 		

	<p>3. Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan, yang mana saat mensosialisasikan pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi sudah merupakan bentuk solutif dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat. • Nilai Adaptif, yaitu pemanfaatan <i>whatsapp business</i>, merupakan bentuk adaptasi penggunaan teknologi dan berinovasi dengan pemanfaatan teknologi yang ada. • Nilai Loyal, saat Sosialisasi merupakan bentuk pengabdian, yang mana memperkenalkan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi untuk kemajuan kantor. • Nilai Kolaboratif, yaitu disaat melakukan sosialisasi banyak terdapat masukan dan saran terkait Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> guna membangun pelayanan Kantor Pertanahan Kota Dumai lebih baik lagi. 		
	<p>4. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Akuntabel, yang mana seluruh kegiatan yang dilakukan didokumentasikan bisa dipertanggung 		

			<p>jawabkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu disaat dokumentasi, peserta bekerjasama dengan teman CPNS lainnya untuk mendokumentasikan sehingga tercipta kerja sama yang baik. 		
4.	<p>Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi</p>	<p>1. Berkonsultasi dengan mentor</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu melakukan konsultasi dengan mentor untuk penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i>, sehingga mendapatkan hasil yang baik. • Nilai Harmonis, yaitu saat melakukan diskusi dengan mentor berkaitan dengan penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dengan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun sehingga tercipta harmonisasi antara peserta dan mentor. • Adaptif, yaitu Penulis bertindak proaktif dalam melakukan konsultasi dengan mentor dan selalu berusaha menyampaikan ide-ide inovatif untuk pola penerapan. • Kompeten, yaitu dalam melakukan kegiatan diskusi dengan mentor dilakukan peserta sehingga dalam pelaksanaan penerapan mendapatkan hasil terbaik. 	<p>Tabel Perbandingan Ketercapaian Sebelum dan Sesudah Penggunaan <i>Whatsapp Business</i> merupakan upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan yang mana sesuai dengan Misi Kementerian ATR/BPN RI yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang</p>	

		<p>2. Persiapan dan penyesuaian penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> di Komputer Petugas Loker</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu saat melakukan persiapan penerapan, peserta berkoordinasi dengan mentor dan petugas loket sehingga hasilnya maksimal. • Nilai Harmonis, yaitu saat melakukan penerapan, peserta melakukan koordinasi menggunakan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun sehingga tercipta harmonisasi antara peserta dan orang-orang yang terlibat. • Akuntabel, yaitu saat melakukan penerapan, peserta melakukannya dengan cermat dan bertanggungjawab sehingga penerapannya berjalan dengan baik 	<p>yang Berstandar Dunia</p>	
		<p>3. Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi oleh petugas loket</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Adaptif, yaitu saat penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Buiness</i> merupakan ciri seorang Asn yang Smart, dengan pemanfaatan teknologi guna mempermudah pelaksanaan tugasnya sehari-hari • Nilai Berorientasi Pelayanan, yang mana dengan pemanfaatan teknologi Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> akan mempercepat dan mempermudah layanan kepada masyarakat. • Harmonis, yang mana saat penerapan 		

			Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> terjalin komunikasi dan hubungan yang baik antara penulis dan petugas loket.		
5.	Evaluasi dan Monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	1. Konsultasi dengan mentor	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kolaboratif, yaitu melakukan konsultasi dengan mentor untuk agenda Evaluasi dan Monitoring Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i>, sehingga mendapatkan hasil yang baik. • Nilai Harmonis, yaitu saat melakukan diskusi dengan mentor berkaitan dengan Evaluasi dan Monitoring dengan komunikasi yang baik dan sikap sopan santun sehingga tercipta harmonisasi antara peserta dan mentor. • Adaptif, yaitu Penulis bertindak proaktif dalam melakukan konsultasi dengan mentor dan selalu berusaha menyampaikan ide-ide inovatif untuk Evaluasi dan Monitoring • Kompeten, yaitu dalam melakukan kegiatan diskusi dengan mentor dilakukan peserta sehingga dalam pelaksanaan Evaluasi dan Monitoring mendapatkan hasilnya. 	Catatan hasil evaluasi dan monitoring merupakan bentuk akhir dalam pelaksanaan aktualisasi selain laporan aktualisasi yang mana digunakan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang sejalan dengan Misi Kementerian ATR/BPN RI yaitu Menyelenggarakan Pelayanan	

		<p>2. Melakukan evaluasi dan monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi</p>	<p>Saya telah mengaktualisasikan nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan, yang mana saat melakukan evaluasi dan monitoring tentunya ingin melakukan penyempurnaan dan perbaikan tiada henti dalam peyanan untuk masyarakat. • Nilai Berorientasi Pelayanan, dengan melakukan perbaikan tiada henti dengan melakukan evaluasi dan monitoring • Nilai Kompeten, yaitu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan selalu melakukan perbaikan diri 	<p>Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia</p>	
	<p>3. Mencatat hasil evaluasi dan monitoring</p>				

No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi Per- MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	-	-	-	-	1	1	2	2	2	3	5	6
2	Akuntabel	-	2	-	2	1	2	-	1	-	1	1	8
3	Kompeten	2	5	1	3	-	1	-	1	2	3	5	13
4	Harmonis	1	2	1	1	-	2	-	2	1	2	3	10
5	Loyal	-	-	1	1	1	1	-	-	-	-	2	2
6	Adaptif	3	6	-	3	1	2	2	3	-	1	6	15
7	Kolaboratif	1	2	1	1	-	3	-	2	1	2	3	11
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		6	17	4	11	4	12	4	11	6	12	24	65

Tabel 3.2 Matrik Rekapitulasi Habituasi Nilai Dasar PNS Ber-AKHLAK

3. Manfaat Aktualisasi

a. Manfaat Bagi Peserta

- 1) Memberikan pemahaman dan pembelajaran bagi penulis untuk pentingnya selalu berinovasi dalam peningkatan Layanan Pertanahan, terkhusus di Kantor Pertanahan Kota Dumai.
- 2) Penulis dapat menerapkan Nilai-nilai BerAKHLAK di lingkungan kerja.

b. Manfaat Bagi Unit Kerja

- 1) Mempermudah penyampaian informasi berkas yang sudah selesai di Kantor Pertanahan Kota Dumai.
- 2) Mempermudah monitoring penyerahan berkas, terkhus SK Pemberian Pertama kali yang harus segera diserahkan (karena dalam jangka waktu 3 bulan harus didaftarkan)

c. Manfaat bagi Eksternal/Pemohon

- 1) Mempercepat penerimaan informasi yang diperoleh oleh pemohon.
- 2) Memudahkan pemohon dalam menerima informasi karena penggunaan aplikasi *Whatsapp*.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi

Realisasi aktualisasi yang tertuang dalam laporan ini tidak terlepas dari kondisi-kondisi yang mendukung dan menghambat pelaksanaan aktualisasi. Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat realisasi aktualisasi ini yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung:

- 1) Dukungan dari *coach*, mentor, dan penguji dalam mempersiapkan judul, kegiatan, dan tahapan-tahapan kegiatan sampai ke tahap bimbingan yang tertuang dalam rancangan aktualisasi sehingga Penulis mendapat pemahaman yang baik dalam melaksanakan aktualisasi dengan baik;
- 2) Dukungan dari atasan penulis dan seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Dumai dalam memperoleh informasi seputar

Kantor Pertanahan dan dukungan penuh dalam melaksanakan aktualisasi di Kantor Pertanahan Kota Dumai;

- 3) Ketersediaan fasilitas sarana dan prasana yang baik seperti koneksi internet, printer, komputer, serta perangkat-perangkat lain yang membantu penulis dalam melaksanakan realisasi terhadap rencana aktualisasi penulis;
- 4) Dukungan dari rekan-rekan sesama CPNS dalam berbagi informasi dan ide dalam realisasi kegiatan dan penyusunan laporan.

b. Faktor Penghambat:

Terlepas dari faktor-faktor pendukung di atas, aktualisasi ini diselesaikan dengan cara yang tidak mudah. Faktor penghambat realisasi aktualisasi ini adalah

- 1) Adanya faktor diluar dugaan yang tidak terprediksi seperti pembangunan loket sehingga waktu aktualisasi sedikit mundur dari pelaksanaan yang telah ditetapkan dalam jadwal aktualisasi.
- 2) Bersamaannya jam kerja kantor dan kegiatan aktualisasi serta jangka waktu pelaksanaan aktualisasi (*off class*) singkat dan terbatas.

Berkenaan dengan faktor-faktor penghambat diatas, dimana solusi yang dilakukan penulis adalah menyesuaikan waktu aktualisasi kembali dengan berdiskusi bersama mentor dan penulis melakukan manajemen waktu dengan efisien dan efektif saat pelaksanaan aktualisasi sehingga hasilnya dapat berjalan maksimal.

D. Tindak Lanjut

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-nilai Dasar PNS yang diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
1.	Penerapan Aplikasi <i>Wahatsapp Business</i> a. Melaksanakan hasil masukan dan perbaikan hasil penerapan awal Aplikasi <i>Wahatsapp Business</i> b. Melakukan evaluasi dan perbaikan setiap bulannya	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan • Adaptif • Harmonis • Kolaboratif • Akuntabel 	1.1 Menerapkan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah pemberian informasi guna selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (berorientasi pelayanan) 1.2 Selalu mengikuti perkembangan teknologi guna memperbarui dan memodifikasi penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam mempermudah informasi kepada pemohon (adaptif) 1.3 Selalu melakukan koordinasi dengan petugas loket untuk evaluasi dan perbaikan penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> . 1.4 Selalu melakukan evaluasi dan perbaikan berkala dalam penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam mempermudah informasi kepada pemohon (Akuntabel)

2.	<p>Membuat <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau)</p> <p>a. Melakukan pengurusan pembuatan akun <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau)</p> <p>b. Melakukan evaluasi dan perbaikan setiap bulannya</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan • Adaptif • Harmonis • Kolaboratif • Akuntabel 	<p>1.1 Pembuatan akun <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau) untuk meningkatkan pelayanan dalam hal kepercayaan sumber pemberian informasi karena akun <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau). (Berorientasi Pelayanan, Adaptif)</p> <p>1.2 Penggunaan <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau) akan selalu ditingkatkan penggunaannya, sehingga nantinya tidak hanya menjadi kanal pemberian informasi tetapi dapat menjadi kanal pengaduan kantor pertanahan. (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel)</p> <p>1.3 Selalu meminta saran dan masukan baik dari internal kantor maupun pemohon/masyarakat terhadap penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau) secara langsung maupun memanfaatkan kanal-kanal teknologi.</p>
----	---	---	--

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Aparatur Sipil Negara mempunyai fungsi penting dalam pembangunan bangsa dan Negara yaitu sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, dan perekat pemersatu bangsa. Untuk dapat membentuk sosok Pegawai Negeri Sipil yang profesional, para Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) harus mengikuti Pelatihan Dasar (Latsar) yang bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai dasar sebagai seorang Pegawai Negeri Sipil masa depan. Peserta Latsar CPNS kemudian dituntut untuk membuat rancangan aktualisasi yang kemudian akan direalisasikan selama proses habituasi.

Proses habituasi pada dasarnya merupakan sebuah proses yang bertujuan untuk internalisasi nilai-nilai dasar PNS dan nilai-nilai organisasi yang diharapkan dapat memberikan dampak baik bagi pelayanan di unit kerja sesuai dengan visi-misi organisasi.

Realisasi aktualisasi merupakan cara untuk menginternalisasi nilai-nilai dasar PNS sehingga realisasi aktualisasi ini harus dirancang dan dilaksanakan sebaik mungkin. Sebaliknya, jika tidak dirancang dan dilaksanakan dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap nilai-nilai dasar CPNS.

Pada unit kerja penulis, realisasi kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan untuk memecahkan isu yang terjadi di unit kerja penulis yaitu Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai melalui kegiatan :

1. Penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi.
2. Pengajuan Konsep Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi.
3. Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi.
4. Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi.

5. Evaluasi dan Monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi.

Dari pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan didapat hasil dimana penggunaan Aplikasi *Whatsapp Business* waktu pengambilan berkas oleh pemohon ke Kantor Pertanahan Kota Dumai lebih cepat dari yang sebelumnya rata-rata ≥ 2 Hari menjadi ≤ 2 Hari karena berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis faktor utama mengapa lebih cepat pemohon dalam mengambil berkas yang telah selesai dikarenakan penggunaan aplikasi *Whatsapp* yang menjadi remainder pemohon dikarenakan pesan *Whatsapp* yang dapat terlihat setiap waktu saat pemohon menggunakan aplikasi tersebut.

B. Rekomendasi

Adapun rekomendasi dari penulis adalah dengan adanya rancangan aktualisasi ini diharapkan menjadi salah satu pemantik perubahan di Kantor Pertanahan Kota Dumai dengan penggunaan teknologi yang ada sehingga pekerjaan menjadi efektif dan efisien, serta tentunya setiap pegawai di Kantor Pertanahan Kota Dumai harus selalu meningkatkan kapasitas dan kapabilitas dirinya sehingga dapat menyesuaikan dengan teknologi yang ada.

Selain itu, terus menerapkan nilai-nilai berAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif, dan Adaptif) dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dengan mengajak seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Berorientasi Pelayanan.
- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Akuntabel.
- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Kompeten.
- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Harmonis.
- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Loyal.
- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Adaptif.
- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Kolaboratif.
- Lembaga Administrasi Negara (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Smart ASN.
- Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM)-Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (2022). Modul Pedoman Coach, Penguji, Mentor, Dan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Gol. II Dan Gol. III Tahun 2022.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- 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.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Undang-undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN 1

Dokumentasi Kegiatan



Gambar: Penulis sedang berdiskusi dengan Petugas Loker

NO	NAMA PEMOHON	JENIS KEGIATAN	NOMOR BERKAS	NOMOR HP	PESAN	LINK FILE	LINK KIRIM	TANGGAL MENGINFORMASIKAN	TANGGAL REMAINDER
1	fadel	Peralihan Jual-Beli	4476	6282114911592	Halo%20Sobat%20Kantah%	https://drive.goo	Send Whatsup	28/06/2022	12/07/2022
2	RAHMAD	Pengecekan Sertifikat	888	6281388488846	Halo%20Sobat%20Kantah%	https://drive.goo	Send Whatsup	28/06/2022	12/07/2022
3	AYU	Pengecekan Sertifikat	577	6281360852855	Halo%20Sobat%20Kantah%	https://drive.goo	Send Whatsup	07/07/2022	21/07/2022
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

Gambar: Penambahan *Link Google Drive* pada Format rekapitulasi monitoring berkas

Penambahan *Link Google Drive* untuk melampirkan Surat Kelengkapan atau pengembalian berkas



Gambar: Penulis sedang mensosialisasikan penggunaan *Whatsapp Business* dan Format rekapitulasi monitoring berkas di *Google Spreadsheet* kepada Petugas Locket



Gambar: penginformasian berkas sudah selesai kepada pemohon dengan memanfaatkan aplikasi *Whatsapp Business*

Pertanyaan Jawaban 1 Setelan

1 jawaban

Menerima jawaban

Ringkasan Pertanyaan Individual

< 1 dari 1 >

Jawaban tidak dapat diedit

SURVEY PENGGUNAAN WHATSAPP BUSINESS DALAM PEMBERIAN INFORMASI KEPADA PEMOHON

Nama Responden
Rayen

Pekerjaan

Formulir tanpa judul (Jawaban) ☆ 🗄

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Terakhir diedit beberapa detik lalu

125% Rp % 0 00 123 Default (Arl) 10 B I A

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Timestamp	Nama Responden	Pekerjaan	Umur	Pendidikan Terakhir	Apakah Penggunaan Whatsapp Business ini memudahkan anda dalam menerima informasi berkenaan dengan berkas yang sudah selesai?	Bagaimana pendapat saudara mengenai layanan penggunaan Whatsapp Business ini dalam penerimaan informasi berkenaan dengan berkas yang sudah selesai?	Apakah ada kritik dan saran untuk layanan ini?
2	22/08/2022 8:55:24	Rayen	PNS/TNI/POLRI	31-40 Tahun	SMA	Ya	Sangat Puas	
3								

Gambar: Survey kepuasan masyarakat atas penggunaan aplikasi *Whatsapp Busines* untuk penginformasian kepada pemohon

LAMPIRAN 2

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>Penerapan Aplikasi <i>Wahatsapp Business</i></p> <p>c. Melaksanakan hasil masukan dan perbaikan hasil penerapan awal Aplikasi <i>Wahatsapp Business</i></p> <p>d. Melakukan evaluasi dan perbaikan setiap bulannya</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan • Adaptif • Harmonis • Kolaboratif • Akuntabel 	<p>1.1 Menerapkan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah pemberian informasi guna selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (berorientasi pelayanan)</p> <p>1.2 Selalu mengikuti perkembangan teknologi guna memperbarui dan memodifikasi penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam mempermudah informasi kepada pemohon(adaptif)</p> <p>1.3 Selalu melakukan koordinasi dengan petugas loket untuk evaluasi dan perbaikan penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business</i>.</p> <p>1.4 Selalu melakukan eevaluasi dan perbaikan berkala dalam penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam mempermudah informasi kepada pemohon (Akuntabel)</p>

2.	<p>Membuat <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau)</p> <p>c. Melakukan pengurusan pembuatan akun <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau)</p> <p>d. Melakukan evaluasi dan perbaikan setiap bulannya</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan • Adaptif • Harmonis • Kolaboratif • Akuntabel 	<p>1.1 Pembuatan akun <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau) untuk meningkatkan pelayanan dalam hal kepercayaan sumber pemberian informasi karena akun <i>Whatsapp Business</i> sudah <i>Verified</i> (Centang Hijau). (Berorientasi Pelayanan, Adaptif)</p> <p>1.2 Penggunaan <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau) akan selalu ditingkatkan penggunaannya, sehingga nantinya tidak hanya menjadi kanal pemberian informasi tetapi dapat menjadi kanal pengaduan kantor pertanahan. (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel)</p> <p>1.3 Selalu meminta saran dan masukan baik dari internal kantor maupun pemohon/masyarakat terhadap penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Business Verified</i> (Centang Hijau) secara langsung maupun memanfaatkan kanal-kanal teknologi.</p>
----	---	---	---

Dumai, 26 Agustus 2022

Menyetujui
Mentor/Atasan Langsung



Zainal Muhtar, S.H., M.H.
NIP : 19910713 201801 1 001

Peserta Pelatihan



Ardya Englando Baker, S.H.
NIP : 199511192022041001

LAMPIRAN 3

Lembar Komitmen

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Ardyo Englando Baker
NIP : 199511192022041001
Pangkat/Gol : III/a
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Instansi : Kementerian Agraria/Badan pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

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

Dumai, 26 Agustus 2022

Menyetujui
Mentor/Atasan Langsung



Zainal Muhtar, S.H., M.H.
NIP : 19910713 201801 1 001

Peserta Pelatihan




Ardya Englando Baker, S.H.
NIP : 199511192022041001

LAMPIRAN 4

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor


Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 1 : Penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Berdiskusi dengan Mentor dan Petugas Loker2. Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> Kantor dan Akun G-mail Kantor3. Membuat data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di <i>Google Spreadsheet</i>. <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Saran dan arahan terkait penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi	<p>Tahapan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai urutan dan ketentuan yang ada</p>	

<p>2. Aplikasi <i>Whatsapp Business</i></p> <p>3. Akun G-mail Kantor</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p> <p>Kompeten</p> <p>Harmonis</p> <p>Adaptif</p> <p>Kolaboratif</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
--	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor


Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 2 : Pengajuan Konsep Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
√ Tahapan Kegiatan: 1. Berdiskusi dengan mentor mengenai Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi. 2. Mencatat saran dan masukan yang disampaikan oleh mentor dan narasumber 3. Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> 4. Membuat Akun G-mail Kantor √ Output kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Catatan mengenai revisi 2. Penambahan Link untuk melampirkan Surat	Tahapan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai urutan dan ketentuan yang ada	

<p>kelengkapan/pengembalian berkas</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p> <p>Kompeten</p> <p>Harmonis</p> <p>loyal</p> <p>Kolaboratif</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penguasaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kephahaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor


Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 3 : Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
✓ Tahapan Kegiatan: 1. Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi 2. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan ✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Catatan saran dan masukan serta Dokumentasi Sosialisasi 2. Masukan dari petugas loket agar pada kolom Jenis Kegiatan sudah terisi nama-nama kegiatannya sehingga petugas loket tidak perlu menginput nama kegiatan secara manual, tetapi sudah ada tersedia. ✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan: Berorientasi Pelayanan Akuntabel	Tahapan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai urutan dan ketentuan yang ada	

<p>Akuntabel</p> <p>Adaptif</p> <p>Loyal</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penguasaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
--	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor


Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 4 : Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi oleh petugas loket 2. Pembuatan <i>Google Form</i>, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon/masyarakat atas layanan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam pemberian informasi kepada pemohon/masyarakat <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perbandingan Ketercapaian Sebelum dan Sesudah Penggunaan <i>Whatsapp Business</i> 2. Pembuatan <i>Google Form</i> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p>	<p>Tahapan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai urutan dan ketentuan yang ada</p>	

<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Akuntabel</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Adaptif</p> <p>Harmonis</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
--	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 5 : Evaluasi dan Monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
√ Tahapan Kegiatan: 1. Konsultasi dengan mentor 2. Melakukan evaluasi dan monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi 3. Perbaiki dan Penyempurnaan Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi √ Output kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Masukan dan saran terkait meminta nomor whatsapp pmohon yang aktif oleh petugas loket 2. Masukan terkait sosialisasi Kepada pemohon mengenai penggunaan <i>Whatsapp Business</i> dalam	Tahapan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai urutan dan ketentuan yang ada	

<p>pemberian informasi berkas yang sudah selesai</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Kompeten</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Adaptif</p> <p>Harmonis</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*

Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 1 : Penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiskusi dengan Mentor dan Petugas Loker 2. Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> Kantor dan Akun G-mail Kantor 3. Membuat data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di <i>Google Spreadsheet</i>. <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saran dan arahan terkait penyiapan Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi 2. Aplikasi <i>Whatsapp</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Spesifikasikan tahapan kegiatan • Ditambahkan Pengaktualisasian Nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) 	<p>31 Agustus - 1 September 2022 (Tatap Muka/Langsung)</p>

<p style="text-align: center;"><i>Business</i></p> <p>3. Akun G-mail Kantor</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p> <p>Kompeten</p> <p>Harmonis</p> <p>Adaptif</p> <p>Kolaboratif</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penguasaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kephahaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
--	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*

Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 2 : Pengajuan Konsep Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiskusi dengan mentor mengenai Konsep Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi. 2. Mencatat saran dan masukan yang disampaikan oleh mentor dan narasumber 3. Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> 4. Membuat Akun G-mail Kantor <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan mengenai revisi 2. Penambahan Link untuk melampirkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Spesifikasikan tahapan kegiatan • Ditambahkan Pengaktualisasian Nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) • Untuk output yang jelas, kegiatan II dirubah menjadi tahapan kegiatan satu (Membuat format data rekapan/monitoring berkas sudah selesai, kekurangan atau pengembalian berkas di <i>Google Spreadsheet</i>.) 	<p>31 Agustus - 1 September 2022 (Tatap Muka/Langsung)</p>

<p>Surat kelengkapan/pengemb alian berkas</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p> <p>Kompeten</p> <p>Harmonis</p> <p>loyal</p> <p>Kolaboratif</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi- Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kephahaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*

Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 3 : Sosialisasi internal Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi 2. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan saran dan masukan serta Dokumentasi Sosialisasi 2. Masukan dari petugas loket agar pada kolom Jenis Kegiatan sudah terisi nama-nama kegiatannya sehingga petuga loket tidak perlu menginput nama kegiatan secara manual, tetapi sudah ada tersedia. <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spesifikan tahapan kegiatan • Ditambahkan Pengaktualisasian Nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) 	<p>31 Agustus - 1 September 2022 (Tatap Muka/Langsung)</p>

<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Akuntabel</p> <p>Akuntabel</p> <p>Adaptif</p> <p>Loyal</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap pelayanan pertanahan yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 4 : Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
√ Tahapan Kegiatan: 1. Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi oleh petugas loket 2. Pembuatan <i>Google Form</i> , untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon/masyarakat atas layanan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> dalam pemberian informasi kepada pemohon/masyarakat √ Output kegiatan terhadap pemecahan isu: 3. Perbandingan Ketercapaian Sebelum dan Sesudah Penggunaan <i>Whatsapp Business</i> 4. Pembuatan <i>Google Form</i> √ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:	<ul style="list-style-type: none"> • Spesifikan tahapan kegiatan • Ditambahkan Pengaktualisasian Nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) 	31 Agustus - 1 September 2022 (Tatap Muka/Langsung)

<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Akuntabel</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Adaptif</p> <p>Harmonis</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap pelayanan pertanahan yang berstandar dunia karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring reaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*

Nama : Ardyo Englando Baker, S.H.
NIP : 19951119 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Dumai
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Layanan di Loker Kantor Pertanahan Kota Dumai
Gagasan : Penyampaian informasi kepada pemohon dengan memanfaatkan *Whatsapp Business*.
Kegiatan 5 : Evaluasi dan Monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi *Whatsapp Business* untuk mempermudah informasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dengan mentor 2. Melakukan evaluasi dan monitoring Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi 3. Perbaiki dan Penyempurnaan Penerapan Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> untuk mempermudah informasi <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masukan dan saran terkait meminta nomor whatsapp pmohon yang aktif oleh petugas loket 2. Masukan terkait sosialisasi Kepada pemohon mengenai penggunaan <i>Whatsapp</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Spesifikan tahapan kegiatan • Ditambahkan Pengaktualisian Nilai-nilai Agenda II (BerAKHLAK) 	<p>31 Agustus - 1 September 2022 (Tatap Muka/Langsung)</p>

<p><i>Business</i> dalam pemberian informasi berkas yang sudah selesai</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan:</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Kompeten</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Adaptif</p> <p>Harmonis</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:</p> <p>Dengan adanya Pemanfaatan Aplikasi <i>Whatsapp Business</i> maka akan berkontribusi terhadap visi misi organisasi dan memberikan dampak terhadap peyanan pertanahan yang berstandar dunia karena penguasaan dan pemanfaatan teknologi yang ada.</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Dengan adanya kepehaman dari output yang dihasilkan akan menguatkan Kementerian ATR/BPN dalam hal Penguatan Nilai Berorientasi Pelayanan, Visioner, dan Adaptif</p> <p>Melayani :</p> <p>Meningkatkan kualitas layanan terkait sosialisasi monitoring renaksi secara digital</p> <p>Profesional :</p> <p>Bekerja sama, bekerja tuntas, dan menjunjung etika profesi</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Patuh dan taat pada atasan dan peraturan yang ditetapkan</p>		
---	--	--

BIODATA PENULIS



I. Identitas Diri

Nama : Ardy Englando Baker
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 19 November 1995
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Komplek Jatayu No. 11 Lanud Pekanbaru
Nomor Hp : 0822-8411-4430

II. Pendidikan Formal

1. Sekolah Dasar Negeri 013 Pekanbaru (Tahun 2002 s/d 2008)
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 08 Pekanbaru (Tahun 2008 s/d 2011)
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 04 Pekanbaru (Tahun 2011 s/d 2014)
4. Fakultas Hukum Universitas Riau (Tahun 2014 s/d 2018)

III. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Muda BEM FH UR (2014)
2. Anggota Ikatan Remaja Angkasa (2014 s/d sekarang)
3. Anggota divisi MIBAK Lembaga Studi Mahasiswa Islam (LSMI) Al-Mizan FH UR (2014 s/d 2015)
4. Kepala Divisi Humas dan Syiar Lembaga Studi Mahasiswa Islam (LSMI) Al-Mizan FH UR (2016 s/d 2017)
5. *Volunteer* Badan Konsultasi Bantuan Hukum (BKBH) FH UR
6. Wakil Ketua Umum DPM FH UR (2017 s/d 2018)
7. Plt. Ketua Umum DPM FH UR (2017 s/d 2018)

IV. Pengalaman Pekerjaan

PPNPN Kementerian ATR/BPN (2021)