



LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PNS BER-AKHLAK

**“OPTIMALISASI PELAKSANAAN LAYANAN HAK TANGGUNGAN
TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA PANGKALPINANG”**

Disusun oleh:

Nama: Yuyun Sri Wahyuni, S.H.

NIP: 199309182022042002

Jabatan: Calon Analis Hukum Pertanahan

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



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan Judul :

“Optimalisasi Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang”.

Yang diajukan oleh Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang II Angkatan XV :

Nama : Yuyun Sri Wahyuni, S.H.
NIP : 199309182022042002
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan
Satuan atau Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

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 September 2022.

Menyetujui

Bogor, 22 Agustus 2022

COACH,

Poppy Ade Ristawati, S.T.
NIP 19800426 200604 2 003

Pangkalpinang, 22 Agustus 2022

MENTOR,

Herwinsyah, S.SiT., M.H.
NIP 19770621 199703 1 004

KATA PENGANTAR

“Alhamdulillahirobbil’alamiin” puji syukur kepada Allah S.W.T., karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik” sebagai salah satu syarat kelulusan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan berupa masukan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak, tidak mudah bagi penulis untuk menyelesaikan laporan aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Suami, orang tua dan mertua yang telah memberikan dukungan dalam berkarir sebagai Analis Hukum Pertanahan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
2. Adi Wibowo, S.H., selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang;
3. Sarman P Sagala, S.E., M.Si. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang;
4. Herwinsyah, S.SiT., M.H., selaku Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dan Mentor yang telah berkontribusi dalam membimbing dan membantu penulis saat melaksanakan aktualisasi;
5. Ratna Putri Setiani, S.H., selaku Koordinator Subbagian Pendaftaran Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dan Mentor yang telah berkontribusi dalam membimbing dan membantu penulis saat melaksanakan aktualisasi;
6. Poppy Ade Ristawati, S.T., selaku *Coach* yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi arahan, dan memberi masukan dalam pelaksanaan aktualisasi;
7. Jajaran Pejabat Struktural, pejabat fungsional dan widyaiswara di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
8. Seluruh rekan kerja pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran yang telah mendukung dan membantu penulis; dan

9. Seluruh teman-teman CPNS di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yang telah meluangkan waktu untuk berbagi wawasan dan memberikan masukan.

Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diperlukan untuk menjadikan laporan aktualisasi ini menjadi lebih baik. Semoga Laporan Aktualisasi ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

Pangkalpinang, 22 Agustus 2022



Yuyun Sri Wahyuni, S.H.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Deskripsi Keterangan <i>Urgency</i>	15
Tabel 2. 2 Deskripsi Keterangan <i>Seriousness</i>	15
Tabel 2. 3 Deskripsi Keterangan <i>Growth</i>	16
Tabel 2. 4 Penetapan Core Isu dengan Analisis USG.....	16
Tabel 2. 5 Matriks Penilaian Kualitas Penyebab Isu dengan Analisis APKL.....	18
Tabel 2. 6 Laporan Kegiatan Aktualisasi.....	21
Tabel 2. 7 Matriks Kegiatan Aktualisasi.....	22
Tabel 2. 8 Penerapan Nilai - Nilai Dasar BerAkhlaq.....	39
Tabel 2. 9 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	41
Tabel 3. 1 Penerapan Nilai-nilai Berakhlak	63
Tabel 3. 2 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya <i>Smart Governance</i>	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Stuktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang	6
Gambar 2. 1 Data Monitoring HT-EL	10
Gambar 2. 2 <i>Screenshot Chat Whatsapp</i> belum tersedianya wadah komunikasi antara Kantor Pertanahan, PPAT, Mitra Keuangan dan Kreditur.....	11
Gambar 2. 3 Stock Opname Sertipikat yang belum diserahkan kepada Pemohon	13
Gambar 2. 4 Diagram <i>Fishbone</i> penyebab terjadinya Isu terpilih	17
Gambar 3. 1 Foto Profil Bapak Herwinsyah, S.SiT.,M.H	43
Gambar 3. 2 Konsultasi dengan Mentor atau Kepala Seksi.....	45
Gambar 3. 3 Draf SOP Layanan Seperadik	45
Gambar 3. 4 Kegiatan berdiskusi dengan rekan kerja.....	45
Gambar 3. 5 Nomor <i>Call center</i> Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang	46
Gambar 3. 6 Kegiatan membuat <i>design leaflet</i>	47
Gambar 3. 7 Konsep Surat sebagai bentuk Sosialisasi kepada Mitra	47
Gambar 3. 8 <i>Design Leaflet</i>	48
Gambar 3. 9 <i>Draft</i> Konsep Surat untuk sosialisasi kepada Mitra BPN	48
Gambar 3. 10 <i>Screenshot</i> data Alamat dan Nomor Kantor Notaris/PPAT dan Mitra.....	49
Gambar 3. 11 <i>Chat Whatsapp</i> berisi informasi layanan Seperadik	49
Gambar 3. 12 Pemeriksaan Rutin Berkas Permohonan Pemasangan HT- Elektronik.....	50
Gambar 3. 13 Hasil rekapan dari monitoring HT-Elektronik	51
Gambar 3. 14 Konsultasi dengan Mentor	51
Gambar 3. 15 Angket Evaluasi melalui <i>Google Form</i>	52
Gambar 3. 16 Penyusunan Laporan Evaluasi dengan konsultasi bersama Koordinator subseksi.....	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Tujuan 1 dan Sasaran Kegiatan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang.....	4
Bagan 1. 2 Tujuan 2 dan Sasaran Kegiatan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang.....	5

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Mentor

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Coach

Lampiran 3. Konsep Surat

Lampiran 4. Leaflet SEPERADIK

Lampiran 5. Laporan Evaluasi *call center* atau SEPERADIK

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR BAGAN.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi	3
C. Tugas dan Fungsi	5
D. Struktur Organisasi	6
E. Program dan Kegiatan saat ini	7
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	9
A. Identifikasi Isu.....	9
B. Pemilihan Core Isu.....	14
C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu	17
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	21
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	41
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	43
BAB IV PENUTUP	69
Biodata Penulis.....	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Roda pembangunan di Indonesia tidak akan bergerak dengan baik tanpa adanya mesin penggerak utama. Mesin penggerak utama tersebut adalah Aparatur Sipil Negara (ASN). Aparatur Sipil Negara (ASN) diistilahkan sebagai mesin penggerak utama dalam merumuskan hingga mengimplementasikan kegiatan di berbagai sektor pembangunan di Indonesia. Hal tersebut dilakukan untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita Negara Kesatuan Republik Indonesia yang tertuang dalam UUD 1945.

Aparatur Sipil Negara adalah profesi yang ditujukan sebagai pegawai negeri dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja di instansi pemerintah. Pengertian tersebut mengacu kepada Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan UU tersebut, seorang ASN mempunyai tiga fungsi yaitu pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Oleh karena itu setiap lembaga pemerintahan membutuhkan ASN yang kompeten dan berkualitas guna melaksanakan ketiga fungsi tersebut.

Pemenuhan kebutuhan ASN yang kompeten dan berkualitas terlihat dari proses perekrutan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Para pelamar harus melewati tes Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) dan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB), sehingga CPNS yang diterima memiliki kompetensi dasar dan bidang. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, para CPNS wajib diberikan pendidikan dan pelatihan terintegrasi selama satu tahun masa percobaan. Pelatihan ini ditujukan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika PNS. Di samping pengetahuan dasar mengenai system penyelenggaraan pemerintah, Negara, bidang tugas, dan budaya organisasi.

Pendidikan dan Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS merupakan hasil kerja sama antara Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan Lembaga Administrasi

Negara (LAN). Penyelenggaraan Latsar CPNS berpedoman pada Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2021.

Latsar CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Golongan III Gelombang 2 Angkatan 15 Tahun 2022 diadakan dengan metode *blended learning* yaitu dilakukan dengan memadukan proses pembelajaran tatap muka di dalam kelas dengan proses pembelajaran secara daring. Pembelajaran metode *Blended learning* ini dibagi menjadi tiga bagian pembelajaran, yaitu Pelatihan Mandiri (*MOOC*), *distance learning*, dan pembelajaran klasikal. Pelatihan Dasar CPNS ini mengamanatkan setiap CPNS untuk menjalani masa percobaan yang dilaksanakan melalui proses pendidikan dan pelatihan dasar terintegrasi untuk membangun integrasi moral, kejujuran, semangat nasionalisme dan kebangsaan, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Peserta pelatihan dasar dibekali dengan nilai-nilai dasar ASN yang terdiri dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Ketujuh nilai dasar ini selanjutnya disebut BerAKHLAK. Selain itu CPNS dibekali dengan pengetahuan tentang kedudukan dan peran PNS dalam NKRI yang terdiri dari manajemen ASN dan smart ASN. Setelah memahami nilai-nilai BerAKHLAK serta peran dan kedudukan ASN dalam NKRI, CPNS memasuki masa habituasi.

Berdasarkan peraturan LAN Nomor 1 tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar CPNS, agenda habituasi bertujuan agar peserta melakukan proses aktualisasi melalui pembiasaan diri terhadap kompetensi yang telah diperolehnya melalui berbagai mata pelatihan yang telah dipelajari. Habituasi dilakukan secara *off-campus* di instansi masing masing.

Kegiatan aktualisasi terdiri dari penyusunan dan penyajian rancangan aktualisasi, pelaksanaan aktualisasi di tempat kerja, dan penyajian hasil aktualisasi atau Laporan Aktualisasi dengan menyajikan berbagai bukti belajar yang relevan. Tempat kerja yang dimaksud adalah satuan kerja tempat peserta latihan dasar CPNS melaksanakan tugas, yaitu Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang.

B. Tujuan Organisasi

1. Visi dan Misi Organisasi

a. Visi Organisasi

Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024. Visi tersebut sejalan dengan Visi dan Misi Presiden yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024. Rencana strategis tersebut 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".

b. Misi Organisasi

Untuk mencapai visi tersebut, berdasarkan mandat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dijalankan melalui 2 Misi dengan uraian sebagai berikut :

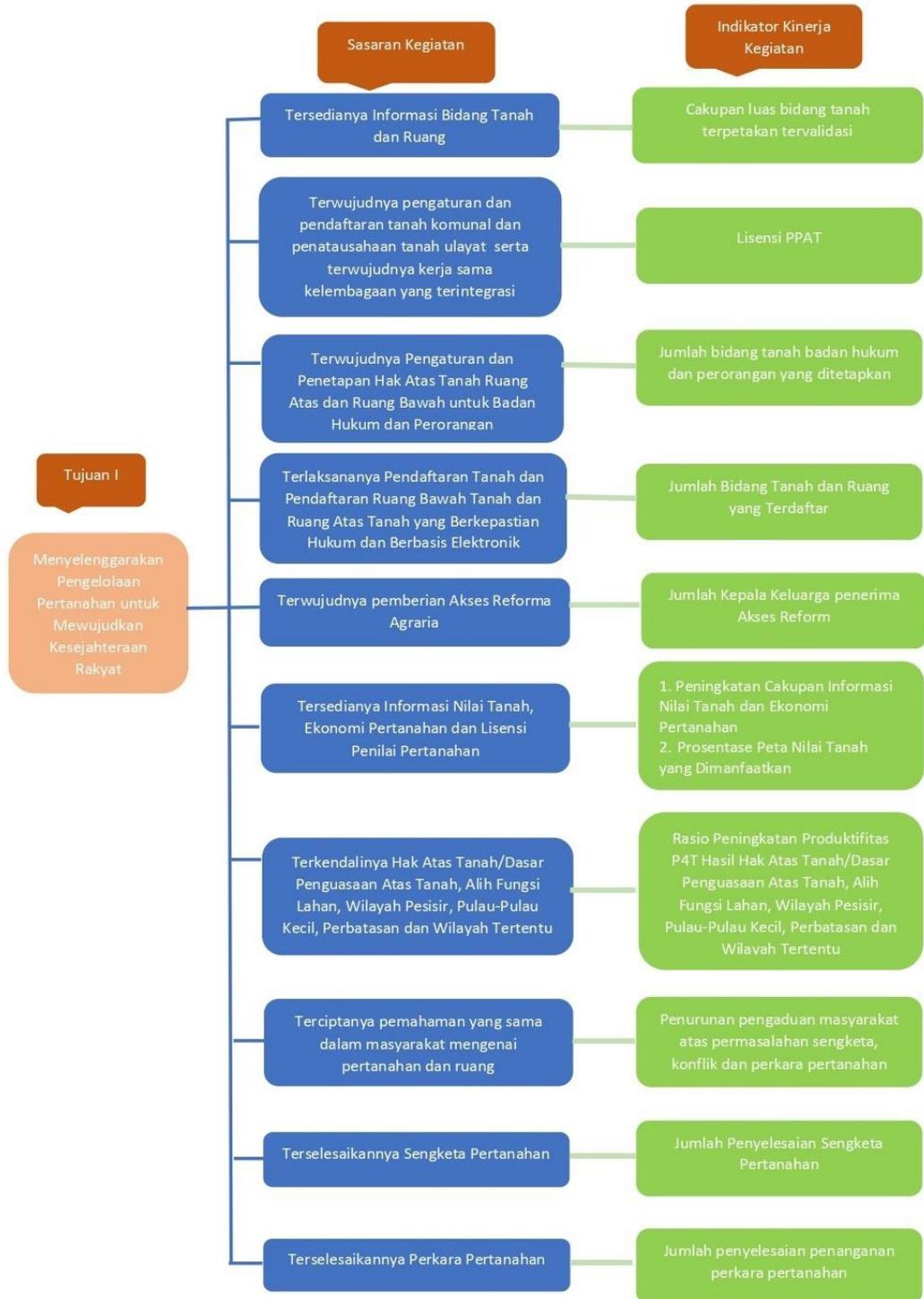
Misi Pertama: Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan dioperasionalisasikan dengan berorientasi terhadap pembangunan yang berkelanjutan yang mencakup aspek-aspek:

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 Kedua : Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia agar mampu bersaing dengan negara lain dalam lingkup regional maupun global, serta mendorong terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dan maju.

2. Tujuan Organisasi

Tujuan I yaitu menyelenggarakan Pengelolaan Pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.



Bagan 1. 1 Tujuan 1 dan Sasaran Kegiatan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

Tujuan II yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.



Bagan 1. 2 Tujuan 2 dan Sasaran Kegiatan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

C. Tugas dan Fungsi

1. Konsep usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

2. Berkas permohonan dan surat-surat permohonan Hak Tanah dan pendaftaran Tanah yang telah memenuhi syarat
3. Analisis kebenaran materi permohonan dan yuridis berkas permohonan pendaftaran hak atas tanah
4. Konsep Surat petunjuk/penjelasan atas surat dari masyarakat/pihak lain yang menyangkut hak tanah dan pendaftaran tanah
5. Risalah layanan pendaftaran tanah
6. Konsep SK layanan pendaftaran tanah
7. Konsep evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
8. Menentukan metode bahan pengadaan ujian PPAT
9. Memperbaiki usulan pengangkatan pertama kali, pengangkatan kembali dan pemberhentian PPAT
10. Memperbaiki usulan konsep bahan Pengembangan PPAT
11. Mengembangkan konsep bahan formasi dan penyusunan daerah wilayah kerja (regional) PPAT
12. Memproses usulan konsep bahan sanksi, cuti dan perubahan data PPAT
13. Memberikan penilaian secara obyektif tentang spesifikasi teknis blanko akta dan pembinaan PPAT;

D. Struktur Organisasi



Gambar 1. 1 Stuktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

Penulis merupakan Calon Analis Hukum Pertanahan yang ditugaskan di Subbagian Pendaftaran yang merupakan bagian dari Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang.

E. Program dan Kegiatan saat ini

1. Pendaftaran Tanah Pertama Kali (PTSL)

Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pendaftaran tanah pertama kali adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk objek tanah yang belum didaftarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah (“PP 10/1961”) atau PP 24/1997. Pendaftaran tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis. Yang dimaksud dengan pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan (Pasal 1 angka 10 PP 24/1997). Sedangkan pendaftaran tanah secara sporadis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kalinya mengenai satu beberapa objek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal (Pasal 1 angka 11 PP 24/1997)

2. Pemberian Hak Atas Tanah

Menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah, yang dimaksud dengan pemberian Hak Atas Tanah adalah penetapan pemerintah yang memberikan suatu Hak Atas Tanah Negara, termasuk perpanjangan jangka waktu hak dan pembaharuan hak serta pemberian hak di atas Hak Pengelolaan. Pengertian lain dari pemberian Hak Atas Tanah adalah pemberian hak atas bidang tanah yang memenuhi kriteria tertentu kepada penerima hak yang memenuhi kriteria tertentu yang dilakukan dengan satu penetapan pemberian hak. Adapun jenis hak yang diberikan adalah Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai. Pemberian Hak Atas Tanah merupakan jenis pelayanan yang menyangkut jenis hak yang melekat pada perorangan / badan dalam pertanahan. Oleh karena itu, dibutuhkan satu inovasi baru yang bersifat memudahkan subyek pemberian Hak Atas Tanah itu untuk

mengetahui perjalanan berkas permohonannya; disamping dalam perjalanan berkas permohonan ini terdapat permasalahan utamanya, yaitu sulitnya menghubungi pemohon pelayanan pemberian Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang dalam hal tindak lanjut berkasnya

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Dalam menjalankan tugas analisis hukum pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran menghadapi berbagai isu yang terjadi. Berikut ini adalah hasil indentifikasi terkait isu-isu yang terjadi pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran.

1. Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik

Layanan pertanahan secara elektronik dimulai pada tahun 2017 dengan diterbitkannya Peraturan Menteri ATR/BPN No. 5 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik (HT-el). Layanan yang diberikan meliputi sembilan jenis layanan informasi pertanahan yang dilakukan secara elektronik.¹

Pelayanan HT-el pertama kali diluncurkan pada tanggal 3 September 2019 dengan menunjuk 42 kantor pertanahan kabupaten/kota sebagai *pilot project* untuk pelayanan HT-el (Andiyanto at al., 2020). Peluncuran HT-el didasari oleh dua alasan, pertama yaitu Hak Tanggungan merupakan pelayanan yang bersifat *multiplier effect* artinya masyarakat yang memiliki tanah dapat meminjam uang kepada pihak bank dengan jaminan sertipikat tanahnya kemudian uang yang diperoleh tersebut dapat digunakan sebagai modal investasi ataupun membuka lapangan pekerjaan, kedua jumlah permohonan Hak Tanggungan merupakan jenis permohonan yang paling tinggi di Kantor Pertanahan yaitu hampir mencapai 40% dari keseluruhan permohonan.²

Pelaksanaan pendaftaran HT-el pada Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yang melibatkan PPAT dan Kreditor masih ditemukan adanya proses pelaksanaan yang belum atau tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, beberapa hal yang tidak sesuai dengan ketentuan antara lain:

¹ Agata T.P. Margaret, dkk., Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik, Widyia Bhumi, Vol. 1, No. 2, Oktober 2021. Hal. 137.

² *Ibid.*,



Gambar 2. 2 Screenshot Chat Whatsapp belum tersedianya wadah komunikasi antara Kantor Pertanahan, PPAT, Mitra Keuangan dan Kreditur.

Dari data pendukung yang diperlihatkan dalam Gambar 2.2 menjelaskan bahwa belum ada nomor terpusat yang bisa dijadikan nomor kontak bagi Notaris/PPAT, mitra keuangan untuk mengadukan kendala berkasnya. Dan sebaliknya juga bagi Kantor Pertanahan juga tidak mempunyai kontak Notaris/PPAT, serta mitra keuangan yang resmi digunakan sebagai penghubung antara BPN dan mitra, sehingga hak tersebut menyulitkan apabila terjadi kendala mengenai berkas yang harus diperbaiki sebelum tenggat waktu yang telah ditentukan untuk pemasangan HT-Elektronik. Sehingga dibutuhkan *call center* secara terpusat agar komunikasi dapat dilakukan secara tanggap dan efektif.

2. Belum optimalnya penyelesaian *residue* Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah rakyat secara adil dan merata, serta mendorong pertumbuhan ekonomi negara

pada umumnya dan ekonomi rakyat khususnya. Program PTSL diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Pada tahun 2017 secara Nasional, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional mengusulkan 5 juta bidang tanah yang akan didata selanjutnya dibuatkan sertipikat gratis oleh masing – masing BPN setempat di daerah – daerah.

Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang telah mendukung sepenuhnya agenda-agenda dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, selain itu Kantor Pertanahan kota Pangkalpinang turut serta mendukung terwujudnya visi misi Presiden dalam Nawa Cita. Program Pemerintah Presiden diantaranya melaksanakan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dengan Target SHAT sebanyak 2.000 bidang dan target Peta Bidang (PBT) sebanyak 2.400 bidang. (Laporan Kinerja Tahun 2021).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang mempunyai layanan unggulan yang mekanisme dalam penerapannya tidak bertentangan dengan ketentuan serta mempertimbangkan kearifan lokal namun tetap mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat. Adapun layanan tersebut antara lain: PASTI (Pelayanan Antar sertipikat), Lempah Darat (Layanan Pemetaan Sehari dan Memenuhi Syarat), dan RUSIP (Ruang Informasi Pengaduan Pelayanan Pertanahan).

Berdasarkan Laporan kertas kerja RACI Penanganan PTSL tahun 2017-2021 ada 618 *Stock Opname* atau sertipikat yang belum diserahkan kepada pemohon. Artinya ada sisa PTSL sejumlah 618 sertipikat Hak atas Tanah yang belum diserahkan kepada pemohon dari tahun 2017 hingga tahun 2018.

	A	B	C	D	G	H	I	U	V
1	No	No Urut	NO BERKAS	TAHUN	DESA	NOMORHAK	NAMA	Keterangan DI 301A	
599	596	463	11584	2021	Jerambah Gantung	29010206103197	TJONG DJIT MEN	SUDAH KLIK DI 301A	
600	597	443	12267	2021	Bukit Merapen	29010502103001	TRI BUDI OTOMO	SUDAH KLIK DI 301A	
601	598	467	6961	2021	Taman Bunga	29010505101353	TRI HANDAYANI	SUDAH KLIK DI 301A	
602	599	484	11503	2021	Tua Tunu Indah	29010501104106	TRI NOVITA SARI	SUDAH KLIK DI 301A	
603	600	483	10582	2021	Tua Tunu Indah	29010501103985	USMAN RIZAL	SUDAH KLIK DI 301A	
604	601	482	8142	2021	Tua Tunu Indah	29010501103716	WETTY	SUDAH KLIK DI 301A	
605	602	465	12501	2021	Jerambah Gantung	29010206302249	WIDODO	SUDAH KLIK DI 301A	
606	603	429	3337	2021	Air Kepala Tujuh	29010506102986	WINDARI NINGSIH	SUDAH KLIK DI 301A	
607	604	442	1909	2021	Bukit Merapen	29010502102809	WIWIN SUKASWINDIARTI	SUDAH KLIK DI 301A	
608	605	480	11200	2021	Tua Tunu Indah	29010501104091	YANTI KORLENA	SUDAH KLIK DI 301A	
609	606	481	11204	2021	Tua Tunu Indah	29010501104092	YANTI KORLENA	SUDAH KLIK DI 301A	
610	607	479	3913	2021	Tua Tunu Indah	29010501103621	YAYUK AGUSRIANSARI	SUDAH KLIK DI 301A	
611	608	464	11590	2021	Jerambah Gantung	29010206302173	YENI	SUDAH KLIK DI 301A	
612	609	478	10623	2021	Tua Tunu Indah	29010501104062	YENI YUSTIFA	SUDAH KLIK DI 301A	
613	610	441	12361	2021	Bukit Merapen	29010502102997	YUHANA HANSI	SUDAH KLIK DI 301A	
614	611	477	3914	2021	Tua Tunu Indah	29010501103622	YUHENDI	SUDAH KLIK DI 301A	
615	612	476	2901	2021	Tua Tunu Indah	29010501103526	YULITA SARI	SUDAH KLIK DI 301A	
616	613	440	10648	2021	Bukit Merapen	29010502102980	YULYANDI	SUDAH KLIK DI 301A	
617	614	475	6876	2021	Tua Tunu Indah	29010501103671	ZAHABI PIDOTI	SUDAH KLIK DI 301A	
618	615	474	3027	2021	Tua Tunu Indah	29010501103572	ZAINAL ARIFIN	SUDAH KLIK DI 301A	
619	616	473	10624	2021	Tua Tunu Indah	29010501104063	ZELKI HENDRI	SUDAH KLIK DI 301A	
620	617	472	10446	2021	Tua Tunu Indah	29010501103950	ZELVY EMMELYA SUNDARY	SUDAH KLIK DI 301A	
621	618	471	11517	2021	Tua Tunu Indah	29010501104112	ZUBAIDAH	SUDAH KLIK DI 301A	

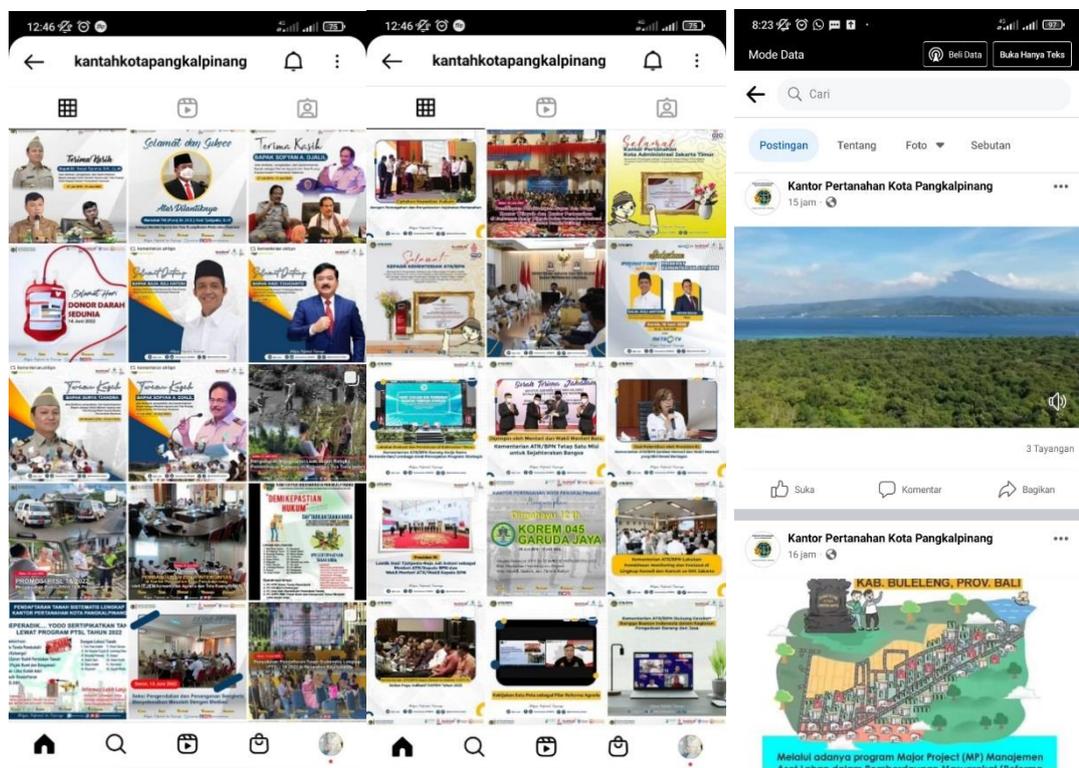
Gambar 2. 3 Stock Opname Sertipikat yang belum diserahkan kepada Pemohon

3. Belum optimalnya informasi pelayanan pendaftaran Tanah.

Informasi Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang dapat di akses melalui beberapa *platform* sosial media yakni akun sosial media Instagram, Facebook dan Youtube di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang. Pada akun sosial media tersebut menceritakan kegiatan-kegiatan harian ataupun bulanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang. Namun, pada beberapa akun sosial media tersebut dirasa kurang optimal dalam memberikan informasi mengenai pelayanan pendaftaran tanah.

Pada dasarnya masyarakat sebagai pemohon dapat saja datang langsung ke Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang untuk meminta informasi mengenai tata cara pendaftaran tanah, berkas-berkas apa saja yang harus mereka lengkapi dalam mengajukan permohonan pendaftaran tanah, dll. Namun, era modernisasi seperti saat ini, para masyarakat tentu saja lebih aktif di dalam dunia maya dibandingkan dengan dunia nyata. Hal itu merupakan pernyataan yang sulit untuk disangkal lagi. Bukan hal tabuh lagi, semua orang melakukan aktivitas dengan gawai mereka setiap harinya. Sehingga, pemberian informasi pelayanan pendaftaran tanah harus di optimalisasikan melalui akun sosial media milik Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang.

Selain melalui sosial media, harus digencarkan melalui pemasangan Spanduk dan *Standing Banner* untuk pemberian informasi mengenai alur-alur pendaftaran tanah dan pemberkasan permohonan pendaftaran tanah. Hal itu berguna sebagai media penjelasan apabila masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang. Sehingga, apabila masyarakat datang ke Kantor Pertanahan dapat membaca informasi melalui spanduk dan *Stand Banner* yang ada sehingga itu juga dapat memberikan transparansi informasi kepada para masyarakat sebagai pemohon.



Gambar 2.4 Sosial Media Instagram dan Facebook Kantah Kota Pangkalpinang

B. Pemilihan Core Isu

Setelah mengidentifikasi berbagai isu, maka selanjutnya perlu dilakukan analisis untuk memahami secara utuh isu-isu tersebut. Untuk menetapkan *Core Isu* dari ketiga isu yang telah diidentifikasi yaitu dengan melakukan analisis isu prioritas menggunakan teknik tapisan USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*).

Tekhnik ini dilakukan dengan memberikan nilai dalam rentang 1-5 untuk setiap isu dengan indikator sebagai berikut :

1. *Urgency* (U) berarti seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti.
2. *Seriousness* (S) berarti seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan.
3. *Growth* (G) berarti seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani segera.

Tabel 2. 1 Deskripsi Keterangan *Urgency*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam waktu 1 Bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam waktu 3 Bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam waktu 6 Bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam waktu 1 Tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam waktu > 1 Tahun

Tabel 2. 2 Deskripsi Keterangan *Seriousness*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Isu sangat berdampak terhadap layanan pertanahan kantor pertanahan
4	Serius	Isu berdampak terhadap layanan pertanahan
3	Cukup Serius	Isu cukup berdampak terhadap layanan pertanahan
2	Kurang Serius	Isu tidak terlalu berdampak terhadap layanan pertanahan
1	Tidak Serius	Isu akan berdampak terhadap layanan pertanahan

Tabel 2. 3 Deskripsi Keterangan *Growth*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Cepat Memburuk	Memburuk terdapat pelayanan >1 Bulan
4	Memburuk	Memburuk terdapat pelayanan 1-2 Bulan
3	Kurang Memburuk	Memburuk terdapat pelayanan 2-4 Bulan
2	Akan Memburuk	Memburuk terdapat pelayanan 4-6 Bulan
1	Tidak Memburuk	Memburuk terdapat pelayanan <6 Bulan

Penilaian skor pada setiap isu terdapat pada tabel berikut:

Tabel 2. 4 Penetapan Core Isu dengan Analisis USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai	Ranking
		U	S	G		
1	Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik	5	4	4	13	1
2	Belum optimalnya penyelesaian <i>residue</i> Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)	5	4	3	12	2
3	Belum optimalnya informasi pelayanan pendaftaran Tanah.	3	2	3	8	3

Dari penggunaan teknik tapisan isu USG diperoleh hasil:

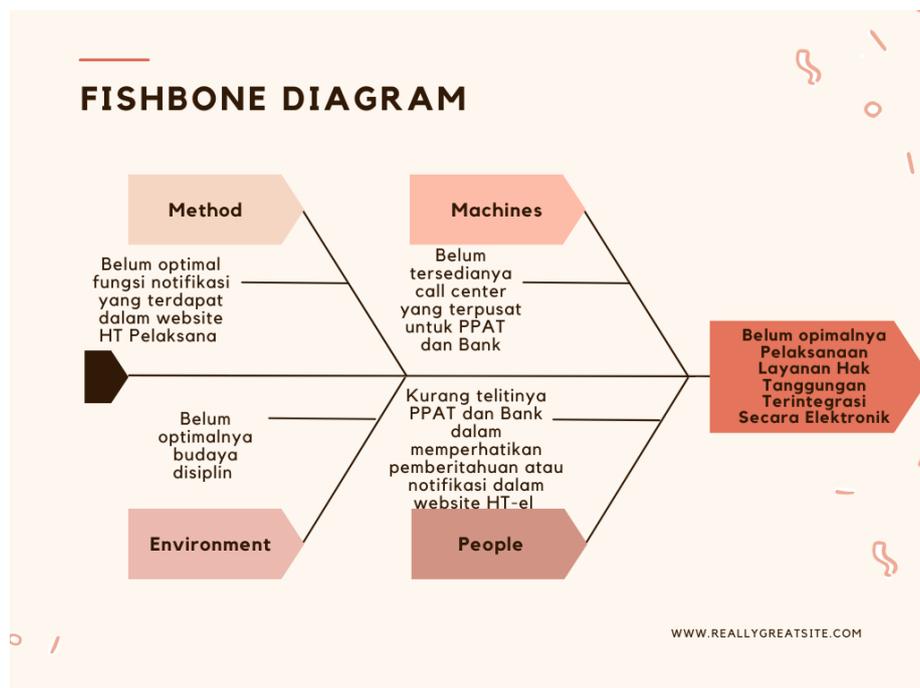
1. Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik diperoleh angka 13.
2. Belum optimalnya penyelesaian *residue* Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) diperoleh angka 12.
3. Belum optimalnya informasi pelayanan pendaftaran Tanah diperoleh angka 8.

Isu belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik memperoleh skor tertinggi. Dilihat dari segi *urgency*, *seriousness*, dan *growth*, isu ini dinilai perlu dicarikan solusinya karena berkaitan

dengan pelayanan publik yang diberikan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran kepada PPAT, Mitra Keuangan dan masyarakat Kota Pangkalpinang dalam meningkatkan komitmen mutu serta kepuasan PPAT, Mitra Keuangan dan masyarakat pada saat mengajukan berkas permohonan. Analisis sebab-akibat terhadap isu terpilih menggunakan alat bantu berupa *fish bone* diagram yang dapat dilihat pada gambar 2.1.

C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu

Setelah didapatkan isu terpilih, yaitu belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik, isu diidentifikasi setiap unsur yang menjadi penyebab Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik kurang optimal. Identifikasi penyebab dari isu tersebut menggunakan teknik analisis *fish bone* diagram. Teknik ini menggunakan pendekatan dalam memahami persoalan dengan memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait.



Gambar 2. 4 Diagram *Fishbone* penyebab terjadinya Isu terpilih

Dari hasil analisis, diperoleh tiga penyebab atas isu belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik:

1. Belum tersedianya *call center* yang terpusat untuk PPAT dan Mitra Keuangan.
2. Belum optimal fungsi notifikasi yang terdapat dalam *website* HT Pelaksana
3. Kurang telitinya PPAT dalam memperhatikan pemberitahuan atau notifikasi dalam *website* HT-el sehingga berkas tidak diperbaiki hingga melewati batas waktu
4. Belum optimalnya budaya disiplin

Setelah mengidentifikasi berbagai penyebab terjadinya Isu, maka selanjutnya perlu dilakukan analisis untuk memahami secara utuh penyebab terjadinya isu tersebut. Untuk menetapkan penyebab mana yang paling berpengaruh pada isu dari keempat penyebab yang telah diidentifikasi, maka dilakukan analisis penyebab prioritas menggunakan teknik tapisan APKL.

Teknik APKL adalah teknik untuk menentukan suatu kualitas penyebab isu dengan memberikan penilaian terhadap penyebab isu yang ada dengan menggunakan 4 kriteria penilaian. Kriteria pertama adalah Aktual untuk menentukan penyebab isu benar terjadi dan hangat dibicarakan. Kedua adalah Problematik dimana menilai kekompleksan penyebab isu dan kebutuhan solusi komprehensif. Ketiga adalah Kekhalayakan yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Dan terakhir adalah kriteria Layak yang menentukan apakah penyebab isu masuk akal, realistis, relevan, dan bisa dicari inisiatif penyelesaian isu.

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

Tabel 2. 5 Matriks Penilaian Kualitas Penyebab Isu dengan Analisis APKL

No	Penyebab Isu	A	P	K	L	Jumlah	Prioritas
----	--------------	---	---	---	---	--------	-----------

1	Belum tersedianya <i>call center</i> yang terpusat untuk PPAT dan Mitra Keuangan.	5	5	5	4	19	I
2	Belum optimal fungsi notifikasi yang terdapat dalam website HT Pelaksana	5	3	3	2	13	II
3	Kurang telitinya PPAT dalam memperhatikan pemberitahuan atau notifikasi dalam website HT-el sehingga berkas tidak diperbaiki	5	3	3	2	13	II
4	Belum optimalnya budaya disiplin	5	3	2	2	12	III

Kriteria penilaian indikator :

1. Sangat Aktual, Sangat Bermasalah, Sangat Khalayak, dan Sangat Layak (nilai: 5)
2. Aktual, Bermasalah, Khalayak, dan Layak (nilai: 4)
3. Cukup Aktual, Cukup Bermasalah, Cukup Khalayak, dan Cukup Layak (nilai: 3)
4. Kurang Aktual, Kurang Bermasalah, Kurang Khalayak, dan Kurang Layak (nilai: 2)
5. Tidak Aktual, Tidak Bermasalah, Tidak Khalayak, dan Tidak Layak (nilai: 1)

Dari tabel di atas mengenai Matriks Penilaian Kualitas Penyebab Isu dengan Analisis APKL, diperoleh nilai dari masing-masing penyebab isu yaitu:

1. Belum tersedianya *call center* yang terpusat untuk PPAT dan Mitra Keuangan, diperoleh nilai 19;
2. Belum optimal fungsi notifikasi yang terdapat dalam *website* HT Pelaksana, diperoleh nilai 13;
3. Kurang telitinya PPAT dalam memperhatikan pemberitahuan atau notifikasi dalam website HT-el sehingga berkas tidak diperbaiki hingga melewati batas waktu, diperoleh nilai 13;

4. Belum optimalnya budaya disiplin, diperoleh nilai 12.

Dari hasil teknik tapisan APKL diatas, diperoleh penyebab utama yang paling berpengaruh atas isu belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yaitu belum tersedianya *call center* yang terpusat untuk PPAT dan Mitra Keuangan.

Gagasan untuk mengatasi belum tersedianya *call center* yang terpusat untuk PPAT dan Mitra Keuangan adalah menyediakan layanan *call center* sebagai wadah komunikasi antara Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang dengan PPAT dan Mitra Keuangan dalam pelaksanaan HT-el atau Hak Tanggungan Elektronik. Dengan adanya *call center* yang dimaksud di atas diharapkan dapat mengatasi kendala yang selama ini dihadapi dalam proses pemasangan HT-Elektronik.

Gagasan berupa penyediaan layanan *call center* sebagai wadah komunikasi antara Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang dengan PPAT dan Mitra Keuangan dalam pelaksanaan HT-el atau Hak Tanggungan Elektronik menggunakan desain yang sederhana. Dalam proses aktualisasi ini waktu yang tersedia cukup terbatas, sehingga untuk desain awal dalam gagasan ini dibuat dengan sederhana dan apabila dalam pelaksanaannya terbukti efektif maka akan dikembangkan desain yang lebih matang.

Desain sederhana yang dimaksud adalah *call center* ini berupa layanan berbasis *whatsapp web* yang pengoperasiannya dilakukan oleh admin dengan memberikan informasi terkait solusi dari kendala berupa perbaikan apa saja yang harus dilakukan mitra BPN agar berkas yang ditangguhkan segera diunggah ulang.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

RANCANGAN AKTUALISASI

Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan, dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*

Tabel 2. 6 Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang
Identifikasi Isu	:	1. Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik
		2. Belum optimalnya penyelesaian <i>residue</i> Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)
		3. Belum optimalnya informasi pelayanan pendaftaran Tanah
Isu yang Diangkat	:	Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik
Gagasan Pemecah Isu	:	Penyediaan <i>call center</i> yang terpusat untuk PPAT dan Mitra Keuangan di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

Tabel 2. 7 Matriks Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Relevansi Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi misi Organisasi	Penguatan nilai organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1.	Mengumpulkan materi dan membuat <i>draft</i> SOP untuk bahan pengadaan <i>Call center</i> pelaksanaan HT-Elektronik. (Men- <i>design</i>)	1.1 Berkonsultasi dengan Kepala Seksi terkait penyusunan Standar Operasional (SOP) <i>Call center</i> .	Terkumpulnya materi untuk bahan pengadaan <i>call center</i> berupa Draft penyusunan SOP <i>call center</i> dan nomor <i>call center</i> ;	<p>a. Berorientasi Pelayanan Saya melakukan konsultasi dan menghadap kepada Kepala Seksi (Kasi) dengan pakaian rapi, serta sopan santun.</p> <p>b. Akuntabel Saya melakukan konsultasi secara transparan dan memenuhi tanggungjawab.</p> <p>c. Kompeten Saya berkonsultasi dengan Kepala Seksi (Kasi) sebagai cara untuk menambah pengetahuan.</p> <p>d. Harmonis Saya menjaga hubungan baik dengan Kepala Seksi (Kasi) dalam pembuatan rancangan aktualisasi untuk</p>	Pengumpulan materi untuk bahan pengadaan <i>call center</i> berupa Draft penyusunan SOP <i>call center</i> dan nomor <i>call center</i> , meningkatkan standar kompetensi kerja dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan HT-Elektronik. Dengan begitu layanan HT-Elektronik akan meningkat. Peningkatan layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.	Kegiatan pengumpulan materi untuk bahan pengadaan <i>Call center</i> pelaksanaan HT-Elektronik.menguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.

				<p>menciptakan situasi kerja yang kondusif.</p> <p>e. Loyal Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.</p> <p>f. Kolaboratif Saya bekerjasama dengan Kepala Seksi (Kasi) secara berdiskusi untuk mendapatkan arahan pengadaan <i>call center</i>.</p>		
		<p>1.2 Membaca peraturan terbaru tentang Hak Tanggungan Elektronik yaitu Permen ATR/BPN Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan dan berdiskusi dengan rekan kerja</p>	<p>a. Akuntabel Saya bertanggungjawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi</p> <p>b. Kompeten Saya meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus-menerus, bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan kerja dan belajar secara mandiri maupun kolaboratif dengan antusias.</p>			

			<p>c. Harmonis Saya berinteraksi dengan rekan kerja, atasan dan bawahan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika</p> <p>d. Loyal Saya berhati-hati dalam berucap dan menghindari tindakan, ucapan, perbuatan yang menjurus pada radikalisme yang bertentangan dengan ideologi Pancasila</p> <p>e. Adaptif Saya menunjukkan keingintahuan yang tinggi terhadap hal baru</p> <p>f. Kolaboratif Saya menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan dan aktualisasi yang saya kerjakan</p>		
		1.3 Menyiapkan keperluan teknis, yaitu nomor <i>call center</i> .	a. Akuntabel Saya menyiapkan keperluan sebagai bentuk pertanggungjawaban		

				<p>terhadap tugas dan fungsi Analisis Hukum Pertanahan.</p> <p>b.Loyal Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.</p> <p>c.Adaptif Saya menyiapkan keperluan teknis sebagai bentuk menerima dan mengikuti perubahan atas perkembangan teknologi.</p> <p>d.Kolaboratif Saya bekerja sama dengan petugas <i>call center</i> loket.</p>		
2.	Melakukan sosialisasi dan menyampaikan surat berisi informasi dan <i>leaflet</i> mengenai pengadaan <i>call center</i> kepada Notaris/PPAT	2.1 Membuat design <i>leaflet</i> yang akan dikirimkan kepada Mitra	Dilakukannya sosialisasi dan disampaikan ya surat berisi informasi dan <i>leaflet</i> mengenai pengadaan <i>call center</i> kepada	<p>a. Berorientasi pelayanan Saya berusaha menyediakan informasi yang aktual dan akurat yang tertuang dalam isi <i>leaflet</i> dan bersedia menindaklanjuti setiap kritikan dan saran.</p> <p>b. Akuntabel</p>	Penyampaian surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan merupakan bentuk peningkatan layanan dalam penanganan kendala permohonan HT-Elektronik di Kantah Kota Pangkalpinang berkontribusi terhadap visi ATR/BPN yaitu terwujudnya	Kegiatan penyampaian surat berisi informasi mengenai pengadaan <i>Call center</i> pelaksanaan HT-Elektronik mneguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya

	<p>dan mitra keuangan.</p>		<p>Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p>	<p>Saya melaksanakan pekerjaan merancang <i>leaflet</i> sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku</p> <p>c. Kompeten Saya belajar merancang <i>leaflet</i> secara mandiri kolaboratif dengan antusias</p> <p>d. Harmonis Saya berusaha menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif</p> <p>e. Loyal Saya membuat rancangan <i>leaflet</i> dengan baik sebagai bentuk dari bersikap dan berperilaku yang melindungi nama baik serta citra instansi</p> <p>f. Adaptif Saya belajar merancang <i>leaflet</i> dengan menggunakan Photoshop sebagai bentuk dari upaya menguasai dinamika</p>	<p>penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi ATR/BPN yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan; - Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia. 	
--	----------------------------	--	---	--	--	--

			perkembangan teknologi.		
			g. Kolaboratif Saya mengoptimalkan sumber daya yang mendukung pencapaian kinerja.		
		2.2 Membuat Konsep surat dengan menggunakan <i>e-Office</i>	a. Akuntabel Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku b. Kompeten Saya berusaha meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus-menerus dengan cara belajar menggunakan fitur <i>e-office</i> . c. Harmonis Saya berinteraksi dengan atasan secara sopan dan menjunjung tinggi etika ketika meminta atasan untuk memberikan paraf. d. Loyal Saya melaksanakan arahan pimpinan yang		

			<p>sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku</p> <p>e. Adaptif Saya menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi.</p> <p>f. Kolaboratif Saya membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan atasan dalam menyelesaikan konsep surat.</p>		
		2.3 Mengirim surat dan <i>leaflet</i> ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.	<p>a. Berorientasi Pelayanan Saya mengirim surat dan <i>leaflet</i> ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan sebagai bentuk pelayanan terbaik.</p> <p>b. Kompeten Saya mempelajari cara pembuatan surat menyurat dan <i>leaflet</i> untuk meningkatkan keahlian.</p> <p>c. Akuntabel Saya mempelajari cara pembuatan surat dan</p>		

			<p><i>leafelt</i> dengan cermat.</p> <p>d.Harmonis Saya menjaga hubungan baik dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p> <p>e.Kolaboratif Saya bekerja sama dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p>		
		2.4 Menginput data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan sebagai inventaris.	<p>a. Kompeten Saya menginput data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan sebagai inventaris untuk meningkatkan keahlian dalam digital literasi dan <i>digital skill</i>.</p> <p>b.Akuntabel Saya menjaga kerahasiaan data dengan baik dan bertanggungjawab terhadap penggunaan data.</p> <p>c.Loyal Saya melakukan input data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan</p>		

			<p>dengan menjaga kerahasiaan data dengan baik dan tidak menyalahgunakannya demi kepentingan pribadi, karena kepentingan negara harus diutamakan dari kepentingan pribadi.</p> <p>d. Adaptif Saya membuat inventaris dengan menggunakan media digital sebagai bentuk penyesuaian terhadap literasi digital dan meningkatkan <i>digital skill</i>.</p>		
		<p>2.5 Mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan <i>call center</i> kendala berkas HT-Elektronik kepada nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p>	<p>a. Berorientasi Pelayanan Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan <i>call center</i> dengan bahasa yang baik, sopan, jelas dan mudah dimengerti.</p> <p>b. Kompeten Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan <i>call center</i> untuk meningkatkan keahlian dalam tugas dan fungsi</p>		

				<p>jabatan.</p> <p>c.Akuntabel Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan <i>call center</i> dengan cermat, teliti dan bertanggungjawab.</p> <p>d.Adaptif Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan <i>call center</i> dengan menggunakan media digital sebagai bentuk penyesuaian terhadap literasi digital dan meningkatkan <i>digital skill</i>.</p>		
3.	Melaksanakan implementasi atau uji coba <i>call center</i> layanan pendaftaran.	3.1 Memeriksa permohonan berkas HT-Elektronik melalui monitoring HT-Elektronik pada <i>website</i> HT-Elektronik Pelaksana.	Terlaksananya implementasi atau uji coba <i>call center</i> layanan pendaftaran.	<p>a. Berorientasi Pelayanan Saya menyampaikan informasi mengenai perbaikan berkas permohonan dengan bahasa yang baik, sopan, jelas dan mudah dimengerti.</p> <p>b. Akuntabel Saya menyampaikan informasi mengenai perbaikan berkas permohonan dengan</p>	Pemeriksaan permohonan HT Elektronik melalui kegiatan monitoring HT-Elektronik pada <i>website</i> HT-Elektronik Pelaksana merupakan tugas Analisis Hukum Pertanahan dan berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang	Kegiatan penyampaian informasi tentang perbaikan berkas melalui nomor resmi <i>call center</i> layanan pendaftaran. menguatkan capain nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya

				<p>transparan dan bertanggungjawab.</p> <p>c.Kompeten Saya melakukan konsultasi dengan Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Subseksi sebagai cara untuk menambah pengetahuan dalam mengatasi kendala berkas permohonan.</p> <p>d.Harmonis Saya menjaga hubungan baik dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan dalam penyampaian informasi mengenai perbaikan berkas permohonan untuk menciptakan situasi kerja yang kondusif dan hasil yang maksimal.</p> <p>e.Loyal Saya melakukan monitoring dengan menjaga kerahasiaan data dengan baik dan tidak menyalahgunakannya</p>	berkualitas dan berdaya saing.	
--	--	--	--	---	--------------------------------	--

			<p>demi kepentingan pribadi.</p> <p>f. Kolaboratif Saya bekerjasama dengan Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Sub Seksi secara berdiskusi untuk mendapatkan masukan dan <i>feedback</i> atas kendala-kendala yang ada.</p>		
		<p>3.2 Mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p>	<p>a. Kompeten Saya mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan merupakan bentuk meningkatkan keahlian sebagai Analis Hukum Pertanahan.</p> <p>b. Adaptif Saya menyesuaikan diri terhadap perkembangan dan perubahan.</p> <p>c. Akuntabilitas Saya mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan dengan teliti dan cermat.</p>		

		<p>3.3 Meminta pendapat Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Subseksi sebelum mengirim pesan informasi perbaikan berkas kepada Notaris/PPAT, dan mitra keuangan.</p>		<p>a. Berorientasi Pelayanan Saya konsultasi menghadap kepada Kepala Seksi (Kasi) dengan pakaian rapi, dan sopan santun.</p> <p>h. Akuntabel Saya berkonsultasi secara transparan dan memenuhi tanggungjawab.</p> <p>i. Kompeten Saya berkonsultasi dengan Kepala Seksi (Kasi) sebagai cara untuk menambah pengetahuan.</p> <p>j. Harmonis Saya menjaga hubungan baik dengan Kepala Seksi (Kasi) dalam pembuatan rancangan aktualisasi untuk menciptakan situasi kerja yang kondusif.</p> <p>e.Loyal</p>		

				<p>Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.</p> <p>f.Kolaboratif Saya bekerjasama dengan Kepala Seksi (Kasi) secara berdiskusi untuk mendapatkan arahan pengadaan <i>call center</i>.</p>		
4.	Melakukan evaluasi terhadap layanan <i>call center</i> .	4.1 Membuat angket evaluasi tentang efisiensi <i>call center</i> dengan <i>Google Form</i> kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.	Dilaksanakannya Evaluasi hasil pengadaan <i>call center</i> .	<p>a.Adaptif Saya membiasakan menggunakan media online dan meningkatkan literasi digital dalam kegiatan-kegiatan peningkatan Informasi Pertanahan.</p> <p>b.Kompeten Saya menambah keahlian saya dengan belajar membuat <i>Google Form</i> untuk evaluasi.</p> <p>c.Adaptif Saya beralih dari cara konvensional yaitu membuat angket dan</p>	Pembuatan angket evaluasi tentang efisiensi <i>call center</i> dengan <i>Google Form</i> kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan berkontribusi terhadap peningkatan indeks profesionalitas Aparatur Sipil Negara yang merupakan Indeks Kinerja Kegiatan dari tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing. Serta visi ATR/BPN yaitu terwujudnya penataan	Kegiatan evaluasi <i>call center</i> menguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.

			menyebarkannya secara langsung dengan mencetak kertas, ke cara dengan membuat <i>Google Form</i> untuk evaluasi.	ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi ATR/BPN yaitu	
		4.2 Menerima <i>Feedback</i> masukan kritik dan saran atas pengadaan <i>call center</i> .	<p>a. Harmonis Saya menjalin hubungan baik dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan, dan menerima <i>Feedback</i> untuk menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dalam kemajuan kinerja dan instansi.</p> <p>b. Kolaboratif Saya meminta <i>Feedback</i> akan kritik dan saran atas <i>call center</i> sebagai bentuk Kerjasama dalam rangka peningkatan kualitas pekerjaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan; - Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia. 	
		4.3 Membuat laporan evaluasi pengadaan <i>call center</i> .	a. Berorientasi Pelayanan Saya melakukan evaluasi demi kepuasan masyarakat maupun <i>stakeholder</i> agar pelayanan ke depannya dapat ditingkatkan dan		

				<p>diperbaiki lagi.</p> <p>b.Akuntabel Saya bertanggung jawab atas kegiatan yang telah dibuat</p> <p>c.Adaptif Saya membuat laporan penggunaan <i>call center</i> untuk meningkatkan kualitas kedepannya.</p> <p>d.Loyal Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

Menyetujui

Mentor



Afprianto, S.SiT

NIP. 19770417 199703 1 004

Peserta Pelatihan



Yuyun Sri Wahyuni, S.H.

NIP. 19930918 202204 2 001

Pangkalpinang, 5 Juli 2022

Tabel 2. 8 Penerapan Nilai - Nilai Dasar BerAkhlak

No	Kegiatan	No	Tahapan Kegiatan	Juli – Agustus 2022						
				Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif
1	Mengumpulkan materi untuk bahan pengadaan <i>Call center</i> pelaksanaan HT-Elektronik.	1.1	Berkonsultasi dengan Kepala Seksi terkait penyusunan Standar Operasional (SOP) <i>Call center</i> .	1	1	1	1	1		1
		1.2	Menyiapkan keperluan teknis, yaitu nomor <i>call center</i> .		1			1	1	1
		1.3	Menyiapkan konsep surat kepada Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.	1	1	1		1		
2	Melakukan sosialisasi dan menyampaikan surat berisi informasi dan <i>leaflet</i> mengenai pengadaan <i>call center</i> kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.	2.1	Mengirim surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.	1	1	1	1	1		1
		2.2	Menginput data nomor Notaris/PPAT sebagai inventaris		1	1		1	1	
		2.3	Mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan <i>call center</i> kendala berkas HT-Elektronik kepada nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan.	1	1	1		1	1	
3	Melaksanakan implementasi atau uji coba <i>call center</i> layanan pendaftaran.	3.1	Memeriksa permohonan berkas HT-Elektronik melalui monitoring HT-Elektronik pada website HT-Elektronik Pelaksana.	1	1	1	1	1	1	1
		3.2	Mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra		1	1			1	

			keuangan.							
		3.3	Meminta pendapat Kepala Seksi sebelum mengirim pesan informasi perbaikan berkas kepada Notaris/PPAT, dan mitra keuangan.	1	1	1	1	1	1	1
4	Melakukan evaluasi terhadap layanan <i>call center</i> .	4.1	Membuat angket evaluasi tentang efisiensi <i>call center</i> dengan Google Form kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.				1		1	1
		4.2	Menerima Feedback masukan kritik dan saran atas pengadaan <i>call center</i> .				1		1	1
		4.3	Membuat laporan evaluasi pengadaan <i>call center</i> .	1	1			1	1	
			TOTAL : 53	5	10	8	6	9	8	7

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 2. 9 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Juli - Agustus 2022																												
			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	
1	Mengumpulkan materi untuk bahan pengadaan <i>Call center</i> pelaksanaan HT-Elektronik.	Berkonsultasi dengan Kepala Seksi terkait penyusunan Standar Operasional (SOP) <i>Call center</i> .			√																										
		Menyiapkan keperluan teknis, yaitu nomor <i>call center</i> .				√																									
		Menyiapkan konsep surat kepada Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.					√																								
2	Melakukan sosialisasi dan menyampaikan surat berisi informasi dan leaflet mengenai pengadaan <i>call center</i> kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.	Mengirim surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.						√			√	√	√	√																	
		Menginput data nomor Notaris/PPAT sebagai inventaris.													√																
		Mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan <i>call center</i> kendala berkas HT-Elektronik kepada nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan																		√											
3	Melaksanakan implementasi atau uji	Memeriksa permohonan berkas HT-Elektronik melalui monitoring HT-																	√	√	√	√									

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. *Role Model*



Gambar 3. 1 Foto Profil Bapak Herwinsyah, S.SiT.,M.H
Sumber : *Website* Kantah Kota Pangkalpinang, 2022

Pada kegiatan aktualisasi dan habituasi yang telah dilaksanakan di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang, penulis menjadikan Bapak Herwinsyah, S.SiT.,M.H. sebagai *role model*. Beliau adalah Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dan juga merupakan Mentor penulis. Bapak Herwinsyah dengan segudang pengalamannya dalam menghadapi masalah menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan, beliau selalu bersikap sopan dan ramah terhadap *stakeholder* terkait pada saat dilaksanakannya rapat koordinasi serta selalu berpenampilan rapih dan menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja. Dalam menerapkan nilai Akuntabel, beliau merupakan pemimpin yang bertanggungjawab dalam mengerjakan tugas dan fungsinya sebagai kepala seksi dan mampu menjadi contoh bagi pegawainya. Dalam menerapkan nilai Kompeten, beliau merupakan pribadi yang selalu terbuka terhadap pengetahuan baru, seperti aktif dalam mengikuti pelatihan. Beliau juga merupakan sosok pemimpin yang mencontohkan

kepada para pegawainya untuk terus belajar hal-hal baru dan memotivasi untuk memperbanyak ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang penetapan hak dan pendaftaran dengan membaca buku dan peraturan-peraturan terbaru. Dalam menerapkan Harmonis, beliau merupakan pribadi yang suka menolong, dan juga kerap membantu pegawainya apabila pegawai nya menemukan kesulitan dalam memecahkan suatu permasalahan. Dalam menerapkan Loyal, beliau selalu melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan sesuai dengan perintah atasan selama tidak bertentangan dengan undang-undang. Dalam menerapkan Adaptif, beliau selalu mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan alat-alat yang modern untuk memudahkan pekerjaan seperti menggunakan LCD untuk melakukan dan memantau rencana aksi dan evaluasi pegawai. Dalam menerapkan kolaboratif, beliau kerap melakukan kerjasama dengan instansi lain untuk meningkatkan kinerja kantor.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Realisasi aktualisasi merupakan tahapan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dirancang sebelumnya di dalam rancangan aktualisasi. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan tersebut harus mencapai tujuan dan sasaran sehingga menghasilkan *output* yang sesuai dengan yang telah direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini penulis melaksanakan 4 (empat) kegiatan yang bertujuan untuk membuat *call center* yang terpusat untuk PPAT dan Mitra Keuangan di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang.

- 1) Mengumpulkan materi dan membuat *draft* SOP untuk bahan pengadaan *Call center* pelaksanaan HT-Elektronik.

Dalam melaksanakan kegiatan ini penulis melakukan 3 (tiga) tahapan kegiatan. Output dari kegiatan satu ini adalah *draft* SOP dan ringkasan materi mengenai HT-Elektronik.

Pertama yang dilakukan penulis ialah melakukan konsultasi dengan Kepala Seksi terkait penyusunan Standar Operasional (SOP) *Call center* yang akan dituangkan dalam *draft* SOP Layanan Sistem Pengaduan dan Informasi Kendala HT-Elektronik (SEPERADIK), saat berkonsultasi dengan Kepala Seksi disarankan untuk menjadikan kegiatan konsultasi, *draft* SOP sebagai data aktualisasi dan *design leaflet* untuk sosialisasi nomor *Call center*.

Tahapan yang ketiga dan terakhir, penulis menyiapkan keperluan teknis, yaitu nomor *call center*. Penulis menetapkan untuk menggunakan *evidence* nomor *call center* yang telah tersedia untuk media penghubung antara admin dengan mitra BPN.



+62 819-0101-2409

About

Ayo adukan masalah tanahmu... Dengan Jam
Pelayanan 08.00-15.00

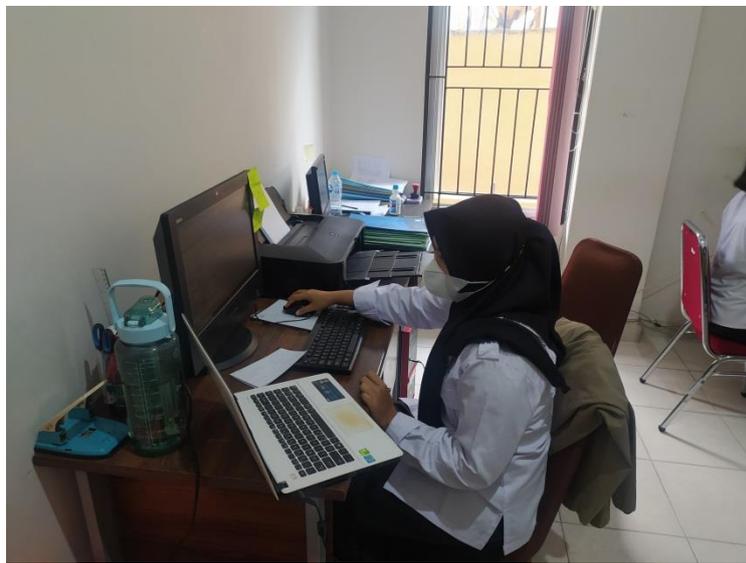
Gambar 3. 5 Nomor *Call center* Kantor Pertanahan Kota
Pangkalpinang

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

- 2) Melakukan sosialisasi dan menyampaikan surat berisi informasi dan *leaflet* mengenai pengadaan *call center* kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.

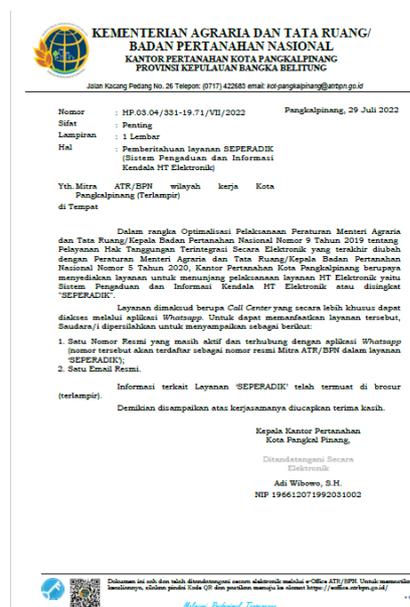
Dalam melaksanakan kegiatan yang kedua ini penulis melakukan 3 (tiga) tahapan kegiatan dalam rancangan aktualisasi, namun dalam melaksanakan aktualisasi penulis melakukan 5 (lima) tahapan kegiatan.

Tahapan yang pertama yaitu membuat *design leaflet* yang akan dikirimkan kepada Mitra. Penulis membuat rancangan *leaflet* dengan belajar *photoshop* secara otodidak dibantu dengan rekan kerja yang memberikan kritik dan saran terhadap *design* yang penulis kerjakan. Sehingga muncul beberapa *design leaflet* yang akhirnya dipilih menjadi *design final*. Namun penulis tidak memasukan *design final* ke dalam tahapan kegiatan karena mungkin saja ke depannya akan ada perubahan dan perbaikan dalam *design leaflet*.



Gambar 3. 6 Kegiatan membuat *design leaflet*
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Tahapan yang kedua adalah membuat konsep surat dengan menggunakan *e-Office*. Atasan memberikan saran untuk menggunakan *e-office* sebagai pembiasaan kepada pegawai kantor pertanahan kota Pangkalpinang terhadap aplikasi *e-office* yang memudahkan dalam pengarsipan surat dan penggunaan tanda tangan *digital*. Sehingga penulis memilih menggunakan korespondensi menggunakan surat yang akan penulis kirim kepada para mitra sebagai bentuk sosialisasi kepada mitra. Konsep surat yang penulis buat pada *e-office* penulis jadikan sebagai *evident* pada tahapan kegiatan kedua ini.

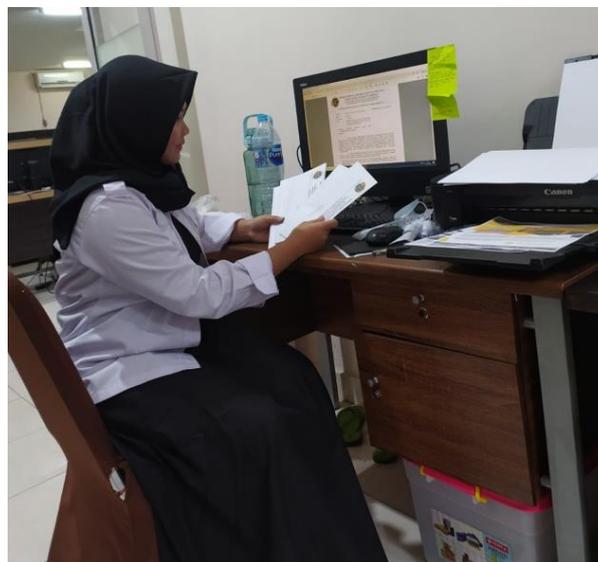


Gambar 3. 7 Konsep Surat sebagai bentuk Sosialisasi kepada Mitra
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022



Gambar 3. 8 Design Leaflet
 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Tahapan yang ketiga, mengirim surat dan *leaflet* ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan. Penulis menentukan 6 sampel, 3 sampel untuk PPAT/Notaris dan 3 sampel untuk Mitra keuangan yang akan diberikan sosialisasi untuk uji coba *call center* atau layanan SEPERADIK. Kegiatan mengirim surat sebagai sosialisasi uji coba layanan SEPERADIK dipilih penulis sebagai *evidence*.



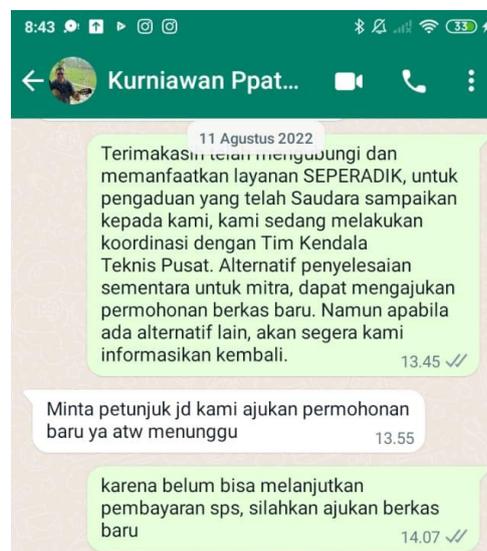
Gambar 3. 9 Draft Konsep Surat untuk sosialisasi kepada Mitra BPN
 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Tahapan kegiatan yang keempat yaitu menginput data nomor Notaris/PPAT sebagai inventaris. Sebagai *evident* penulis melampirkan *screenshot* data Notaris/PPAT dan Mitra keuangan yang aktif melakukan permohonan HT-Elektronik.

No	Nama	Alamat	Nomor Telepon	Email
1	Leo Erika, S.H., M.Kn.	Jalan Letkol Saleh Ode Nomor 10, Kurahan Kacang Pedang, Kecamatan Gerunggang, Kota Pangkalpinang.	0813-126-166-58	notleoerika@gmail.com
2	Muhammad Ukasyah, S.H., M.Kn.	Jalan Depati Hamzah Nomor 88B RT 02, RW 01, Kurahan Semabung Lama, Kecamatan Bukit Intan, Kota Pangkalpinang.	(0717) 436971 HP. 0821-8400-5303	
3	Ketty Astarti, S.S., S.H., M.Kn.	Jalan Letkol Saleh Ode Nomor 66A, Kacang Pedang, Gerunggang.	(0717) 437974	
4	Werda Hasan, S.H., Sp.N.	Jalan Linggarjati Nomor 35, Batin Tikal, Taman Sari, Kota Pangkalpinang.	(0717) 437974	
5	Vita Damarsari Mardisatuti, S.H., M.Kn.	Jalan Cut Nyak Dien Nomor 5, Opas Indah, Tamansari, Kota.	0878-3987-6734	notarisvitamardi@gmail.com

Gambar 3. 10 Screenshot data Alamat dan Nomor Kantor Notaris/PPAT dan Mitra
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Tahapan kegiatan yang kelima atau terakhir dalam kegiatan 2 yaitu mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan *call center* kendala berkas HT-Elektronik kepada nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan. Kegiatan ini terlaksana hanya kepada satu PPAT yang aktif menghubungi kantor pertanahan sebagai sampel uji implementasi.

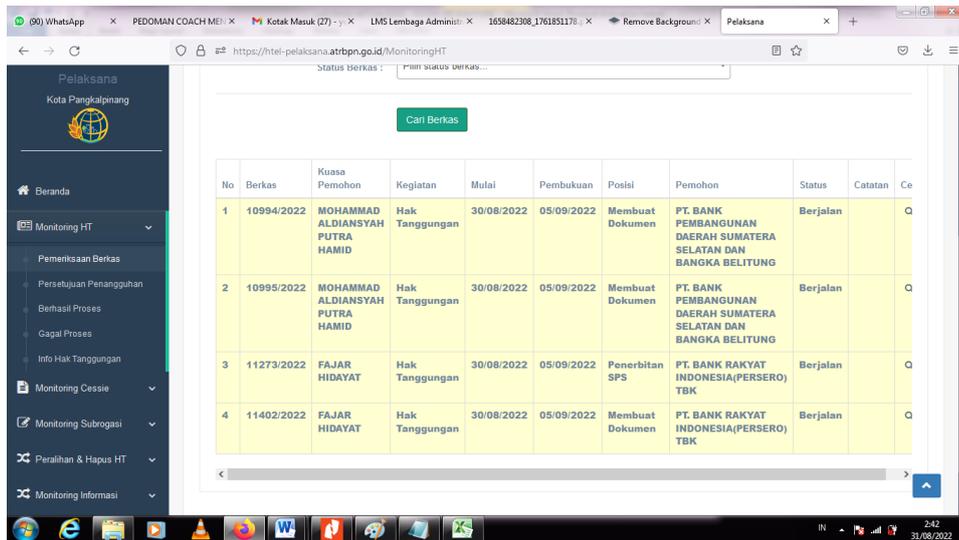


Gambar 3. 11 Chat Whatsapp berisi informasi layanan Seperadik
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

3) Melaksanakan implementasi atau uji coba *call center* layanan pendaftaran.

Pada kegiatan yang ketiga ada 3 (tiga) tahapan kegiatan yang penulis lakukan. Tahapan kegiatan ini merupakan implementasi atau uji coba pada layanan SEPERADIK.

Tahapan yang pertama pada kegiatan tiga ini yaitu memeriksa permohonan berkas HT-Elektronik melalui *monitoring* HT-Elektronik pada *website* HT-Elektronik Pelaksana. Penulis memilih kegiatan rutin dalam pemeriksaan HT-Elektronik untuk dijadikan sebagai *evident*.



No	Berkas	Kuasa Pemohon	Kegiatan	Mulai	Pembukaan	Posisi	Pemohon	Status	Catatan	Ce
1	10994/2022	MOHAMMAD ALDIANSYAH PUTRA HAMID	Hak Tanggungan	30/08/2022	05/09/2022	Membuat Dokumen	PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG	Berjalan		Q
2	10995/2022	MOHAMMAD ALDIANSYAH PUTRA HAMID	Hak Tanggungan	30/08/2022	05/09/2022	Membuat Dokumen	PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG	Berjalan		Q
3	11273/2022	FAJAR HIDAYAT	Hak Tanggungan	30/08/2022	05/09/2022	Penerbitan SPS	PT. BANK RAKYAT INDONESIA(PERSERO) TBK	Berjalan		Q
4	11402/2022	FAJAR HIDAYAT	Hak Tanggungan	30/08/2022	05/09/2022	Membuat Dokumen	PT. BANK RAKYAT INDONESIA(PERSERO) TBK	Berjalan		Q

Gambar 3. 12 Pemeriksaan Rutin Berkas Permohonan Pemasangan HT-Elektronik.

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Tahapan yang kedua yaitu mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan. Setelah memeriksa berkas permohonan pemasangan HT-Elektronik yang diajukan PPAT/Notaris dan Bank, penulis merekap catatan-catatan yang belum sesuai dengan peraturan yang berlaku dan merekap syarat-syarat yang masih kurang dan harus dipenuhi oleh PPAT/Notaris dan Bank agar permohonannya dapat diproses hingga penerbitan HT-Elektronik.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
		No berkas	Catatan	Proses terakhir	Keterangan	Notaris	Force Majeur		
441			3. Tanggal APHT yang tercantum dalam Akta adalah 23-06-2022, namun dalam Informasi Akta Hak Tanggungan ditulis tanggal 24/06/2022						
442			4. Pada APHT No. 166/2022, pihak yang menandatangani APHT tersebut dan berindak berdasarkan SKMHT adalah Dolly Senja Permadi, namun dalam SKMHT No.23 penerima kuasa adalah Handoko dan Ferdian Handoko						
443		157 9795				Winda Septri Violita			
444			1. KTP a.n. Rofalino Kurnia dan Surat Kuasa Nomor 116 tanggal 24-01-2020 mohon disampaikan;						
445			2. Salinan Akta Pendirian dari Debitor atau PT Bangun Nusa Raya tidak terlihat jelas dan beberapa halamannya terbalik, mohon unggah kembali Salinan Akta Pendirian tersebut yang lebih jelas terbaca						
446			3. Pada APHT No.197/2022, uraian tanggal Pengajian Kredit tertulis 22-04-2022 (dua puluh dua April duaribu duapuluh satu)						
			4. Pada Perjanjian Kredit (PK) dibawahhtangan No. 003/PKP/H/PK.MR/2022 pasal 9 tentang Jaminan						

Gambar 3. 13 Hasil rekapan dari monitoring HT-Elektronik
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

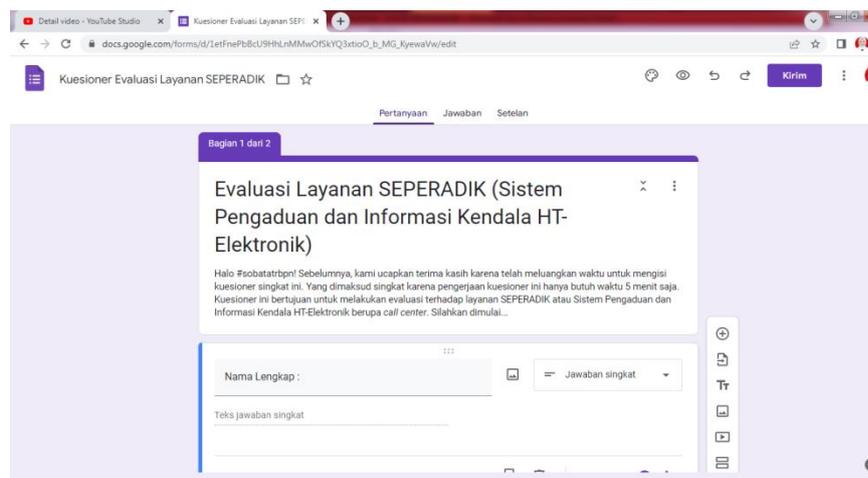
Tahapan terakhir dari kegiatan tiga ini yaitu meminta pendapat Kepala Seksi sebelum mengirim pesan informasi perbaikan berkas kepada Notaris/PPAT, dan mitra keuangan. Penulis memilih untuk melampirkan kegiatan konsultasi dengan mentor sebagai *evident*.



Gambar 3. 14 Konsultasi dengan Mentor
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

4) Melakukan evaluasi terhadap layanan *call center*.

Pada kegiatan yang keempat ada 3 (tiga) tahapan kegiatan yang penulis lakukan yang pertama yaitu membuat angket evaluasi tentang efisiensi *call center* dengan *Google Form* kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan. Awalnya kuesioner diperuntukan untuk Mitra namun penulis juga menjadikan rekan-rekan penulis sebagai sasaran untuk mengumpulkan kritik dan saran mengenai layanan *call center*. *Google form* yang dibuat penulis jadikan sebagai *evident*.



Gambar 3. 15 Angket Evaluasi melalui *Google Form*
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Tahapan selanjutnya penulis menerima *Feedback* masukan kritik dan saran atas pengadaan *call center*. Selain masukan didapatkan dari pengisian *google form*, masukan kritik dan saran diberikan juga oleh PPAT Kurniawan Jumani dan Koordinator Subseksi yang sudah penulis *upload* ke *youtube* penulis.

<https://www.youtube.com/watch?v=tVIT2aPNMJ4>

Tahapan selanjutnya yaitu membuat laporan evaluasi pengadaan *call center*. Laporan evaluasi ini termasuk yang penulis jabarkan dalam laporan aktualisasi yang penulis konsultasikan dengan koordinator subseksi pendaftaran. *Link* Laporan evaluasi layanan *call center* dan kegiatan mengerjakan laporan evaluasi penulis pilih sebagai *evident*.

<https://drive.google.com/file/d/1GEvkM7IZyo4MRjPNpLeu7kzJZszWE7AP/view?usp=sharing>



Gambar 3. 16 Penyusunan Laporan Evaluasi dengan konsultasi bersama Koordinator subseksi
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 4 Juli – 5 Agustus 2022, pada dasarnya telah memiliki keterkaitan dengan nilai dasar PNS yakni BerAKHLAK, nilai keterkaitan kegiatan dengan pencapaian visi misi Kementerian ATR/BPN, serta nilai keterkaitan kegiatan dengan penguatan visi misi Kementerian ATR/BPN. Bahwa setiap tahapan kegiatan yang penulis lakukan memiliki keterkaitan dengan nilai tersebut. Adanya keterkaitan nilai tersebut menunjukkan bahwa penulis berkomitmen untuk berperan aktif mengimplementasikan nilai-nilai tersebut. Adapun keterkaitan dengan nilai-nilai pada agenda II dijabarkan pada uraian berikut:

1. Kegiatan mengumpulkan materi untuk bahan pengadaan *Call center* pelaksanaan HT-Elektronik (Membuat desain/rancangan)

Tahapan Kegiatan :

1.1 Berkonsultasi dengan Kepala Seksi terkait penyusunan Standar Operasional (SOP) *Call center*.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak :

a. Berorientasi Pelayanan

Saya melakukan konsultasi dan menghadap kepada Kepala Seksi (Kasi) dengan pakaian rapi, serta sopan santun.

b. Akuntabel

Saya melakukan konsultasi secara transparan dan memenuhi tanggungjawab.

c. Kompeten

Saya berkonsultasi dengan Kepala Seksi (Kasi) sebagai cara untuk menambah pengetahuan.

d. Harmonis

Saya menjaga hubungan baik dengan Kepala Seksi (Kasi) dalam pembuatan rancangan aktualisasi untuk menciptakan situasi kerja yang kondusif.

e. Loyal

Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.

f. Kolaboratif

Saya bekerjasama dengan Kepala Seksi (Kasi) secara berdiskusi untuk mendapatkan arahan pengadaan *call center*.

- 1.2 Membaca peraturan terbaru tentang Hak Tanggungan Elektronik yaitu Permen ATR/BPN Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan dan berdiskusi dengan rekan kerja

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak :

a. Akuntabel

Saya bertanggungjawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi

b. Kompeten

Saya meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus-menerus, bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan kerja dan belajar secara mandiri maupun kolaboratif dengan antusias.

c. Harmonis

Saya berinteraksi dengan rekan kerja, atasan dan bawahan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika

d. Loyal

Saya berhati-hati dalam berucap dan menghindari tindakan, ucapan, perbuatan yang menjurus pada radikalisme yang bertentangan dengan ideologi Pancasila

e. Adaptif

Saya menunjukkan keingintahuan yang tinggi terhadap hal baru

f. Kolaboratif

Saya menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan dan aktualisasi yang saya kerjakan

1.3 Menyiapkan keperluan teknis, yaitu nomor *call center*.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlaq :

a. Akuntabel

Saya menyiapkan keperluan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap tugas dan fungsi Analis Hukum Pertanahan.

b. Loyal

Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.

c. Adaptif

Saya menyiapkan keperluan teknis sebagai bentuk menerima dan mengikuti perubahan atas perkembangan teknologi.

d. Kolaboratif

Saya bekerja sama dengan petugas *call center* loket.

Output kegiatan terhadap pemecahan isu :

Terkumpulnya materi untuk bahan pengadaan *call center* berupa *draft* penyusunan SOP *call center* dan nomor *call center*.

Keterkaitan dengan pencapaian Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Pengumpulan materi untuk bahan pengadaan *call center* berupa *draft* penyusunan SOP *call center* dan nomor *call center*, meningkatkan standar kompetensi kerja dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan HT-Elektronik. Dengan begitu layanan HT-Elektronik akan meningkat. Peningkatan layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.

Keterkaitan kegiatan dengan penguatan Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Kegiatan pengumpulan materi untuk bahan pengadaan *Call center* pelaksanaan HT-Elektronik menguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.

2. **Kegiatan melakukan sosialisasi dan menyampaikan surat berisi informasi dan leaflet mengenai pengadaan *call center* kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.**

Tahapan Kegiatan

- 2.1. Membuat *design leaflet* yang akan dikirimkan kepada Mitra

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlaq

- a. Berorientasi pelayanan
Saya berusaha menyediakan informasi yang aktual dan akurat yang tertuang dalam isi leaflet dan bersedia menindaklanjuti setiap kritikan dan saran.
- b. Akuntabel
Saya melaksanakan pekerjaan merancang leaflet sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
- c. Kompeten
Saya belajar merancang leaflet secara mandiri kolaboratif dengan antusias
- d. Harmonis
Saya berusaha menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif
- e. Loyal
Saya membuat rancangan leaflet dengan baik sebagai bentuk dari bersikap dan berperilaku yang melindungi nama baik serta citra instansi
- f. Adaptif
Saya belajar merancang leaflet dengan menggunakan Photoshop sebagai bentuk dari upaya menguasai dinamika perkembangan teknologi.
- g. Kolaboratif
Saya mengoptimalkan sumber daya yang mendukung pencapaian kinerja.

- 2.2. Membuat konsep surat dengan menggunakan *e-Office*

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlaq

- a. Akuntabel
Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
- b. Kompeten

Saya berusaha meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus-menerus dengan cara belajar menggunakan fitur *e-office*.

c. Harmonis

Saya berinteraksi dengan atasan secara sopan dan menjunjung tinggi etika ketika meminta atasan untuk memberikan paraf.

d. Loyal

Saya melaksanakan arahan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku

e. Adaptif

Saya menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi.

f. Kolaboratif

Saya membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan atasan dalam menyelesaikan konsep surat.

2.3. Mengirim surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlaq

a. Berorientasi Pelayanan

Saya mengirim surat dan leaflet ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan sebagai bentuk pelayanan terbaik.

b. Akuntabel

Saya mempelajari cara pembuatan surat dan leaflet dengan cermat.

c. Kompeten

Saya mempelajari cara pembuatan surat menyurat dan leaflet untuk meningkatkan keahlian.

d. Harmonis

Saya menjaga hubungan baik dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan.

e. Kolaboratif

Saya bekerja sama dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan.

2.4. Menginput data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan sebagai inventaris.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlaq

a. Kompeten

Saya menginput data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan sebagai inventaris untuk meningkatkan keahlian dalam digital literasi dan digital skill.

b. Akuntabel

Saya menjaga kerahasiaan data dengan baik dan bertanggungjawab terhadap penggunaan data.

c. Loyal

Saya melakukan input data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan dengan menjaga kerahasiaan data dengan baik dan tidak menyalahgunakannya demi kepentingan pribadi, karena kepentingan negara harus diutamakan dari kepentingan pribadi.

a. Adaptif

Saya membuat inventaris dengan menggunakan media digital sebagai bentuk penyesuaian terhadap literasi digital dan meningkatkan digital skill.

2.5. Mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan *call center* kendala berkas HT-Elektronik kepada nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlaq

a. Berorientasi Pelayanan

Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan *call center* dengan bahasa yang baik, sopan, jelas dan mudah dimengerti.

b. Akuntabel

Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan *call center* dengan cermat, teliti dan bertanggungjawab.

c. Kompeten

Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan *call center* untuk meningkatkan keahlian dalam tugas dan fungsi jabatan.

d. Adaptif

Saya mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan *call center* dengan menggunakan media digital sebagai bentuk penyesuaian terhadap literasi digital dan meningkatkan digital skill.

Keterkaitan dengan pencapaian Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Penyampaian surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan merupakan bentuk peningkatan layanan dalam penanganan kendala permohonan HT-Elektronik di Kantah Kota Pangkalpinang berkontribusi terhadap visi ATR/BPN yaitu terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia

dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi ATR/BPN yaitu

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

Keterkaitan kegiatan dengan penguatan Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Kegiatan penyampaian surat berisi informasi mengenai pengadaan *Call center* pelaksanaan HT-Elektronik mneguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya

3. Kegiatan melaksanakan implementasi atau uji coba *call center* layanan pendaftaran.

Tahapan Kegiatan

- 3.1 Memeriksa permohonan berkas HT-Elektronik melalui monitoring HT-Elektronik pada website HT-Elektronik Pelaksana.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak

- a. Berorientasi Pelayanan

Saya menyampaikan informasi mengenai perbaikan berkas permohonan dengan bahasa yang baik, sopan, jelas dan mudah dimengerti.

- b. Akuntabel

Saya menyampaikan informasi mengenai perbaikan berkas permohonan dengan transparan dan bertanggungjawab.

- c. Kompeten

Saya melakukan konsultasi dengan Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Subseksi sebagai cara untuk menambah pengetahuan dalam mengatasi kendala berkas permohonan.

- d. Harmonis

Saya menjaga hubungan baik dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan dalam penyampaian informasi mengenai perbaikan berkas permohonan untuk menciptakan situasi kerja yang kondusif dan hasil yang maksimal.

- e. Loyal

Saya melakukan monitoring dengan menjaga kerahasiaan data dengan baik dan tidak menyalahgunakannya demi kepentingan pribadi.

f. Kolaboratif

Saya bekerjasama dengan Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Sub Seksi secara berdiskusi untuk mendapatkan masukan dan feedback atas kendala-kendala yang ada.

3.2 Mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak

a. Akuntabilitas

Saya mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan dengan teliti dan cermat.

a. Kompeten

Saya mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan merupakan bentuk meningkatkan keahlian sebagai Analis Hukum Pertanahan.

b. Adaptif

Saya menyesuaikan diri terhadap perkembangan dan perubahan.

3.3 Meminta pendapat Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Subseksi sebelum mengirim pesan informasi perbaikan berkas kepada Notaris/PPAT, dan mitra keuangan.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak

a. Berorientasi Pelayanan

Saya konsultasi menghadap kepada Kepala Seksi (Kasi) dengan pakaian rapi, dan sopan santun.

b. Akuntabel

Saya berkonsultasi secara transparan dan memenuhi tanggungjawab.

c. Kompeten

Saya berkonsultasi dengan Kepala Seksi (Kasi) sebagai cara untuk menambah pengetahuan.

d. Harmonis

Saya menjaga hubungan baik dengan Kepala Seksi (Kasi) dalam pembuatan rancangan aktualisasi untuk menciptakan situasi kerja yang kondusif.

e. Loyal

Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.

f. Kolaboratif

Saya bekerjasama dengan Kepala Seksi (Kasi) secara berdiskusi untuk mendapatkan arahan pengadaan *call center*.

Keterkaitan dengan pencapaian Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Pemeriksaan permohonan HT Elektronik melalui kegiatan monitoring HT-Elektronik pada website HT-Elektronik Pelaksana merupakan tugas Analis Hukum Pertanahan dan berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.

Keterkaitan kegiatan dengan penguatan Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Kegiatan penyampaian informasi tentang perbaikan berkas melalui nomor resmi *call center* layanan pendaftaran. Menguatkan capain nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya

4. Kegiatan melakukan evaluasi terhadap layanan *call center*.

Tahapan Kegiatan

4.1. Membuat angket evaluasi tentang efisiensi *call center* dengan Google Form kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak

a. Adaptif

Saya membiasakan menggunakan media online dan meningkatkan literasi digital dalam kegiatan-kegiatan peningkatan Informasi Pertanahan.

b. Kompeten

Saya menambah keahlian saya dengan belajar membuat Google Form untuk evaluasi.

c. Adaptif

Saya beralih dari cara konvensional yaitu membuat angket dan menyebarkannya secara langsung dengan mencetak kertas, ke cara dengan membuat Google Form untuk evaluasi.

4.2. Menerima Feedback masukan kritik dan saran atas pengadaan *call center*.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak

a. Harmonis

Saya menjalin hubungan baik dengan Notaris/PPAT dan mitra keuangan, dan menerima *Feedback* untuk menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dalam kemajuan kinerja dan instansi.

b. b.Kolaboratif

Saya meminta *Feedback* akan kritik dan saran atas *call center* sebagai bentuk Kerjasama dalam rangka peningkatan kualitas pekerjaan.

4.3. Membuat laporan evaluasi pengadaan *call center*.

Keterkaitan dengan Nilai BerAkhlak

a. Berorientasi Pelayanan

Saya melakukan evaluasi demi kepuasan masyarakat maupun stakeholder agar pelayanan ke depannya dapat ditingkatkan dan diperbaiki lagi.

b. Akuntabel

Saya bertanggung jawab atas kegiatan yang telah dibuat

c. Adaptif

Saya membuat laporan penggunaan *call center* untuk meningkatkan kualitas kedepannya.

d. Loyal

Saya berkomitmen menyelesaikan tugas dengan baik dengan mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.

Keterkaitan dengan pencapaian Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Pembuatan angket evaluasi tentang efisiensi *call center* dengan Google Form kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan berkontribusi terhadap peningkatan indeks profesionalitas Aparatur Sipil Negara yang merupakan Indeks Kinerja Kegiatan dari tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing. Serta visi ATR/BPN yaitu terwujudnya penataan

ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi ATR/BPN yaitu

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

Keterkaitan kegiatan dengan penguatan Visi Misi Kementerian ATR/BPN

Kegiatan evaluasi *call center* menguatkan capain nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.

Tabel 3. 1 Penerapan Nilai-nilai Berakhlak

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan																
		Rencana								Realisasi								
		B er	A	K	H	L	A	K	Total	Ber	A	K	H	L	A	K	Total	
1	Mengumpulkan materi untuk bahan pengadaan Call Center pelaksanaan HT-Elektronik.																	
	Tahapan 1	1	1	1	1			1	5	1	1	1	1	1		1	6	
	Tahapan 2		1					1	1		1	1	1	1	1	1	6	
	Tahapan 3	1	1	1					3	1				1	1	1	4	
2	Menyampaikan surat berisi informasi mengenai pengadaan call center kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.																	
	Tahapan 1	1	1	1	1			1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	
	Tahapan 2		1	1				1	3		1	1	1	1	1	1	6	
	Tahapan 3	1	1	1				1	4	1	1	1	1			1	5	
	Tahapan 4										1	1		1	1		4	
	Tahapan 5									1		1			1		3	
3	Menyampaikan informasi tentang perbaikan permohonan berkas melalui nomor resmi <i>call center</i> layanan pendaftaran.																	
	Tahapan 1	1	1	1	1			1	5	1	1	1	1	1		1	6	
	Tahapan 2		1	1				1	3		1	1			1		3	
	Tahapan 3	1	1	1	1			1	5	1	1	1	1	1		1	6	
4	Melakukan evaluasi terhadap layanan <i>call center</i>.																	
	Tahapan 1				1				1			1					2	
	Tahapan 2							1	1				1			1	2	
	Tahapan 3		1					1	2	1	1			1	1		3	
	Jumlah	6	10	8	4			6	6	40	8	10	11	8	9	8	9	63

3. Manfaat Aktualisasi

Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh penulis kepada peserta, mentor, internal dan/atau eksternal organisasi melalui penyebaran https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeImKcNbjR5CIAeolrCww8qPDXDEoVlvyAWYgSxCyR_uwEkpA/viewform?usp=sf_link kepada beberapa orang. Atas hasil survey tersebut telah diperoleh manfaat atas aktualisasi yang telah penulis laksanakan pada tanggal 4 Juli – 5 Agustus 2022 sebagai berikut:

- a. Membantu petugas untuk memeriksa HT-Elektronik dan melakukan sosialisasi kepada Mitra yang mengajukan permohonan pemasangan HT-Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang.
- b. Meningkatkan efektifitas keberjalanan layanan HT-Elektronik.
- c. Memberikan informasi yang dibutuhkan mitra dan menangani pertanyaan yang diajukan oleh mitra.
- d. Memberikan jawaban atau informasi yang jelas pada setiap pertanyaan yang diajukan oleh mitra, terkait kendala HT-Elektronik.
- e. Membantu memberikan solusi terbaik bagi Mitra atas permasalahan yang tengah dihadapi.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Berdasarkan pelaksanaan atau realisasi rancangan aktualisasi yang telah dituangkan dalam beberapa kegiatan dalam rancangan aktualisasi, penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Adanya arahan/bimbingan dan dukungan dari mentor maupun *coach* dalam penyusunan rancangan aktualisasi maupun laporan aktualisasi serta proses merealisasikan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan.
- b. Diberikannya kesempatan ruang dan waktu yang memadai oleh pimpinan, mentor maupun teman-teman bidang Penetapan hak dan pendaftaran untuk dapat menyelesaikan rancangan kegiatan yang telah disusun.

2. Faktor Penghambat

- a. Kurangnya pengalaman penulis terhadap HT-Elektronik karena dalam hal ini penulis belum memiliki pengalaman terkait proses HT-Elektronik dan

bagaimana menangani kendala-kendala pemasangan HT-Elektronik. Terhadap hambatan ini, penulis menanggulangnya dengan memahami peraturan perundang-undangan tentang HT-Elektronik dan melakukan diskusi dengan mentor maupun teman kerja.

- b. Latar belakang penulis tidak ada kaitannya dengan IT, sehingga dalam apabila menangani kendala yang berkaitan dengan sistem *error* penulis harus berkonsultasi dengan pusat kendali ITSM (*IT Service Management*). ITSM tersebut terkadang sulit diakses sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapat balasan. Guna menanggulangi kendala tersebut penulis segera bertanya dan berkonsultasi dengan mentor tentang solusi terbaik agar pemohon tidak menunggu lama.
- c. Sumber daya yang kurang di subseksi Pendaftaran, ada 4 (empat) pegawai yang bekerja di subseksi Pendaftaran. Satu ditempatkan di lapangan, dan 3 orang yang ditempatkan di *backoffice*.

D. Tindak Lanjut

Tabel 3. 2 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*.

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar CPNS yang diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
1.	Melakukan pendistribusian <i>leaflet</i> SEPERADIK sebagai bentuk sosialisasi secara berkala kepada mitra BPN	Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif	1.1. Mengecek dan melakukan update data para PPAT dan Kreditur (Mitra) 1.2. Menjelaskan maksud dan tujuan terkait layanan SEPERADIK 1.3. Melakukan pendistribusian <i>leaflet</i> layanan SEPERADIK melalui WA dan Nomor yang terdaftar

2.	Melakukan Pengecekan Layanan Hak Tanggungan Elektronik pada hari disaat pengajuan pendaftaran diterima	Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif	2.1 Membuka sistem HT-el pelaksana secara disiplin dengan membuat jadwal yang konsisten 2.2 Membuka file yang telah diupload oleh Mitra dengan menjaga rahasia dokumen yang telah diupload tersebut 2.3 Melakukan Pengecekan berkas dengan teliti dan seksama
3.	Melakukan komunikasi yang baik kepada Mitra apabila terdapat berkas yang salah atau kendala dalam permohonan dan mengingatkan Mitra untuk segera memperbaiki berkas yang ditangguhkan sebelum batas waktu berakhir	Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif	3.1 Memberi <i>note</i> pada sistem terkait alasan penangguhan berkas dengan jelas dan mudah dimengerti 3.2 Mengirim informasi alasan penangguhan berkas kepada Mitra melalui layanan SEPERADIK untuk mengingatkan perbaikan berkas dengan segera agar tidak melewati tenggat waktu 3.3 Memberi kesempatan dan kepada Mitra untuk bertanya apabila penjelasan masih kurang jelas dan menjawab dengan responsif 3.4 Membuka sistem HT-El Pelaksana 3.5 Mengecek berkas yang belum diperbaiki oleh Mitra 3.6 Mengingatn kembali

			kepada Mitra apabila belum melakukan perbaikan berkas Menjelaskan bahwa perbaikan harus segera dilakukan sebelum batas waktu berakhir
--	--	--	--

Pangkalpinang, 25 Agustus 2022

Menyetujui,

Mentor/ Atasan Langsung

Peserta Pelatihan



Herwinsyah, S.SiT., M.H.
NIP 19770621 199703 1 004

Yuyun Sri Wahyuni, S.H
NIP 19930918 202204 2 002

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Yuyun Sri Wahyuni

NIP : 199309182022042002

Pangkat/Gol : IIIA

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan III Gelombang 2 Angkatan XV Tahun 2022
2. Berkomitmen untuk melaksanakan pembiasaan diri dalam melaksanakan tugas jabatan di tempat kerja, dengan mengaktualisasikan substansi mata-mata pelatihan nilai-nilai dasar PNS yang dilandasi oleh kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*.
3. Bertanggung Jawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan.
Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 25 Agustus 2022

Mengetahui,



Herwinsyah, S.SiT., M.H.

NIP 19770621 199703 1 004

Yang Menyatakan,



Yuyun Sri Wahyuni, S.H

NIP 19930918 202204 2 002

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Pelaksanaan pelatihan CPNS yang diselenggarakan Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian ATR/BPN merupakan suatu bentuk nyata dari pemerintah untuk dapat mendidik calon-calon Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berkualitas. Kegiatan pelatihan pada Gelombang 2 Angkatan XV ini dilaksanakan dari bulan Juni hingga bulan September 2022. Peserta pelatihan dibimbing untuk dapat memahami sikap perilaku bela negara (Agenda I), nilai dasar CPNS (Agenda II), kedudukan dan peran PNS dalam NKRI (Agenda III) serta habituasi (Agenda IV). Bekal teori yang telah diperoleh peserta selanjutnya, di implementasikan dalam masa habituasi. Peserta diberikan kesempatan untuk membuat gagasan kreatif di unit kerja. Sebelum memunculkan sebuah gagasan, observasi harus dilakukan untuk menentukan isu-isu yang muncul pada Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang. Isu yang terpilih adalah Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan dari isu terpilih tersebut di atas maka muncul gagasan yaitu kreatif: **“Optimalisasi Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang”**

Realisasi aktualisasi dalam pelaksanaannya selalu dihubungkan dengan penerapan nilai-nilai dasar ASN Ber-Akhlak yang disampaikan dalam agenda II yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif dan tidak terlepas juga dari penerapan agenda III yaitu Manajemen ASN sehingga semua kegiatan dan tahapan kegiatan tidak keluar dari koridor maupun rambu-rambu seorang ASN yang profesional.

B. Rekomendasi

Sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan aktualisasi ini, produk aktualisasi berupa Penyediaan *call center* ini diharapkan dapat lebih disempurnakan kembali dengan cara:

1. Sosialisasi secara bertahap kepada Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan agar kesalahan-kesalahan dalam permohonan pemasangan Hak Tanggungan dapat diminimalisir.
2. Terus-menerus melakukan *update* dan perbaikan terhadap produk aktualisasi.
3. Penambahan pegawai pada subseksi Pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum.
- Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.
- Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2021 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Peraturan
- Pemerintah Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum.
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil

Buku

- Hikmawanto Juwana, 2005, Politik Hukum Undang-Undang Bidang Ekonomi di Indonesia, Jurnal Hukum.
- Margaret, Agata T.P. dkk. *Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik*. Widya Bhumi, Vol. 1, No. 2, Oktober 2021.
- Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja. *Seri Hukum Harta Kekayaan, Hak Tanggungan*. Prenada Medis, Jakarta. 2005.
- Prasojo, Lantip Diat dan Riyanto. *Teknologi Informasi Pendidikan (Membahas Materi Dasar Teknologi Informasi Yang Wajib dikuasai Pemula TI)*. Cet.1,Ed 1, Gava Media, Yogyakarta. 2011.
- Yusup, Pawit M. dan Priyo Subekti. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Cet. 1, Ed.1, Kencana Prenada Media, Jakarta. 2010.

Biodata Penulis



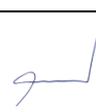
Penulis bernama lengkap Yuyun Sri Wahyuni, S.H., yang biasa di panggil Yuyun. Penulis dilahirkan di Subang, 18 September 1993 dan merupakan anak satu-satunya dari pasangan Bapak Disman Kris Hidayat dan Ibu Wasti. Penulis telah menempuh Pendidikan formal di SD Negeri Tanjung IV Subang (2000-2006), SMP Negeri 12 Batam (2006-2009), MA Husnul Khotimah Kuningan (2009-2013) dan S1 Hukum pada Universitas Diponegoro Semarang pada tahun (2013-2017), S2 Magister Kenotariatan pada Universitas Indonesia pada tahun (2019-2021). Pada tanggal 26 Februari 2021 penulis menikah dengan suami bernama Hamdani Ilham, S.M. Penulis sebelumnya bekerja pada Kantor Notaris Rian Sugito, S.H., M.Kn sebagai Staf dan pada akhirnya penulis lulus seleksi pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Angkatan 2021 dan ditempatkan di satuan kerja Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang. Sebagai syarat untuk lulus Pendidikan dan Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tahun 2022, penulis diwajibkan untuk menyelesaikan beberapa agenda, termasuk penyelesaian rancangan aktualisasi yang berjudul *“Optimalisasi Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang”*. Penulis berharap rancangan aktualisasi di dalamnya dapat bermanfaat dan dilaksanakan secara kontinu untuk Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang, Notaris/PPAT, dan mitra keuangan di wilayah kerja Kota Pangkalpinang.

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Mentor

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR
PELATIHAN DASAR CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN
TAHUN 2022

Nama : Yuyun Sri Wahyuni,S.H.
NIP : 19930918 202204 2 002
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan
Terintegrasi Secara Elektronik
Gagasan : Penyediaan call center yang terpusat untuk PPAT dan Mitra
Keuangan di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>1. Mengumpulkan materi untuk bahan pengadaan Call Center pelaksanaan HT-Elektronik. (Membuat desain/rancangan) Tahapan Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Berkonsultasi dengan Kepala Seksi terkait penyusunan Standar Operasional (SOP) <i>Call Center</i>.b. Menyiapkan keperluan teknis, yaitu nomor call center.c. Menyiapkan konsep surat		

<p>dan leaflet kepada Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.</p>		
<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu : Terkumpulnya materi untuk bahan pengadaan call center berupa Draft penyusunan SOP call center dan nomor call center;</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan : Tahapan Kegiatan : a. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif; b. Akuntabel, Loyal, Adaptif, Kolaboratif; c. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal.</p>		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi : Pengumpulan materi untuk bahan pengadaan call center berupa Draft penyusunan SOP call center dan nomor call center, meningkatkan standar kompetensi kerja dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan HT-Elektronik. Dengan begitu layanan HT-Elektronik akan meningkat. Peningkatan layanan Hak</p>		

<p>Tanggungjawab Terintegrasi secara Elektronik berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan pengumpulan materi untuk bahan pengadaan <i>Call Center</i> pelaksanaan HT-Elektronik.menguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.</p>		
<p>2. Melakukan sosialisasi dan menyampaikan surat berisi informasi dan leaflet mengenai pengadaan call center kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengirim surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan. b. Menginput data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan sebagai inventaris. c. Mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan call center kendala berkas HT-Elektronik kepada nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan. 		

<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>Dilakukannya sosialisasi dan disampaikannya surat berisi informasi dan <i>leaflet</i> mengenai pengadaan <i>call center</i> kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Berorientasi Pelayana, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Kolaboratif b. Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif c. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Adaptif dan Kolaboratif 		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi :</p> <p>Penyampaian surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan merupakan bentuk peningkatan layanan dalam penanganan kendala permohonan HT-Elektronik di Kantah Kota Pangkalpinang berkontribusi terhadap visi ATR/BPN yaitu terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi</p>		

<p>ATR/BPN yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan; - Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia. 		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan penyampaian surat berisi informasi mengenai pengadaan Call Center pelaksanaan HT-Elektronik mneguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya</p>		
<p>3. Melaksanakan implementasi atau uji coba call center layanan pendaftaran. Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memeriksa permohonan berkas HT-Elektronik melalui monitoring HT-Elektronik pada website HT-Elektronik Pelaksana. b. Mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan. c. Meminta pendapat Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Subseksi sebelum mengirim pesan 		

<p>informasi perbaikan berkas kepada Notaris/PPAT, dan mitra keuangan.</p>		
<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu : Terlaksananya implementasi atau uji coba call center layanan pendaftaran.</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif b. Kompeten, Akuntabilitas, adaptif c. Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif 		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi: Pemeriksaan permohonan HT Elektronik melalui kegiatan monitoring HT-Elektronik pada website HT-Elektronik Pelaksana merupakan tugas Analis Hukum Pertanahan dan berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola</p>		

<p>keperintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan penyampaian informasi tentang perbaikan berkas melalui nomor resmi call center layanan pendaftaran menguatkan capain nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya</p>		
<p>4. Melakukan evaluasi terhadap layanan call center. Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat angket evaluasi tentang efisiensi call center dengan Google Form kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan. b. Menerima <i>Feedback</i> masukan kritik dan saran atas pengadaan call center. c. Membuat laporan evaluasi pengadaan <i>call center</i>. 		
<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu : Dilaksanakannya Evaluasi hasil pengadaan call center.</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Adaptif, Kompeten 		

<p>b. Harmonis, Kolaboratif Adaptif dan Kolaboratif</p> <p>c. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Adaptif, Loyal</p>		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi :</p> <p>Pembuatan angket evaluasi tentang efisiensi call center dengan Google Form kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan berkontribusi terhadap peningkatan indeks profesionalitas Aparatur Sipil Negara yang merupakan Indeks Kinerja Kegiatan dari tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing. Serta visi ATR/BPN yaitu terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi ATR/BPN yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan; 		

<p>- Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan evaluasi call center menguatkan capain nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.</p>		

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Coach

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI *COACH*
PELATIHAN DASAR CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN
TAHUN 2022

Nama : Yuyun Sri Wahyuni,S.H.
NIP : 19930918 202204 2 002
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang
Jabatan : Calon Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum optimalnya Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan
Terintegrasi Secara Elektronik
Gagasan : Penyediaan call center yang terpusat untuk PPAT dan Mitra
Keuangan di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
1. Mengumpulkan materi untuk bahan pengadaan Call Center pelaksanaan HT-Elektronik. (Membuat desain/rancangan) Tahapan Kegiatan : d. Berkonsultasi dengan Kepala Seksi terkait penyusunan Standar Operasional (SOP) <i>Call Center</i> . e. Menyiapkan keperluan teknis, yaitu nomor call		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>center.</p> <p>f. Menyiapkan konsep surat dan leaflet kepada Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan.</p>		
<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu : Terkumpulnya materi untuk bahan pengadaan call center berupa Draft penyusunan SOP call center dan nomor call center;</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Tahapan Kegiatan :</p> <p>d. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif;</p> <p>e. Akuntabel, Loyal, Adaptif, Kolaboratif;</p> <p>f. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal.</p>		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi :</p> <p>Pengumpulan materi untuk bahan pengadaan call center berupa Draft penyusunan SOP call center dan nomor call center, meningkatkan standar kompetensi kerja dan meningkatkan efisiensi dalam</p>		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>pelaksanaan HT-Elektronik. Dengan begitu layanan HT-Elektronik akan meningkat. Peningkatan layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan pengumpulan materi untuk bahan pengadaan <i>Call Center</i> pelaksanaan HT-Elektronik.menguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.</p>		
<p>2. Melakukan sosialisasi dan menyampaikan surat berisi informasi dan leaflet mengenai pengadaan call center kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan Tahapan Kegiatan : d. Mengirim surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan. e. Menginput data nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan sebagai inventaris.</p>		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>f. Mengirim pesan berisi informasi mengenai layanan call center kendala berkas HT-Elektronik kepada nomor Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p>		
<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu : Dilakukannya sosialisasi dan disampaikannya surat berisi informasi dan <i>leaflet</i> mengenai pengadaan <i>call center</i> kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>d. Berorientasi Pelayana, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Kolaboratif</p> <p>e. Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif</p> <p>f. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Adaptif dan Kolaboratif</p>		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi :</p> <p>Penyampaian surat ke alamat Notaris/PPAT dan Mitra Keuangan merupakan bentuk peningkatan layanan dalam penanganan kendala permohonan HT-Elektronik di</p>		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>Kantah Kota Pangkalpinang berkontribusi terhadap visi ATR/BPN yaitu terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi ATR/BPN yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan; - Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia. 		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan penyampaian surat berisi informasi mengenai pengadaan Call Center pelaksanaan HT-Elektronik mneguatkan capaian nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya</p>		
<p>4. Melaksanakan implementasi atau uji coba call center layanan pendaftaran. Tahapan Kegiatan : d. Memeriksa permohonan berkas HT-Elektronik melalui monitoring HT-</p>		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>Elektronik pada website HT-Elektronik Pelaksana.</p> <p>e. Mengumpulkan kendala atau perbaikan yang harus dilakukan Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p> <p>f. Meminta pendapat Kepala Seksi (Kasi) dan Koordinator Subseksi sebelum mengirim pesan informasi perbaikan berkas kepada Notaris/PPAT, dan mitra keuangan.</p>		
<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu : Terlaksananya implementasi atau uji coba call center layanan pendaftaran.</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>d. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif</p> <p>e. Kompeten, Akuntabilitas, adaptif</p> <p>f. Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten,</p>		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>Harmonis, Loyal, Kolaboratif</p>		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi: Pemeriksaan permohonan HT Elektronik melalui kegiatan monitoring HT-Elektronik pada website HT-Elektronik Pelaksana merupakan tugas Analis Hukum Pertanahan dan berkontribusi terhadap tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan penyampaian informasi tentang perbaikan berkas melalui nomor resmi call center layanan pendaftaran menguatkan capain nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya</p>		
<p>5. Melakukan evaluasi terhadap layanan call center. Tahapan Kegiatan : d. Membuat angket evaluasi tentang efisiensi call center</p>		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>dengan Google Form kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan.</p> <p>e. Menerima <i>Feedback</i> masukan kritik dan saran atas pengadaan call center.</p> <p>f. Membuat laporan evaluasi pengadaan <i>call center</i>.</p>		
<p><i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>Dilaksanakannya Evaluasi hasil pengadaan call center.</p>		
<p>Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>d. Adaptif, Kompeten</p> <p>e. Harmonis, Kolaboratif Adaptif dan Kolaboratif</p> <p>f. Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Adaptif, Loyal</p>		
<p>Kontribusi Terhadap Visi dan Misi :</p> <p>Pembuatan angket evaluasi tentang efisiensi call center dengan Google Form kepada Notaris/PPAT dan mitra keuangan berkontribusi terhadap peningkatan indeks</p>		

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Paraf Coach
<p>profesionalitas Aparatur Sipil Negara yang merupakan Indeks Kinerja Kegiatan dari tujuan Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing. Serta visi ATR/BPN yaitu terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat, selanjutnya juga mendukung pencapaian misi ATR/BPN yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan; - Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia. 		
<p>Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan evaluasi call center menguatkan capain nilai organisasi yaitu, Melayani, Profesional, Terpercaya.</p>		



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA PANGKALPINANG
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Jalan Kacang Pedang No. 26 Telepon: (0717) 422683 email: kot-pangkalpinang@atrbpn.go.id

Nomor : HP.03.04/331-19.71/VII/2022 Pangkalpinang, 29 Juli 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Pemberitahuan layanan SEPERADIK
(Sistem Pengaduan dan Informasi
Kendala HT Elektronik)

Yth. Mitra ATR/BPN wilayah kerja Kota
Pangkalpinang (Terlampir)
di Tempat

Dalam rangka Optimalisasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yang terakhir diubah dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2020, Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang berupaya menyediakan layanan untuk menunjang pelaksanaan layanan HT Elektronik yaitu Sistem Pengaduan dan Informasi Kendala HT Elektronik atau disingkat "SEPERADIK".

Layanan dimaksud berupa *Call Center* yang secara lebih khusus dapat diakses melalui aplikasi *Whatsapp*. Untuk dapat memanfaatkan layanan tersebut, Saudara/i dipersilahkan untuk menyampaikan sebagai berikut:

1. Satu Nomor Resmi yang masih aktif dan terhubung dengan aplikasi *Whatsapp* (nomor tersebut akan terdaftar sebagai nomor resmi Mitra ATR/BPN dalam layanan 'SEPERADIK');
2. Satu Email Resmi.

Informasi terkait Layanan 'SEPERADIK' telah termuat di brosur (terlampir).

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pertanahan
Kota Pangkal Pinang,

Ditandatangani Secara
Elektronik

Adi Wibowo, S.H.
NIP 196612071992031002





KANTOR PERTANAHAN
KOTA PANGKALPINANG

SEPERADIK

Sistem Pengaduan dan Informasi
Kendala HT-Elektronik



Apa itu SEPERADIK?

Sistem Pengaduan dan informasi Kendala HT-Elektronik atau bisa disebut "SEPERADIK" merupakan layanan penunjang pelaksanaan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik. SEPERADIK berfungsi sebagai wadah komunikasi antara Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang dengan para mitra BPN dalam pelaksanaan HT-EI.

Bagaimana cara kerjanya?

SEPERADIK bekerja secara sederhana berupa call Center yang akan mengirimkan notifikasi atau pemberitahuan kepada mitra BPN apabila terjadi kendala berkas permohonan serta merespon dengan cepat apabila pemberitahuan mengenai kendala belum dipahami oleh mitra

Bagaimana cara mendapatkan layanan SEPERADIK?

Segera daftarkan Nomor Resmi Mitra BPN agar dapat segera menerima pendaftaran apabila terjadi kendala berkas permohonan dengan cara membalas surat yang dikirimkan Kantor Pertanahan dengan melampirkan:

1. Satu Nomor Resmi Mitra BPN (PPAT atau BANK) yang masih aktif dan terhubung dengan aplikasi whatsapp;
2. Email Resmi Mitra BPN (PPAT atau BANK).



081901012409
Call Center

Cerdas

Ikhtlas

No Pungli

Transparan

Akuntabel

Melayani, Profesional, dan Terpercaya



Kantahkotapkp

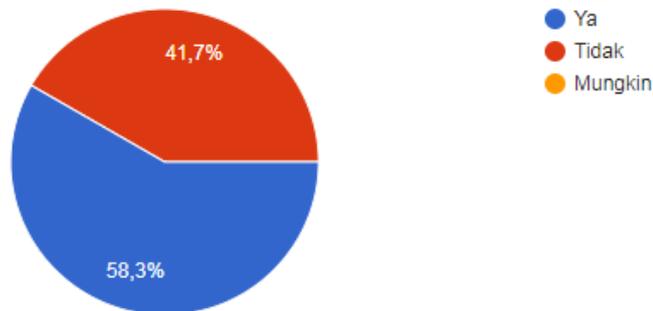


Kantahkotapangkalpinang

LAPORAN EVALUASI PENGADAAN CALL CENTER/ LAYANAN SEPERADIK

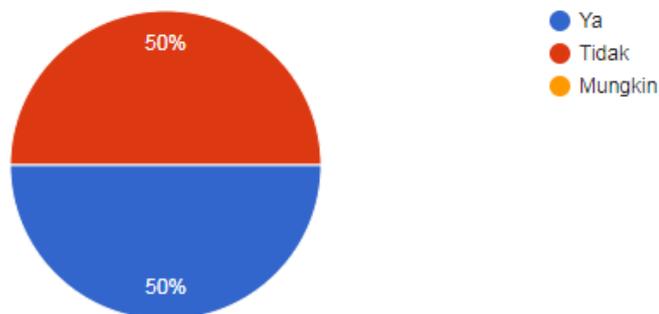
Hasil Evaluasi *Google Form* Penilaian Pegawai Kantor Pertanahan dan Mitra BPN Kota Pangkalpinang terhadap Layanan SEPERADIK atau *call center* Hak Tanggungan Elektronik, link *Google Form* dapat diakses melalui : https://docs.google.com/forms/d/1etFnePbBcU9HhLnMMwOfSkYQ3xtioO_b_MG_KyewaVw/edit#responses Penilaian ini dilakukan dengan cara memberikan jawaban Ya, Tidak atau Mungkin sebagai berikut :

1. Pertanyaan : Apakah sebelumnya anda pernah mendengar layanan SEPERADIK?



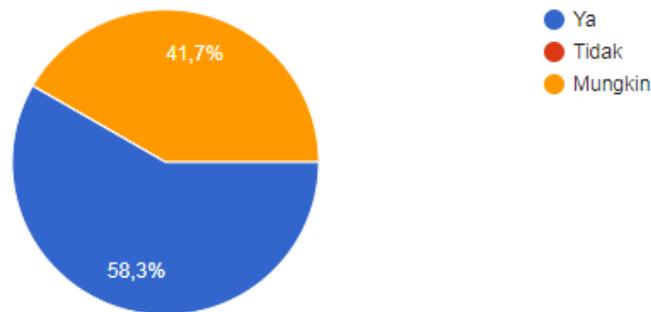
Dari 12 responden, 58,3% (lima puluh delapan koma tiga persen) menjawab Iya. Artinya 7 (tujuh) orang pernah mendengar mengenai layanan SEPERADIK. Sedangkan 41,7 % (empat puluh satu koma tujuh persen) lainnya menjawab tidak, artinya 5 (orang) tidak mengetahui mengenai layanan SEPERADIK.

2. Pertanyaan : Apakah anda pernah menghubungi *call center* dari layanan SEPERADIK?



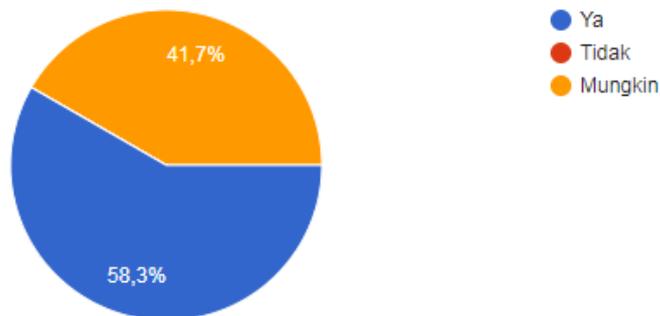
Dari 12 responden, 50% (lima puluh persen) menjawab Iya. Artinya 6 (enam) orang pernah menghubungi *call center* layanan SEPERADIK. Sedangkan 50% (lima puluh persen) lainnya menjawab tidak, artinya 6 (enam) orang tidak menghubungi *call center* atau layanan SEPERADIK.

3. Pertanyaan : Apakah anda mudah untuk mengakses nomor *call center* dari layanan SEPERADIK?



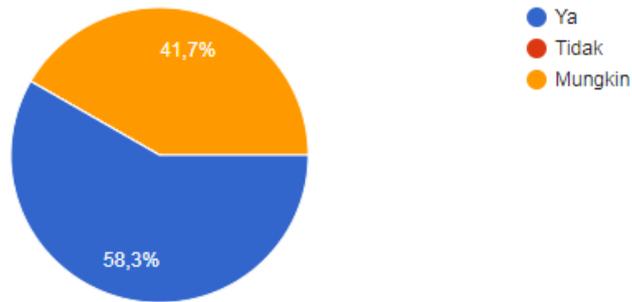
Dari 12 responden, 58,3% (lima puluh delapan koma tiga persen) menjawab Iya. Artinya 7 (tujuh) orang menganggap nomor *call center* layanan SEPERADIK mudah diakses. Sedangkan 41,7 % (empat puluh satu koma tujuh persen) lainnya menjawab mungkin, artinya 5 (lima) orang ragu bahwa *call center* atau layanan SEPERADIK mudah untuk diakses.

4. Pertanyaan : Apakah ketika anda menghubungi nomor *call center*, anda mendapat respon yang cepat dan tanggap?



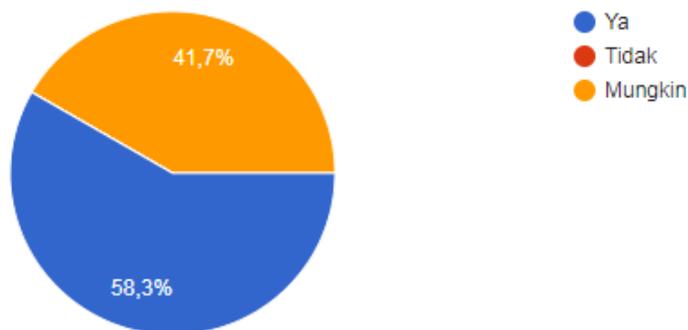
Dari 12 responden, 58,3% (lima puluh delapan koma tiga persen) menjawab Iya. Artinya 7 (tujuh) orang menganggap admin *call center* layanan SEPERADIK merespon dengan cepat dan tanggap. Sedangkan 41,7 % (empat puluh satu koma tujuh persen) lainnya menjawab mungkin, artinya 5 (lima) orang ragu bahwa admin *call center* atau layanan SEPERADIK merespon dengan cepat dan tanggap.

5. Pertanyaan : Apakah dengan nomor *call center* atau layanan SEPERADIK ini membantu anda ketika anda mengalami kendala dalam berkas permohonan HT-Elektronik?



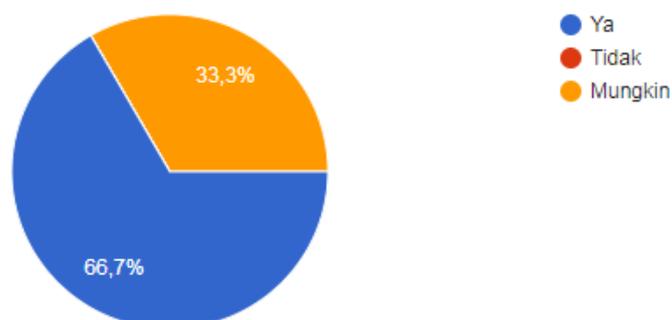
Dari 12 responden, 58,3% (lima puluh delapan koma tiga persen) menjawab Iya. Artinya 7 (tujuh) orang menganggap *call center* atau layanan SEPERADIK ini membantu mereka dalam mengatasi permasalahan maupun kendala HT-Elektronik. Sedangkan 41,7 % (empat puluh satu koma tujuh persen) lainnya menjawab mungkin, artinya 5 (lima) orang merasa ragu bahwa *call center* atau layanan SEPERADIK dapat membantu permasalahan yang mereka hadapi terkait HT-Elektronik atau tidak.

6. Pertanyaan : ketika anda menghubungi dan bertanya kepada admin SEPERADIK jawaban dari admin SEPERADIK dapat dipahami dengan jelas?



Dari 12 responden, 58,3% (lima puluh delapan koma tiga persen) menjawab Iya. Artinya 7 (tujuh) orang menganggap admin *call center* atau layanan SEPERADIK ini membantu mereka dalam mengatasi permasalahan maupun kendala HT-Elektronik dengan jawaban-jawaban yang jelas dan mudah dipahami. Sedangkan 41,7 % (empat puluh satu koma tujuh persen) lainnya menjawab mungkin, artinya 5 (lima) orang merasa ragu bahwa *call center* atau layanan SEPERADIK menjelaskan dan menjawab pertanyaan dengan baik, jelas dan mudah dipahami.

7. Pertanyaan : Apakah anda bersedia untuk menggunakan layanan SEPERADIK secara terus menerus?



Dari 12 responden, 66,7% (enam puluh enam koma tujuh persen) menjawab Iya. Artinya 8 (delapan) orang bersedia untuk menggunakan layanan SEPERADIK secara terus menerus. Sedangkan 33,3% (tiga puluh tiga koma tiga persen) lainnya menjawab mungkin, artinya 4 (empat) orang merasa ragu untuk menggunakan layanan SEPERADIK ke depannya.

Dari hasil semua jawaban kuisioner tersebut diatas, penulis menyimpulkan bahwa penggunaan layanan *call center* atau SEPERADIK ini sudah cukup baik dan bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, namun penulis masih harus terus mengembangkan, mengadakan sosialisasi secara bertahap, dan memperbaiki kualitas Layanan Pertanahan ini.