



**LAPORAN AKTUALISASI NILAI –NILAI**  
**DASAR PNS BerAKHLAK**  
**PENINGKATAN PELAYANAN DAN INFORMASI PENGADUAN SENGKETA**  
**PERTANAHAN DENGAN BLANKO PENGADUAN *GOOGLE FORM***  
**DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

**Disusun Oleh :**

Nama : Muhammad Zulfikri,S.H.  
NIP : 199512312022041001  
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

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



## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

Peningkatan pelayanan dan Informasi pengaduan Sengketa dengan Blanko Pengaduan *Google Form* di Kantor Pertanahan kabupaten Lombok Timur. Yang diajukan oleh Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang II Angkatan XIV :

Nama : Muhammad Zulfikri, S.H.

NIP : 199512312022041001

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit/Satuan Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

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 Selasa, 6 September 2022.

Menyetujui :

Bogor 1 September 2022

COACH

(Dian Noor Cahyo, S.Kom., QRMO.)

NIP. 19861008 201101 1 003

Selong, 26 Agustus 2022

MENTOR

(Fitrayudha, A.Md.)

NIP. 19800302 200312 1 003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional dengan judul **“Peningkatan Pelayanan Dan Informasi Pengaduan Sengketa Dengan Blanko Pengaduan *Google Form* Di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur”** ini tepat waktu.

Dalam penulisan laporan aktualisasi penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan berupa bimbingan, saran, dan petunjuk dari berbagai pihak, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Harun, A. Ptnh., M. H. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan arahan selama penyusunan laporan aktualisasi ini.
2. Dian Noor Cahyo,S.Kom.. QRMO. selaku Coach yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, masukan, serta bimbingan dalam penyusunan laporan aktualisasi ini.
3. Fitrayudha, A.Md. selaku mentor dan juga atasan penulis sebagai Plt. Seksi Pengendalian dan penanganan sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang telah bersedia memberikan dukungan, arahan, dan bimbingan selama penyusunan laporan aktualisasi.
4. Seluruh widyaiswara dari PPSDM Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional yang telah memberikan pengetahuan, wawasan dan mengajarkan tata cara penyusunan laporan laporan aktualisasi dari awal hingga akhir.
5. Rekan-rekan peserta Latsar CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Tahun 2022 Khususnya CPNS Golongan III yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Laporan Aktualisasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran bagi perbaikan Laporan Aktualisasi ini. Laporan Aktualisasi ini sudah dilaksanakan dengan semaksimal mungkin semoga memberi manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Bogor, 1 September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zulfikri', with a stylized flourish at the end.

(Muhammad Zulfikri, S.H.)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL .....	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR BAGAN.....	9
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I PENDAHULUAN .....	11
A. Latar Belakang.....	11
B. Tujuan Organisasi .....	13
C. Fungsi.....	14
D. Struktur Organisasi .....	16
E. Program dan Kegiatan saat ini.....	16
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	18
A. identifikasi Isu.....	18
1. Rendahnya kesadaran Masyarakat dalam mengurus permohonan sertifikatsecaramandiri.....	18
2. Belum optimalnya penyelesaian sengketa melalui mediasi .....	19
3. Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan.....	20
B. Pemilihan Isu .....	22
1. Tabel 2.3 Tabel USG Penentuan Isu Utama.....	23
2. ISU terpilih Nomor 3 dengan bobot nilai 14.....	23
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu.....	24
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi .....	28
1. Jadwal Kegiatan Aktualisasi Tahun 2022.....	39
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	44
A. Role Model.....	44
B. Realisasi Aktualisasi.....	45
1. Realisasi Kegiatan.....	45
a. Membuat bagan/alur pengaduan sengketa pertanahan.....	45
b. Membuat formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan.....	51
c. Membuat formulir <i>Google Form</i> pengaduan sengketa pertanahan.....	58
d. Membuat buku register sengketa pertanahan.....	68
e. Monitoring kegiatan sengketa pertanahan.....	72
2. Matriks Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK.....	73
3. Manfaat Aktualisasi.....	74
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	76

<b>D. Tindak Lanjut.....</b>	<b>76</b>
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>79</b>
<b>B. REKOMENDASI.....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Program Kegiatan Seksi Penanganan dan Pengendalian Sengketa.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 2.2 Tingkat Nilai Metode USG.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 2.3 Tabel USG Penentuan Isu Utama.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 2.4 Perincian Diagram FishBone.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 2.5 Penilaian Gagasan Kreatif.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 2.6 Penilaian Analisis Tepisan.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 2.7 Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 2.8 Rencana Habitiasi Nilai BerAKHLAK.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 2.9 Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 3.1 Matriks Penerapan Nilai-Nilai Berakhlak.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 3.2 Tindak lanjut.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Struktur Organisasi .....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 2.1 blanko permohonan sertifikat.....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 2.2 Daftar Agenda Mediasu.....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 2.3 Loker Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 3.1 konsultasi dengan mentor .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 3.2 Membuat rancangan bagan pengaduan sengketa pertanahan .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 3.3 Melakukan pencetakan bagan alur pengaduan sengketa .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 3.4 pemasangan bagan alur pengaduan sengketa .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 3.5 <i>Output</i> hasil kegiatan.....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 3.6 konsep form pengaduan berdasarkan permen 21 th 2020.....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 3.7 formulir fisik pengaduan sengketa .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 3.8 penyerahan formulir pengaduan sengketa ke loket .....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 3.9 penjelasan formulir pengaduan sengketa ke petugas loket .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 3.10 <i>Output</i>: formulir fisik pengaduan sengketa .....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 3.11 konsultasi dengan mentor .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 3.12 Menganalisa dan membuat konsep <i>Google Form</i>.....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 3.13 pembuatan <i>Google Form</i> pengaduan sengketa pertanahan.....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 3.14 pembuatan <i>QR CODE</i> pengaduan sengketa pertanahan. ....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 3.15 pemasangan <i>QR CODE</i> pengaduan sengketa pertanahan. ....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 3.16 pengarahan pada petugas loket.....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 3.17 sosialisasi pengaduan sengketa via <i>Google Form</i>.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 3.18 penerimaan dan pencatatan pengaduan .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 3.19 Pendistribusian Pengaduan.....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 3.20 <i>Output</i>: <i>Google Form</i> pengaduan sengketa pertanahan.....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 3.21 konsultasi dengan mentor.....</b>	<b>69</b>
<b>Gambar 3.22 buku register sengketa .....</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 3.23 catatan daftar sengketa .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 3.24 penyerahan laporan kegiatan aktualisasi yang terlaksana .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 1.1 Diagram FishBone.....</b>	<b>24</b>
--	-----------

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.....	84
Lampiran I.....	90
Lampiran III.....	95
Lampitan IV.....	95
Lampiran V.....	96

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara adalah pemangku kewajiban yang bertanggung jawab menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh individu atau warga Negara. Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh warga Negara kemudian memunculkan kegiatan yang disebut dengan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan unsur penting dalam pemenuhan kebutuhan warga Negara untuk menjaga kelangsungan hidupnya dan merupakan tanggungjawab Negara untuk memenuhi kebutuhan warga Negaranya. Kualitas pelayanan publik itu sendiri dipengaruhi oleh banyak hal, seperti kecukupan anggaran, organisasi penyelenggara yang efektif dan efisien, dan yang paling penting adalah aparatur pemerintah (birokrat) yang cakap untuk memberikan pelayanan bagi seluruh warga Negara. Peran Birokrat yang berkompeten dalam bidangnya diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang baik bagi Masyarakat. Pelayanan kepada Masyarakat oleh Negara itu masing-masing terlembagakan dalam institusi pemerintah, salah satunya ialah kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam sektor Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan.

Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional ialah Penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan yang merupakan komitmen nyata Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan kepastian hukum dan keadilan mengenai penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah yang dijamin pelaksanaannya melalui Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan. Penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan tersebut dilakukan berdasarkan Inisiatif dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan berdasarkan Pengaduan Masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur mempunyai tugas melaksanakan pelayanan publik di bidang pertanahan. Layanan pertanahan salah satunya adalah penyelesaian sengketa pertanahan yang ditangani oleh Seksi V yaitu Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Dalam penyelenggaraan

penyelesaian sengketa pertanahan ini belum dilaksanakan secara maksimal berdasarkan Permen No 21 Tahun 2020 tentang Penyelesaian sengketa Pertanahan.

Permasalahan yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur khususnya pada seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, yaitu kurang optimalnya pelayanan pengaduan sengketa pertanahan disebabkan kurang lengkapnya informasi yang disampaikan oleh Pengadu. Pengadu hanya menyampaikan permasalahan secara umum tanpa dilengkapi dengan data-data pendukung yang dibutuhkan seperti uraian kronologis sengketa secara jelas, data terkait hubungan hukum pengadu dengan objek sengketa, bukti penguasaan pemilikan. Tidak adanya loket Khusus untuk pengaduan sengketa dan tidak adanya bagan alur penyelesaian sengketa di Loket Kantor Pertanahan Lombok Timur membuat penyelesaian sengketa pertanahan terhambat, selain itu tidak tersedianya blanko pengaduan sengketa di Loket membuat Pemohon yang ingin mengadukan permasalahan pertanahan menjadi kebingungan dalam membuat pengaduan sengketa yang akan ditujukan pada seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Terbitnya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebagai acuan dalam melakukan Pengelolaan Pengaduan secara baik, benar, efektif dan efisien serta Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan sebagai acuan penyelesaian sengketa dan pembuatan blanko pengaduan.

Pelayanan pengaduan Sengketa Pertanahan yang belum optimal tersebut mencerminkan belum terlaksananya Manajemen ASN dan *Smart* ASN, Penulis akan menerapkan Fungsi ASN yaitu sebagai Pelayan Publik yang memberikan Pelayanan Publik yang profesional dan berkualitas, serta menerapkan *Smart* ASN yaitu Digital Skill dengan menggunakan metode Pelayanan pengaduan secara online dengan blanko pengaduan sengketa pertanahan menggunakan *Google Form*. Penulis akan mengatasi isu di atas melalui pengoptimalan pelayanan pengaduan sengketa pertanahan dengan membuat Prosedur pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik

Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.

## **B. Tujuan Organisasi**

Tujuan Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional merupakan instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di tingkat Provinsi, sedangkan Kantor Pertanahan berada pada tingkat Kabupaten/Kota dan bertanggungjawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah. Adapun visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional *“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”*. Untuk mencapai tujuan tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menjalankan dua misi. Misi pertama yaitu :”Menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan” yang dilaksanakan untuk mencapai dua tujuan, yaitu:

1. Pengelolaan pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan Rakyat; dan
2. Penataan ruang yang adil, Aman, Nyaman, Produktif dan lingkungan hidup yang berkelanjutan.

Misi kedua yaitu :”Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia” dilaksanakan untuk mencapai tujuan pelayanan publik dan tata Kelola kepemimpinan yang berkualitas dan berdaya saing (Tujuan 3).

Laporan aktualisasi Peningkatan Pelayanan Dan Informasi Pengaduan Sengketa Dengan Blanko Pengaduan Online Di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tujuan 1,2 dan tujuan 3.

Peningkatan pelayanan pengaduan sengketa akan mewujudkan pengelolaan pertanahan yang lebih baik. Peningkatan pelayanan pengaduan sengketa akan memberikan rasa keadilan, kenyamanan bagi pemohon yang bersengketa dan bisa menciptakan lingkungan hidup yang berkelanjutan, kemudian kaitan dengan tujuan yang ke tiga adalah meningkatkan kualitas pelayanan sengketa pertanahan yang berkualitas dan berdaya saing.

### **C. Tugas dan Fungsi**

Berdasarkan Pasal 33 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020, Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa mempunyai tugas sebagai berikut: melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, penertiban penguasaan, pemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah, dan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan. Tugas dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Non Struktural di Lingkungan Kementerian ATR/BPN dan Jabatan penulis saat ini adalah Analis Hukum Pertanahan, yaitu :

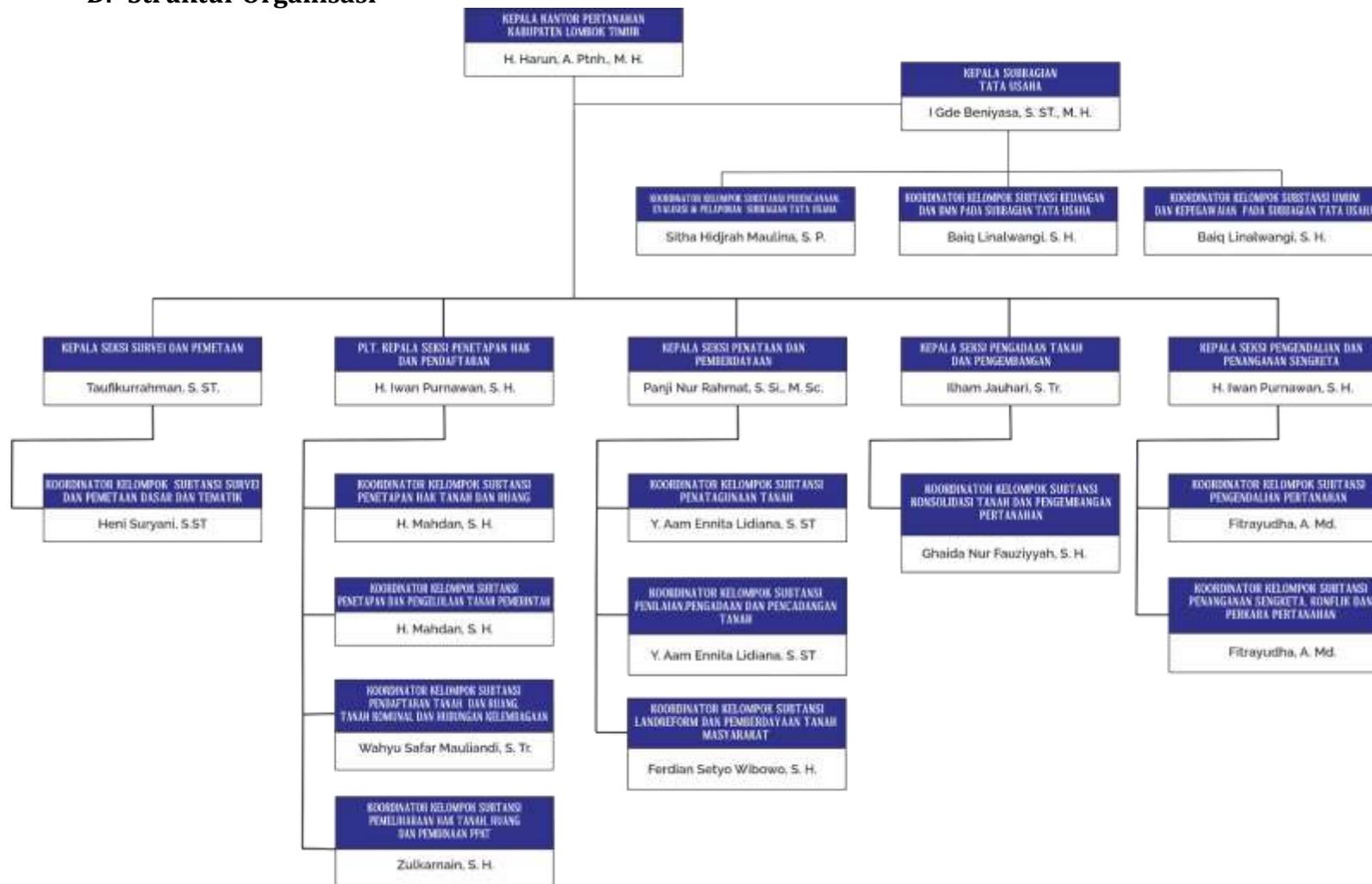
3. Menyusun bahan usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, sengketa, konflik, perkara pertanahan;
4. Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan dan surat-surat yang berhubungan dengan permohonan Hak Tanah dan pendaftaran Tanah;
5. Menganalisis dan memproses berkas permohonan sesuai ketentuan yang berlaku;
6. Mempersiapkan petunjuk/penjelasan atas surat dari Masyarakat/pihak lain yang menyangkut hak tanah dan pendaftaran tanah;
7. Membuat hasil risalah berdasarkan jenis layanan yang diserahkan kepada pimpinan untuk ditindak lanjuti;
8. Membuat konsep SK berdasarkan jenis layanan permohonan pendaftaran tanah;
9. Menyusun bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;

Berdasarkan Lampiran III Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan

Pertanahan Nasional Nomor 18 tahun 2015 tentang uraian Jabatan Fungsional dilingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

- Menyusun bahan usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang hukum pertanahan
- Mengumpulkan dan mengolah bahan gugatan dari PTUN, Perdata, Pidana dan Pengadilan Agama
- Menyusun dan menganalisis bahan surat kuasa
- Menyusun dan menganalisis bahan jawaban atas gugatan yang masuk
- Menyusun dan menganalisis bahan duplik
- Menyiapkan bahan peninjauan lapangan (survei Lokasi)
- Menyusun dan menganalisis bahan kesimpulan sidang
- Menyusun dan menganalisis bahan kontra memori banding
- Menyusun dan menganalisis bahan kontra memori kasasi
- Menyusun dan menganalisis bahan memori kasasi
- Menyusun dan menganalisis pembatalan sertifikat
- Mengumpulkan bahan dalam rangka mengumpulkan bukti baru untuk peninjauan Kembali
- Menyusun dan menganalisis bahan kontra PK
- Menyusun bahan laporan pelaksanaan kegiatan dibidang hukum pertanahan
- Menyusun konsep naskah kedinasan tentang perkara pertanahan

## D. Struktur Organisasi



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi

## E. Program dan Kegiatan saat ini

Program dan Kegiatan yang sedang berjalan di Seksi Penanganan dan Pengendalian Sengketa, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Program Kegiatan Seksi Penanganan dan Pengendalian Sengketa

NO	Kegiatan	Target
1	Kegiatan pembinaan sosialisasi pencegahan kasus pertanahan tahun 2022	1
2	Penanganan sengketa pertanahan	4
3	Penyelesaian perkara di pengadilan	4
4	Kegiatan pemantauan dasar perolehan hak atas tanah (DPAT)	2

Program dan kegiatan saat ini yang ada di Seksi Penanganan dan Pengendalian Sengketa banyak program rutinitas untuk menjalankan fungsi seperti Menyusun dan menganalisis bahan surat kuasa, menyusun dan menganalisis bahan jawaban atas gugatan yang masuk, Menyiapkan bahan peninjauan lapangan (survei Lokasi), Menyusun dan menganalisis Pembatalan sertifikat.

## BAB II

### RANCANGAN AKTUALISASI

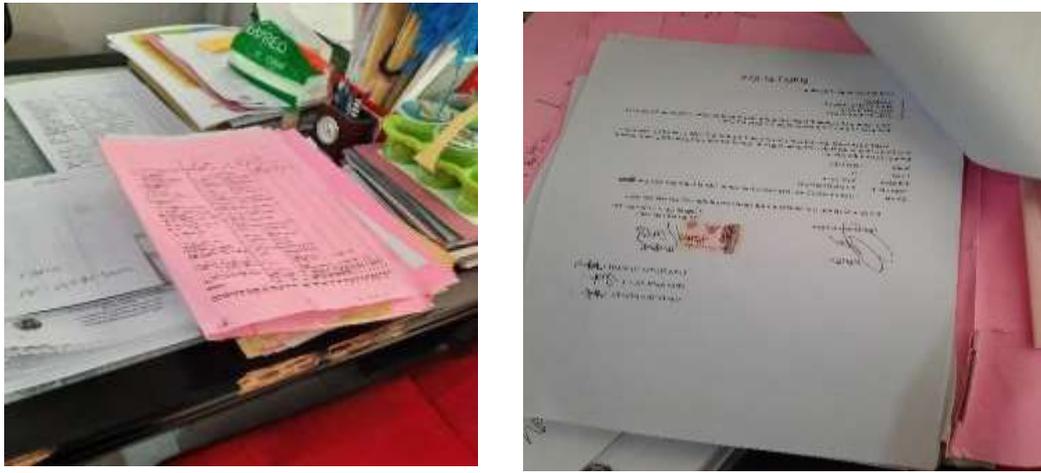
#### A. Identifikasi Isu

Penulis ditempatkan pada seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Timur yang mempunyai tugas dan fungsi pokok yaitu melakukan pengendalian pertanahan dan penyelesaian sengketa, konflik pertanahan. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama bekerja di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Timur selama Kurang Lebih 1 bulan, terdapat beberapa isu yang saat ini menjadi perhatian penulis, diantaranya :

##### **1. Rendahnya kesadaran Masyarakat dalam mengurus permohonan sertifikat secara mandiri**

Permohonan pendaftaran sertifikat secara mandiri baik dengan cara pemberian Hak maupun dari Tanah adat dengan pengakuan semua Prosesnya bisa dilakukan sendiri oleh Masyarakat/Pihak yang berkepentingan, Namun dalam prakteknya Masyarakat seringkali memberikan kuasa kepada pihak lain dalam pengurusan sertifikat, baik itu dari tahapan pembuatan alas hak, penerbitan SPPT, pendaftaran di Kantor Pertanahan hingga pengambilan sertifikat. Pendaftaran sertifikat pertama kali di kantor pertanahan prosesnya tidak sulit, namun karena kurangnya pemahaman Masyarakat mengenai alur pembuatan sertifikat menyebabkan Masyarakat tidak mau mengurus sendiri pembuatan sertifikat tersebut, masalah yang sering timbul dari hal tersebut di atas ialah pihak yang dikuasakan untuk mengurus seringkali menarik biaya yang terlalu tinggi sehingga muncul stigma di Masyarakat bahwa pendaftaran sertifikat pertama kali Mahal, kemudian juga sering terjadi permasalahan lamanya proses pendaftaran hingga penerbitan sertifikat disebabkan karena pihak yang dikuasakan tidak mengurus dan/atau tidak melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian penulis di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur penulis mendapatkan data jumlah rata-rata permohonan yang menggunakan kuasa sebesar lebih dari 50% per hari dari total jumlah permohonan pendaftaran pertama kali dan/atau balik nama sertifikat.

Keterkaitan isu tersebut diatas dengan Managemen ASN ialah ASN sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang professional dan berkualitas dengan memberikan pemahaman dengan cara berosialisasi maupun menginformasikan secara massif lewat media masa tentang tata cara pembuatan sertifikat secara mandiri.



**Gambar 2.1** blanko permohonan sertifikat

## **2. Belum optimalnya penyelesaian sengketa melalui mediasi**

Mediasi merupakan Alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan, berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan mediasi adalah cara penyelesaian kasus melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak difasilitasi oleh Kementerian ATR/BPN, Kantor Wilayah BPN, Kantor Pertanahan BPN. Proses mediasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur biasanya mengalami kendala karena kurangnya pihak yang hadir, para pihak yang bersengketa sering tidak menghadiri undangan mediasi dari BPN.

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa dengan hasil win-win solution artinya bahwa tidak ada pihak yang akan dirugikan, hal ini merupakan jalan yang baik bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi tanpa harus berperkara dipengadilan, dengan melakukan mediasi maka akan mempersingkat waktu penyelesaian sengketa yang terjadi, isu tersebut diatas berkaitan dengan manajemen ASN yaitu ASN sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang professional dan berkualitas dengan cara melakukan prosedur mediasi dari pemanggilan sampai selesainya mediasi sesuai dengan SOP yang berlaku.



Gambar 2.2 Daftar Agenda Mediasu

### 3. Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan

Tupoksi pekerjaan seksi V (Pengendalian dan Penanganan Sengketa) adalah melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, penertiban prnguasaan, pemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah, dan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan. Sengketa pertanahan adalah perselisihan antara orang perseorangan, badan hukum, atau Lembaga yang tidak berdampak luas. Dalam membahas isu ini penulis berfokus pada pengaduan sengketa pertanahan.

Pihak yang boleh mengadukan sengketa pertanahan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan dalam Pasal 3 Ayat (1) Bahwa : dalam rangka penanganan penyelesaian Kasus, kementerian ATR/BPN menerima pengaduan dari: a. perorangan/warga Masyarakat; b. kelompok Masyarakat; c. badan Hukum; d. Instansi Pemerintah; e. Unit teknis kementerian, Kantor Wilayah, Kantor Pertanahan.

Pihak pengadu di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dalam menyampaikan pengaduannya terkait dengan sengketa pertanahan sering kali tidak melengkapi data secara komprehensif, dalam pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahhan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional bahwa pengaduan harus disertai dengan :

a) identitas pengadu/kuasa paling sedikit memuat nama orang atau instansi/Lembaga, nomor induk kependudukan, alamat dan nomor

telepon/*handphone*,

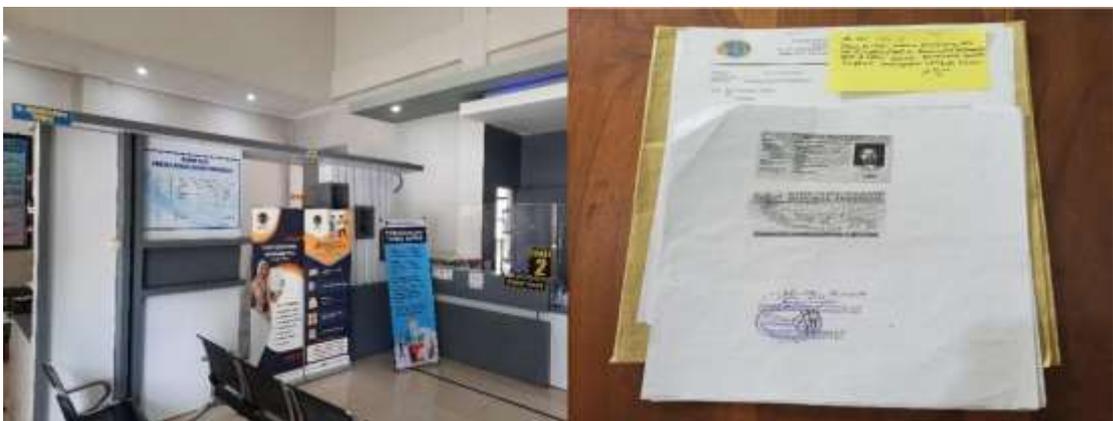
- b) surat kuasa apabila dikuasakan;
- c) uraian kronologia pengaduan secara jelas; dan
- d) data terkait hubungan hukum antara pengadu dengan objek yang diadukan dalam hal pengaduan mengenai hak atas tanah .

Dalam ayat (3) dijelaskan bahwa : dalam hal pengaduan terkait dengan kasus, selain syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengaduan disertai dengan:

- a) data pendukung atau bukti penguasaan/kepemilikan tanah pengadu;
- b) data pendukung lainnya atas tanah objek sengketa atau konflik; dan
- c) uraian singkat kronologis kasus.

Prosedur pengaduan sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur banyak yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan sehingga menyebabkan terkendalanya penyelesaian sengketa pertanahan. Selain tidak sesuainya persyaratan yang dilengkapi permasalahan tersebut diatas disebabkan karena tidak adanya loket khusus pengaduan sengketa, tidak tersedianya blanko pengaduan sengketa, tidak tersedianya bagan alur penyelesaian sengketa, tidak tersedianya SDM di loket yang memahami permasalahan sengketa pertanahan seja jelas dan komprehensif.

Isu tersebut diatas sesuai dengan manajemen ASN yaitu ASN sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang professional, kompeten dan dikaitkan dengan *Smart* ASN yaitu ASN memberikan pelayanan digital agar pekerjaan terselesaikan dengan lebih efektif dan efisien.



**Gambar 2.3** Loket Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dan berkas pengaduan sengketa

## B. Pemilihan Isu

Dari ke tiga isu di atas maka penulis melakukan analisis isu yang bersumber dari Manajemen ASN dan *Smart ASN* dengan menggunakan tapisan isu USG (*Urgency*, *Seriousness*, dan *Growth*) yaitu suatu alat untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan dan perkembangan isu dengan menentukan skala nilai 1-5. Isu yang memiliki skor tertinggi merupakan isu prioritas.

### 1) *Urgency*

Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia

### 2) *Seriousness*

Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas apabila dikaitkan dengan penundaan pemecahan masalah yang ditimbulkan oleh isu tersebut

### 3) *Growth*

Seberapa besar kemungkinan isu tersebut berkembang apabila dibiarkan akan memburuk.

**Tabel 2.2** Tingkat Nilai Metode USG

Interval	U ( <i>Urgency</i> )	S ( <i>Seriousness</i> )	G ( <i>Growth</i> )
1	Sangat tidak mendesak	Sangat tidak serius	Sangat tidak berdampak
2	Tidak mendesak	Tidak serius	Tidak berdampak
3	Cukup mendesak	Cukup serius	Cukup berdampak
4	Mendesak	Serius	Berdampak
5	Sangat mendesak	Sangat serius	Sangat berdampak

**Isu yang memiliki skor tertinggi adalah *Core Issue* (Isu Prioritas)**

No.	ISU	Sumber ISU	U	S	G	Jumlah nilai
1	Rendahnya kesadaran Masyarakat dalam mengurus permohonan sertifikat secara	Management ASN	5	4	4	13
2	Belum optimalnya penyelesaian sengketa melalui mediasi	ManajemenASN	4	3	3	10
3	<b>Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan</b>	<i>Smart ASN</i>	5	5	4	14

**Tabel 2.3** Tabel USG Penentuan Isu Utama

### **ISU terpilih nomor 3 dengan bobot nilai 14**

Berdasarkan analisis tapisan isu-isu dengan menggunakan metode USG di atas, maka yang menjadi isu utama terpilih yaitu **Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan** yang memiliki jumlah nilai 14 artinya isu ini urgent, serius dan akan semakin berkembang jika tidak segera diselesaikan.

Narasumber terkait penentuan score Isu yakni dari pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur :

- a. Setyabudhi Wahyu Hidayat, S.H – Staff Seksi Pengendalian Sengketa dan Konflik Pertanahan.
- b. Fitrayudha, A.Md. – Plt. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

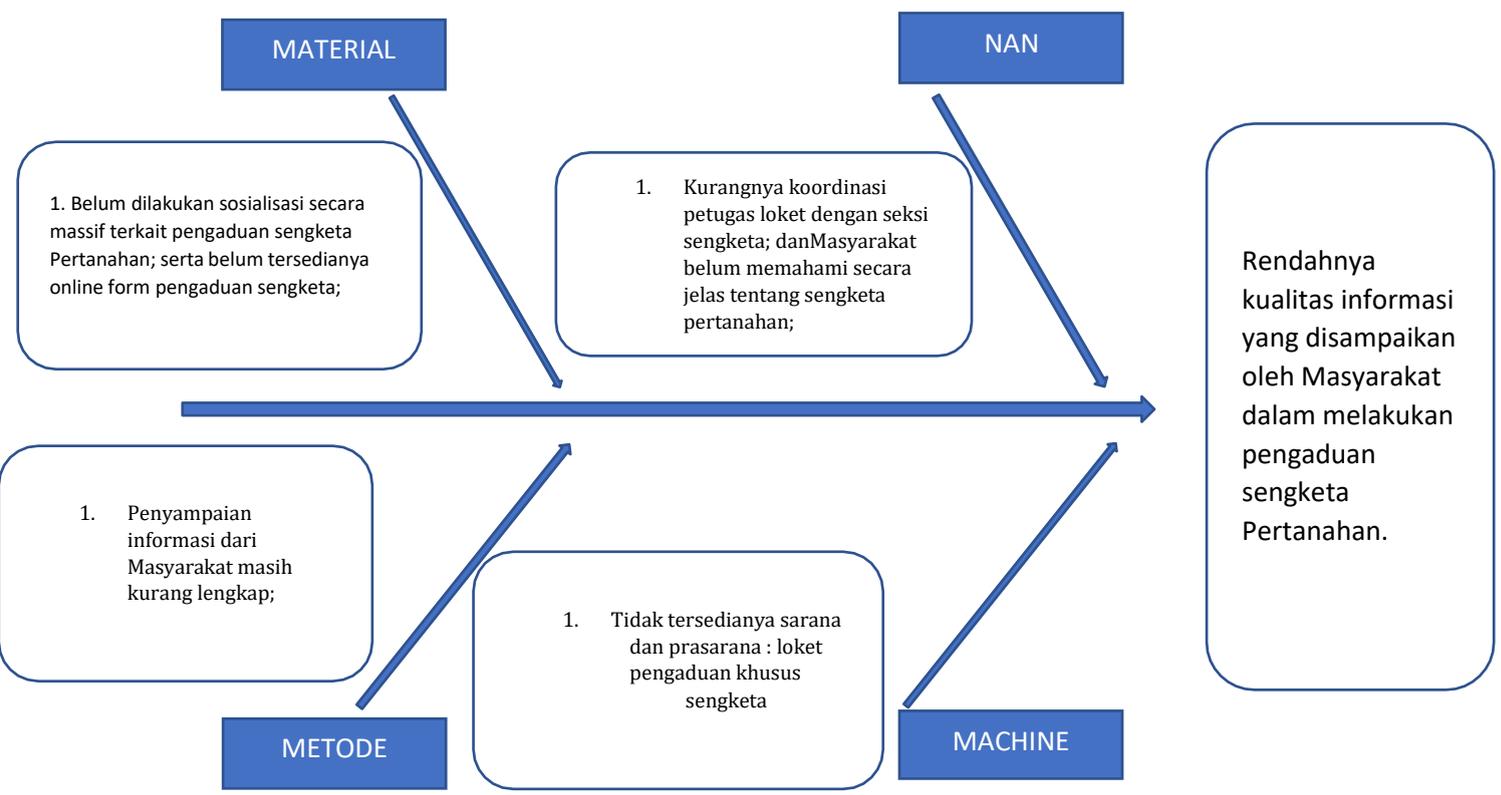
### C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Untuk menentukan alternatif penyelesaian isu utama terpilih, maka penulis terlebih dahulu melakukan analisis penyebab-penyebab terjadinya isu utama dengan menggunakan diagram analisis fishbone. Diagram tulang ikan atau *fish bone diagram* ini adalah salah satu metode untuk menganalisa penyebab dari sebuah masalah atau kondisi. Sering juga diagram ini disebut dengan diagram sebab-akibat atau *cause effect diagram*.

*Fish bone diagram* dipergunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab dari suatu permasalahan serta untuk mendapatkan ide-ide yang dapat memberikan solusi untuk pemecahan suatu masalah seperti dibawah ini :

#### Analisis Menggunakan *Fish bone*

**Bagan 1.1** *Diagram Fish Bone*



Berdasarkan analisis menggunakan metode diagram *fish bone*, dapat ditentukan apa yang menjadi penyebab timbulnya isu terpilih dan gagasan pemecah isu dari setiap penyebab yang ada.

Berikut adalah uraian dari Analisis *Fish bone diagram* untuk melihat faktor penyebab dan gagasan kreatif dari setiap faktornya :

**Tabel 2.4** Perincian Diagram *Fish Bone*

No.	Faktor Penyebab	Uraian Sebab	Gagasan Kreatif	Keterkaitan Agenda III
1	<i>Materials</i>	Belum dilakukan sosialisasi secara massif terkait pengaduan sengketa Pertanahan serta belum tersedianya online form pengaduan sengketa;	Membuat bagan alur pengaduan Sengketa Pertanahan dan Membuat <i>Online form</i> pengaduan sengketa dengan <i>Google Form</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen ASN : ASN sebagai pelayan publik harus memberikaan pelayanan yang professional dengan membuat bagan sengketa.</li> <li>- <i>Smart</i> ASN : ASN harus memiliki <i>Digital Skill</i> dalam membuat pengaduan sengketa.</li> </ul>
2	<i>Machine</i>	Tidak tersedianya sarana dan prasarana : loket pengaduan khusus sengketa.	Menyediakan loket pengaduan Khusus sengketa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen ASN : ASN sebagai pelayan publik memberikan pelayanan yang profession al dengan loket pengaduansengketa.</li> </ul>
3	<i>Methods</i>	Penyampaian informasi dari Masyarakat masih kuranglengkap.	Menggali informasi secara aktif pada Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen ASN : ASN sebagai pelayan publik memberikan pelayanan yang professional dan kompeten dengan aktif menggali informasi.</li> </ul>
4	<i>Man</i>	Kurangnya koordinasi petugas loket dengan seksi SKP dan Masyarakat belum memahami secara jelas tentang sengketa pertanahan	<p>Mengadakan rapat khusus dengan petugas loket agar terjadi sinergi yang baik antara petugas loket dengan Seksi SKP dan</p> <p>Memberikan informasi terkait sengketa pertanahan pada Masyarakat dengan Sosialisasi, baik secara langsung maupun lewat media sosial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelaksana Kebijakan Publik : Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan dalam penyelesaian sengketa pertanahan.</li> <li>- <i>Smart</i> ASN : Dengan digital skill memberikan informasi lewat media social pada Masyarakat.</li> </ul>

Setelah menentukan penyebab-penyebab isu melalui *Fish Bown* kemudian dilanjutkan untuk menentukan gagasan pemecah isu menggunakan metode tepisan McNamara dengan memperhatikan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan dalam pelaksanaannya. Secara detail, gagasan-gagasan yang akan dipilih dengan kriteria sebagai berikut :

1. **Efektifitas:** Seberapa besar pengaruh atau kontribusi gagasan tersebut dalam penyelesaian isu.
2. **Efisiensi:** Seberapa efisien penggunaan sumber daya atau cepat waktu penyelesaian dan seberapa murah biaya yang harus dikeluarkan dalam melaksanakan gagasan tersebut.
3. **Kemudahan:** Seberapa mudah gagasan tersebut dapat dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi.

Selanjutnya penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada masing-masing gagasan dengan skala 1-5 berdasarkan pada kriteria tersebut. Gagasan dengan skor paling tinggi yang akan menjadi gagasan utama dan akan dilaksanakan. Dalam pencantuman skor pada masing-masing kriteria penulis tentukan berdasarkan hasil diskusi dengan mentor, atasan, dan rekan kerja serta telah yang mendalam dari analisis yang penulis lakukan, hasil tepisan gagasan dengan metode McNamara penulis sajikan sebagai berikut:

**Tabel 2.5** Penilaian Gagasan Kreatif

No.	Alternatif Gagasan	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Total
1	Membuat bagan alur pengaduan Sengketa Pertanahan dan Membuat Online form pengaduan sengketa dengan <i>Google Form</i>	5	5	5	15
2	Menyediakan loket pengaduan Khusus sengketa	4	4	2	10
3	Menggali informasi secara aktif pada Masyarakat	3	3	5	11
4	Mengadakan rapat khusus dengan petugas loket agar terjadi sinergi yang baik antara petugas loket dengan Seksi SKP dan Memberikan infoemasi terkait sengketa pertanahan pada Masyarakat dengan Sosialisasi, baik secara langsung maupun lewat media social.	3	4	3	10

**Tabel 2.6** Penilaian Analisis Tepisan

Interval	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan
1	Tidak Efektif	Tidak Efisien	Tidak Mudah
2	Kurang Efektif	Kurang Efisien	Kurang Mudah
3	Cukup Efektif	Cukup Efisien	Cukup Mudah
4	Efektif	Efisien	Mudah
5	Sangat Efektif	Sangat Efektif	Sangat Mudah

Berdasarkan proses analisis tepisan dengan menggunakan metode McNamara diperoleh skor tertinggi pada gagasan Membuat bagan alur pengaduan Sengketa Pertanahan dan Membuat Online form pengaduan sengketa dengan *Google Form*. Berdasarkan hasil tepisan tersebut berarti gagasan ini dimungkinkan memiliki pengaruh yang besar untuk menyelesaikan isu, sangat efektif, efisien dan bisa dilaksanakan dengan baik dalam melaksanakan aktualisasi.

#### D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur
Isu	:	1. Rendahnya kesadaran Masyarakat dalam mengurus permohonan sertifikat secara
		2. Belum optimalnya penyelesaian sengketa melalui mediasi
		3. Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan
Isu Terpilih	:	Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan
Gagasan	:	1. Membuat bagan alur pengaduan Sengketa Pertanahan dan Membuat <i>Online form</i> pengaduan sengketa dengan <i>Google Form</i>
		2. Menyediakan loket pengaduan Khusus sengketa
		3. Menggali informasi secara aktif pada Masyarakat
		4. Mengadakan rapat khusus dengan petugas loket agar terjadi sinergi yang baik antara petugas loket dengan Seksi SKP dan Memberikan informasi terkait sengketa pertanahan pada Masyarakat dengan Sosialisasi, baik secara langsung maupun lewat media social.
Gagasan Terpilih	:	Membuat bagan alur pengaduan Sengketa Pertanahan dan Membuat <i>Online form</i> pengaduan sengketa dengan <i>Google Form</i>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Menyusun bagan alur/bagan pengaduan sengketa Pertanahan.	<p>a. Pembahasan rancangan alur penyelesaian sengketa pertanahan</p> <p>b. Membuat rancangan bagan pengaduan sengketa pertanahan</p> <p>c. melaporkan hasil rancangan bagan ke atasan untuk merealisasikan lokasi pemecahan isu</p> <p>d. melakukan editing terkait bagan alur/bagan sengketa pertanahan</p> <p>e. Menyesuaikan bagan alur pertanahan dengan Peraturan terkait</p> <p>f. melakukan pencetakan bagan alur</p>	<p>Bagan pengaduan Sengketa Pertanahan</p>	<p><b>Kolabortif (tahap kegiatan a):</b> Berbagi ide, pendapat dengan mentor untuk menentukan rancangan bagan penyelesaian sengketa</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan b):</b> Membuat bagan pengaduan sengketa dengan cermat dan sesuai dengan jadwal</p> <p><b>Adaptif (Tahap kegiatan c):</b> Bersikap proaktif dengan melaporkan segala perkembangan kegiatan pembuatan bagan pada mentor dan melakukan perbaikan dengan cepat apabila ada revisi</p> <p><b>Loyal (tahap kegiatan e)</b> Mengikuti aturan yang ada dalam pembuatan bagan penyelesaian sengketa</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan f,g)</b> Bertanggungjawab dengan menyelesaikan</p>	<p>Tahapan kegiatan Menyusun bahan alur/bagan pengaduan sengketa Pertanahan yang menghasilkan <i>Output</i> Bagan pengaduan Sengketa Pertanahan akan menghasilkan penataan ruang yang adil, nyaman, produktif dan lingkungan hidup yang adil.</p>	<p><b>Melayani</b> : bagan pengaduan sengketa pertanahan memberikan kemudahan dalam pelayanan sengketa dan memberikan kejelasan prosedur alur penyelesaian sengketa</p> <p><b>Profesional</b> : bagan pengaduan sengketa pertanahan memberikan gambaran yang jelas pada pemohon, menunjukkan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang professional</p> <p><b>Terpercaya</b>: bagan alur penyelesaian sengketa pertanahan menunjukkan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang berintegritas, dan dapat diandalkan.</p>

		g. memasang bagan alur penyelesaian sengketa pertanahan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.		bagan alur pengaduan sengketa dan memasang bagan alur sengketa di loket.		
2	Membuat formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan	<p>a. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.</p> <p>b. menganalisa dan membuat konsep.</p> <p>c. Membuat formulir fisik proses pengaduan sengketa pertanahan.</p> <p>d. mencetak formulir mengenai pengaduan sengketa sesuai dengan aturan terbaru : Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pengaduan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.</p>	<p>Formulir (fisik) proses pengaduan sengketa Pertanahan yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.</p>	<p><b>Akuntabel (tahap kegiatan a)</b> Bersikap disiplin dengan kegiatan untuk meminta izin pada atasan</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan b)</b> Menganalisa konsep dengan penuh kecermatan, efisiensi dan efektivitas kerja yang maksimal</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan c)</b> Menyelesaikan pencetakan formulir pengaduan tepat waktu merupakan bentuk disiplin dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan</p> <p><b>Loyal (tahap kegiatan d,e)</b> Membuat form pengaduan sesuai</p>	<p>Tahap kegiatan membuat formulir fisik pengaduan sengketa pertanahan yang menghasilkan <i>Output</i> Formulir (fisik) proses pengaduan sengketa Pertanahan yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan. maka akan mewujudkan pelayanan dengan kejelasan prosedur, biaya dan ketepatan waktu</p> <p>Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan akan mewujudkan tujuan organisasi memberikan pelayanan publik dan tat Kelola pemerintahan yang berkualitas dan berstandar dunia.</p>	<p><b>Melayani</b> : dengan adanya formulir pengaduan sengketa yang sesuai dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan. maka akan mewujudkan pelayanan dengan kejelasan prosedur, biaya dan ketepatan waktu</p> <p><b>Profesional</b> : bekerja cerdas dengan membuat formulir pengaduan sengketa yang komprehensif memuat data-data yang dibutuhkan.</p> <p><b>Terpercaya</b>: dalam pembuatan formulir pengaduan sengketa harus sesuai dengan syarat dan ketentuan aturan yang berlaku mengenai syarat pengaduan sengketa.</p>

		<p>Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.</p> <p>e. Menyerahkan formulir pengaduan sengketa pertanahan ke Locket.</p> <p>f. Menjelaskan formulir kepada petugas loket.</p>		<p>dengan petunjuk yang ada Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.</p> <p><b>Kolaboratif (Tahap kegiatan f) :</b> Menjelaskan formular pada petugas loket.</p>		
--	--	---	--	---	--	--

3	membuat formulir ( <i>googleform</i> ) pengaduan sengketa Pertanahan	<p>a. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.</p> <p>b. menganalisa dan membuat konsep.</p> <p>c. Membuat Form pengaduan <i>Google Form</i> disesuaikan dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan..</p> <p>d. Membuat <i>QR CODE Google Form</i>.</p> <p>e. Menyediakan <i>Qr Code Google Form</i></p>	<p>formulir (<i>googleform</i>) proses pengaduan sengketa Pertanahan</p>	<p><b>Akuntabel (tahap kegiatan a) :</b> Bersikap disiplin dengan melapor kegiatan untuk meminta izin pada atasan</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan b) :</b> Menganalisa konsep dengan penuh kecermatan, efisiensi dan efektivitas kerja yang maksimal</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan c) :</b> Melaksanakan pembuatan <i>Google Form</i> dengan penuh kecermatan</p>	<p>Tahap kegiatan membuat formulir (<i>Google Form</i>) proses pengaduan sengketa pertanahan yang menghasilkan <i>Output QR Code googleform</i> (tampilan Pengaduan Sengketa Pertanahan disesuaikan dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan pengaduan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan akan mewujudkan pengelolaan pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat dan penyelenggaraan pelayanan pertanahan dan pertanahan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p><b>Melayani :</b> dengan formulir pengadual (<i>googleform</i>) memberikan pelayanan dengan efektivitas watu yang lebih baik.</p> <p><b>Profesional:</b> bekerja cerdas dengan membuat form online demi terselenggaranya peningkatan pekerjaan yang mengikuti perkembangan zaman.</p> <p><b>Terpercaya:</b> dengan form pengaduan yang lengkap dan sistematis menunjukkan integritas, dapat dipercaya dan dapat diandalkan.</p>
---	--	--	--	---	---	--

		<p>di Loker pengaduan sengketa.</p> <p>f. Memberikan pengarahan kepada petugas loket terkait alur dan data yang harus diisi oleh pemohon</p> <p>g. Mensosialisasikan kepada pemohon pengaduan sengketa pertanahan terkait dengan form pengaduan via <i>Google Form</i>.</p> <p>h. Membantu pemohon yang belum faham pengisian <i>Form</i> Pengaduan sengketa.</p> <p>i. Penerimaan dan pencatatan pengaduan.</p> <p>j. Pemeriksaan pengaduan.</p> <p>k. Pendistribusian pengaduan.</p> <p>l. Menindaklanjuti pengaduan.</p>	<p><b>Loyal (tahap kegiatan d) :</b> Membuat form pengaduan <i>Google Form</i> sesuai dengan aturan yang ada dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agrari/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan..</p> <p><b>Adaptif (tahap kegiatan e) :</b> Berinovasi mengikuti perkembangan zaman dengan membuat <i>Google Form</i> dan <i>Qr Code Google Form</i> pengaduan sengketa</p> <p><b>Kolaboratif (tahap kegiatan f) :</b> Berkoordinasi dengan petugas loket untuk memberikan pengarahan terkait mekanise penyelesaian sengketa pertanahan.</p>		
--	--	---	---	--	--

				<p><b>Pelayanan (tahap kegiatan) :</b> Sebagai pelayan publik melayani dengan ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p><b>Berorientasi Pelayanan (tahap kegiatan h) :</b> Memahami dan memenuhi kebutuhan pemohon yang belum faham mengisi pengaduan dengan <i>Google Form</i> dan Membantu Pemohon yang tidak faham mengisi <i>Google Form</i></p> <p><b>Harmonis (tahap kegiatan h) :</b> Tidak membedakan pemohon berdasarkan suku, rasa tau agama tertentu.</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan I,j,k,l) :</b> Penerimaan dan pencatatan pengaduan.Pemeriksaan pengaduan. Pendistribusian pengaduan. Menindaklanjuti pengaduan.</p>		
4	<b>Pembuatan buku register sengketa pertanahan (fisik/online)</b>	a. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.	Buku register berkas sengketa Konflik pertanahan 2022	<b>Akuntabel (tahap kegiatan a) :</b> Bersikap disiplin dengan melapor kegiatan untuk	Tahap kegiatan Pembuatan buku register sengketa Konflik pertanahan (fisik/online) yang menghasilkan	<b>Melayani:</b> dengan adanya buku register pengaduan sengketa memberikan kejelasan dan ketepatan waktu penyelesaian sengketa.

		<p>b. membuat konsep mengenai buku register sengketa/konflik pertanahan</p> <p>c. membahas konsep buku register dengan mentor dan sekretaris</p> <p>d. membuat buku register sengketa/konflik pertanahan</p> <p>e. mencatat daftar sengketa pada buku register sengketa Tahun 2022.</p>		<p>meminta izin pada atasan</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan b) :</b> Membuat konsep buku register dengan cermat</p> <p><b>Kompeten (tahap kegiatan b) :</b> Membuat konsep buku register dengan maksimal</p> <p><b>Kolaboratif (tahap kegiatan c) :</b> Berdiskusi tukar pendapat dengan mentor dan sekretaris untuk terkait dengan buku register</p> <p><b>Kompeten (tahap kegiatan d,e) :</b> Membuat buku register dengan maksimal dan mencatat pengaduan.</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan a) :</b> Memastikan proses pengaduan berjalan sesuai dengan tahapan yang ada</p>	<p><i>Output</i> Pembuatan buku register sengketa Konflik pertanahan (fisik/online) akan mewujudkan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p><b>Profesional:</b> buku register berkas sengketa membuat pekerjaan lebih gampang dan bisa mendata pekerjaan agar tuntas tepat waktu</p> <p><b>Terpercaya:</b> dengan adanya buku register sengketa dapat menjadi acuan untuk menyelesaikan sengketa yang sudah terdaftar.</p>
--	--	---	--	--	--	---

5	<b>Monitoring Kegiatan pengaduan sengketa pertanahan</b>	<p>a. Memastikan Pengaduan sengketa berjalan sesuai dengan alur yang sudah dibuat</p> <p>b. Melaksanakan Pengawasan pelayanan pengaduan sengketa</p> <p>c. Berkoordinasi dengan petugas loket</p> <p>d. Melakukan Evaluasi Bersama mentor terkait kegiatan yang sudah dilakukan</p> <p>e. Membuat laporan hasil kegiatan pengaduan sengketa pertanahan</p> <p>f. Memberikan laporan hasil kegiatan pengaduan sengketa pertanahan pada atasan.</p>	Laporan hasil kegiatan pengaduan sengketa pertanahan	<p><b>Kompeten (tahap kegiatan b) :</b> Melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan proses pengaduan sengketa berjalan dengan maksimal</p> <p><b>Kolaboratif (tahap kegiatan c) :</b> Berkoordinasi dengan petugas loket untuk memastikan pengaduan sengketa berjalan dengan baik</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan d) :</b> Evaluasi Bersama mentor</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan e) :</b> Membuat laporan hasil kegiatan</p> <p><b>Akuntabel (tahap kegiatan f) :</b> Memberikan laporan hasil kegiatan pada atasan</p>	Tahap kegiatan Monitoring Kegiatan dan dan membuat laporan Aktualisasi yang menghasilkan <i>Output</i> Monitoring Kegiatan dan dan membuat laporan Aktualisasi akan mewujudkan pelayanan Publik dan tata Kelola pemerintahan yang berkualitas dan budaya saing.	<p><b>Profesional:</b> terlaksananya kegiatan dengan baik, dengan Kerjasama yang baik antara seksi sengketa dengan petugas loket menunjukkan wujud Kerjasama yang baik.</p> <p><b>Terpercaya:</b> terselenggaranya kegiatan dengan baik menunjukkan integritas,dapat dipercaya dan dapat diandalkan.</p>
---	--	---	--	--	---	--

Tabel 2.7 Rancangan Kegiatan Aktualisasi.

## Matriks Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai-Nilai BerAKHLAK

**Tabel 2.8** Rencana Habitiasi Nilai BerAKHLAK

No	Mata Pelatihan	Kegiatan						Kolaboratif	Jumlah
		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif		
1	Menyusun bahan alur/bagan pengaduan sengketa Konflik Pertanahan.		2			1	1	1	5
2	Membuat formulir (fisik) pengaduan sengketa Pertanahan		3			1		1	5
3	membuat formulir ( <i>googleform</i> ) pengaduan sengketa Pertanahan	3	7		1	1	1	1	14
4	Pembuatan buku register sengketa pertanahan Tahun 2022 (fisik/online)		2	2				1	5

5	<b>Monitoring Kegiatan pengaduan sengketa pertanahan</b>		3	1				1	5
6	<b>Jumlah yang di Aktualisasikan per kehiatan</b>	3	17	3	1	3	2	5	39









## **BAB III**

### **PELAKSANAAN AKTUALISASI**

#### **A. Role Model**



Role Model yang menjadi panutan penulis selama menjalani proses habituasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur adalah Bapak Fitrayudha, A.Md. yang merupakan Plt. Kepala Seksei Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dan mentor penulis. Beliau adalah sosok yang mampu mengkoordinir staff dengan sangat baik. Dalam kesehariannya beliau sangat mempraktekkan nilai-nilai ASN BerAKHLAH seperti mengerjakan semua pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, datang ke kantor tepat waktu, memberikan pelayanan penyelesaian sengketa pertanahan kepada pihak yang bersengketa dengan sangat baik tanpa membeda-bedakan status sosial, ekonomi, politik, menjalankan jabatan dengan penuh amanah, tidak pernah tergiur dengan gratifikasi.

Penulis menemukan nilai-nilai ASN BerAKHLAK pada diri beliau selama beberapa bulan menjalani masa habituasi di Seksi Pengendalian dan Penanganan sengketa karena dibimbing dan diberikan contoh secara langsung oleh beliau, seperti saat melakukan peninjauan lapang untuk pembatalan sertipikat beliau selalu mengarahkan dari sebelum berangkat ke lokasi mengenai berkas-berkas yang harus disiapkan dan apa saja yang harus diperiksa di lokasi, hal ini menggambarkan beliau adalah ASN yang Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Akuntabel. Selain itu beliau mengajarkan bagaimana cara pemetaan bidang tanah dengan aplikasi-aplikasi yang ada di Android hal ini menggambarkan beliau adalah ASN yang adaptif selalu mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dalam penyelesaian sengketa maupun pengendalian pertanahan beliau melakukan koordinasi dengan seksi lain di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dan Instansi-Instansi Lain seperti Polri, PUPR, Kehutanan, Kejaksaan dan instansi-instansi lainnya hal ini menggambarkan bahwa beliau adalah ASN yang Kolaboratif.

Penerapan Nilai-Nilai ASN BerAKHLAK yang beliau terapkan dalam

melaksanakan pekerjaan sehari-hari menjadi panutan bagi penulis dalam melakukan pekerjaan agar bisa menjadi ASN BerAKHLAK, peran beliau selama proses habituasi sangat banyak, beliau selalu memberikan dukungan terhadap kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan.

## **B. Realisasi Aktualisasi**

### **1. Realisasi Kegiatan**

Kegiatan Realisasi Aktualisasi yang penulis lakukan di satuan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, diawali dengan melaporkan Rancangan Aktualisasi pada atasan di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, untuk mempertanggung jawabkan realisasi Aktualisasi yang penulis lakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, berikut ini adalah realisasi Aktualisasi yang telah penulis laksanakan.

#### **a. Membuat bagan/alur pengaduan sengketa pertanahan;**

Kegiatan membuat bagan/alur pengaduan sengketa pertanahan yang menghasilkan *Output* bagan pengaduan sengketa pertanahan akan menghasilkan penataan ruang yang adil, nyaman, produktif dan lingkungan hidup yang adil serta berkontribusi terhadap nilai-nilai organisasi Melayani dimana bagan pengaduan sengketa pertanahan memberikan kemudahan dalam pelayanan sengketa dan memberikan kejelasan prosedur alur penyelesaian sengketa pertanahan, Profesional dimana bagan pengaduan sengketa pertanahan memberikan gambaran yang jelas pada pemohon, mejunjukkan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang Profesional, Terpercaya dimana bagan alur penyelesaian sengketa pertanahan menunjukkan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang berintegritas dan dapat dipercaya. Kegiatan ini penulis realisasikan pada minggu pertama tanggal 11-15 Agustus 2022 dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

##### **1) Pembahasan bagan alur penyelesaian sengketa pertanahan**

Pada tahap ini, penulis membahas bagan alur penyelesaian sengketa dengan staff yang ditunjuk oleh mentor dikarenakan mentor tidak masuk. Pada pembahasan ini diperoleh hasil bahwa pengaduan sengketa pertanahan harus dimulai dari tahap pengadu menyampaikan pengaduan ke loket, kemudia mengisi formulir baik itu formulir fisik maupun formulir

*Google Form*, kemudian pemohon melengkapi data-data sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan dan pemohon menyerahkan berkas fisik yang diminta sebagai syarat pengaduan ke kantor pertanahan kabupaten Lombok timur untuk diperiksa oleh bagian tata usaha dan diteruskan ke seksi pengendalian dan penanganan sengketa. Terhadap kegiatan ini berkaitan dengan nilai dasar ASN yaitu Akuntabel bersikap disiplin dan bertanggung jawab dengan membahas bagan alur pengaduan dengan mentor dan Kolaboratif yaitu tukar pendapat dengan mentor untuk mencapai tujuan mengenai pembuatan bagan pengaduan sengketa.

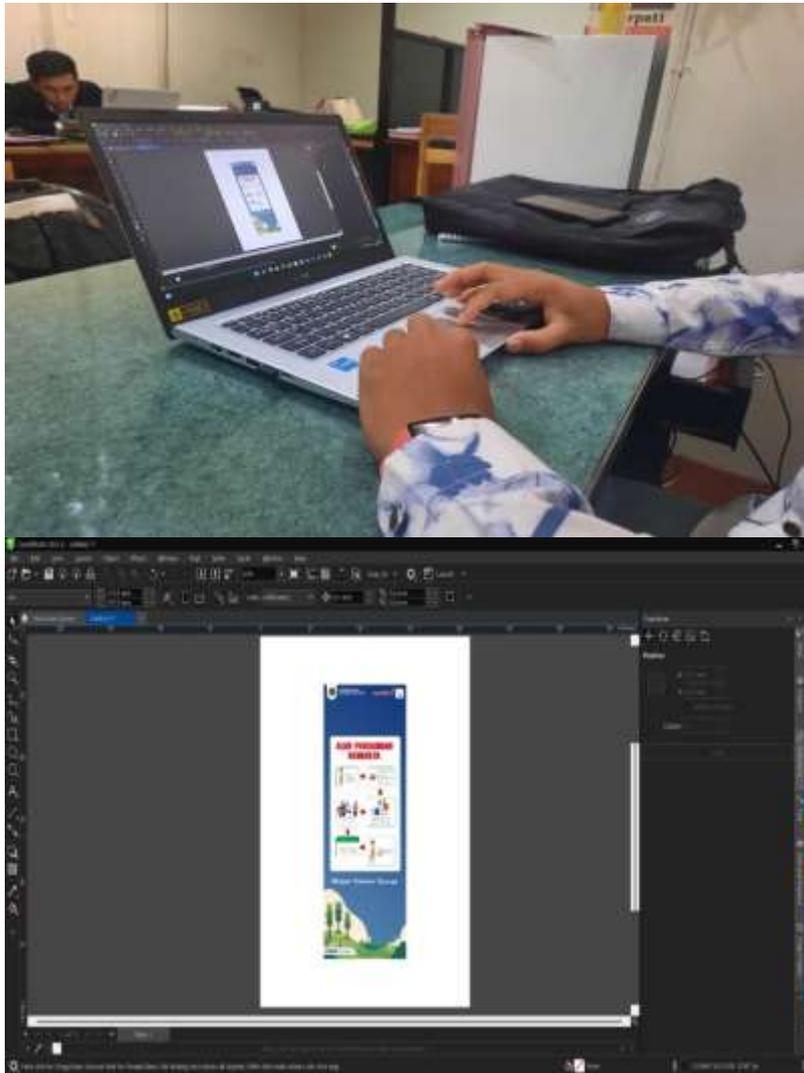


**Gambar 3.1 konsultasi dengan mentor**

Ket: konsultasi dengan staf yang ditunjuk oleh mentor karena mentor berhalangan.

2) Membuat rancangan bagan pengaduan sengketa pertanahan

Pada tahapan ini penulis membuat rancangan bagan alur pengaduan sengketa pertanahan yang sudah penulis bahas dengan mentor dimana pada tahapan ini berkaitan dengan nilai dasar ASN yaitu Akuntabel dengan membuat konsep bagan pengaduan sengketa dengan matang, cermat dan teliti, Kompeten Membuat bagan pengaduan sengketa pertanahan dengan kualitas terbaik, memperhatikan segala aspek mulai dari aturan yang berlaku mengenai pengaduan sengketa dan arahan yang sudah disampaikan oleh mentor pada penulis agar menghasilkan bagan pengaduan sengketa yang sesuai dengan aturan yang ada.



**Gambar 3.2 Membuat rancangan bagan pengaduan sengketa pertanahan**

3) Melaporkan hasil rancangan bagan ke atasan

Pada tahap ini penulis melaporkan hasil rancangan bagan pengaduan sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur pada mentor, setelah dilaporkan dan di acc oleh mentor dan penulis melakukan pencetakan bagan alur pengaduan sengketa tersebut. Terhadap kegiatan ini berkaitan dengan nilai dasar ASN Akuntabel dimana dalam melaporkan hasil rancangan bagan ke atasan menggambarkan sikap bertanggungjawab terhadap kegiatan yang sudah direncanakan, Adaptif dengan bersikap proaktif pada saat melapor kegiatan yang sudah dilakukan, dengan cara bertanya secara aktif mengenai apa saja kekurangan dan revisi yang harus dilakukan, dalam pelaporan yang penulis lakukan tidak ada revisi yang disarankan oleh mentor dan diarahkan oleh mentor untuk melakukan pencetakan bagan alur pengaduan sengketa pertanahan.

4) Melakukan pencetakan bagan alur pengaduan sengketa

Pada tahapan ini penulis melakukan Pencetakan bagan alur pengaduan sengketa pertanahan di percetakan cahaya mandiri setelah mendapatkan perintah dari mentor, terhadap kegiatan ini berkaitan dengan nilai-nilai dasar ASN yaitu Akuntabel bertanggung jawab dan disiplin dengan menyelesaikan pencetakan bagan pengaduan sengketa. Kompeten : melakukan perncetakan bagan pengaduan dengan kualitas terbaik.



Gambar 3.3 Melakukan pencetakan bagan alur pengaduan sengketa

5) Memasang bagan alur penyelesaian sengketa pertanahan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

Pada tahapan ini penulis memasang bagan pengaduan sengketa pertanahan pada loket kantor pertanahan Kabupaten Lombok Timur, dimana pemasangan bagan ini diharapkan bisa memberikan informasi yang sistematis pada pemohon terkait dengan layanan pengaduan sengketa pertanahan yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional pada Masyarakat yang akan melakukan pengaduan, terhadap kegiatan ini berkaitan dengan nilai dasar ASN Yaitu Akuntabel dalam melakukan pemasangan penulis bertanggung jawab dalam menyelesaikan pemasangan bagan pengaduan di Locket, Loyal dalam memasang bagan pengaduan penulis mengikuti aturan yang ada dalam pemasangan bagan di loket. Berorientasi pelayanan dengan adanya bagan pengaduan akan memberikan informasi yang sistematis pada Masyarakat terkait dengan alur pengaduan sengketa pertanahan yang harus dilalui dalam melakukan pengaduan sengketa pertanahan.





**Gambar 3.4** pemasangan bagan alur pengaduan sengketa

**Output** yang dihasilkan pada tahap kegiatan membuat bagan pengaduan sengketa ialah bagan alur pengaduan sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dimana dalam bagan tersebut dijelaskan bahwa pengaduan sengketa pertanahan dimulai dari pengadu yang datang kemudian mengisi form pengaduan (*Google Form* dan/atau formulir fisik) pengaduan sengketa yang sudah disediakan pada loket pengaduan, kemudian setelah dilakukan pengisian diserahkan pada loket pengaduan untuk diteruskan pada bagian tata usaha untuk diteruskan kepada seksi pengendalian dan penanganan sengketa untuk dilakukan Analisa dan tindak lanjut terkait pengaduan yang masuk kemudian ditentukan apakah bisa diselesaikan oleh kantor pertanahan atau tidak. Apabila pengaduan yang masuk bisa diselesaikan oleh kantor pertanahan kabupaten Lombok timur maka para pihak yang bersangkutan akan diirimkan balasan surat oleh kantor pertanahan.



Gambar 3.5 Output hasil kegiatan

**b. Membuat formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan;**

Kegiatan membuat formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan penulis lakukan karena sebelumnya tidak tersedia formulir fisik pengaduan sengketa pada loket kantor pertanahan Kabupaten Lombok Timur, dengan adanya formulir fisik yang disediakan pengaduan sengketa pertanahan bisa dilakukan dengan lebih sistematis dan lebih cepat karena dalam formulir tersebut sudah tertera data-data yang harus diisi serta berkas-berkas yang harus dilengkapi untuk melakukan pengaduan sengketa pertanahan, Tahap kegiatan membuat formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan yang menghasilkan *Output* formulir fisik pengaduan sengketa pertanahan yang penulis sesuaikan dengan syarat dan ketentuan yang tertera dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan akan mewujudkan tujuan organisasi yang memberikan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berstandar dunia, kemudian terkait dengan *Output* kegiatan tersebut akan mewujudkan Nilai-Nilai Organisasi yaitu Melayani : dengan adanya formulir fisik pengaduan sengketa pertanahan maka akan mewujudkan pelayanan dengan kejelasan prosedur, biaya dan

ketepatan waktu. Profesional : bekerja cerdas dengan membuat formulir pengaduan yang komprehensif memuat data-data yang dibutuhkan. Terpercaya : dalam pembuatan formulir pengaduan sengketa pertanahan harus sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ada. Kegiatan ini penulis realisasikan pada minggu pertama tanggal 11-15 Agustus 2022 dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1) Melapor ke atasan guna merealisasikan gagasan pemecahan isu.

Pada tahap ini kegiatan penulis lakukan dengan melapor untuk membuat form pengaduan sengketa pertanahan pada mentor, penulis memberikan laporan bahwasanya sesuai dengan rancangan aktualisasi yang telah dibuat dan dicetak formulir fisik pengaduan sengketa pertanahan sesuai dengan lampiran yang ada dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan dan mentor menyetujui untuk dilakukan pembuatan draft formulir tersebut, terhadap kegiatan ini berkaitan dengan nilai-nilai dasar ASN Yaitu Akuntabel bersikap disiplin dalam melapor untuk melakukan kegiatan dengan melapor kegiatan pada mentor sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, Kolaboratif bertukar ide dengan atasan untuk membuat formulir pengaduan sengketa.

2) Menganalisa dan membuat konsep

Pada tahap ini penulis menganalisa dan membuat konsep formulir fisik pengaduan sengketa pertanahan, dalam menganalisa formulir penulis menyesuaikan formulir pengaduan dengan Peraturan menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan Dan Penyelesaian Kasus Pertanahan. Terhadap kegiatan ini berkaitan dengan Nilai-Nilai dasar ASN Yaitu Akuntabel menganalisa konsep dengan penuh kecermatan, dengan efisiensi dan efektivitas kerja yang maksimal. Kompeten Membuat konsep dengan sebaik mungkin, mengacu pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan dalam membuat konsep formulir pengaduan.

Nama  
NIP

- 48 -

LAMPIRAN II  
PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/  
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
NOMOR 21 TAHUN 2020  
TENTANG  
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KASUS PERTANAHAN

(tanggal) ..... (tanggal/ bulan/ tahun).....  
Kepada YB,  
Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala  
Badan Pertanahan Nasional/  
Kepala Kantor Wilayah ...../  
Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota\*  
di - .....

Hai : Pengaduan .....

Yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama (Penggada) .....  
Nomor Identitas .....  
Ektidak untuk .....  
Surat Kuasa (jika dikuasakan) .....  
Nomor Identitas .....  
Kisasa Alamat .....  
Nomor Telp/HP/ Email .....

Dengan ini menyampaikan pengaduan masalah tanah:  
Letak .....  
Jalan ... Nomor ... RT ... RW ...  
Desa/Kelurahan ..... Kecamatan .....  
Kabupaten/Kota ..... Provinsi .....

Luas ..... m<sup>2</sup>  
Status tanah yang dipermasalahkan .....  
Pihak Masalah .....

Dengan urutan singkat masalah sebagai berikut:  
1. ....  
2. ....  
3. dan seterusnya .....

Data yang dilampirkan:  
1. ....  
2. ....  
3. dan seterusnya .....

Yang membuat pengaduan,  
.....

\* Coret yang tidak perlu.

- 49 -

LAMPIRAN III  
PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/  
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
NOMOR 21 TAHUN 2020  
TENTANG  
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KASUS PERTANAHAN

**TANDA TERIMA PENGADUAN**  
NOMOR: ... / (KODE KEMENTERIAN/KANTOR WILAYAH/KANTOR  
PERTANAHAN)/BULAN/TAHUN)

Pada hari ini, ... tanggal ... bulan ... tahun .... telah diterima penandaan dari:

Gambar 3.6 konsep form pengaduan berdasarkan permen 21 th 2020

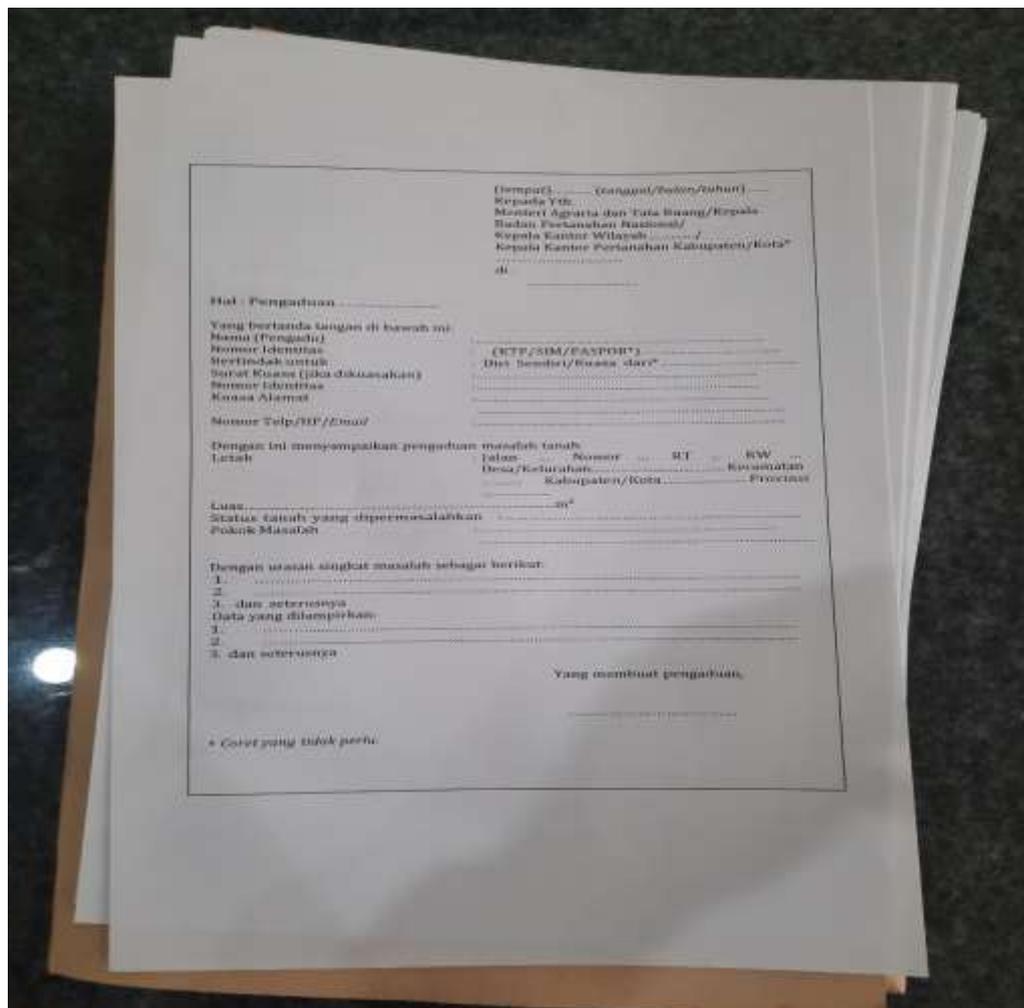
3) Membuat formulir fisik pengaduan sengketa pertanahan

Pada Tahap ini Penulis Membuat Fromulir Fisik Pengaduan Sengketa Pertanahan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan dimana kegiatan ini berkaitan dengan nilai-nilai dasar ASN Yaitu Akuntabel menyelesaikan pencetakan formulir pengaduan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam rancangan aktualisasi, Kompeten membuat formulir pengaduan sengketa dengan kualitas terbaik disesuaikan dengan Peraturan

Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Pertanahan, Loyal membuat formulir fisik sesuai dengan aturan yang berlaku, Kompeten membuat Formulir dengan kualitas terbaik.

4) Mencetak formulir mengenai pengaduan sengketa pertanahan

Pada tahap ini setelah rancangan formulir dibuat penulis melakukan pencetakan formulir (Fisik) pengaduan sengketa pertanahan yang sudah disesuaikan berdasarkan lampiran Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Pertanahan dimana kegiatan ini berkaitan dengan nilai-nilai dasar ASN Yaitu Akuntabel melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dengan menyelesaikan pencetakan formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan, Kompeten melakukan pencetakan formulir dengan kualitas terbaik.



Gambar 3.7 formulir fisik pengaduan sengketa

5) Menyerahkan formulir pengaduan sengketa pertanahan ke Loker

Pada tahap ini penulis melakukan penyerahan formulir pada loket Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur untuk disimpan dan diserahkan pada pemohon apabila ada pemohon yang akan melakukan pengaduan sengketa pertanahan, terhadap kegiatan ini berkaitan dengan nilai-nilai dasar ASN Yaitu Kolaboratif bekerjasama dengan petugas loket dalam memberikan informasi serta formulir pengaduan sengketa pertanahan pada pemohon, Akuntabel bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang sudah penulis tetapkan jadwal dan kegiatannya dalam rancangan aktualisasi, Berorientasi pelayanan dengan disediakannya formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan di Loker Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur maka akan memahami kebutuhan Masyarakat apabila ada yang ingin mengajukan pengaduan sengketa pertanahan.



Gambar 3.8 penyerahan formulir pengaduan sengketa ke loket

6) Menjelaskan formulir pada petugas loket.

Pada tahap ini penulis menjelaskan isi dari formulir (fisik) pengaduan sengketa pertanahan pada petugas loket agar petugas loket dapat menjelaskan pada pemohon terkait dengan hal apa saja yang harus diisi oleh pemohon yang melakukan pengaduan atas nama sendiri dan/atau dikuasakan, selain menjelaskan hal apa saja yang harus diisi saat ada yang melakukan pengaduan sengketa pertanahan penulis menjelaskan mengenai dokumen apa saja yang harus disiapkan oleh pemohon/kuasa ketika melakukan pengaduan sengketa pertanahan, terhadap tahapan kegiatan ini berkaitan dengan nilai-nilai dasar ASN Yaitu Kolaboratif bekerjasama dengan petugas loket dalam memberikan pemahaman pad apemohon yang akan melakukan pengaduan sengketa pertanahan terkait dengan data apa saja yang harus diisi dan dokumen apa saja yang harus disiapkan, Kompeten membantu petugas loket memahami isi formulir, dengan keilmuan dan hasil belajar yang penulis miliki, penulis memberikan penjelasan sesuai dengan pengetahuan yang penulis miliki pada petugas loket. Adaptif bertindak proaktif dalam menyampaikan informasi pada petugas loket yang dianggap perlu.



**Gambar 3.9** penjelasan formulir pengaduan sengketa ke petugas loket

**Output** yang dihasilkan pada tahap kegiatan ini ialah formulir Fisik Pengaduan Sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

(tempat)....., (tanggal/bulan/tahun).....  
Kepada Yth.  
Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala  
Badan Pertanahan Nasional/  
Kepala Kantor Wilayah ...../  
Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota\*  
.....  
di -  
.....

Hal : Pengaduan .....

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (Pengadu) : .....

Nomor Identitas : (KTP/SIM/PASPOR\*).....

Bertindak untuk : Diri Sendiri/Kuasa dari\* .....

Surat Kuasa (jika dikuasakan) : .....

Nomor Identitas : .....

Kuasa Alamat : .....

Nomor Telp/HP/Email : .....

Dengan ini menyampaikan pengaduan masalah tanah:

Letak : Jalan ... Nomor ... RT ... RW ...  
Desa/Kelurahan..... Kecamatan  
..... Kabupaten/Kota ..... Provinsi  
.....

Luas..... m<sup>2</sup>

Status tanah yang dipermasalahkan : .....

Pokok Masalah : .....

Dengan uraian singkat masalah sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. dan seterusnya

Data yang dilampirkan:

1. ....
2. ....
3. dan seterusnya

Yang membuat pengaduan,  
.....

\* Coret yang tidak perlu.

Gambar 3.10 Output: formulir fisik pengaduan sengketa

**c. Membuat formulir *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan;**

Pada kegiatan Membuat formulir *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur penulis membuat Online Form pengaduan sengketa pertanahan untuk memudahkan Masyarakat mengakses formulir online pengaduan sengketa dan lebih mudah dalam mengakses petunjuk apa saja yang harus diisi dan dokumen apa saja yang harus disiapkan, pada kegiatan ini dihasilkan *Output Google Form* pengaduan sengketa pertanahan. *Output* formulir pengaduan sengketa Pertanahan via *Google Form* akan mewujudkan pengelolaan pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat dan penyelenggaraan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia. Nilai-nilai organisasi yang berkaitan dengan *Output* kegiatan ini adalah Melayani dengan formulir pengaduan *Google Form* memberikan pelayanan dengan efektivitas waktu yang lebih baik, Profesional bekerja cerdas dengan membuat form online demi terselenggaranya peningkatan pekerjaan yang mengikuti perkembangan zaman, Terpercaya dengan form pengaduan yang lengkap dan sistematis menunjukkan integritas, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Kegiatan ini penulis realisasikan pada minggu pertama tanggal 15 Agustus sampai dengan 2 september 2022 dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1) Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan

pada tahapan ini penulis menyampaikan laporan untuk membuat formulir pengaduan sengketa online via *Google Form* dan mentor memberikan perintah untuk melanjutkan pembuatan online form tersebut, terhadap kegiatan ini berkaitan dengan nilai-nilai dasar ASN Yaitu Akuntabel bersikap disiplin dengan melapor kegiatan yang sudah direncanakan pada rancangan aktualisasi.



**Gambar 3.11 konsultasi dengan mentor**

## 2) Menganalisa dan membuat konsep *Google Form*

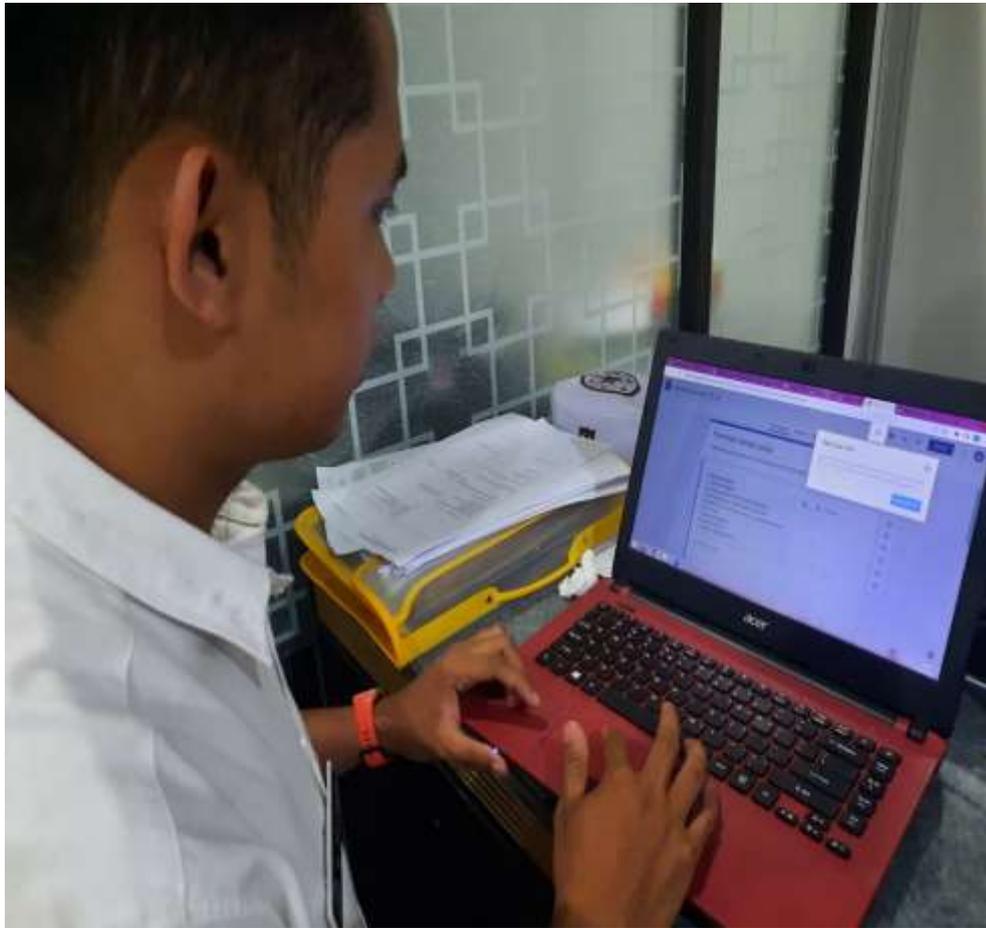
Pada Tahap ini penulis menganalisa dan membuat konsep *Google Form* pengaduan Online sengketa Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur disesuaikan dengan Peraturan yang berlaku, *Google Form* tersebut Penulis konsep dengan muatan isi berupa data diri pemohon/kuasa, objek yang dipermasalahkan meliputi luas, Nomor Hak, letak tanah, Pokok permasalahan, dokumen pendukung seperti surat kuasa, fc identitas pribadi, akta pendirian dan syarat-syarat lainnya sesuai aturan yang berlaku, dari tahap kegiatan ini nilai-nilai dasar ASN yang diterapkan Yaitu Akuntabel menganalisa dan membuat konsep dengan penuh kecermatan. Kompeten membuat Konsep dengan kualitas terbaik.



**Gambar 3.12 menganalisa dan membuat konsep *Google Form***

3) Membuat *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan.

Setelah melakukan Analisa konsep yang akan dibuat dan telah sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Pertanahan penulis melakukan pembuatan *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan, dimana terhadap tahap kegiatan tersebut nilai-nilai dasar ASN yang diterapkan adalah Akuntabel ditunjukkan dengan membuat *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan dengan penuh kecermatan, ketelitian, Adaptif mengikuti perkembangan zaman dengan membuat online form pengaduan sengketa pertanahan online yang bisa diakses secara lebih mudah kapan saja dan dimanajaja, Kompeten meningkatkan kompetensi diri dengan membuat sesuatu yang baru.



**Gambar 3.13** pembuatan *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan.

4) Membuat *QR CODE Google Form*.

Pada tahap ini penulis membuat *Qr Code Google Form* untuk mempermudah pembukaan URL *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan, dengan dibuatnya *Qr Code* Tersebut pemohon yang akan melakukan pengaduan hanya tinggal menscan *Qr Code* Tersebut dan akan dihubungkan ke *Google Form* Pengaduan sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, pada tahap ini nilai-nilai dasar ASN Yang diterapkan adalah Akuntabel membuat *Qr Code* dengan penuh kecermatan. Adaptif mengikuti perkembangan zaman yang ada dimana pelayanan online yang lebih cepat dan lebih praktis dibutuhkan oleh Masyarakat di era revolusi industry 4.0, Kompeten meningkatkan kompetensi diri dengan mengerjakan sesuatu hal yang baru.



**Gambar 3.14 pembuatan QR CODE Google Form pengaduan sengketa pertanahan.**

- 5) Menyediakan *Qr Code Google Form* Pengaduan Sengketa Pertanahan di Loker.

Pada tahap ini penulis memasang *Qr Code Google Form* Pengaduan Sengketa Pertanahan pada Loker pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, dengan di pasanganya *Qr Code* Tersebut akan mempermudah pemohon dalam melakukan pengaduan sengketa online, hanya dengan mengarahkan *Google Lens* ke *Qr Code* tersebut pemohon akan di arahkan menuju ke *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan, terhadap tahap kegiatan ini nilai-nilai ASN Yang diterapkan ialah Kolaboratif hal ini ditunjukkan oleh penulis yang berkolaborasi dengan petugas loket dalam penerimaan pengaduan sengketa Pertanahan, Akuntabel menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, Adaptif menyediakan pelayanan yang modern, Berorientasi pelayanan dalam hal ini penulis menyediakan pelayanan pengaduan sengketa online agar pengaduan sengketa bisa ditangani secara lebih responsive dan data pengaduan sengketa yang disampaikan bisa lebih komprehensif sesuai dengan aturan yang berlaku.



**Gambar 3.15 pemasangan QR CODE Google Form pengaduan sengketa pertanahan.**

6) Memberikan pengarahan pada petugas loket.

Pada tahap ini penulis memberikan arahan pada petugas Locket agar menerima Masyarakat yang akan melakukan pengaduan sengketa pertanahan, penulis juga memberikan arahan pada petugas loket memberitahukan pada setiap pemohon yang akan melakukan pengaduan sengketa supaya petugas loket mensosialisasikan program pengaduan via *Google Form* yang sudah disediakan dengan melakukan search URL Lewat Qr Code yang sudah disediakan di depan Locket Pengaduan Sengketa. Selain itu penulis memberikan arahan kepada Petugas Locket agar memberitahukan pada pemohon agar melengkapi semua data yang harus diisi tanpa terkecuali dan melengkapi semua dokumen yang dibutuhkan agar pengaduan bisa segera ditindaklanjuti dalam waktu yang cepat. Terhadap kegiatan ini nilai-nilai dasar ASN yang diterapkan ialah Berorientasi pelayanan : memberikan pengarahan untuk mewujudkan pelayanan pengaduan sengketa yang terbiak. Kolaboratif : berkolaborasi dengan petugas loket untuk memberikan arahan pengaduan sengketa pada pemohon.



**Gambar 3.16** pengarahan pada petugas loket.

- 7) Mensosialisasikan pada pemohon pengaduan sengketa pertanahan terkait dengan form pengaduan via *Google Form*.

Pada tahapan ini agar efektivitas penyelenggaraan pengaduan sengketa pertanahan berjalan secara lebih terstruktur, massif dan komprehensif penulis melakukan sosialisasi kepada apemohon yang datang untuk melakukan pengaduan sengketa pertanahan tentang program pengaduan Online yang disediakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, selain pegaduan Online penulis juga mensosialisasikan bahwa tersedia juga form (fisik) yang harus diisi, karena mengingat masih banyak Masyarakat yang belum faham tekhnologi dan untuk menjamin legalitas keaslian tanda-tangan pengaduan snegketa tersebut sehingga disediakan form fisik. Dalam sosialisasi tersebut penulis juga menjelaskan bahwa dengan form pengaduan online tersebut atensi yang akan diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur bisa lebih cepat, Karena data yang masuk akan langsung disortir apabila semua data yang diisi sudah lengkap dan dokumen-dokumen yang harus dilampirkan juga sudag lengkap makan penulis akan melakukan analisis dan pencarian buku tanah

serta warkah apabila dibutuhkan supaya ketika proses pengaduan tersebut akan dilakukan mediasi maupun perkara, Badan Pertanahan Nasional sudah menyiapkan data yang dibutuhkan. Antusias masyarakat sangat tinggi saat penulis melakukan sosialisasi tersebut. Terhadap kegiatan tersebut Nilai-Nilai dasar ASN yang diterapkan ialah Berorientasi pelayanan hal ini ditunjukkan dengan penulis melakukan pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan Masyarakat untuk melakukan pengaduan sengketa pertanahan dan memberikat sosialisasi dengan Ramah, cekatan, solutif dan bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh Masyarakat. Akuntabel melaksanakan tugas dengan disiplin dan penuh tanggungjawab. Adaptif menyediakan mekanisme pengaduan Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, Harmonis memberikan pengarahannya tanpa membedakan status sosial, ekonomi, politik.



**Gambar 3.17** sosialisasi pengaduan sengketa via *Google Form*

## 8) Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan

Pada tahap ini pengaduan yang telah masuk dari Masyarakat via *Google Form* penulis terima dan catat untuk dilakukan penelitian lebih lanjut sembari menunggu berkas fisik yang dikirim dan diterima oleh sub bagian tata usaha untuk diteruskan ke seksi pengendalian dan penanganan sengketa, penulis akan melakukan koreksi dan menghubungi nomor telepon yang tertera untuk memberitahukan kepada pemohon apabila ada data yang kurang supaya dilengkapi, agar pengaduan yang disampaikan bisa tertangani dengan baik sesuai aturan yang berlaku, tahap kegiatan ini nilai-nilai ASN Yang diterapkan ialah Akuntabel melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dengan menerima laporan yang masuk, Kompeten melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

The image shows three sequential screenshots of a Google Form titled "Formulir tanpa judul".

- Left Screenshot:** Shows the "Identitas Pengadu" (Complainant Identity) section with a list of fields: 1. Nama (Pengadu), 2. Nomor Identitas (KTP), 3. Bertindak Untuk (Nusa dan Andi Wijaya), 4. Saraf Kasasa (11/RL.L.O/PDK/VII/2022), 5. Nomor Identitas (Tercantumkan dalam lampiran), 6. Nomor Alamat (Jln. Krakatau 77 RT.03 Blok Dupa, Lemeng, Praya, Kab. Lombok), 7. Nomor Telp/Hp/Email (sajawidhary@gmail.com).
- Middle Screenshot:** Shows the "Pokok Masalah" (Main Problem) section. It includes a text area for "Terdapat di kuasai orang lain" and a checkbox "ada indikasi tindak pidana dalam pemilikan HAT SHM tersebut". Below it is a section for "Uraian Kronologis Permasalahan" (Chronological Description of the Problem) with a list of 3 items.
- Right Screenshot:** Shows the "Status Tanah Yang Dipermasalahkan" (Status of the Land Being Problematic) section. It includes a text area for "Terdapat di kuasai orang lain" and a checkbox "ada indikasi tindak pidana dalam pemilikan HAT SHM tersebut". Below it is a section for "Uraian Kronologis Permasalahan" (Chronological Description of the Problem) with a list of 3 items.

**Gambar 3.18 penerimaan dan pencatatan pengaduan**

## 9) Pemeriksaan Pengaduan

Pada tahapan ini penulis melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan yang telah masuk, apakah pengaduan tersebut bisa diselesaikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur atau bukan merupakan kewenangan Kantor Pertanahan. Terhadap kegiatan ini nilai-nilai dasar ASN Yang diterapkan adalah Akuntabel dengan memeriksa pengaduan dengan cermat.

## 10) Pendistribusian Pengaduan

Pada tahap ini pengaduan yang masuk dan telah diperiksa oleh sub



**Output** yang dihasilkan pada tahap kegiatan Pembuatan *Google Form* Pengaduan Sengketa ialah *Google Form* pengaduan sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

08.09 75% docs.google.com/forms, +

Formulir tanpa judul

Pertanyaan Jawaban 1 Setelan

Identitas Pengadu ;

1. Nama (Pengadu) :
2. Nomor Identitas : (KTP/SIM/PASPORT)
3. Bertindak Untuk : Diri Sendiri/Kuasa dari
4. Surat Kuasa (Jika Dikuasakan) : cantumkan Nomor Surat Kuasa
5. Nomor Identitas ;
6. Kuasa Alamat :
7. Nomor Telp/Hp/Email:

1 jawaban

Identitas Pengadu :

1. Nama (Pengadu) : Qodri mursyidin
2. Nomor Identitas : (5203090611950005
3. Bertindak Untuk : Diri Sendiri/Kuasa dari
4. Surat Kuasa (Jika Dikuasakan) : cantumkan Nomor Surat Kuasa
5. Nomor Identitas ;
6. Kuasa Alamat :
7. Nomor Telp/Hp/Email:081937075937

\*

Dengan ini menyampaikan pengaduan masalah tanah :

Letak :

Pokok Masalah :

1 jawaban

Tanah di kuasai ong lain

Uraian Kronologis Permasalahan :

- 1.....
- 2.....
3. dan seterusnya

1 jawaban

Tanah tersebut saya tinggalkan beberapa tahun ke kemudian setelah kembali tanah tersebut telah di kuasai ong lain atas dasar jual beli dr desa

Data yang dilampirkan :

1. Foto Copy KTP/SIM/PASPORT
2. Foto Copy KK
3. Salinan Putusan pengadilan (Jika Ada)
4. Foto Copy Alas hak (Sertifikat/Surat Jual Beli/Surat Hibah/Surat Warisan)

**Gambar 3.20 Output: Google Form pengaduan sengketa pertanahan**

#### **d. Membuat buku register sengketa pertanahan;**

Pada tahap ini penulis melakukan pembuatan buku register sengketa pertanahan agar pencatatan sengketa pertanahan bisa lebih rapi dan lebih mudah dalam melakukan laporan daftar sengketa yang pernah di tangani, dan apabila suatu saat berkas sengketa yang bersangkutan dibutuhkan lebih mudah dalam melakukan pencarian, terhadap kegiatan pembuatan buku register sengketa yang menghasilkan *Output* buku register sengketa pertanahan akan mewujudkan pelayanan pertanahan yang berstandar dunia dan Nilai-Nilai dasar organisasi yang diterapkan dalam kegiatan ini ialah Melayani dengan adanya buku register pengaduan sengketa akan memberikan kejelasan dan ketepatan waktu penyelesaian sengketa, Professional buku register berkas sengketa membuat pekerjaan lebih mudah dan bisa mendata

pekerjaan agar tuntas dan tepat waktu, Terpercaya dengan adanya buku register sengketa dapat menjadi acuan untuk menyelesaikan sengketa yang sudah terdaftar. Pada tahap ini penulis melakukan kegiatan dari tanggal 1-5 september 2020 dengan tahap-tahap kegiatan sebagai-berkut :

1) Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan

Pada tahap ini sebelum memulai kegiatan pembuatan buku register sengketa penulis melapor ke atasan terkait dengan agenda pembuatan buku register penulis melaporkan pada mentor sekaligus menyampaikan laporan pelaksanaan pengaduan sengketa, terhadap kegiatan ini nilai-nilai dasar ASN yang diterapkan ialah Akuntabel bersikap disiplin dengan melapor kegiatan pada mentor.



**Gambar 3.21 konsultasi dengan mentor**

2) Membuat konsep buku register

Pada tahapan ini penulis membuat rancangan buku register yang akan penulis buat untuk mencatat laporan sengketa yang masuk pada tahun 2022 di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Terhadap kegiatan ini nilai-nilai ASN Yang diterapkan ialah Akuntabel membuat konsep buku register dengan cermat, Kompeten membuat konsep buku register dengan kualitas terbaik.

3) Membuat buku register sengketa pertanahan

Pada tahap ini penulis membuat buku register sengketa tahun 2022 agar pencatatan sengketa yang masuk bisa tertata dengan baik dan rapi sehingga memudahkan dalam melakukan pendataan berkas dan pencarian berkas apabila suatu saat dibutuhkan, Terhadap kegiatan ini nilai-nilai

dasar ASN yang diterapkan ialah Akuntabel membuat konsep buku register dengan cermat, Kompeten membuat konsep buku register dengan kualitas terbaik.



**Gambar 3.22** buku register sengketa 2022

4) Mencatat daftar sengketa pada buku register

Pada tahap ini penulis mencatat daftar sengketa yang masuk pada tahun 2022, terhadap tahap ini nilai-nilai dasar ASN Yang diterapkan ialah Berorientasi pelayanan dengan dicatatnya sengketa yang masuk pada buku register tahun 2022 akan mempermudah dalam pencarian berkas apabila suatu saat dibutuhkan, Akuntabel mencatat dengan penuh kecermatan semua sengketa tahun 2022 pada buku register sengketa Tahun 2022, Kolaboratif berkolaborasi dengan PPNPN untuk mencatat daftar sengketa tahun 2022 pada buku register.

SURAT SURAT MASUK			
No. Surat	Siapa	Isi	Tgl. Masuk
59	Adhokah / Pengacara Jamali, SH	14/7/22 Permohonan penastabilan sertipikat.	09/07/2022 14/07/2022
60	Makram Farihal Pranata	26/7/22 Permohonan klarifikasi	02/08/2022 10/08/2022 25/08/2022
61	Selend Suherman.	1/8/22 - Kebijakan atas permohonan sertipikat yg diajukan oleh Kusuma Wajaja, Ahmad Azmi, dan Sparafuddin.	

Gambar 3.23 catatan daftar sengketa

**Output** yang dihasilkan pada tahap kegiatan ini ialah Buku Register pengaduan sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.



Gambar 3.24 buku register sengketa

**e. Monitoring kegiatan sengketa pertanahan;**

Pada kegiatan ini penulis melakukan monitoring kegiatan pengaduan sengketa pertanahan via *Google Form* dan memastikan bahwa kegiatan-kegiatan tersebut berjalan baik sebagaimana yang telah direncanakan, selain melakukan monitoring penulis juga memberikan hasil monitoring kegiatan pada mentor untuk meminta dilakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah penulis kerjakan, Terhadap kegiatan monitoring kegiatan dan membuat laporan hasil monitoring yang menghasilkan *Output* laporan monitoring kegiatan akan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berstandar dunia dan Nilai organisasi yang diterapkan ialah Melayani dengan adanya monitoring akan memastikan pelayanan berjalan dengan baik, Profesional terlaksananya kegiatan dengan baik, dengan kerjasama yang baik antara seksi pengendalian dan penanganan sengketa dengan petugas loket akan menunjukkan wujud kerjasama yang baik, Terpercaya terselenggaranya kegiatan dengan baik menunjukkan integritas, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Tahap Kegiatan ini Penulis lakukan pada tanggal 1-5 september 2022 dan menghasilkan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

1) Memastikan pengaduan sengketa berjalan sesuai dengan alur

Pada tahap ini penulis membuat rekapan kegiatan pengaduan sengketa pertanahan yang sudah berjalan selama 3 minggu lebih di kantor pertanahan kabupaten Lombok timur sebagai dasar untuk menentukan sejauh mana tingkat keberhasilan kegiatan tersebut dilakukan, rekapan kegiatan tersebut penulis ambil dari laporan mingguan yang sudah terlaksana untuk diserahkan kepada mentor sebagai bahan untuk melakukan evaluasi, terhadap kegiatan ini nilai-nilai dasar ASN yang diterapkan ialah Akuntabel melaksanakan tugas dengan disiplin, cermat dan bertanggungjawab, Kompeten memastikan pengaduan berjalan sebagaimana mestinya, Berorientasi pelayanan memastikan pengaduan berjalan sesuai standar pelayanan yang baik.

2) Melakukan pengawasan pelayanan pengaduan sengketa.

Pada tahap ini penulis melakukan pengawasan pengaduan sengketa untuk memastikan pengaduan berjalan sebagaimana yang telah penulis rancang, terhadap kegiatan ini nilai-nilai dasar ASN yang diterapkan ialah Kolaboratif melakukan pengawasan dengan komunikasi yang baik dengan

petugas loket, Akuntabel melakukan pengawasan dengan cermat.

3) Membuat laporan kegiatan pengaduan dan menyerahkan pada mentor

Tahapan kegiatan ini penulis menyampaikan laporan hasil kegiatan aktualisasi yang sudah terlaksana pada mentor dan melakukan evaluasi terkait kegiatan yang sudah dilakukan dengan hasil bahwa semua kegiatan yang sudah dilaksanakan berjalan sesuai dengan jadwal, rancangan dan *Output* yang telah ada serta rencana yang telah ditentukan dengan tambahan hasil evaluasi bahwa agar dilakukan tindak lanjut terkait dengan laporan pengaduan sengketa yang sudah masuk dan Dalam evaluasi yang dilakukan oleh mentor diharapkan supaya sosialisasi yang dilakukan bisa lebih massif dengan melakukan sosialisasi pengaduan sengketa pertanahan via media-media online Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.



**Gambar 3.22** penyerahan laporan kegiatan aktualisasi yang terlaksana

***Output*** yang dihasilkan pada tahap kegiatan ini ialah Laporan hasil pelaksanaan Kegiatan pengaduan sengketa pertanahan Via *Google Form* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

## 2. Matriks Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK

No	Mata Pelatihan	Rancangan							J	No	Mata Pelatihan	Realisasi							J
		Ber	A	K	H	L	A	K				Ber	A	K	H	L	A	K	
1	Menyusun bahan alur/bagan pengaduan sengketa Konflik Pertanahan.		2			1	1	1	5	1	Menyusun bahan alur/bagan pengaduan sengketa Konflik Pertanahan.	1	5	1		1	1	1	10
2	Membuat formulir (fisik) pengaduan sengketa Pertanahan		3			1		1	5	2	Membuat Formulir (Fisik) Pengaduan Sengketa Pertanahan.	1	5	5		1	1	3	16
3	membuat formulir (googleform) pengaduan sengketa Pertanahan	3	7		1	1	1	1	14	3	membuat formulir (googleform) pengaduan sengketa Pertanahan	3	10	4	2	1	4	2	26
4	Pembuatan buku register sengketa pertanahan Tahun 2022 (fisik/online)		2	2				1	5	4	Pembuatan buku register sengketa pertanahan Tahun 2022 (fisik/online)	1	5	2				1	9
5	Monitoring Kegiatan pengaduan sengketa pertanahan		3	1				1	5	5	Monitoring Kegiatan pengaduan sengketa pertanahan	1	3	2				1	7
6	Jumlah yang diaktualisasikan per kehiatan	3	17	3	1	3	2	5	39	6	Jumlah yang diaktualisasikan per kehiatan	7	28	14	2	3	6	8	58

Tabel 3.1 Matriks Penerapan Nilai-Nilai Berakhlak

### 3. Manfaat Aktualisasi

Kegiatan aktualisasi yang telah direalisasikan, mampu memberikan kontribusi terhadap visi-misi Organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Keterkaitan realisasi aktualisasi dengan kontribusinya terhadap visi-misi Organisasi untuk mendukung Visi Kementerian ATR/BPN yakni “Terwujudnya Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”. Dan juga dengan kegiatan aktualisasi ini, Penulis dapat mengetahui sekaligus mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN yaitu BerAKHLAK, Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, dan memahami peran dan kedudukannya sebagai Pegawai Negeri Sipil. Selain itu, melalui kegiatan ini Penulis juga dapat memahami serta mengimplementasikan nilai-nilai dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang terdiri dari Melayani, Profesional, dan Terpercaya, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Mewujudkan sikap jujur, adil, transparan, akuntabel, tepat waktu, cerdas, kreatif dengan filosofi senang memudahkan;
- b. Mewujudkan penolakan segala bentuk pemberian janji, kerjasama dengan oknum mafia tanah dan tata ruang yang bertentangan dengan norma dan etika profesi;
- c. Mewujudkan sikap ramah, sopan dan disiplin, kreatif serta profesional dalam memberikan pelayanan. Adapun manfaat lain dari kegiatan aktualisasi yang penulis angkat adalah untuk mengoptimalkan informasi pertanahan khususnya layanan pengaduan kasus pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, karena informasi yang tersedia dalam bentuk fisik maupun digital masih sebatas pelayanan perihal pendaftaran tanah saja. Sehingga dengan adanya informasi layanan pengaduan menjadikan Masyarakat mudah dalam mengakses informasi layanan pengaduan. Besar harapan berdampak pula pada kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. semakin berkualitas dan optimal dalam memberikan pelayanan

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Dalam proses pelaksanaan aktualisasi ini terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat terselesainya kegiatan ini. **Faktor pendukung** tersebut diantaranya ialah :

1. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif, dimana atasan, mentor maupun staff tidak pernah memberikan pekerjaan yang memberatkan apabila penulis sedang melaksanakan kegiatan aktualisasi.
2. Bantuan dari mentor dan rekan kerja dalam membantu mengumpulkan berkas-berkas yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan.
3. Tersedianya fasilitas kantor yang lengkap seperti internet yang memadai, printer, scanner sehingga mendukung pelaksanaan Aktualisasi.

**Adapun faktor penghambat** pelaksanaan aktualisasi ini diantaranya ialah :

1. Sumber daya manusia pada loket pengaduan sengketa pertanahan yang masih belum memahami prosedur pengaduan sengketa pertanahan dan masalah-masalah sengketa pertanahan.
2. Pekerjaan harian seperti menghadiri persidangan, melakukan pemeriksaan lapang mempengaruhi dalam pelaksanaan aktualisasi.

**Cara mengatasi factor Penghambat** : melakukan briefing dan pelatihan khusus pada petugas loket mengenai sengketa pertanahan.

### D. Tindak Lanjut

**Tabel 3.6** Tindak lanjut

No	Kegiatan/Tahap Kegiatan	Nilai-nilai dasar ASN yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1.	Melakukan pembaharuan data dan menindaklanjuti pengaduan Masyarakat Pada <i>Google Form</i> Pengaduan Sengketa Pertanahan.	1.1 Berorientasi pelayanan 1.2 Akuntabel 1.3 Kompeten 1.4 Harmonis 1.5 Loyal 1.6 Adaptif 1.7 Kolaboratif	1.1 memanfaatkan teknologi sebagai sarana pelayanan 1.2 menyusun data pengaduan dengan penuh tanggung jawab 1.3 melaksanakan tugas dengan

			<p>baik</p> <p>1.4 senantiasa menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja</p> <p>1.5 bentuk kontribusi terhadap instansi</p> <p>1.6 menyesuaikan dengan perkembangan teknologi</p> <p>1.7 menerima setiap saran dan diskusi dalam penyusunan</p>
2	Mensosialisasikan Pengaduan Online via media-media online kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.	<p>1.1 berorientasi pelayanan</p> <p>1.2 akuntabel</p> <p>1.3 kompeten</p> <p>1.4 harmonis</p> <p>1.5 loyal</p> <p>1.6 adaptif</p> <p>1.7 kolaboratif</p>	<p>1.1 melakukan perbaikan tiada henti dengan mengupdate data pengaduan dan mensosialisasikan secara massif lewat media social kantor pertanahan kabupaten Lombok timur;</p> <p>1.2 melaksanakan sosialisasi via medsos dengan</p>

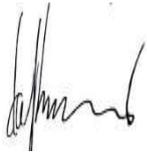
			<p>bertanggung jawab;</p> <p>1.3 melaksanakan sosialisasi via medsos dengan kualitas terbaik;</p> <p>1.4 membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan meminta izin kepada atasan dan pengurus medsos untuk memposting sosialisasi <i>Google Form</i> pengaduan sengketa;</p> <p>1.5 menjaga nama baik ASN dengan menggunakan medsos untuk sosialisasi secara bijak;</p> <p>1.6 mengembangkan diri agar lebih kreatif dengan membuat sosialisasi berupa video-video interaktif;</p> <p>1.7 terbuka dalam</p>
--	--	--	--

			bekerjasama apabila ada yang menawarka diri untuk membantu sosialisai pengaduan snegketa pertanahan via media online.
--	--	--	---

Selong 26 Agustus 2022

Menyetujui :

Mentor



(Fitrayudha, A.Md.)

NIP. 19800302 200312 1 003

Peserta Pelatihan



(Muhammad Zulfikri, S.H.)

NIP. 199512312022041001

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil rancangan dan pelaksanaan aktualisasi yang dilakukan dengan judul “Peningkatan Pelayanan Pengaduan Sengketa Pertanahan Via *Google Form* Di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur” dapat disimpulkan bahwa:

1. Kegiatan aktualisasi ini memiliki tujuan untuk menjadikan Aparatur Sipil Negara khususnya Penulis sebagai Calon Pegawai Negari sipil Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional agar menerapkan Nilai BerAKHLAK dalam melaksanakan tugas sehari-hari dan menerapkan Nilai-Nilai dasar Kementerian serta mewujudkan Visi-Misi Kementerian.
2. Pengaduan sengketa pertanahan lebih maksimal karena tersedianya sarana dan Prasarana yang membantu Masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mendapatkan informasi pelayanan sengketa dan pengaduan sengketa pertanahan dengan lebih cepat.
3. *Output* Utama dari kegiatan aktualisasi ini adalah terciptanya sarana pengaduan Sengketa Pertanahan online via *Google Form* untuk meningkatkan pelayanan pengaduan sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan kabupaten Lombok Timur.

#### **B. Rekomendasi**

Agar pelayanan pengaduan sengketa pertanahan via Online di kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur bisa terus berlanjut maka diperlukan bantuan dari atasan untuk mendukung keberlanjutan kegiatan pengaduan sengketa pertanahan via Online dan menyediakan sarana dan prasarana pengaduan sengketa pertanahan secara online, baik dari segi SDM yang siap melayani di loket pengaduan sengketa dengan melakukan pelatihan terhadap petugas yang menjaga loket pengaduan sengketa agar bisa menjelaskan secara detail dan menjawab pertanyaan-pertanyaan Masyarakat terkait dengan permasalahan yang dihadapi, melakukan sosialisasi secara lebih massif dengan memanfaatkan media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.
- 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 Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Kementerian Agraria Dan Tata Ruang tentang Kementerian Agraria Dan Tata Ruang.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional.

# **LAMPIRAN**

## Lampiran I – Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Muhammad Zulfikri  
 NIP :199512312022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur  
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan  
 Isu : **Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan**  
 Gagasan : **Peningkatan Pelayanan PengaduanSengketa Pertanahan**

### Kegiatan 1 : Membuat alur /bagan pengaduan sengketa

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pembahasan rancangan alur penyelesaian sengketa pertanahan</li> <li>Membuat rancangan bagan pengaduan sengketa pertanahan</li> <li>melaporkan hasil rancangan bagan ke atasan untuk merealisasikan lokasi pemecahan isu</li> <li>melakukan editing terkait bagan alur/bagan sengketa pertanahan</li> <li>Menyesuaikan bagan alur pertanahan dengan Peraturan terkait</li> <li>melakukan pencetakan bagan alur</li> <li>memasang bagan alur penyelesaiar sengketa pertanahan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.</li> </ol> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan Isu</b>            Bagan Alur pengaduan sengketa pertanahan</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b>            Akuntabel,Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b>            Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b>            Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan pertama telah dilaksanakan tahapan- tahapannya sesuai dengan jadwal pelaksanaan dan menghasilkan <i>Output</i> yang sesuai sebagaimana pada rancangan aktualisasi.</p>	<p>13 Juli, media Coaching melalui Zoom Meeting.</p>

**Kegiatan 2 : Membuat formulir (fisik) proses pengaduan sengketa**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>a. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.  b. menganalisa dan membuat konsep.  c. Membuat formulir fisik proses pengaduan sengketa pertanahan.  d. mencetak formulir mengenai pengaduan sengketa sesuai dengan aturan terbaru.  e. Menyerahkan formulir pengaduan sengketa pertanahan ke Loker.  f. Menjelaskan Formulir pada petugas Loker.</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b>  Formulir (fisik) pengaduan sengketa Pertanahan</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b>  Akuntabel, Loyal, Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b>  Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b>  Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan Kedua telah dilaksanakan tahapan-tahapannya sesuai dengan jadwal pelaksanaan dan menghasilkan <i>Output</i> yang sesuai sebagaimana pada rancangan aktualisasi.</p>	<p>15 Juli, media <i>Coaching</i> melalui Zoom Meeting.</p>

**Tahap Kegiatan 3 : Membuat Formulir (*Google Form*) Pengaduan Sengketa Pertanahan.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>a. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.</p> <p>b. menganalisa dan membuat konsep.</p> <p>c. Membuat Form pengaduan <i>Google Form</i> disesuaikan dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020.</p> <p>d. Membuat <i>QR CODE Google Form</i>.</p> <p>e. Menyediakan <i>Qr Code Google Form</i> di Loker pengaduan</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b> <i>Google Form</i> pengaduan sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Akuntabel, Loyal, Adaptif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b> Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan Minggu kedua telah dilaksanakan tahap- tahapannya sesuai dengan jadwal pelaksanaan dan menghasilkan <i>Output</i> yang sesuai sebagaimana pada rancangan aktualisasi.</p>	<p>22 Juli, media <i>Coaching</i> melalui Zoom Meeting.</p>

**Tahap Kegiatan 3 : Membuat Formulir (*Google Form*) Pengaduan Sengketa Pertanahan.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>a. Memberikan pengarahan kepada petugas loket terkait alur dan data yang harus diisi oleh pemohon</p> <p>b. Mensosialisasikan kepada pemohon pengaduan sengketa pertanahan terkait dengan form pengaduan via <i>Google Form</i>.</p> <p>c. Membantu pemohon yang belum faham pengisian <i>Form</i> Pengaduan sengketa.</p> <p>d. Penerimaan dan pencatatan pengaduan.</p> <p>e. Pemeriksaan pengaduan.</p> <p>f. Pendistribuasian pengaduan.</p> <p>g. Menindaklanjuti pengaduan.</p> <p>✓ <b><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu</b> <i>Google Form</i> pengaduan sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b> Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan Minggu ketiga telah dilaksanakan tahapan-tahapannya sesuai dengan jadwal pelaksanaan dan menghasilkan <i>Output</i> yang sesuai sebagaimana pada rancangan aktualisasi.</p>	<p>22 Juli, media <i>Coaching</i> melalui Zoom Meeting.</p>

#### Kegiatan 4 : Membuat Buku Register Sengketa Pertanahan Tahun 2022

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>a. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.</p> <p>b. membahas konsep buku register dengan mentordan sekretaris</p> <p>c. membuat bukuregister sengketa/konflik pertanahan</p> <p>d. memcatat sengketa 2022 pada buku regiter.</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b></p> <p>Buku register sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b></p> <p>Akuntabel, kompeten dan Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b></p> <p>Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b></p> <p>Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan Minggu keempat telah dilaksanakan dengan tahapan-tahapannya sesuai dengan jadwal pelaksanaan dan menghasilkan <i>Output</i> yang sesuai sebagaimana pada rancangan aktualisasi dan beberapa tahap sosialisasi kegiatan minggu 3 dilakukan pada minggu ke 4.</p>	<p>5 Agustus, media Coaching melalui Zoom Meeting.</p>

## Kegiatan 5 : Monitoring Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memastikan Pengaduan sengketa berjalan sesuai dengan alur yang sudah dibuat</li> <li>Melaporkan hasil kegiatan aktualisasi pada mentor</li> <li>Melakukan Evaluasi Bersama mentor terkait kegiatan yang sudah dilakukan</li> <li>Membuat laporan hasil kegiatan pengaduan sengketa pertanahan</li> <li>Memberikan laporan hasil kegiatan pengaduan sengketa pertanahan pada atasan.</li> </ol> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b> Laporan kegiatan pengaduan sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Akuntabel, Kompeten dan Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b> Profesional dan Terpercaya</p>	<p>Kegiatan Minggu keempat telah dilaksanakan tahapan-tahapannya sesuai dengan jadwal pelaksanaan dan menghasilkan <i>Output</i> yang sesuai sebagaimana pada rancangan aktualisasi.</p>	<p>5 Agustus, media <i>Coaching</i> melalui Zoom Meeting.</p>

## Lampiran II – Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Muhammad Zulfikri

NIP :199512312022041001

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

**Isu : Rendahnya kualitas informasi yang disampaikan Masyarakat dalam melakukan pengaduan sengketa Pertanahan**

**Gagasan : Peningkatan Pelayanan Pengaduan Sengketa**

**Kegiatan 1 : Membuat alur/bagan pengaduan sengketa Pertanahan.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>h. Pembahasan rancangan alur penyelesaian sengketa pertanahan</p> <p>i. Membuat rancangan bagan pengaduan sengketa pertanahan</p> <p>j. melaporkan hasil rancangan bagan ke atasan untuk merealisasikan lokasi pemecahan isu</p> <p>k. melakukan editing terkait bagan alur/bagan sengketa pertanahan</p> <p>l. Menyesuaikan bagan alur pertanahan dengan Peraturan terkait</p> <p>m. melakukan pencetakan bagan alur</p> <p>n. memasang bagan alur penyelesaian sengketa pertanahan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahanisu</b> Bagan Alur pengaduan sengketa pertanahan</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Akuntabel,Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b> Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan sudah terlaksana sesuai dengan tahapan yang ada dan menghasilkan <i>Output</i> sesuai dengan Rancangan Aktualisasi.</p>	

**Kegiatan 2 : Membuat formulir (fisik) proses pengaduan sengketa**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>g. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.</p> <p>h. menganalisa dan membuat konsep.</p> <p>i. Membuat formulir fisik proses pengaduan sengketa pertanahan.</p> <p>j. mencetak formulir mengenai pengaduan sengketa sesuai dengan aturan terbaru.</p> <p>k. Menyerahkan formulir pengaduan sengketa pertanahan ke Loker.</p> <p>l. Menjelaskan Formulir pada petugas Loker.</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b> Formulir (fisik) pengaduan sengketa Pertanahan</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Akuntabel, Loyal, Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b> Melayani, Profesional dan Terpercaya</p>	<p>Kegiatan sudah terlaksana sesuai dengan tahapan yang ada dan menghasilkan <i>Output</i> sesuai dengan Rancangan Aktualisasi.</p>	

**Tahap Kegiatan 3 : Membuat Formulir (*Google Form*) Pengaduan Sengketa Pertanahan.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>f. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.</p> <p>g. menganalisa dan membuat konsep.</p> <p>h. Membuat Form pengaduan <i>Google Form</i> diseuaikan dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kementerian ATR/BPN dan Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020.</p> <p>i. Membuat <i>QR CODE Google Form</i>.</p> <p>j. Menyediakan <i>Qr Code Google Form</i> diLoket pengaduan</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b> <i>Google Form</i> pengaduan sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Akuntabel, Loyal, Adaptif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b> Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan sudah terlaksana sesuai dengan tahapan yang adadan menghasilkan <i>Output</i> sesuai dengan Rancangan Aktualisasi.</p>	

**Tahap Kegiatan 3 : Membuat Formulir (*Google Form*) Pengaduan Sengketa Pertanahan.**

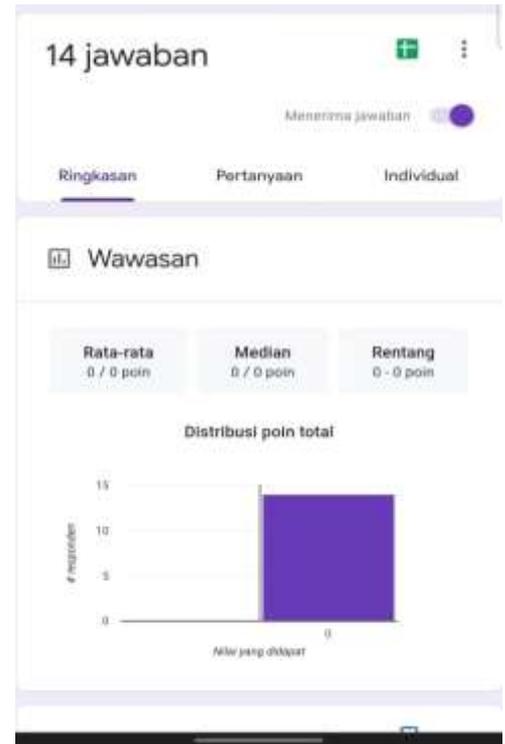
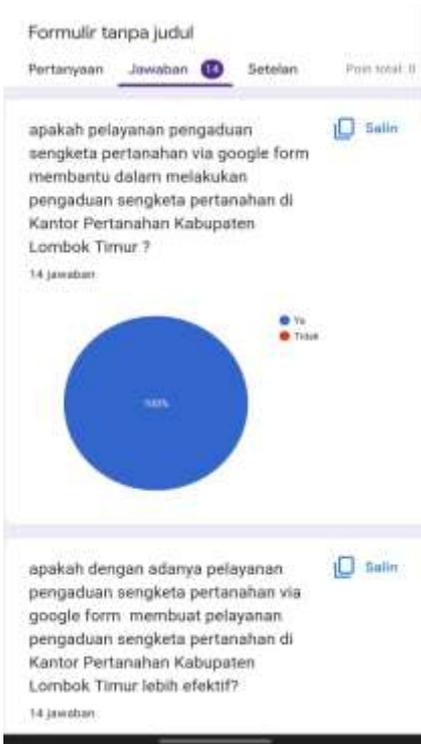
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p><b>Tahapan kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pengarahan kepada petugas loket terkait alur dan data yang harus diisi oleh pemohon.</li> <li>2. Mensosialisasikan kepada pemohon pengaduan sengketa pertanahan terkait dengan form pengaduan via <i>Google Form</i>.</li> <li>3. Membantu pemohon yang belum faham pengisian <i>Form</i> Pengaduan sengketa.</li> <li>4. Penerimaan dan pencatatan pengaduan.</li> <li>5. Pemeriksaan pengaduan.</li> <li>6. Pendistribusian pengaduan.</li> <li>7. Menindaklanjuti pengaduan.</li> </ol> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b> <i>Google Form</i> pengaduan sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> berorientasi Pelayanan, akuntabel, kolaboratif.</p> <p><b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p><b>Penguatan nilai organisasi :</b> Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan sudah terlaksana sesuai dengan tahapan yang ada dan menghasilkan <i>Output</i> sesuai dengan Rancangan Aktualisasi. Tahap kegiatan pendistribusian pengaduan tidak berjalan sebagaimana mestinya karena pengadu belum mengirimkan form yang sudah ditandatangani untuk diteruskan kepada kepalakantor.</p>	

#### Kegiatan 4: Membuat Buku Register Sengketa Pertanahan Tahun 2022

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>e. Melapor ke atasan guna merealisasikan kegiatan gagasan pemecahan isu.</p> <p>f. membahas konsep buku register dengan mentor dan sekretaris.</p> <p>g. membuat bukuregister sengketa/konflik pertanahan</p> <p>h. mencatat sengketa 2022 pada buku register.</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b> Buku register sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Akuntabel, kompeten dan Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b> Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>	<p>Kegiatan sudah terlaksana sesuai dengan tahapan yang ada dan menghasilkan <i>Output</i> sesuai dengan Rancangan Aktualisasi.</p>	

### Kegiatan 5 : Monitoring Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan kegiatan :</b></p> <p>f. Memastikan Pengaduan sengketa berjalan sesuai dengan alur yang sudah dibuat</p> <p>g. Melaporkan hasil kegiatan aktualisasi pada mentor</p> <p>h. Melakukan Evaluasi Bersama mentor terkait kegiatan yang sudah dilakukan</p> <p>i. Membuat laporan hasil kegiatan pengaduan sengketa pertanahan</p> <p>j. Memberikan laporan hasil kegiatan pengaduan sengketa pertanahan pada atasan.</p> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu</b> Laporan kegiatan pengaduan sengketa</p> <p>✓ <b>Keterkaitan substansi mata pelatihan :</b> Akuntabel, Kompeten dan Kolaboratif.</p> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap visi-misi organisasi:</b> Misi Kementerian ATR/BPN.</p> <p>✓ <b>Penguatan nilai organisasi :</b></p> <p>✓ Profesional dan Terpercaya</p>	<p>Kegiatan sudah terlaksana sesuai dengan tahapan yang adadan menghasilkan <i>Output</i> sesuaidengan Rancangan Aktualisasi.</p>	



**Lampiran III. Hasil Survey manfaat Pengaduan Sengketa via Google Form.**



**Lampiran IV Survey Manfaat Pengaduan Sengketa Via Google Form.**

## Lampiran V Surat Pernyataan.

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Muhammad Zulfikri., S.H.  
NIP : 199509062022042001  
Pangkat/Gol : Penata Muda/IIIa  
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur  
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan III Angkatan XIV Tahun 2022.
2. Berkomitmen untuk melaksanakan pembiasaan diri dalam melaksanakan tugas jabatan ditempat 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.

Selong, 26 Agustus 2022

Mengetahui,

Mentor,



(Fitrayudha, A.Md.)

NIP. 19800302 200312 1 003

yang Menyatakan,



(Muhammad Zulfikri, S.H.)

NIP.199512312022041001

## BIODATA PENULIS



Nama : Muhammad Zulfikri  
NIP : 199512312022041001  
Tempat Lahir : Kedaduk, 31 Desember 1995  
Agama : Islam Jenis  
Kelamin : Laki-Laki  
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan  
Satuan Kerja : Seksi Pengendalian dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan Kantor  
Pertanahan Kabupaten Lombok Timur  
Alamat : Desa Kembang Kerang Daya, Dusun Kedaduk, Kecamatan Aikmel,  
kabupaten Lombok Timur, NTB.  
Email : Zulfikrimknuii@gmail.com  
Pendidikan : S1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (2013-  
2017), S2 Magister Kenotariatan Universitas Islam Indonesia ( 2018-  
2020).