



**OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM PENGADUAN SP4N LAPOR! BAGI  
PEMOHON MELALUI SALURAN INFORMASI DI KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN PURWAKARTA TAHUN 2022**

**Disusun Oleh**

Nama : Oktaviani Nursofiana  
NIP : 199710022022042001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN IX**

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL TAHUN 2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Aktualisasi dengan judul :

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM PENGADUAN SP4N LAPOR! BAGI  
PEMOHON MELALUI SALURAN INFORMASI DI KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN PURWAKARTA TAHUN 2022**

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022  
Gelombang 7 Angkatan IX :

Nama : Oktaviani Nursofiana A.Md  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
NIP : 199710022022042001  
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta

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 Senin, tanggal 28 November 2022.

**COACH**



Ani Suprihartini, S.E., MM  
NIP. 196902111995032001

**MENTOR**

Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Muhammad Mauludy, S.T., M.E.  
NIP. 198002162008041002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Rancangan Aktualisasi yang berjudul “**Optimalisasi Penggunaan Sistem Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon Melalui Saluran Informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta Tahun 2022**” ini dapat diselesaikan sebagai salah satu tahap awal dari kegiatan aktualisasi pada masa habituasi Pelatihan Dasar CPNS Kementerian ATR/BPN 2022.

Dalam penyusunan laporan rancangan aktualisasi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalamnya tetapi, penulis menyadari berbagai kekurangan ini dapat senantiasa menjadi pelajaran dan dapat dikembangkan pada saat laporan aktualisasi selanjutnya. Selain itu, dalam proses penyusunannya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu penulis dalam penyusunan laporan rancangan aktualisasi sebagai berikut:

1. Orang tua, keluarga, dan kerabat penulis yang mendukung kegiatan penulis pada pelatihan dasar CPNS Kementerian ATR/BPN 2022.
2. Bapak Muhammad Mauludy, S.T., M.E. sebagai Kepala Sub bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kab. Purwakarta sekaligus mentor penulis dalam kegiatan Pelatihan Dasar CPNS Kementerian ATR/BPN.
3. Ibu Ani Suprihartini S.E.,M.M sebagai *coach* penulis dalam kegiatan Pelatihan Dasar CPNS Kementerian ATR/BPN.
4. Seluruh pegawai Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kab. Purwakarta.
5. Para rekan CPNS Kementerian ATR/BPN 2022 Satuan Kerja Kantor Pertanahan Kab. Purwakarta.

Purwakarta, 28 November 2022

Penulis



Oktaviani Nursofiana, A.Md

# DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR BAGAN .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 . Tujuan Organisasi .....	3
1.3 Tugas dan Fungsi .....	3
1.4 Struktur Organisasi .....	5
1.5 Program dan Kegiatan Saat Ini .....	7
BAB 2 .....	9
RANCANGAN AKTUALISASI.....	9
2.1 Identifikasi Isu .....	9
2.3 Pemilihan Isu .....	24
2.4 Penentuan Gagasan Pemecah Isu.....	29
2.5 Rancangan Aktualisasi.....	36
2.6 Jadwal Kegiatan Rancangan Aktualisasi .....	48
2.7 Rekapitulasi Nilai Agenda II.....	52
2.8 Potensi Kendala dan Strategi Mengatasinya .....	56
BAB III .....	58
PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	58
A. Role Model.....	58
B. Realisasi Aktualisasi .....	58
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi .....	94
D. Rekan Penerapan Nilai Berahlak (Rencana dan Realisasi Aktualisasi) .....	96

E. Waktu Pelaksanaan Aktualisasi.....	97
F. Analisis Sebelum dan Sesudah Kegiatan Aktualisasi .....	100
G. Rencana Aksi Tindaklanjut Aktualisasi .....	101
BAB IV .....	105
KESIMPULAN.....	105
A. Kesimpulan .....	105
REFERENSI .....	107
LAMPIRAN.....	108
Lampiran 1 .....	108
Lembar Komitmen .....	114
Lampiran 7.....	115
BIODATA PENULIS .....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tindaklanjut pengaduan SP4N LAPOR! .....	2
Gambar 2 Buku Rekap Surat Manual .....	11
Gambar 3 Tanda Terima Dokumen, Sekaligus Data Pengaduan Secara Tatap Muka .....	12
Gambar 4 Contoh Formulir Pengaduan .....	13
Gambar 5 Format Laporan Penanganan Pengaduan sesuai Permen ATR/BPN No 4 2022.....	14
Gambar 6 Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan Tatap Muka dan Melalui WA .....	15
Gambar 7 Leaflet SP4N LAPOR! Kementrian ATR/BPN .....	16
Gambar 8 Alur Pengelolaan SP4N LAPOR! .....	18
Gambar 9 Formulir SP4N LAPOR!.....	19
Gambar 10 Dashboard Admin SP4N LAPOR! Kantor Pertanahan Purwakarta.....	20
Gambar 11 Rencana strategis Kantor pertanahan kabupaten purwakarta.....	23
Gambar 12 Analisi Isu Fishbone.....	30
Gambar 13 Informasi SP4N LAPOR! .....	60
Gambar 14 Permen ATR/BPN No 4 tahun 2022 .....	61
Gambar 15 Hasil Rangkuman SP4N LAPOR! .....	62
Gambar 16 Konsultasi dengan mentor terkait pembuatan video dan leaflet.....	64
Gambar 17 Output kegiatan ke 2 stoaryboard .....	65
Gambar 18 animasi komik ATR/BPN .....	66
Gambar 19 Proses editing video melalui canva .....	68
Gambar 20 editing leaflet.....	69
Gambar 21 Proses editing video melalui inshoot.....	70
Gambar 22 Konsultasi dengan tim humas terkait desain leaflet .....	71
Gambar 23 Konsultasi dengan coordinator tim humas terkait pembuatan video .....	72
Gambar 24 Konsultasi dengan coordinator tim humas terkait pembuatan video .....	73
Gambar 25 Konsultasi dengan admin medsos terkait konten leaflet .....	74
Gambar 26 Proses revisi pembuatan leaflet.....	75
Gambar 27 Proses revisi leaflet .....	76
Gambar 28 Konsultasi dengan bagian umum untuk proses percetakan.....	78
Gambar 29 Publikasi video di youtube kantor pertanahan Purwakarta .....	79
Gambar 30 Peletakan brosur di loket 1 .....	80

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Stuktur Organisasi .....	7
Bagan 2 Hasil Kuisisioner Isu no 1 .....	28
Bagan 3 Hasil Kuisisioner Isu no 2 .....	28
Bagan 4 Hasil Kuisisioner Isu no 3 .....	29
Bagan 5 Hasil Kuisisioner Gagasan Isu no 1.....	34
Bagan 6 Hasil Kuisisioner Gagasan Isu no 2.....	34
Bagan 7 Hasil Kuisisioner Gagasan Isu no 3.....	35

## DAFTAR TABEL

Table 1 Identitas dan Jabatan Responden .....	9
Table 2 Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.....	21
Table 3 Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.....	22
Table 4 Penyebab dan Dampak Komponen Analisis Isu .....	30
Table 5 Pemilihan Alternatif Gagasan Isu .....	32
Table 6 Tebel aktualisasi nilai-nilai .....	83
Table 7 Tabel Faktor Pendukung dan penghambat.....	94
Table 8 Tabel Rekapitulasi Nilai Berahlak .....	96
Table 9 Tabel Waktu Pelaksanaan Aktualisasi.....	97
Table 10 Tabel Sebelum dan setelah kegiatan aktualisasi .....	100
Table 11 Tabel Rencana Tindak Lanjut.....	101

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan, Untuk itu kementerian Agraria dan Tata Ruang memfasilitasi pemohon untuk mengajukan pengaduan dengan beberapa cara, yang dinilai efektif dan efisien untuk mempermudah pemohon. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Dengan adanya media pengiriman pengaduan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang mampu memberikan pelayanan terbaik dan professional terhadap masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat serta pemersatu bangsa. Oleh sebab itu, ASN turut bertanggung jawab dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan berperan untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional serta cita-cita bangsa dan negara.

Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan. Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah mengumumkan penggunaan aplikasi pengaduan online untuk mempermudah pemohon bernama SP4N LAPOR!, sebuah aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. Selain aplikasi SP4N LAPOR!, pengiriman pengaduan bisa juga dikirim melalui aplikasi whatsapp dengan no 081219001533.

Dalam upaya untuk mengoptimalkan pengelolaan pengaduan sebagaimana peraturan menteri no 4 tahun 2022, tentunya kantor pertanahan kabupaten purwakarta memiliki beberapa kendala, salah satunya adalah kurang optimalnya penggunaan system SP4N LAPOR. Rekapitulasi pelapor yang mengirimkan pengaduan atau aspirasi melalui system SP4N LAPOR pada 6 bulan terakhir, Januari sampai dengan Agustus adalah Nihil. Itu merupakan salah satu inikator bahwa masyarakat khususnya daerah kabupaten purwakarta, belum mengetahui kanal pengaduan SP4N LAPOR!. Berikut dashboard admin SP4N LAPOR! :



**Gambar 1 Tindaklanjut pengaduan SP4N LAPOR!**

Mayoritas pemohon melaporkan pengaduan berupa keterlambatan penyelesaian permohonan berkas rutin dan pengaduan mengenai PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). Dalam rangka menerapkan smart ASN di lingkungan kantor pertanahan kabupaten Purwakarta, para pegawai harus paham mengenai literasi digital, tidak hanya dapat mengoperasikan media digital, namun kita juga harus bertanggungjawab dalam mengoperasikannya. Makadari itu, sebagai ASN yang adaptif terhadap perubahan, perlu adanya perubahan dalam pengelolaan pengaduan salah satunya memaksimalkan penggunaan sistem SP4N LAPOR!.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka isu yang diangkat adalah “Optimalisasi Penggunaan Sistem Pengaduan SP4N LAPOR! Melalui Saluran Informasi Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta tahun 2022” yang kemudian dari isu ini akan dibuat gagasan kreatif berupa pembuatan media informasi berbentuk video panduan penggunaan aplikasi dan pembuatan leflat, selain itu sosialisasi pada petugas loket juga dilakukan untuk penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! agar, petugas loket dapat menginformasikan kembali kepada pemohon.

## **1.2 . Tujuan Organisasi**

Berdasarkan Rencana Strategis Kementerian ATR/BPN 2020-2024, visi Kementerian ATR/BPN selama 5 (lima) tahun ke depan adalah *“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.”*

Dalam mencapai visi tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional memandatkan 2 (dua) misi sebagai berikut:

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

Dengan dirumuskannya 2 (dua) misi tersebut, disusun pula tujuan organisasi yang merupakan implementasi atau penjabaran misi dengan target target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Tujuan dan sasaran menjadi penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara komprehensif. Penjabaran tujuan ke dalam sasaran strategis disusun dengan memperhatikan Penanganan pelayanan Informasi dan pengaduan di Kantor Pertanahan Purwakarta.

## **1.3 Tugas dan Fungsi**

Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan 4 (empat) pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Tugas Badan Pertanahan Nasional diatur dalam Pasal 2 Peraturan Presiden

Nomor 48 Tahun 2020 yaitu Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Fungsi Badan Pertanahan Nasional diatur dalam Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020, antara lain:

- a) Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- b) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei dan pemetaan pertanahan;
- c) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu;
- e) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penertiban penguasaan dan pemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang;
- g) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan;
- h) Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan bpn;
- i) Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan bpn;
- j) Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pertanahan dan lahan pertanian pangan berkelanjutan;
- k) Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- l) Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional tugas dan fungsi dari Pengelola Informasi Pertanahan adalah :

#### **A. Ikhtisar Jabatan**

Melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.

## **B. Uraian Tugas**

1. Mengumpulkan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
2. Menyusun dan memilih 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. Memberi penjelasan kepada pelapor/pengadu apabila materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional dan menyarankan untuk menyampaikannya kepada instansi yang berwenang;
9. Mewawancarai/menanyakan materi pengaduan yang disampaikan oleh pelapor/pengadu, apakah pengaduan tersebut pernah dilaporkan atau belum; Melakukan konsultasi dengan pejabat berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
10. Mengarahkan dan membantu agar pengaduan disampaikan secara tertulis;
11. Membuat tanda terima/bukti pengaduan;
12. Meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai jenis pengaduan;
13. Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilihan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register.

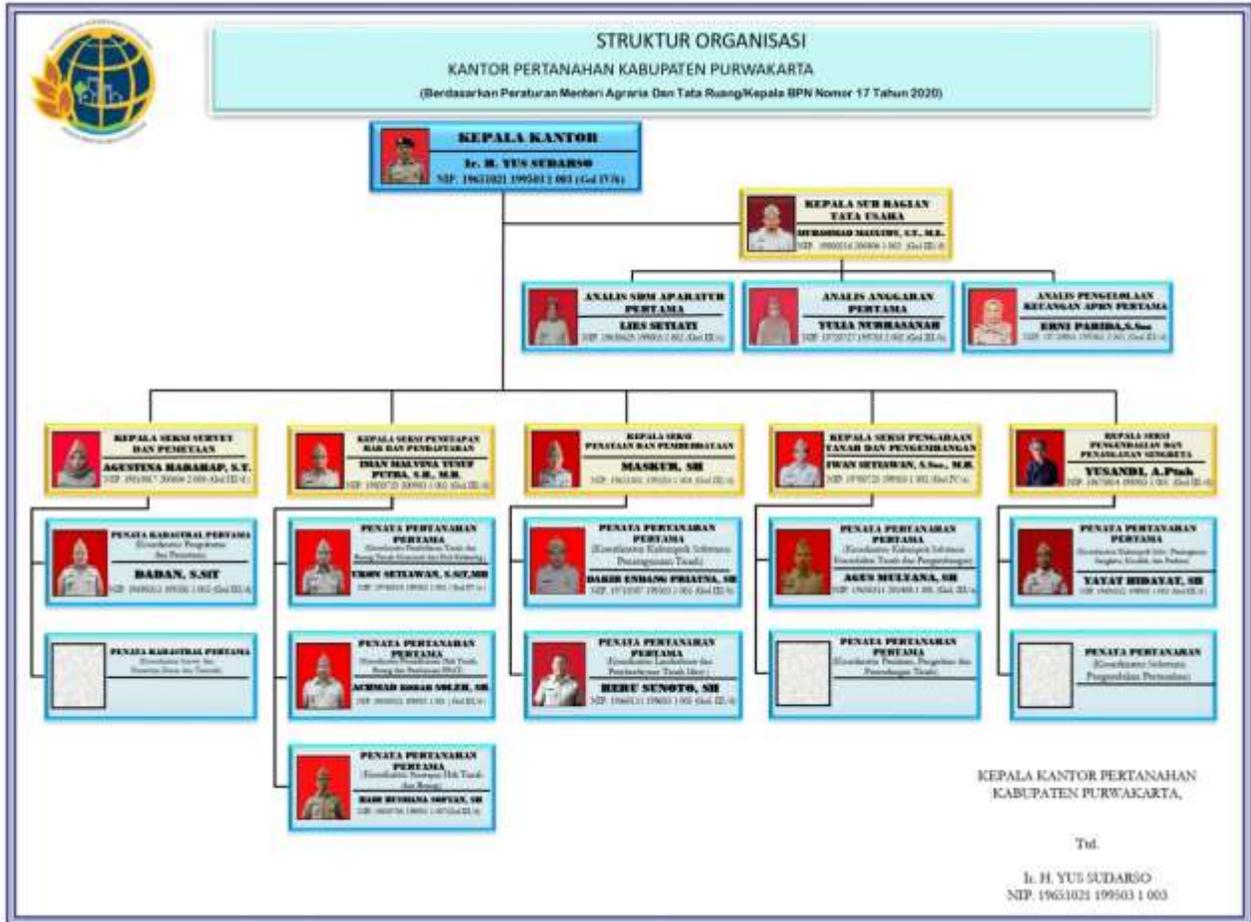
## **1.4 Struktur Organisasi**

Purwakarta adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ibu kota Kabupaten Purwakarta terletak di Kecamatan Purwakarta dan berjarak kurang lebih 80 km

sebelah tenggara Jakarta. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Karawang di bagian Utara dan sebagian wilayah Barat, Kabupaten Bogor (Tanjungsari, Jonggol) di bagian barat, Kabupaten Subang di bagian Timur dan sebagian wilayah bagian Utara, Kabupaten Bandung Barat di bagian Selatan, dan Kabupaten Cianjur di bagian Barat Daya. Kabupaten Purwakarta berada pada titik-temu tiga koridor utama lalu-lintas yang sangat strategis, yaitu Purwakarta-Jakarta, Purwakarta-Bandung dan Purwakarta-Cirebon.

Luas wilayah Kabupaten Purwakarta adalah 971,72 km<sup>2</sup> atau sekira 2,81% dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat berpenduduk 845.509 jiwa (Proyeksi jumlah penduduk tahun 2009) dengan laju pertumbuhan penduduk rata-rata sebesar 2,28% per-tahun. Jumlah penduduk laki-laki adalah 420.380 jiwa, sedangkan jumlah penduduk perempuan adalah 425.129 jiwa. Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta terletak di Jalan Raya Bungursari No. 2 Desa Cikopo Kecamatan Bungursari Kabupaten Purwakarta. Dalam penyelenggaraan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta terdiri atas Sub Bagian Tata Usaha; Seksi Survei dan Pemetaan; Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran; Seksi Penataan dan Pemberdayaan; Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; serta Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Penggambaran struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta dapat dilihat sebagai berikut:



Bagan 1 Stuktur Organisasi

### 1.5 Program dan Kegiatan Saat Ini

Berikut adalah rincian program dan kegiatan beserta target tahun 2022 yang harus dicapai oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta. Tabel terlampir:

**LAMPIRAN**  
**SURAT PENGESAHAN DAFTAR ISIAN PELAKSANAAN ANGGARAN PETIKAN**  
**TAHUN ANGGARAN 2022**

**NOMOR : DIPA- 056.01.2.429816/2022**

Satker : (429816) KANTOR PERTANAHAN KAB. PURWAKARTA

CS	Program Pengelolaan dan Pelayanan Pertanahan	Rp. 13.973.558.000
CS.6413	Pengukuran dan Pemetaan Kadastral	Rp. 6.053.192.000
CS.6414	Pengaturan Tanah Komunal, Hubungan Kelembagaan dan PPAT	Rp. Rp. 33.480.000
CS.6415	Penetapan Hak Tanah dan Ruang	Rp. 319.550.000
CS.6416	Pendaftaran Tanah dan Ruang	Rp. 7.046.888.000
CS.6419	Penanganan Akses Reforma Agraria (Acces Reform)	Rp. 337.000.000
CS.6420	Pengadaan Tanah dan Pencadangan Tanah	Rp. 4.230.000
CS.6421	Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan Penyelenggaraan Konsolidasi Tanah dan Pengembangan	Rp. 28.882.000
CS.6423	Pengendalian dan Pemantauan Pertanahan	Rp. 17.327.000
CS.6426	Penanganan Sengketa Pertanahan	Rp. 15.699.000
CS.6427	Penanganan Perkara Pertanahan	Rp. 39.130.000
WA	Program Dukungan Manajemen Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan	Rp. 6.424.504.000
WA.5527	Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah	Rp. 6.424.504.000

*Sumber : Arsip Kantor Pertanahan Kab. Purwakarta, 2022*

## BAB 2

### RANCANGAN AKTUALISASI

#### 2.1 Identifikasi Isu

Pada bagian ini akan dijelaskan beberapa isu yang teridentifikasi di Sub Bagian Tata Usaha khususnya di loket pelayanan. Selain itu, untuk menambah objektivitas dalam penyusunan identifikasi isu ini turut melibatkan persepsi dari pegawai di sub bagian tata usaha dan petugas loket pelayanan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan pemberian *scoring* terkait isu. Adapun identitas responden yang terlibat adalah sebagai berikut:

Table 1 Identitas dan Jabatan Responden

No	Nama Pegawai	Jabatan
1	Muspidah Anisah	PPNPN (Asisten Verifikator Berkas)
2	Donna Putri Annisah,	PPNPN (Asisten Verifikator Berkas)
3	Retno Widiyati Cahyaningsih	PPNPN (Asisten Verifikator Berkas)
4	M.Rio Hidayatullah	PPNPN ( Asisten Pengadministrasian Umum)
5	Anggi Widiati	Calon Pegawai Negeri Sipil
6	Sugini	Penata Muda Tk.1 (IIIb)
7	Siti Djubaedah	Penata Muda Tk.1 (IIIb)
8	Dede Ramdhani	PPNPN ( Asisten Pengadministrasian Umum)

Adapun, isu-isu yang sudah teridentifikasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta adalah sebagai berikut :

#### **1. Belum optimalnya pengelolaan surat di Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta**

Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Kantor di bidang ketatausahaan yang meliputi pengelolaan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumah tanggaan dan urusan umum lainnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Tata Usaha menyelenggarakan Fungsi sebagai berikut :

- a) Menyiapkan rencana dan program kerja
- b) Melaksanakan urusan surat menyurat dan perlengkapan, pemeliharaan serta kerumahtanggaan
- c) Mengelola administrasi kepegawaian
- d) Mengelola urusan keuangan dan perbendaharaan serta rencana penyusunan laporan keuangan
- e) Mengevaluasi pelaksanaan kerja kearsipan dan menyusun laporan
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Dilihat dari salahsatu fungsi sub bagian tata usaha yaitu melaksanakan urusan surat menyurat, untuk pengelolaan surat masuk maupun keluar di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta masih menggunakan cara manual, yaitu merekap di buku. Dampaknya jika para pegawai ingin melacak surat merasa kesulitan karena pencarian dilakukan secara manual dan jika perekapan masih berbentuk manual juga terkesan tidak rapih dan tidak tahan lama, karena sifat kertas yang mudah hancur. Sehingga, investarisasi arsip data dan surat di lingkungan kantor pertanahan purwakarta perlu dioptimalkan agar mempermudah pelaksaaan pekerjaan dari segi efisiensi, dengan cara mendata di excel atau google spreadsheet agar bisa diakses oleh seluruh pegawai. Contoh buku rekapan manual surat masuk dan keluar di kantor pertanahan Kabupaten Purwakarta.

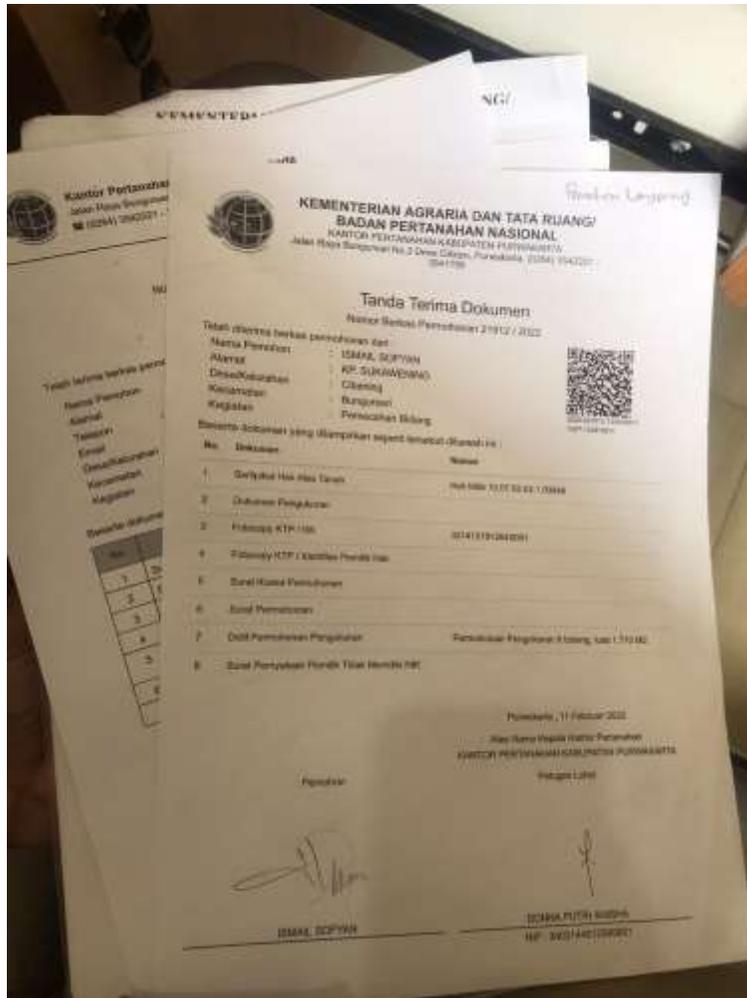


**Gambar 2 Buku Rekap Surat Manual**

*Sumber : Dokumentasi Pribadi 2022*

## **2. Kurang Optimalnya Pengisian Formulir Pengaduan Bagi Pemohon Langsung di Loker Informasi dan Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta**

Pesatnya perkembangan penggunaan teknologi, membuat arus informasi menyebar dengan sangat cepat. Sebagai sebuah institusi yang adaptif, Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta turut andil untuk menyesuaikan diri seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Namun pelayanan di loket kantor pertanahan kabupaten purwakarta tetap berjalan dengan maksimal, khususnya loket informasi dan pengaduan. Penggunaan Aplikasi memang memiliki beberapa kendala seperti salah satunya, terjadi salah paham atau salah persepsi dan penyelesaiannya tidak sesuai dengan masalah pemohon. Berikut contoh dokumen yang dibawa pemohon jika melakukan pengaduan, tidak ada pengisian formulir pengaduan:



**Gambar 3 Tanda Terima Dokumen, Sekaligus Data Pengaduan Secara Tatap Muka**

*Sumber : Loket Informasi dan Pengaduan 2022*

Maka dari itu untuk meminimalisir kejadian tersebut, tidak jarang pemohon datang ke loket informasi dan pengaduan kantor pertanahan kabupaten purwakarta untuk melaporakn pengaduan dan menanyakan kendalanya dengan bagian terkait (jika pengaduan berkaitan dengan program PTSL dan Tindaklanjut berkas). Selain itu pengaduan secara tatap muka melalui loket informasi dan pengaduan dirasa lebih jelas, karena pemohon bisa secara langsung melaporkan pengaduan dan berkonsultasi. Namun sangat disayangkan untuk pemohon yang melaporkan pengaduan secara tatap muka di kantor pertanahan kabupaten purwakarta ini, pelapor tidak mengisi formulir pengaduan yang sudah disediakan di tempat formulir. Pelapor hanya menulis nama, no *handphone*, dan melampirkan tanda terima berkas

(Jika pengaduan berkaitan dengan tindaklanjut berkas), akibatnya data pelapor tersebut tercecer atau menyatu dengan kertas-kertas lain, jika sampai tercecer dikhawatirkan arsip untuk pengaduan di Kantor Pertanahan Purwakarta tidak tersimpan dengan baik dan rapih. Kedepannya diharapkan seluruh pelapor mengisi formulir pengaduan, dengan arahan petugas loket. Contoh Formulir Pengaduan:

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

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

Hal : Pengaduan .....

Yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama (Pengadu) : .....  
Nomor Identitas : (KTP/SIM/PASPOR\*).....  
Bertindak untuk : Diri Sendiri/Kuasa dari\*.....  
Surat Kuasa (jika dikuasakan) : .....  
Nomor Identitas : .....  
Kuasa Alamat : .....  
Nomor Telp/HP/Email : .....

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

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

Dengan uraian singkat masalah sebagai berikut:  
1. ....  
2. ....  
3. dan seterusnya  
Data yang dilampirkan:  
1. ....  
2. ....  
3. dan seterusnya

Yang membuat pengaduan,  
.....

● Coret yang tidak perlu.

**Gambar 4 Contoh Formulir Pengaduan**

*Sumber : Regulasi Permen ATR/BPN no 21 tahun 2020*

Selain itu kurang optimalnya pengelolaan data pengaduan oleh petugas loket, petugas loket selama ini merekap pengaduan melalui *Goggle Spreadsheet* dan dinilai cukup efektif karena pengisiannya selalu *terupdate*, namun ternyata pengisian melalui *Goggle spreadsheet* kurang cukup mencantumkan poin-poin penting pelapor. Berikut contoh format laporan penanganan pengaduan sesuai dengan lampiran Permen ATR/BPN No 04 tahun 2022:

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH/KEMENTERIAN\*)

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN**

No.	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologis Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Tindak Lanjut	
						Proses	Selesai

\*) Pilih Salah Satu

Kepala Kantor Pertanahan/Kepala  
Kantor Wilayah/Kepala Unit Eselon II  
Kementerian

(.....)  
NIP. ....

**Gambar 5 Format Laporan Penanganan Pengaduan sesuai Permen ATR/BPN No 4 2022**

*Sumber : Regulasi Permen ATR/BPN No 21 tahun 2020*

### **3. Kurang Optimalnya Penggunaan Aplikasi Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.**

Pelayanan pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada instansi atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, tindak lanjut penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan. Pemanfaatan aplikasi umum untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. penggunaan aplikasi

SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Padahal, aplikasi ini sudah ditetapkan sebagai aplikasi umum yang harus diterapkan di semua instansi. Namun mayoritas pemohon di kantor pertanahan kabupaten purwakarta melaporkan aduan tersebut pada no whatsapp resmi Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta, yang seharusnya no *whatsapp* tersebut hanya untuk menyampaikan informasi pertanahan dan konsultasi mengenai pertanahan. Berikut tabel laporan pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta bulan januari sampai dengan bulan agustus 2022 :

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN LANGSUNG BULAN JANUARI - AGUSTUS TAHUN 2022								
NO	TANGGAL PENGADUAN	NOMOR BERKAS	TANGGAL PENDAFTARAN	NAMA PEMOHON	JENIS PENDAFTARAN	POSISI TERAKHIR	TANGGAL PENYELESAIAN	NO WHATSAPP
1	17 Januari 2022	4879/2021	11 Februari 2021	AZZAM SAFAROH SAEFULLOH	PENGAKUAN HAK	SELESAI	02 Maret 2022	0817-2343-272
2	24 Januari 2022	42469/2021	07 Mei 2021	SOPYAN SUJANI	PEMISAHAN	SELESAI	14 Februari 2022	0817-4123-450
3	28 Januari 2022	77116/2021	05 September 2021	NANAH SUHANAH	PENGUKURAN ULANG	SELESAI	07 Februari 2022	0878-7998-8990
4	07 Februari 2022	1508/2021	28 Januari 2021	AGUS MUNAWAR	PENGAKUAN HAK	SELESAI	11 April 2022	0878-7977-9325
5	10 Februari 2022	517/2021	07 Januari 2021	TRI DANLIA OKTAFIA	PENGAKUAN HAK	SELESAI	24 Februari 2022	0817-6772-525
6	14 Maret 2022	88081/2020	19 Mei 2020	H. MUCHAMAD KOSIM	PEMECAHAN	SELESAI	19 April 2022	0877-1263-3027
7	16 Maret 2022	82248/2020	28 Juli 2020	NING USTIYANI	PENGAKUAN HAK	SELESAI	20 April 2022	0815-1845-9122
8	24 Maret 2022	95352/2021	16 Oktober 2021	IKAH ATIKAH	PEMECAHAN	SELESAI	07 April 2022	08787-7898-0674
9	18 April 2022	80467/2021	13 September 2021	EULIS FATIMAH	PEMISAHAN	SELESAI	05 Mei 2022	0878-7208-5173
10	27 April 2022	10700/2021	04 Maret 2021	ULTRI SUSAN PRAMANIK	PENGAKUAN HAK	SELESAI	27 Mei 2022	0817-0081-054
11	02 Mei 2022	94684/2021	15 Oktober 2021	WAWAN KURNIAWAN	PEMISAHAN	SELESAI	25 Mei 2022	0812-9029-4080
12	01 Juni 2022	22886/2021	24 Maret 2021	ADE YUSUF SUPIANA	PENGAKUAN HAK	SELESAI	05 Juli 2022	0878-2861-7055
13	27 Juli 2022	35043/2021	15 April 2021	SAKUN	PENGUKURAN ULANG	SELESAI	08 Agustus 2022	0878-9118-6665

**gambar 6 Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan Tatap Muka dan Melalui WA**

*Sumber : Loker Informasi dan Pengaduan 2022*

Jika dilihat dari tabel diatas, rata – rata untuk penyelesaian pengaduan yaitu 3 – 4 minggu, tergantung dari jenis pelayanan permohonan sertifikatnya. Lamanya proses penyelesaian pengaduan disebabkan oleh beberpa afaktor, salah satunya penggunaan bersama sama nomer *whatsapp* informasi dan pengaduan. Pengaduan yang dikirim melalui *whatsapp* tidak memiliki kekuatan atau *evidence* yang cukup, untuk menggerakkan petugas agar segera menyelesaikan berkasnya, karena laporan pengaduan yang dikirim melalui *whatsapp* hanya 3 bulan sekali pelaporan kepada kepala seksi terkait. Beda halnya dengan pelaporan pengaduan melalui SP4N LAPOR, karena SP4N LAPOR! merupakan *system* yang dibuat kementerian PANRB untuk beberpa instansi dan bekerjasama dengan Ombudsman RI, Jadi pelaporan pangaduan tersebut bersifat penting dan harus diselesaikan segera. Sistem Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu *website* [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS ke 1708 untuk provider (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile bisa diunduh di (Android dan iOS).

### 3.1 Tentang SP4N LAPOR!

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.



**Gambar 7 Leaflet SP4N LAPOR! Kementerian ATR/BPN**

*Sumber : Website Kementerian ATR/BPN 2022*

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

### **3.2 Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR!**

- Anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
- Rahasia: Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.
- *Tracking id*: Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N LAPOR! bertujuan agar:

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun alur pengelolaan aduan dari pelapor yang pertama ialah pelapor dapat mengakses laporan di SP4N-LAPOR. Setelah itu, laporan diterima oleh admin pusat dan dikirim ke admin instansi paling lambat 3 hari kerja. Jika admin instansi sudah menerima laporan, akan dilakukan verifikasi paling lambat 3 hari kerja. Selanjutnya, akan segera berkoordinasi dengan unit terkait serta memberikan tindak lanjut kepada pelapor. Terakhir, pelapor akan menerima tindak lanjut yang diberikan tersebut dan dapat memberi tanggapan kembali kepada instansi terkait. Jangka waktu penyelesaian berbeda-beda. Terkait permintaan informasi, maksimal diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan

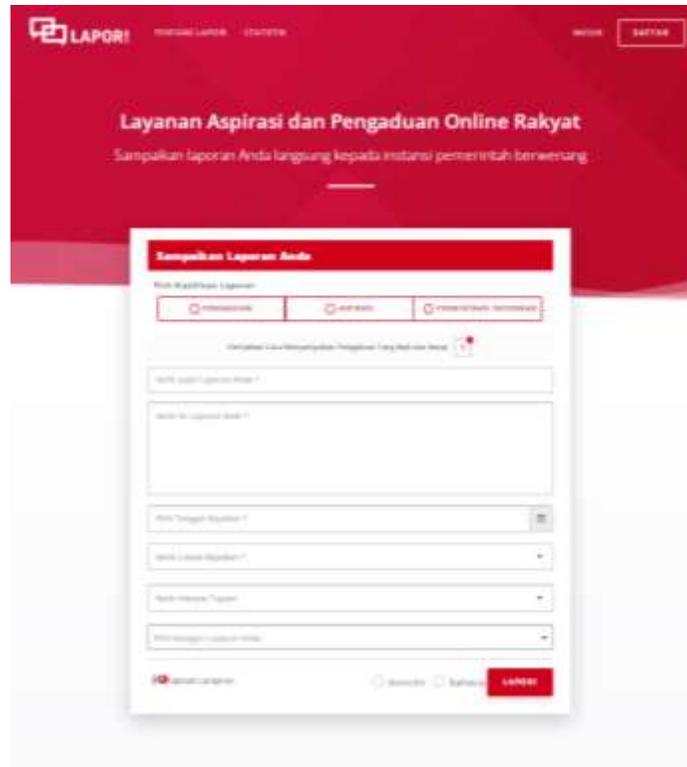
pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja. Berikut gambaran alur pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR! :



**Gambar 8 Alur Pengelolaan SP4N LAPOR!**

Sumber : [www.sp4nlapor.go.id](http://www.sp4nlapor.go.id) 2022

Selain penjelasan alur pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR!, cara pengisian formulir dalam SP4N LAPOR! juga harus diperhatikan, hal yang pertama sebelum mengisi formulir pengaduan, pelapor diwajibkan untuk membuat akun SP4N LAPOR! dahulu, bisa masuk dengan menggunakan akun gmail dan fecebook atau dengan mengisi data diri seperti NIK, alamat dan lain-lain.



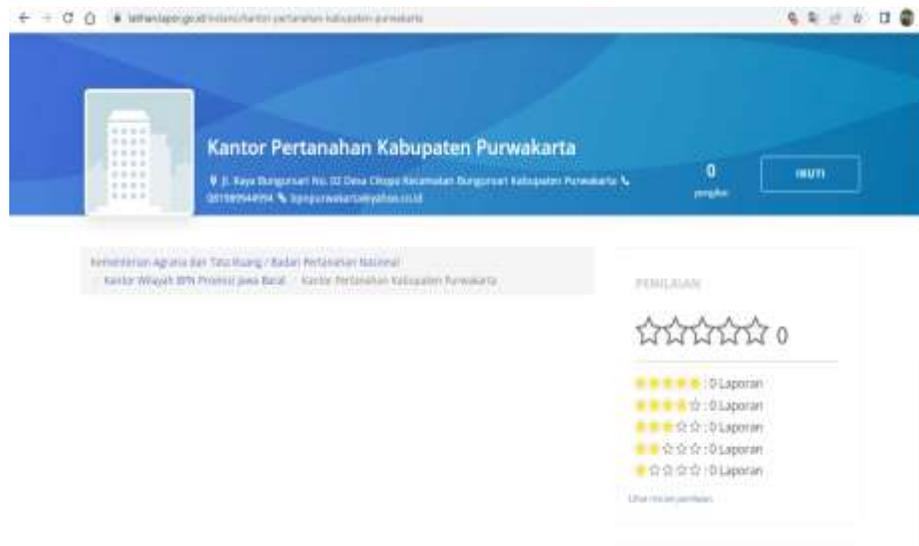
**Gambar 9 Formulir SP4N LAPOR!**

*Sumber : Website [sp4nlapor.go.id](http://sp4nlapor.go.id) 2022*

Di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta mayoritas pelapor melaporkan pengaduan mengenai pemohonan berkas, yang penyelesaiannya relatif lama dan tidak sesuai dengan estimasi pengerjaan. Pengaduan seperti itu biasanya dilaporkan melalui *whatsapp* dengan mengirimkan tanda terima dokumen, dan selanjutnya petugas loket memeriksa no berkas tersebut untuk memberitahukan estimasi penyelesaian dan status berkasnya. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Terlebih, saat ini sudah memasuki era digital, di mana masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Maka penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! bagi pemohon harus ditingkatkan, selain berguna untuk pemohon, penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! juga berguna bagi instansi, karena pengelolaan pengaduan melalui aplikasi tersebut dapat mempermudah instansi untuk merekap data pelapor.

Penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR! bagi pemohon di Kantor Pertanahan Purwakarta belum efektif, karena dari *dashboard* penyelesaian dan pesan masuk hanya 0 (nol) dalam kurun waktu 6 bulan, sedangkan beberapa pengaduan masuk melalui media lain seperti *facebook* dan *direct message* instagram, tidak jarang juga pemohon melaporkan pengaduan melalui no

whatsapps informasi, sehingga pesan pelapor tercampur dengan pesan pemohon yang menanyakan informasi pertanahan. Berikut dashboard admin aplikasi SP4N LAPOR! Kantor Pertanahan Purwakara:



**Gambar 10 Dashboard Admin SP4N LAPOR! Kantor Pertanahan Purwakara**

*Sumber : SP4N LAPOR 2022*

Perihal transparansi dan memudahkan masyarakat yang dalam hal ini untuk mendapatkan layanan pengaduan, sejatinya Kementerian ATR/BPN telah menyediakan beberapa sarana dan prasarana. . di samping meningkatkan layanan kepada masyarakat, digitalisasi memiliki manfaat lain, yaitu agar terhindar dari praktik pungutan liar (pungli) Tujuan dilunjurkannya media pengaduan digital karena, Kementerian ATR/BPN ingin lebih terbuka kepada masyarakat. Bukan menjadi institusi yang defensif, anti kritik, dan anti evaluasi, tapi justru lebih membuka diri kepada masyarakat, sehingga menciptakan citra positif pada masyarakat. Namun tidak semua pengaduan dapat dilaporkan melalui SP4N Lapor, berikut beberapa pengaduan yang bukan ranah SP4N LAPOR! yaitu :

1. Pelaporan pengaduan mengenai wewenang perusahaan swasta.
2. Pelaporan pengaduan karena sedang dalam proses pengadilan
3. Pelaporan pengaduan berdasarkan berita dimedia sosial, yang belum dipastikan kebenarannya.

4. Pelaporan pengaduan yang bersifat tidak relevan dengan kinerja pemerintah

## 2.2 Rencana Strategis

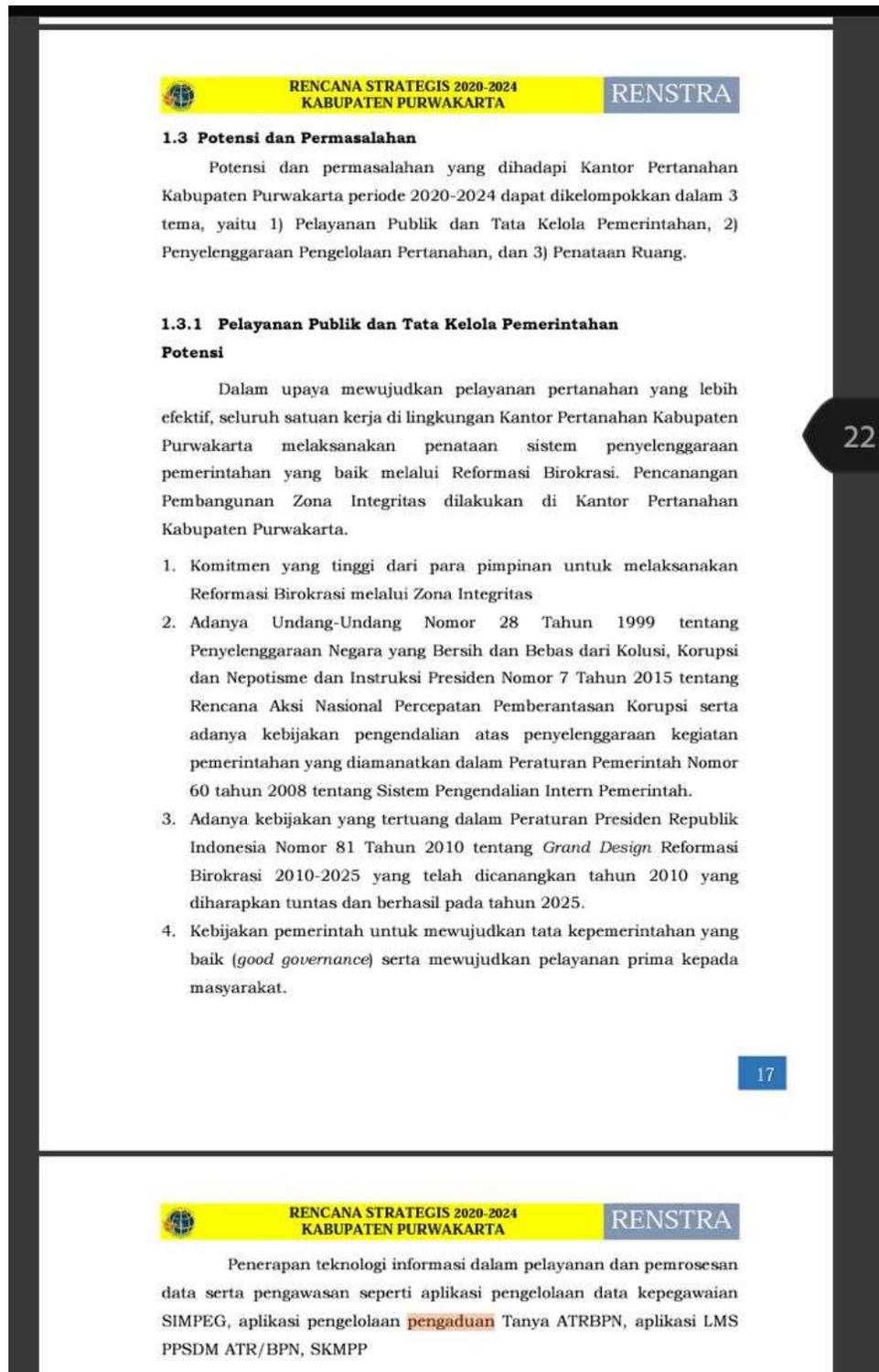
Dalam upaya menyelesaikan pengaduan di lingkungan kantor pertanahan Kabupaten Purwakarta, disusunlah beberapa rencana strategis, untuk menjalankan amanat yang tertuang pada Peraturan Menteri ATR/BPN No 4 Tahun 2022, tentang pengelolaan. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan. Rencana Strategis (Renstra) ini disusun bertujuan agar pengaduan dapat terselesaikan dengan tuntas, dengan sasaran, program dan kegiatan untuk mendukung tercapainya pengelolaan pengaduan yang solutif, tepat dan cepat. Berikut Rancangan Strategis dalam menyelesaikan pengaduan di lingkungan kantor pertanahan kabupaten purwakarta :

Table 2 Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta

RENCANA STRATEGIS 2020-2024										KABUPATEN PURWAKARTA				RENSTRA					
	Output (RO)																		
Kegiatan 3.2	1	Surat Keputusan Penetapan Hak Atas Tanah Instansi Pemerintah, BUMN, dan BUMD	Bidang	100,00	350,00	350,00	350,00	350,00	30,00	98,43	98,43	98,43	98,43	98,43	98,43	98,43	98,43	98,43	98,43
	Pendaftaran Tanah dan Ruang																		
	Sasaran Kegiatan	3.2	Terlaksananya pendaftaran tanah dan pendaftaran ruang bebas tanah dan ruang atas tanah yang berkepastian hukum dan berbasis elektronik							4.400,76	3.410,58	6.531,58	6.506,44	6.624,80					
	Indikator Kinerja Kegiatan	3.2	2	Jumlah bidang tanah dan ruang yang terdaftar	Bidang Tanah	88.131,00	110.771,00	90.906,00	88.471,00	88.617,00	4.400,76	3.410,58	6.531,58	6.506,44	6.624,80				
Kegiatan 4.1	Output (RO)	1	Bidang tanah terdaftar	Bidang	31.000,00	71.000,00	51.050,00	48.703,00	48.846,00	3.895,35	3.848,00	6.030,19	6.043,86	6.062,22					
		2	Layanan informasi Pertanahan	Bidang	15.000,00	17.500,00	18.000,00	17.500,00	17.500,00	152,00	166,25	180,50	166,25	166,25					
		3	Layanan Pemeliharaan Data Pertanahan	Bidang	21.131,00	22.271,00	20.056,00	22.271,00	22.271,00	353,41	396,33	320,89	396,33	396,33					
Kegiatan 4.2	Penanganan sengketa pertanahan																		
	Sasaran Kegiatan	4.1	Terselesainya sengketa Pertanahan							26,35	81,21	84,86	88,68	92,67					
	Indikator Kinerja Kegiatan	4.1	Jumlah Penyelesaian Sengketa pertanahan	Kasus	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	26,37	81,21	84,86	88,68	92,67					
	Output (RO)	1	Penyelesaian Sengketa Pertanahan	Kasus	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	18,84	81,21	84,86	88,68	92,67					
2		Pembinaan/Sosialisasi/evluasi/Konsultasi	Sektor	1,00	-	-	-	-	7,52	-	-	-	-	-					
Kegiatan 4.3	Penanganan perkara pertanahan																		
	Sasaran Kegiatan	4.2	Terselesainya penanganan perkara pertanahan							35,86	38,98	98,05	102,46	107,07					
	Indikator Kinerja Kegiatan	4.2	Jumlah penyelesaian penanganan Perkara Pertanahan	Kasus	1,00	1,00	5,00	5,00	7,00	35,86	38,98	203,67	212,84	311,38					
	Output (RO)	1	Penanganan Perkara Pertanahan	Kasus	1,00	1,00	5,00	5,00	7,00	35,86	38,98	203,67	212,84	311,38					
Kegiatan 4.4	Pencegahan dan Penanganan Konflik Pertanahan																		

Table 3 Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta

RENCANA STRATEGIS 2020-2024 KABUPATEN PURWAKARTA										RENSTRA				
	Sasaran Kegiatan	4.3.2	Tercapainya pemahaman yang sama dalam masyarakat mengenai pertanahan dan ruang							-	141,83	148,22	154,89	161,86
	Indikator Kinerja Kegiatan	4.3.2	Penurunan <b>pengaduan</b> masyarakat atas permasalahan sengketa, konflik dan perkara pertanahan	Pemerataan	-	25%	25%	25%	25%	-	141,83	148,22	154,89	161,86
	Output (RC)	1	Pembinaan Pencegahan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan	Kegiatan	-	1,00	1,00	1,00	1,00	-	134,03	140,07	146,37	152,96
		2	Rekomendasi upaya pencegahan sengketa, konflik dan perkara pertanahan	Rekomendasi	-	1,00	1,00	1,00	1,00	-	7,80	8,15	8,52	8,90
<b>Kegiatan 3.1. Pengadaan Tanah dan Pencadangan Tanah</b>														
	Sasaran Kegiatan	5.1	Terwujudnya Ketersediaan Tanah Bagi Pembangunan		800	800	800	800	800	9,66	8,58	66,17	68,15	70,20
	Indikator Kinerja Kegiatan	5.1	Realisasi Luas Tanah yang disediakan bagi pembangunan untuk Kepentingan Umum dan Kepentingan Lainnya	Hektar	800	800	800	800	800	9,66	8,58	66,17	68,15	70,20
	Output (RC)	1	Data Lokasi Indikator Pengadaan Tanah IKK 1	Data sat	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	9,66	6,80	6,80	7,00	7,22
		2	Basis Data Pengadaan Tanah IKK 1	Data Ser	-	-	1,00	1,00	1,00	-	-	45,99	46,95	48,36
		3	Fasilitas Pengadaan Tanah dan Pencadangan Tanah IKK 1	Saluran Kerja	-	1,00	1,00	1,00	1,00	-	1,78	13,78	14,19	14,62
<b>Kegiatan 3.2. Konsolidasi Tanah dan Pengembangan</b>														
	Sasaran Kegiatan	5.2	Terwujudnya bidang-bidang tanah yang tertata pada lokasi konsolidasi tanah dan peningkatan nilai tanah pada lokasi konsolidasi tanah dan pengembangan pertanahan							-	1,78	59,37	61,15	62,96
	Indikator Kinerja Kegiatan	12.1	Peningkatan nilai tanah pada lokasi konsolidasi tanah dan pengembangan pertanahan	Pemerataan	-	-	20%	25%	30%	-	1,78	59,37	61,15	62,96



Gambar 11 Rencana strategis Kantor pertanahan kabupaten purwakarta

Sesuai dengan Rencana Strategis Kantor Pertanahan Purwakarta, penyelesaian permasalahan pertanahan berbentuk pengaduan, terbagi menjadi 3 yaitu kasus berat, kasus sedang, dan kasus

ringan. Adapun dalam proses penyampaian pengaduannya, penerapan teknologi informasi sangat dibutuhkan, selain menghemat biaya, penerapan teknologi dalam penyampaian pengaduan juga dapat mempersingkat waktu. Dalam rencana strategis Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta ini, sudah dijabarkan, dalam pelayanan pengaduan dan informasi, dapat memanfaatkan aplikasi pengelolaan pengaduan lain selain whatsapp, Tanya ATR/BPN dan tentunya SP4N LAPOR! agar masuk dalam satu wadah pengaduan selain itu juga diharapkan penyelesaian pengaduan dilingkungan kantor pertanahan kabupaten purwakarta ini dapat terselesaikan dengan tuntas.

### **2.3 Pemilihan Isu**

Berdasarkan 3 (tiga) isu tersebut akan ditentukan salah satunya menjadi isu utama. Isu utama yang terpilih akan dijadikan sebagai bahan aktualisasi untuk mendorong perbaikan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta. Dalam menentukan isu utama, teknik tapisan isu yang digunakan, dilakukan secara bertahap dengan kriteria penilaian APKL, yaitu penilaian isu dengan kriteria Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Kelayakan. Penggunaan teknik tapisan isu APKL tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan obyektifitas dalam menentukan gagasan pemecahan isu yang paling tepat untuk dilaksanakan di unit kerja.

**Tabel 2 Isu serta Dampak Jika Isu Dibiarkan dan Diselesaikan**

No	Isu	Dampak		Skoring				Total	Ranking
		jika isu dibiarkan	Jika isu diselesaikan	A	P	K	L		
1	Belum optimalnya pengelolaan surat di Sub Bagian Tata Usaha Kabupaten Purwakarta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil rekapan manual tidak bertahan lama, kertas mudah hancur jika terkena air dan jika terlalu lama kertas akan rapuh</li> <li>2. Pencarian surat sulit, memerlukan waktu panjang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekap nomer surat masuk dan keluar terlihat rapih, tahan lama karena tersimpan dalam bentuk digital.</li> <li>2. Mudah untuk melacak nomer surat, tidak harus mengeluarkan tenaga yang cukup untuk membongkar buku.</li> </ol>	4	3	3	4	14	III
2	Kurang Optimalnya Pengisian Formulir Pengaduan Bagi Pemohon Langsung di Locket Informasi dan Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan informasi pelapor sulit karena pelapor tidak mengisi formulir</li> <li>2. Tidak ada evidence resmi pelapor</li> <li>3. Tindaklanjut permohonan berkas terhambat, karena sesekali lupa akan deskripsi singkat pengaduan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data lengkap pelapor tersimpan dengan baik, karena sudah menulis pada formulir.</li> <li>2. Sudah ada evidence pelapor, sehingga jika suatu saat dibutuhkan dapat mencari dengan mudah.</li> </ol>	5	3	4	4	16	II

			3. Deskripsi singkat pengaduan sudah tertulis di formulir pengaduan, untuk membantu petugas meminimalisir salah persepsi						
3	Kurang Optimalnya Penggunaan Aplikasi Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan pengaduan terhambat, karena menyatu dengan pesan informasi</li> <li>2. Tidak dijawab dengan cepat, karena pelapor mengadu di beberapa media</li> <li>3. Citra instansi menurun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan pengaduan tidak memerlukan waktu panjang, karena sudah dapat menarik data dari aplikasi tsb.</li> <li>2. Pengaduan ditangani dengan cepat karena masuk dalam satu pintu.</li> <li>3. Citra instansi dimata masyarakat baik karena penyelesaian pengaduan dan keterbukaan informasi publik, menjadikan instansi tersebut bersikap transparan dan terbuka</li> </ol>	5	4	4	4	17	I

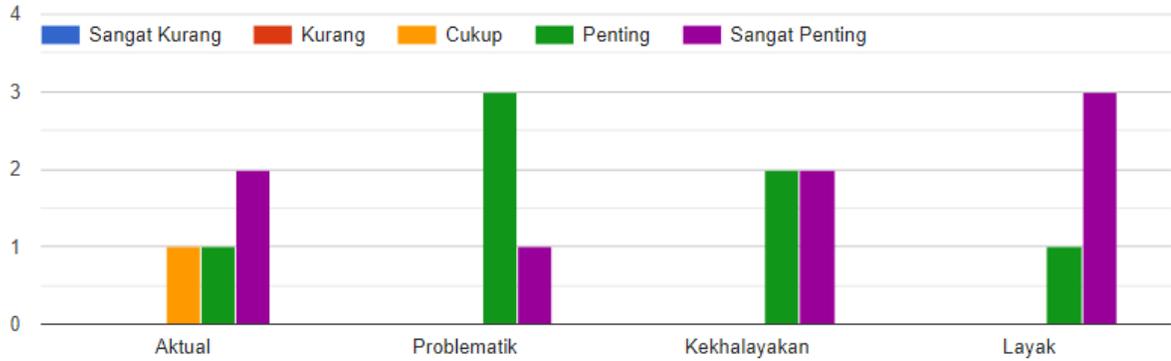
			terhadap kritik dan saran						
--	--	--	---------------------------	--	--	--	--	--	--

- **Aktual (A)** : yaitu isu tersebut masih dibicarakan dan/atau belum terselesaikan hingga sekarang (masih relevan dengan kondisi saat ini)
- **Problematis (P)** : memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga perlu dicarikan penyebab dan solusinya secara komprehensif
- **Kekhlayakan (K)** : menyangkut kepentingan hidup orang banyak dan bukan untuk kepentingan seseorang atau sekelompok kecil orang
- **Layak (L)** : dimaksudkan isu tersebut masuk akal, realistis, relevan, dan dapat dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya

Selain itu, disebarakan kuesioner kepada para pegawai yang berkaitan langsung dengan isu tersebut khususnya pegawai di sub bagian tata untuk menambah sudut pandang dalam melihat isu secara objektif. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan, sebanyak 90% hasil kuesioner menyebukan bahwa “Kurang Optimalnya Penggunaan Sitem Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta” merupakan isu yang memiliki prioritas tinggi untuk segera diselesaikan. Selain itu menurut hasil survey pada beberapa pegawai, isu yang tidak kalah memiliki prioritas yang penting juga berada di isu pertama yaitu “Belum optimalnya pengelolaan surat di Sub Bagian Tata Usaha Kabupaten Purwakarta” . Berikut hasil kuisisioner yang disebarakan ke beberapa pegawai PNS ataupun PPNPN dilingkungan Kantor Pertanahan Purwakarta:

Belum optimalnya pengelolaan surat di Sub Bagian Tata Usaha Kabupaten Purwakarta (masih rekap manual)

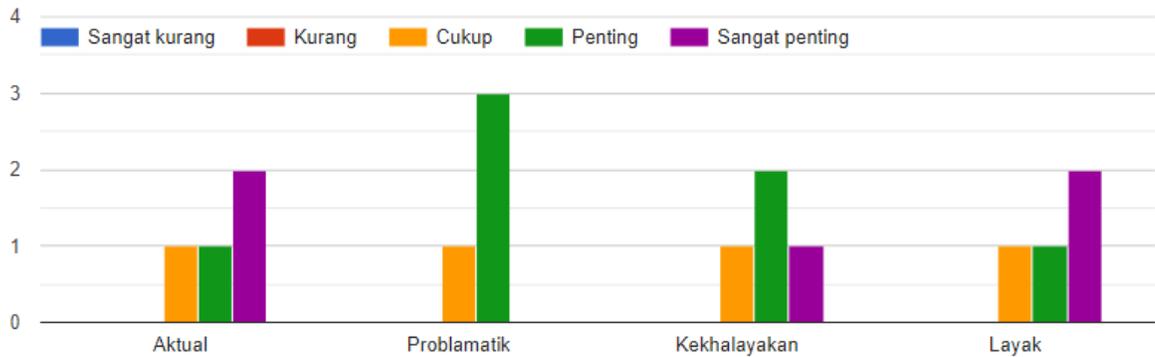
[Salin](#)



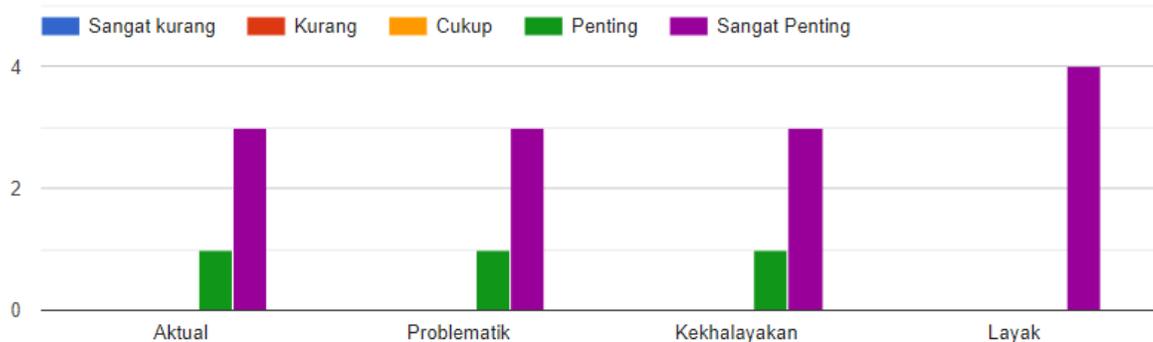
### Bagan 2 Hasil Kuisisioner Isu no 1

Kurang optimalnya pengisian formulir pengaduan bagi pemohon langsung di loket informasi dan pengaduan kantor pertanahan Kabupaten Purwakarta

[Salin](#)



### Bagan 3 Hasil Kuisisioner Isu no 2



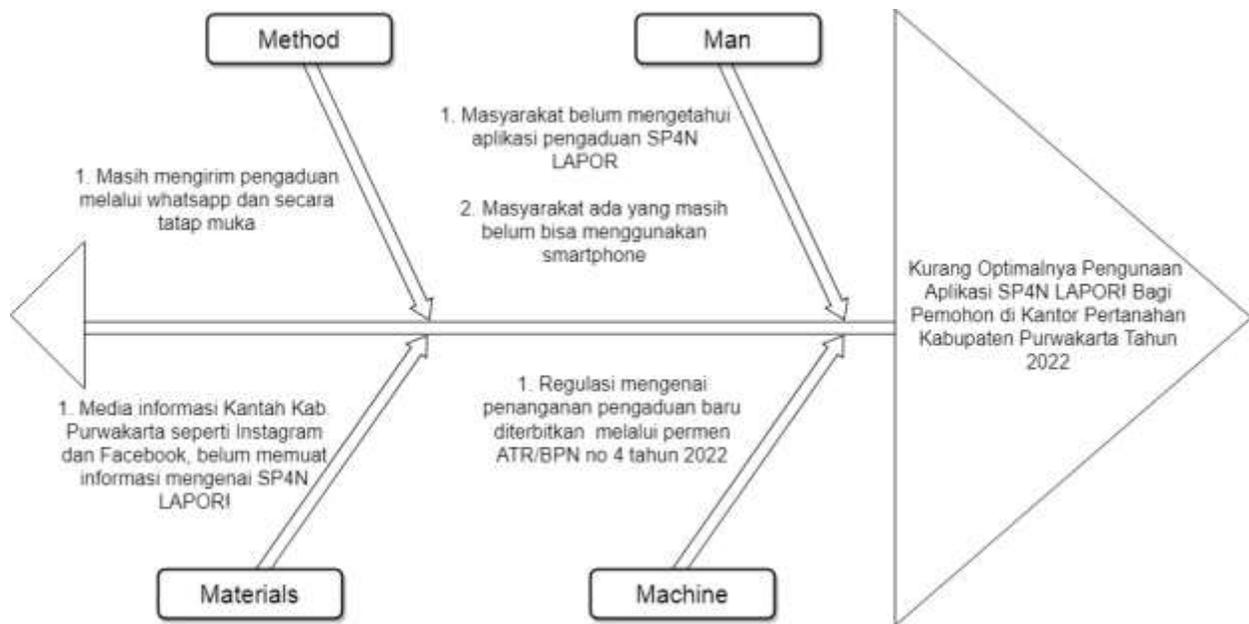
**Bagan 4 Hasil Kuisisioner Isu no 3**

*Sumber : Hasil Analisis 2022*

Berdasarkan hasil tapisan isu di atas, dapat disimpulkan bahwa isu utama yang memenuhi syarat dan menjadi prioritas isu utama adalah “Kurang Optimalnya Penggunaan Aplikasi Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta Pada Tahun 2022”

## **2.4 Penentuan Gagasan Pemecah Isu**

Untuk menentukan gagasan pemecahan isu utama, perlu diketahui akar permasalahan dari isu yang ada. Oleh sebab itu, akan digunakan teknik analisis dengan metode fish bone untuk mengetahui penyebab yang berpengaruh terhadap **“Kurang Optimalnya Penggunaan Sistem Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta pada Tahun 2022.**



**Gambar 12 Analisis Isu Fishbone**

Sumber : Hasil Analisis 2022

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terdapat 4 (empat) faktor penyebab yang memengaruhi belum optimalnya penyebaran informasi mengenai Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) adapun setiap penyebab ini memiliki dampak masing-masing yang terlampir dalam tabel berikut:

**Table 4** Penyebab dan Dampak Komponen Analisis Isu

No	Komponen	Penyebab	Dampak
1	<i>Man</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat belum mengetahui sistem pengaduan SP4N LAPOR!</li> <li>2. Masyarakat ada yang belum menguasai penggunaan smartphone.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi SP4N LAPOR tidak efektif dan efisien digunakan.</li> <li>2. Tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut</li> </ul>
2	<i>Method</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Masih mengirim pengaduan melalui no <i>whatsapp</i> dan secara tatap muka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan tertumpuk dan tercampur dengan pemohon informasi, selain itu sulit untuk melacak pengaduan jika dikirim melalui</li> </ul>

			whatsapp dan tatap muka karena tidak adanya evidence.
3	<i>Materials</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulasi mengenai penanganan pengaduan yang didalamnya terdapat system SP4N LAPOR! baru ditentukan dalam Permen ATR/BPN No 4 tahun 2022</li> <li>2. Aplikasi SP4N LAPOR! baru diluncurkan sekitar tahun 2020</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baru bisa digunakan dengan dan disosialisasikan setelah tanggal penetapan regulasi.</li> <li>2. Pelapor pengaduan merasa kebingungan karena banyaknya kanal pengaduan namun respon yang diberikan lamban.</li> </ol>
4	<i>Machine</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta belum memuat informasi mengenai sistem SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyebaran informasi kepada masyarakat tidak merata, sehingga pemohon atau masyarakat tidak mengetahui penggunaan aplikasi, estimasi penyelesaian laporan dan info lainnya terkait aplikasi pengaduan tersebut.</li> </ol>

*Sumber : Hasil Analisis, 2022*

Untuk mengatasi isu tersebut, perlu dicari gagasan kreatif yang dapat menjadi penuntas masalah tersebut. Berdasarkan hasil analisis faktor penyebab, dapat dirumuskan gagasan yang dapat menuntaskan setiap penyebabnya agar meminimalisir dampak yang terjadi. Adapun gagasan kreatif yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Membuat Video mengenai aplikasi SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya, bisa berbentuk brosur dan video narasi.

2. Sosialisasi kepada masyarakat sekaligus dengan acara pembagian sertipikat PTSL (Pendaftaran Tanah Sertifikat Lengkap), agar penyebaran informasi merata ke pelosok daerah
3. Sosialisasi kepada petugas loket, agar ketika bertatap muka dengan pemohon sekaligus menerangkan aplikasi pengaduan tersebut.

Berdasarkan kumpulan gagasan tersebut, perlu dilakukan penapisan alternatif gagasan untuk menentukan gagasan kreatif yang paling memungkinkan untuk dilaksanakan secara efektif dan efisien. Untuk peninjauan dari setiap alternatif gagasan dapat dilakukan melalui *cost benefit analysis* dengan setiap gagasan harus memenuhi 3 (tiga) komponen yaitu efektivitas, efisiensi, dan kemudahan. Adapun hasil analisis terhadap pemilihan alternatif gagasan isu adalah sebagai berikut:

**Table 5** Pemilihan Alternatif Gagasan Isu

<b>Alternatif Gagasan</b>	<b>Efektivitas</b>	<b>Efisiensi Biaya</b>	<b>Kemudahan</b>
Membuat Video mengenai sistem SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya, bisa berbentuk Leaflet dan video narasi.	<b>V</b>	<b>V</b>	<b>V</b>
Sosialisasi kepada masyarakat sekaligus dengan acara pembagian sertipikat, agar penyebaran informasi merata ke pelosok daerah	<b>X</b>	<b>V</b>	<b>X</b>
Sosialisasi kepada petugas loket, agar ketika bertatap muka dengan pemohon	<b>X</b>	<b>V</b>	<b>V</b>

sekaligus menerangkan aplikasi pengaduan tersebut			
---	--	--	--

Terkait alternatif gagasan ke-1, Membuat Video mengenai aplikasi SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya, bisa berbentuk leaflet dan video narasi. Menurut saya sangat efektif, karena mayoritas minat baca masyarakat relative rendah, jadi pembuatan video atau leaflet yang menarik dapat memberikan atensi lebih untuk membaca. Alternatif gagasan ke-2, Sosialisasi kepada masyarakat sekaligus dengan acara pembagian sertipikat PTSL (Pendaftaran Tanah Sertifikat Lengkap), agar penyebaran informasi merata ke pelosok daerah kurang efektif, karena kondisi langsung dilapangan yang panas memicu masyarakat membuat kegaduhan. Dari segi biaya memang tidak memerlukan banyak anggaran karena berbarengi dengan pembagian sertifikat PTSL (Pendaftaran Tanah Sertifikat Lengkap). Dari segi kemudahan juga seharusnya mudah karena langsung dijelaskan tatap muka kepada pemohon, namun seperti yang sudah dijelaskan diawal, kegaduhan sering terjadi karena kondisi lingkungan yang panas dan warga yang berdesak-desakan. Terkait alternatif gagasan ke-3, Sosialisasi kepada petugas loket, agar ketika bertatap muka dengan pemohon sekaligus menerangkan aplikasi pengaduan, dari segi kemudahan dan efisiensi biaya, gagasan alternative ke-3 cukup efektif namun dalam kondisi tertentu, jumlah petugas loket mengalami pengurangan, karena adanya pelayanan di mall pelayanan publik kabupaten purwakarta “Madu Kara”, Sehingga waktu pelayanan di loket Kantor Pertanahan Purwakarta harus dipercepat, agar tidak membuat antrian panjang. Sehingga, berdasarkan analisis yang dilakukan untuk meninjau alternatif gagasan dapat disimpulkan gagasan kreatif terpilih adalah **“Membuat Video mengenai sistem SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya, bisa berbentuk Leaflet dan video ”** Selain itu, disebarkan kuesioner kepada para pegawai yang saling berkaitan dengan *jobdesk* pengaduan, untuk menambah sudut pandang dalam melihat alternative gagasan penyelesaian isu secara objektif. Berdasarkan hasil kuesioner semua pegawai setuju untuk membuat video dan brosur yang menerangkan cara penggunaan SP4N LAPOR. Untuk diagram gambar hasil kuesioner dapat dilihat pada **Bagan 5** sampai dengan **Bagan 7**:

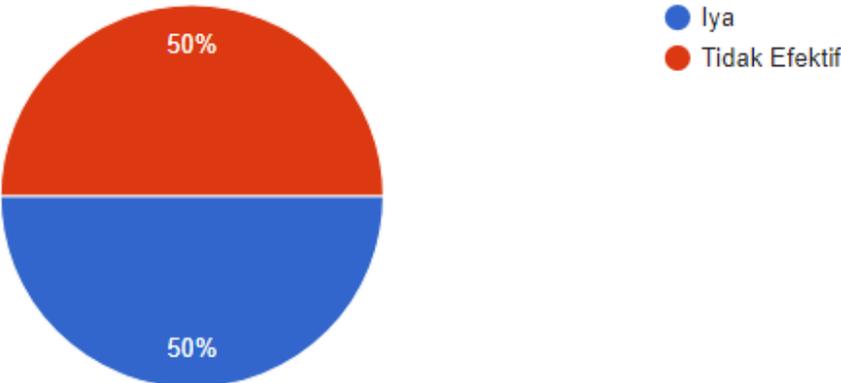
Membuat Video dan infografis mengenai aplikasi SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya, bisa berbentuk brosur dan video narasi.

73



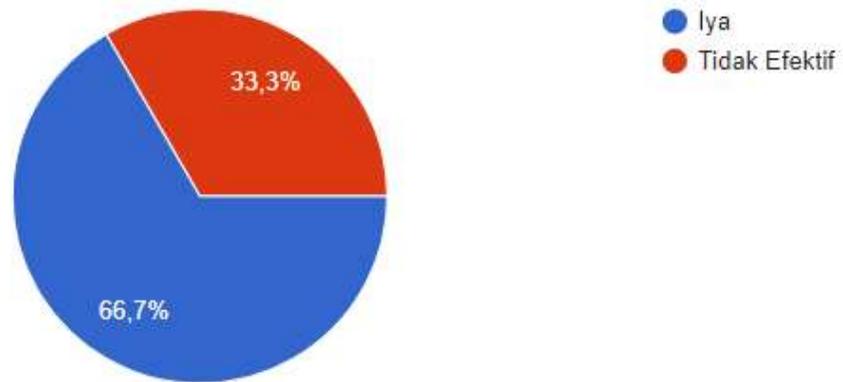
**Bagan 5 Hasil Kuisisioner Gagasan Isu no 1**

Sosialisasi kepada masyarakat sekaligus dengan acara pembagian sertipikat, agar penyebaran informasi merata ke pelosok daerah.



**Bagan 6 Hasil Kuisisioner Gagasan Isu no 2**

Sosialisasi kepada petugas loket, agar ketika bertatap muka dengan pemohon sekaligus menerangkan aplikasi pengaduan SP4N LAPOR!



**Bagan 7 Hasil Kuisisioner Gagasan Isu no 3**

*Sumber : Hasil Analisis 2022*

## 2.5 Rancangan Aktualisasi

<b>Nama</b>	<b>: Oktaviani Nursofiana</b>
<b>Jabatan</b>	<b>: Pengelola Informasi Pertanahan</b>
<b>Unit Kerja</b>	<b>: Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta</b>
<b>Indenifikasi Isu</b>	<b>:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Belum optimalnya pengelolaan surat di Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.</li><li>2. Kurang Optimalnya Pengisian Formulir Pengaduan Bagi Pemohon Langsung di Loker Informasi dan Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.</li><li>3. Kurang Optimalnya Penggunaan Sistem Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.</li></ol>
<b>Isu yang diangkat</b>	<b>:</b> Kurang Optimalnya Penggunaan Sistem Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta
<b>Gagasan Pemecahan Isu</b>	<b>:</b> Membuat Video mengenai Sistem SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya, bisa berbentuk leaflet dan video narasi.di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.

## 2.5 Matriks Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi mata pelatihan agenda 2	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi	Penguatan nilai organisasi
1	Studi Literatur	Mencari refensi teori mengenai pengelolaan pengaduan	Materi pengelolaan pengaduan	<b>1. Kompten</b> Melaksanakan tugas dengan baik	Dengan terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta dapat berkontribusi terhadap terselenggaranya pengelolaan pertanahan yang produktif dan terpercaya sebagaimana amanat dalam visi dan Misi ke-1	Terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta merupakan wujud dari nilai professional dan terpercaya, karena kepercayaan masyarakat terhadap instansi sangat dibutuhkan, oleh sebab itu pengelolaan pengaduan harus dilakukan cepat dan transparan
		Merangkum referensi, baik itu Permen atau informasi pada website resmi		<b>2. Akuntabel</b> Bertanggungjawab akan informasi yang disampaikan		

				<p><b>2. Akuntabel</b> Bertanggungjawab akan informasi yang disampaikan</p>
				<p><b>3. Adaptif</b> Terus belajar mengembangkan kapabilitas</p>
				<p><b>4. Loyal</b> Tidak menyebarkan informasi yang tidak berhubungan dengan permasalahan</p>
2	Membuat story board video penggunaan SP4N LAPOR!	Konsultasi dengan mentor terkait ruang lingkup RA	Story Board konsep design Leaflet dan video	<p><b>1. Loyal</b> Membuat konten video sesuai dengan isi yang sudah di sebarluaskan di website SP4N LAPOR!</p>
				<p><b>2. Akuntabel :</b> bertanggungjawab pada tugas dengan membuat video tidak menjiplak</p>
				<p><b>3. Kompeten :</b> Belajar</p>

			<p>membuat alur cerita yang mudah dipahami</p>
			<p><b>4. Kolaboratif :</b> bekerjasama dengan mentor untuk memberi arahan.</p>
		<p>Berkoordinasi dengan bagian terkait dan humas, meminta template font dan animasi untuk pembuatan video dan Leaflet</p>	<p><b>1. Kolaboratif :</b> Koordinasi dengan bagian humas untuk pembuatan konten video dan Leaflet</p>
			<p><b>2. Harmonis :</b> Menghargai pendapat dan masukan yang akan diberikan untuk menambah sudut pandang baru</p>
			<p><b>3. Kompeten :</b> Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan berdiskusi pada bagian terkait agar pembuatan video efektif penyebaran informasinya</p>

				<p><b>4. Berorientasi Pelayanan:</b> Memahami substansi dengan prima dan optimal sehingga materi yang akan dituangkan ke dalam pembuatan video dan Leaflet sesuai dengan kebutuhan dan dimengerti oleh masyarakat dengan berbagai latarbelakang.</p>		
		Tentukan Talent untuk mendukung pembuatan video dengan penyampaian narasi.		<p><b>1. Harmonis</b> Melibatkan rekan kerja untuk memberikan pendapat terkait narasi atau teks sebagai penjelasan dalam pembuatan video</p>		
				<p><b>2. Kompeten</b> Mengerjakan tugas dengan baik dan sesuai sasaran</p>		
				<p><b>3. Berorientasi Pelayanan</b> Menentukan narrator yang menjiwai peran</p>		
3	Pembuatan Video dan Leaflet Penggunaan SP4N LAPOR!	Mengedit video dengan menggunakan aplikasi editing seperti canva dan inshoot	Video dan leaflet cara penggunaan SP4N Lapor	<p><b>1. Adaptif Belajar</b> menggunakan aplikasi editing untuk pembuatan konten informasi</p>		

			<p><b>2. Berorientasi pelayanan</b> Membuat video dan leaflet yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat awam untuk meningkatkan minat membaca.</p>
			<p><b>3. Kompeten:</b> Memanfaatkan kompetensi diri untuk menyusun <i>layout</i> dan format</p>
	Melakukan Finalisasi konten, materi, video dan leaflet		<p><b>1. Kompeten:</b> Memanfaatkan kemampuan diri untuk menyelesaikan proses <i>editing</i> dan menuangkan materi ke dalam konten video dan brosur.</p>
			<p><b>2. Akuntabel</b> Menghasilkan produk akhir aktualisasi dengan disiplin dan bertanggung jawab.</p>
			<p><b>3. Adaptif</b> Menyelesaikan konten editing, berdasarkan ide dan gagasan yang akan dikembangkan.</p>

		Meminta masukan dan saran dari mentor dan bagian terkait atau humas		<p><b>1. Kolaboratif</b> Menjalin hubungan kerja sama yang sinergis demi memastikan kualitas brosur dan video yang dihasilkan.</p> <p><b>2. Berorientasi Pelayanan</b> Menjaga dan meningkatkan kualitas brosur dan video yang dihasilkan sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat.</p> <p><b>3. Harmonis</b> Melibatkan dan menghargai pendapat mentor terhadap progress brosur dan video yang telah dibuat</p>	
4	Revisi pembuatan video dan leaflet	Konsultasi dengan mentor terkait isi video dan leaflet yang sudah dibuat.	Video dan leaflet penggunaan SP4N LAPOR!	<p><b>1. Harmonis</b> Melibatkan saran dan kritik tim humas untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet.</p> <p><b>2. Kompeten</b> Mengerjakan tugas dengan baik sesuai arahan.</p> <p><b>3. Akuntabel</b> Bersikap jujur dan memberi saran dengan objektif</p>	

		Konsultasi dengan tim humas khususnya admin media sosial apakah komposisi design nya sudah sesuai dengan template satuan kerja kantor pertanahan purwakarta.		
		Melakukan revisi sesuai dengan arahan mentor dan tim humas	<p><b>4. Loyal</b> Tidak menyampaikan informasi yang bersifat tidak untuk publik</p> <p><b>1. Harmonis</b> Melibatkan saran dan kritik tim humas untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet.</p> <p><b>2. Kompeten :</b> Mengerjakan tugas dengan kualitas terbaik dengan memperhatikan hal-hal kecil.</p> <p><b>3. Adaptif</b> Terus berinovasi membuat design layout agar informasi dapat tersampaikan.</p> <p><b>1. Adaptif</b> Segera mengerjakan rervisi sesuai arahan mentor dan tim humas</p>	

				<p><b>2. Harmonis</b> Menghargai pendapat dan masukan yang akan diberikan untuk menambah sudut pandang baru</p>		
				<p><b>3. Berorientasi Pelayanan</b> Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat</p>		
				<p><b>4. Kompeten</b> Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p>		
5	Melakukan publikasi video dan leaflet cara penggunaan SP4N LAPOR1 melalui media informasi satuan kerja seperti instagram, facebook.dan website	Melakukan diskusi dengan pihak tata usaha dan admin media sosial terkait rencana publikasi Leaflet dan video cara penggunaan SP4N LAPOR!	Terlaksananya publikasi di media sosial satuan kerja pertanahan Kabupaten Purwakarta	<p><b>1. Akuntabel</b> Menyelesaikan proses publikasi secara jujur dan disiplin sesuai dengan jadwal rancangan kegiatan yang telah disusun.</p>	Dengan di publikasinya video dan leaflet Cara penggunaan SP4N LAPOR! di media masa satuna kerja kantor pertanahan kabupaten purwakarta, dapat berkontribusi terhadap pengelolaan pengaduan dan informasi yang berstandar dunia karena jangkauan media masa sangat luas mencangkup	Terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta merupakan wujud dari nilai melayani dan terpercaya, karena kepercayaan masyarakat terhadap instansi sangat dibutuhkan, oleh sebab itu pengelolaan pengaduan harus

			<p><b>2. Berorientasi pelayanan</b> Menyebarkan informasi melalui media yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi pengaduan SP4N</p>	<p>seluruh dunia. Sebagaimana amanat yang dituangkan pada Misi ke-1 dan Misi ke-2</p>	<p>dilakukan cepat dan transparan.</p>
		<p>Membuat caption untuk mendukung penjelasan mengenai publikasi video dan leaflet di media sosial satuan kerja kantor pertanahan purwakarta</p>	<p><b>3. Kolaboratif</b> Memberikan kepada semua bagian terkait untuk berkontribusi</p>		
			<p><b>4. Harmonis</b> Membangun suasana kerja dengan harmonis, dengan meminta dan menghargai saran pada hal-hal kecil</p>		
			<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b> Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan penjelasan singkat mengenai aplikasi SP4N LAPOR!</p>		
			<p><b>2. Harmonis</b> Menghargai setiap orang apapun latarbelakangnya, dengan cara memberikan penjelasan sesuai dengan semua kalangan</p>		

Publikasi ke seluruh media sosial satuan kerja dan cetak leaflet untuk disimpan di loket pelayanan  
Tahap evaluasi, terkait publikasi video dan leaflet di media sosial dan cetak untuk pelayanan di loket

### **3. Akuntabel**

Melaksanakan tugas dengan cermat.

**1. Adaptif:** Mengikuti perkembangan zaman dengan menyebarkan informasi melalui media sosial dan website satuan kerja.

**2. Berorientasi Pelayanan** sosial dan website satuan kerja. Menyebarkan informasi melalui media yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi penggunaan SP4N LAPOR!

				<b>3. Loyal</b> Tidak menyebarluaskan informasi yang tidak berkaitan dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR	
6	Evaluasi	Mewawancarai pemohon mengenai informasi SP4N LAPOR! yang telah dipublikasi	SP4N LAPOR dapat digunakan secara efektif	<b>1. Berorientasi Pelayanan</b> Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat	
				<b>2. Harmonis</b> Saling membantu kepada masyarakat	
				<b>3. Akuntabel</b> Tidak menyalahgunakan wewenang jabatan	
				<b>4. Kompeten</b> Melaksanakan tugas dengan maksimal	
		<b>1. Berorientasi Pelayanan</b> Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat			
		<b>2. Harmonis</b> Saling membantu kepada masyarakat			
		Sebarkan Kuisisioner ke beberapa pemohon untuk dijadikan feedback			

			<b>3. Kolaboratif</b> Saling membantu untuk tercapainya penggunaan SP4N LAPOR! yang lebih optimal	
		Cek Secara berkala SP4N LAPOR!	<b>1. Kompeten</b> Melayani secara profesional	
			<b>2. Berorientasi pelayanan</b> Merespon segala bentuk pengaduan	

Sumber: Hasil Analisis 2022

## 2.6 Jadwal Kegiatan Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan	Oktober		November	
			Minggu ke 1-2	Minggu ke 3-4	Minggu ke 1-2	Minggu ke 3-4
1	Studi Literatur	Mencari refensi teori mengenai pengelolaan pengaduan				
		Merangkum referensi, baik itu Permen atau informasi pada				

		website resmi				
2	Membuat <i>story board</i> video penggunaan SP4N LAPOR!	Konsultasi dengan mentor terkait ruang lingkup RA				
		Berkoordinasi dengan bagian terkait dan humas, meminta template font dan animasi untuk pembuatan video dan <i>leaflet</i>				
		Tentukan Talent untuk mendukung pembuatan video				
3	Pembuatan Video dan Leaflet Penggunaan SP4N LAPOR!	Mengedit video dengan menggunakan aplikasi <i>editing</i> seperti canva dan <i>inshoot</i>				
		Meminta masukan dan saran dari				

		mentor dan bagian terkait atau humas				
		Melakukan Finalisasi konten, materi, video dan <i>Leaflet</i>				
4	Revisi pembuatan video dan leaflet	Konsultasi dengan mentor terkait video dan <i>leaflet</i> yang sudah dibuat.				
		Konsultasi dengan tim humas khususnya admin media sosial apakah komposisi design nya sudah sesuai dengan template satuan kerja kantor pertanahan purwakarta.				
		Melakukan revisi sesuai dengan				

		arahan mentor dan tim humas				
5	Melakukan publikasi video dan leaflet melalui media informasi satuan kerja seperti <i>instagram</i> dan <i>facebook</i> .	Melakukan diskusi dengan pihak tata usaha dan admin media sosial terkait rencana publikasi terkait <i>leaflet</i> dan video cara penggunaan SP4N LAPOR!				
		Membuat caption untuk mendukung penjelasan mengenai publikasi video dan leaflet di media sosial satuan kerja kantor pertanahan purwakarta				
		Publikasi ke seluruh				

		media sosial satuan kerja dan cetak <i>leaflet</i> untuk disimpan di loket pelayanan				
6	Evaluasi	Mewawancarai pemohon mengenai informasi SP4N LAPOR! yang telah dipublikasi				
		Sebarkan Kuisisioner ke beberapa pemohon untuk dijadikan feedback				
		Cek Secara berkala SP4N LAPOR!				

## 2.7 Rekapitulasi Nilai Agenda II

No	Kegiatan	No	Tahapan Kegiatan	Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif
1	Studi Literatur	1.1	Mencari refensi teori mengenai pengelolaan pengaduan		1				1	
		1.2	Merangkum referensi, baik itu Permen atau informasi pada website		1			1	1	

			resmi							
2	Membuat story board video penggunaan SP4N LAPOR!	1.1	Konsultasi dengan mentor terkait ruang lingkup RA		1	1		1		1
		1.2	Berkoordinasi dengan bagian terkait dan humas, meminta template font dan animasi untuk pembuatan video dan <i>leaflet</i>	1		1	1	1		1
		1.3	Tentukan Talent untuk mendukung pembuatan video			1	1			
3	Pembuatan Video dan Leaflet Penggunaan SP4N LAPOR!	2.1	Mengedit video dengan menggunakan aplikasi <i>editing</i> seperti canva dan inshoot	1	1	1				
		2.2	Meminta masukan dan saran dari mentor dan bagian terkait atau humas	1			1			
		2.3	Melakukan Finalisasi konten, materi, video dan <i>Leaflet</i>		1	1			1	

4	Revisi pembuatan video dan leaflet	3.1	Konsultasi dengan mentor terkait video dan <i>leaflet</i> yang sudah dibuat.	1	1	1	1		1	
		3.2	Konsultasi dengan tim humas khususnya admin media sosial apakah komposisi design nya sudah sesuai dengan template satuan kerja kantor pertanahan purwakarta.	1		1	1		1	1
		3.3	Melakukan revisi sesuai dengan arahan mentor dan tim humas	1		1				
5	Melakukan publikasi video dan leaflet melalui media informasi satuan kerja seperti	3.1	Melakukan diskusi dengan pihak tata usaha dan admin media sosial terkait rencana publikasi terkait leaflet dan video cara penggunaan SP4N LAPOR!	1	1		1			1

	<i>instagram dan facebook.</i>	3.2	Membuat caption untuk mendukung penjelasan mengenai publikasi video dan leaflet di media sosial satuan kerja kantor pertanahan purwakarta	1	1	1	1			
		3.3	Publikasi ke seluruh media sosial satuan kerja dan cetak <i>leaflet</i> untuk disimpan di loket pelayanan	1		1	1	1	1	
6	Evaluasi	1.1	Mewawancarai pemohon mengenai informasi SP4N LAPOR! yang telah dipublikasi	1		1	1			
		1.2	Sebarkan Kuisisioner ke beberapa pemohon untuk dijadikan feedback	1			1			1
		1.3	Cek Secara berkala SP4N LAPOR!	1	1	1				
<b>Total : 57</b>				<b>12</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

## 2.8 Potensi Kendala dan Strategi Mengatasinya

No	Kegiatan	Kendala	Strategi Mengatasinya
1	Kegiatan diluar aktualisasi	1. Kegiatan PTSL	Menambah jam bekerja, dengan lembur dikantor untuk mengerjakan PTSL
2	Membuat story board video penggunaan SP4N LAPOR	2. Sulit bertemu dengan mentor, dikarenakan jadwal dinas dan banyaknya pegawai yang berkepentingan menemui pejabat terkait (Kendala Teknis)	Menghubungi mentor dengan sopan, terkait waktu luang untuk mendiskusikan rancangan aktualisasi
		3. Sedikit sulit mencari talent untuk menjadi narator yang berani dan menjiwai peran (Kendala teknis)	Meminta saran dari tim humas, ataupun bagian terkait
		4. Bahan gambar sedikit yang sesuai dengan tema penggunaan SP4N LAPOR!	Mencari gambar yang sesuai di google dan website resmi
		5. Sulitnya membuat cerita untuk pembuatan video karena dikhawatirkan informasi tidak tersampaikan dengan baik	Mendiskusikan kepada petugas loket dan satgas desa karena para petugas tersebut yang berhadapan langsung dengan pemohon
		1. Kondisi laptop dan smartphone yang sering tidak merepon menjadikan proses	Mengerjakan editing dengan bertahap dan meminjam computer tim humas

		pembuatan video dan leaflet memakan waktu yang lama.	
		2. Sedikit sulit membuat layout yang cocok untuk desain <i>leaflet</i>	Mendiskusikan dengan bagian humas, dan meminta saran pembuatan leaflet
4	Revisi pembuatan video dan <i>leaflet</i>	1. Ketidaksamaan pendapat antara mentor dan tim humas mengenai substansi informasi dalam video ataupun <i>leaflet</i>	Sering melakukan diskusi bersama mentor dan tim humas, agar satu pendapat untuk mempercepat proses publikasi
5	Melakukan publikasi video dan leaflet melalui media informasi satuan kerja seperti <i>instagram</i> dan <i>facebook</i> .	1. Terdapat revisi narasi video oleh tim humas.	Lakukan revisi dan setelah itu konfirmasi kembali
		2. Lamanya proses cetak <i>leaflet</i> oleh percetakan	Buat maksimal pengerjaan percetakan leaflet agar leaflet dapat segera disebar dan disimpan ditempat yang tepat.

## BAB III

### PELAKSANAAN AKTUALISASI

#### A. Role Model



Role model merupakan seseorang yang dijadikan panutan baik dari segi intelegensi, sikap perilaku serta kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Role model yang dipilih oleh penulis dalam kegiatan aktualisasi ialah Bapak Muhammad Mauludy., S.T., M.E, yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus mentor penulis dalam merancang Aktualisasi. Penulis menjadikan beliau sebagai role model karena dinilai menerapkan nilai dasar BerAHLAK dalam melakukan setiap pekerjaan. Nilai BerAHLAK yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Berorientasi Pelayanan  
Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagai KTU Bapak Mauludy Bersikap ramah, Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan
2. Akuntabel  
Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dengan memberikan bimbingan mentor  
Tidak menyalaggunakan wewenang jabatan
3. Kompeten  
Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah  
Membantu oranglain belajar  
Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik
4. Harmonis  
Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya  
Suka menolong oranglain  
Membangun lingkungan kerja yang kondusif
5. Kolaboratif  
Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi  
Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
6. Adaptif  
Cepat menyesuaikan diri pada perubahan dan inovatif
7. Loyal  
Menjaga nama baik ASN dan instansi

#### B. Realisasi Aktualisasi

##### 1. Realisasi Kegiatan dan Nilai - Nilai Agenda

Kegiatan aktualisasi dilaksanakan selama 22 (dua puluh dua) hari kerja, mulai tanggal 19 Oktober 2022 sampai dengan 17 November 2022. Terdapat 5 (lima) kegiatan yang dilaksanakan, yakni: Melakukan studi literature, membuat story board untuk mempermudah editing video dan leaflet, Pembuatan video dan leaflet SP4N LAPOR!, Revisi pembuatan video dan leaflet, melakukan publikasi video melalui media informasi satuan kerja seperti instagram dan youtube dan cetak leaflet dan kegiatan yang terakhir adalah melakukan evaluasi.

Berdasarkan kegiatan yang telah penulis sampaikan sebelumnya dengan core issue “Masih terdapat bidang tanah bersertipikat di desa Bencah belum terpetakan pada peta pendaftaran”, maka penulis merealisasikan kegiatan-kegiatan aktualisasi dengan output sebagai berikut:

### **Kegiatan 1 Melakukan Studi Literatur**

Kegiatan pertama pada agenda aktualisasi ini ialah Studi literatur dilakukan pada minggu pertama jadwal aktualisasi tanggal 19 sampai 21 Oktober 2022, output pada kegiatan ini adalah mendapatkan informasi atau referensi sebanyak banyaknya mengenai penanganan pengaduan di lingkungan Kementrian Agraria dan Tata Ruang Satuan Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta. Studi Literatur dilakukan dengan mengakses website resmi terkait pengaduan SP4N LAPOR! dan menonton video youtube mengenai sosialisasi roadmap peluncuran SP4N LAPOR! Kegiatan ini bertujuan agar bahan informasi yang akan dituangkan dalam pembuatan video dan leaflet jelas dan mudah dimngerti oleh semua kalangan. Hal tersebut sesuai dengan nilai dasar ASN yaitu Kompeten, Akuntabel dan Adaptif. Dengan terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta dapat berkontribusi terhadap terselenggaranya pengelolaan pertanahan yang produktif dan terpercaya sebagaimana amanat dalam visi dan Misi ke-1. Adapun tahapan kegiatannya adalah :

#### 1) Mencari referensi materi terkait SP4N LAPOR!

Pada tahapan ini dilakukan pada tanggal 20 sampai 21 oktober, tahapan ini bertujuan untuk memperdalam pengetahuan dan wawasan terkait kegiatan pengelolaan pengaduan sehingga penulis mengumpulkan literatur dan peraturan terkait penggunaan SP4N LAPOR!, dengan membuka Peraturan Menteri ATR/BPN Tentang Pengelolaan Pengaduan, mengakses website dan menonton kembali video

roadmap peluncuran SP4N LAPOR!. Dalam melaksanakan kegiatan pada tahapan ini sesuai dengan penerapan nilai

### **Akuntabel**

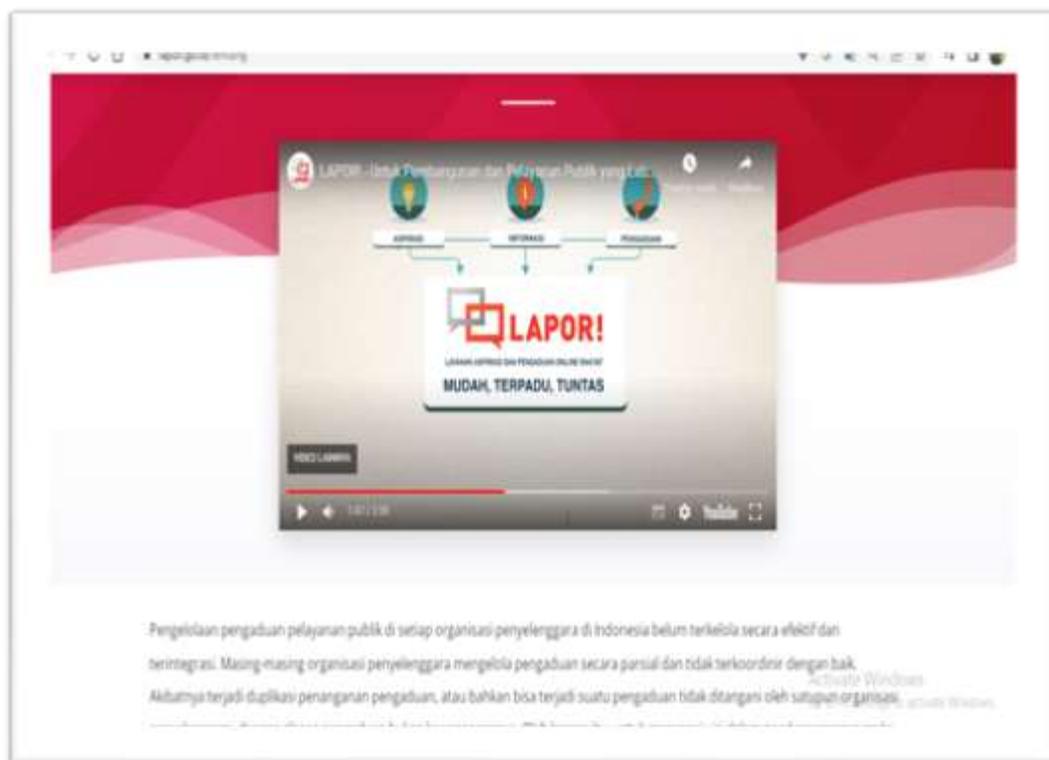
dilaksanakan dengan cermat dan disiplin, kemudian juga penerapan nilai

### **Kompeten**

dengan meningkatkan pemahaman mengenai pengelolaan penggunaan SP4N LAPOR! dan juga menerapkan nilai

### **Adaptif**

yaitu Terus belajar mengembangkan kapabilitas.



**Gambar 13 Informasi SP4N LAPOR!**

*Sumber google 2022*



**Gambar 14 Permen ATR/BPN No 4 tahun 2022**

*Sumber google 2022*

2) Merangkum referensi terkait pengelolaan pengaduan dan SP4N LAPOR!

Tahapan kegiatan kedua dilakukan pada tanggal 24 sampai 26 oktober. Output pada tahapan ini adalah resume terkait penggunaan dan pengelolaan SP4N LAPOR!. dalam kegiatan ini, nilai dasar ASN yang diterapkan adalah :

**Berorientasi Pelayanan**

Mencari informasi terkait SP4N LAPOR! merupakan wujud memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat

**Kompten**

yaitu saya melaksanakan tugas dengan baik, dan menyelesaikannya sesuai dengan target yang ditentukan

**Akuntabel**

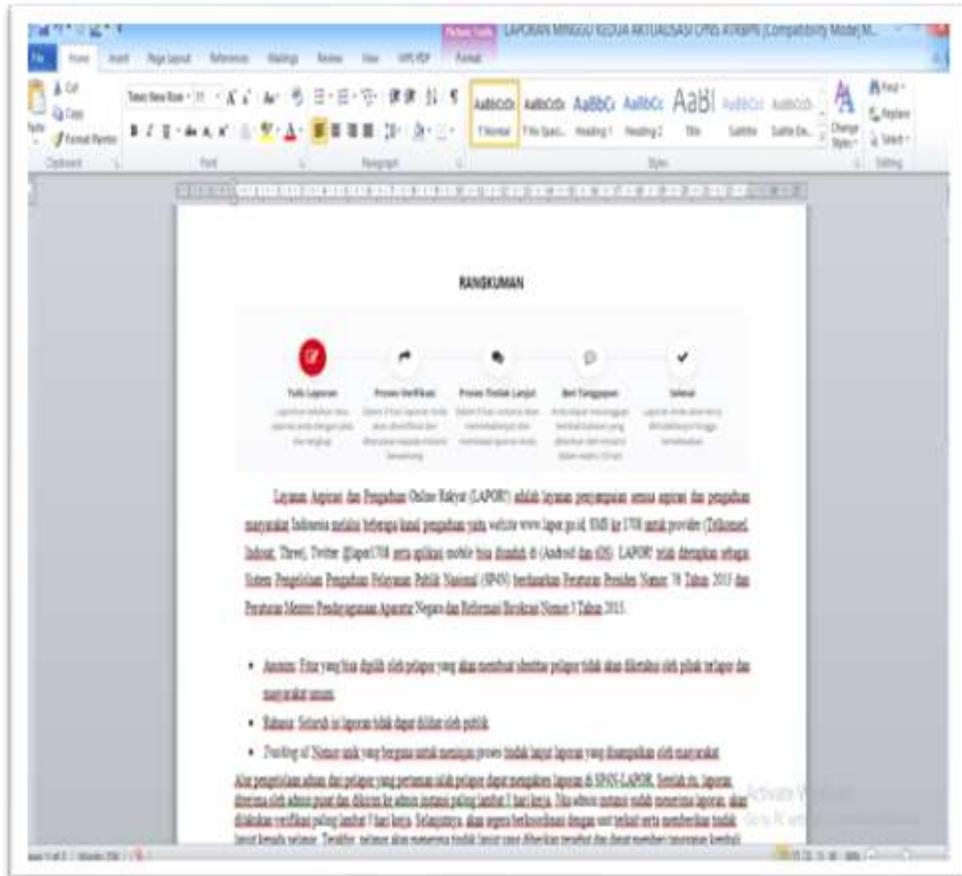
yaitu dengan bertanggungjawab akan informasi yang disampaikan

**Adaptif**

dengan cara Terus belajar mengembangkan kapabilitas dan

**Loyal**

yaitu dengan memegang teguh peraturan yang berlaku.



**Gambar 15 Hasil Rangkuman SP4N LAPOR!**

*Sumber pribadi 2022*

## **Kegiatan 2 Membuat *story board* untuk penunjang pembuatan video penggunaan SP4N LAPOR!**

Tahapan ini dilakukan tanggal 28 Oktober sampai 03 November. *Storyboard* Dikenal sebagai sketsa gambar yang disusun secara berurutan. *Storyboard* sering digunakan sebagai perencanaan dalam pembuatan film atau video. *Storyboard* mempermudah proses pengambilan gambar, agar lebih efektif dan efisien. Selain itu, adanya *storyboard* juga membantu penentuan pengambilan angle gambar dan mengetahui bagan selanjutnya. Output yang dihasilkan dari kegiatan ini adalah konsep design Leaflet dan video. Dalam pembuatan *storyboard* tahapan kegiatan pertama yang harus dilakukan adalah :

- 1) **Konsultasi dengan mentor terkait ruang lingkup Rancangan Aktualisasi**  
Pada tahapan ini dilakukan tanggal 28 Oktober. Tahapan ini dilakukan konsultasi dengan mentor atau atasan untuk mendapatkan masukan dan saran mengenai rencana optimalisasi Penggunaan SP4N LAPOR! dilingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta. Hasil dari konsultasi tersebut menghasilkan arahan dan pendapat serta masukan dan saran dari mentor, untuk tetap selalu memperhatikan informasi terkait penggunaan SP4N LAPOR! agar tidak menyalahi aturan dan pelaksanaan aktualisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam berkonsultasi dengan mentor, penulis menerapkan nilai-nilai dasar ASN yaitu Loyal dengan membuat konten video sesuai dengan isi yang sudah di sebarluaskan di website SP4N LAPOR!,

**Berorientasi Pelayanan**

Yaitu dengan cara memahami substansi aktualisasi, agar dapat tersalurkan dengan tepat kepada masyarakat

**Akuntabel**

dengan bertanggungjawab pada tugas dengan membuat video tidak menjiplak,

**Kompeten**

dengan terus belajar membuat alur ceita yang mudah dipahami dan juga

**Kolaboratif**

yaitu bekerjasama dengan mentor untuk memberi masukan dan arahan.



**Gambar 16 Konsultasi dengan mentor terkait pembuatan video dan leaflet**

*Sumber pribadi 2022*

- 2) Berkoordinasi dengan bagian terkait dan humas, meminta *template font* dan animasi untuk pembuatan video dan *Leaflet*

Berdiskusi dengan tim humas mengenai layout pembuatan leaflet agar sesuai dengan layout yang biasa digunakan di media sosial satuan kerja. Dilakukan hari senin tanggal 31 oktober 2022. Selain itu meminta file animasi pendukung untuk pembuatan video dan leaflet agar terlihat lebih menarik dan lebih merefresentasikan kementrian ATR/BPN. Dalam kegiatan ini menerapkan nilai dasar ASN yaitu

**Kolaboratif**

Koordinasi dengan bagian humas untuk pembuatan konten video dan Leaflet. Selain itu menerapkan nilai

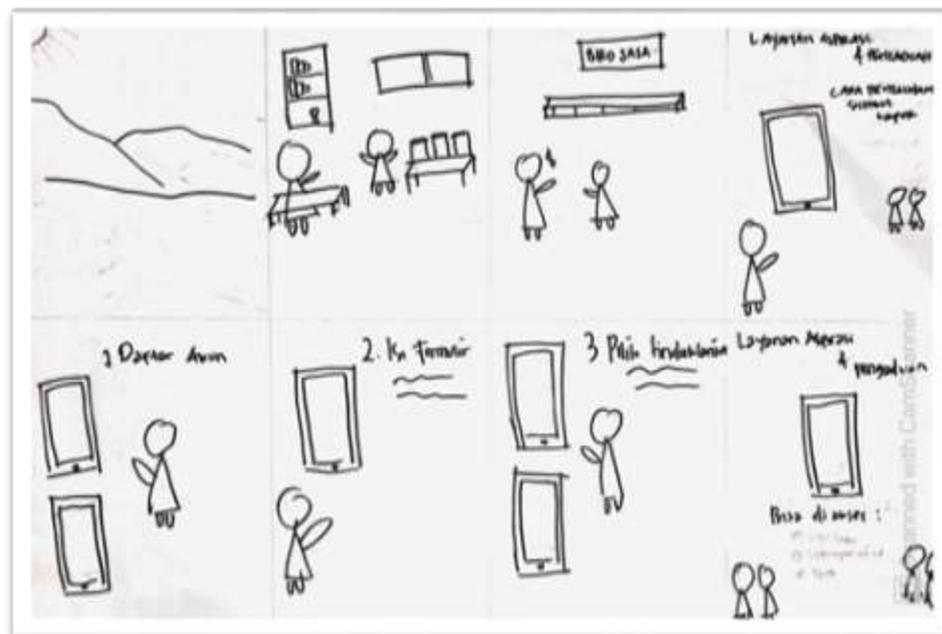
**Harmonis**

Menghargai pendapat dan masukan yang akan diberikan untuk menambah sudut pandang baru

**Kompeten** yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan berdiskusi pada bagian terkait, agar penyebaran informasi berlangsung efektif.

**Berorientasi Pelayanan**

yaitu dengan cara Memahami substansi dengan prima dan optimal sehingga materi yang akan dituangkan ke dalam pembuatan video dan Leaflet sesuai dengan kebutuhan dan dimengerti oleh masyarakat dengan berbagai latarbelakang.



Gambar 17 Output kegiatan ke 2 stoaryboard

Sumber pribadi 2022



**Gambar 18 animasi komik ATR/BPN**

*Sumber pribadi 2022*

3) Tentukan narrator untuk mendukung pembuatan video

Pemutaran video harus dengan narrator agar mudah untuk dipahami masyarakat. Dilakukan tanggal 01 November 2022. Hal pertama dalam menentukan narrator adalah, mencari suara yang sesuai dengan tema video yang akan dibuat, meliputi intonasi suara dan penghayatan. Pada tahap kegiatan ini nilai dasar ASN yang diterapkan adalah

**Kolaboratif**

dengan cara melibatkan rekan kerja untuk memberikan pendapat terkait narasi atau teks sebagai penjelasan dalam pembuatan video

**Kompeten**

dengan cara Mengerjakan tugas dengan baik dan sesuai sasaran dan juga nilai **Berorientasi Pelayanan** dengan cara mencari narator yang menjiwai peran agar masyarakat dapat memahami informasi yang disampaikan dalam video.



### **Kegiatan 3 Pembuatan Video dan Leaflet Penggunaan SP4N LAPOR!**

Dalam tahap kegiatan ini dilakukan selama tiga hari dimulai tanggal 02 November sampai 07 November, editing memerlukan waktu yang panjang, agar proses editing berjalan dengan lancar dan hasilnya dapat dimengerti oleh masyarakat berbagai kalangan. Proses editing menggunakan dua aplikasi utama yaitu canva dan inshoot. Adapun tahapan dalam kegiatan ini adalah :

1. Mengedit video dengan menggunakan aplikasi editing seperti canva dan inshoot. Menyiapkan bahan untuk proses editing meliputi, animasi kartun BPN, *story board* dan bahan materi SP4N LAPOR!, tahapan ini dilakukan hari rabu tanggal 02 sampai 04 november. Selain itu cari layout sesuai dengan masukan tim humas, agar tetap *eye catching dan* materi informasi tersampaikan. Output pada kegiatan ini adalah video dan leaflet penggunaan SP4N LAPOR! Tahap kegiatan ini menerapkan nilai dasar ASN yaitu

### **Adaptif**

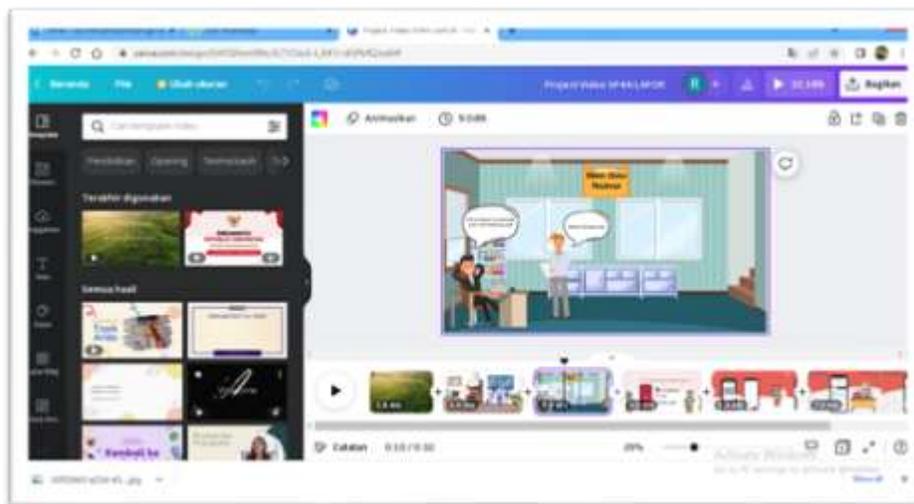
Dengan belajar menggunakan aplikasi editing untuk pembuatan konten informasi pelayanan, selain itu nilai

### **berorientasi pelayanan**

yaitu membuat video dan leaflet yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat awam untuk meningkatkan minat membaca dan juga nilai dasar

### **Kompeten**

yaitu dengan memanfaatkan kompetensi diri untuk menyusun layout.



Gambar 19 Proses editing video melalui canva

*Sumber pribadi 2022*

## 2. Melakukan finalisasi konten, materi, video dan leaflet

Setelah melakukan editing ditanggal berikutnya 05 sampai 07 November, dalam tahapan kegiatan ini penulis melakukan finalisasi konten dengan menambahkan narasi dan percakapan kecil pada animasi, agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas. Tahap ini menerapkan nilai dasar ASN

### **Kompeten**

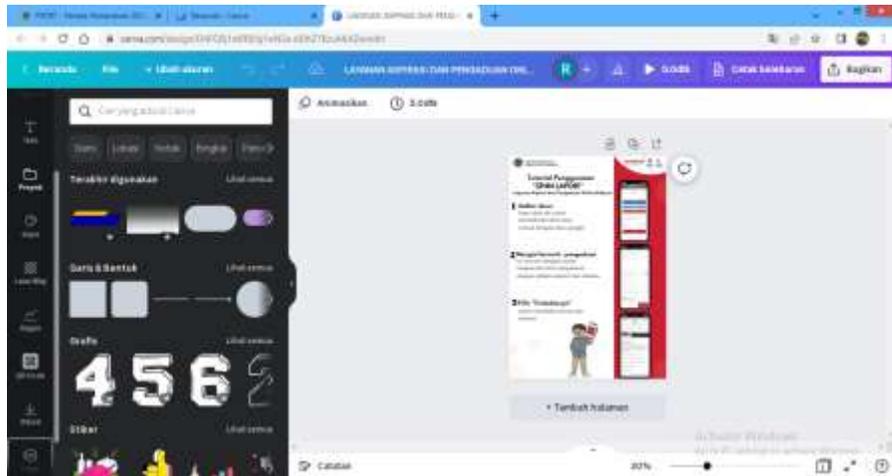
yaitu Memanfaatkan kemampuan diri untuk menyelesaikan proses editing dan menuangkan materi ke dalam konten video dan brosur.

### **Akuntabel**

Menghasilkan produk akhir aktualisasi dengan disiplin dan bertanggung jawab.

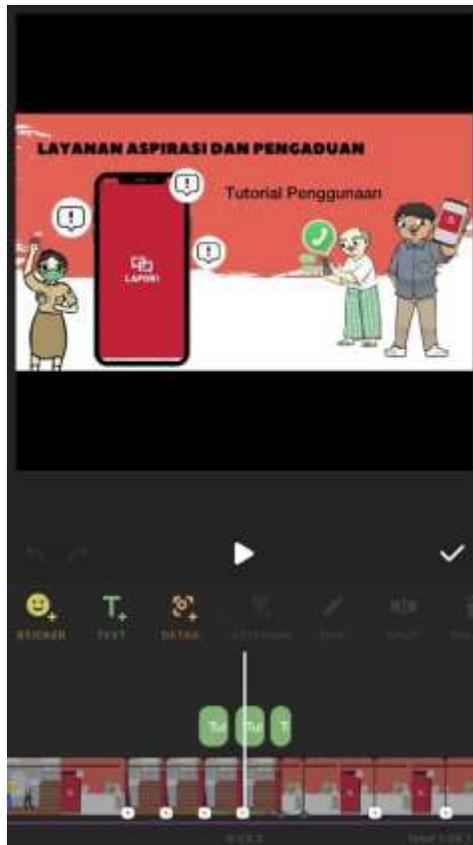
### **Adaptif**

dengan cara menyelesaikan konten editing, berdasarkan ide dan gagasan yang akan dikembangkan. Konsultasi dengan tim humas khususnya admin media sosial terkait komposisi design.



Gambar 20 editing leaflet

*Sumber pribadi 2022*



**Gambar 21** Proses editing video melalui inshoot

*Sumber pribadi 2022*

3. Meminta masukan dan saran dari humas

Tahapan ini dilakukan pada tanggal 07 November 2022, pada tahapan ini, penulis berkoordinasi dengan tim humas mengenai proses editing yang sudah berjalan, masukan dan saran tim humas sangat berpengaruh dalam proses editing ini, agar hasil video dan leaflet sesuai dengan isi materi yang hendak diangkat. Nilai dasar ASN dalam tahapan ini menerapkan nilai :

**Harmonis**

dengan melibatkan saran dan kritik tim humas untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet

**Kompeten**

yaitu mengerjakan tugas dengan kualitas terbaik dengan memperhatikan hal-hal kecil.  
Selain itu nilai

### **Adaptif**

Terus berinovasi membuat design layout agar informasi dapat tersampaikan.



Gambar 22 Konsultasi dengan tim humas terkait desain leaflet

*Sumber pribadi 2022*

## **Kegiatan ke 4 Revisi pembuatan video dan leaflet**

Pada tahapan ini penulis melakukan revisi pembuatan video dan leaflet, tanggal 08 sampai 11 November, yang sebelumnya sudah berkoordinasi dengan tim humas. Penulis merevisi sesuai arahan dan saran dari tim publikasi humas, agar konten video dan leaflet tepat sasaran. Output pada kegiatan ini adalah hasil final video dan leaflet sebeum nantinya dipublikasi di media sosial. Adapun tahapan dalam kegiatan ini adalah :

- 1) Konsultasi dengan mentor terkait isi video dan leaflet yang sudah dibuat.

Setelah melakukan editing, penulis meminta saran dari mentor terkait materi yang sudah di paparkan pada penjelasan video dan leaflet. Tahapan kegiatan ini dilakukan pada tanggal 08 November. Jika ada masukan dan saran pada isi video dan leaflet, penulis harus merevisi langsung agar tidak ada kekurangan, dan proses revisi berjalan maksimal. Nilai dasar ASN yang diterapkan adalah nilai :

**Harmonis**

yaitu dengan melibatkan saran dan kritik tim humas untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet

**Kompeten**

dengan cara mengerjakan tugas dengan baik sesuai arahan. Akuntabel Bersikap jujur dan memberi saran dengan objektif dan nilai dasar Loyal yaitu tidak menyampaikan informasi yang bersifat tidak untuk publik.



Gambar 23 Konsultasi dengan coordinator tim humas terkait pembuatan video

*Sumber pribadi 2022*



**Gambar 24** Konsultasi dengan coordinator tim humas terkait pembuatan video

*Sumber pribadi 2022*

- 2) Konsultasi dengan tim humas khususnya admin media sosial apakah komposisi design nya sudah sesuai dengan template satuan kerja kantor pertanahan purwakarta. Kegiatan ini juga dilakukan pada tanggal 08 November setelah tahapan sebelumnya. Dalam tahapan kegiatan ini, nilai dasar ASN yang diterapkan adalah

**Harmonis**

Melibatkan saran dan kritik tim humas untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet

**Kompeten**

dengan cara Mengerjakan tugas dengan kualitas terbaik dengan memperhatikan hal-hal kecil.

**Adaptif**

Terus berinovasi membuat design layout agar informasi dapat tersampaikan.



Gambar 25 Konsultasi dengan admin medsos terkait konten leaflet

*Sumber pribadi 2022*

3) Melakukan revisi sesuai dengan arahan mentor dan tim humas

Pada tahapan ini penulis melakukan revisi pembuatan video dan leaflet, yang sebelumnya sudah berkoordinasi dengan tim humas dan dilakukan pada tanggal 09 sampai 11 November. Penulis merevisi sesuai arahan dan saran dari tim publikasi humas, agar konten video dan leaflet tepat sasaran. Nilai dasar :

**Adaptif**

Segera mengerjakan rervisi sesuai arahan mentor dan tim humas,

**Harmonis** Menghargai pendapat dan masukan yang akan diberikan untuk menambah sudut pandang baru da

**Berorientasi Pelayanan**

dengan cara memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kompeten melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.



## Input data diri untuk pendaftaran ... Kiriman Instagram

Gambar 26 Proses revisi pembuatan leaflet

*Sumber pribadi 2022*

Revisi pembuatan leaflet dilakukan 2 kali sebelum akhirnya tim admin sosial media menyetujui layout yang penulis buat. Layout yang pertama dinilai informasi yang disampaikan kurang tertulis dikonten, sedangkan layout yang kedua tata letak nya kurang estetik. Berikut gambar hasil layout ke dua :



Isi formulir dengan uraian singkat...  
Your Story

Gambar 27 Proses revisi leaflet

*Sumber: Pribadi 2022*

### **Kegiatan 5 Melakukan publikasi video dan leaflet melalui media informasi satuan kerja seperti instagram dan youtube.**

Pada tahap ini dilakukan pada tanggal 14 dan 15 November, video dan leaflet harus sudah selesai karena akan di publikasi di media sosial kantor pertanahan Kabupaten Purwakarta,. Seperti youtube dan instagram. Output yang dihasilkan pada kegiatan ini adalah terlaksananya publikasi di media sosial satuan kerja kantor pertanahan Kabupaten Purwakarta, selain itu menambah informasi kepada masyarakat terkait pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR!. dalam kegiatan ini, kontribusinya kepada visi dan misi yaitu Dengan di publikasinya video dan leaflet

Cara penggunaan SP4N LAPOR! di media masa satuna kerja kantor pertanahan kabupaten purwakarta, dapat berkontribusi terhadap pengelolaan pengaduan dan informasi yang berstandar dunia, karena jangkauan media masa sangat luas mencangkup seluruh dunia.

Sebagaimana amanat yang dituangkan pada Misi ke-1 dan Misi ke-2. Adapun penguatannya kepada nilai organisasi Kementerian ATR/BPN adalah Terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten Purwakarta merupakan wujud dari nilai melayani dan terpercaya, karena kepercayaan masyarakat terhadap instansi sangat dibutuhkan, oleh sebab itu pengelolaan pengaduan harus dilakukan cepat dan transparan. Kegiatan ini terdiri dari beberapa tahapan kegiatan yaitu :

- 1) Melakukan diskusi dengan pihak tata usaha dan admin media sosial terkait rencana publikasi Leaflet dan video cara penggunaan SP4N LAPOR!

Sebelum proses publikasi, penulis bekoordinasi dengan admin media sosial terkait kapan waktu yang tepat untuk mempublikasi video selain itu berdiskusi dengan pihak tata usaha terkait alokasi biaya percetakan leaflet. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 14 November. Dalam proses ini menerpakan nilai dasar ASN

#### **Akuntabel**

dengan menyelesaikan proses publikasi secara jujur dan disiplin sesuai dengan jadwal rancangan kegiatan yang telah disusun,

#### **Berorientasi pelayanan**

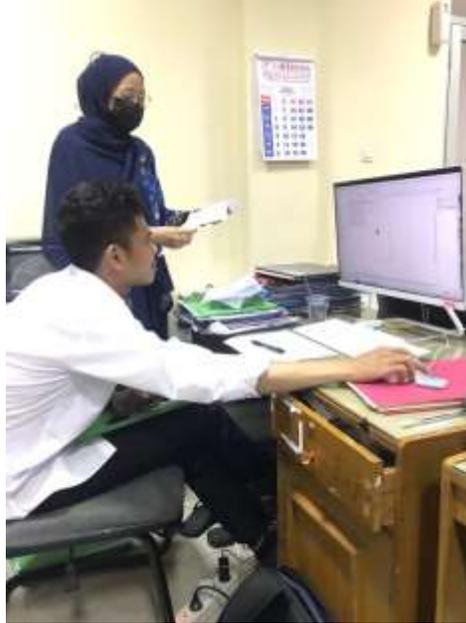
menyebarkan informasi melalui media yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi pengaduan SP4N,

#### **Kolaboratif**

memberikan kepada semua bagian terkait untuk berkontribusi dan nilai

#### **Harmonis**

dengan membangun suasana kerja dengan harmonis, dengan meminta dan menghargai saran pada hal-hal kecil.



Gambar 28 Konsultasi dengan bagian umum untuk proses percetakan

*Sumber: Pribadi 2022*

- 2) Membuat caption publikasi video dan leaflet di media sosial satuan kerja kantor pertanahan purwakarta

Pada tahap ini tanggal (14 November), sebelum publikasi video dan leaflet, penulis membuat caption untuk mendukung penjelasan pada konten yang akan dipublikasi di media sosial satuan kerja. Caption berisikan mengenai penggunaan SP4N LAPOR dan kegunaannya. Tahapan kegiatan ini menerapkan nilai dasar ASN

#### **Berorientasi Pelayanan**

yaitu dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan penjelasan singkat mengenai aplikasi SP4N LAPOR!

#### **Harmonis**

yaitu menghargai setiap orang apapun latarbelakangnya, dengan cara memberikan penjelasan sesuai dengan semua kalangan dan nilai dasar

#### **Akuntabel**

dengan cara melaksanakan tugas dengan cermat.

- 3) Publikasi ke seluruh media sosial satuan kerja dan cetak leaflet untuk disimpan di loket pelayanan.

Pada tahapan kegiatan ini dilakukan pada tanggal 15 November, penulis sudah mendapatkan izin dan waktu publikasi ke media sosial satuan kerja. Proses publikasi dilakukan secara bertahap. Pertama publikasi pada media sosial seperti youtube dan instagram. Proses publikasi selanjutnya yaitu hasil cetak leaflet disimpan di loket informasi, prioritas dan ruang tunggu, sebagai salah satu bahan bacaan pemohon. Kegiatan publikasi ini menerapkan nilai dasar ASN

### **Adaptif**

yaitu mengikuti perkembangan zaman dengan menyebarkan informasi melalui media sosial dan website satuan kerja,

**Berorientasi Pelayanan** dengan menyebarkan informasi melalui media yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi penggunaan SP4N LAPOR! dan nilai

### **Loyal**

yaitu tidak menyebarkan informasi yang tidak berkaitan dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR.



Gambar 29 Publikasi video di youtube kantor pertanahan Purwakarta

*Sumber: Pribadi 2022*



**Gambar 30** Peletakan brosur di loket 1

*Sumber: Pribadi 2022*

## **Kegiatan 6 Kegiatan Evaluasi**

Pada tahapan ini, penulis melakukan kegiatan evaluasi sejauh mana sistem SP4N LAPOR telah diketahui oleh masyarakat. Dilakukan pada tanggal 16 dan 17 November. Untuk menjadikan indikator, penulis melakukan tahapan kegiatan berupa :

- 1) Mewawancarai pemohon terkait informasi SP4N LAPOR! yang telah dipublikasi

Dalam tahapan ini, penulis melakukan tanya jawab singkat mengenai SP4N LAPOR! dan respon pemohon akan penggunaan sistem LAPOR!. Tahapan ini tentunya menerapkan nilai dasar ASN yaitu nilai

### **Berorientasi Pelayanan**

dengan cara memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan nilai

### **Harmonis**

Saling membantu kepada masyarakat. Nilai akuntabel yaitu dengan tidak menyalahgunakan wewenang jabatan dan juga nilai dasar ASN

**Kompeten**

yaitu Melaksanakan tugas dengan maksimal.

- 2) Sebarkan Kuisisioner ke beberapa pemohon untuk dijadikan feedback.

Selain melakukan wawancara singkat dengan pemohon, penulis juga akan membagikan kuisisioner berupa sejauh mana manfaat dari sistem pengaduan SP4N LAPOR!. kuisisioner ini akan menjadi evidence dari tahap evaluasi manfaat publikasi video dan leaflet. Dalam tahapan kegiatan ini, nilai dasar ASN yang diterapkan adalah nilai

**Berorientasi Pelayanan**

dengan Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat

**Harmonis**

dengan Saling membantu kepada masyarakat dan juga nilai **Kolaboratif** Saling membantu untuk tercapainya penggunaan SP4N LAPOR! yang lebih optimal.

- 3) Cek Secara berkala SP4N LAPOR!

Pada kegiatan ini dilakukan pada tanggal 17 November dan seterusnya, diharapkan masyarakat sudah mengetahui system SP4N LAPOR! dan masyarakat sudah beralih mengirim pengaduan melalui sistem tersebut. Petugas bagian pengelolaan pengaduan harus selalu mengecek dashboard laporan pengaduan pada system LAPOR! agar pengaduan segera terselesaikan dengan cepat dan tepat. Tahapan kegiatan ini menerapkan nilai dasar

**Kompeten**

Dengan cara Melayani secara professional dan juga menerapkan nilai

**Berorientasi pelayanan**

yaitu dengan Merespon segala bentuk pengaduan.

## 1.1 Manfaat Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang dilakukan penulis selama pelatihan dasar CPNS dengan judul Optimalisasi Penggunaan Sistem Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon Melalui Saluran Informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta, yang telah dilaksanakan,

diharapkan mampu memberi manfaat dan dapat berkontribusi terhadap visi organisasi yaitu terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. Manfaat dari kegiatan aktualisasi ini dibagi menjadi dua, yaitu

1) Manfaat bagi penulis

Manfaat dari kegiatan aktualisasi bagi penulis yaitu dapat memahami nilai-nilai dasar PNS yaitu BerAHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) dan dapat menerapkannya pada unit kerja dan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari, kegiatan aktualisasi juga menambah pengetahuan penulis mengenai pengelolaan pengaduan, menambah wawasan penulis mengenai kanal pengaduan lain selain whatapps dan alur kerjanya.

2) Manfaat bagi satuan kerja

Adanya eviden lengkap pelapor pengaduan meliputi identitas, jenis laporan dan uraian singkat pengaduan, selain itu mempermudah admin pengaduan untuk merekap laporan mingguan pengaduan.

3) Manfaat bagi Masyarakat

Adanya realisasi aktualisasi tentang pembuatan video tutorial cara penggunaan SP4N LAPOR! memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mencoba beradaptasi dengan perubahan digital melalui pelaporan pengaduan.

## **1.2 Aktualisasi Nilai-Nilai**

Aktualisasi dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN yang telah dipelajari pada materi Agenda II dan dilakukan sejalan dengan visi misi serta nilai organisasi Kementerian ATR/BPN.

### **A. Keterkaitan Tahapan Kegiatan dengan Substansi Mata Pelatihan Nilai – Nilai**

#### **Dasar ASN Ber-AKHLAK**

Pada pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS, peserta telah menerima materi mengenai nilai-nilai dasar yang harus harus dipahami dan diterapkan dalam diri peserta sebagai calon Aparatur Sipil Negara (ASN). Nilai-nilai tersebut dikaitkan dengan realisasi aktualiasi yang telah dilaksanakan penulis di lingkungan Kantor Wilayah BPN Sulawesi Utara.

Adapun realisasi aktualisasi dan keterkaitannya dengan substansi mata pelatihan adalah sebagai berikut:

**Table 6** Tebel aktualisasi nilai-nilai

<b>Kegiatan</b>	<b>Tahapan Kegiatan</b>	<b>Keterkaitan dengan substansi Nilai Dasar ASN Ber-AHLAK</b>
Studi Literatur	1) Mencari referensi materi terkait SP4N LAPOR!	<p><b>Akuntabel</b> dilaksanakan dengan cermat dan disiplin, kemudian juga penerapan nilai</p> <p><b>Kompeten</b> dengan meningkatkan pemahaman mengenai pengelolaan penggunaan SP4N LAPOR! dan juga menerapkan nilai</p> <p><b>Adaptif</b> yaitu Terus belajar mengembangkan kapabilitas.</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b> Saya mengumpulkan data terkait pengelolaan pengaduan pertanahan yang diperoleh dari peraturan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas demi memperoleh kepuasan pengguna layanan. (kualitas)</p>

	<p>2) Merangkum referensi terkait pengelolaan pengaduan dan SP4N LAPOR!</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> Mencari informasi terkait SP4N LAPOR! merupakan wujud memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p><b>Kompten</b> yaitu saya melaksanakan tugas dengan baik, dan menyelesaikannya sesuai dengan target yang ditentukan</p> <p><b>Akuntabel</b> yaitu dengan bertanggungjawab akan informasi yang disampaikan</p> <p><b>Adaptif</b> dengan cara Terus belajar mengembangkan kapabilitas dan</p> <p><b>Loyal</b> yaitu dengan memegang teguh peraturan yang berlaku</p>
	<p>3) Mencari referensi untuk pembuatan video yang sesuai dengan instansi</p>	<p><b>Akuntabel</b> Saya mencari referensi untuk pembuatan video agar sesuai dengan instansi, merupakan wujud dari bekerja dengan cermat</p> <p><b>Kompeten</b> Saya mengembangkan</p>

		kompetensi dengan Mengamati modifikasi dan tiru hasil analisis video
Membuat <i>story board</i> untuk penunjang pembuatan video penggunaan SP4N LAPOR!	4) Konsultasi dengan mentor terkait ruang lingkup Rancangan Aktualisasi	<b>Berorientasi Pelayanan</b> Yaitu dengan cara memahami substansi aktualisasi, agar dapat tersalurkan dengan tepat kepada masyarakat <b>Akuntabel</b> dengan bertanggungjawab pada tugas dengan membuat video tidak menjiplak, <b>Kompeten</b> dengan terus belajar membuat alur cerita yang mudah dipahami dan juga <b>Kolaboratif</b> yaitu bekerjasama dengan mentor untuk memberi masukan dan arahan
	5) Berkoordinasi dengan bagian terkait dan humas, meminta <i>template font</i> dan animasi untuk pembuatan video dan <i>Leaflet</i>	<b>Kolaboratif</b> Koordinasi dengan bagian humas untuk pembuatan konten video dan Leaflet. Selain itu menerapkan nilai <b>Harmonis</b> Menghargai pendapat dan masukan yang akan diberikan untuk menambah sudut pandang baru

		<p><b>Kompeten</b> yaitu Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan berdiskusi pada bagian terkait, agar penyebaran informasi berlangsung efektif.</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b> yaitu dengan cara Memahami substansi dengan prima dan optimal sehingga materi yang akan dituangkan ke dalam pembuatan video dan Leaflet sesuai dengan kebutuhan dan dimengerti oleh masyarakat dengan berbagai latarbelakang</p>
	<p>6) Tentukan narrator untuk mendukung pembuatan video</p>	<p><b>Kolaboratif</b> dengan cara melibatkan rekan kerja untuk memberikan pendapat terkait narasi atau teks sebagai penjelasan dalam pembuatan video</p> <p><b>Kompeten</b> dengan cara Mengerjakan tugas dengan baik dan sesuai sasaran dan juga nilai</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b> dengan cara mencari narrator yang menjiwai peran agar</p>

		<p>masyarakat dapat memahami informai yang disampaikan dalam video.</p> <p><b>Harmonis</b> Yaitu kami saling membantu untuk pembuatan video</p>
Pembuatan Video dan Leaflet Penggunaan SP4N LAPOR!	1) Mengedit video dengan menggunakan aplikasi editing seperti canva dan inshoot	<p><b>Adaptif</b> Dengan belajar menggunakan aplikasi editing untuk pembuatan konten informasi pelayanan, selain itu nilai <b>berorientasi pelayanan</b> yaitu membuat video dan leaflet yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat awam untuk meningkatkan minat membaca dan juga nilai dasar <b>Kompeten</b> yaitu dengan memanfaatkan kompetensi diri untuk menyusun layout.</p>
	2) Melakukan finalisasi konten, materi, video dan leaflet	<p><b>Kompeten</b> yaitu Memanfaatkan kemampuan diri untuk menyelesaikan proses editing dan menuangkan materi ke dalam konten video dan</p>

		<p>brosur.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Menghasilkan produk akhir aktualisasi dengan disiplin dan bertanggung jawab.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>dengan cara menyelesaikan konten editing, berdasarkan ide dan gagasan yang akan dikembangkan. Konsultasi dengan tim humas khususnya admin media sosial terkait komposisi design.</p>
	3) Meminta masukan dan saran dari humas	<p><b>Harmonis</b></p> <p>dengan melibatkan saran dan kritik tim humas untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>yaitu mengerjakan tugas dengan kualitas terbaik dengan memperhatikan hal-hal kecil. Selain itu nilai</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Terus berinovasi membuat design layout agar informasi dapat tersampaikan</p>
Revisi pembuatan video dan leaflet	1) Konsultasi dengan mentor terkait isi video dan leaflet yang sudah	<p><b>Harmonis</b></p> <p>yaitu dengan melibatkan saran dan kritik tim humas</p>

	dibuat	<p>untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>dengan cara mengerjakan tugas dengan baik sesuai arahan. Akuntabel Bersikap jujur dan memberi saran dengan objektif dan nilai dasar Loyal yaitu tidak menyampaikan informasi yang bersifat tidak untuk publik.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Berkaitan dengan teliti dalam membuat desain brosur sebagai bentuk tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal. (tanggung jawab) - serta melakukan perbaikan sesuai arahan mentor berarti sudah menerapkan sikap berintegritas, mengganti yang salah dengan yang benar (berintegritas)</p>
	2) Konsultasi dengan tim humas khususnya admin media sosial apakah komposisi design sudah sesuai	<p><b>Harmonis</b></p> <p>Melibatkan saran dan kritik tim humas untuk penyempurnaan pembuatan video dan leaflet</p>

		<p><b>Kompeten</b> dengan cara Mengerjakan tugas dengan kualitas terbaik dengan memperhatikan hal-hal kecil.</p> <p><b>Adaptif</b> Terus berinovasi membuat design layout agar informasi dapat tersampaikan.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Dalam proses ini ada proses kerjasama untuk menghasilkan nilai tambah</p> <p><b>Akuntabel</b> Menjelaskan desain brosur kepada mentor dilakukan dengan jujur dan detil berdasarkan data yang telah didapatkan dari sumber yang akurat (Jujur dan detil)</p>
Melakukan publikasi video dan leaflet melalui media informasi satuan kerja seperti instagram dan youtube	1) Melakukan diskusi dengan pihak tata usaha dan admin media sosial terkait rencana publikasi Leaflet dan video cara penggunaan SP4N LAPOR!	<p><b>Akuntabel</b> dengan menyelesaikan proses publikasi secara jujur dan disiplin sesuai dengan jadwal rancangan kegiatan yang telah disusun</p> <p><b>Berorientasi pelayanan</b> menyebarkan informasi melalui media yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sehingga bisa</p>

		<p>memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi pengaduan SP4N</p> <p><b>Kolaboratif</b> Memberikan kepada semua bagian terkait untuk berkontribusi dan nilai</p> <p><b>Harmonis</b> Dengan membangun suasana kerja dengan harmonis, dengan meminta dan menghargai saran pada hal-hal kecil</p>
	<p>2) Membuat caption publikasi video dan leaflet di media sosial satuan kerja kantor</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> yaitu dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan penjelasan singkat mengenai aplikasi SP4N LAPOR!</p> <p><b>Harmonis</b> yaitu menghargai setiap orang apapun latarbelakangnya, dengan cara memberikan penjelasan sesuai dengan semua kalangan dan nilai dasar</p> <p><b>Akuntabel</b> dengan cara melaksanakan tugas dengan cermat</p>
	<p>3) Publikasi ke seluruh</p>	<p><b>Adaptif</b></p>

	<p>media sosial satuan kerja dan cetak leaflet untuk disimpan di loket pelayanan</p>	<p>yaitu mengikuti perkembangan zaman dengan menyebarkan informasi melalui media sosial dan website satuan kerja,  <b>Berorientasi Pelayanan</b> dengan menyebarkan informasi melalui media yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi penggunaan SP4N LAPOR! dan nilai <b>Loyal</b> yaitu tidak menyebarluaskan informasi yang tidak berkaitan dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR</p>
<p>Kegiatan Evaluasi</p>	<p>1) Mewawancarai pemohon terkait informasi SP4N LAPOR! yang telah dipublikasi</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> dengan cara memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan nilai <b>Harmonis</b> Saling membantu kepada masyarakat. Nilai akuntabel yaitu dengan tidak menyalahgunakan wewenang jabatan dan juga niali dasar ASN</p>

		<p><b>Kompeten</b> yaitu melaksanakan tugas dengan maksimal</p> <p><b>Akuntabel</b> Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab memastikan masyarakat memahami isi konten video</p>
	2) Sebarkan Kuisisioner ke beberapa pemohon untuk dijadikan feedback	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> dengan Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p><b>Harmonis</b> dengan Saling membantu kepada masyarakat dan juga nilai</p> <p><b>Kolaboratif</b> Saling membantu untuk tercapainya penggunaan SP4N LAPOR! yang lebih optimal.</p> <p><b>Akuntabel</b> Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab memastikan masyarakat memahami isi konten video</p>
	3) Cek Secara berkala SP4N LAPOR!	<p><b>Kompeten</b> Dengan cara Melayani secara professional dan juga menerapkan nilai</p>

		<p><b>Berorientasi pelayanan</b> yaitu dengan Merespon segala bentuk pengaduan</p> <p><b>Akuntabel</b> Melaksanakan tugas dengan cermat dan berintegritas tinggi</p>
--	--	--

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Dalam menjalankan kegiatan akyualisasi di satuan kerja kantor pertanahan kabupaten purwakarta, tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung maupun faktor penghambat. Berikut merupakan faktor pendukung dan faktor penghambat realisasi selama proses habituasi, yaitu :

Table 7 Tabel Faktor Pendukung dan penghambat

No	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Strategi Mengatasainya
1	Dengan adanya dukungan dan arahan mentor dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi memberikan tambahan motivasi untuk menyelesaikan semua tahapan dan kegiatan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan	Kegiatan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) yang sudah mendekati waktu <i>clossing</i> . Kegiatan aktualisasi pada gelombang 7,berbarengan dengan akhir tahun dimana kegiatan PTSL sedang ditekan agar sebelum akhir tahun sudah selesai, sehingga penulis membagi waktu antara mengerjakan kegiatan aktualisasi dengan kegiatan PTSL	Menambah jam bekerja, dengan lembur dikantor untuk mengerjakan PTSL

2	Lingkungan kerja yang solutif menciptakan kenyamanan dalam berinteraksi dengan rekan kerja yang sangat mendukung penyelesaian kegiatan aktualisasi. Serta sikap ekan kerja yang kooperatif dengan membantu jalannya kegiatan aktualisas seperti pemberian saran, terkait desain dan proses publikasi ke media sosial. Hal ini sangat mendukung penulis dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi.	Sedikit sulit mencari <i>talent</i> untuk menjadi narrator karena sibuk untuk mengerjakan tugas rutin dan PTSL	Meminta saran dari tim humas mengenai pemilihan narator.
3		Kondisi laptop yang sering tidak merepon menjadikan proses pembuatan video dan <i>leaflet</i> memakan waktu yang lama	Mengerjakan editing dengan bertahap dan meminjam komputer yang mendukung proses editing

### D. Rekapitulasi Penerapan Nilai Berahlak (Rencana dan Realisasi Aktualisasi)

Table 8 Tabel Rekapitulasi Nilai Berahlak

No	Mata Pelatihan (MP)	Kegiatan												Jumlah RA Per MP	Jumlah Aktualisasi per MP
		R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A		
		1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6		
1.	Berorientasi Pelayanan	-	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	12	14
2.	Akuntabel	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	8	12
3.	Kompeten	-	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	12	14
4.	Harmonis	-	-	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	10	10
5.	Loyal	1	1	2	2	-	1	-	-	1	1	-	1	4	6
6.	Adaptif	2	2	-	2	1	1	2	2	1	1	-	1	6	9
7.	Kolaboratif	-	-	2	2	-	1	1	2	-	1	1	2	5	8
<b>Jumlah Aktualisasi per kegiatan</b>		<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>57</b>	<b>71</b>

### E. Waktu Pelaksanaan Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dijadwalkan selama kurang lebih 1 bulan, dan dilakukan disatuan kerja masing-masing peserta latihan dasar. Berikut waktu pelaksanaan aktualisasi yang sudah saya lakukan di satuan kerja Kantor Pertanahan Purwakarta:

Table 9 Tabel Waktu Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan	Oktober															November								
		20	21	22	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17		
<b>1</b>	<b>Studi Literatur</b>																								
1.1	Mencari informasi terkait SP4N LAPOR																								
1.2	Merangkum materi terkait SP4N LAPOR untuk dijadikan bahan konten																								
1.3	Mencari referensi untuk pembuatan video yang sesuai dengan instansi																								
<b>2</b>	<b>Membuat storyboard penggunaan SP4N LAPOR</b>																								
2.1	Konsultasi dengan mentor terkait ruang lingkup RA																								
2.2	Berkoordinasi dengan tim humas untuk																								

	meminta animasi dan font ATR/BPN																							
		20	21	22	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	
2.3	Mencari narator untuk pembuatan video																							
<b>3</b>	<b>Editing video dan leaflet menggunakan aplikasi <i>inshoot</i> dan <i>canva</i></b>																							
3.1	Proses pembuatan leaflet																							
3.2	Proses pembuatan video pendek																							
3.3	Meminta masukan dari mentor dan tim humas terkait desain <i>leaflet</i> dan konsep video																							
<b>4</b>	<b>Revisi pembuatan leaflet dan video</b>																							
4.1	Konsultasi dengan tim humas terkait kesesuaian desain dengan <i>template</i> satuan kerja.																							
4.2	Melakukan revisi pembuatan																							



#### F. Analisis Sebelum dan Sesudah Kegiatan Aktualisasi

Pelaporan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta sebelumnya melalui whatsapp layanan informasi dan media sosial, namun hal tersebut belum cukup efektif untuk menyelesaikan pengaduan, karena pelapor biasanya mengirimkan pengaduan ke beberapa kanal informasi. Berikut beberapa analisis penulis sebelum kegiatan aktualisasi dilakukan dan perbedaannya setelah kegiatan aktualisasi dilaksanakan:

Table 10 Tabel Sebelum dan setelah kegiatan aktualisasi

No	Sebelum Kegiatan Aktualisasi	Setelah Kegiatan Aktualisasi
1	Data Pelapor Pengaduan tidak tersimpan dengan baik	Data pengaduan tersimpan dengan baik karena pelapor harus menuliskan identitas diri sebelum mengirim laporan
2	Pesan pengaduan tercampur dengan layanan informasi lain	Pesan pengaduan sudah dalam satu wadah yaitu SP4N LAPOR
3	Beberapa pengaduan belum terselesaikan, karena tidak ada tanda khusus	Pelaporan pengaduan di SP4N LAPOR! sangat jelas, jika pengaduan selesai terdapat eviden bahwa pengaduan selesai
4	Pengaduan hanya melalui whatsapp layanan informasi	SP4N LAPOR!, Instagram
5	Proses pengaduan sulit terdeteksi	Dengan SP4N LAPOR mempermudah melacak pelapor

### G. Rencana Aksi Tindaklanjuti Aktualisasi

Tindak lanjut dari semua kegiatan yang terealisasi dalam proses aktualisasi ini agar penulis dapat bekerja untuk melayani masyarakat dengan berdasarkan pada nilai-nilai BerAHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabilitas, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) serta berdampak positif bagi organisasi. Kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan tetap dilanjutkan secara berkesinambungan agar dapat Terwujudnya Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia. Sebagai tindak lanjut dari aktualisasi khususnya dalam mengelola pengaduan, agar proses pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat serta data pelapor tersimpan dengan baik dengan melakukan sebagai berikut:

Table 11 Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Kegiatan	Nilai Dasar ASN yang diakstualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	Mencetak Brosur lipat 3 cara penggunaan SP4N LAPOR! dan konten video untuk reels instagram atau tiktok, dan buat leaflet terkait kanal pengaduan lainnya yang digunakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta	Berorientasi Pelayanan	Mencetak brosur untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi, merupakan wujud memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat
		Akuntabel	Berkoordinasi dengan Tata Usaha, untuk estimasi biaya percetakan brosur yang nantinya akan disesuaikan dengan kebutuhan percetakan
		Harmonis	Menjadikan lingkungan kerja yang kondusif

			dengan meminimalisir pengaduan
		Kompeten	Melakukan manajemen waktu dengan baik dan memastikan pekerjaan terselesaikan dengan hasil yang maksimal
		Loyal	Dengan memberikan informasi penggunaan SP4N LAPOR!, merupakan wujud kepedulian instansi kepada masyarakat dengan memfasilitasi media pelaporannya. Dan tentunya akan berdampak baik pada instansi.
		Adaptif	Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas dalam membuat brosur
		Kolaboratif	Terbuka dalam berkerja sama antar pegawai di lingkungan kerja untuk

			menghasilkan hasil kerja yang baik
2	Mengecek secara berkala SP4N LAPOR!	Berorientasi Pelayanan	Mengecek secara berkala agar pelapor pengaduan dapat segera diproses
		Akuntabel	Melakukan tugas dengan rasa tanggungjawab, tidak membeda bedakan.
		Kompeten	Melaksanakan pengaduan dengan tepat
		Harmonis	Membantu masyarakat agar permasalahan dapat terselesaikan
		Loyal	Menyelesaikan pengaduan dengan cepat dan tepat, akan menjadikan citra instansi baik
		Kolaboratif	Koordinai dengan seksi lain terkait laporan pengaduan
3	Membuat laporan bulanan pengaduan dari berbagai kanal pengaduan seperti (WA pengaduan, instagram satuan kerja dan email) khususnya SP4N LAPOR!	Berorientasi pelayanan	Membuat laporan pengaduan secara rutin, merupakan wujud perbaikan satker dalam mengelola data pengaduan.
		akuntabel	Melakukan tugas dengan jujur
		kompeten	mengerjakan tugas dengan kualitas terbaik

		Loyal	Menyajikan data sesuai dengan fakta yang ada di SP4N LAPOR!
		Adaptif	Belajar mengembangkan kapabilitas dengan belajar mengoperasikan ms exel
4	Menambahkan QR code untuk mempermudah masyarakat mendownload aplikasi SP4N LAPOR! dan kanal pengaduan lainnya	Berorientasi pelayanan	Membuat laporan pengaduan secara rutin, merupakan wujud perbaikan satker dalam mengelola data pengaduan.
		Adaptif	Belajar mengembangkan kapabilitas dengan belajarmembuat QR

Purwakarta, 17 November 2022

Menyetujui Atasan Langsung

Peserta



Muhammad Mauludy, S.T.,M.E  
NIP. 198002162008041002



Oktaviani Nursofiana, A.md  
NIP. 199710022022042001

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Isu yang dipilih pada kegiatan aktualisasi ini adalah Kurangnya Penggunaan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta. Permasalahan atau isu tersebut dapat dipecahkan dengan melakukan Optimalisasi Penggunaan Sistem SP4N LAPOR menggunakan saluran informasi berupa *Leaflet* dan video cara penggunaan SP4N LAPOR! yang dilakukan dengan 6 kegiatan utama yaitu:

- 1) Studi Literatur ( Mencari informasi sebanyak-banyaknya terkait SP4N LAPOR!)
- 2) Membuat *storyboard* untuk pembuatan video
- 3) Proses editing leaflet dan video cara penggunaan SP4N LAPOR
- 4) Revisi pembuatan leaflet dan video sesuai saran dari tim humas dan mentor
- 5) Proses publikasi ke media sosial satuan kerja
- 6) Kegiatan evaluasi

Selama proses aktualisasi, kegiatan berjalan dengan lancar dan semua rencana kegiatan aktualisasi terealisasi semuanya. Kegiatan aktualisasi ini menjadikan penulis untuk lebih kreatif dalam mengemas dan menyampaikan informasi yaitu dengan menggunakan media leaflet untuk diletakkan di loket 1 ( Informasi dan Pengaduan) dan di publikasi dimedia sosial satuan kerja agar informasi tersebar secara merata dan juga pembuatan video tutorial. Selain itu, kegiatan ini menuntut penulis untuk bekerja dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi pada pelayanan, Akuntabel, Harmonis, Loyal, Akuntabel, dan Kolaboratif (BerAKHLAK).

#### A. Rekomendasi

Hasil akhir dari seluruh rangkaian aktualisasi ini adalah peningkatan penyebaran informasi pelaporan pengaduan melalui penggunaan SP4N LAPOR! Dalam pelaksanaannya, penulis mengharapkan melalui penyebaran informasi penggunaan SP4N LAPOR ini, kedepannya masyarakat dengan mudah mengetahui alur pelaporan pengaduan dan tata cara pelaporan pengaduan. Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan baik itu berbentuk saran yang membangun ataupun pengaduan, untuk menjadikan pelayanan di Kantor Pertanahan

Kabupaten Purwakarta menjadi lebih baik, transparan, jujur, tidak diskriminatif, beretika kepada masyarakat sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan dan dapat mengikuti perkembangan informasi terbaru dengan lebih proaktifnya sosial media satuan kerja. Selain itu, Penulis akan terus melakukan dan menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) di lingkungan kerja dan mengajak seluruh pegawai dapat menerapkan nilai BerAKHLAK dalam menjalankan tupoksinya untuk mendukung visi misi Kementerian ATR/BPN. Semoga kedepannya, Penulis dan seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta dapat menjadikan nilai-nilai BerAKHLAK sebagai pedoman untuk menjadi seorang ASN yang menjunjung tinggi harkat dan martabat sebagai ASN.

## REFERENSI

### **Peraturan Perundang-undangan :**

Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

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

### **Buku :**

Ahmad Jalis. 2021. Modul Kompeten Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Andi Adiyat Mirdin. 2021. Modul Berorientasi Pelayanan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Dwi Rahmanendra. 2021. Modul Loyal Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Elly Fatimah dan Erna Irawati. 2017. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Manajemen Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Ramah Handoko. 2021. Modul Akuntabel Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Rizki Amelia. 2021. Modul Smart ASN Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Tri Atmojo Sejati. 2021. Modul Kolaboratif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Yogi Suwarno. 2021. Modul Adaptif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

Publikasi leaflet cara penggunaan SP4N LAPOR di loket 1 ( Informasi dan Pengaduan)



## Lampiran 2

### Publikasi pada media sosial satuan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta



Informasi cara penggunaan SP4N LAPOR!

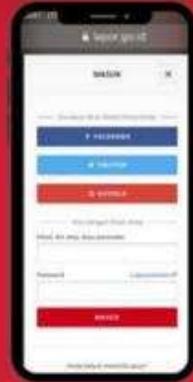


KANTOR PELAYANAN  
PAJAK  
ABUPATEN PURWAKARTA  
SP4N LAPOR 2w  
See translation >

## Tutorial Penggunaan "SP4N LAPOR!"

### 1 Daftar Akun

Input data diri untuk pendaftaran akun atau masuk dengan akun google



### 2 Mengisi formulir pengaduan

Isi formulir dengan uraian singkat dan kirim pengaduan dengan pilihan anonim dan rahasia



### 3 Pilih "TindakanLanjut"

untuk membalas pesan dari instansi



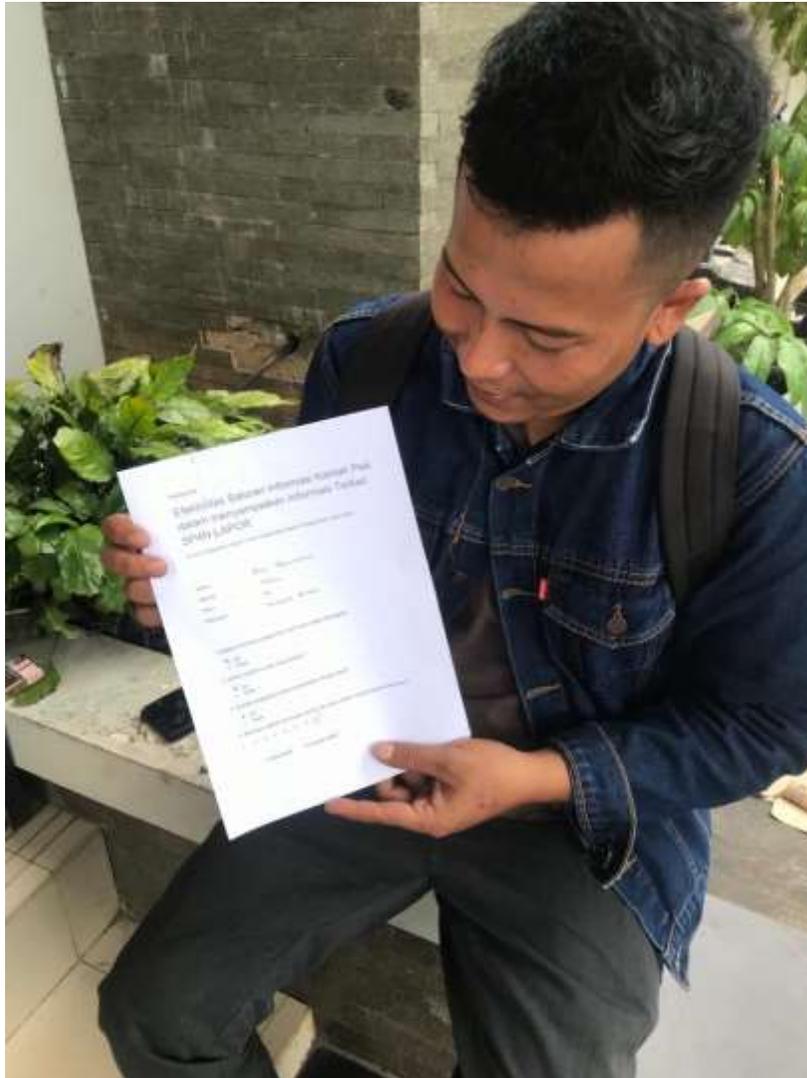
**Hai #SobATRBPN Purwakarta, selain melalui nomor layanan whatsapp BPN Purwakarta, kini pelaporan pengaduan bisa melalui SP4N LAPOR! Silahkan disimak tatacaranya di infografis berikut ini.**

Send message



### Lampiran 3

Pemohon mengisi kuisioner terkaithasil publikasi penyampaian informasi cara penggunaan SP4N LAPOR, sebagai bahan evaluasi penulis



## Lampiran 4

Mewawancarai pemohon terkait publikasi cara penggunaan SP4N LAPOR!



## Lampiran 5

Publikasi video cara penggunaan SP4N LAPOR di youtube satuan kerja



## Lampiran 6

### Lembar Komitmen

### Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Oktaviani Nursofiana, A.md  
NIP : 199710022022042001  
Pangkat/Gol : Pengatur/ II C  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta  
Instansi : Kementerian ATR/BPN

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II C Angka IX Tahun 2022
2. Berkomitmen untuk melaksanakan pembiasaan diri dalam melaksanakan tugas jabatan di tempat kerja, dengan mengaktualisasikan substansi mata-mata pelatihan nilai-nilai dasar PNS yang dilandasi oleh kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*.
3. Bertanggung Jawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Purwakarta, 28 November 2022

Mengetahui

Yang Menyatakan,



Muhammad Mauludy, S.T., M.E  
Oktaviani Nursofiana, A.md  
NIP. 198002162008041002



NIP. 199710022022042001

## Lampiran 7

Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

### KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

**Nama** : Oktaviani Nursofiana, A.md  
**NIP** : 199710022022042001  
**Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta  
**Jabatan** : Pengelola Informasi Pertanahan  
**Isu** : Kurang Optimalnya Penggunaan Aplikasi Pengaduan SP4N LAPOR! Bagi Pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta  
**Gagasan** : Membuat Video dan Leaflet mengenai sistem SP4N LAPOR! dan cara penggunaannya.

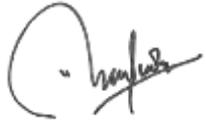
**Kegiatan Minggu ke 1** : Studi Literatur

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mencari refensi teori mengenai pengelolaan pengaduan.</li><li>• Merangkum referensi, baik itu Permen atau informasi pada website resmi</li><li>• Mencari referensi design video yang sesuai dengan instansi</li></ul> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecah isu : Materi pengelolaan pengaduan di lingkunagn Kementrian ATR/BPN khususnya</p>	<p>Cari informasi khusus tentang sistem pengaduan SP4N LAPOR!</p>	

<p>mengenai system SP4N LAPOR, agar informasi tersampaikan dengan jelas</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>✓ <b>Kompten</b> Melaksanakan tugas dengan baik. <b>Akuntabel</b> Bertanggungjawab akan informasi yang disampaikan <b>Adaptif</b> Terus belajar mengembangkan kapabilitas <b>Kompten</b> Melaksanakan tugas dengan baik <b>Akuntabel</b> Bertanggungjawab akan informasi yang disampaikan. <b>Loyal</b> Tidak menyebarkan informasi yang tdak berhubungan dengan permasalahan <b>Adaptif</b> Terus belajar mengembangkan kapabilitas</p> <p>✓ Keterkaitan dengan visi misi organisasi: Dengan terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta dapat berkontribusi terhadap terselenggaranya pengelolaan pertanahan yang produktif dan terpercaya sebagaimana amanat dalam visi dan Misi ke-1</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta</p>		
---	--	--

<p>merupakan wujud dari nilai profesional dan terpercaya, karena kepercayaan masyarakat terhadap instansi sangat dibutuhkan, oleh sebab itu pengelolaan pengaduan harus dilakukan cepat dan transparan</p>		
--	--	--

**Kegiatan Minggu ke 2 Membuat storyboard video cara penggunaan SP4N LAPOR!**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi dengan mentor terkait ruang lingkup RA.</li> <li>• Berkoordinasi dengan bagian terkait dan humas, meminta template font dan animasi untuk pembuatan video dan <i>leaflet</i></li> <li>• Tentukan Talent untuk mendukung pembuatan video dengan penyampaian narasi.</li> </ul> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecah isu : Story Board konsep design Leaflet dan video</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p><b>1. Loyal</b> Membuat konten video sesuai dengan isi yang sudah di sebarluaskan di website SP4N LAPOR!</p> <p><b>2. Akuntabel :</b> bertanggungjawab pada tugas dengan membuat video tidak menjiplak.</p> <p><b>3. Kolaboratif :</b> bekerjasama dengan mentor untuk</p> <p><b>4. Harmonis :</b> Menghargai</p>	<p>Jika memungkinkan publikasi h- seminggu klasikal</p>	

<p>pendapat dan masukan yang akan diberikan untuk menambah sudut pandang baru</p> <p><b>5. Kompeten :</b> Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan berdiskusi pada bagian terkait agar pembuatan video efektif penyebaran informasinya</p> <p><b>6. Berorientasi Pelayanan:</b> Memahami substansi dengan prima dan optimal sehingga materi yang akan dituangkan ke dalam pembuatan video dan Leaflet sesuai dengan kebutuhan dan dimengerti oleh masyarakat dengan berbagai latarbelakang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Keterkaitan dengan visi misi organisasi:</li> <li>□ Keterkaitan dengan visi misi organisasi:</li> </ul> <p>Dengan terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta dapat berkontribusi terhadap <b>terselenggaranya pengelolaan pertanahan yang produktif dan terpercaya</b> sebagaimana amanat dalam visi dan Misi ke-1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</li> </ul> <p>Terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta merupakan wujud dari nilai <b>professional dan terpercaya</b>, karena kepercayaan masyarakat terhadap instansi sangat dibutuhkan, oleh sebab itu pengelolaan pengaduan harus</p>		
--	--	--

dilakukan cepat dan transparan		
--------------------------------	--	--

**Kegiatan Minggu ke 3 Editing Leaflet dan video dan revisi sesuai arahan tim humas dan mentor**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editing leaflet dan video</li> <li>• Meminta masukan atau saran dari tim humas terkait desain layout leaflet</li> <li>• Merevisi sesuai arahan tim humas Meminta masukan</li> </ul> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecah isu : Video dan leaflet cara penggunaan SP4N Lapor</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p><b>1. Kompeten:</b> Memanfaatkan kemampuan diri untuk menyelesaikan proses <i>editing</i> dan menuangkan materi ke dalam konten</p> <p><b>2. Akuntabel</b> Menghasilkan produk akhir aktualisasi dengan disiplin dan bertanggung jawab</p> <p><b>3. Adaptif</b> Menyelesaikan konten editing, berdasarkan ide dan gagasan yang akan dikembangkan.</p> <p><b>4. Kolaboratif</b> Menjalin hubungan kerja sama yang sinergis demi memastikan kualitas brosur dan video yang dihasilkan</p> <p><b>5. Berorientasi Pelayanan</b> Menjaga dan meningkatkan kualitas brosur dan video yang dihasilkan sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat</p> <p><b>6. Harmonis</b> Melibatkan dan menghargai pendapat mentor terhadap progress brosur dan video yang telah</p>	<p>Lanjutkan ke tahapan kegiatan selanjutnya</p>	

<p>dibuat</p> <p>✓ Keterkaitan dengan visi misi organisasi: Dengan terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta dapat berkontribusi terhadap terselenggaranya pengelolaan pertanahan yang <b>produktif dan terpercaya</b> sebagaimana amanat dalam visi dan Misi ke-1</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta merupakan wujud dari nilai <b>professional dan terpercaya</b>, karena kepercayaan masyarakat terhadap instansi sangat dibutuhkan, oleh sebab itu pengelolaan pengaduan harus dilakukan cepat dan transparan</p>		
--	--	--

#### Kegiatan 4 Publikasi ke Media Sosial Satuan Kerja dan Kegiatan Evaluasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>Kegiatan : Publikasi ke media sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tahapan Kegiatan :</li> <li>✓ Melakukan diskusi dengan pihak tata usaha dan admin media sosial terkait rencana publikasi Leaflet dan video cara penggunaan SP4N LAPOR!</li> <li>✓ Membuat caption untuk mendukung penjelasan mengenai publikasi video dan leaflet di media sosial satuan kerja kantor pertanahan purwakarta</li> <li>✓ Keterkaitan dengan visi misi organisasi: Dengan terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta dapat berkontribusi terhadap terselenggaranya pengelolaan pertanahan yang <b>produktif dan terpercaya</b> sebagaimana amanat dalam visidan Misi ke-1</li> <li>✓ Penguatan Nilai Organisasi :Terlaksananya</li> <li>✓ Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! kantor pertanahan kabupaten purwakarta merupakan wujud dari nilai <b>professional dan terpercaya</b>, karena</li> </ul>	<p>Tingkatkan atensi pengelolaan sp4n lapor</p>	

<p>kepercayaan masyarakat terhadap instansi sangat dibutuhkan, oleh sebab itu pengelolaan pengaduan harus dilakukan cepat dan transparan.</p>		
<p>Kegiatan : Evaluasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tahapan Kegiatan :</li> <li>• Mewawancarai pemohon mengenai informasi SP4N LAPOR! yang telah dipublikasi</li> <li>• Sebarkan Kuisisioner ke beberapa pemohon untuk dijadikan feedback</li> <li>• Cek Secara SP4N LAPOR!</li> </ul> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecah isu : SP4N LAPOR dapat digunakan secara efektif</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi MataPelatihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Berorientasi Pelayanan</b> Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</li> <li><b>2. Harmonis</b> Saling membantu kepadamasyarakat</li> <li><b>3. Akuntabel</b> Tidak menyalahgunakan wewenang jabatan</li> <li><b>4. Kompeten</b> Melaksanakan tugas dengan maksimal</li> <li><b>5. Berorientasi Pelayanan</b> Memahami dan</li> </ol>	<p>Cek secara berkala SP4N LAPOR dan kanal pengaduan lainnya</p>	

<p>memenuhi kebutuhan masyarakat Keterkaitan dengan visi misi organisasi: Dengan terlaksananya Pelayanan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR!</p> <p><b>6. Harmonis</b> Saling membantu kepeda masyarakat</p> <p><b>7. Kolaboratif</b> Saling membantu untuk tercapainya penggunaan SP4N LAPOR! yang lebih optimal.</p>		



## BIODATA PENULIS

Oktaviani Nursofiana lahir di Karawang pada tanggal 02 Oktober 1997. Penulis adalah putri ke dua dari pasangan Bapak Sofyan dan Ibu Nurhaeniah Setia Mustikawati. Penulis merupakan salah satu Calon Pegawai Negeri

Sipil Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang ditempatkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Purwakarta.

Penulis menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Jatimulya 03, kemudian melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Kutawaluya Kabupaten Karawang, lalu lanjut ke SMA Negeri 1 Rengasedengklok Kabupaten Karawang dan menyelesaikannya pada tahun 2015. Setelah menyelesaikan pendidikan SMA, penulis melanjutkan Pendidikan Diploma III di Institut Pertanian Bogor dan menyelesaikannya pada tahun 2018. Penulis pernah bekerja di BPJS Kesehatan sebagai Relationship Officer dan pada tahun 2020 bekerja di PT Asuransi Jiwa Indonesia sebagai *HR Claim and Benefit Assistant* sampai febuari tahun 2022

