



**LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI
DASAR PNS BerAKHLAK**

**“OPTIMALISASI LAYANAN MEDIASI MELALUI PEMBUATAN GOOGLE
FORM PENDAFTARAN MEDIASI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA
PEKANBARU”**

Disusun Oleh :

Nama : Catharina Triskarini Gale Dale
NIP : 19970204 202204 2 001
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan

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

2022



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan aktualisasi dengan judul :

“OPTIMALISASI LAYANAN MEDIASI MELALUI PEMBUATAN GOOGLE FORM PENDAFTARAN MEDIASI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU”

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang II Angkatan XV :

Nama : Catharina Triskarini Gale Dale
NIP : 19970204 202204 2 001
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan
Satuan / Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

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, tanggal 6 September 2022.

Menyetujui :

Bogor, 3 September 2022
COACH

Syam Wahidin, S.Sos., M.A.P.

NIP.19660627 198903 1 001

Pekanbaru, 3 September 2022
MENTOR

Heri., S.H.

NIP. 19861130 201402 1 003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat ilmu dan pengetahuan sehingga Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Aktualisasi ini dengan judul “**OPTIMALISASI LAYANAN MEDIASI MELALUI PEMBUATAN GOOGLE FORM PENDAFTARAN MEDIASI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**”.

Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat penilaian pelaksanaan kegiatan aktualisasi pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Tahun 2022. Laporan ini membahas tentang pelaksanaan kegiatan aktualisasi, tahapan-tahapan kegiatan dan output Penulis serta mengenai keterkaitan pelaksanaan kegiatan aktualisasi dengan substansi mata pelatihan, visi misi organisasi, dan penguatan nilai-nilai organisasi, selama menjalani *off class* di satuan kerja penulis, yakni Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Dengan tersusunnya Laporan Aktualisasi ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan Laporan Aktualisasi, antara lain:

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT.,S.H.,M.P. selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian ATR/BPN serta jajarannya yang telah menyelenggarakan kegiatan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.
2. Bapak Memby Untung Pratama, S.H.,M.AP.,M.MP. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang telah memberikan dukungan kepada Penulis selama kegiatan LATSAR CPNS Tahun 2022.
3. Bapak Heri, S.H. selaku atasan dan mentor dalam pembuatan Laporan Aktualisasi.
4. Bapak Syam Wahidin, S.Sos., M.A.P selaku *coach* dalam pembuatan Laporan Aktualisasi.
5. Bapak Mulyadi, S.T., M.App.Sc. selaku penguji dalam seminar Laporan Aktualisasi.

6. Dan tidak lupa Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh keluarga besar Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, teman-teman CPNS di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru atas dukungan, bantuan, dan saran dalam pelaksanaan kegiatan aktualisas ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Aktualisasi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka Penulis sangat mengharapkan kritik yang membangun dan saran yang dapat berguna untuk penyempurnaan Laporan Aktualisasi ini. Harapan Penulis, Laporan Aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan dapat memberikan manfaat dalam perbaikan ke depannya.

Pekanbaru, 3 September 2022

Penulis,



Catharina Triskarini Gale Dale

NIP.19970204 202204 2 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Organisasi	4
C. Tugas dan Fungsi	10
D. Struktur Organisasi	11
E. Program Dan Kegiatan Saat Ini.....	13
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI	
A. Identifikasi Isu	15
B. Pemilihan Isu	21
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu.....	25
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	27
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	34
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI	
A. Role Model	35
B. Realisasi Kegiatan.....	36
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	53

D. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi.....	55
---	----

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	59
--------------------	----

B. Rekomendasi.....	59
---------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Jumlah SDM Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	7
Tabel 2.1. Tabel Keterkaitan Isu Dengan Agenda III.....	10
Tabel 2.2. Tabel Matriks Penilaian Kualitas Isu	15
Tabel 2.3. Tabel Deskripsi Kriteria <i>Urgency</i>	15
Tabel 2.4. Tabel Deskripsi Kriteria <i>Seriousness</i>	15
Tabel 2.5. Tabel Deskripsi Kriteria <i>Growth</i>	16
Tabel 2.6. Tabel Gagasan Pemecah Isu	18
Tabel 2.7. Tabel Tapisan Gagasan Pemecah Isu	19
Tabel 2.8. Tabel Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi	25
Tabel 2.9. Tabel Jumlah Penerapan / Habitiasi Nilai	26
Tabel 2.10 Tabel Daftar Mediasi Tahun 2022.....	27
Tabel 2.11 Tabel Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi	28
Tabel 3.1. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II.....	44
Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	9
Gambar 2.1. Gambar Surat Permohonan Mediasi	12
Gambar 2.2. Gambar Tempat Penyimpanan Berkas di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	12
Gambar 2.3. Gambar Ruang Mediasi	13
Gambar 2.4. Gambar Diagram <i>Fishbone</i>	17
Gambar 3.1. Gambar Sedang Melakukan Diskusi Bersama Mentor.....	31
Gambar 3.2. Gambar Membahas Terkait Visi Misi Dan Tata Aturan Kerja.....	32
Gambar 3.3. Gambar Menentukan Judul Dan Menyusun List Data	33
Gambar 3.4. Gambar Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi	33
Gambar 3.5. Gambar Google Form Pendaftaran Mediasi	34
Gambar 3.6. Gambar Link Google Form Pendaftaran Mediasi	34
Gambar 3.7. Gambar Mempersiapkan Materi Sosialisasi	35
Gambar 3.8. Gambar Sosialisasi Poster Digital Di Instagram	36
Gambar 3.9. Gambar Sosialisasi Video Tata Cara Di Youtube	38
Gambar 4.0. Gambar Sosialisasi Kepada Masyarakat.....	39
Gambar 4.1. Gambar Pengecekan Kuantitas Data	40
Gambar 4.2. Gambar Kuantitas Data Permohonan Mediasi	41

Gambar 4.3. Gambar Pembuatan Evaluasi Google Form Layanan Pendaftaran Mediasi	41
Gambar 4.4. Gambar Evaluasi Google Form Layanan Pendaftaran Mediasi	42
Gambar 4.5. Gambar Jawaban Evaluasi Google Form Layanan Pendaftaran Mediasi...	42

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	23
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah perlu menyelenggarakan pembangunan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu upaya pembangunan dalam kerangka pembangunan nasional yang diselenggarakan Pemerintah adalah pembangunan untuk kepentingan umum. Pembangunan untuk kepentingan umum tersebut memerlukan tanah yang pengadaannya dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip yang terkandung dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan hukum tanah nasional, antara lain prinsip kemanusiaan, keadilan, kemanfaatan, kepastian, keterbukaan, kesepakatan, keikutsertaan, kesejahteraan, keberlanjutan, dan keselarasan sesuai dengan nilai-nilai berbangsa dan bernegara.

Tanah merupakan permukaan bumi baik berupa daratan maupun yang tertutup air, termasuk ruang di atas dan di dalam tubuh bumi, dalam batas tertentu yang penggunaan dan pemanfaatannya terkait langsung maupun tidak langsung dengan penggunaan dan pemanfaatan permukaan bumi. Tanah sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa merupakan sumber daya alam yang sangat diperlukan manusia untuk mencukupi kebutuhan, baik yang langsung untuk kehidupannya seperti untuk bercocok tanam atau tempat tinggal, maupun untuk melaksanakan usaha, seperti untuk tempat perdagangan, industri, pertanian, perkebunan, pendidikan, pembangunan sarana dan prasarana lainnya.¹ Berhubungan dengan ketersediaan tanah yang relatif tetap namun kebutuhan akan tanah yang terus meningkat, maka diperlukan pengaturan yang tepat mengenai penguasaan, pemilikan, maupun pemanfaatan tanah guna terwujudnya kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 yang mengatur bahwa bumi, air, serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Ketentuan tersebut

¹ Elza Syarief, 2012, *Menuntaskan Tanah Melalui Pengadilan Khusus Pertanahan*, KPG (Kepustakaan Populer Gramedia): Jakarta. Hlm. 4.

kemudian dijabarkan dalam Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang UUPA bahwa negara mempunyai kekuasaan mengatur tanah-tanah yang telah dimiliki seseorang atau badan hukum maupun tanah-tanah bebas yang belum dimiliki seseorang atau badan hukum akan langsung dikuasai oleh negara. Terkait dengan kekuasaan mengatur tanah tersebut, negara dibantu oleh Badan Pertanahan Nasional. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, bahwa Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut BPN adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/kota. Dalam hal ini Kantor Pertanahan yang menjadi satuan kerja Penulis adalah Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Dalam melaksanakan tugas di bidang pertanahan tentu tidaklah mudah. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru seringkali menemukan kasus pertanahan yang dialami oleh masyarakat. Hal tersebut selalu muncul dan aktual dari masa ke masa seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, perkembangan pembangunan dan semakin meluasnya akses berbagai pihak untuk memperoleh tanah sebagai modal dasar dalam berbagai kepentingan. Berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan, kasus pertanahan adalah sengketa, konflik, atau perkara tanah yang disampaikan kepada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pertanahan sesuai kewenangannya untuk mendapatkan penanganan dan penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terkait proses penyelesaian kasus pada umumnya dapat dilakukan melalui forum pengadilan dan melalui alternatif penyelesaian di luar pengadilan.

Penyelesaian kasus di luar pengadilan salah satunya dapat ditempuh dengan cara mediasi. Mediasi adalah cara penyelesaian kasus melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan yang dapat dilaksanakan oleh dan atas inisiatif Kantor Pertanahan sesuai kewenangannya dan/atau atas inisiatif pihak yang bersengketa. Kantor Pertanahan selaku mediator harus bersikap netral dengan tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan prinsip win-win solution.

Selama ini, bila ada pihak yang ingin mengajukan mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dilakukan dengan cara memasukkan surat permohonan mediasi ke loket surat yang ada di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Surat permohonan mediasi tersebut berisi perihal kasus, semua bukti terkait kasus maupun nomor yang dapat dihubungi dan selanjutnya surat tersebut akan diterima oleh Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa merupakan unit kerja pada Kantor Pertanahan yang mempunyai tugas 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. Terkait mediasi, penanganannya dilakukan oleh Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sehingga untuk menghubungi kembali pihak yang mengajukan permohonan dan penentuan waktu dimulainya proses mediasi dilakukan oleh Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

Di era digital seperti saat ini, seluruh kegiatan yang mendukung kehidupan sudah dapat dipermudah dengan memanfaatkan teknologi yang serba canggih. Pelayanan yang cepat dan efektif pun telah menjadi tuntutan masyarakat, maka saya berpendapat saatnya Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mengaplikasikan layanan permohonan mediasi berbasis digital. Hal tersebut juga mewujudkan tercapainya Smart ASN, di mana semua jenis pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan berbasis digital dan terintegrasi sedemikian rupa sehingga pelayanan publik menjadi lebih optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis sebagai Peserta LATSAR CPNS 2022 akan menyusun rancangan aktualisasi dengan judul **“OPTIMALISASI LAYANAN MEDIASI MELALUI PEMBUATAN GOOGLE FORM PENDAFTARAN MEDIASI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU”**.

B. Tujuan Organisasi

Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional disusun dengan mengacu pada RPJMN Tahun 2020- 2024, untuk mendukung capaian Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden Tahun 2020-2024. Visi Presiden dan Wakil Presiden tahun 2020-2024 adalah **“Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**.

Mengacu pada visi Presiden dan Wakil Presiden tersebut maka disusunlah visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selama lima tahun ke depan yaitu **“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”**”.

Visi ini secara langsung sangat relevan dengan 7 Agenda RPJMN 2020-2024 seperti agenda: “Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Pertumbuhan yang Berkualitas” yang akan dioperasionalkan melalui penataan ruang serta pengelolaan dan pelayanan pertanahan. Agenda “Infrastruktur untuk Mendukung Pengembangan Ekonomi dan Pelayanan Dasar” sangat bergantung pada kualitas dan reliabilitas administrasi pertanahan dan tata ruang. Begitu juga guna memenuhi agenda “Mengembangkan Wilayah untuk Mengurangi Kesenjangan” dan “Membangun Lingkungan Hidup, Meningkatkan Ketahanan Bencana dan Perubahan Iklim”, kebijakan pertanahan dan penataan ruang yang kuat dan berkeadilan sangat menentukan. Agenda “Meningkatkan Sumber daya Manusia yang Berkualitas dan Berdaya Saing” akan didukung dengan Sasaran Strategis, Sasaran Program dan kegiatan yang terkait dengan Reforma Agraria dan Pemberdayaan, yang diharapkan mampu meningkatkan pendapatan perkapita masyarakat penerima program, sehingga berkontribusi dalam upaya penanggulangan kemiskinan yang akan berdampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Frasa “berstandar dunia” pada visi tersebut dimaknai sebagai penerapan internasional *best practices* dalam upaya-upaya untuk meningkatkan efektivitas manajemen dan mutu pelayanan tanah dan ruang secara berkesinambungan; meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang berdampak pada peningkatan manfaat dan kualitas (*output to impact*) layanan pertanahan dan penataan ruang serta pemeringkatan *Ease Of Doing Business* (kemudahan berusaha) khususnya dari aspek *Registering Property*. Untuk mencapai visi tersebut maka Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menjabarkan melalui dua Misi dengan uraian sebagai berikut :

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

Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan dioperasionalkan dengan berorientasi terhadap

pembangunan yang berkelanjutan yang mencakup aspek-aspek: (1) aspek ekonomi: dengan penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang produktif; (2) aspek lingkungan: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkelanjutan; dan (3) aspek sosial: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkeadilan. Misi ini dilaksanakan untuk mencapai 2 Tujuan, yaitu “Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat” dan “Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan”

2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia

Hal tersebut untuk mewujudkan visi kementerian sehingga disamping penyelenggaraan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang dilakukan oleh kementerian adalah berstandar dunia agar mampu bersaing dengan negara lain dalam lingkup regional maupun global, tetapi juga mendorong terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dan maju. Misi ini dilaksanakan untuk mencapai tujuan “Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing”. Berkenaan dengan upaya untuk memberikan dukungan dalam mewujudkan visi kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, maka dalam rangka pembangunan pertanahan di Provinsi Riau ditetapkan Visi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yaitu : “Menjadi Lembaga yang Mampu Mewujudkan Tanah dan Pertanahan untuk Sebesar-Besar Kemakmuran Rakyat serta Keadilan dan Berkelanjutan Sistem Kemasyarakatan, Kebangsaan dan Kenegaraan Republik Indonesia“.

Berdasarkan arah kebijakan pembangunan Provinsi Riau dan Visi serta kondisi yang ingin dicapai dalam lima tahun ke depan (2020-2024) dalam rangka peningkatan pengelolaan pertanahan dan pengembangan administrasi pertanahan, maka ditetapkan Misi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yaitu:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber – sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan
2. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari

3. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan, dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas – luas nya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat, dan
4. Penguatan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang terutang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas untuk mencapai tujuan pembangunan bidang pertanahan yaitu, “Mengelola tanah seoptimal mungkin untuk mewujudkan sebesar – besar kemakmuran rakyat”.

C. Tugas Dan Fungsi

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, Calon PNS diangkat sebagai Pejabat Pelaksana Nonstruktural sejak melaksanakan tugas yang dinyatakan dalam bentuk surat pernyataan melaksanakan tugas. Pejabat Pelaksana Nonstruktural adalah Jabatan Pelaksana Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional yang tidak menduduki jabatan struktural.

Pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, Penulis mempunyai jabatan sebagai Analis Hukum Pertanahan. Ikhtisar jabatannya adalah menelaah dan menganalisis bahan pengaturan dan penetapan hak tanah dan ruang, pengaturan dan pendaftaran hak tanah, ruang dan PPAT, pengadaan tanah serta sengketa, konflik dan perkara pertanahan dan tata ruang. Jabatan Analis Hukum Pertanahan mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyusun bahan laporan pelaksanaan kegiatan di bidang hukum pertanahan
2. Menganalisis masalah pertanahan yang menjadi penyebab sengketa, konflik dan perkara pertanahan
3. Mempersiapkan dan melaksanakan gelar internal atas sengketa, konflik dan perkara pertanahan
4. Mempelajari hasil analisis masalah pertanahan sebagai bahan persiapan mediasi
5. Mempersiapkan konsep undangan mediasi untuk para pihak
6. Mempersiapkan dan melaksanakan gelar mediasi atas Sengketa dan Konflik Pertanahan

7. Membuat notulen, berita acara dan laporan hasil mediasi

Tugas dan fungsi jabatan Penulis sebagai calon Analis Hukum Pertanahan, salah satunya berkaitan pula dengan mediasi. Oleh karena itu, Penulis sebagai Peserta LATSAR CPNS Tahun 2022 dan Calon Analis Hukum Pertanahan mengangkat isu yang berhubungan dengan mediasi yang merupakan tugas dan tanggung jawab dari Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

D. Struktur Organisasi

a.) Alamat Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;

Jl. Naga Sakti, Simpang Baru, Binawidya. Pekanbaru 28295

Senin - Jumat, 08.00 - 15.00 WIB

(0761) 7436901

Email : kot-pekanbaru@atrbpn.go.id

b.) Profil Tanah dan Bangunan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;

Luas Lahan : 15.000 m²

Luas Bangunan : 3000 m²

Sertifikat Hak : Hak Pakai No 006 / Simpang Baru

c.) Jumlah Sumber Daya Manusia Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;

ASN : 59 Orang

PPNPN : 77 Orang

Satpam : 8 Orang

CS : 7 Orang

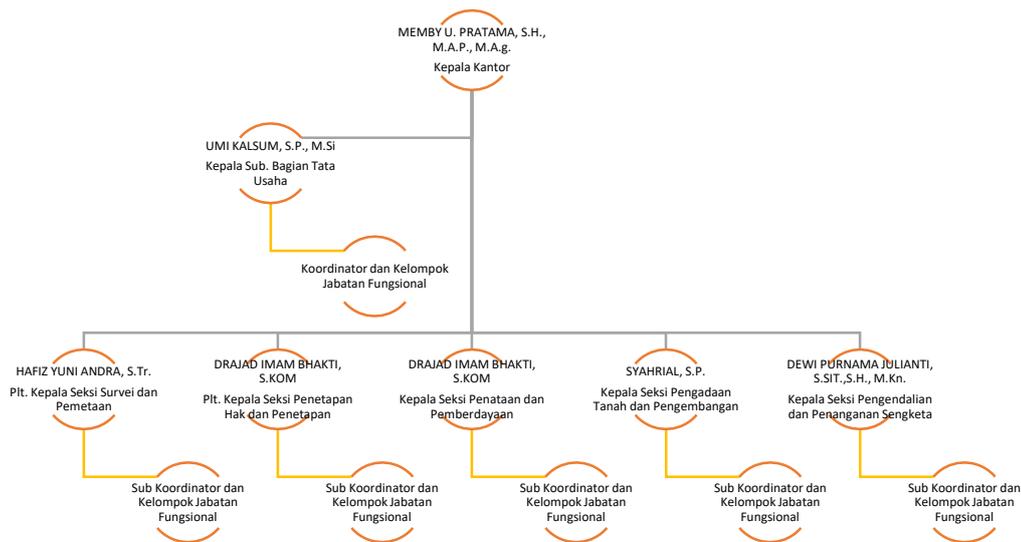
ASK : 30 Orang

Tabel 1.1. Jumlah SDM Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Jabatan	Jumlah
1	Eselon III	1
2	Eselon IV	4
3	Pejabat Fungsional	15
4	Non Struktural	38
5	PPNPN	77
6	Cleaning Service	7

7	Satpam / Keamanan	8
8	Pramubakti	7
9	ASP / ASK	30
	TOTAL	187

d.) Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;



e.) Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;

VISI

Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya :
“Indonesia Maju Yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”

MISI

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

MOTTO:

Melayani, Profesional, Terpercaya



Gambar 1.1. Gambar Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

E. Program Dan Kegiatan Saat Ini

Berdasarkan POK Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun 2022 Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa memiliki kegiatan sebagai berikut :

1. Pengendalian dan Pemantauan Pertanahan = 1 bidang
2. Pencegahan dan Penanganan Konflik Pertanahan = 1 bidang
3. Penanganan Sengketa Pertanahan = 3 sengketa
4. Penanganan Perkara Pertanahan = 2 perkara

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Proses identifikasi isu bersumber pada observasi yang dilakukan oleh Penulis sebagai peserta Latsar selama menjalankan tugas sebagai CPNS (Calon Analis Hukum Pertanahan) pada unit kerja di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru khususnya di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Identifikasi dilakukan dengan cara diskusi dengan atasan yang bertindak sebagai mentor pada penyusunan rencana aktualisasi maupun dengan rekan kerja yang ada di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Pengambilan isu- isu sesuai dengan kondisi saat ini yang ditemukan di lingkungan kerja dan mengacu kepada nilai Manajemen ASN dan Smart ASN.

Isu-Isu yang ditemukan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Layanan pendaftaran mediasi yang belum optimal
2. Tempat penyimpanan berkas yang belum tertata dengan baik
3. Fasilitas ruang mediasi yang kurang lengkap

Berikut merupakan sekilas penjelasan mengenai keterkaitan isu-isu dengan materi Agenda III yaitu Fungsi dan Kedudukan ASN dalam mewujudkan *Smart Governance*, yaitu:

Tabel. 2.1. Keterkaitan Isu dengan Agenda III

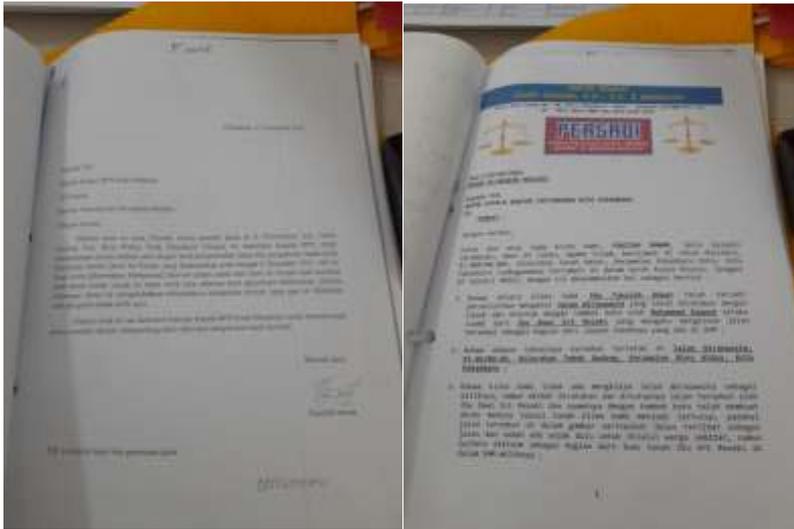
No.	Isu	Keterkaitan dengan Agenda III Fungsi dan Kedudukan ASN
1	Layanan pendaftaran mediasi yang belum optimal	Smart ASN : berhubungan dengan bagaimana ASN harus mampu meningkatkan wawasan global dan skill berbasis online

2	Tempat penyimpanan berkas yang belum tertata dengan baik	Manajemen ASN : berhubungan dengan bagaimana ASN harus kreatif dalam tata kelola sarana prasarana yang memenuhi standar
3	Fasilitas ruang mediasi yang kurang lengkap	Manajemen ASN : berhubungan dengan bagaimana ASN harus kreatif dalam tata kelola sarana prasarana yang memenuhi standar

Berikut merupakan sekilas penjelasan mengenai isu-isu yang telah diidentifikasi:

1. Layanan pendaftaran mediasi yang belum optimal

Selama ini, bila ada pihak yang ingin mengajukan mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dilakukan dengan cara memasukkan surat permohonan mediasi ke loket surat yang ada di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Surat permohonan mediasi tersebut berisi perihal kasus, semua bukti terkait kasus maupun nomor yang dapat dihubungi dan selanjutnya surat tersebut akan diterima oleh Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Seksi Pengendalian dan Penanganan adalah unit kerja pada Kantor Pertanahan yang salah satu tugasnya menangani mengenai mediasi, sehingga untuk menghubungi kembali pihak yang mengajukan permohonan dan penentuan waktu dimulainya proses mediasi dilakukan oleh Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Terkait pengajuan permohonan mediasi terhadap Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru khususnya Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, Penulis merasa masih belum optimal dan kurang efektif karena memakan waktu yang lebih lama.



Gambar 2.1. Gambar Surat Permohonan Mediasi

2. Tempat penyimpanan berkas yang belum tertata dengan baik

Tujuan penyimpanan berkas adalah untuk menjaga kerahasiaan karena berkas tersebut merupakan benda penting yang berpengaruh bagi banyak orang, sehingga tempat penyimpanannya harus aman, rapi dan mudah untuk dicari. Sistem pengelolaannya meliputi berbagai kegiatan dalam mengklasifikasikan, memberi kode, tempat penyimpanan maupun memelihara secara tepat berkas bersangkutan.

Dalam hal ini, tempat penyimpanan berkas pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa belum tertata dengan baik.





Gambar 2.2 Gambar Tempat Penyimpanan Berkas di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

3. Fasilitas ruang mediasi yang kurang lengkap

Fasilitas merupakan sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu kegiatan dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan tersebut. Dalam hal ini, fasilitas dalam ruang mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dirasa masih kurang lengkap. Masih adanya kekurangan seperti proyektor, laptop yang dapat digunakan notulis pada saat mediasi karena selama ini hasil mediasi dicatat di atas kertas lalu dicatat ulang di komputer kantor.





Gambar 2.3. Gambar Ruang Mediasi

B. Pemilihan Isu

Metode yang akan digunakan dalam menganalisa isu utama adalah dengan Teknik Analisis USG. Metode USG merupakan salah satu teknik analisis untuk menyusun dan menentukan urutan isu yang menjadi prioritas yang harus diselesaikan. Penggunaan Teknik Analisis USG adalah dengan menentukan tingkatan dengan cara skoring sesuai indikator-indikator yang terkandung di dalam metode USG, yaitu :

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

Proses penilaian isu dengan Teknik Analisis USG bersumber dari observasi yang dilakukan oleh Penulis sebagai peserta Latsar selama menjalankan tugas sebagai CPNS (Calon Analis Hukum Pertanahan) pada unit kerja di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru khususnya di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Penilaian isu juga dilakukan setelah berdiskusi dengan atasan yang bertindak sebagai mentor pada penyusunan rencana aktualisasi maupun dengan rekan kerja yang ada di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

Tabel 2.2. Matriks Penilaian Kualitas Isu

NO.	ISU	KRITERIA			JUMLAH NILAI	KESIMPULAN
		U	S	G		
1	Layanan pendaftaran mediasi yang belum optimal	5	5	4	14	1
2	Tempat penyimpanan berkas yang belum tertata dengan baik	3	2	3	8	3
3	Fasilitas ruang mediasi yang kurang lengkap	3	5	3	11	2

Tabel 2.3. Deskripsi Kriteria *Urgency*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu > 1 tahun

Tabel 2.4. Deskripsi Kriteria *Seriousness*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada kantor pertanahan dan masyarakat
4	Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada masyarakat
3	Cukup Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada kantor pertanahan
2	Kurang Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada satu seksi pada kantor pertanahan
1	Tidak Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada individu

Tabel 2.5. Deskripsi Kriteria *Growth*

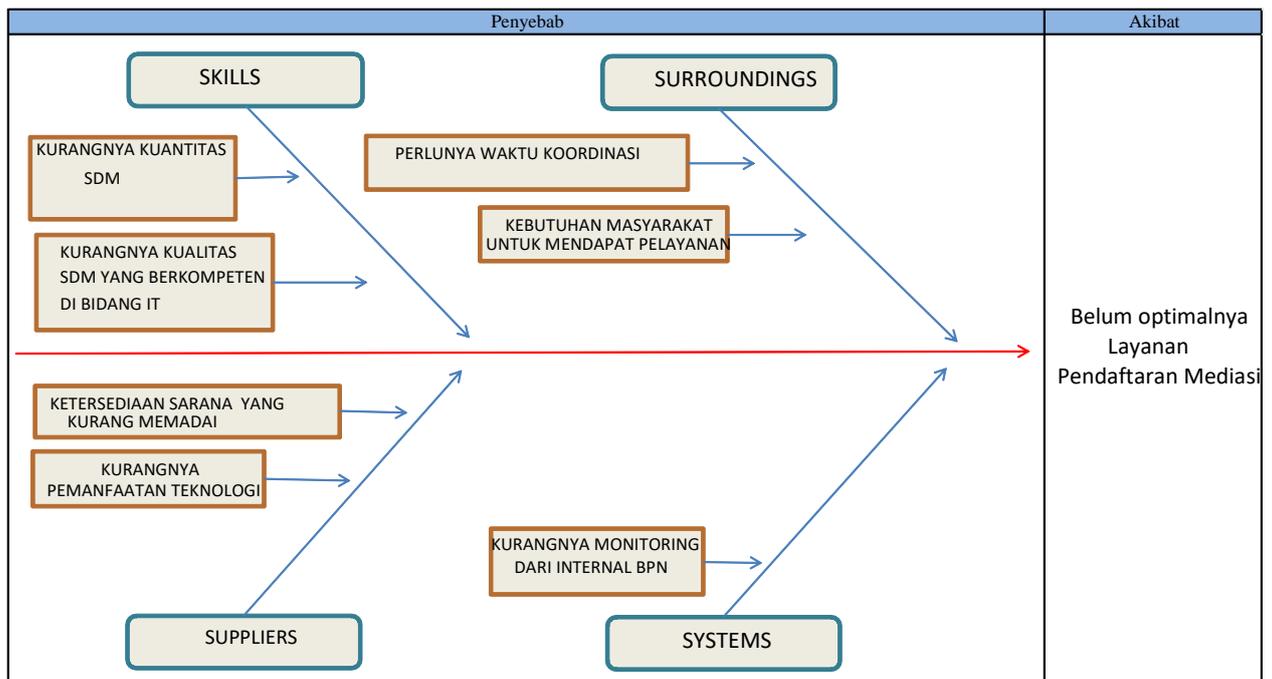
Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 bulan
4	Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 3 bulan
3	Cukup Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 6 bulan
2	Kurang Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 tahun
1	Tidak Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu > 1 tahun

Berdasarkan hasil Analisis Teknik USG yang dilakukan terhadap isu-isu di atas, maka yang menjadi Isu prioritas adalah “**Layanan Pendaftaran Mediasi Yang Belum Optimal**” dengan hasil analisis sebagai berikut :

- a. *Urgency* : isu tersebut “Sangat Mendesak” dan harus ditindak lanjuti dalam kurun waktu 1 bulan karena dengan belum optimalnya layanan pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mengakibatkan menumpuknya kasus pertanahan karena lamanya penanganan proses mediasi.
- b. *Seriousness* : tingkat keseriusan dari isu prioritas yang terpilih adalah “Sangat Serius” karena apabila hal tersebut tidak ditanggapi secara cepat maka akan menurunkan *image* Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru di mata masyarakat.
- c. *Growth* : tingkat keburukan dari isu prioritas yang terpilih adalah “Cepat Memburuk” dalam kurun waktu 3 bulan karena jika tidak tepat dan cepat ditangani, kasus akan menumpuk dan kuantitas permohonan mediasi akan terus bertambah banyak.

➤ **Penyebab Isu**

Penyebab terjadinya isu, dapat diketahui dengan menggunakan Analisis *Fishbone*. Berikut merupakan Diagram *Fishbone* untuk menganalisis penyebab terjadinya isu dengan 4 (empat) faktor yakni *Skills*, *Surroundings*, *Suppliers*, dan *Systems*.



Gambar 2.4. Diagram *Fishbone*

Berdasarkan Diagram Fishbone di atas dapat diketahui bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang menjadi penyebab isu yaitu:

1. Skill
 - Kurangnya kuantitas SDM baik administratif maupun tenaga lapangan
 - Kurangnya kualitas SDM yang berkompeten di bidang IT
2. Surroundings
 - Perlunya waktu untuk berkoordinasi antar petugas
 - Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal guna mendapat jaminan kepastian hukum
3. Suppliers
 - Ketersediaan sarana yang kurang memadai
 - Kurangnya pemanfaatan teknologi seperti belum dimanfaatkannya google form
4. Systems
 - Kurangnya monitoring dari internal BPN seperti melakukan pemantauan berkala

➤ Dampak

Berdasarkan permasalahan isu yang ditimbulkan oleh faktor penyebab tersebut di atas. Ada beberapa dampak yang akan muncul baik sekarang maupun dikemudian hari, antara lain:

- Proses penanganan kasus memakan waktu lebih lama
- Masyarakat dirugikan dari segi waktu dan nilai ekonomis

C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Berdasarkan isu utama dan hasil analisis menggunakan diagram fishbone, diperoleh beberapa ide/gagasan pemecah isu yaitu:

Tabel 2.6. Tabel Gagasan Pemecah Isu

No.	Unsur Fishbone	Gagasan Pemecah Isu
1	Skill	Peningkatan Skill dan Penambahan Kuantitas SDM
2	Surroundings	Optimalisasi Koordinasi secara Virtual
3	Suppliers	Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
4	Systems	Menentukan Skala Prioritas Penanganan Kasus

Ide/gagasan yang telah diperoleh selanjutnya diseleksi melalui proses analisis agar diperoleh ide/gagasan yang terbaik. Metode analisis yang digunakan dalam menentukan ide/gagasan yaitu melalui metode analisis tapisan. Metode tapisan yang digunakan difokuskan pada 3 (tiga) poin, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kemudahan.

Metode tersebut menggunakan skala likert 1 – 5, di mana nilai 1 (satu) mewakili nilai terendah dan nilai 5 (lima) mewakili nilai tertinggi. Ide/gagasan yang akan dipilih ialah ide/gagasan dengan nilai total paling tinggi. Dari ketiga gagasan kreatif tersebut maka pada beberapa gagasan perlu dilakukan sebuah analisis. Adapun untuk metode analisis yang digunakan yaitu teori tapisan Mc.Namara untuk menentukan gagasan prioritas yang terbaik, layak dan pantas untuk dilakukan. Dasar penentuan strategis yaitu:

1. Paling efektif dalam mencapai sasaran kinerja yang telah ditetapkan (efektivitas),
2. Paling murah biayanya (efisiensi),
3. Paling praktis pelaksanaannya (kemudahan).

Berikut tabel analisis menggunakan teori tapisan yang digunakan untuk mengetahui gagasan strategis yang akan dipilih dalam proses penyusunan rancangan

aktualisasi nanti :

Tabel 2.7. Tabel Tapisan Gagasan Pemecah Isu

No	Gagasan	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Total
1	Peningkatan Skill dan Penambahan Kuantitas SDM	4	5	3	12
2	Optimalisasi Koordinasi secara Virtual	3	4	3	10
3	Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	4	5	5	14
4	Menentukan Skala Prioritas Penanganan Kasus	5	3	3	11

*Gagasan terpilih dengan nilai tertinggi :

Berdasarkan skala likert 1-5.

5 = sangat besar; 4 = besar; 3 = sedang; 2=kecil; 1 = sangat kecil;

Hasil analisis gagasan kreatif menggunakan Teori Tapisan Mc. Namara menunjukkan bahwa gagasan kreatif yang paling efektif, efisien dan memudahkan yaitu **“Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”**. Strategi ini dianggap sebagai gagasan yang paling berkontribusi, efisien dalam penggunaan sumber daya dan mudah untuk dilaksanakan namun memiliki manfaat besar untuk Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa serta Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru ke depannya.

Ide gagasan pada aspek efektivitas **“Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”** memperoleh nilai 4 menandakan bahwa ide gagasan tersebut merupakan cara yang efektif dalam mengoptimalkan layanan pendaftaran mediasi. Ide gagasan terpilih pada aspek efisiensi memperoleh nilai 5 karena pelaksanaannya dapat diterapkan tanpa harus mengeluarkan biaya besar. Dan yang terakhir untuk aspek kemudahan, ide gagasan terpilih memperoleh nilai 5 karena kegiatan ini juga tidak sulit untuk diterapkan dalam aktualisasi. Perlu adanya inovasi, efisiensi, dan kreatifitas untuk memberikan solusi yang tepat guna, maka judul gagasan yang diambil sebagai alternatif solusi penyelesaian isu dalam rangka penyusunan

Rancangan Aktualisasi ini adalah **“Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”**.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Isu yang diangkat :

1. Layanan pendaftaran mediasi yang belum optimal
2. Tempat penyimpanan berkas yang belum tertata dengan baik
3. Fasilitas ruang mediasi yang kurang lengkap

Isu Terpilih :

“Layanan Pendaftaran Mediasi Yang Belum Optimal”

Gagasan Pemecah Isu :

1. Peningkatan skill dan penambahan kuantitas SDM
2. Optimalisasi koordinasi secara virtual
3. Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
4. Menentukan skala prioritas penanganan kasus

Gagasan Terpilih :

“Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pendaftaran Kota Pekanbaru”.

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Perencanaan optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi	1. Mengadakan rapat koordinasi bersama staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, dan petugas loket	Terlaksananya rapat koordinasi terkait optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi	<p>Kolaboratif : Bekerja sama dengan rekan kerja untuk membentuk tim kerja yang solid dan efektif</p> <p>Loyal : Bekerja secara profesional untuk menjaga nama baik instansi</p>	Dengan membentuk tim kerja yang solid dan efektif berarti mendukung visi dan misi organisasi yaitu “ Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia ” guna mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berdaya saing.	Dengan terbentuknya tim kerja yang solid dan efektif, maka pelayanan publik yang berkualitas akan tercapai sehingga menunjang penguatan nilai organisasi dalam hal melayani dan semakin terpercaya
2. Menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan aturan kerja	<p>Berorientasi pelayanan : Membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat</p> <p>Harmonis : Menghargai pendapat setiap individu</p>					

2	Pembuatan google form pendaftaran mediasi	1. Menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi	Google form pendaftaran mediasi	<p>Akuntabel : Menyusun list data dengan teliti dan cermat agar hasilnya sesuai dengan kebutuhan</p> <p>Adaptif : Mengembangkan pemanfaatan google form</p>	Pembuatan google form bertujuan mendukung visi dan misi organisasi yaitu “ Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia ” karena memanfaatkan kemajuan teknologi	Dengan pembuatan google form pendaftaran mediasi maka dapat melayani permohonan masyarakat dengan lebih cepat dan praktis
		2. Membuat google form pendaftaran mediasi		<p>Akuntabel : Bertanggung jawab dan konsisten terhadap penggunaan dan pemanfaatan google form</p> <p>Kompeten : Kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan</p>		

		3. Menentukan link formulir		<p>Kompeten : Ahli di bidangnya dan bisa memanfaatkan teknologi untuk mempermudah kinerjanya</p> <p>Berorientasi pelayan : memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan kepentingannya</p>		
3	Sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi	1. Mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form dan menjelaskan alur teknis di lapangan	Terlaksananya sosialisasi terkait penggunaan dan pengisian google form dalam melakukan permohonan pendaftaran mediasi	<p>Kompeten : Materi sosialisasi dipersiapkan dengan baik dan sistematis</p> <p>Berorientasi pelayanan : Sosialisasi dilakukan dengan baik demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas</p>	Dengan melakukan sosialisasi secara online maka visi dan misi organisasi yaitu “ Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia ” bisa dicapai	Dengan melakukan sosialisasi secara profesional maka penggunaan dan pengisian google form dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat

		<p>2. Melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital yang diupload di website instansi dan sosial media</p>		<p>Adaptif : Kreatif dan inovatif dalam memanfaatkan sosial media</p> <p>Kompeten : Mengembangkan skil untuk mendapatkan hasil yang maksimal</p>		
		<p>3. Melakukan sosialisasi secara langsung / offline dengan cara menempelkan poster dan menjelaskan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru</p>		<p>Loyal : Totalitas dalam menjalankan pekerjaan</p> <p>Berorientasi pelayanan : Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam menjalankan pekerjaan</p>		
4	Evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form	1. Melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi	Laporan evaluasi tentang optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi	<p>Akuntabel : Laporan evaluasi yang dibuat dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>Berorientasi pelayanan : Evaluasi dilakukan demi menjaga kualitas pelayanan</p>	Dengan adanya evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi maka visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif,	Dengan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan, upaya meningkatkan kualitas dalam hal melayani masyarakat dapat

	2. Menerima kritik dan saran dari pemohon dengan cara membuat formulir evaluasi	<p>Harmonis : Saling menghargai perbedaan pendapat, terbuka menerima kritik dan saran</p> <p>Adaptif : Kritik dan saran yang prospektif menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja</p>	Berkelanjutan dan Berkeadilan” tercapai	tercapai
	3. Membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi pemohon	<p>Akuntabel : Transparan dalam menyampaikan hasil laporan evaluasi</p> <p>Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas dari hasil laporan evaluasi</p>		

Tabel 2.8. Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Tabel 2.9 Jumlah Penerapan / Habituasi Nilai

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan/Habituasi Nilai							Jumlah
		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	
1.	Perencanaan optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi								
a.	Mengadakan rapat koordinasi bersama staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, dan petugas loket	-	-	-	-	1	-	1	2
b.	Menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan aturan kerja	1	-	-	1	-	-	-	2
2.	Pembuatan google form pendaftaran mediasi								
a.	Menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi	-	1	-	-	-	1	-	2
b.	Membuat google form pendaftaran mediasi	-	1	1	-	-	-	-	2
c.	Menentukan link formulir	1	-	1	-	-	-	-	2
3.	Sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi								
a.	Mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form dan menjelaskan alur teknis di lapangan	1	-	1	-	-	-	-	2
b.	Melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital yang diupload di website instansi dan sosial media	-	-	1	-	-	1	-	2
c.	Melakukan sosialisasi secara langsung /	1	-	-	-	1	-	-	2

	offline dengan cara menempelkan poster dan menjelaskan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru								
4.	Evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form								
a.	Melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi	1	1	-	-	-	-	-	2
b.	Menerima kritik dan saran dari pemohon dengan cara membuat formulir evaluasi	-	-	-	1	-	1	-	2
c.	Membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi pemohon	-	1	1	-	-	-	-	2

Tabel 2.10. Daftar Mediasi Tahun 2022

Daftar Mediasi Tahun 2022

No	Pengadu	Teradu	Pokok Masalah	Proses
1	Fauziah Anwar	Dewi Sri Rezeki	Penutupan Akses Jalan	Mediasi
2	Melda Elinda Simanjutak	PT. Panca Belia Karya	Sengketa Batas	Ekspos Hasil Peninjauan Lapangan
3	Kandris Asrin	Guntur	Tumpang Tindih Kepemilikan	Klarifikasi
4	Afdanil Abas	Roland Vikstor Ferdinandus	Tumpang Tindih Kepemilikan	Mediasi
5	Budi Gunawan	Suripto, dkk	Tumpang Tindih Kepemilikan	Gelar Kasus Awal
6	Boniran dan Misgianto Kartono dan Liten		Tumpang Tindih Kepemilikan	Mediasi
7	Titin Martini	Asri Ananta Napitupulu	Tumpang Tindih Kepemilikan	Klarifikasi
8	Patar Pangasian	Pardamean. S, MBA	Tumpang Tindih Kepemilikan	Tinjau Lokasi
9	Sudarman	Syaiful, Riyanto, Roy Sihombing	Tumpang Tindih Kepemilikan	Mediasi
10	Asmarani	Merry	Tumpang Tindih Kepemilikan	Klarifikasi

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 2.11. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Tahapan Kegiatan	Juli 2022																					Agustus 2022								
		09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07
1	1. Mengadakan rapat koordinasi bersama staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, dan petugas loket	Red	Red	Green				Red	Red						Red	Red							Red	Red							
	2. Menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan aturan kerja	Red	Red	Green				Red	Red							Red	Red							Red	Red						
2	1. Menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi	Red	Red	Green				Red	Red							Red	Red							Red	Red						
	2. Membuat google form pendaftaran mediasi	Red	Red		Green			Red	Red							Red	Red							Red	Red						
	3. Menentukan link formulir	Red	Red			Green		Red	Red							Red	Red							Red	Red						
3	1. Mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form dan menjelaskan alur teknis di lapangan	Red	Red				Green	Green		Green						Red	Red							Red	Red						
	2. Melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital yang diupload di website instansi dan sosial media	Red	Red								Green	Red	Red	Green	Green	Green															
	3. Melakukan sosialisasi secara langsung / offline dengan cara menempelkan poster dan menjelaskan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	Red	Red								Green	Red	Red	Green	Green	Green															
4	1. Melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi	Red	Red					Red	Red						Green	Red	Red	Green	Green	Green											
	2. Menerima kritik dan saran dari pemohon dengan cara membuat formulir evaluasi	Red	Red					Red	Red							Green	Red	Red	Green	Green	Green										
	3. Membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi pemohon	Red	Red					Red	Red														Red	Red				Green	Green		

 : Hari Libur
 : Hari Kerja

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model

Selama melaksanakan tugas pekerjaan dan aktualisasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, Penulis banyak mengamati cara kerja ASN dan bagaimana sistem kerja di kantor sesuai lingkup kerja masing-masing. Ada banyak ASN di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang dapat dijadikan teladan dan contoh dengan melihat dari sifat dan sikap yang melayani, profesional dan terpercaya. Namun, Penulis memilih salah satu sosok yang patut diteladani dan dijadikan role model, yaitu Bapak Heri, S.H., selaku Penata Pertanahan Pertama Penugasan Koordinator Kelompok Substansi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan pada unit kerja Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Penulis menjadikan Bapak Heri, S.H., sebagai role model karena beliau melakukan tindakan yang dapat diterapkan terkait dengan nilai bela negara, *core value* BerAhklak yang dapat diteladani oleh Penulis sebagai ASN. Nilai-Nilai tersebut meliputi:

1. Berorientasi pelayanan, yaitu Penulis meneladani sikap beliau yang berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan sikap ramah serta dapat diandalkan;
2. Akuntabel, yaitu ditunjukkan dengan sikap bertanggungjawab dengan segala tugas yang telah diamanahkan kepada beliau dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan;
3. Kompeten, yaitu sikap terus belajar untuk mengembangkan kompetensi tanpa memandang batas usia serta selalu membantu orang lain dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada;
4. Harmonis, yaitu beliau memperlihatkan kepedulian kepada sesama pegawai dengan menanamkan kebersamaan tanpa memandang perbedaan yang ada di lingkungan kerja;
5. Loyal, yaitu berdedikasi terhadap instansi tempat bekerja, berkontribusi maksimal terhadap pekerjaan yang dilakukan;
6. Adaptif, yaitu antusias terhadap perubahan yang ada, dilihat dari keinginan terus belajar dengan kemajuan teknologi yang saat ini sangat berkembang pesat yang menunjang dapat menunjang kinerja serta bertindak proaktif;

7. Kolaboratif, yaitu mau bekerja sama dan sifat terbuka dengan memberikan ruang diskusi kepada sesama pegawai demi mewujudkan etos kerja yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis menjadikan Bapak Heri, S.H., sebagai role model atau teladan dalam pelaksanaan habituasi, serta penyelesaian laporan aktualisasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Dalam pelaksanaan aktualisasi dan habituasi ini Penulis melaksanakan empat kegiatan yang terdiri dari kegiatan perencanaan optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi, selanjutnya kegiatan pembuatan google form pendaftaran mediasi, lalu melakukan kegiatan sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi dan kegiatan yang keempat adalah melakukan evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form tersebut.

Kegiatan tersebut dilaksanakan demi tercapainya sasaran penulisan aktualisasi Penulis yaitu **“Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”**. Berikut merupakan penjabaran realisasi kegiatan dan output kegiatan aktualisasi ini, yaitu:

1) Perencanaan optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi

Kegiatan yang pertama dalam rangkaian kegiatan pelaksanaan aktualisasi ini adalah membuat perencanaan terkait optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Kegiatan perencanaan tersebut terbagi menjadi 2 (dua) tahap kegiatan yaitu :

- a. Melakukan diskusi bersama Pimpinan/Mentor dan staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Tujuan dari adanya diskusi bersama Pimpinan/Mentor dan staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa adalah agar Pimpinan/Mentor dan staf Pengendalian dan Penanganan Sengketa mengetahui mengenai isu aktualisasi yang sedang Penulis kerjakan. Penulis juga menyampaikan mengenai rencana dari awal hingga akhir

mengenai maksud dibuatnya layanan mediasi melalui pembuatan google form agar Pimpinan/Mentor dan staf dapat memberikan arahan kepada Penulis dalam melaksanakan aktualisasi tersebut sehingga optimalisasi layanan pendaftaran mediasi dapat tercapai.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan koordinasi bersama Pimpinan/Mentor :

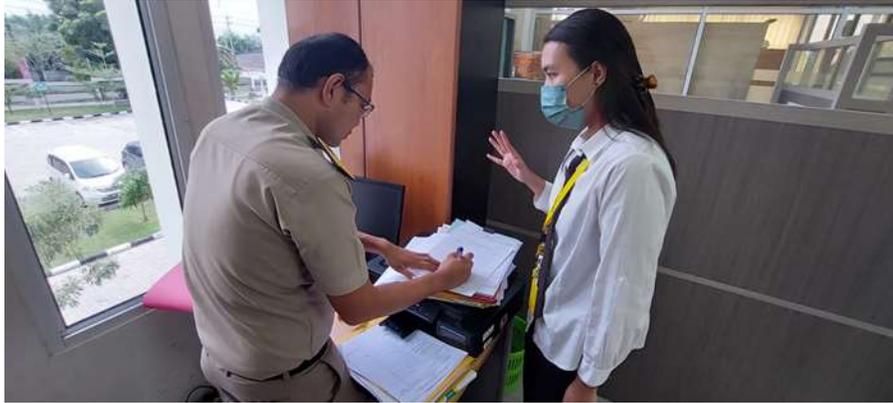


Gambar 3.1. Gambar Sedang Melakukan Diskusi Bersama Mentor

b. Menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan tata aturan kerja

Setelah melakukan diskusi maka kegiatan selanjutnya adalah menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan tata aturan kerja. Tujuan dari adanya tahap kegiatan ini adalah agar Penulis mendapatkan saran maupun kritik yang membangun dari Mentor serta staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa terkait perencanaan optimalisasi layanan mediasi yang hendak dilakukan. Sehingga setelah menjelaskan rencana pelaksanaan isu aktualisasi, Penulis juga bertanya pendapat dari Mentor untuk menyatukan visi dan misi serta untuk menetapkan tata aturan kerja yang hendak diberlakukan.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan ketika sedang menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi :



Gambar 3.2. Gambar Membahas Terkait Visi Misi Dan Tata Aturan Kerja

2) Pembuatan google form pendaftaran mediasi

Kegiatan yang kedua dalam rangkaian kegiatan pelaksanaan aktualisasi ini adalah pembuatan google form pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Kegiatan perencanaan tersebut terbagi menjadi 3 (tiga) tahap kegiatan yaitu :

a. Menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi

Dalam tahapan kegiatan pertama ini, Penulis menentukan judul sesuai dengan tujuan dibuatnya google form dan juga setelah berkonsultasi dengan Mentor maka Penulis menentukan bahwa google form tersebut berjudul “Pendaftaran Pelaksanaan Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Setelah menentukan judul, Penulis menyusun list data-data apa saja yang akan diminta kepada Pengadu ketika hendak mengisi google form pendaftaran mediasi tersebut. Penulis menyusun list data yang hendak dimuat dalam google form berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan. Dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 21 Tahun 2020 termuat mengenai persyaratan yang harus dilampirkan dalam pengaduan.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi :



Gambar 3.3. Gambar Menentukan Judul dan Menyusun List Data

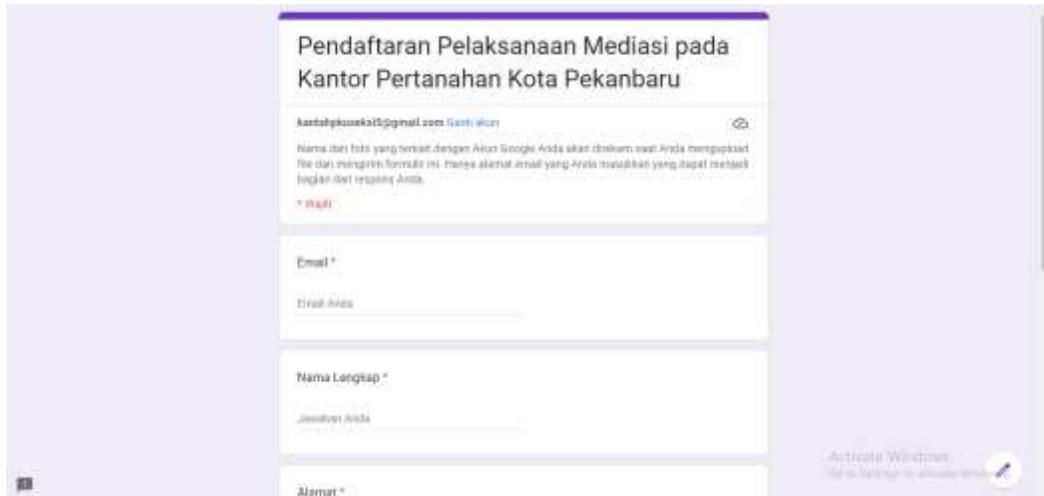
b. Membuat google form pendaftaran mediasi

Setelah menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi, tahap kegiatan selanjutnya adalah membuat google form pendaftaran mediasi guna tercapainya optimalisasi layanan pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Google form dibuat agar masyarakat yang ingin mencoba menyelesaikan masalah pertanahannya dengan cara mediasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dipermudah dengan tidak datang ke Kantor Pertanahan untuk memasukkan surat pengaduan, namun Pengadu dapat mengakses link google form yang telah dibuat dan mengisi data form secara lengkap sesuai dengan masalah pertanahan bersangkutan.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan membuat google form pendaftaran mediasi :



Gambar 3.4. Gambar Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi

The image shows a Google Form titled "Pendaftaran Pelaksanaan Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru". At the top, there is a header with the title and a profile picture of the creator, katalipkassaki@gmail.com. Below the header, there is a text box with instructions: "Nama dari foto yang terpasang dengan Akun Google Anda akan dibarengi saat Anda mengisi formulir. Silakan mengisi formulir ini, maka alamat email yang Anda masukkan yang dapat membuat login dari respon Anda." Below this, there are three main input fields: "Email *" with a sub-label "Email Anda", "Nama Lengkap *" with a sub-label "Jawablah Anda", and "Alamat *". There is also a "Foto" field with a plus sign icon. In the bottom right corner, there is a watermark for "Activate Windows".

Gambar 3.5. Gambar Google Form Pendaftaran Mediasi

c. Menentukan link formulir

Setelah membuat google form pendaftaran mediasi, maka tahap kegiatan selanjutnya adalah menentukan link formulir. Formulir menggunakan platform bit.ly yang merupakan layanan penyingkatan. Tujuan dari tahap kegiatan ini adalah untuk mempermudah siapapun yang ingin mengakses google form pendaftaran mediasi tersebut sehingga ditentukan dengan susunan kata yang sederhana namun harus cermat dalam penulisan huruf besar dan kecil pada link baru selanjutnya bisa mengakses form dan mengisi data form yang diminta apabila ingin mediasi masalah pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan menentukan link form :



Gambar 3.6. Gambar Link Google Form Pendaftaran Mediasi

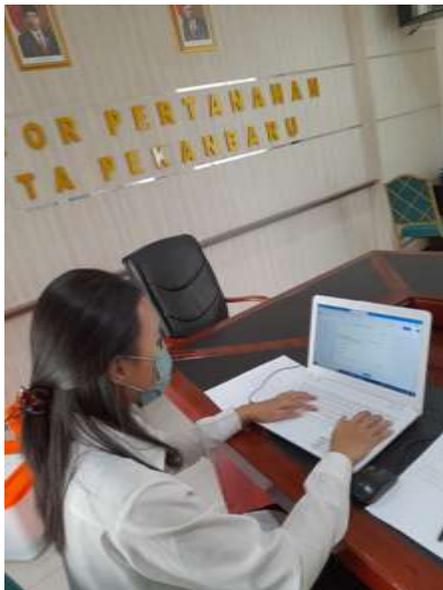
3) Sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi

Kegiatan yang kedua dalam rangkaian kegiatan pelaksanaan aktualisasi ini adalah pembuatan google form pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Kegiatan perencanaan tersebut terbagi menjadi 3 (dua) tahap kegiatan yaitu :

a. Mempersiapkan materi sosialisasi untuk Pengadu seperti tata cara pengisian data pada google form

Tujuan dari tahapan kegiatan mempersiapkan materi sosialisasi adalah dikarenakan sasaran utama dalam pelaksanaan aktualisasi ini merupakan masyarakat sebagai Pengadu yang ingin menyelesaikan masalah pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Agar masyarakat dapat mengetahui bahwa pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru bisa dilakukan melalui google form maka perlu dilakukan sosialisasi, sehingga Penulis merasa sangatlah perlu dilakukan tahapan kegiatan mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form :



Gambar 3.7. Gambar Mempersiapkan Materi Sosialisasi

b. Melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital dan membuat video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form

Setelah mempersiapkan materi sosialisasi, tahapan kegiatan selanjutnya adalah melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital dan membuat video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form. Poster digital dan video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form tersebut diupload melalui sosial media Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yaitu instagram dan youtube, tujuannya untuk menyebarkan informasi terkait tata cara pendaftaran mediasi secara online. Kegiatan ini juga didukung oleh pegawai yang berada di lingkungan satuan kerja Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, yang ingin membantu menyebarkan informasi mengenai layanan pendaftaran mediasi online melalui sosial media masing-masing dan tentu saja sosial media Penulis juga turut serta menyebarkan informasi layanan pendaftaran mediasi secara online tersebut.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital dan membuat video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form :



Gambar 3.8. Gambar Sosialisasi Poster Digital Di Instagram





Gambar 3.9. Gambar Sosialisasi Video Tata Cara Di Youtube

c. Melakukan sosialisasi dengan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Setelah melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital dan membuat video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form, tahap kegiatan selanjutnya adalah melakukan sosialisasi dengan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Penulis bekerja sama dengan beberapa staf untuk menginformasikan kepada masyarakat terkait pendaftaran mediasi dengan menggunakan google form. Tujuan dari kegiatan ini adalah supaya masyarakat mengetahui mekanisme terbaru terkait pendaftaran mediasi secara

online tersebut.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan melakukan Melakukan sosialisasi dengan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru:



Gambar 4.0. Gambar Sosialisasi Kepada Masyarakat

4) Evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form

Kegiatan yang keempat dalam rangkaian kegiatan pelaksanaan aktualisasi ini adalah

evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Kegiatan perencanaan tersebut terbagi menjadi 3 (dua) tahap kegiatan yaitu :

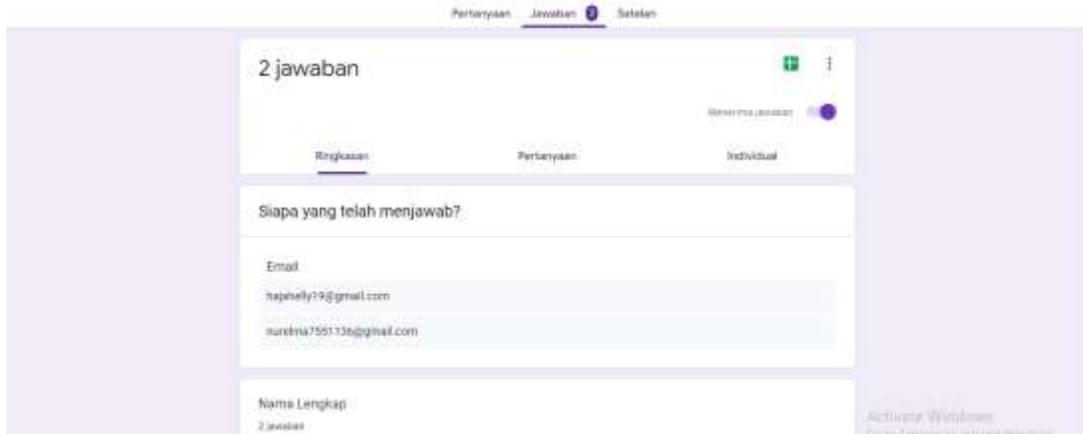
a. Melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi

Kegiatan tahapan pertama ini adalah melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi sehingga selaku Penulis selalu memantau dan melakukan pengecekan setiap harinya untuk dapat melihat kuantitas data permohonan mediasi yang telah masuk. Namun menurut hasil yang dipantau Penulis melalui google form, pendaftaran mediasi yang diajukan masyarakat dalam kurun waktu pelaksanaan aktualisasi ini relatif sedikit. Rendahnya kuantitas pendaftaran mediasi melalui google form disebabkan oleh mediasi yang sedang berjalan bersamaan dengan waktu pelaksanaan aktualisasi merupakan mediasi lanjutan, sehingga Pengadu tidak melakukan pendaftaran ulang.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi :



Gambar 4.1. Gambar Pengecekan Kuantitas Data



Gambar 4.2. Gambar Kuantitas Data Permohonan Mediasi

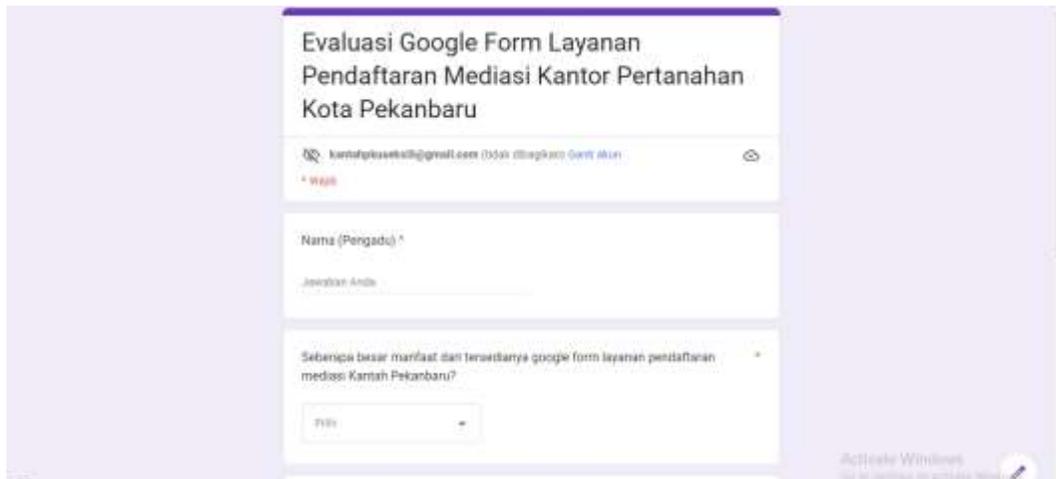
b. Menerima kritik dan saran dari Pengadu dengan cara membuat formulir evaluasi

Setelah melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi maka tahapan kegiatan selanjutnya adalah menerima kritik yang membangun dan saran dari Pengadu dengan cara membuat formulir evaluasi. Melalui google form ini Penulis juga melibatkan penilaian dari masyarakat yang telah melakukan pendaftaran mediasi secara online tersebut terkait manfaat yang diperoleh dengan adanya pendaftaran melalui google form. Untuk itu Penulis membuat formulir evaluasi yang nantinya akan diisi oleh masyarakat yang telah mendaftar.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan menerima kritik dan saran dari Pengadu dengan cara membuat formulir evaluasi :



Gambar 4.3. Gambar Membuat Formulir Evaluasi Dengan Google Form



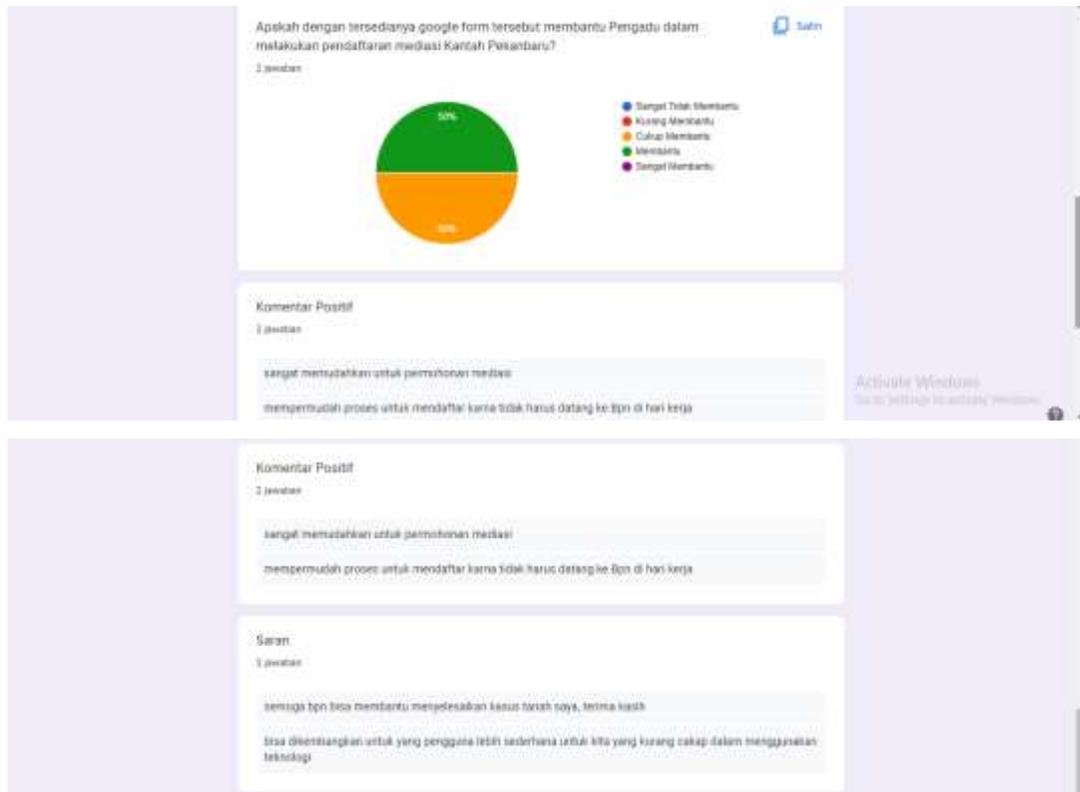
Gambar 4.4. Gambar Evaluasi Google Form Layanan Pendaftaran Mediasi

c. Membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi Pengadu

Setelah menerima kritik dan saran dari Pengadu dengan cara membuat formulir evaluasi maka tahap kegiatan selanjutnya adalah membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi Pengadu. Tujuan dari kegiatan ini adalah dengan adanya kritik maupun saran dari Pengadu dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan untuk melakukan evaluasi atau perbaikan demi terciptanya pemberian pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berikut merupakan eviden berupa foto dari pelaksanaan tahap kegiatan membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi Pengadu:





Gambar 4.5. Gambar Jawaban Evaluasi Google Form Layanan Mediasi

Kesimpulan evaluasi dari form evaluasi yang telah diisi oleh 2 Pengadu adalah bahwa dengan tersedianya google form layanan pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru cukup membantu dan cukup bermanfaat bagi Pengadu dikarenakan sangat memudahkan untuk melakukan permohonan pendaftaran mediasi dan karena masyarakat terkhusus Pengadu tidak diharuskan untuk datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru pada jam kerja. Terkait saran yang diberikan semoga Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dapat lebih mengembangkan penggunaan google form menjadi lebih sederhana agar dapat digunakan oleh masyarakat yang kurang cakap dalam menggunakan teknologi.

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Realisasi terhadap Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Realisasi terhadap Penguatan Nilai Organisasi
1	<p>Perencanaan optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi</p>	<p>1. Melakukan diskusi bersama Pimpinan/Mentor dan staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa</p>	<p>Terlaksananya diskusi bersama Mentor yang membahas mengenai perencanaan optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi dan secara bersama telah menyatukan pemikiran agar optimalisasi layanan mediasi tersebut tercapai</p>	<p>Berorientasi Pelayanan : Adanya perencanaan optimalisasi layanan mediasi secara online dikarenakan memahami kebutuhan masyarakat agar dapat melakukan pendaftaran mediasi dengan cepat dan praktis</p> <p>Kompeten : Melakukan diskusi dengan kualitas terbaik agar perencanaan optimalisasi layanan mediasi online dapat tercapai</p> <p>Harmonis : Saling menghargai pendapat masing-masing ketika sedang berdiskusi</p> <p>Loyal : Melaksanakan kegiatan sesuai dengan arahan mentor</p> <p>Adaptif : Bertindak proaktif dalam menjalankan pekerjaan yang telah diamanatkan</p> <p>Kolaboratif : Bekerja sama dengan rekan kerja</p>	<p>Dengan membentuk tim kerja yang solid dan efektif berarti mendukung visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berdaya saing</p>	<p>Dengan terbentuknya tim kerja yang solid dan efektif, maka pelayanan publik yang berkualitas akan tercapai sehingga menunjang penguatan nilai organisasi dalam hal melayani dan semakin terpercaya</p>

		<p>2. Menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan tata aturan kerja</p>		<p>untuk membentuk tim kerja yang solid dan efektif</p> <p>Berorientasi pelayanan : Membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat</p> <p>Akuntabel : Menetapkan tata aturan kerja dengan baik sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan disiplin dan bertanggung jawab</p> <p>Kompeten : Saling membantu, memberikan arahan sehingga</p> <p>Harmonis : Menghargai pendapat setiap individu</p> <p>Loyal : Melaksanakan kegiatan sesuai dengan yang telah didiskusikan bersama Mentor</p> <p>Adaptif : Dalam menjaring aspirasi juga direncanakan bagaimana cara agar ke depannya dapat berinovasi dan mengembangkan kreativitas dalam layanan pendaftaran mediasi online tersebut</p> <p>Kolaboratif : Dengan saling membangun komitmen untuk menyatukan visi</p>		
--	--	---	--	---	--	--

				dan misi berarti memberi kesempatan kepada rekan kerja untuk dapat berkontribusi menyampaikan aspirasinya		
2	Pembuatan google form pendaftaran mediasi	1. Menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi	Adanya google form yang tersedia bagi Pengadu yang ingin melakukan pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru secara online	<p>Berorientasi Pelayanan : Membuat google form pendaftaran mediasi agar bisa memberikan pelayanan yang cepat dan mudah diakses bagi masyarakat</p> <p>Akuntabel : Menyusun list data dengan teliti dan cermat agar hasilnya sesuai dengan kebutuhan</p> <p>Harmonis : Untuk menolong dan mempermudah masyarakat yang ingin mediasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk menyelesaikan masalah pertanahannya</p> <p>Loyal : Bekerja secara profesional untuk menjaga nama baik instansi</p> <p>Adaptif : Mengembangkan pemanfaatan google form</p>	Pembuatan google form bertujuan mendukung visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” karena memanfaatkan kemajuan teknologi	Dengan pembuatan google form pendaftaran mediasi maka dapat melayani permohonan masyarakat dengan lebih cepat dan praktis

		<p>2. Membuat google form pendaftaran mediasi</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Demi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Akuntabel : Bertanggung jawab dan konsisten terhadap penggunaan dan pemanfaatan google form Kompeten : Kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan Loyal : Melakukan kegiatan yang telah disepakati dengan penuh semangat dan bertanggung jawab Adaptif : Terus berusaha melakukan inovasi terutama demi kemajuan kantor</p>		
		<p>3. Menentukan link formulir</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan kepentingannya Akuntabel : Dapat bertanggung jawab terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan Kompeten : Ahli di bidangnya dan bisa memanfaatkan teknologi untuk</p>		

				mempermudah kinerjanya Adaptif : Berusaha untuk terus mengembangkan kreativitas dalam melaksanakan kegiatan		
3	Sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi	1. Mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form	Terlaksananya sosialisasi terkait penggunaan dan pengisian google form dalam melakukan pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru secara online	Berorientasi pelayanan : Sosialisasi dilakukan dengan baik demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas Akuntabel : Mempersiapkan materi sosialisasi dengan cermat sehingga mempermudah masyarakat untuk segera bisa paham dan mengerti terkait materi yang akan disosialisasikan Kompeten : Materi sosialisasi dipersiapkan dengan baik dan sistematis Harmonis : Membangun lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat melaksanakan kegiatan di Kantor dengan nyaman Loyal : Bekerja secara profesional demi menjaga nama baik instansi Adaptif : Berusaha menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi Kolaboratif : Terbuka dalam bekerja sama	Dengan melakukan sosialisasi secara online maka visi dan misi organisasi yaitu “ Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia ” dapat tercapai	Dengan melakukan sosialisasi secara profesional maka penggunaan dan pengisian google form dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat

		<p>2. Melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital dan membuat video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form</p>		<p>dengan rekan kerja yang ingin turut membantu pelaksanaan kegiatan untuk menghasilkan nilai tambahan</p> <p>Berorientasi Pelayanan : Berusaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel : Dapat mempertanggung jawabkan kegiatan yang hendak dilaksanakan</p> <p>Kompeten : Mengembangkan skill untuk mendapatkan hasil yang maksimal</p> <p>Loyal : Bekerja dengan baik demi menjaga nama baik kantor</p> <p>Adaptif : Kreatif dan inovatif dalam memanfaatkan sosial media</p> <p>Kolaboratif : Terbuka dalam bekerja sama dengan rekan kerja yang ingin turut membantu pelaksanaan kegiatan untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik</p>		
--	--	---	--	---	--	--

3. Melakukan sosialisasi dengan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Berorientasi pelayanan :

Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam menjalankan pekerjaan

Akuntabel :

Dapat mempertanggung jawabkan kegiatan yang hendak dilaksanakan

Kompeten :

Melakukan sosialisasi dengan kualitas terbaik sehingga mudah dipahami dan dapat dilakukan oleh masyarakat

Harmonis :

Menyampaikan materi sosialisasi dengan bahasa yang baik dan sopan untuk menciptakan suasana

Loyal :

Totalitas dalam menjalankan pekerjaan

Kolaboratif :

Memberi kesempatan kepada sesama rekan kerja untuk dapat berkontribusi saling membantu mensosialisasikan kepada masyarakat

4	Evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form	1. Melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi	Adanya Laporan evaluasi mengenai optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	<p>Berorientasi pelayanan : Evaluasi dilakukan demi menjaga kualitas pelayanan</p> <p>Akuntabel : Laporan evaluasi yang dibuat dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>Kompeten : Melakukan pengecekan secara rutin berkala dan memantau secara cermat</p> <p>Adaptif : Bertindak proaktif dengan tidak menunda pekerjaan dan betul melakukan pengecekan secara rutin untuk menghitung kuantitas data permohonan mediasi</p> <p>Kolaboratif : Bekerja sama dengan staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa dalam melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi yang telah masuk</p>	<p>Dengan adanya evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi maka visi dan misi organisasi yaitu</p> <p>“Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan” tercapai</p>	<p>Dengan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan, upaya meningkatkan kualitas dalam hal melayani masyarakat dapat tercapai</p>
		2. Menerima kritik dan saran dari Pengadu dengan cara membuat formulir evaluasi	<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran maupun kritik dari Pengadu demi menjaga kualitas pelayanan supaya semakin lebih baik lagi</p> <p>Akuntabel : Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan berintegritas tinggi</p> <p>Kompeten :</p>			

				<p>Harmonis : Saling menghargai perbedaan pendapat, terbuka menerima kritik dan saran</p> <p>Adaptif : Kritik dan saran yang prospektif menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja</p> <p>Kolaboratif : Melakukan kerja sama dengan Staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa untuk melakukan pengecekan terhadap evaluasi formulir yang dikirim kepada Pengadu</p>		
		<p>3. Membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi Pengadu</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Membuat kesimpulan evaluasi dari form evaluasi Pengadu demi terciptanya pemberian pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel : Transparan dalam menyampaikan hasil laporan evaluasi</p> <p>Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas dari hasil laporan evaluasi</p> <p>Harmonis : Membangun lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat membuat kesimpulan evaluasi</p>		

			<p>formulir Pengadu dengan tepat</p> <p>Adaptif : Memberikan inovasi untuk kemajuan kantor</p> <p>Kolaboratif : Terbuka dalam bekerja sama dengan sesama pegawai dalam membuat kesimpulan evaluasi sehingga mendapatkan hasil kesimpulan yang cermat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat</p>	
--	--	--	---	--

Tabel 3.1. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

3. Manfaat Aktualisasi

Rangkaian kegiatan aktualisasi ini dilakukan untuk memberikan manfaat kemudahan bagi masyarakat yang hendak melakukan pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dengan tujuan ingin Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru turut membantu dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah pertanahan yang sedang dihadapi. Manfaat yang diperoleh dengan dilakukannya kegiatan aktualisasi terkait Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, yaitu

1. Bagi instansi, dengan adanya layanan pendaftaran mediasi secara online tersebut ke depannya dapat dijadikan sebagai salah satu inovasi terbaru yang ada di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dikarenakan selama ini pendaftaran mediasi dilakukan secara manual dengan masyarakat datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk memasukkan surat ke loket surat masuk. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru akan secara aktif untuk menyebarluaskan informasi terkait pendaftaran mediasi secara online agar lebih diketahui dan dipahami oleh masyarakat Kota Pekanbaru.
2. Bagi masyarakat terkhususnya masyarakat yang ingin membuat pengaduan dan melaksanakan mediasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, melalui pemanfaatan media pendaftaran mediasi online ini akan mendukung pelaksanaan kinerja menjadi lebih efektif dan efisien selain itu media ini juga memberikan manfaat dalam hal pengurangan biaya dan tenaga terhadap masyarakat jika dibandingkan dengan Pengadu harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk memasukkan surat ke loket pengaduan.
3. Bagi Penulis, melalui kegiatan aktualisasi terkait optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, melatih Penulis menjadi ASN yang profesional yang memiliki nilai-nilai dasar ASN, dengan menerapkan nilai BerAHKLAK sehingga dapat menjadikan peserta menjadi pelayanan publik yang dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berikut hasil testimoni terkait manfaat dari aktualisasi Optimalisasi Layanan Mediasi yang

dapat dilihat melalui video yang telah diunggah oleh channel Catharina Triskarini G. D. yang berjudul Video Testimoni Pelaksanaan Aktualisasi dan dapat diakses menggunakan media youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=8xsYBYuXqfQ>

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Proses pelaksanaan aktualisasi ini dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor Pendukung dalam melaksanakan aktualisasi ini, antara lain :

1. Dukungan yang positif dari mentor, rekan kerja dan keluarga. Dukungan tersebut sangat membantu dalam pelaksanaan aktualisasi baik berupa kritik yang membangun, saran, ide maupun gagasan. Adanya dukungan tersebut memberikan motivasi bagi Penulis untuk melaksanakan aktualisasi secara optimal sehingga dapat mencapai tujuan yang sudah dicanangkan dalam rancangan aktualisasi.
2. Sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan aktualisasi. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru meliputi jaringan internet, printer, scanner, komputer, ruangan yang bersih dan nyaman sangat menunjang dan dimanfaatkan secara optimal dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini. Adanya fasilitas tersebut memberikan kemudahan dan dapat menekan biaya sehingga tercapai tujuan aktualisasi sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan faktor penghambat dalam melaksanakan aktualisasi terkait Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, antara lain :

1. Kepadatan kegiatan yang dikerjakan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru cukup menghambat realisasi aktualisasi ini. Kegiatan pelayanan pekerjaan rutin yang banyak membuat waktu cukup tersita.
2. Pendaftaran mediasi yang diajukan masyarakat dalam kurun waktu pelaksanaan aktualisasi ini relatif sedikit. Rendahnya kuantitas pendaftaran mediasi melalui google form disebabkan oleh mediasi yang sedang berjalan bersamaan dengan waktu pelaksanaan aktualisasi merupakan mediasi lanjutan, sehingga Pengadu tidak melakukan pendaftaran ulang.

D. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	Melanjutkan sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi	1. Melakukan koordinasi dengan pegawai yang bertanggung jawab dengan website Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru agar mendapat izin untuk melanjutkan sosialisasi melalui website Kantor	1.1 Harmonis 1.2 Kolaboratif 1.3 Berorientasi Pelayanan	1.1 Membangun lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat melakukan koordinasi dengan nyaman 1.2 Bekerja sama dengan pegawai yang lain agar pelaksanaan aktualisasi dapat tercapai 1.3 Saling bekerja sama dan berkoordinasi demi memberikan pelayanan yang prima
		2. Melanjutkan sosialisasi dengan mengupload di website Kantor Pertanahan Kota	2.1 Adaptif 2.2 Loyal 2.3 Akuntabel	2.1 Dilakukan dengan pemanfaatan teknologi 2.2 Mensosialisasikan dengan baik dan benar demi menjaga nama baik Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru 2.3 melaksanakan kegiatan tindak lanjut dengan cermat dan bertanggung jawab

2	Menayangkan video tata cara pendaftaran mediasi secara online melalui tv yang ada di loket	1. Melakukan koordinasi dengan pegawai yang bertanggung jawab di bagian loket Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru agar mendapat izin untuk dapat menayangkan video tata cara pendaftaran mediasi secara online melalui tv yang ada di loket kantor	1.1 Berorientasi Pelayanan 1.2 Harmonis 1.3 Kolaboratif	1.1 Melakukan kegiatan dengan ramah dan cekatan demi memenuhi kebutuhan masyarakat 1.2 Membangun lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat melakukan koordinasi dengan nyaman 1.3 Bekerja sama dengan rekan pegawai demi menghasilkan pekerjaan yang lebih baik
		2. Menayangkan video tata cara pendaftaran mediasi secara online melalui tv yang ada di loket kantor	2.1 Akuntabel 2.2 Kolaboratif 2.3 Harmonis	2.1 Dilakukan dengan cermat 2.2 Dilakukan dengan kerjasama dengan sesama pegawai 2.3 Dilakukan dengan rapi untuk membuat suasana kerja yang kondusif.
3	Mencetak banner tata cara pendaftaran mediasi secara	1. Melakukan koordinasi dengan pegawai yang bertanggung jawab	1.1 Kolaboratif 1.2 Akuntabel	1.1 Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah 1.2 melaksanakan tugas dengan cermat, bertanggung jawab dan berintegritas tinggi

online dan diletakkan di lobby Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	dalam pemasangan banner di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru		
	2. Mencetak banner tata cara pendaftaran mediasi secara online dan diletakkan di lobby Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	2.1 Akuntabel 2.2 Kompeten 2.3 Berorientasi Pelayanan	2.1 Dilakukan dengan cermat 2.2 Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik 2.3 diletakkan di lobby Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru demi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat

Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh kegiatan aktualisasi dan habituasi yang dilaksanakan oleh penulis, maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Di Satuan Kerja Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam hal ini Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, masih ditemukan layanan pendaftaran mediasi yang belum optimal. Hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya: Skill (Kurangnya kuantitas sdm, Kurangnya kualitas SDM yang berkompeten di bidang IT), Surroundings (Perlunya waktu koordinasi, Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan), Suppliers (Ketersediaan sarana yang kurang memadai, Kurangnya pemanfaatan teknologi), Systems (Kurangnya monitoring dari internal BPN) sehingga penulis mengangkat judul Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk mengatasi hal tersebut.
2. Untuk melakukan Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru serta menjalankan program pendidikan dan pelatihan dasar Calon Pegawai Negeri Sipil berupa aktualisasi, maka penulis melakukan beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai berikut:
 - a. Perencanaan optimalisasi layanan mediasi melalui pembuatan google form pendaftaran mediasi
 - b. Pembuatan google form pendaftaran mediasi
 - c. Sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi
 - d. Evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form

B. Rekomendasi

Menindak lanjuti hasil kegiatan aktualisasi yang telah penulis lakukan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Terkait dengan pelaksanaan kegiatan Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, Penulis akan menindaklanjuti melanjutkan sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi, menayangkan video tata cara pendaftaran mediasi secara online melalui tv yang ada di loket Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, mencetak banner tata cara pendaftaran mediasi secara online dan diletakkan di lobby Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.
2. Menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif, Manajemen ASN dan Smart ASN di Satuan Kerja Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, dengan harapan dapat membawa perubahan di satuan kerja penulis khususnya di bagian seksi Penulis ditugaskan yaitu Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian ATR/BPN. 2022. Panduan Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2022. Jakarta: Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Kementerian ATR/BPN. 2021. Pedoman Mentor, Coach, Penguji dan Peserta Tahun 2022. Jakarta: Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia No. 12 Tahun 2018 Tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan Dan Penyelesaian Kasus Pertanahan

LAMPIRAN

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

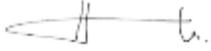
Nama : Catharina Triskarini Gale Dale
NIP : 19970204 202204 2 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Layanan Pendaftaran Mediasi Yang Belum Optimal
Gagasan : Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

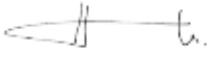
Kegiatan 1 : Perencanaan Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
√ Tahapan Kegiatan : <ul style="list-style-type: none">- Melakukan diskusi bersama Pimpinan/Mentor dan staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa- Menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan tata aturan kerja		
√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : <ul style="list-style-type: none">- Mentor memberikan saran terkait pelaksanaan aktualisasi yang hendak dilakukan- Adanya ketetapan tata aturan kerja optimalisasi layanan mediasi online		
√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : <ul style="list-style-type: none">- Berorientasi Pelayanan- Akuntabel- Kompeten- Harmonis- Loyal- Adaptif- Kolaboratif		

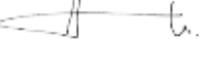
<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan membentuk tim kerja yang solid dan efektif berarti mendukung visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berdaya saing</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Dengan terbentuknya tim kerja yang solid dan efektif, maka pelayanan publik yang berkualitas akan tercapai sehingga menunjang penguatan nilai organisasi dalam hal melayani dan semakin terpercaya</p>		

Kegiatan 2 : Pembuatan google form pendaftaran mediasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi - Membuat google form pendaftaran mediasi - Menentukan link formulir 		
<p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adanya judul dan list data yang akan dimuat dalam Google Form untuk diisi oleh Pengadu - Google Form Pendaftaran Mediasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru - Adanya link form yang mudah diingat untuk mengakses form pendaftaran mediasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru 		

<p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif 		
<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Pembuatan google form bertujuan mendukung visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” karena memanfaatkan kemajuan teknologi</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Dengan pembuatan google form pendaftaran mediasi maka dapat melayani permohonan masyarakat dengan lebih cepat dan praktis</p>		

Kegiatan 3 : Sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form - Melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital dan membuat video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form - Melakukan sosialisasi dengan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru 		
<p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adanya materi sosialisasi berupa poster digital dan video tata cara pengisian google form layanan pendaftaran mediasi 		

<p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif - Kolaboratif 		
<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan melakukan sosialisasi secara online maka visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” dapat tercapai</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Dengan melakukan sosialisasi secara profesional maka penggunaan dan pengisian google form dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat</p>		

Kegiatan 4 : Evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi - Menerima kritik dan saran dari Pengadu dengan cara membuat formulir evaluasi - Membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi Pengadu 		
<p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ada permohonan mediasi yang masuk - Dibuatnya formulir evaluasi dengan menggunakan google form - Adanya kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi pengadu 		

<p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif - Kolaboratif 		
<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi maka visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan” tercapai</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Dengan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan, upaya meningkatkan kualitas dalam hal melayani masyarakat dapat tercapai</p>		

Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*

Nama : Catharina Triskarini Gale Dale
 NIP : 19970204 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
 Isu : Layanan Pendaftaran Mediasi Yang Belum Optimal
 Gagasan : Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Kegiatan 1 : Perencanaan Optimalisasi Layanan Mediasi melalui Pembuatan Google Form Pendaftaran Mediasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coach</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
√ Tahapan Kegiatan : <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan diskusi bersama Pimpinan/Mentor dan staf Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa - Menjaring aspirasi dan membangun komitmen untuk menyatukan visi dan misi serta menetapkan tata aturan kerja 		
√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : <ul style="list-style-type: none"> - Mentor memberikan saran terkait pelaksanaan aktualisasi yang hendak dilakukan - Adanya ketetapan tata aturan kerja optimalisasi layanan mediasi online 		
√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif - Kolaboratif 		

<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan membentuk tim kerja yang solid dan efektif berarti mendukung visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berdaya saing</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : - Terpercaya, Melayani</p>		

Kegiatan 2 : Pembuatan google form pendaftaran mediasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>√ Tahapan Kegiatan : - Menentukan judul dan menyusun list data yang dibutuhkan untuk dimuat dalam google form pendaftaran mediasi - Membuat google form pendaftaran mediasi - Menentukan link formulir</p>		
<p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : - Adanya judul dan list data yang akan dimuat dalam Google Form untuk diisi oleh Pengadu - Google Form Pendaftaran Mediasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru - Adanya link form yang mudah diingat untuk mengakses form pendaftaran mediasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru</p>		
<p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif</p>		

<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Pembuatan google form bertujuan mendukung visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” karena memanfaatkan kemajuan teknologi</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : - Melayani</p>		

Kegiatan 3 : Sosialisasi penggunaan dan pengisian google form pendaftaran mediasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>√ Tahapan Kegiatan : - Mempersiapkan materi sosialisasi untuk pemohon seperti tata cara pengisian data pada google form - Melakukan sosialisasi secara online dengan membuat poster digital dan membuat video tata cara pendaftaran mediasi melalui google form - Melakukan sosialisasi dengan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru</p>		
<p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : - Adanya materi sosialisasi berupa poster digital dan video tata cara pengisian google form layanan pendaftaran mediasi</p>		
<p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif - Kolaboratif</p>		

<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan melakukan sosialisasi secara online maka visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanian dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” dapat tercapai</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : - Profesional</p>		

Kegiatan 4 : Evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi penggunaan google form

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coach</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>√ Tahapan Kegiatan : - Melakukan pengecekan kuantitas data permohonan mediasi - Menerima kritik dan saran dari Pengadu dengan cara membuat formulir evaluasi - Membuat kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi Pengadu</p>		
<p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : - Ada permohonan mediasi yang masuk - Dibuatnya formulir evaluasi dengan menggunakan google form - Adanya kesimpulan evaluasi dari formulir evaluasi pengadu</p>		
<p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif - Kolaboratif</p>		

<p>√ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya evaluasi terhadap layanan pendaftaran mediasi maka visi dan misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan” tercapai</p>		
<p>√ Penguatan Nilai Organisasi : - Melayani</p>		

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Catharina Triskarini Gale Dale, S.H.
NIP : 19970204 202204 2 001
Pangkat/Gol : Penata Muda / IIIa
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
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 XV 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 dalam NKRI.
3. Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 3 September 2022

Mengetahui

Penyaji



Heri, S.H.



Catharina Triskarini Gale Dale, S.H.

BIODATA PENULIS



Nama lengkap Penulis adalah Catharina Triskarini Gale Dale, biasa dipanggil Triska, dilahirkan di Pekanbaru pada tanggal 4 Februari 1997. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan orang tua Bapak Nicolaus M. Dale dan Ibu Theresia R. Sulastri.

Penulis menempuh pendidikan formal di SD Bintang Laut Bagansiapiapi pada tahun 2002 - 2008, melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Santa Maria Pekanbaru pada tahun 2008-2011, melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Santa Maria Pekanbaru pada tahun 2011-2014, dan melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi jurusan S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta pada tahun 2014-2018. Melanjutkan mengikuti pelatihan PKPA dan melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi jurusan S2 Magister Kenotariatan Universitas Gadjah Mada. Pada Juli tahun 2021 penulis mencoba melamar pada penerimaan CPNS dan dinyatakan lulus pada Januari tahun 2022 di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Penulis diperintahkan memulai bekerja pada Mei Tahun 2022 pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru khususnya di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.