



LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PNS BerAKHLAK

MEMBUAT SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BERAU

Disusun Oleh:

Nama : Juhdin Nur, A.Md.

NIP : 199209142022041001

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN IV
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN
PERTANAHAN NASIONAL
TAHUN 2022**



LEMBAR PERSETUJUAN

Seminar Aktualisasi dengan judul:

“Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau”

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 6 Angkatan IV:

Nama : Juhdin Nur, A.Md.

NIP : 199209142022041001

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Kamis tanggal 17 November 2022.

Menyetujui:

Jakarta, 15 November 2022
Coach

Mid Rahmalia, SE., M.Si.
NIP. 197001151994012001

Tanjung Redeb, 15 November 2022
Mentor

Nisrina Niwar Hisanah, S.T.
NIP. 199305152019032004

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat-Nya Laporan aktualisasi yang berjudul “Membuat tata cara pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau” dapat dikerjakan oleh penulis dengan baik. Tujuan dari pembuatan laporan aktualisasi ini adalah persyaratan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 gelombang VI pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional, bahwa peserta yang telah mendapatkan pembelajaran konsepsi habituasi dan konsepsi aktualisasi memperoleh bekal pengetahuan tentang kegiatan pembelajaran aktualisasi di tempat kerja untuk mengimplementasikan substansi mata-mata pelatihan agenda kedudukan dan peran PNS dalam NKRI serta nilai-nilai dasar PNS ke dalam rancangan, pelaksanaan, dan penyajian hasil aktualisasi. Penulis menyadari dalam penyelesaian laporan aktualisasi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik moril maupun materil. Selaku Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk mengikuti Latihan Dasar CPNS yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.
2. Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P. selaku Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
3. Bapak ASNAEDI, A.Ptnh, M.H.M selaku Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Kalimantan Timur.
4. Bapak Ir. Timbul Tunggul Hamonangan Simanjuntak selaku Kepala Pertanahan Kabupaten Berau
5. Bapak Masronata Sitanggang, S.H. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
6. Ibu Nisrina Niwar Hisanah, S.T. selaku Kepala Seksi Pengendalian dan penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Berau yang telah memberi arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi ini.
7. Ibu Mid Rahmalia, SE., M.Si. selaku Pembimbing (Coach) yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan Laporan Aktualisasi.

8. Rekan-rekan Pegawai Negeri, Calon Pegawai Negeri dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri dikantor Pertanahan Kabupaten Berau yang selalu memberikan bantuan dan motivasi dalam pembuatan laporan aktualisasi.
9. Bapak dan Ibu Panitia Penyelenggara serta Widyaiswara Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agraia dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Penulis berharap dengan selesainya kegiatan aktualisasi ini, semoga nilai-nilai BerAKHLAK yang ditanamkan kepada peserta Latsar CPNS selama mengikuti Pelatihan Dasar dan dilakukan di unit kerja masing-masing dapat terus dilaksanakan. Pelaksanaan pengembangan inovasi-inovasi terkait pelayanan pun dapat terus dilanjutkan selama bertugas, dan atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penulisan laporan ini penulis mohon maaf. Untuk itu penulis mengharapkan masukan, kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan karya tulis ini di masa mendatang.

Bogor, November 2022

Juhdin Nur

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR BAGAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan Organisasi | 2 |
| C. Tugas dan Fungsi | 3 |
| D. Struktur Organisasi | 6 |
| E. Progam dan Kegiatan Saat Ini..... | 7 |
| BAB II RANCANGAN AKTUALISASI..... | 8 |
| A. Identifikasi Isu | 8 |
| B. Pemilihan Isu | 11 |
| C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu..... | 12 |
| D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi | 16 |
| E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi | 31 |
| BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI | 32 |
| A. Role Model..... | 32 |
| B. Realisasi Aktualisasi | 33 |
| C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi | 57 |
| D. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi | 57 |
| BAB IV PENUTUP | 61 |
| A. Kesimpulan | 61 |
| B. Rekomendasi..... | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| BIODATA PENULIS | 79 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Analisis isu dengan USG | 12 |
| Tabel 2 Matrik Penyebab Isu dan Gagasan Kreatif Pemecah Isu | 14 |
| Tabel 3 Hasil Tapisan Penilaian Gagasan Isu menggunakan McNamara | 16 |
| Tabel 4 Matrik Kegiatan Aktualisasi | 18 |
| Tabel 5 Matrik nilai – nilai BerAKHLAK..... | 30 |
| Tabel 6 Jadwal Kegiatan Aktualisasi..... | 31 |
| Tabel 7 Tugas Per Unit Organisasi | 38 |
| Tabel 8 Racangan dan Realisasi Nilai – Nilai BerAKHLAK..... | 56 |
| Tabel 9 Rencana Tindak Lanjut..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Tujuan dan Sasaran Strategis ATR/BPN | 3 |
| Gambar 2 Contoh Surat Pengaduan..... | 9 |
| Gambar 3 Halaman Website Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | 10 |
| Gambar 4 Jumlah Data Pemohon Pada Kegiatan Pelataran | 11 |
| Gambar 5 Koordinasi bagian Loker..... | 34 |
| Gambar 6 Rekap Data..... | 36 |
| Gambar 7 Mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja..... | 37 |
| Gambar 8 Peraturan tentang Oragnisasi dan Tata Kerja..... | 37 |
| Gambar 9 Mengamati Proses Bisnis | 39 |
| Gambar 10 Flowchart Penyelesaian Aduan..... | 40 |
| Gambar 11 Konsultasi dengan Mentor | 41 |
| Gambar 12 Mempelajari Peraturan Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik | 42 |
| Gambar 13 Konsultasi dengan mentor..... | 42 |
| Gambar 14 Draft SOP Pengelolaan Pengaduan..... | 43 |
| Gambar 15 Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan | 44 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Bagan 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | 6 |
| Bagan 2 Fishbone Diagram..... | 13 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN) bahwa selama masa percobaan Calon Pegawai Negeri Sipil diberikan pendidikan dan pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas, moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Dalam mewujudkan hal tersebut diperkuat dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14/K.1/PDP.07/2022 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil bahwa pemerintah sudah menetapkan nilai – nilai dasar (*core values*) BerAKHLAK sebagai dasar penguatan budaya kerja di instansi pemerintah untuk mendukung pencapaian kerja individual/instansi. Pelatihan dasar ini bertujuan menginternalisasikan menerapkan dan mengaktualisasikan serta menjadikan kebiasaan *core values* ASN BerAKHLAK dalam mendukung *employer branding* ASN “Bangga Melayani Bangsa”. BerAKHLAK akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai Langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

Dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan

penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Untuk pengelolaan pengaduan yang baik dan konsisten serta mempunyai arahan yang jelas, maka diperlukan suatu Standar Operasional Prosedur sehingga setiap tahapan – tahapan penyelesaiannya terdokumentasikan dengan baik dan memberikan jawaban yang solutif terhadap masyarakat. Dengan demikian, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

B. Tujuan Organisasi

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam menjalankan tujuannya memiliki Visi dan Misi yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.” Visi tersebut akan menjadi guidance, motivasi dan target kinerja yang ingin dicapai dalam lima tahun yang akan datang dengan mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan dan yang terpercaya dan berstandar dunia. Kemudian untuk mencapai Visi tersebut diperlukan pelaksanaan 2 misi yaitu:

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

Sebagai tindak lanjut dari kedua misi tersebut maka disusunlah tujuan sebagai berikut.

Misi pertama dilaksanakan untuk mencapai 2 (dua) tujuan yaitu:

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

Misi kedua dilaksanakan untuk mencapai tujuan yaitu :

1. Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.

Berikut adalah bentuk Tujuan dan Sasaran Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Negara :



Gambar 1 Tujuan dan Sasaran Strategis ATR/BPN

Sumber: Peraturan Menteri ATR/BPN No.27 Tahun 2020

Adapun kegiatan – kegiatan yang akan dilaksanakan dalam rancangan aktualisasi ini nantinya diharapkan akan menjadi penguatan tujuan dari kementerian ATR/BPN. Dalam rancangan aktualisasi ini akan menyasar pada penguatan tujuan 3 yaitu Pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing. Dengan membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau akan berkontribusi pada perbaikan pelayanan publik sehingga pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi sarana umpan balik dari pelaksanaan pelayanan publik yang sudah dilaksanakan.

C. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria/Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural Di Lingkungan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, ikhtisar jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Adapun uraian tugasnya sebagai berikut:

1. Mengumpulkan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
2. Menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
3. Menyimpan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
4. Menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada masyarakat;
5. Melakukan pemutakhiran database informasi dan dokumentasi;
6. Menerima dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti kepemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
7. Mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
8. Memberikan penjelasan kepada pelapor/pengadu apabila materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan menyarankan untuk menyampaikan pengaduannya kepada instansi yang berwenang;
9. Mewawancarai/menanyakan materi pengaduan yang disampaikan oleh pelapor/pengadu, apakah pengaduan tersebut pernah dilaporkan atau belum;
10. Melakukan konsultasi dengan pejabat berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
11. Mengarahkan dan membantu agar pengaduan disampaikan secara tertulis;
12. Membuat tanda terima/bukti pengaduan;
13. Meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
14. Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti kepemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register.

Hasil kerja pengelola informasi pertanahan sebagai berikut:

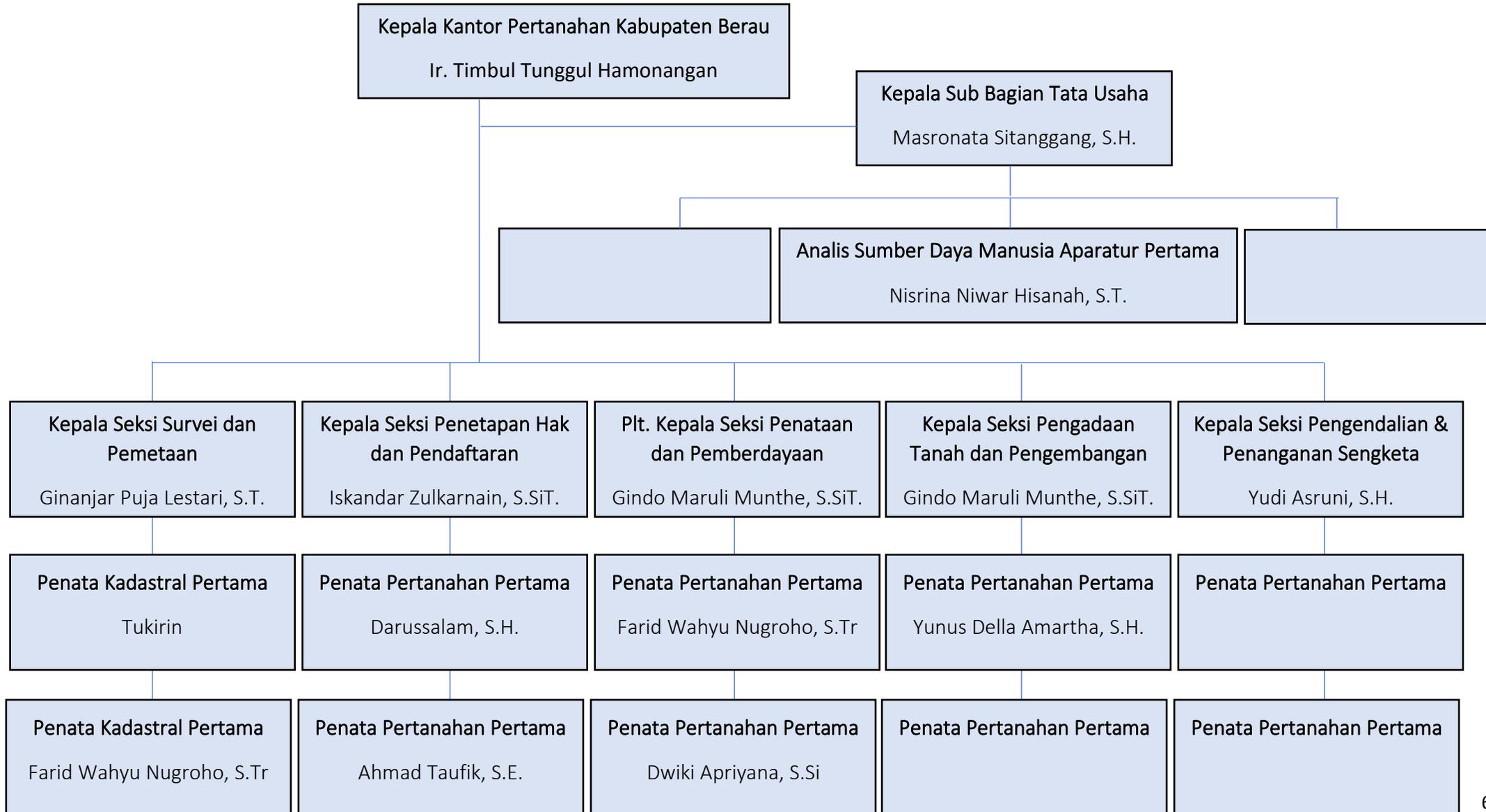
1. Kompilasi bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
2. Dokumen bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
3. Arsip informasi pertanahan;
4. Bahan pelayanan informasi kepada masyarakat;
5. Database informasi dan dokumentasi yang terbaru;
6. Catatan pengaduan dan data/bukti-bukti kepemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;

7. Catatan/bukti kajian dan identifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
8. Catatan hasil konsultasi materi pengaduan;
9. Catatan hasil verifikasi materi pengaduan;
10. Catatan/disposisi atasan/pejabat yang berwenang terkait tindak lanjut pengaduan;
11. Catatan atas saran pengaduan;
12. Tanda terima/bukti pengaduan;
13. Catatan/buku registrasi distribusi pengaduan; dan
14. Catatan pada buku registrasi pengaduan.

Wewenang Pengelola Informasi Pertanahan sebagai berikut:

1. Mengajukan usul, saran, dan pendapat kepada atasan;
2. Mendapatkan data dan informasi hasil pengumpulan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
3. Mendapatkan data dan informasi menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
4. Mendapatkan data dan informasi untuk penyimpanan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
5. Mendapatkan data dan informasi data untuk pelayanan informasi kepada masyarakat;
6. Mendapatkan data dan informasi pemutakhiran database informasi dan dokumentasi;
7. Meminta data informasi untuk melengkapi berkas pada catatan pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
8. Meminta data dan informasi untuk mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
9. Mendapatkan data dan informasi dalam rangka konsultasi materi pengaduan;
10. Mengajukan pertanyaan dalam rangka verifikasi materi pengaduan;
11. Mendapatkan data dan informasi dari pejabat yang berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
12. Memberikan petunjuk tentang metode penyampaian aduan;
13. Mengajukan tanda terima/bukti pengaduan;
14. Mendapatkan tanda terima atas penyerahan laporan pengaduan dari pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
15. Memperbaiki catatan pada buku registrasi pengaduan.

D. Struktur Organisasi



Bagan 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional No. 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan dan Kantor Pertanahan, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 22 bahwa Susunan Organisasi Kantor terdiri atas:

16. Subbagian Tata Usaha;
17. Seksi Survei dan Pemetaan;
18. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
19. Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
20. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan
21. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

E. Progam dan Kegiatan Saat Ini

Dalam DIPA/POK untuk Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau melaksanakan kegiatan penyelenggaraan dukungan manajemen dan tugas teknis lainnya di Daerah sebagai berikut :

1. Layanan BMN
2. Layanan Hubungan Masyarakat
3. Layanan Umum
4. Layanan Data dan Informasi
5. Layanan Bantuan Hukum
6. Layanan Perkantoran
7. Sarana dan Prasarana Internal
8. Layanan Manajemen SDM Internal
9. Layanan Manajemen Kinerja Internal
10. Layanan Pemantauan dan Evaluasi
11. Layanan Manajemen Keuangan

Dalam kegiatan rancangan aktualisasi ini berkaitan dengan layanan hubungan masyarakat tentang pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Jadi aktualisasi yang diangkat **“Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau”** diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan pengaduan menjadi lebih baik.

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

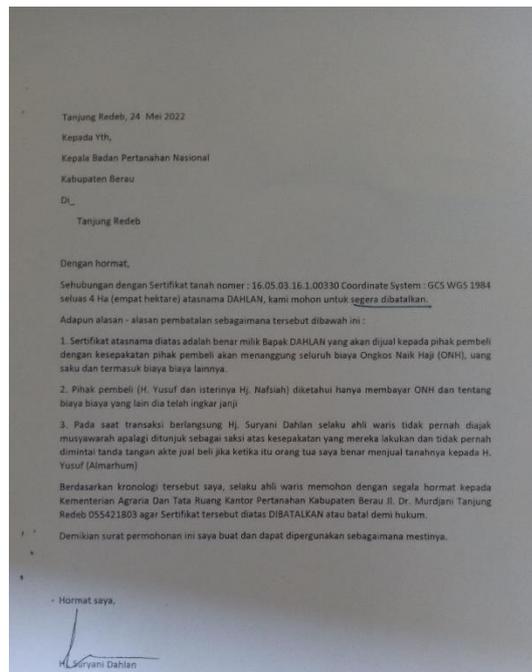
A. Identifikasi Isu

Sesuai dengan pengalaman kerja dan praktik penempatan di Sub Bidang Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur, maka ditemukan beberapa isu atau potensi masalah dalam penyelenggaraan pemerintahan pada Sub bagian tata usaha, diantaranya:

1. Belum optimalnya pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Informasi dan pengaduan merupakan satu diantara layanan publik yang dapat diakses atau digunakan oleh masyarakat baik itu berupa pengaduan, informasi terkait persyaratan dan proses permohonan pengajuan sertipikat tanah, maupun aspirasi untuk perbaikan pelayanan. Saat ini terbatas pada pengarsipan dan tindak lanjut yang berjalan lambat, belum ada dashboard monitoring informasi dan SOP pengaduan masyarakat, seharusnya selain proses pengadministrasian terdapat juga dashboard monitoring terkait pengaduan dan layanan informasi sehingga pimpinan dapat memonitoring informasi maupun pengaduan yang belum ditindak lanjuti serta membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat.

Respon ataupun penanganan pengaduan yang lambat akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat dalam mengakses layanan informasi dan pengaduan karena tidak mendapatkan tanggapan solutif dan cepat. Saat ini pengadministrasian pengaduan dilakukan oleh sekretaris kepala kantor pertanahan, dan seksi-seksi terkait pengaduan sebagai responder atas permasalahan yang terjadi pada pengadu. Jika isu ini dikaitkan dengan Mata Pelatihan Agenda II dan Agenda III maka akan berhubungan dengan nilai – nilai BerAKHLAK, manajemen ASN dan Smart ASN yang menyangkut pengaplikasian literasi digital dalam monitoring informasi dan pengaduan masyarakat.



Gambar 2 Contoh Surat Pengaduan

2. Belum optimalnya updating data kepegawaian pada aplikasi simpeg dalam tata kelola arsip kepegawaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

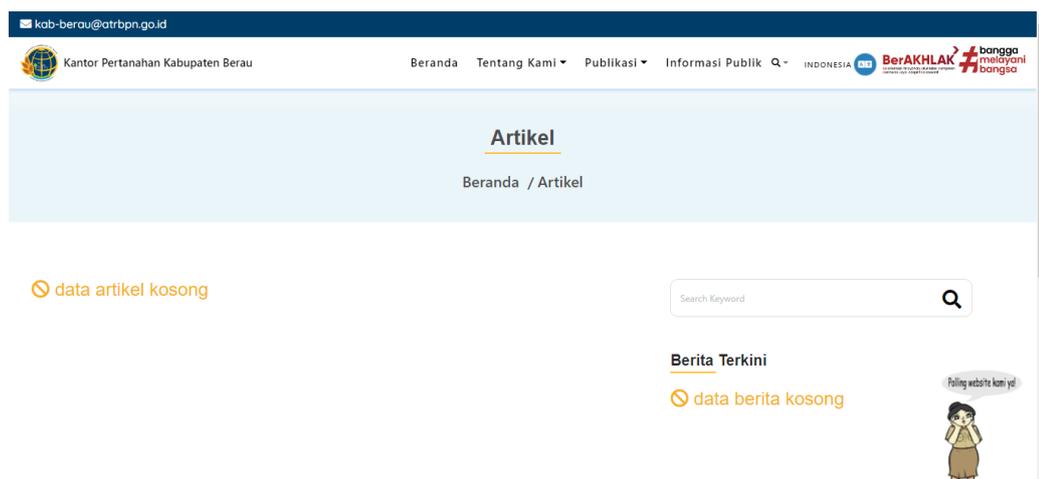
Sistem Informasi Kepegawaian (Simpeg) merupakan rangkaian data pegawai dan informasi yang disusun secara sistematis, menyeluruh dan terintegrasi dengan berbasis teknologi yang berguna dalam pelaksanaan manajemen Kepegawaian. Simpeg sudah digunakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau, namun updating data kepegawaian secara berkala yang masih belum dioptimalkan, sehingga saat ada surat edaran untuk kenaikan ujian kenaikan pangkat yang mensyaratkan adanya update data terbaru pada simpeg contohnya data eviden SKP, Ijazah, Sertifikat diklat tidak menjadi beban pekerjaan tambahan karena tenggat waktu updating yang cenderung sebentar, seharusnya data dasar seperti eviden Ijazah, SK Jabatan yang belum diunggah dilakukan updating secara berkala, terutama saat perpindahan dari Kantor Pertanahan daerah lain ke Kantor Pertanahan Berau yang perlu penyesuaian terkait SK jabatan terbaru.

Data Kepegawaian yang tidak sinkron dengan keadaan sebenarnya akan berdampak pada terhambatnya peningkatan kapasitas SDM serta dapat terjadi kekosongan jabatan yang juga akan berdampak pada proses pekerjaan dalam suatu organisasi karena kekosongan pada suatu jabatan tertentu. Jika isu dikaitkan dengan Mata Pelatihan Agenda II dan Agenda III maka akan berhubungan dengan nilai – nilai BerAKHLAK, manajemen ASN dan Smart ASN terkait dengan pengoptimalan updating pada Aplikasi Simpeg.

3. Belum optimalnya pengelolaan konten website Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Website merupakan satu diantara media digital yang berfungsi sebagai publikasi atau penyampaian informasi dengan jangkauan yang luas dan muatan konten yang banyak. Pengelolaan konten website Kantor Pertanahan Kabupaten Berau saat ini masih belum optimal, masih banyak halaman website yang kosong. Halaman website yang seharusnya dapat digunakan untuk media promosi kegiatan atau program, promosi aplikasi pertanahan, panduan permohonan sertipikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.

Belum optimalnya pengelolaan konten website ini berdampak pada website pertanahan tidak teroptimasi pada pencarian menggunakan *search engine*. Contoh tidak teroptimasinya pada pencarian, ketika mencari web kantor pertanahan berau menggunakan search engine google, maka halaman website Kantor Pertanahan Berau tidak mendapatkan index dihalaman pertama hasil pencarian *search engine google*. Selain hal itu dampak tidak teroptimalkannya website akan menjadi celah bagi para cybercrime untuk membuat website tandingan yang bertujuan untuk mencuri data pribadi dari pengunjung website. Jika isu dikaitkan dengan mata pelatihan agenda II dan agenda III maka akan berhubungan dengan nilai – nilai BerAKHLAK, serta Smart ASN di Era digital yang dituntut mengimplementasikan 4 pilar dalam literasi digital.



Gambar 3 Halaman Website Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

4. Belum optimalnya Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran) merupakan suatu terobosan baru dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Hal ini dilakukan untuk

mengakomodasi masyarakat yang bekerja, tidak ada waktu untuk pengurusan di Kantor Pertanahan selain hari Sabtu dan Minggu. Pelayanan Akhir Pekan ini seharusnya menjadi suatu solusi bagi masyarakat untuk dapat melakukan pengurusan di Kantor Pertanahan tanpa perantara, namun yang terjadi jumlah kunjungan masyarakat ke Kantor Pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu tidak banyak, hal ini terlihat pada laporan kegiatan Pelataran terkait jumlah Pelayanan yang diberikan hari itu tergolong sedikit.

| No | Pelaksanaan | Jenis Layanan | Jumlah Pemohon | Keterangan |
|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------|---|
| 1 | Sabtu, 24 September 2022 | Informasi dan Pengaduan | 1 | Konsultasi SK |
| | | Pendaftaran | 0 | - |
| | | Penyerahan Produk | 3 | Penyerahan produk PTSL PM TA 2019 Kampung Gunung Panjang sebanyak 8 sertipikat dan PTSL PM TA 2022 Kampung Rantau Panjang sebanyak 2 sertipikat |
| TOTAL | | | 4 | |

Gambar 4 Jumlah Data Pemohon Pada Kegiatan Pelataran

B. Pemilihan Isu

Pada pemilihan isu ini digunakan metode *Urgency, Seriousness, dan Growth* (USG) untuk dapat menarik satu gagasan pemecahan masalah dari isu yang telah di saring menggunakan USG, yang mana metode ini menitik beratkan pemilihan isu dengan memberikan penilaian prioritas penyelesaian masalah ke dalam tiga faktor, yaitu :

1. Urgensi (*Urgency*) melihat masalah dari seberapa mendesaknya suatu masalah tersebut, untuk segera diselesaikan dalam tenggang waktu tertentu.
2. Seriousness atau tingkat keseriusan masalah, dengan melihat dampak dari masalah tersebut seberapa jauh mempengaruhi produktifitas kerja di lingkungan kantor.
3. Growth atau tingkat perkembangan, dilihat dari apakah masalah tersebut berkembang cepat sehingga sulit untuk dicegah.

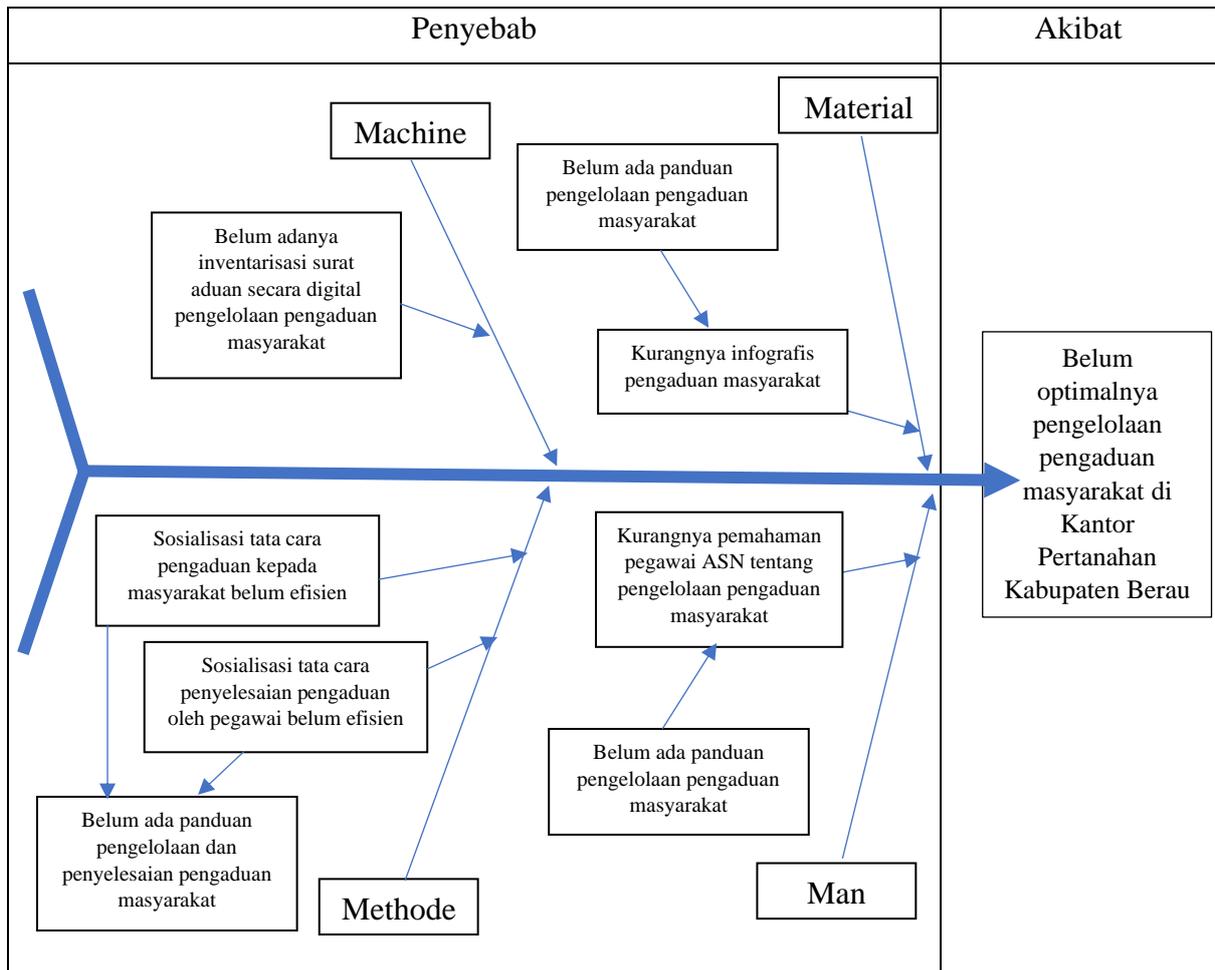
Tabel 1 Analisis isu dengan USG

| No | Isu/Permasalahan | Kriteria | | | Total |
|----|--|----------|-------------|--------|-------|
| | | Urgency | Seriousness | Growth | |
| 1. | Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 2. | Belum optimalnya updating data kepegawaian pada aplikasi simpeg dalam tata kelola arsip kepegawaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 3. | Belum optimalnya pengelolaan konten website Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | 3 | 5 | 4 | 12 |
| 4. | Belum optimalnya Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | 3 | 4 | 3 | 10 |

Berdasarkan analisis USG tersebut maka isu yang mendapatkan nilai total tinggi yang dapat dijadikan *core issue*, yaitu: Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.

C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Berikut *fishbone diagram* dari “Belum optimalnya monitoring informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau”.



Bagan 2 Fishbone Diagram

Pada masalah ini digunakan *fishbone diagram* yang membantu mengidentifikasi, memilih dan menampilkan berbagai faktor penyebab dari suatu masalah serta menggambarkan keterkaitan penyebab dengan suatu masalah, sehingga mendapatkan gagasan pemecah isu. Berdasarkan hasil analisis dengan *fishbone diagram* maka dibuatlah matrik dari penyebab dan gagasan kreatif pemecah isu sebagai berikut:

Tabel 2 Matrik Penyebab Isu dan Gagasan Kreatif Pemecah Isu

| Penyebab Isu | | Gagasan Kreatif | Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN |
|-----------------|--|---|--|
| <i>MAN</i> | Kurangnya pemahaman pegawai ASN tentang pengelolaan pengaduan masyarakat | Membuat panduan alur penanganan pengaduan | Manajemen ASN: - Peran ASN Dengan membuat alur penanganan dapat memberikan pemahaman kepada pegawai ASN dalam penanganan atau pengelolaan pengaduan masyarakat dengan harapan dapat memberikan solusi terbaik, sehingga terlaksana pelayanan kebijakan publik dengan baik. |
| <i>MATERIAL</i> | Kurangnya infografis pengaduan masyarakat | Membuat infografis alur pengaduan masyarakat | Smart ASN: ❖ Kecakapan Digital & Budaya Digital Membuat alur pengaduan tentang pelayanan publik kedalam bentuk infografis tentu akan lebih mudah dipahami dari pada hanya menggunakan tulisan – tulisan. Dalam pembuatan infografis tersebut dapat membiasakan seorang ASN untuk berpikir kreatif dan inovatif dengan menggunakan software desain. |
| <i>MACHINE</i> | Belum adanya inventarisasi pengelolaan pengaduan masyarakat | Membuat database rekapitulasi pengaduan masyarakat menggunakan google spreadsheet sehingga dapat dimonitor Bersama. | Smart ASN: ❖ Kecakapan Digital |

| | | | |
|---------|---|--|---|
| | | | Membuat database rekapitulasi pengaduan dengan menggunakan google spreadsheet akan membiasakan Insan ASN dalam menggunakan aplikasi dan meningkatkan <i>Digital Skill</i> . |
| METHODE | <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi tata cara pengaduan kepada masyarakat belum efisien. • Sosialisasi tata cara penyelesaian pengaduan oleh pegawai belum efisien | Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat | Manajemen ASN |

Berdasarkan isu yang terpilih, ditentukan gagasan yang akan dipilih sebagai pemecah isu dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi. Pemilihan gagasan pemecah isu menggunakan metode McNamara sehingga didapatkan gagasan kreatif yang mempunyai dampak dan kontribusi penyelesaian isu paling efektif, efisien dan mudah. Hasil tapisan pemilihan isu pada tabel berikut.

Tabel 3 Hasil Tapisan Penilaian Gagasan Isu menggunakan McNamara

| No. | Gagasan Pemecah Isu | Efektifitas | Efisiensi | Kemudahan | Total | Ranking |
|-----|---|-------------|-----------|-----------|-------|---------|
| 1 | Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat | 4 | 5 | 4 | 13 | 1 |
| 2 | Membuat database rekapitulasi pengaduan masyarakat menggunakan google spreadsheet sehingga dapat dimonitor Bersama. | 4 | 4 | 3 | 11 | 2 |
| 3 | Membuat infografis alur pengaduan masyarakat | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 |

Dari analisis tapisan diatas, maka terpilih gagasan kreatifnya yaitu “Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat”. Hal tersebut dinilai efektif dalam memberikan acuan jelas pada pengelolaan pengaduan baik yang sifatnya aduan, informasi ataupun saran. Dari segi efisiensi gagasan ini tidak membutuhkan biaya dan mudah untuk dilaksanakan.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Identifikasi Isu : 1. Belum optimalnya pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 2. Belum optimalnya updating data kepegawaian pada aplikasi simpeg dalam tata kelola arsip kepegawaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 3. Belum optimalnya pengelolaan konten website Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

4. Belum optimalnya Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
- Isu yang diangkat : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
- Gagasan Pemecah Isu : 1. Membuat panduan alur penanganan pengaduan.
2. Membuat Infografis alur pengaduan masyarakat.
3. Membuat database rekapitulasi pengaduan masyarakat menggunakan google spreadsheet.
4. Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
- Gagasan Isu Terpilih : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Tabel 4 Matrik Kegiatan Aktualisasi

| No | Kegiatan | Tahapan Kegiatan | Output/Hasil | Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan | Kontribusi Terhadap Visi – Misi Organisasi | Penguatan Nilai Organisasi |
|----|---|---|--|---|--|--|
| 1 | Identifikasi faktor kendala dalam pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau. | 1. Berkoordinasi dengan bagian loket dan admin surat untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan masyarakat. | Hasil Analisa terhadap kendala pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan cekatan untuk mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan ❖ Akuntabel Saya akan mengerjakan tugas dengan disiplin dan cermat dalam mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan. ❖ Kompeten Saya akan membesarkan kapasitas diri dalam menganalisa faktor kendala pengelolaan pengaduan. ❖ Harmonis Saya akan menganalisa faktor kendala pengelolaan pengaduan untuk membantu memudahkan organisasi dan rekan kerja dalam menyelesaikan aduan. ❖ Loyal Saya akan dedikasikan diri untuk mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan. ❖ Adaptif Saya akan bertinda proaktif dalam mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan rekan kerja untuk mengidentifikasi | Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia | <p>Melayani : sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan</p> <p>Profesional : sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> <p>Terpercaya : sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | faktor kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan. | | |
| | | 2. Mengumpulkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan. | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan mengumpulkan kendala yang dihadapi dengan cekatan. ❖ Akuntabel Saya akan mengumpulkan faktor kendala dengan efektif dan efisien. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam mengumpulkan faktor kendala pengelolaan aduan. ❖ Harmonis Saya akan mengumpulkan faktor kendala pengelolaan aduan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. ❖ Loyal Saya akan mengumpulkan faktor kendala untuk kepentingan instansi ❖ Adaptif Saya akan berinovasi dalam pengumpulan faktor kendala yang dihadapi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerja sama dan bersinergi dengan pihak – pihak terkait dalam pengumpulan faktor kendala pengelolaan aduan | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| | | <p>3. Menganalisis kendala yang sudah dikumpulkan</p> | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan menganalisis kendala dengan cektan agar pengelolaan pengaduan dapat memenuhi kebutuhan dan kemudahan masyarakat. ❖ Akuntabel Saya akan menganalisis kendala dengan jujur, cermat. ❖ Kompeten Saya akan menganalisis faktor kendala untuk meningkatkan kompetensi diri dalam menjawab tantangan pengelolaan aduan. ❖ Harmonis Saya akan menganalisis faktor kendala untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. ❖ Loyal Saya akan berdedikasi dalam menganalisis faktor kendala. ❖ Adaptif Saya akan mengembangkan kreatifitas dalam menganalisis kendala untuk mendapatkan penyelesaian yang solutif. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dalam menganalisis faktor kendala dengan berdiskusi Bersama rekan kerja dan atasan. | | |
|--|--|---|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|--|
| 2 | Analisis tugas dan kewenangan masing – masing unit kerja serta mengumpulkan data aduan | 1. Mengumpulkan data pengaduan masyarakat | Daftar tugas dan kewenangan dari masing – masing unit kerja dan data aduan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan berkata sopan dan bertindak santun dalam meminta data pengaduan yang sudah ada. ❖ Akuntabel Saya akan mengumpulkan data dengan jujur, cermat, cekatan serta bertanggung jawab dalam menggunakan data pengaduan. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kapasitas diri dalam pengumpulan data pengaduan masyarakat. ❖ Harmonis Saya akan mengumpulkan data pengaduan untuk menolong masyarakat agar aduannya dapat disolusikan. ❖ Loyal Saya akan menjaga kerahasiaan data pribadi pengadu ❖ Adaptif Saya akan menentukan kategori pengaduan menyesuaikan dengan permasalahan pengaduan. ❖ Kolaboratif Saya akan mengumpulkan data pengaduan untuk dapat diakses secara Bersama. | Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia | <p>Melayani : sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan</p> <p>Profesional : sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> <p>Terpercaya : sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan</p> |
| | | 2. Mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan memahami kewenangan unit kerja berdasarkan peraturan. | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| | | berdasarkan peraturan. | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Akuntabel Saya akan mempelajari peraturan terkait kewenangan unit kerja dengan cermat dan jujur. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi dalam mempelajari kewenangan unit kerja berdasarkan peraturan ❖ Harmonis Saya akan membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja untuk memberikan solusi yang tepat sasaran. ❖ Loyal Saya akan mempelajari kewenangan unit kerja dengan penuh dedikasi. ❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja. ❖ Kolaboratif Saya akan memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam mengorganisir kewenangan unit kerja. | | |
| | | 3. Menyusun daftar kewenangan tiap unit kerja | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan menyusun daftar kewenangan tiap unit kerja untuk penyelesaian pengaduan yang solutif. | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Akuntabel Saya akan melaksanakan tugas dengan jujur, cermat, bertanggung jawab dalam menyusun daftar kewenangan tiap unit kerja. ❖ Kompeten Saya akan menyusun daftar kewenangan dengan kualitas terbaik ❖ Harmonis Saya akan membantu orang lain untuk belajar dengan menyusun daftar kewenangan tiap unit kerja. ❖ Loyal Saya akan menyusun daftar kewenangan unit kerja untuk kepentingan instansi dan negara dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat ❖ Adaptif Saya akan proaktif dalam menyusun daftar kewenangan unit kerja ❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dan bersinergi dalam menyusun daftar kewenangan unit kerja | | |
| 3 | Membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat | 1. Mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat | Catatan perbaikan draft alur penyelesaian dari mentor dan atasan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan membuat alur penyelesaian pengaduan demi memberikan pelayanan prima untuk masyarakat. | Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional | Melayani : sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan Profesional : sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Akuntabel Saya akan mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan dengan cermat. ❖ Kompeten Saya akan membantu orang lain untuk belajar dengan membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat. ❖ Harmonis Saya akan membangun lingkungan kerja yang kondusif membuat alur penyelesaian pengaduan melalui pengamatan proses bisnis pengelolaan aduan. ❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dengan rekan kerja untuk mengamati proses bisnis yang terjadi pada pengelolaan pengaduan. | <p>sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia</p> | <p>meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> <p>Terpercaya : sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan</p> |
| | | 2. Membuat flowchart pengelolaan pengaduan masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan membuat flowchart pengelolaan pengaduan agar dapat memberikan hal yang solutif. ❖ Akuntabel Saya akan membuat flowchart pengelolaan pengaduan dengan cermat, disiplin dan bertanggung jawab. | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi dalam menjawab tantangan pembuatan flowchart pengelolaan pengaduan ❖ Harmonis Saya akan turut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan membuat flowchart pengelolaan pengaduan. ❖ Adaptif Saya akan berinovasi dan mengembangkan kreatifitas dalam menggunakan software untuk membuat flowchart. ❖ Kolaboratif Saya akan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya dalam membuat flowchart | | |
| | | 3. Konsultasi dengan mentor sekaligus atasan | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan berkata sopan dan bertindak santun dalam berinteraksi dengan mentor serta atasan. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam konsultasi yang mendapatkan masukan dari berbagai pihak. ❖ Harmonis Saya akan menghargai setiap pendapat atau masukan saat konsultasi dengan mentor, atasan dan rekan kerja. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Loyal Saya akan melakukan perbaikan sebagai bentuk dedikasi untuk kepentingan bersama instansi ❖ Adaptif Saya akan melakukan perbaikan dengan terus berinovasi, antusias dan bertindak proaktif. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mendapatkan berbagai masukan dan saran. | | |
| 4 | Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat | 1. Mempelajari peraturan pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik | Susunan Draft SOP Pengelolaan pengaduan masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. ❖ Akuntabel Saya akan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan dengan disiplin, cermat dan bertanggung jawab. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dengan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. ❖ Harmonis Saya akan menolong orang lain untuk belajar tentang peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. | Dengan menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia. | <p>Melayani : sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan</p> <p>Profesional : sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> <p>Terpercaya : sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Loyal Saya akan menjaga nama baik ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara dalam memahami peraturan ❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mempelajari peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dengan berbagai pihak dalam mempelajari peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. | | |
| | | 2. Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan berkoordinasi dengan sopan dan santun dalam penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan. ❖ Akuntabel Saya akan menyusun draft SOP dengan cermat dan bertanggung jawab. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam menyusun draft SOP ❖ Harmonis Saya akan membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat. ❖ Loyal | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | | <p>Saya berkomitmen menyelesaikan penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Adaptif Saya akan antusias dalam menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat ❖ Kolaboratif Saya akan bersinergi dengan berbagai pihak untuk menghasilkan draft SOP pengelolaan yang baik. | | |
| | | 3. Berkonsultasi dengan atasan,mentor, admin surat terhadap SOP yang sudah disusun. | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan berkata sopan dan bertindak santun dalam berinteraksi dengan mentor serta atasan. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam konsultasi yang mendapatkan masukan dari berbagai pihak. ❖ Harmonis Saya akan menghargai setiap pendapat atau masukan saat konsultasi dengan mentor, atasan dan rekan kerja. ❖ Loyal Saya akan melakukan perbaikan sebagai bentuk dedikasi untuk kepentingan bersama instansi ❖ Adaptif Saya akan melakukan perbaikan dengan terus berinovasi, antusias dan bertindak proaktif. ❖ Kolaboratif | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | Saya akan bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mendapatkan berbagai masukan dan saran. | | |
| | | 4. Mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan dengan penuh antusias. ❖ Akuntabel Saya akan mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan dengan penuh tanggung jawab. ❖ Kompeten Saya akan mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan dengan kualitas baik. ❖ Harmonis Dengan mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan saya akan membangun lingkungan kerja yang kondusif. ❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dan membangun sinergitas dalam mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan. | | |

Matrik Rekapitulasi Nilai – nilai BerAKHLAK

Tabel 5 Matrik nilai – nilai BerAKHLAK

| No. | Nilai BerAKHLAK | Kegiatan 1 | Kegiatan 2 | Kegiatan 3 | Kegiatan 4 | Jumlah |
|---------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 1 | Berorientasi Pelayanan | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 2 | Akuntabel | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 3 | Kompeten | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 4 | Harmonis | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 5 | Loyal | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 6 | Adaptif | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 7 | Kolaboratif | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| Jumlah | | 21 | 21 | 20 | 26 | 88 |

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 6 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

| No. | Kegiatan | Oktober | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | November | | | | | | | |
|-----|--|---------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|----|----|---|---|---|--|--|
| | | 5 | 6 | 7 | 8 | 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 | | |
| 1. | Identifikasi faktor kendala dalam pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau | █ | █ | █ | █ | █ | | | | | | █ | █ | | | | | | | █ | █ | | | | | | | █ | █ | | | | |
| 2. | Analisis tugas dan kewenangan masing – masing unit kerja | | | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | | | | | | | | | | | | | | | █ | █ | | | | |
| 3. | Membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat | | | | █ | █ | | | | | | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | | | | | █ | █ | | | | |
| 4. | Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat | | | | █ | █ | | | | | | | █ | █ | | | | | | | █ | █ | | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | | | |

Catatan : Jadwal bersifat tentative

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model



Sejak pertama ditugaskan sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau, penulis mempelajari dan mengadaptasikan diri terhadap lingkungan dan sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan rutin serta tambahan. Pada kegiatan tersebut terlihat profesionalitas kerja yang dilakukan dari masing-masing ASN, namun terdapat sosok yang sangat patut dijadikan contoh dan panutan (role model) selama mengaktualisasikan dan menghabituisikan kegiatan aktualisasi yaitu Ibu Nisrina Niwar Hisanah, S.T., Koordinator Substansi Urusan Umum dan Kepegawaian sekaligus sebagai mentor penulis dalam melaksanakan aktualisasi dan habituasi pada Subbagian tata usaha. Selama melaksanakan kegiatan aktualisasi dan habituasi penulis banyak mendapatkan arahan, saran serta sering berkonsultasi.

Jiwa dan rasa tanggungjawab serta peran beliau di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau dalam melaksanakan tugas secara profesional dan berorientasi untuk kepentingan umum. Dengan demikian dalam kegiatan sehari-hari beliau menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dengan rincian sebagai berikut:

1. Berorientasi Pelayanan: Sikap yang ramah dan sebagai seorang atasan beliau selalu memberikan solusi kepada pegawai/ tim jika sedang ada suatu kesulitan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari;
2. Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin;

3. **Kompeten:** Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dan membantu rekan pegawai dalam pelaksanaan tugas sehari-hari;
4. **Harmonis:** Membangun lingkungan yang kondusif dimana sebagai atasan tetap menghargai setiap orang dan terbuka berdiskusi dengan rekan pegawai lain dalam pengambilan suatu keputusan;
5. **Loyal:** Berkomitmen dan melaksanakan tugas dengan orientasi untuk kepentingan umum;
6. **Adaptif:** Memiliki sikap proaktif dalam bekerja;
7. **Kolaboratif:** Terbuka bekerjasama dan berdiskusi dengan rekan dalam pengambilan keputusan.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Pelaksanaan realisasi kegiatan merupakan pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang telah dirancang sebelumnya pada rancangan aktualiasasi. Kegiatan – kegiatan yang dilaksanakan tersebut harus mencapai tujuan dan sasaran sehingga menghasilkan output yang sesuai dengan yang telah dirancang. Dalam kegiatan aktualisasi ini penulis melaksanakan 4 (empat) kegiatan yang menysasar pada Pembuatan SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.

Pada kegiatan aktualisasi ini hal yang pertama dilakukan adalah menyampaikan maksud dan tujuan kepada pimpinan Kepala Subbagian Tata Usaha terkait pelaksanaan distance learning yang sudah selesai dilaksanakan sekaligus memberitahukan akan dilaksanakan kegiatan aktualisasi. Pimpinan menugaskan koordinator substansi kepegawaian dan umum sebagai mentor yang ditugaskan untuk mendampingi penulis selama melakasanakan kegiatan aktualisasi. Selanjutnya, penulis memberikan rancangan aktualisasi yang telah diseminarkan untuk meminta arahan dan saran dari mentor terkait dengan kegiatan – kegiatan yang akan dilakukan saat pelaksanaan aktualisasi. Adapun kegiatan-kegiatan tersebut sebagai berikut:

1. Identifikasi faktor kendala dalam pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

a. Kegiatan 1 Tahapan 1 : Berkoordinasi dengan bagian loket dan admin surat untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan masyarakat

Pada 5 Oktober 2022 tahapan pertama dari kegiatan satu yaitu berkoordinasi dengan sekretaris/admin surat dan bagian loket serta berdiskusi dengan rekan kerja untuk

mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan masyarakat. Dalam tahapan ini penulis mencatat poin penting kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan, masyarakat yang tidak paham dengan penggunaan aplikasi online untuk pengaduan lebih senang menyampaikan keluhan atau aduannya secara langsung melalui loket, hal ini belum diregister atau dicatat dalam daftar aduan langsung walaupun tanggapan atau respon disampaikan secara langsung saat itu juga. Ada juga aduan yang disampaikan dalam bentuk surat melalui bagian loket ataupun yang disampaikan melalui email, namun kendala yang dihadapi biasanya kurang lengkapnya data yang diberikan dalam surat pengaduan atau tidak didukung dengan bukti yang lengkap. Ouput dari kegiatan ini yaitu catatan kendala yang dihadapi admin pengelola aduan.



Gambar 5 Koordinasi bagian Locket

b. Kegiatan 1 Tahapan 2 : Mengumpulkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan

Pada 6 Oktober 2022 dilakukan tahapan kedua dari kegiatan pertama yaitu mengumpulkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan. Dengan merekap catatan kendala yang dihadapi setelah berkoordinasi dengan sekretaris dan bagian loket serta rekan kerja dirangkum dalam beberapa poin terkait kecakapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi digital, kelengkapan data dalam membuat pengaduan terkait sengketa maupun permohonan informasi.

Kendala dalam pengelolaan pengaduan :

1. Layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi pengaduan online belum banyak digunakan masyarakat.

2. Tidak semua lapisan masyarakat mengerti menggunakan aplikasi online untuk pengaduan sehingga masyarakat cenderung menggunakan layanan pengaduan melalui surat dan tatap muka dengan datang ke Kantor Pertanahan Berau melalui bagian loket.
3. Ketidaktahuan masyarakat tentang proses pengaduan yang melibatkan beberapa stakeholder tentu memerlukan waktu sehingga tindaklanjut atau jawaban atas aduan terkesan lambat.
4. Pengaduan yang berulang atas masalah yang sama oleh masyarakat.
5. Informasi pengaduan yang disampaikan tidak lengkap.

c. Kegiatan 1 Tahapan 3 : Menganalisis kendala yang sudah dikumpulkan

Pada 07 Oktober 2022 dilaksanakan kegiatan pertama tahapan ketiga yang merupakan rangkain tahapan kegiatan sebelumnya yaitu menganalisis data kendala yang sudah dikumpulkan.

Hasil analisis terhadap kendala dalam pengelolaan pengaduan:

1. Layanan online belum banyak digunakan karena banyak masyarakat yang masih belum tahun penggunaan aplikasi, sehingga masyarakat cenderung menggunakan alyanan pengaduan melalui surat dan tatap muka langsung dengan menemui petugas loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.
2. Ketidaktahuan masyarakat tentang jenis pengaduan yang memerlukan pengawasan dan tidak perlu pengawasan. Contohnya perlu pemeriksaan kelapangan terkait objek yang diadukan dalam penanganan sengketa. Oleh karena itu, diperlukan jawaban sementara jika aduan memerlukan pemeriksaan langsung ke lapangan atau melibatkan stakeholder lain untuk menindaklanjuti aduan.
3. Diperlukan penegasan terkait syarat pengaduan, mengenai informasi kronologis kejadian, waktu kejadian, lokasi kejadian dan bukti terkait kronologis kejadian sehingga informasi aduan dinilai lengkap untuk bisa ditindaklanjuti. Hal ini bertujuan mempermudah dan mempercepat tindak lanjut pengaduan.
4. Pengelola aduan segera merespon bahwa aduan sudah disampaikan kepada stakeholder terkait sehingga tidak terjadi pengaduan yang berulang atas masalah yang sama.

2. Analisis tugas dan kewenangan masing – masing unit kerja serta mengumpulkan data aduan

a. Kegiatan 2 Tahapan 1 : Mengumpulkan data pengaduan masyarakat

Pada tanggal 10 Oktober 2022 tahapan pertama dari kegiatan 2 ini dilakukan berkoordinasi dengan admin untuk menanyakan dan mengumpulkan data surat aduan yang masuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari admin bahwa surat aduan yang disampaikan ke Kantor Pertanahan Berau ada yang disampaikan melalui email ada juga surat yang disampaikan secara langsung. Data yang sudah dikumpulkan direkap.

REKAPITULASI PENGADUAN LANGSUNG DAN MELALUI SURAT
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BERAU

| NO | TANGGAL | MEDIA | NAMA PENGADU | KATEGORI PENGADU | KATEGORI ADUAN | PERHAL ADUAN | KRONOLOGIS SINGKAT | PROGRESS TINDAK LANJUT |
|----|-------------|-------------|---|------------------|-------------------|--|---|------------------------|
| 1 | 18 May 2022 | Surat Masuk | Erwin Witono | Pribadi | Persewaan Mediasi | Persewaan Fasilitas/Mediasi terkait Overlapang | Persewaan untuk diizinkan mediasi antara adr. Fransukito dengan adr. Hendianto, yang masuk di atas Tanah milik Hendianto telah berdiri bangunan milik Fransukito. | |
| 2 | 23 May 2022 | Surat Masuk | Advokat dan Pengacara Konsultan Hukum Jemali S. P. S.H. dan Rekan | Kelempok | Pemberitahuan | Pemberitahuan untuk tidak menerbitkan Sertipikat Tanah dan atau Surat Keterangan Persewaan Tanah dalam bentuk apapun di atas tanah PT. Mega Sarana Intermusa | terdapat pihak lain yang tidak diketahui identitasnya telah melakukan pengalihan di atas tanah PT. Mega Sarana Intermusa, maka diminta agar Kantor Berau tidak menerbitkan sertifikat Hak apapun di atas tanah PT. Mega Sarana Intermusa. | |
| | | | | | | Pembatalan Sertipikat | permohonan pembatalan Sertipikat a.n. Dahlan dikawinkan pembeli a.n. H. Yusuf dan istrinya telah sigler penjumbuhannya | |

Gambar 6 Rekap Data

b. Kegiatan 2 Tahapan 2: Mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja berdasarkan peraturan.

Tahapan kedua ini dilakukan pada 12 Oktober s.d 13 Oktober 2022. Penulis mempelajari kewenangan dari tiap – tiap seksi dan unit teknis dengan mencari referensi terbaru terkait peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sehingga dapat memahami tata kerja dari masing – masing seksi atau unit teknis yang nantinya akan berkaitan dengan tindak lanjut pengaduan yang masuk di Kantor Pertanahan. Dalam pelaksanaan

kegiatan ini didapatkan output peraturan yang menjadi bagian dari bahan acuan penyusunan SOP pengelolaan pengaduan.



Gambar 7 Mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja

Pada tahapan ini didapatkan dua peraturan Menteri ATR/BPN yang menjelaskan fungsi dan tugas dari Unit Organisasi yang ada di Kementerian ATR/BPN yaitu peraturan menteri ATR/BPN Nomor 16 Tahun 2020 dan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 17 Tahun 2020 yang sama – sama membahas tentang Organisasi dan Tata Kerja. Namun dalam kegiatan ini terkait dengan Kantor Pertanahan yang berkedudukan di Kabupaten/Kota maka peraturan Nomor 17 Tahun 2020 yang dapat dijadikan acuan dalam tahapan ini untuk mempelajari organisasi dan tata kerja yang ada di Kantor Pertanahan.



**MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 17 TAHUN 2020
TENTANG
ORGANISASI DAN TATA KERJA
KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL
DAN KANTOR PERTANAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

Gambar 8 Peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja

c. Kegiatan 2 Tahapan 3: Menyusun daftar kewenangan tiap unit organisasi

Pada 14 Oktober 2022 dilakukan tahapan ketiga yaitu menyusun daftar kewenangan tiap unit organisasi yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan yang mencabut peraturan Nomor 4 Tahun 2018. Dengan berpedoman pada peraturan terbaru, maka disusun tugas/kewenangan dari tiap unit organisasi sebagai berikut.

Tabel 7 Tugas Per Unit Organisasi

| Unit Organisasi | Tugas |
|-------------------------------------|---|
| Subbagian Tata Usaha | Subbagian Tata Usaha melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan. |
| Seksi Survei dan Pemetaan | Seksi Survei dan Pemetaan melaksanakan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan Kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi |
| Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran | Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran melaksanakan, inventarisasi, identifikasi, pengelolaan data dan penyajian informasi kegiatan penetapan hak tanah dan ruang dan pendaftaran tanah dan ruang, pemeliharaan hak atas tanah dan ruang, penatausahaan tanah ulayat dan hak komunal, penetapan dan pengelolaan tanah pemerintah, hubungan kelembagaan serta pembinaan dan pengawasan mitra kerja dan PPAT |
| Seksi Penataan dan Pemberdayaan | Seksi Penataan dan Pemberdayaan tugas melaksanakan <i>landreform</i> , pengelolaan dan analisis penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, fasilitasi penyusunan rencana tata ruang dan pemanfaatan ruang |

| | |
|--|--|
| | di daerah, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu |
| Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan | Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan melakukan pelaksanaan pengadaan dan pencadangan tanah, konsolidasi tanah, pengembangan pertanahan dan pemanfaatan tanah, serta penilaian tanah dan ekonomi pertanahan |
| Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa | Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, penertiban penguasaan, pemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah, dan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan |

3. Membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat

a. Kegiatan 3 Tahapan 1 : Mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat

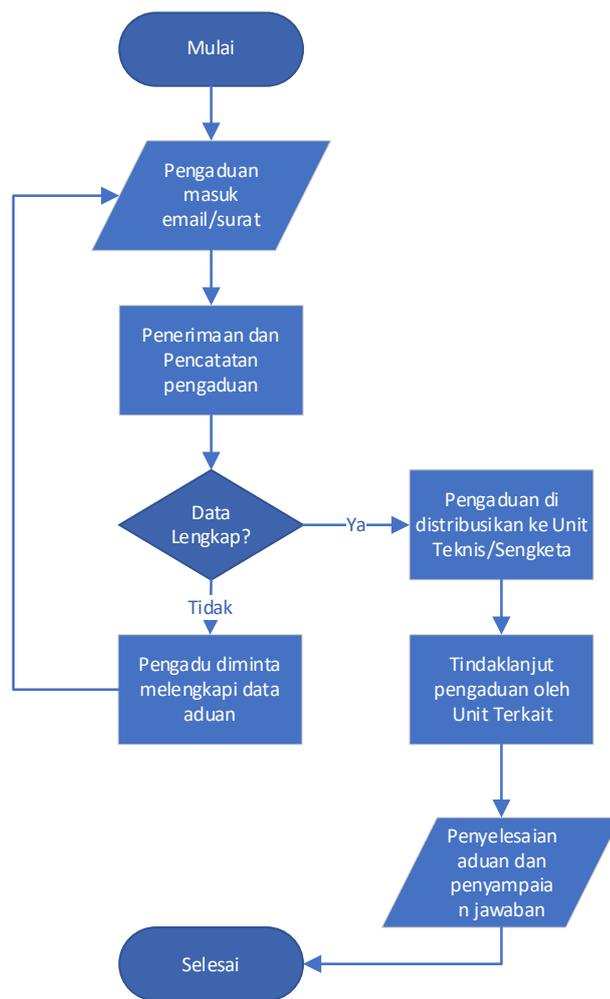
Tahapan pertama ini dilakukan pada 17 Oktober 2022. Penulis melakukan observasi proses bisnis pelayanan dan pengaduan masyarakat. Dalam pelaksanaan kegiatan ini didapatkan output berupa proses pengaduan masyarakat yang bersifat informasi tentang tindak lanjut berkas permohonan yang sudah diajukan namun pemohon merasa berkasnya sudah lama diajukan belum ada penyelesaian, pengaduan tersebut dilakukan melalui loket pelayanan informasi dan pengaduan. Pengaduan ditindaklanjuti tetapi belum diregister sebagai pengaduan dan informasi.



Gambar 9 Mengamati Proses Bisnis

b. Kegiatan 3 Tahapan 2 : Membuat flowchart pengelolaan pengaduan masyarakat

Tahapan kedua ini dilakukan pada 18 Oktober 2022, membuat flowchart mulai pengaduan masuk hingga penyelesaian dan penyampaian jawaban terkait aduan. Sebagai Langkah awal untuk membuat flowchart tersebut, penulis mencari rujukan aturan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yaitu Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 04 Tahun 2022. Dalam peraturan tersebut ada 5 tahapan dalam pengelolaan pengaduan terdiri dari penerimaan, pencatatan pengaduan, pemeriksaan, pendistribusian pengaduan, tindak lanjut dan monitoring pelaporan. Oleh karena itu dibuat flowchart proses penyelesaian aduan seperti gambar diatas.



Gambar 10 Flowchart Penyelesaian Aduan

c. Kegiatan 3 Tahapan 3 : Konsultasi dengan mentor sekaligus atasan

Tahapan ketiga ini dilakukan pada 20 Oktober 2022. Penulis berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan aktualisasi yang sudah dilakukan, serta meminta arahan untuk penyusunan draft pengelolaan pengaduan.



Gambar 11 Konsultasi dengan Mentor

4. Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat

a. Kegiatan 4 Tahapan 1: Mempelajari peraturan pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik

Tahapan pertama ini dilakukan pada 24 Oktober 2022, penulis mempelajari lebih lanjut peraturan – peraturan yang terkait dengan pengelolaan pengaduan, pelayanan publik yang dijadikan rujukan dalam penyusunan draft pengelolaan pengaduan masyarakat.



Gambar 12 Mempelajari Peraturan Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik

b. Kegiatan 4 Tahapan 2: Berkonsultasi dengan mentor tentang cara penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan yang akan dibuat

Tahapan kedua ini dilakukan pada 25 Oktober 2022, penulis berkonsultasi dengan mentor untuk meminta arahan dalam menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat dengan merujuk pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022. Dalam pelaksanaan tahapan ini didapatkan output peraturan terkait dengan pengelolaan pengaduan.



Gambar 13 Konsultasi dengan mentor

c. Kegiatan 4 Tahapan 3: Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat

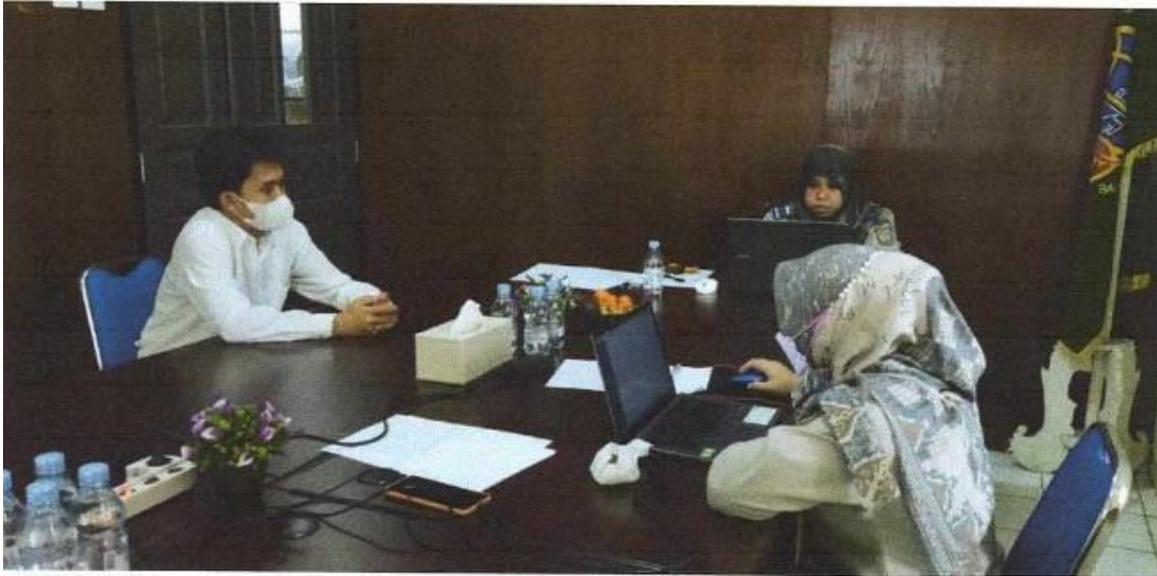
Tahapan kedua ini dilakukan pada 27 Oktober 2022, penulis mulai menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat dengan merujuk pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022. Dalam pelaksanaan tahapan ini didapatkan output draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.



Gambar 14 Draft SOP Pengelolaan Pengaduan

d. Kegiatan 4 Tahapan 4: Mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan

Tahapan kedua ini dilakukan pada 31 Oktober 2022, penulis mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan kepada rekan kerja yang bertugas sebagai pelaksana pengelola pengaduan masyarakat di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.



Gambar 15 Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan

2. Aktualisasi Nilai – Nilai Agenda II

Salah satu tujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi agar nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi pada Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dapat menjadi nilai-nilai yang tertanam dalam kehidupan setiap Aparatur Sipil Negara. Selain itu melalui setiap kegiatan aktualisasi ini diharapkan output yang dihasilkan dapat memberi kontribusi terhadap pencapaian visi misi organisasi Kementerian ATR/BPN dan penguatan terhadap nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN. Oleh sebab itu setiap tahapan kegiatan aktualisasi ini tidak terlepas dari nilai-nilai tersebut.

- 1. Identifikasi faktor kendala dalam pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau**
 - a. Berkoordinasi dengan bagian loket dan admin surat untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan masyarakat**

Penulis berkoordinasi dengan bagian loket dan admin surat untuk mendapatkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Pada tahapan ini penulis menerapkan nilai – nilai BerAKHLAK.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis **cekatan** dalam mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan dalam mengerjakan tugas identifikasi kendala pengelolaan pengaduan dengan penuh **tanggung jawab, disiplin, jujur dan cermat**.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan dalam menganalisa faktor kendala pengelolaan pengaduan **dengan kualitas terbaik**.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan penulis dalam **membantu memudahkan** organisasi dan rekan kerja untuk menyelesaikan aduan.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan penulis dalam bentuk menjaga nama **baik Instansi serta berkontribusi** dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengelola pengaduan masyarakat.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan penulis dalam tindakan yang **proaktif** memberikan masukan untuk kendala yang dihadapi admin pengelolaan aduan.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis berkoordinasi serta membangun **Kerjasama** dengan rekan kerja untuk melakukan identifikasi terhadap kendala dalam pengelolaan pengaduan.

b. Mengumpulkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan

Tahapan ini lanjutan dari tahapan sebelumnya setelah berkoordinasi dengan bagian loket dan admin, penulis mengumpulkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan. Penerapan nilai – nilai dasar ASN yaitu :

Pada kegiatan pertama tahapan kedua, nilai – nilai BerAKHLAK merupakan nilai dasar (Core Value) ASN yang sudah diaktualisasikan antara lain Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan dalam tahapan kegiatan mengumpulkan kendala yang dihadapi dengan **cekatan**.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan dalam tahapan kegiatan mengumpulkan kendala pengelolaan pengaduan dengan berkoordinasi secara **efektif dan efisien** kepada sekretaris dan bagian loket serta rekan kerja.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan dalam tahapan kegiatan mengumpulkan kendala pengelolaan pengaduan sehingga dapat **menambah pengetahuan** serta mencari solusi untuk menghadapi kendala yang terjadi.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan dalam tahapan kegiatan mengumpulkan kendala pengelolaan pengaduan yang bertujuan **menciptakan lingkungan kerja yang kondusif**.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan dalam tahapan kegiatan mengumpulkan kendala pengelolaan pengaduan sehingga **kepentingan instansi** yaitu melaksanakan pelayanan publik dengan baik serta dapat menjaga nama **baik Instansi**.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan dalam tahapan kegiatan mengumpulkan kendala pengelolaan pengaduan yaitu melakukan **penyesuaian** terhadap perubahan peraturan.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan dalam tahapan kegiatan mengumpulkan kendala pengelolaan pengaduan yang dilakukan dengan menjalin **Kerjasama dan sinergi** dengan unit organisasi untuk tercapainya penyelesaian tindak lanjut aduan.

c. Menganalisis kendala yang sudah dikumpulkan

Setelah berhasil mengumpulkan kendala yang dihadapi, penulis melakukan analisis terhadap kendala – kendala yang dihadapi. Pada tahapan ini penerapan nilai – nilai dasar ASN:

Pada kegiatan pertama tahapan ketiga, nilai – nilai BerAKHLAK merupakan nilai dasar (Core Value) ASN yang sudah diaktualisasikan antara lain Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan pada tahapan kegiatan ini, penulis menganalisis kendala agar pengelolaan pengaduan dapat **menjawab, memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan** bagi masyarakat.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan pada tahapan kegiatan ini penulis menganalisis dengan **cermat** kendala yang dihadapi.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan pada tahapan kegiatan ini penulis menganalisis kendala dengan mempelajari data aduan dalam **menjawab tantangan pengelolaan** pengaduan.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan pada tahapan ini penulis menganalisis kendala pengelolaan pengaduan untuk menciptakan **lingkungan kerja yang kondusif**.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan pada tahapan ini penulis menganalisis kendala pengelolaan pengaduan untuk perbaikan pelayanan publik yang secara tidak langsung **turut menjaga nama baik Instansi**.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan pada tahapan ini penulis menganalisis kendala pengelolaan pengaduan dengan **mengkreasikan ide** serta meminta masukan dari rekan kerja dalam penyelesaian pengaduan yang solutif.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan pada tahapan ini penulis menganalisis kendala yang dihadapi dengan cara berdiskusi serta berkoordinasi dengan rekan kerja dan atasan sehingga terjalin **Kerjasama** dan **sinergi** yang baik dalam penyelesaian pengaduan.

2. Analisis tugas dan kewenangan masing – masing unit kerja serta mengumpulkan data aduan

a. Mengumpulkan Data Pengaduan Masyarakat

Pada tahapan ini penulis berkoordinasi dengan admin surat untuk data surat aduan yang masuk ada yang melalui email, ada juga yang bersurat langsung ke Kantor Pertanahan melalui bagian loket. Data yang dikumpulkan direkap. Pada tahapan ini terdapat penerapan nilai – nilai dasar ASN:

Pada kegiatan yang kedua, nilai – nilai BerAKHLAK merupakan nilai dasar ASN (*Core Value*) yang sudah diaktualisasikan antara lain nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Nilai – nilai dasar tersebut diaktualisasikan pada kegiatan kedua tahapan pertama.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan saat berkoordinasi dengan sekretaris untuk meminta serta mengumpulkan data aduan. Penulis berkata sopan dengan mengatakan “mohon maaf mengganggu waktunya sebentar, boleh saya meminta data surat aduan masuk?”

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis mengumpulkan data aduan dengan cermat, disiplin serta bertanggung jawab dalam menggunakan data aduan tersebut.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis melaksanakan pengumpulan data dengan baik dengan direkapnya data aduan dapat memudahkan pelaporan dan tindaklanjut.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis mengumpulkan atau merekapitulasi data aduan dengan tujuan membantu mempercepat tindak lanjut dalam memberikan solusi kepada masyarakat.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis mengumpulkan data aduan dengan tetap menjaga kerahasiaan data pengadu serta berpegang pada Pancasila, Undang – undang dasar.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis mengumpulkan data aduan serta memberikan kategori pada setiap data aduan menyesuaikan dengan kronologis dari aduan.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis mengumpulkan data aduan dengan cara merekapitulasi data aduan sehingga dapat digunakan secara bersama sesuai dengan disposisi yang diberikan.

b. Mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja berdasarkan peraturan

Pada tahapan kegiatan ini penulis mempelajari kewenangan dari masing – masing unit kerja berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan. Penerapan nilai – nilai dasar ASN:

Pada kegiatan yang kedua, nilai – nilai BerAKHLAK merupakan nilai dasar ASN (*Core Value*) yang sudah diaktualisasikan antara lain nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Nilai – nilai dasar tersebut diaktualisasikan pada kegiatan dan tahapan kedua.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan pada tahap ini, penulis **memahami** kewenangan unit organisasi berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga dalam pengelolaan

pengaduan baik yang termasuk permohonan informasi maupun aduan dapat terarah dengan baik ke bagian unit organisasi terkait.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan pada tahap ini, penulis mempelajari dengan cermat dan jujur serta bertanggung jawab terhadap peraturan dijadikan referensi dalam mempelajari kewenangan dari masing – masing unit organisasi yang ada di Kantor Pertanahan.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan pada tahap ini, penulis mempelajari kewenangan unit organisasi dengan berpedoman pada peraturan Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis mendukung lingkungan kerja yang kondusif sehingga dalam pengelolaan pengaduan dapat memberikan solusi atas tindaklanjut yang tepat sasaran.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis mempelajari kewenangan masing – masing unit organisasi untuk dapat memberikan masukan arahan terkait tindaklanjut dari suatu aduan, yang secara tidak langsung turut **menjaga nama baik Instansi** serta menumbuhkan kepercayaan publik terhadap layanan Kantor Pertanahan Berau.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis bertindak **proaktif** dalam mempelajari kewenangan dari masing – masing unit organisasi.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis **meminta pendapat dan masukan** dari berbagai pihak dalam mempelajari kewenangan masing – masing unit organisasi.

c. Menyusun daftar kewenangan tiap unit organisasi

Tahapan ketiga yaitu menyusun daftar kewenangan tiap unit organisasi yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan yang mencabut peraturan Nomor 4 Tahun 2018. Dengan berpedoman pada peraturan terbaru, maka disusun tugas/kewenangan dari tiap unit organisasi. Penerapan nilai – nilai dasar ASN:

Pada kegiatan yang kedua, nilai – nilai BerAKHLAK merupakan nilai dasar ASN (*Core Value*) yang sudah diaktualisasikan antara lain nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel,

Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Nilai – nilai dasar tersebut diaktualisasikan pada kegiatan dan tahapan ketiga.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan pada tahap ini, penulis menyusun daftar tugas/kewenangan unit organisasi berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga dalam pengelolaan pengaduan baik yang termasuk permohonan informasi maupun aduan dapat terarah dengan baik ke bagian unit organisasi terkait dan memberikan penyelesaian yang **solutif**.

Nilai **Akuntabel** dan **kompeten** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis menyusun daftar tugas/kewenangan unit organisasi berdasarkan peraturan yang berlaku dengan penuh tanggung jawab dan cermat sehingga memberikan **kualitas output yang terbaik**.

Nilai **harmonis** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis menghargai setiap perbedaan pendapat atau saran yang diberikan oleh mentor dan rekan kerja dalam menyusun daftar kewenangan/tugas unit organisasi.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis menyusun daftar kewenangan/tugas unit organisasi berdasarkan peraturan yang berlaku, hal tersebut dilakukan untuk **kepentingan instansi dan negara** dalam menyelesaikan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis bersikap **proaktif serta responsif** dalam menyusun daftar kewenangan/tugas unit organisasi menyesuaikan dengan peraturan terbaru tentang organisasi dan tata kerja kantor pertanahan.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan pada tahapan ini, penulis **bekerjasama dan bersinergi** dalam penyusunan daftar kewenangan/tugas unit organisasi.

3. Membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat

a. Mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat

Pada tahapan ini penulis mengobservasi proses bisnis pelayanan dan pengaduan masyarakat. Penerapan nilai – nilai dasar ASN yang dilakukan :

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan dengan membuat alur penyelesaian pengaduan demi **memberikan pelayanan prima untuk masyarakat**.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan melalui observasi proses bisnis pengelolaan pengaduan dengan **cermat**.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan pada kegiatan **membantu orang lain untuk belajar** dengan membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan melalui pengamatan proses bisnis pengelolaan aduan dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan membuat alur penyelesaian pengaduan.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan dengan bertindak proaktif dalam mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan pada saat mengamati proses bisnis yang terjadi pada pengelolaan pengaduan bekerjasama dengan rekan kerja

b. Membuat *flowchart* pengelolaan pengaduan masyarakat

Pembuatan flowchart pengelolaan pengaduan masyarakat dibuat untuk menggambarkan tahapan pengaduan secara umum yang terjadi. Pada tahapan kegiatan ini penerapan nilai – nilai dasar ASN:

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan pada kegiatan membuat flowchart pengelolaan pengaduan agar dapat memberikan hal yang **solutif**.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan pada saat membuat flowchart pengelolaan pengaduan dilakukan dengan **cermat, disiplin dan bertanggung jawab**.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan dengan kerja cerdas yaitu membuat flowchart pengelolaan pengaduan yang dapat menggambarkan tahapan yang terjadi mulai dari surat masuk sampai dengan memberikan jawaban penyelesaian.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan dengan membuat *flowchart* pengelolaan pengaduan turut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan dalam membuat flowchart menggunakan software visio **berinovasi dan berkefektifitas** dalam membuat flowchart sesuai dengan tahapan yang diperlukan.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan dengan **menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya** dalam membuat flowchart

c. Konsultasi dengan mentor sekaligus atasan

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan dengan berkata sopan dan bertindak santun dalam berinteraksi dengan mentor serta atasan.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan saat konsultasi banyak belajar dan mendengarkan masukan dari mentor untuk mempelajari hal – hal yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik yang secara tidak langsung **meningkatkan kompetensi diri**.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan mendengarkan pendapat atau saran dari mentor dan rekan kerja dalam membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat **menghargai setiap pendapat atau masukan** saat konsultasi dengan mentor, atasan dan rekan kerja.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan dengan melakukan perbaikan sebagai bentuk **dedikasi** untuk **kepentingan bersama** instansi

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan dengan melakukan perbaikan dengan terus **berinovasi, antusias** dan bertindak **proaktif**.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan **bekerja sama** dengan berbagai pihak untuk mendapatkan berbagai masukan dan saran.

4. Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat

a. Mempelajari peraturan pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik

Pada tahapan ini, penulis mempelajari lebih lanjut peraturan – peraturan yang terkait dengan pengelolaan pengaduan, pelayanan publik yang dijadikan rujukan dalam penyusunan draft pengelolaan pengaduan masyarakat. Penerapan nilai – nilai dasar ASN yaitu :

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan oleh penulis dengan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan untuk **memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat**.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan penulis dalam mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan dengan **disiplin, cermat dan bertanggung jawab**.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan penulis saat mempelajari peraturan – peraturan terkait pengelolaan pengaduan yang menjadi suatu landasan hukum dalam pembuatan SOP

pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga pada tahapan ini dapat **meningkatkan kompetensi diri** dengan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan tersebut.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan pada penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan ini dapat **menolong orang lain untuk belajar** tentang peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan, serta cara melakukan pengaduan ke Kantor Pertanahan.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan pada penyusunan draft SOP ini mempelajari peraturan terkait dengan cermat dan bertanggung jawab maka dapat **menjaga nama baik ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara** dalam memahami peraturan.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan pada tahapan ini penulis mempelajari peraturan – peraturan terkait dan yang terbaru dengan bertindak proaktif dalam mempelajari peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan oleh penulis dengan berdiskusi (**bekerjsama**) bersama rekan kerja tentang peraturan yang dipelajari terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

b. Berkonsultasi dengan mentor tentang cara penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan yang akan dibuat

Pada tahapan ini penulis berkonsultasi dengan mentor untuk meminta arahan dalam menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat dengan merujuk pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 yang merupakan lanjutan dari tahapan sebelumnya. Penerapan nilai – nilai dasar ASN sebagai berikut:

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan dengan berkata sopan dan bertindak santun dalam berinteraksi dengan mentor serta atasan.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan dengan berdiskusi serta meminta masukan dari rekan kerja untuk mendapatkan nilai tambah yang lebih baik yang secara tidak langsung juga **meningkatkan kompetensi diri**.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan dengan membuka diri dan berlapang dada dalam menerima masukan dan saran serta menghargai setiap pendapat atau masukan saat konsultasi dengan mentor, atasan dan rekan kerja.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan penulis dengan cara melakukan perbaikan dari saran atau masukan sebagai bentuk **dedikasi** untuk **kepentingan bersama** instansi

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan penulis melakukan perbaikan dengan terus **berinovasi, antusias** dan bertindak **proaktif** dalam menerima masukan atau pendapat dari rekan kerja dan mentor.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan penulis **bekerja sama** dengan berbagai pihak untuk mendapatkan berbagai masukan dan saran.

c. Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat

Penulis mulai menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat dengan merujuk pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022. Penerapan nilai – nilai dasar ASN sebagai berikut :

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan penulis berkoordinasi dengan sopan dan santun dalam penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan yang dapat berguna dalam penguatan pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan oleh penulis dalam menyusun draft SOP dengan **cermat dan bertanggung jawab**.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan dengan **meningkatkan kompetensi diri** dalam menyusun draft SOP

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan akan membangun **lingkungan kerja yang kondusif** dengan menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat.

Nilai **Loyal** diaktualisasikan oleh penulis dengan **berkomitmen** menyelesaikan penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan penulis pada penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat dengan **antusias**.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan oleh penulis bersinergi dengan berbagai pihak untuk menghasilkan draft SOP pengelolaan yang baik.

d. Mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan

Penulis mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan kepada rekan kerja yang bertugas sebagai pelaksana pengelola pengaduan masyarakat di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Berau. Penerapan nilai – nilai dasar ASN sebagai berikut:

Nilai **Berorientasi Pelayanan** diaktualisasikan dengan mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan dengan penuh **antusias**.

Nilai **Akuntabel** diaktualisasikan oleh penulis untuk mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan dengan **penuh tanggung jawab**.

Nilai **Kompeten** diaktualisasikan oleh penulis untuk mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan **dengan kualitas baik**.

Nilai **Harmonis** diaktualisasikan oleh penulis dengan mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan dapat **membangun lingkungan kerja yang kondusif**.

Nilai **Adaptif** diaktualisasikan oleh penulis dengan bertindak **proaktif** dalam mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan.

Nilai **Kolaboratif** diaktualisasikan oleh penulis dengan bekerjasama dan membangun sinergitas dalam mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan.

Rekapitulasi Realisasi Nilai – Nilai BerAKHLAK pada kegiatan aktualisasi “Pembuatan SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Berau”

Tabel 8 Rancangan dan Realisasi Nilai – Nilai BerAKHLAK

| No. | Nilai BerAKHLAK | Rancangan | | | | | Realisasi | | | | |
|---------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| | | Kegiatan 1 | Kegiatan 2 | Kegiatan 3 | Kegiatan 4 | Jumlah | Kegiatan 1 | Kegiatan 2 | Kegiatan 3 | Kegiatan 4 | Jumlah |
| 1 | Berorientasi Pelayanan | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 2 | Akuntabel | 3 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 3 | Kompeten | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 4 | Harmonis | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 5 | Loyal | 3 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 6 | Adaptif | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 7 | Kolaboratif | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| Jumlah | | 21 | 21 | 20 | 26 | 88 | 21 | 21 | 20 | 26 | 88 |

3. Manfaat Aktualisasi

Realisasi kegiatan aktualisasi ini memiliki manfaat yaitu untuk memberikan pedoman dalam mengelola pengaduan masyarakat terutama yang berupa surat/email. Sebagai alat *monitoring* terhadap pelayanan publik berupa pengaduan masyarakat, menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau, membangkitkan semangat baru untuk peduli terhadap pengelolaan pengaduan yang merupakan suatu parameter dari Kantor Pertanahan Kabupaten Berau untuk melakukan perbaikan tiada henti, serta meningkatkan kemampuan SDM dalam memahami dan melayani kebutuhan masyarakat.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

a. Faktor Pendukung

Adapun faktor – faktor pendukung penulis dalam merealisasikan aktualisasi adalah :

1. Dukungan dari pimpinan, atasan, coach dan mentor serta rekan kerja terhadap pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini.
2. Dukungan sarana prasarana yang sudah ada, seperti printer, scanner, jaringan internet, serta loket pelayanan informasi dan pengaduan.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat atau tantangan selama melaksanakan masa habituasi yaitu :

1. Pengaturan waktu antara tugas rutin atau kegiatan rutin pekerjaan kantor dengan pelaksanaan aktualisasi

D. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi

Kegiatan aktualisasi ini akan dilaksanakan secara berkelanjutan yang berarti bahwa kegiatan ini tidak semata – mata hanya dilakukan sekali saja tetapi akan dimonitoring pada laporan pengaduan yang masuk serta penyelesaiannya untuk dilakukan evaluasi jika diperlukan sehingga memberikan pelayanan publik yang prima.

Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi
Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS
untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*

Tabel 9 Rencana Tindak Lanjut

| No | Kegiatan/Tahapan Kegiatan | Nilai – nilai dasar PNS yang diaktualisasikan | Teknik Aktualisasi |
|----|---|--|---|
| 1 | <p>Pilot Project Lanjutan mensosialisasikan penggunaan aplikasi Tuntas khususnya untuk masyarakat yang datang langsung ke Loker menyampaikan aduannya.</p> <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta izin penggunaan akun aplikasi Tuntas kepada atasan; 2. Menyiapkan data pengadu yang diperlukan untuk input data pengaduan pada aplikasi Tuntas; 3. Menyampaikan kepada petugas loket tentang penggunaan aplikasi Tuntas; 4. Memonitoring dashboard aplikasi Tuntas. | <p>Agenda II :</p> <p>1.1.Berorientasi Pelayanan melakukan perbaikan tiada henti demi kepuasan masyarakat.</p> <p>1.2.Akuntabel melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.</p> <p>1.3.Kompeten membantu orang lain belajar.</p> <p>1.4.Harmonis membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>1.5.Loyal berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan data</p> <p>1.6.Adaptif bertindak proaktif dalam menyikapi perubahan.</p> <p>1.7.Kolaboratif terbuka dalam bekerjasama untuk mendapatkan nilai tambah.</p> | <p>1.1.Berorientasi Pelayanan: Saya akan melakukan perbaikan tiada henti untuk pelayanan publik yang lebih baik, professional dan terpercaya dengan mensosialisasikan aplikasi Tuntas.</p> <p>1.2.Akuntabel: Saya akan melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang sudah disusun.</p> <p>1.3.Kompeten: Saya akan membantu orang lain belajar dengan mensosialisasikan penggunaan aplikasi Tuntas untuk pengelolaan pengaduan.</p> <p>1.4.Harmonis: Saya akan bertutur kata yang sopan dan santun dalam menjalankan tugas serta saat berkoordinasi dengan rekan kerja atau pimpinan.</p> |

| No | Kegiatan/Tahapan Kegiatan | Nilai – nilai dasar PNS yang diaktualisasikan | Teknik Aktualisasi |
|----|--|--|---|
| | | | <p>1.5.Loyal: Saya akan menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengadu;</p> <p>1.6.Adaptif: Saya akan bertindak proaktif dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi Tuntas.</p> <p>1.7.Kolaboratif: Saya akan berkerjasama dengan pelaksana pengelolaan pengaduan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Tuntas.</p> |
| 2 | <p>Pilot project lanjutan mengintegrasikan laporan dashboard aplikasi pengelolaan pengaduan sesuai dengan Perment ATR/BPN Nomor 04 Tahun 2022.</p> <p>Tahapan Kegiatan:</p> <p>1. Meminta izin akses ke aplikasi pengaduan online SP4AN LAPOR, Tuntas, Media Sosial, Call Center, Surat;</p> | <p>1.1.Berorientasi Pelayanan melakukan perbaikan tiada henti terhadap pelayanan pengelolaan pengaduan.</p> <p>1.2.Akuntabel melaporkan pengelolaan pengaduan dengan konsisten dan berintegritas.</p> <p>1.3.Kompeten terus meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>1.4.Loyal memberikan kontribusi untuk penguatan organisasi dan kementerian</p> | <p>1.1.Berorientasi Pelayanan: saya akan mengintegrasikan laporan dashboard monitoring sebagai bahan untuk evaluasi perbaikan pelayanan dan pengelolaan pengaduan.</p> <p>1.2.Akuntabel: saya akan membuat laporan pengelolaan pengaduan dengan konsisten serta berintegritas.</p> <p>1.3.Kompeten: saya akan terus meningkatkan kompetensi diri dalam</p> |

| No | Kegiatan/Tahapan Kegiatan | Nilai – nilai dasar PNS yang diaktualisasikan | Teknik Aktualisasi |
|----|--|--|---|
| | <p>2. Membuat database monitoring laporan menggunakan spreadsheet;</p> <p>3. Membuat info grafis monitoring laporan.</p> | <p>dengan membuat laporan dashboard pengelolaan pengaduan.</p> <p>1.5.Adaptif cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan.</p> <p>1.6.Kolaboratif menggerakkan sumber daya yang ada untuk tujuan bersama.</p> | <p>menjawab perubahan yang begitu cepat dengan membuat laporan yang terintegrasi menggunakan aplikasi cloud google spreadsheet.</p> <p>1.4.Loyal: saya akan berkontribusi untuk penguatan organisasi dan kementerian dengan membuat laporan yang terintegrasi dalam memonitoring aplikasi pengelolaan pengaduan yang dikembangkan oleh kementerian.</p> <p>1.5.Kolaboratif: saya akan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mengoptimalkan pelaporan pengelolaan pengaduan.</p> |

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rencana dan realisasi yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pembuatan SOP pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau pada dasarnya semua kegiatan berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan. Adapun rangkaian kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi faktor kendala dalam pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.
2. Analisis tugas dan kewenangan masing – masing unit kerja serta mengumpulkan data aduan.
3. Membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat.
4. Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat.

Dari kegiatan tersebut dapat memberikan pedoman dalam mengelola pengaduan masyarakat terutama yang berupa surat/email. Sebagai alat *monitoring* terhadap pelayanan publik berupa pengaduan masyarakat, menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau, membangkitkan semangat baru untuk peduli terhadap pengelolaan pengaduan yang merupakan suatu parameter dari Kantor Pertanahan Kabupaten Berau untuk melakukan perbaikan tiada henti

B. Rekomendasi

Rekomendasi atau tindaklanjut yang dapat diberikan dari aktualisasi ini adalah mengintegrasikan dashboard laporan pengaduan dari berbagai aplikasi *online* yang dibuat oleh kementerian, mensosialisasikan penggunaan aplikasi Tuntas untuk mengakomodasi pengaduan yang bersifat langsung datang ke kantor pertanahan dan menyampaikannya melalui loket informasi dan pengaduan. Tindaklanjut dari aktualisasi ini sangat penting untuk perbaikan pelayanan publik yang menjadi salah satu indikator dalam Zona Integritas, dan Komisi Informasi serta membentuk karakter ASN yang BerAKHLAK dalam bersikap menjalankan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Kepala LAN Nomor 14_K.1_PDP.07_2022 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Agraria/Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural Di Lingkungan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

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

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

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
NIP : 199209142022041001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
Kegiatan 1 : Identifikasi faktor kendala dalam pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Mentor | Paraf Mentor |
|---|----------------|--|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkoordinasi dengan bagian loket dan admin surat untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan masyarakat. 2. Mengumpulkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan. 3. Menganalisis kendala yang sudah dikumpulkan <p>Output: Hasil Analisa terhadap kendala pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Berorientasi Pelayanan Saya akan cektatan untuk mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan ✓ Akuntabel Saya akan mengerjakan tugas dengan disiplin dan cermat dalam mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan. ✓ Kompeten Saya akan membesarkan kapasitas diri dalam menganalisa faktor kendala pengelolaan pengaduan. ✓ Harmonis Saya akan menganalisa faktor kendala pengelolaan pengaduan untuk membantu memudahkan organisasi dan rekan kerja dalam menyelesaikan aduan. | |  |

| | | |
|--|--|--|
| <p>✓ Loyal Saya akan dedikasikan diri untuk mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan.</p> <p>✓ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan.</p> <p>✓ Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan rekan kerja untuk mengidentifikasi faktor kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan.</p> <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.</p> <p>✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p> <p>✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.</p> <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia</p> | | |
|--|--|--|

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
 NIP : 199209142022041001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
 Kegiatan 1 : Identifikasi faktor kendala dalam pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau.

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Coaching | Waktu dan Media Coaching |
|--|------------------|--|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkoordinasi dengan bagian loket dan admin surat untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan masyarakat. 2. Mengumpulkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan. 3. Menganalisis kendala yang sudah dikumpulkan <p>Output: Hasil Analisa terhadap kendala pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Berorientasi Pelayanan Saya akan cekatan untuk mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan ✓ Akuntabel Saya akan mengerjakan tugas dengan disiplin dan cermat dalam mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan. ✓ Kompeten Saya akan menganalisa faktor kendala pengelolaan pengaduan dengan kualitas terbaik. ✓ Harmonis Saya akan menganalisa faktor kendala pengelolaan pengaduan untuk membantu memudahkan organisasi dan rekan kerja dalam menyelesaikan aduan. | | 10 Oktober 2022 14:00 WIB, Zoom Meeting |

| | | |
|--|--|--|
| <p>✓ Loyal Saya akan menjaga nama baik Instansi serta berkontribusi dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengelola pengaduan masyarakat.</p> <p>✓ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mengidentifikasi faktor kendala pengelolaan pengaduan.</p> <p>✓ Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan rekan kerja untuk mengidentifikasi faktor kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan.</p> <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.</p> <p>✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p> <p>✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.</p> <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia</p> | | |
|--|--|--|

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
NIP : 199209142022041001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
Kegiatan 1 : Analisis tugas dan kewenangan masing – masing unit kerja serta mengumpulkan data aduan

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Mentor | Paraf Mentor |
|---|----------------|--|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Mengumpulkan data pengaduan masyarakat. 5. Mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja berdasarkan peraturan. 6. Menyusun daftar kewenangan tiap unit kerja <p>Output: Daftar tugas dan kewenangan dari masing – masing unit kerja dan data aduan.</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Berorientasi Pelayanan Saya akan berkata sopan dan bertindak santun dalam meminta data pengaduan yang sudah ada. ✓ Akuntabel Saya akan mengumpulkan data dengan jujur, cermat, cekatan serta bertanggung jawab dalam menggunakan data pengaduan. ✓ Kompeten Saya akan meningkatkan kapasitas diri dalam pengumpulan data pengaduan masyarakat. ✓ Harmonis Saya akan mengumpulkan data pengaduan untuk menolong masyarakat agar aduannya dapat disolusikan. ✓ Loyal Saya akan menjaga kerahasiaan data pribadi pengadu | |  |

| | | |
|---|--|--|
| <p>✓ Adaptif Saya akan menentukan kategori pengaduan menyesuaikan dengan permasalahan pengaduan.</p> <p>✓ Kolaboratif Saya akan mengumpulkan data pengaduan untuk dapat diakses secara Bersama.</p> <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.</p> <p>✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p> <p>✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan.</p> <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia</p> | | |
|---|--|--|

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
 NIP : 199209142022041001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
 Kegiatan 2 : Analisis tugas dan kewenangan masing – masing unit kerja serta mengumpulkan data aduan.

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Coaching | Waktu dan Media Coaching |
|--|------------------|--------------------------|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan data pengaduan masyarakat. 2. Mempelajari kewenangan masing – masing unit kerja berdasarkan peraturan. 3. Menyusun daftar kewenangan tiap unit kerja <p>Output: Daftar tugas dan kewenangan dari masing – masing unit kerja dan data aduan.</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Berorientasi Pelayanan Saya akan berkata sopan dan bertindak santun dalam meminta data pengaduan yang sudah ada. ✓ Akuntabel Saya akan mengumpulkan data dengan jujur, cermat, cekatan serta bertanggung jawab dalam menggunakan data pengaduan. ✓ Kompeten Saya akan melaksanakan dengan baik dalam pengumpulan data pengaduan masyarakat. ✓ Harmonis Saya akan mengumpulkan data pengaduan untuk menolong masyarakat agar aduannya dapat disolusikan. ✓ Loyal Saya akan menjaga kerahasiaan data pribadi pengadu | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>✓ Adaptif Saya akan menentukan kategori pengaduan menyesuaikan dengan permasalahan pengaduan.</p> <p>✓ Kolaboratif Saya akan mengumpulkan data pengaduan untuk dapat diakses secara Bersama.</p> <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.</p> <p>✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p> <p>✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan.</p> <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia</p> | | |
|---|--|--|

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
NIP : 199209142022041001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
Kegiatan 3 : Membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Mentor | Paraf Mentor |
|---|----------------|---|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat 8. Membuat flowchart pengelolaan pengaduan masyarakat. 9. Konsultasi dengan mentor serta atasan. <p>Output: Catatan perbaikan draft alur penyelesaian dari mentor dan atasan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat.</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan membuat alur penyelesaian pengaduan demi memberikan pelayanan prima untuk masyarakat. ❖ Akuntabel Saya akan mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan dengan cermat. ❖ Kompeten Saya akan membantu orang lain untuk belajar dengan membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat. ❖ Harmonis Saya akan membangun lingkungan kerja yang kondusif membuat alur penyelesaian pengaduan melalui pengamatan proses bisnis pengelolaan aduan. ❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat. | |  |

| | | |
|--|--|--|
| <p>❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dengan rekan kerja untuk mengamati proses bisnis yang terjadi pada pengelolaan pengaduan.</p> <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.</p> <p>✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p> <p>✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan.</p> <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia</p> | | |
|--|--|--|

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
 NIP : 199209142022041001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
 Kegiatan 3 : Membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Coaching | Waktu dan Media Coaching |
|---|------------------|--------------------------|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat 2. Membuat flowchart pengelolaan pengaduan masyarakat. 3. Konsultasi dengan mentor serta atasan. <p>Output: Catatan perbaikan draft alur penyelesaian dari mentor dan atasan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat.</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan membuat alur penyelesaian pengaduan demi memberikan pelayanan prima untuk masyarakat. ❖ Akuntabel Saya akan mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan dengan cermat. ❖ Kompeten Saya akan membantu orang lain untuk belajar dengan membuat alur penyelesaian pengaduan masyarakat. ❖ Harmonis Saya akan membangun lingkungan kerja yang kondusif membuat alur penyelesaian pengaduan melalui pengamatan proses bisnis pengelolaan aduan. ❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mengamati proses bisnis pengelolaan pengaduan masyarakat. | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dengan rekan kerja untuk mengamati proses bisnis yang terjadi pada pengelolaan pengaduan.</p> <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan. ✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. ✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan. <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN Dengan menyiapkan penyusunan pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia</p> | | |
|---|--|--|

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
NIP : 199209142022041001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
Kegiatan 3 : Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Mentor | Paraf Mentor |
|--|----------------|---|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <p>10. Mempelajari peraturan pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik;</p> <p>11. Berkonsultasi dengan mentor tentang cara penyusunan draft SOP pengelolaan pengaduan yang akan dibuat;</p> <p>12. Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat;</p> <p>13. Mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan.</p> <p>Output: Susunan Draft SOP Pengelolaan pengaduan masyarakat.</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. ❖ Akuntabel Saya akan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan dengan disiplin, cermat dan bertanggung jawab. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dengan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. <p>❖ Harmonis</p> | |  |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Saya akan menolong orang lain untuk belajar tentang peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Loyal Saya akan menjaga nama baik ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara dalam memahami peraturan ❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mempelajari peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. ❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dengan berbagai pihak dalam mempelajari peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan. ✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. ✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan. <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN</p> <p>Dengan menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia.</p> | | |
|---|--|--|

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Juhdin Nur, A.Md.
 NIP : 199209142022041001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
 Gagasan : Membuat SOP pengelolaan pengaduan masyarakat
 Kegiatan 3 : Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat

| Penyelesaian Kegiatan | Catatan Coaching | Waktu dan Media Coaching |
|--|------------------|--------------------------|
| <p>Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempelajari peraturan pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik; 2. Menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat; 3. Berkonsultasi dengan atasan,mentor, admin surat terhadap SOP yang sudah disusun; 4. Mensosialisasikan SOP pengelolaan pengaduan. <p>Output: Susunan Draft SOP Pengelolaan pengaduan masyarakat.</p> <p>Keterkaitan dengan substansi pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Berorientasi Pelayanan Saya akan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. ❖ Akuntabel Saya akan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan dengan disiplin, cermat dan bertanggung jawab. ❖ Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dengan mempelajari peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. ❖ Harmonis Saya akan menolong orang lain untuk belajar tentang peraturan – peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>❖ Loyal Saya akan menjaga nama baik ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara dalam memahami peraturan</p> <p>❖ Adaptif Saya akan bertindak proaktif dalam mempelajari peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.</p> <p>❖ Kolaboratif Saya akan bekerjasama dengan berbagai pihak dalam mempelajari peraturan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.</p> <p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>✓ Melayani: Sebagai seorang ASN harus ramah, cermat, dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.</p> <p>✓ Profesional: Sebagai seorang ASN harus senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p> <p>✓ Terpercaya Sebagai seorang ASN bekerja dengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkandengan integritas,dapat dipercaya dan diandalkan.</p> <p>Kontribusi terhadap Visi/Misi Kementerian ATR/BPN Dengan menyusun draft SOP pengelolaan pengaduan masyarakat memberikan kontribusi terhadap Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional sebagai wujud peningkatan pelayanan publik terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bertandar dunia.</p> | | |
|---|--|--|

BIODATA PENULIS



Juhdin Nur,A.Md., lahir pada 14 September 1992 di Desa Semayang, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Anak pertama dari 2 bersaudara. Memulai Pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri 003 Semayang tahun 1997, dan lulus pada tahun 2003. Di tahun yang sama melanjutkan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Bahrul Ulum Semayang dan lulus tahun 2006. Di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kota Bangun pada Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan lulus tahun 2009. Kemudian di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di Politeknik Negeri Samarinda Program Studi Teknik Informatika dan lulus tahun 2012. Tahun 2013 bekerja di PT Indomarco Prismatama sebagai Merchantdieser dan mengundurkan diri tahun 2014. Kemudian tahun 2015 bekerja di Grapari Telkomsel menempati posisi sales dan kontrak kerja berakhir tahun 2016. Di tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke Jenjang Strata 1 di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma Samarinda Program Studi Teknik Informatika dan lulus pada tahun 2022.