



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

**“OPTIMALISASI RESPON TERHADAP PELAYANAN INFORMASI KELENGKAPAN  
BERKAS PERMOHONAN HAK DENGAN MEMANFAATKAN *CHATBOT WHATSAPP*  
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR”**

**Disusun Oleh:**

Nama : Muhammad Hibban, A. Md.

NIP : 1996 0719 202204 1 002

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

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



## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul:

**“Optimalisasi Respon terhadap Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dengan Memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.”**

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

Nama : Muhammad Hibban, A. Md.

NIP : 19960719 202204 1 002

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Unit/ Satuan Kerja : Subbagian Tata Usaha/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional pada Hari Kamis, Tanggal 01 Desember 2022.

Menyetujui:

Bogor, 30 November 2022  
*COACH*

Dian Noor Cahyo, S. Kom., QRMO.  
NIP. 19861008 201101 1 003

Lombok Timur, 30 November 2022  
*MENTOR*

Baiq Linalwangi, S. H.  
NIP. 19710207 199103 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan berkat-Nya sehingga Laporan Aktualisasi yang berjudul **“Optimalisasi Respon terhadap Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dengan Memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.”** dapat penulis selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan Laporan Aktualisasi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2022.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan secara moril maupun materil. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak H. Harun, A. Ptnh., M. H. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 2) Bapak I Gde Beniyasa, S. ST., M. H. selaku Kasubbag Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 3) Ibu Baiq Linalwangi, S. H. selaku *mentor* dan atasan langsung penulis di Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian pada Subbag Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 4) Bapak Dian Noor Cahyo, S. Kom., QRMO. selaku *coach* dari PPSDM Kementerian ATR/BPN;
- 5) Bapak/ Ibu pemateri *Synchronous* dan *Asynchronous* Agenda I-III dari PPSDM Kementerian ATR/BPN;
- 6) Bapak Fariz Fadlir Rahman, S. Kom. selaku petugas loket informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 7) Seluruh rekan kerja penulis di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

Penulis juga memahami bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam isi maupun penulisan Laporan Aktualisasi ini. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dalam rangka penyempurnaan karya tulis penulis di masa mendatang. Semoga Laporan Aktualisasi ini dapat memberikan pengetahuan dan manfaat yang luas bagi pembacanya.

Lombok Timur, 30 November 2022



Muhammad Hibban, A. Md.  
NIP. 19960719 202204 1 002

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Organisasi.....	3
C. Tugas Pokok, Fungsi, Wewenang, dan Hasil Kerja Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan .....	5
D. Struktur Organisasi.....	8
E. Program dan Kegiatan Saat Ini.....	11
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	13
A. Identifikasi Isu.....	13
1) Belum optimalnya pengelolaan publikasi kegiatan dan layanan pertanahan melalui media sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.....	13
2) Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.....	15
3) Masih sedikitnya jumlah responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi (IKM/ IPK) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.....	18
B. Pemilihan Isu.....	20
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu.....	22
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	29
E. Rekapitulasi Rencana Habitiasi.....	73
F. Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	76
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	79
A. <i>Role Model</i> .....	79
B. Realisasi Aktualisasi.....	81
1) Realisasi Kegiatan.....	82
2) Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II.....	151
3) Manfaat Aktualisasi.....	162
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi.....	164
D. Tindak Lanjut.....	165

BAB IV KESIMPULAN.....	168
DAFTAR PUSTAKA.....	170
LAMPIRAN.....	172
BIODATA PENULIS.....	188

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Publikasi Melalui Media Sosial 3 (tiga) Bulan Terakhir.....	15
Tabel 2.2 Jumlah Permohonan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak 3 (tiga) Bulan Terakhir.....	17
Tabel 2.3 Jumlah Responden Survei IKM/IPK Tahun 2022.....	20
Tabel 2.4 Kriteria Penilaian Tapisan Isu dengan Metode USG.....	21
Tabel 2.5 Penilaian Isu Menggunakan Tapisan Isu dengan Metode USG.....	21
Tabel 2.6 Tabel Penyebab dan Gagasan Alternatif Isu.....	23
Tabel 2.7 Kriteria Penentuan Gagasan Terpilih dengan Metode M. C. Namara.....	26
Tabel 2.8 Analisis Tapisan Gagasan Terpilih.....	27
Tabel 2.9 Matriks Rencana Kegiatan Aktualisasi.....	30
Tabel 2.10 Rekapitulasi Rencana Habitiasi.....	73
Tabel 2.11 Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	76
Tabel 3.1 Tindak Lanjut Notulensi Arahan Mentor.....	84
Tabel 3.2 Daftar Kata Kunci ( <i>Keyword</i> ) sebagai Respon <i>Chatbot WhatsApp</i> .....	94
Tabel 3.3 Uji Coba Hasil Perbaikan.....	143
Tabel 3.4 Kondisi Sebelum dan Sesudah Aktualisasi.....	163
Tabel 3.5 Jumlah Permohonan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak 5 (Lima) Bulan Terakhir.....	164
Tabel 3.6 Tindak Lanjut Aktualisasi.....	165

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tangkapan Layar Visi, Misi, dan Motto pada <i>Website</i> Kementerian ATR/ BPN.....	3
Gambar 1.2 <i>Diagram Pie</i> Jumlah Pegawai.....	9
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.....	10
Gambar 2.1 Tangkapan Layar Media Sosial.....	14
Gambar 2.2 Tangkapan Layar Obrolan WhatsApp.....	16
Gambar 2.3 Tampilan Loker Pelayanan Informasi Pertanahan.....	17
Gambar 2.4 Papan Layanan dan <i>Banner</i> Informasi Pertanahan.....	18
Gambar 2.5 Tangkapan Layar Hasil Survei IKM/IPK Bulan Juni 2022.....	19
Gambar 2.6 Papan <i>QR Code</i> Survei IKM/IPK yang Dipajang di Loker.....	19
Gambar 2.7 <i>Diagram Fishbone</i> Analisis Isu.....	23
Gambar 3.1 Foto Bapak I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.....	79
Gambar 3.2 Konsultasi dengan <i>Mentor</i> dan Notulensi Arahan <i>Mentor</i> .....	83
Gambar 3.3 Kajian Literasi terkait Peraturan yang Mengatur Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak.....	86
Gambar 3.4 Lampiran II Halaman 1 Perkab No. 1 Tahun 2010.....	86
Gambar 3.5 Pengelompokan Fisik Blanko dan Peraturan Terkait Kelengkapan Berkas Permohonan Hak.....	90
Gambar 3.6 <i>Database</i> Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dalam Bentuk MS. Excel.....	91
Gambar 3.7 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Kelengkapan Berkas Permohonan Hak.....	92
Gambar 3.8 Kata Kunci Pertanyaan dan Jawaban di Google Sheet.....	93
Gambar 3.9 Akun WhatsApp Kantor Pertanahan Kabupaten Lotim.....	136
Gambar 3.10 Akun Email yang Terdaftar pada Akun WhatsApp Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.....	136
Gambar 3.11 Aplikasi WhatsAuto yang Sudah Diunduh.....	137
Gambar 3.12 Aplikasi WhatsAuto yang Sudah Terintegrasi dengan WhatsApp Kantor.....	138
Gambar 3.13 Mengaktifkan Fitur Jawab Otomatis.....	139
Gambar 3.14 Mengintegrasikan Google Sheet dengan WhatsAuto.....	140
Gambar 3.15 Uji Coba <i>Chatbot WhatsApp</i> .....	141
Gambar 3.16 Catatan Kekurangan <i>Chatbot WhatsApp</i> .....	142
Gambar 3.17 Perbaikan <i>Chatbot WhatsApp</i> Berdasarkan Catatan Kekurangan Saat Uji Coba.....	143
Gambar 3.18 Uji Coba <i>Chatbot WhatsApp</i> Hasil Perbaikan.....	144
Gambar 3.19 Notulensi Arahan <i>Mentor</i> .....	145
Gambar 3.20 Laporan Kegiatan kepada <i>Mentor</i> .....	145
Gambar 3.21 Materi Sosialisasi yang Dibuat dan Dipajang di Loker.....	146

Gambar 3.22 Materi Sosialisasi yang Dibuat untuk Di- <i>Posting</i> di Media Sosial.....	146
Gambar 3.23 Sosialisasi kepada Petugas Loker Informasi.....	147
Gambar 3.24 Sosialisasi kepada Pengguna Layanan.....	148
Gambar 3.25 Sosialisasi melalui Media Sosial.....	149
Gambar 3.26 Evaluasi dan Pelaporan.....	149
Gambar 3.27 Notulensi Instruksi Kuesioner dan Testimoni.....	150
Gambar 3.28 Google Form Kuesioner dan Kumpulan Video Testimoni.....	150



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Matrikulasi BerAkhlak.....	172
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Aktualisasi <i>Mentor</i> .....	175
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Aktualisasi <i>Coach</i> .....	181
Lampiran 4 Surat Pernyataan.....	187

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral, dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggung jawabkan kinerja dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara.

Pegawai aparatur sipil negara (ASN) terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Salah satu syarat untuk memenuhi formasi ASN khususnya PNS tersebut, seseorang wajib menjalani masa Pra Jabatan selama 1 (satu) tahun dengan menyandang status sementara sebagai calon pegawai negeri sipil (CPNS) sebelum dilantik dan ditetapkan sebagai PNS. Dalam masa ini, dilangsungkan kegiatan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) yang merujuk kepada Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Latsar CPNS merupakan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan secara terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat, dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Salah satu tugas yang dituntut CPNS dalam kegiatan Latsar ini adalah penyusunan laporan rancangan dan aktualisasi sebagai upaya merancang dan mengimplementasi nilai-nilai dasar, kedudukan, serta peran ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di unit dan satuan kerja masing-masing dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Rancangan Aktualisasi menggambarkan tentang cara CPNS menerjemahkan teori ke dalam praktik, mengubah konsep menjadi konstruk, dan menjadikan gagasan sebagai kegiatan. Pada akhirnya, para peserta Latsar diharapkan dapat memahami dan menerapkan amanah Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sesuai visi dan misi kementerian/ satuan kerja masing-masing.

Administrasi pertanahan merupakan salah satu tugas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/ BPN) yang menjadi usaha dan kegiatan manajerial yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan pemerintah di bidang pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai perundang-undangan yang berlaku. Paling tidak ada 4 (empat) fungsi administrasi pertanahan, yakni fungsi yuridis, regulasi, fiskal, dan manajemen informasi (Dale dan McLaughlin, 1999 dikutip dalam Parlindungan, 2003). Fungsi administrasi pertanahan dalam

bidang yuridis berkaitan dengan penguatan jaminan penguasaan tanah meliputi pendaftaran bidang tanah, peralihan hak, demarkasi, adjudikasi, dan lain-lain. Fungsi administrasi pertanahan dalam bidang regulasi umumnya berkaitan dengan pengaturan penggunaan tanah mencakup pengembangan dan pembatasan penggunaan tanah. Fungsi fiskal administrasi pertanahan berkaitan dengan peningkatan penarikan pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan atas hak tanah dan bangunan. Terakhir, fungsi manajemen informasi administrasi pertanahan merupakan proses pengelolaan pengumpulan, penyimpanan, pencabutan kembali, penyebaran serta penggunaan informasi pertanahan.

Berdasarkan PERKBPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, disebutkan di dalamnya bahwa pelayanan informasi pertanahan merupakan salah satu kelompok pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri ATR/ BPN Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik, dijelaskan bahwa layanan informasi publik adalah layanan pemberian informasi publik yang dilaksanakan oleh atasan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi pelaksana, petugas pelayanan informasi publik, pejabat informasi, dan petugas informasi. Layanan informasi publik telah menjadi perhatian khusus mengingat 2 (dua) misi Kementerian ATR/ BPN yakni, “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan, dan “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” diimplementasikan ke dalam 3 (tiga) tujuan, dengan tujuan terakhirnya adalah pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.

Pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur memang belum dapat dinilai sempurna. Masih terdapat beberapa kekurangan dan kelemahan di berbagai sisi yang harus dilakukan perbaikan oleh para *stakeholder* terkait. Salah satu isu atau permasalahan yang berhasil ditemu-kenali adalah belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak. Berdasarkan pengamatan penulis sebagai seorang CPNS selama kurang lebih 4 (empat) bulan di Kantor Pertanahan ini, respon pelayanan informasi di loket informasi sudah berjalan dengan baik namun dapat dikatakan belum optimal. Masih banyak masyarakat atau pengguna layanan yang datang jauh-jauh hanya untuk menanyakan kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi pertanahannya. Mengingat Kabupaten Lombok Timur tergolong kabupaten yang besar dengan luas wilayahnya mencapai 2.679,88 km<sup>2</sup>. Adapun pertanyaan-pertanyaan ini sering dilayangkan secara langsung di loket informasi ataupun melalui nomor WhatsApp kantor. Kondisi diperburuk lagi dengan tidak tersedianya media informasi seperti *X-Banner* atau brosur yang disediakan dan dapat dibawa pulang. Berdasarkan hal tersebut, penulis mengangkat isu ini untuk diselesaikan dengan judul **“Optimalisasi Respon terhadap Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dengan Memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur”**. Penulis berharap dengan pemanfaatan *Chatbot WhatsApp* yang terhubung dengan nomor WhatsApp kantor ini, dapat meningkatkan respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak ke depan. Pemohon tidak perlu datang secara fisik ke kantor, sebab informasi sudah dapat diakses dari rumah melalui gawai masing-masing.

Penyelesaian masalah yang kemudian diangkat menjadi judul ini berkaitan erat dengan materi Wawasan Kebangsaan dan Nilai-Nilai Bela Negara pada Agenda I (satu) serta Manajemen ASN dan Smart ASN pada Agenda III (tiga) Latsar CPNS Kementerian ATR/ BPN. Upaya perbaikan dan optimalisasi yang dilakukan merupakan wujud dari cinta tanah air dengan memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara, serta sadar berbangsa dan bernegara dengan berpikir, bersikap, dan berbuat yang terbaik bagi bangsa dan negara, sesuai dengan bidang pekerjaan dan keahliannya.

Dengan terselesaikannya permasalahan tersebut, dapat membentuk Manajemen ASN yang efektif dan efisien, mewujudkan ASN yang profesional, bertanggung jawab kepada tugas dan pekerjaan, serta terus senantiasa belajar melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penyelesaian isu yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat meningkatkan kemampuan literasi digital dalam penggunaan aplikasi-aplikasi yang ada di tubuh Kementerian ATR/ BPN guna mewujudkan kualitas pelayanan pertanahan yang prima, khususnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

## B. Tujuan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional telah menetapkan visi dan misi untuk mendukung pencapaian visi dan misi Presiden Republik Indonesia yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Adapun visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional tersebut 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”***



**Gambar 1.1**  
*Tangkapan Layar Visi, Misi, dan Motto pada Website Kementerian ATR/BPN*

Visi akan menjadi *guidance*, motivasi, dan target kinerja yang ingin dicapai dalam periode lima tahun ke depan dengan mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. Untuk mencapainya, berdasarkan mandate Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional, visi dijalankan melalui 2 (dua) misi yaitu:

- 1) Menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan;
- 2) Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

Untuk mengimplementasikan misi tersebut, disusun suatu tujuan yang mempunyai target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Tujuan dan sasaran menjadi penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara komprehensif, termasuk landasan Paradigma Manajemen Ruang dan Pertanahan (*Land Management Paradigm*). Misi pertama yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan dilaksanakan untuk mencapai 2 (dua) tujuan, yaitu:

- 1) Pengelolaan pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat;
  - 2) Penataan ruang yang adil, nyaman, produktif, dan lingkungan hidup yang berkelanjutan;
- Sedangkan misi kedua yakni menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia dilaksanakan untuk mencapai tujuan:
- 3) Pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.

Masing-masing dari ketiga tujuan tersebut kemudian diturunkan kembali ke dalam sasaran-sasaran strategis. Tujuan 1 (satu) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional memiliki sasaran strategis yaitu penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah yang berkepastian hukum dan produktif dengan indikator kinerja antara lain:

- 1) Penurunan Indeks Gini Ketimpangan Kepemilikan Tanah;
- 2) Peningkatan pendapatan perkapita penerima reforma agraria;
- 3) Nilai kepastian dan perlindungan hak atas tanah;
- 4) Peningkatan kemudahan inventasi (*registering property* dalam EoDB).

Tujuan 2 (dua) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional memiliki sasaran strategis yaitu peningkatan kualitas dan pemenuhan rencana tata ruang serta perwujudan tertib tata ruang. Indikator kinerja sasaran strategis ini adalah Indeks Penyelenggaraan Penataan Ruang. Sedangkan tujuan 3 (tiga) pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing yang memiliki sasaran strategis terwujudnya tata kelola kelembagaan yang komprehensif dan berstandar pemerintahan yang baik. Indikator kinerja ini melalui Indeks Reformasi Birokrasi.

Guna melaksanakan visi, misi, dan tujuan di atas, dirumuskan berbagai arahan kebijakan serta strategi yang harus dilakukan dengan tema tahunan selama 5 (lima) tahun. Dimulai dengan peningkatan kualitas teknologi menuju transformasi digital pada tahun 2020 hingga 2021 yang lalu. Hal tersebut meliputi percepatan pendaftaran bidang tanah diseluruh Indonesia, penyiapan kelengkapan data, infrastruktur fisik, metode layanan serta kompetensi sumber daya manusia. Pada

Tahun 2022 dan 2023 ini, dilakukan peralihan media layanan berbasis elektronik guna memberikan kemudahan akses serta transparansi. Setelah 4 (empat) tahun membangun pondasi layanan pertanahan dan tata ruang berkualitas berbasis elektronik, diharapkan pada tahun 2024 nanti dapat memberikan dampak pada kepastian hak atas tanah yang mendukung tercapainya visi, misi dan tujuan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Keterkaitan Rancangan dan Laporan Aktualisasi ini dengan tujuan organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional terletak pada tujuan 3 (tiga) yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing yang memiliki sasaran strategis terwujudnya tata kelola kelembagaan yang komprehensif dan berstandar pemerintahan yang baik. Melalui program pengelolaan dan pelayanan pertanahan, dalam rangka mendukung dan berkontribusi terhadap hal tersebut, maka akan diwujudkan penulis dengan upaya optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

### **C. Tugas Pokok, Fungsi, Wewenang, dan Hasil Kerja Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan**

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional (BPN), BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya, BPN menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- 2) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
- 3) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
- 4) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
- 5) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
- 6) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
- 7) Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- 8) Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- 9) Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
- 10) Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- 11) Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

Kantor Pertanahan yang menjadi satuan kerja di dalam tubuh BPN mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi di kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur menyelenggarakan 9 (sembilan) fungsi sebagaimana berikut:

- 1) Penyusunan Rencana, Program, Anggaran dan Pelaporan;
- 2) Pelaksanaan Survei dan Pemetaan;
- 3) Pelaksanaan Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah;
- 4) Pelaksanaan Penataan dan Pemberdayaan;
- 5) Pelaksanaan Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan;
- 6) Pelaksanaan Pengendalian dan Penanganan Sengketa Pertanahan;
- 7) Pelaksanaan Modernisasi Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik;
- 8) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Penanganan Pengaduan; dan
- 9) Pelaksanaan Pemberian Dukungan Administrasi.

Penulis merupakan CPNS Golongan II dengan Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional, tugas pokok, fungsi, wewenang, dan hasil kerja jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah sebagai berikut:

- 1) Tugas Pokok
  - a. Mengumpulkan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
  - b. Menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
  - c. Menyimpan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
  - d. Menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada masyarakat;
  - e. Melakukan pemutakhiran *database* informasi dan dokumentasi;
  - f. Menerima dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
  - g. Mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
  - h. Memberikan penjelasan kepada pelapor/ pengadu apabila materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional dan menyarankan untuk menyampaikan pengaduannya kepada instansi yang berwenang;
  - i. Mewawancarai/ menanyakan materi pengaduan yang disampaikan oleh pelapor/pengadu, apakah pengaduan tersebut pernah dilaporkan atau belum;
  - j. Melakukan konsultasi dengan pejabat berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
  - k. Mengarahkan dan membantu agar pengaduan disampaikan secara tertulis;
  - l. Membuat tanda terima/bukti pengaduan;
  - m. Meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
  - n. Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/ pelapor pada buku register.

## 2) Fungsi

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

## 3) Wewenang

- a. Mengajukan usul, saran, dan pendapat kepada atasan;
- b. Mendapatkan data dan informasi hasil pengumpulan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
- c. Mendapatkan data dan informasi menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
- d. Mendapatkan data dan informasi untuk penyimpanan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
- e. Mendapatkan data dan informasi data untuk pelayanan informasi kepada masyarakat;
- f. Mendapatkan data dan informasi pemutakhiran *database* informasi dan dokumentasi;
- g. Meminta data informasi untuk melengkapi berkas pada catatan pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/ pelapor pada buku register;
- h. Meminta data dan informasi untuk mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
- i. Mendapatkan data dan informasi dalam rangka konsultasi materi pengaduan;
- j. Mengajukan pertanyaan dalam rangka verifikasi materi pengaduan;
- k. Mendapatkan data dan informasi dari pejabat yang berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
- l. Memberikan petunjuk tentang metode penyampaian aduan;
- m. Mengajukan tanda terima/ bukti pengaduan;
- n. Mendapatkan tanda terima atas penyerahan laporan pengaduan dari pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
- o. Memperbaiki catatan pada buku registrasi pengaduan.

## 4) Hasil kerja

- a. Kompilasi bahan dan data, berita, informasi, dan dokumentasi pertanahan;
- b. Dokumen bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
- c. Arsip informasi pertanahan;
- d. Bahan pelayanan informasi kepada masyarakat;
- e. Database informasi dan dokumentasi yang terbaru;
- f. Catatan pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/ pelapor pada buku register;
- g. Catatan/ bukti kajian dan identifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
- h. Catatan hasil konsultasi materi pengaduan;



- i. Catatan hasil verifikasi materi pengaduan;
- j. Catatan/ disposisi atasan/ pejabat yang berwenang terkait tindak lanjut pengaduan;
- k. Catatan atas saran pengaduan;
- l. Tanda terima/ bukti pengaduan;
- m. Catatan/ buku registrasi distribusi pengaduan; dan
- n. Catatan pada buku registrasi pengaduan.

#### **D. Struktur Organisasi**

Berdasarkan Pasal 29 Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/ kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan terdiri dari beberapa unit kerja sebagai berikut:

##### 1) Subbagian Tata Usaha

Terdiri dari:

- a. Kelompok substansi perencanaan, evaluasi, dan pelaporan;
- b. Kelompok substansi umum dan kepegawaian;
- c. Kelompok substansi keuangan dan BMN.

##### 2) Seksi Survei dan Pemetaan

Terdiri dari:

- a. Kelompok substansi pengukuran dan pemetaan dasar dan tematik;
- b. Kelompok substansi pengukuran dan pemetaan kadastral.

##### 3) Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran

Terdiri dari:

- a. Kelompok substansi penetapan hak tanah dan ruang;
- b. Kelompok substansi pendaftaran tanah ruang, tanah komunal, dan hubungan kelembagaan;
- c. Kelompok substansi pemeliharaan hak tanah, ruang, dan pembinaan PPAT;
- d. Kelompok substansi penetapan dan pengelolaan tanah pemerintah.

##### 4) Seksi Penataan dan Pemberdayaan

Terdiri dari:

- a. Kelompok substansi penatagunaan tanah;
- b. Kelompok substansi *landreform* dan pemberdayaan tanah masyarakat.

##### 5) Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan

Terdiri dari:

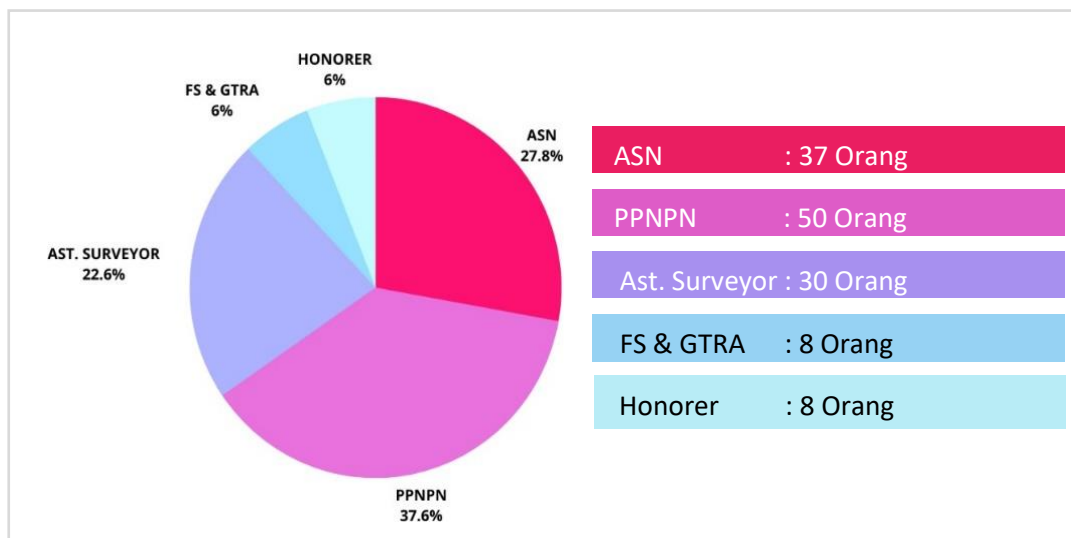
- a. Kelompok substansi penilaian, pengadaan, dan pencadangan tanah;
- b. Kelompok substansi konsolidasi tanah dan pengembangan pertanahan.

6) Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Terdiri dari:

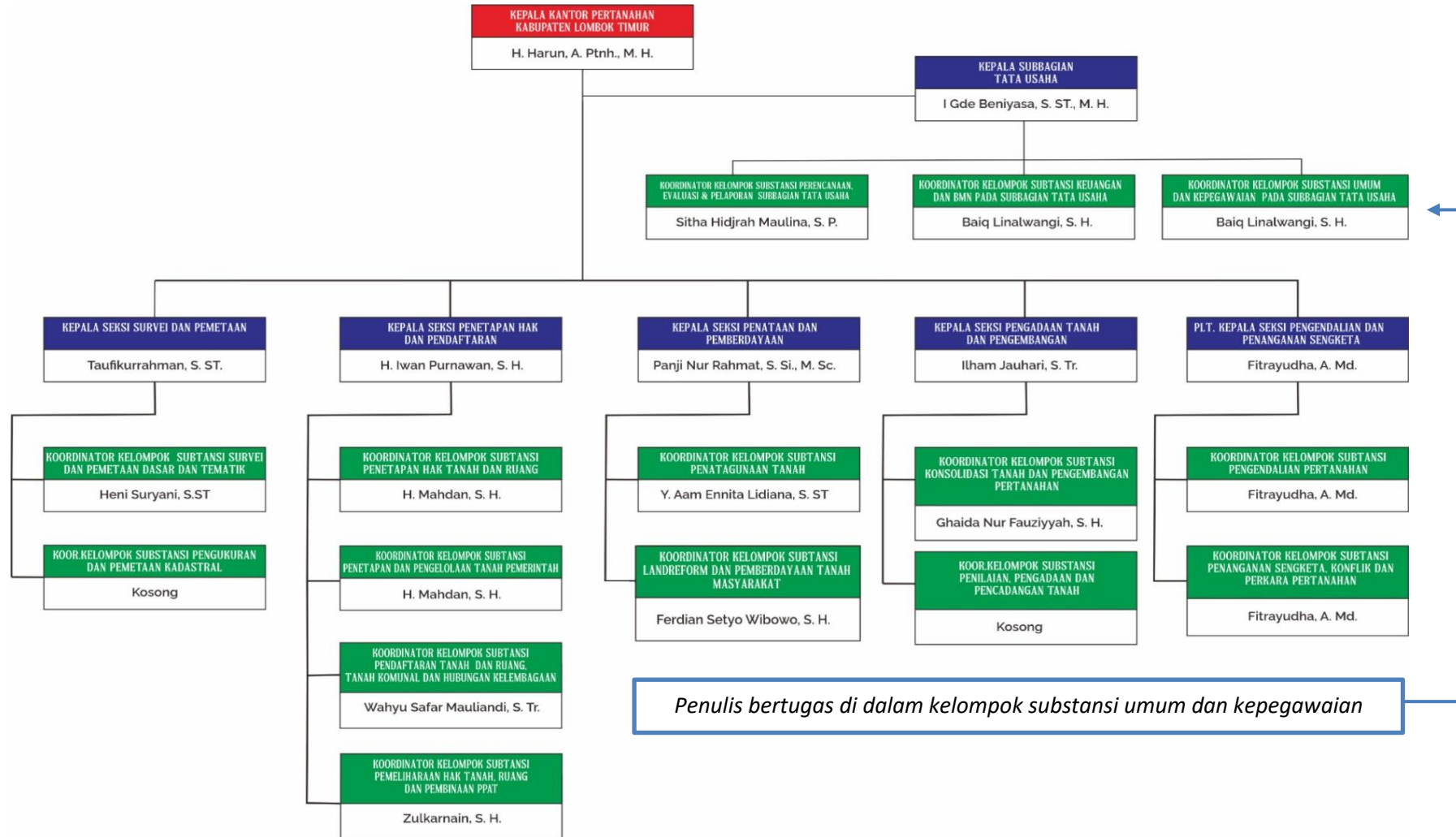
- a. Kelompok substansi penanganan sengketa, konflik, dan perkara pertanahan;
- b. Kelompok substansi pengendalian pertanahan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur beralamat di Jalan M. T. Haryono Nomor 3, Kelurahan Sandubaya, Kecamatan Selong, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Keseluruhan pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur berjumlah 133 orang dengan perbandingan seperti pada diagram di bawah ini.



**Gambar 1.2**  
*Diagram Pie Jumlah Pegawai*

Adapun struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.3**  
*Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur*

## E. Program dan Kegiatan Saat Ini

Penulis saat ini bertugas di Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2022, program dan kegiatan yang sedang berjalan saat ini pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yakni kegiatan penyelenggaraan dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di daerah, yang terdiri dari beberapa klasifikasi rincian *output* yaitu:

- 1) Layanan dukungan manajemen internal, dengan rincian *output*:
  - a. Layanan BMN  
Volume : 1.0 layanan  
Terdiri dari : Penyusunan dokumen RK BMN
  - b. Layanan hubungan masyarakat  
Volume : 1.0 layanan  
Terdiri dari :
    - Pengelolaan pengaduan masyarakat;
    - Pengelolaan informasi publik;
    - Pengelolaan kehumasan dan pemberitaan.
  - c. Layanan umum  
Volume : 1.0 layanan  
Terdiri dari : Pelayanan umum, rumah tangga, dan perlengkapan
  - d. Layanan data informasi  
Volume : 1.0 layanan  
Terdiri dari : Pengadaan lisensi Aplikasi *Autocad* dan *Office*
  - e. Layanan bantuan hukum  
Volume : 1.0 layanan  
Terdiri dari : Advokasi
  - f. Layanan perkantoran  
Volume : 1.0 layanan  
Terdiri dari :
    - Gaji dan tunjangan;
    - Operasional dan pemeliharaan kantor.
- 2) Layanan manajemen SDM internal, dengan rincian *output*:
  - a. Layanan manajemen SDM  
Volume : 1.0 orang  
Terdiri dari :
    - Pengelolaan, administrasi, dan pemutakhiran data kepegawaian;
    - Konsultasi kepegawaian.
- 3) Layanan manajemen kinerja internal, dengan rincian *output*:
  - a. Layanan perencanaan dan penganggaran  
Volume : 1.0 dokumen  
Terdiri dari :

- Evaluasi Renstra 2020-2024;
  - Penyusunan RKAKL;
  - Penyusunan TRPNBP;
  - Penyusunan revisi DIPA/POK.
- b. Layanan pemantauan dan evaluasi  
 Volume : 1.0 dokumen  
 Terdiri dari :
- Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi;
  - Penyusunan dokumen SAKIP.
- c. Layanan manajemen keuangan  
 Volume : 1.0 dokumen  
 Terdiri dari :
- Pembinaan dan *monitoring*
  - Penyusunan LK tingkat UAKPA/ satuan kerja
- d. Layanan reformasi kinerja  
 Volume : 1.0 dokumen  
 Terdiri dari : Pembangunan ZI dalam rangka reformasi birokrasi

Pelaksanaan Rancangan Aktualisasi ini tidak termasuk dalam bagian kegiatan yang sedang berjalan pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Akan tetapi berdasarkan 3 (tiga) klasifikasi rincian *output* di atas, optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang penulis lakukan ini, sedikitnya memiliki hubungan dan kontribusi terhadap keberhasilan kegiatan penyelenggaraan dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di daerah pada layanan hubungan masyarakat rincian *ouput* pengelolaan informasi publik, Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

## BAB II RANCANGAN AKTUALISASI

### A. Identifikasi Isu

Setelah melakukan *environmental scanning* dan diskusi dengan *mentor* serta rekan kerja pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur selama kurang lebih 3 (tiga) minggu, ada beberapa permasalahan yang sedang dihadapi saat ini. Setidaknya ada 3 (tiga) permasalahan yang kemudian menjadi isu dalam rancangan aktualisasi ini, yaitu:

- 1) Belum optimalnya pengelolaan publikasi kegiatan dan layanan pertanahan melalui media sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 2) Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 3) Masih sedikitnya jumlah responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi (IKM/IPK) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

Adapun penjabaran terhadap indentifikasi yang telah dilakukan terhadap ketiga permasalahan/ isu di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Belum optimalnya pengelolaan publikasi kegiatan dan layanan pertanahan melalui media sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

Publikasi kegiatan dan layanan pertanahan merupakan upaya dalam menyebar-luaskan informasi tentang berbagai kegiatan dan layanan yang dilaksanakan sehari-hari oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan materi/*content* terkait administrasi pertanahan. Kegiatan publikasi erat kaitannya dengan pemanfaatan media sosial sebagai suatu *digital platform* yang menyediakan fasilitas untuk melakukan aktivitas sosial bagi setiap penggunanya. Beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di media sosial yaitu melakukan komunikasi dua arah termasuk memberikan informasi atau konten berupa tulisan, foto, dan video. Berbagai informasi dalam konten yang dibagikan tersebut dapat terbuka untuk semua pengguna selama 24 jam penuh. Sebagai salah satu *digital platform* yang paling banyak digunakan saat ini, media sosial berhasil menghubungkan hampir setiap orang yang memiliki akses internet.

Selain komunikasi, ada banyak fungsi lainnya yang bisa didapatkan dari media sosial, yaitu *branding*, *marketing*, dan sarana berdagang (*marketplace*). *Branding* digunakan sebagai upaya untuk menciptakan citra ataupun persepsi baik terhadap pengguna atau *content* pengguna. Upaya ini bisa dilakukan oleh individu, instansi, atau perusahaan baru yang hendak memperkenalkan nama atau merknya kepada khalayak luas melalui berbagai *content* yang di-*setting*. Setelah citra atau persepsi berhasil tertanam dalam benak masyarakat, upaya *marketing* mulai dilakukan dalam rangka menjaga *image* dan menawarkan produk/ jasa yang menjadi inti dari aktivitas ini. Adapun media sosial sering dijadikan sebagai sarana berdagang (*marketplace*) karena gratis dan lebih praktis.

Sejalan dengan fungsi-fungsi penggunaan media sosial serta dalam rangka mensukseskan misi nomor 2 (dua) Kementerian ATR/BPN yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” melalui Permen ATR/Kepala BPN Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik, Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur telah memiliki Facebook dan Instagram sebagai media publikasi dan perpanjangan tangan kepentingan instansi. Twitter sudah lama ditinggalkan setelah dipertimbangkan bahwa pengguna media sosial di Kabupaten Lombok Timur cenderung memilih Facebook dan Instagram untuk lebih dipergunakan. Terlihat dari perbandingan jumlah pengikut masing-masing Akun Kantor tersebut, Twitter hanya memiliki 19 (sembilan belas) pengikut, sedangkan Facebook dan Instagram memiliki lebih dari 1.000 (seribu) pengikut.



**Gambar 2.1**  
*Tangkapan Layar Media Sosial  
 Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur*

Hingga saat ini Akun Instagram dan Facebook Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur masih aktif dan rutin membagikan berbagai informasi setiap hari. Materi atau *content* yang sering dibagikan adalah *repost* atau *posting-an* ulang dari Akun Kementerian ATR/ BPN atau Akun Kantor Wilayah BPN Nusa Tenggara Barat (NTB). Jarang sekali Akun Kantor mempublikasikan kegiatannya sendiri yang sehari-hari dilaksanakan oleh seksi administrasi maupun teknis. Mirisnya lagi, jumlah *view*, *like*, dan *comment* yang muncul tidak pernah lebih dari 5 (lima) pada setiap *posting-an* tersebut. Padahal setiap unit kerja memiliki “segudang” kegiatan yang dapat didokumentasikan untuk kebutuhan publikasi yang boleh dibagikan ke masyarakat. *View* dan *like* yang berhasil muncul dari *posting-an* kegiatan sendiri tersebut dapat dijadikan indikator keberhasilan publikasi. Sedangkan *comment* lebih jauh dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap layanan pertanahan yang selama ini sudah berjalan. Maka dari itu, diperlukan perhatian dan penanganan khusus dari para *stakeholder* terkait, khususnya petugas pengelola informasi

pertanahan bekerjasama dengan para pejabat fungsional di masing-masing unit kerja untuk dapat memulai kegiatan publikasi kegiatan yang orisinal secara rutin.

**Tabel 2.1**  
*Jumlah Publikasi Melalui Media sosial*  
*3 (tiga) Bulan Terakhir*

Tahun	Bulan	Jumlah Materi/ Content	
		Repost	Kegiatan Sendiri
2022	Juli	80	7
	Agustus	48	8
	September	94	10

Dampak yang ditimbulkan jika permasalahan/ isu ini terus dibiarkan adalah sebagai berikut:

- a. Kegiatan dan layanan pertanahan yang selama ini dilaksanakan tidak dapat diketahui oleh publik;
- b. Tidak dapat membentuk citra atau persepsi yang diinginkan;
- c. Tidak dapat diserapnya tanggapan publik mengenai kegiatan dan layanan pertanahan sebagai salah satu bahan evaluasi;
- d. Lebih luas, fungsi instansi Kementerian ATR/ BPN sebagai pelayan publik di bidang pertanahan dan tata ruang tidak dapat diketahui oleh masyarakat.

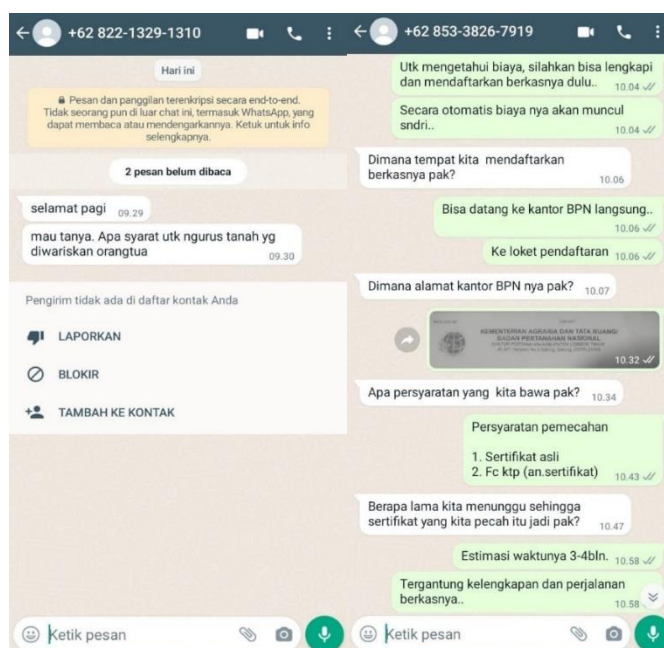
Keterkaitan isu di atas dengan materi Agenda I (satu) Wawasan Kebangsaan dan Nilai-Nilai Bela Negara Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) terletak pada upaya optimalisasi pengelolaan publikasi melalui media sosial yang menggambarkan indikator cinta tanah air dengan menjaga nama baik bangsa dan negara serta memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara. Sedangkan kaitan dengan materi Manajemen ASN dan Smart ASN pada Agenda III (tiga) adalah dengan terselesaikannya permasalahan di atas, dapat mewujudkan ASN yang profesional, bertanggung jawab kepada tugas dan fungsi, fokus terhadap kebutuhan masyarakat, serta senantiasa belajar dan melakukan berbagai perbaikan. Upaya optimalisasi pengelolaan publikasi melalui media sosial merupakan implementasi dari Manajemen ASN dengan turut andil dalam kebijakan Kementerian ATR/ BPN secara luas yang memiliki Motto melayani, professional, dan terpercaya. Sekaligus penerapan Smart ASN melalui peningkatan kemampuan penggunaan dan pengelolaan media sosial sebagai bentuk literasi digital.

- 2) Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

Pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak adalah salah satu pelayanan informasi yang memberikan pemahaman terkait kelompok/ jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu, dan prosedur suatu layanan pertanahan yang wajib dipenuhi pemohon dalam mengurus administrasi pertanahannya. Informasi dapat diberikan secara langsung melalui interaksi dengan petugas informasi pertanahan di Kantor Pertanahan, media cetak yang dipajang di area loket, *content* yang di-*posting* di media sosial, dan lain sebagainya. Adapun informasi yang dimaksud



selain yang dikecualikan atau tidak dapat diakses oleh pemohon sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Baik itu konvensional ataupun secara *online* dengan media tertentu, sepatutnya pada era 4.0 (*four point o*) saat ini pelayanan informasi pertanahan mulai beralih ke digital sehingga memudahkan masyarakat mengakses informasi tanpa memperhatikan ruang, jarak, dan waktu. Rujukan pelayanan informasi dapat melihat PERKBPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan serta Permen ATR/ BPN Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik.



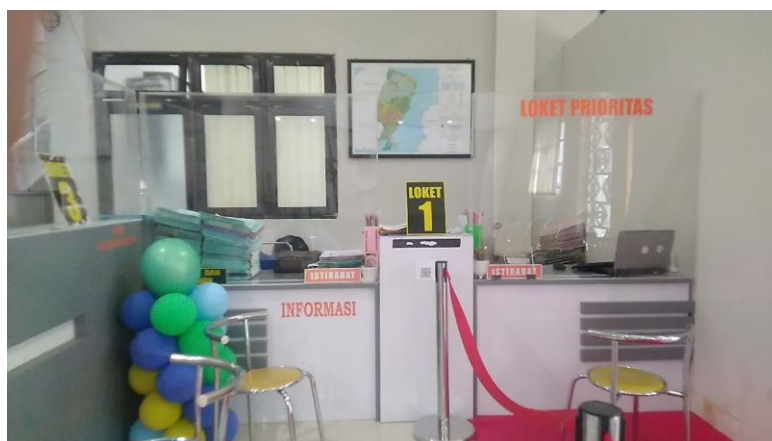
**Gambar 2.2**  
*Tangkapan Layar Obrolan WhatsApp Kantor*

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur memiliki 1 (satu) loket pelayanan informasi pertanahan yang masih berjalan hingga sekarang. Dalam kegiatan kesehariannya, petugas informasi sering menemukan pertanyaan yang berulang dari para pemohon atau masyarakat yang hendak mengurus administrasi tanahnya. Pernyataan ini kerap disampaikan secara langsung oleh pemohon yang datang ke loket informasi ataupun melalui nomor WhatsApp kantor. Kondisi semakin diperparah dengan tidak adanya brosur ter-*update* yang dapat diambil dan dibawa pulang oleh masyarakat. Akibatnya pemohon harus datang jauh-jauh dan tidak cukup sekali untuk sekedar mengetahui kelengkapan berkasnya. Mengingat Kabupaten Lombok Timur merupakan kabupaten yang cukup besar dengan luas wilayah mencapai 2.679,88 km<sup>2</sup>. Alur di awal untuk sekedar mengetahui kelengkapan berkas sebenarnya dapat “dipotong” jika mau memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Berdasarkan hal ini, petugas loket informasi dan petugas pengelola informasi pertanahan seyogyanya bertanggung-jawab menaruh perhatian dan menyelesaikan isu ini.

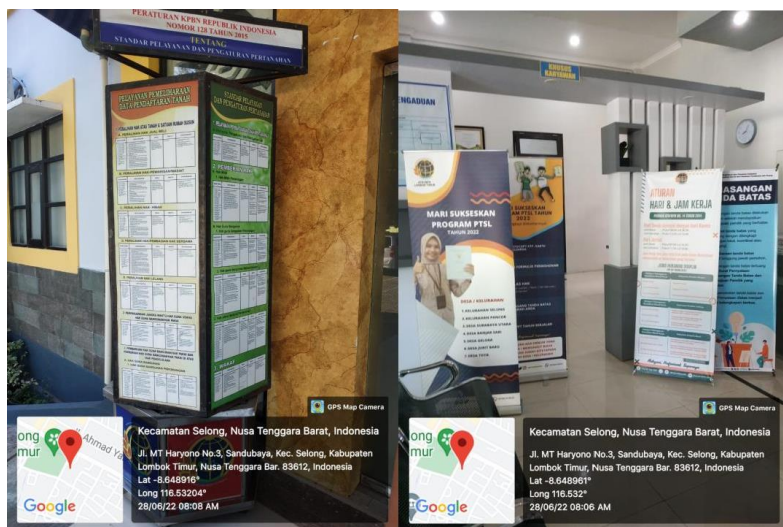
**Tabel 2.2**  
*Jumlah Permohonan Informasi Kelengkapan  
 Berkas Permohonan Hak 3 (tiga) Bulan Terakhir*

Tahun	Bulan	Jumlah Permohonan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak	
		Loket Informasi	WhatsApp Kantor
2022	Juli	37	15
	Agustus	35	12
	September	41	19

Berdasarkan uraian masalah diatas, penulis melihat celah untuk penerapan nilai “Berorientasi Pelayanan”, dimana terdapat kebutuhan akan suatu saluran pelayanan informasi yang baru dan *online* untuk mengoptimalkan pelayanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Di samping itu, sebagai seseorang ASN yang memiliki fungsi sebagai pelayan publik harus senantiasa berupaya memberikan pelayanan informasi pertanahan yang didasari pada kepuasan masyarakat. Apabila tidak, bukan tidak mungkin ASN di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur akan dianggap tidak responsif dalam pelayanan, tidak kompeten, dan kurang profesional sehingga tidak amanah terhadap Pasal 11 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa seorang ASN harus memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka optimalisasi pelayanan pertanahan ini pun merupakan contoh penerapan Agenda III (tiga) Manajemen ASN dan Smart ASN yang dalam proses pembuatannya membutuhkan *digital skill*. Adapun kaitan jika dilaksanakannya optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan Agenda I (satu) Wawasan Kebangsaan dan Nila-Nilai Bela Negara, tergambar dalam indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan berpartisipasi aktif dalam organisasi kemasyarakatan, profesi maupun politik. Serta indikator rela berkorban dengan berpartisipasi aktif dalam pembangunan masyarakat, bangsa, dan negara.



**Gambar 2.3**  
*Tampilan Loket Pelayanan Informasi Pertanahan  
 Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur*



**Gambar 2.4**

*Papan Layanan dan Banner Informasi Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur*

Dampak jika permasalahan/ isu ini tidak diselesaikan adalah sebagai berikut:

- a. Berkurangnya minat/ partisipasi masyarakat dalam mengurus administrasi pertanahannya;
  - b. Buruknya persepsi masyarakat terhadap pelayanan informasi pertanahan yang tidak responsif mengikuti perkembangan zaman;
  - c. Dalam kondisi tertentu, banyaknya pemohon yang datang akan menimbulkan antrian yang menumpuk pada loket pelayanan informasi pertanahan.
- 3) Masih sedikitnya jumlah responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi (IKM/IPK) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin hari semakin berkembang sudah seharusnya memudahkan kita dalam setiap bidang pekerjaan. Termasuk dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang dapat diukur melalui survei secara elektronik. Mekanisme-mekanisme survei terdahulu yang masih berlangsung secara manual dan kurang efisien, perlahan perlu ditinggalkan dan beralih ke digital. Terlepas dari bagaimana survei itu dilangsungkan, surveyor membutuhkan hasilnya sebagai dasar penilaian dan evaluasi atas pelayanan publik yang selama ini dijalankan.

Kementerian ATR/BPN melalui surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Nomor OT.02/95-100.2/I/2021, Tanggal 15 Januari 2021 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi di Kantor Pertanahan adalah salah satu bentuk tindak lanjut dari Permen PAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terutama pada Pasal 1 Ayat (1) dan (2) yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun yang ditujukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan keseriusan jajaran di Kementerian untuk mendorong satuan-satuan kerja di bawahnya agar sadar betapa pentingnya survei ini dilakukan.



**Gambar 2.5**

*Tangkapan Layar Hasil Survei IKM/IPK Bulan Juni 2022*

Pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur memang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui loket pengaduan ataupun sesekali via kanal media sosial kantor. Maka dari itu, salah satu upaya untuk mengakomodir hal ini adalah dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala terkait perilaku penyimpangan pelayanan, kualitas pelayanan, dan evaluasi/ perbaikannya selama berurusan dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Kepuasan yang dimaksud diukur melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi (IKM/IPK) pada Aplikasi Case Survey Management System (CSMS) di <https://orpeg.atrbpn.go.id>.



**Gambar 2.6**

*Papan QR Code Survei IKM/IPK yang Dipajang di Loket*

Sudah beberapa bulan ke belakang jumlah responden survei yang tercatat di Aplikasi berjumlah nol atau nihil. Kondisi ini menggambarkan belum optimalnya kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi (IKM/IPK) pada Aplikasi Case Survey Management System (CSMS) seperti yang telah disebutkan di atas. Maka dari itu diperlukan upaya pendekatan tertentu dari para *stakeholder* yakni petugas loket pengaduan dan pengelola informasi pertanahan agar responden survei dapat ditingkatkan.

**Tabel 2.3**  
*Jumlah Responden Survei IKM/ IPK Tahun 2022*

<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
2022	Januari	3
	Februari	3
	Maret	4
	April	0
	Mei	0
	Juni	2
	Juli	0
	Agustus	16
	September	0

Dampak jika permasalahan/ isu ini tidak diselesaikan adalah sebagai berikut:

- a. Tidak dapat diketahuinya penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan pertanahan;
- b. Kondisi *existing* yang sudah berjalan tidak dapat dievaluasi akibat tidak lengkapnya bahan untuk mengambil keputusan.
- c. Keluhan yang tidak ditindak lanjuti akan memberikan dampak buruk terhadap citra kantor. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap instansi Kementerian ATR/ BPN.

Adapun keterkaitan isu ini dengan materi pada Agenda I (satu) Wawasan Kebangsaan dan Nila-Nilai Bela Negara Latsar CPNS, tergambar dalam indikator cinta tanah air dengan memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara, indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan menjalankan hak dan kewajibannya sebagai warga negara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Serta indikator rela berkorban dengan bersedia mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk kemajuan bangsa dan negara. Adapun kaitan dengan Agenda III (tiga) Manajemen ASN dan Smart ASN adalah dengan terselesaikannya permasalahan di atas, dapat mewujudkan ASN yang memegang teguh nilai-nilai dasar ASN terutama pada nilai akuntabel yang jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi. Upaya meningkatkan responden Survei IKM/IPK untuk dalam rangka menyerap penilaian kualitas pelayanan yang objektif dari masyarakat juga merupakan implementasi dari Manajemen ASN yang menuntut ASN memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

## **B. Pemilihan Isu**

Berdasarkan identifikasi isu di atas, selanjutnya isu-isu dianalisis menggunakan teknik tapisan isu. Teknik tapisan isu yang digunakan adalah metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Analisis *Urgency, Seriousness, Growth* (USG) adalah salah satu metode *scoring* untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Pada tahap ini masing-masing isu dinilai tingkat risiko dan dampaknya. Bila telah didapatkan jumlah skor maka dapat menentukan prioritas masalah.

Langkah *scoring* dengan menggunakan metode USG adalah membuat daftar akar masalah, membuat tabel matriks prioritas masalah dengan bobot skoring 1-5 dan nilai yang tertinggi sebagai prioritas masalah. Adapun pengertian dari masing-masing penilaian adalah sebagai berikut:

1) *Urgency*

Mengacu pada seberapa mendesaknya masalah tersebut untuk diselesaikan berkaitan dengan ketersediaan waktu;

2) *Seriousness*

Mengacu pada penyelesaian masalah dikaitkan dengan akibat yang dapat menimbulkan masalah baru;

3) *Growth*

Berkaitan dengan kemungkinan berkembangnya isu semakin memburuk apabila tidak segera diselesaikan.

**Tabel 2.4**  
*Kriteria Penilaian Tapisan Isu dengan Metode USG*

Nilai	Kriteria		
	<i>Urgency</i>	<i>Seriousness</i>	<i>Growth</i>
5	Sangat mendesak	Sangat serius	Sangat memburuk
4	Mendesak	Serius	Memburuk
3	Cukup mendesak	Cukup serius	Cukup memburuk
2	Kurang mendesak	Kurang serius	Kurang memburuk
1	Tidak mendesak	Tidak serius	Tidak memburuk

Selanjutnya dilakukan penilaian terhadap ketiga isu yang telah teridentifikasi untuk menentukan 1 (satu) isu yang paling mendesak untuk diselesaikan berdasarkan tingkat prioritasnya menggunakan metode analisis tapisan isu USG. Penilaian tersebut merupakan hasil diskusi atau curah pendapat dengan *mentor* dan rekan kerja. Masing-masing memberikan penilaian terhadap ketiga isu yang diangkat tersebut. Berikut tabel penilaian dari masing-masing isu tersebut.

**Tabel 2.5**  
*Penilaian Isu Menggunakan Tapisan Isu dengan Metode USG*

No	Isu		Kriteria			Jumlah	Peringkat
			U	S	G		
1	Belum optimalnya pengelolaan publikasi kegiatan dan layanan pertanahan melalui media sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	<i>Mentor</i>	3	4	3	10	III
		Rekan Kerja	4	4	5	13	I
		Penulis	5	4	4	13	II

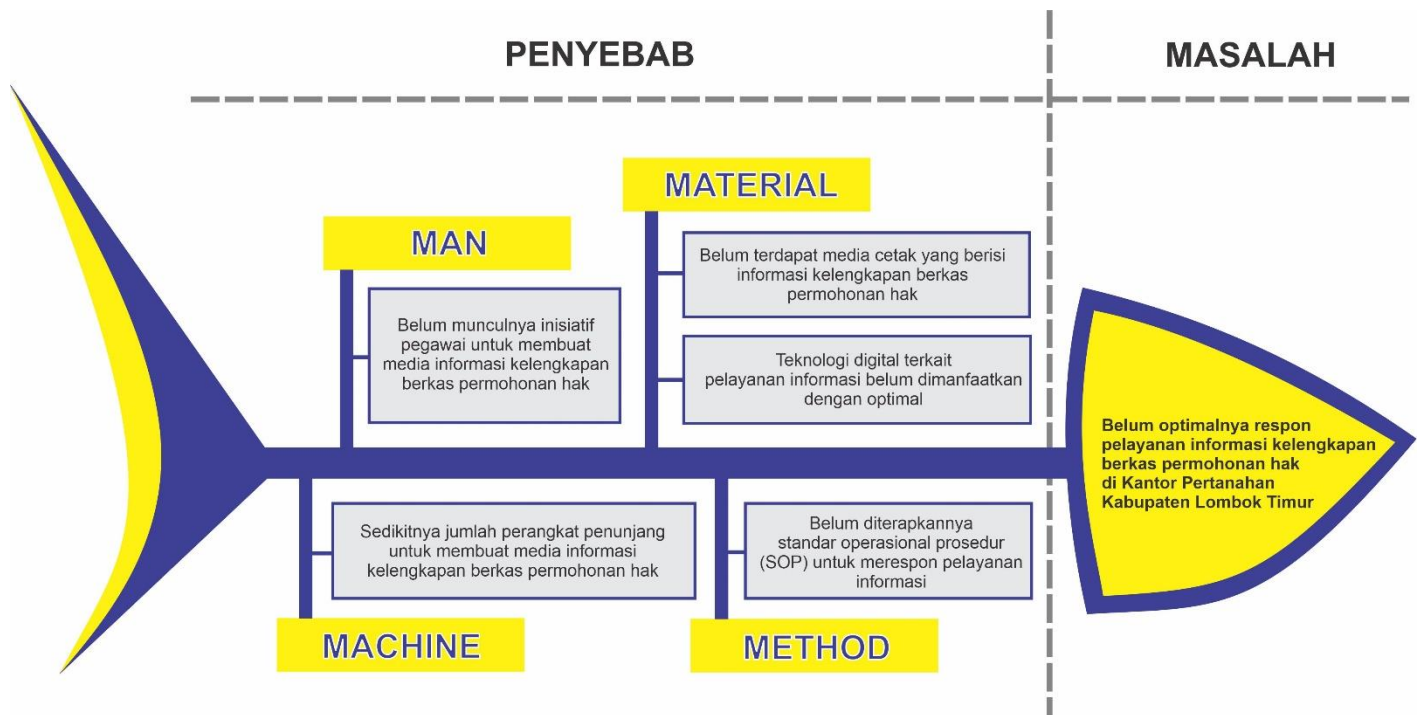


2	Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	<i>Mentor</i>	5	5	4	14	I
		Rekan Kerja	4	4	3	11	II
		Penulis	5	5	4	14	I
3	Masih sedikitnya jumlah responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi (IKM/IPK) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	<i>Mentor</i>	5	5	3	13	II
		Rekan Kerja	3	4	3	10	III
		Penulis	4	4	4	12	III

Berdasarkan hasil analisis tapisan isu menggunakan metode USG, didapatkan isu terpilih yaitu: “Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur” dengan penilaian *mentor* 14 skor, penulis 14 skor, serta rekan kerja yang merupakan petugas loket informasi memberikan 11 skor. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi prioritas, keseriusan, dan potensi semakin memburuknya isu, hal tersebut tergolong tinggi sehingga harus segera diselesaikan. Proses pemilihan isu ini erat kaitannya dengan materi Agenda III (tiga) yaitu Manajemen ASN. Isu belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur menjadi tanggung jawab yang harus diselesaikan guna mewujudkan profesionalitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, berkaitan dengan Smart ASN, isu tersebut menjadi hambatan dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis digital berdasarkan kebutuhan masyarakat.

### C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Tahapan penentuan gagasan terpilih pemecah isu dimulai dengan melakukan analisis isu yang sudah terpilih. Pada Rancangan Aktualisasi ini, analisis isu menggunakan metode *Fishbone*. Adapun metode dengan diagram berbentuk tulang ikan ini dilakukan untuk memahami persoalan dengan memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait dengan lebih menekankan pada hubungan sebab akibat (*cause and effect diagram*). Tujuannya untuk mencari dan menentukan akar penyebab serta gagasan alternatif yang dimungkinkan untuk menyelesaikan isu tersebut. Berikut hasil analisis isu menggunakan metode *Fishbone* yang telah dilakukan.



**Gambar 2.7**  
*Diagram Fishbone Analisis Isu*

Berdasarkan analisis isu yang telah dilakukan, ditemukan beberapa penyebab atas isu: “Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur” yang diantaranya disebabkan oleh faktor *man* (manusia), *material* (perlengkapan), *machine* (peralatan), dan *method* (cara kerja). Lebih dalam analisis akan disandingkan dengan gagasan alternatif pemecahan isu seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.6**  
*Tabel Penyebab dan Gagasan Alternatif Isu*

<b>Faktor</b>	<b>Penyebab</b>	<b>Gagasan Alternatif Pemecah Isu</b>	<b>Keterkaitan Gagasan dengan Agenda I dan III</b>
<i>Man</i>	Belum munculnya inisiatif pegawai untuk membuat media informasi kelengkapan berkas permohonan hak	Meningkatkan kapasitas petugas dalam bidang pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan informasi	Kesadaran pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi akan mewujudkan ASN yang profesional dalam bekerja serta merupakan implemementasi nyata dari penerapan kompetensi <i>digital skill</i> pada Smart ASN. Serta menjadi bentuk kemampuan awal bela negara sesuai dengan profesi dan kemampuannya yakni memiliki kecerdasan emosional, spiritual, serta intelegensia



<i>Material</i>	Belum terdapat media cetak yang berisi informasi kelengkapan berkas permohonan hak	Menyediakan media informasi dengan menggunakan brosur dan <i>X-Banner</i>	Upaya ini sebagai wujud implementasi dari nilai dasar PNS, sehingga berkaitan dengan Manajemen ASN yang ingin menghasilkan pegawai yang memiliki nilai dasar dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya dengan membuat media komunikasi visual yang dibutuhkan masyarakat. Upaya ini menunjukkan bahwa pegawai yang dimaksud memiliki indikator cinta tanah air dengan memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara. Kemampuan yang bagus di bidang IT juga merupakan bentuk kemampuan awal bela negara sesuai dengan profesi dan kemampuannya yakni memiliki kecerdasan emosional, spiritual, serta intelegensi
	Teknologi digital terkait pelayanan informasi belum dimanfaatkan dengan optimal	Optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan <i>Chatbot WhatsApp</i>	Melakukan <i>upgrade</i> pelayanan informasi menjadi digital yang lebih praktis dan hemat erat kaitannya dengan implementasi Smart ASN. ASN dituntut memiliki pemahaman dan kemampuan digital (literasi digital) sebagai upaya mengikuti perkembangan zaman dalam kerangka indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan berpikir, bersikap, dan berbuat terbaik bagi bangsa dan negaranya. Serta indikator rela berkorban dengan bersedia mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk kemajuan bangsa dan negara
<i>Machine</i>	Sedikitnya jumlah perangkat penunjang untuk membuat media informasi	Menambah fasilitas kantor	Hal ini merupakan bentuk kesadaran dan tanggung jawab terhadap nilai dasar akuntabel serta Manajemen ASN terhadap fasilitas kantor. Apa yang sudah menjadi tugas dan fungsi

	kelengkapan berkas permohonan hak		kita, termasuk dalam menyikapi amanah mengadakan dan memegang Barang Milik Negara (BMN) harus dilaksanakan dengan baik. Perilaku ini juga termasuk dalam nilai cinta tanah air yaitu sadar berbangsa dan bernegara dengan memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara serta rela berkorban dengan berpartisipasi aktif dalam pembangunan masyarakat, bangsa, dan negara
		Memanfaatkan laptop pribadi untuk membuat media informasi yang dimaksud	Dengan melakukan upaya ini, pegawai yang dimaksud memiliki kesadaran dan orientasi terhadap pelayanan publik, serta implementasi manajemen ASN yang professional dan memiliki nilai-nilai dasar, termasuk rela berkorban dengan bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk kemajuan bangsa
<i>Method</i>	Belum diterapkannya standar operasional prosedur (SOP) untuk merespon pelayanan informasi	Melakukan pengawasan pelaksanaan SOP layanan informasi	Melakukan pengawasan pelaksanaan SOP layanan informasi berkaitan dengan Manajemen ASN yakni memberikan hasil terbaik dalam setiap pekerjaan guna memberikan pelayanan prima. Upaya ini juga termasuk dalam kerangka kesadaran berbangsa dan bernegara yakni berpikir, bersikap, dan berbuat yang terbaik bagi bangsa dan negaranya. Serta nilai Pancasila sebagai ideologi bangsa dengan paham dan mengamalkan nilai-nilai pancasila dalam kehidupan sehari-hari

Dapat kita perhatikan bahwa setiap faktor paling tidak memiliki 1 (satu) penyebab yang dapat diatasi dengan 1 (satu) atau 2 (dua) gagasan alternatif isu. Faktor *man* (manusia) memunculkan 1 (satu) penyebab yaitu belum munculnya inisiatif pegawai untuk membuat media informasi kelengkapan berkas permohonan hak. Masalah ini dapat diatasi dengan meningkatkan kapasitas

petugas dalam bidang pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan informasi.

Faktor *material* (perlengkapan) memunculkan 2 (dua) penyebab yaitu belum terdapatnya media cetak yang berisi informasi kelengkapan berkas permohonan hak serta teknologi digital terkait pelayanan informasi yang belum dimanfaatkan dengan optimal. Penyebab yang pertama dapat diatasi dengan menyediakan media informasi dengan menggunakan brosur dan *X-Banner*. Sedangkan penyebab kedua dapat diatasi dengan optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*.

Faktor yang ketiga yakni *machine* (peralatan) memunculkan 1 (satu) penyebab yaitu sedikitnya jumlah perangkat penunjang untuk membuat media informasi kelengkapan berkas permohonan hak. Masalah ini dapat diatasi dengan menambah fasilitas kantor dan memanfaatkan laptop pribadi untuk membuat media informasi yang dimaksud.

Faktor yang terakhir ialah *method* (cara kerja). Faktor ini memunculkan 1 (satu) penyebab yaitu belum diterapkannya standar operasional prosedur (SOP) untuk merespon pelayanan informasi. Adapun gagasan alternatif isu yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pengawasan pelaksanaan SOP layanan informasi.

Keenam gagasan alternatif isu yang diberikan atas faktor-faktor penyebab yang ada, semuanya memiliki nilai dan makna yang erat dengan materi Agenda III (tiga) Smart ASN dan Manajemen ASN, baik secara teknis maupun teoritis. Untuk lebih memperdalam, 6 (enam) gagasan alternatif isu tersebut dilakukan analisis lanjutan untuk menentukan gagasan terpilih atas isu yang diangkat. Metode yang digunakan adalah tapisan M. C. Namara yang mempertimbangkan tingkat efektifitas, efisiensi, dan kemudahan berdasarkan *scoring* antara nilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima). Efektifitas berkaitan dengan seberapa besar pengaruh kontribusi gagasan dalam penyelesaian isu. Efisiensi berkenaan dengan hemat atau borosnya biaya, waktu, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu. Sedangkan kemudahan ialah tentang seberapa mudah gagasan tersebut dapat dilaksanakan dalam rangka aktualisasi.

**Tabel 2.7**  
*Kriteria Penentuan Gagasan Terpilih dengan Metode M. C. Namara*

Nilai	Kriteria		
	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan
5	Sangat efektif	Sangat efisien	Sangat mudah
4	Efektif	Efisien	Mudah
3	Cukup efektif	Cukup efisien	Cukup mudah
2	Kurang efektif	Kurang efisien	Kurang mudah
1	Tidak efektif	Tidak efisien	Tidak mudah

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, selanjutnya dilakukan penilaian terhadap masing-masing gagasan alternatif isu. Seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.8**  
*Analisis Tapisan Gagasan Terpilih*

No	Gagasan Alternatif Pemecah Isu	Kriteria			Jumlah	Peringkat
		E1	E2	K		
1	Meningkatkan kapasitas petugas dalam bidang pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan informasi	4	3	2	9	III
2	Menyediakan media informasi dengan menggunakan brosur dan <i>X-Banner</i>	3	4	3	10	II
3	Optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan <i>Chatbot WhatsApp</i>	4	5	5	14	I
4	Menambah fasilitas kantor	3	2	2	7	VI
5	Memanfaatkan laptop pribadi untuk membuat media informasi yang dimaksud	2	2	4	8	V
6	Melakukan pengawasan pelaksanaan SOP layanan informasi	4	3	2	9	IV

**E1: Efektifitas, E2: Efisiensi, K: Kemudahan**

Berdasarkan analisis tapisan penentuan gagasan terpilih M. C. Namara di atas, gagasan yang terpilih adalah optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*. *Score* yang didapat berjumlah 14 (empat belas). Hal ini menunjukkan bahwa dari segi efektifitas, efisiensi, dan kemudahan, gagasan alternatif isu ini menjadi pilihan yang lebih pantas untuk dilaksanakan untuk menuntaskan isu. Dalam pelaksanaannya nanti, respon pelayanan yang dimaksud akan merujuk pada PERKBPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Permen ATR/ BPN Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik.

Keterkaitan gagasan terpilih terhadap materi Agenda III (tiga) yaitu implementasi Smart ASN yang mau dan mampu meningkatkan kemampuannya dalam hal pengolahan dan penyajian data

informasi kelengkapan berkas permohonan hak yang mesti berbasis *database/aplikasi/web*. Kemampuan ini juga berkaitan dengan membaca, mengikuti, dan mengakomodir kebutuhan masyarakat yang menginginkan akses informasi cukup dari gawainya. Peningkatan kemampuan yang dimaksud menjadi perwujudan nilai-nilai dasar yang menuntut ASN memiliki pemahaman dan kemampuan digital (literasi digital) yang beretika (etika digital), berbudaya (budaya digital) dan memperhatikan rasa aman (keamanan digital).

#### D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Setelah melakukan penentuan isu prioritas dan gagasan alternatif, langkah selanjutnya adalah melakukan penjabaran rencana kegiatan aktualisasi. Berikut merupakan penjabarannya:

- Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
- Unit/ Satuan Kerja : Subbagian Tata Usaha/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur
- Identifikasi Isu : 1) Belum optimalnya pengelolaan publikasi kegiatan dan layanan pertanahan melalui media sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 2) Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 3) Masih sedikitnya jumlah responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi (IKM/IPK) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.
- Isu yang diangkat : Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur
- Gagasan Pemecahan Isu : 1) Meningkatkan kapasitas petugas dalam bidang pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan informasi;
- 2) Menyediakan media informasi dengan menggunakan brosur dan *X-Banner*;
- 3) Optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*;
- 4) Menambah fasilitas kantor;
- 5) Memanfaatkan laptop pribadi untuk membuat media informasi yang dimaksud;
- 6) Melakukan pengawasan pelaksanaan SOP layanan informasi.
- Gagasan Terpilih : Optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*

**Tabel 2.9**  
*Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi*

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output Kegiatan	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan Agenda I, II, dan III	Kontribusi <i>Output</i> terhadap Visi-Misi Organisasi	Kontribusi <i>Output</i> terhadap Penguatan Nilai Organisasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Persiapan terhadap pengaplikasian <i>Chatbot WhatsApp</i>	1.1 Konsultasi dengan <i>mentor</i>	Notulensi arahan <i>mentor</i> , kajian literasi, dan kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Konsultasi yang akan penulis lakukan semata-mata dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang perlu dikaji dan dipertimbangkan bersama-sama</p> <p><b>Kompeten:</b> Penulis akan mencatat dan merangkum <i>point</i> penting yang tercetus selama proses konsultasi dengan terstruktur dan mudah dipahami</p>	Kegiatan persiapan terhadap pengaplikasian <i>Chatbot WhatsApp</i> yang menghasilkan <i>output</i> notulensi arahan <i>mentor</i> , kajian literasi, dan kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak, diharapkan dapat berkontribusi terhadap visi terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar	<i>Output</i> notulensi arahan <i>mentor</i> , kajian literasi, dan kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak, diharapkan dapat menguatkan nilai <b>Melayani</b> dengan menyikapi arahan yang diberikan akan memperkaya dan mempermudah realisasi gagasan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Nilai <b>Profesional</b> dengan menyiapkan literatur, kebutuhan sarana dan

				<p><b>Kolaboratif:</b> Penulis akan senantiasa melibatkan <i>mentor</i> untuk mendapat gambaran kondisi, memperluas pengetahuan, serta mendapat arahan dan kejelasan sasaran</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan konsultasi dengan <i>mentor</i> merupakan wujud indikator rela berkorban untuk bangsa dan negara dengan berpartisipasi aktif dalam pembangunan masyarakat, bangsa, dan negara, serta gemar membantu sesama warga negara yang mengalami kesulitan. Upaya ini erat kaitannya untuk mendukung</p>	dunia dalam melayani masyarakat	<p>prasarana dengan penuh ketelitian dan tanggung jawab sehingga dapat meningkatkan nilai profesionalisme. Data yang diinventarisasi merupakan rujukan umum yang tidak diragukan validitasnya sehingga berkontribusi meningkatkan nilai <b>Terpercaya</b> organisasi</p>
--	--	--	--	--	---------------------------------	--



			Manajemen ASN dan Smart ASN		
		1.2 Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak	<p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan bertanggung jawab terhadap akses data-data peraturan, bacaan, arsip, maupun barang-barang yang berhubungan dengan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak. Penulis akan memanfaatkan dengan sebagaimana mestinya. Tindakan ini merupakan salah satu upaya dalam menjaga barang milik negara (BMN) dengan bertanggung jawab.</p> <p><b>Kompeten:</b> Penulis akan melakukan studi literatur dengan teliti dan cermat</p>		

			<p><b>Kolaboratif:</b> Proses studi literatur oleh penulis akan dilakukan bersama-sama dengan bantuan rekan kerja yang terkait</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak merupakan wujud indikator kemampuan awal bela negara dengan memiliki kecerdasan emosional, spiritual, serta intelejensia. Upaya ini erat kaitannya untuk mendukung Smart ASN, khususnya literasi digital</p>		
		1.3 Inventarisasi data kelengkapan berkas	<p><b>Akuntabel:</b> Inventarisasi yang akan dilakukan penulis</p>		

		<p>permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam <i>Chatbot WhatsApp</i></p>		<p>merujuk pada aturan-aturan terbaru dari sumber-sumber terpercaya yang dilakukan secara disiplin dan hati-hati agar tidak ada satupun informasi mengenai kelengkapan berkas yang terlewat</p> <p><b>Harmonis:</b>          Dalam mengkomunikasikan maksud dan tujuan inventarisasi data kepada pihak-pihak terkait, penulis akan menggunakan bahasa dan gestur yang santun dan penuh kehangatan</p> <p><b>Adaptif:</b>          Bukan hanya secara fisik dari <i>file</i> arsip peraturan yang dimiliki kantor, inventarisasi yang akan penulis lakukan</p>	
--	--	--	--	---	--

			<p>juga dengan motede <i>browsing</i> secara <i>online</i> sebagai tindakan proaktif yang menyesuaikan perkembangan zaman</p> <p><b>Kolaboratif:</b> Berhubung pengetahuan penulis masih terbatas, penulis akan berkolaborasi dengan pegawai yang lebih senior sehingga inventarisasi dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam <i>Chatbot WhatsApp</i> merupakan wujud indikator setia pada Pancasila sebagai ideologi bangsa</p>	
--	--	--	--	--

				dengan paham dan mengamalkan nilai-nilai Pancasila, serta indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan berpikir, bersikap, dan berbuat yang terbaik bagi bangsa dan negaranya. Upaya ini erat kaitannya untuk mendukung Manajemen ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang professional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme		
2	Menyusun objek tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i>	2.1 Menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak	Objek tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i>	<b>Akuntabel:</b> Proses pembuatan tabel MS. Excel akan penulis laksanakan dengan bertanggung jawab	Kegiatan menyusun objek tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i> yang menghasilkan	<i>Output</i> objek tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i> , diharapkan dapat menguatkan nilai <b>Melayani</b> dengan

			<p><b>Kompeten:</b> Tabel MS. Excel akan penulis buat dengan benar, rapih, dan mudah dibaca</p> <p><b>Loyal:</b> Penulis akan menggunakan redaksi bahasa yang sopan dan santun pada tabel MS. Excel sesuai dengan nilai-nilai Pancasila</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak merupakan wujud indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan menjalankan hak dan kewajibannya sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p>	<p><i>output</i> objek tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i>, diharapkan dapat berkontribusi terhadap terwujudnya misi menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia</p>	<p>menyusun tabel MS. Excel dan Google Sheet dengan memperhatikan nilai kejelasan prosedur, biaya, dan ketepatan waktu. Nilai <b>Profesional</b> dengan bekerja cerdas dan tuntas dalam membuat daftar pertanyaan dan jawabannya, kata kunci (<i>keyword</i>) respon <i>Chatbot WhatsApp</i>, serta nilai <b>Terpercaya</b> dengan melakukan penyusunan data yang bersumber dari peraturan terbaru, sehingga mewujudkan nilai patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>yang berlaku. Setia pada Pancasila sebagai ideologi bangsa dengan senantiasa mengembangkan nilai-nilai Pancasila. Upaya ini erat kaitannya untuk mendukung Manajemen ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang professional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		2.2 Menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya		<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Penulis akan menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya berdasarkan kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan memperhatikan aspek kejelasan dan kemudahan mengakses</p> <p><b>Akuntabel:</b> Proses pembuatan tabel Google Sheet akan penulis laksanakan dengan bertanggung jawab</p> <p><b>Kompeten:</b> Jawaban yang akan penulis buat bukan ditujukan sekedar menjadi kalimat balasan atas</p>	
--	--	---	--	--	--



			<p>pertanyaan, tapi lebih jauh bersifat solutif</p> <p><b>Loyal:</b> Penulis akan menggunakan redaksi bahasa yang sopan dan santun pada tabel Google Sheet sesuai dengan nilai-nilai Pancasila</p> <p><b>Adaptif:</b> Model tabel Google Sheet yang akan penulis buat akan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi</p> <p>Disamping itu, tahapan menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya merupakan wujud indikator cinta tanah</p>	
--	--	--	--	--

				<p>air dengan menjaga nama baik bangsa dan negara, serta memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara. Upaya ini erat kaitannya untuk Smart ASN yang memahami literasi, etika, budaya, dan keamanan digital</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>2.3 Menyusun kata kunci (<i>keyword</i>) sebagai respon <i>Chatbot WhatsApp</i></p>		<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Kata kunci (<i>keyword</i>) sebagai respon <i>Chatbot WhatsApp</i> yang akan penulis buat, disesuaikan kepada keinginan masyarakat akan kepraktisan mengakses</p> <p><b>Akuntabel:</b> Proses penyusunan kata kunci (<i>keyword</i>) akan dilaksanakan penulis sesuai dengan kewenangan jabatan penulis</p> <p><b>Loyal:</b> Penulis tidak akan menyinggung SARA dan kepentingan kelompok tertentu di dalam kata kunci (<i>keyword</i>) yang disusun</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Disamping itu, tahapan kegiatan menyusun kata kunci (<i>keyword</i>) sebagai respon <i>Chatbot WhatsApp</i> merupakan wujud indikator cinta tanah air dengan menjaga nama baik bangsa dan negara, serta memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara. Upaya ini erat kaitannya untuk Smart ASN yang memahami literasi, etika, budaya, dan keamanan digital</p>		
--	--	--	--	--	--	--

3	Pengintegrasian data dan akun <i>Chatbot WhatsApp</i>	3.1 Mengecek Akun WhatsApp kantor	<i>Chatbot WhatsApp</i> yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya	<p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan bertanggung jawab terhadap data <i>user</i> dan <i>password</i> Akun WhatsApp kantor</p> <p><b>Kompeten:</b> Penulis akan melakukan pengecekan Akun WhatsApp dengan cermat dan teliti</p> <p><b>Harmonis:</b> Saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis akan menjaga kondusifitas lingkungan kerja</p> <p><b>Kolaboratif:</b> Proses pengecekan oleh penulis, akan dilakukan bersama-sama dengan admin tata usaha kantor</p>	Kegiatan pengintegrasian data dan akun <i>Chatbot WhatsApp</i> yang menghasilkan <i>output Chatbot WhatsApp</i> yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya, diharapkan dapat berkontribusi terhadap terwujudnya penyelenggaraan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan	<i>Output Chatbot WhatsApp</i> yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya, diharapkan dapat menguatkan nilai <b>Melayani</b> dengan mewujudkan sikap cermat dan teliti, nilai <b>Profesional</b> dengan bekerja cerdas, tuntas, serta senantiasa memberikan nilai tambah ( <i>added value</i> ) dalam mengecek Akun WhatsApp, mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto, melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor, serta melakukan
---	---	-----------------------------------	---	---	---	---

			<p>Disamping itu, tahapan kegiatan mengecek Akun WhatsApp kantor merupakan wujud indikator cinta tanah air dengan menjaga nama baik bangsa dan negara, serta memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara. Upaya ini erat kaitannya untuk Smart ASN yang memahami literasi, etika, budaya, dan keamanan digital</p>		<p>integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto. Sedangkan nilai <b>Terpercaya</b> tergambar dengan tidak menyebarkan <i>user</i> dan <i>password</i> kepada pihak lain yang tidak bertanggung jawab</p>
		<p>3.2 Mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto</p>	<p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan bertanggung jawab terhadap data <i>user</i> dan <i>password</i> Akun Aplikasi WhatsAuto</p> <p><b>Kompeten:</b> Penulis akan melakukan pengunduhan dan pemasangan aplikasi</p>		

			<p>dengan cermat, teliti, dan tidak membuang-buang kuota internet</p> <p><b>Harmonis:</b> Saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis akan menjaga kondusifitas lingkungan kerja</p> <p><b>Kolaboratif:</b> Proses mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto oleh penulis akan dilakukan bersama-sama admin tata usaha kantor</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto merupakan wujud indikator cinta tanah air dengan menjaga nama baik bangsa dan negara, serta</p>		
--	--	--	---	--	--

				<p>memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara. Upaya ini erat kaitannya untuk Smart ASN yang memahami literasi, etika, budaya, dan keamanan digital</p>		
		<p>3.3 Melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor</p>		<p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan bertanggung jawab dalam mengintegrasikan Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor</p> <p><b>Kompeten:</b> Penulis akan melakukan proses pengintegrasian Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor dengan cermat dan teliti</p>		



				<p><b>Harmonis:</b>  Saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis akan menjaga kondusifitas lingkungan kerja</p> <p><b>Kolaboratif:</b>  Proses pengintegrasian Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor akan penulis lakukan bersama-sama admin tata usaha kantor</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor merupakan wujud indikator memiliki kemampuan awal bela negara dengan memiliki kecerdasan emosional dan spiritual serta</p>	
--	--	--	--	--	--

			<p>intelejensia. Upaya ini erat kaitannya untuk Smart ASN yang memahami literasi, etika, budaya, dan keamanan digital</p>		
		<p>3.4 Melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto akan penulis lakukan dengan sesegera mungkin mengingat upaya ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus cepat diselesaikan</p> <p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan bertanggung jawab dalam melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto</p>		

				<p><b>Kompeten:</b> Penulis akan melakukan proses pengintegrasian Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto dengan cermat dan teliti</p> <p><b>Harmonis:</b> Saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis akan menjaga kondusifitas lingkungan kerja</p> <p><b>Kolaboratif:</b> Proses pengintegrasian Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto akan penulis lakukan bersama-sama admin tata usaha kantor</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				WhatsAuto merupakan wujud indikator memiliki kemampuan awal bela negara dengan memiliki kecerdasan emosional dan spiritual serta intelegensi. Upaya ini erat kaitannya untuk Smart ASN yang memahami literasi, etika, budaya, dan keamanan digital		
4	Uji coba <i>Chatbot WhatsApp</i>	4.1 Melakukan uji coba tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i> dan mencatat kekurangannya	<i>Chatbot WhatsApp</i> yang sudah diuji coba	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Uji coba akan penulis laksanakan dengan melibatkan partisipasi beberapa pemohon yang datang ke kantor</p> <p><b>Kompeten:</b> Substansi maupun cara mencatat saran dan kritik yang diberikan, akan penulis jadikan masukan yang membangun sehingga</p>	Kegiatan uji coba <i>Chatbot WhatsApp</i> yang menghasilkan <i>output Chatbot WhatsApp</i> yang sudah diuji coba, diharapkan dapat berkontribusi terhadap upaya pelayanan prima yang terus digaungkan demi tercapainya kepuasan	<i>Output Chatbot WhatsApp</i> yang sudah diuji coba, diharapkan dapat menguatkan nilai <b>Melayani</b> yakni melakukan uji coba dengan harapan mengetahui bagaimana informasi yang sebetulnya dibutuhkan masyarakat sesuai nilai peduli

			<p>berakibat baik pada kemampuan ke depan</p> <p><b>Loyal:</b> Masyarakat yang mengetahui adanya fasilitas <i>Chatbot</i> ini, penulis berharap dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi negara termasuk BPN/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur</p> <p><b>Kolaboratif:</b> Kerjasama yang akan penulis lakukan dengan <i>mentor</i>, rekan kerja, dan partisipan masyarakat dalam rangka uji coba merupakan wujud kolaborasi yang penuh manfaat</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melakukan uji coba tanya-jawab</p>	<p>masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia</p>	<p>terhadap lingkungan pelayanan. Nilai <b>Profesional</b> dengan melakukan perbaikan data yang dilaksanakan sesuai kaidah-kaidah dalam teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan catatan kekurangan yang ada. Jelas kaitannya dengan pengembangan kompetensi dan keahlian. Nilai <b>Terpercaya</b> digambarkan dengan melaksanakan setiap tahapan kegiatan uji coba dengan penuh integritas sehingga menimbulkan citra ASN yang dapat dipercaya dan</p>
--	--	--	--	--	---

			<p><i>Chatbot WhatsApp</i> dan mencatat kekurangannya merupakan wujud indikator memiliki indikator rela berkorban dengan berpartisipasi aktif dalam pembangunan masyarakat, bangsa, dan negara, serta gemar membantu sesama warga negara yang mengalami kesulitan. Upaya ini erat kaitannya untuk Manajemen ASN yang menghasilkan pegawai ASN profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme</p>		diandalkan di mata masyarakat
		4.2 Melakukan perbaikan terhadap	<p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan teliti, cermat, dan</p>		

		data dan pengintegrasianannya		<p>bertanggung jawab dalam melakukan perbaikan data maupun pengintegrasianannya sesuai dengan catatan yang sudah ada</p> <p><b>Kompeten:</b> Penulis akan belajar terhadap hal-hal yang baru diketahui untuk menyelesaikan catatan kekurangan <i>Chatbot WhatsApp</i> yang sudah diuji coba</p> <p><b>Loyal:</b> Sesulit apapun upaya dalam memperbaiki kekurangan, penulis akan tetap berusaha keras menyelesaikannya demi reputasi institusi dan negara</p> <p><b>Adaptif:</b> Penulis akan bersemangat dan tidak</p>		
--	--	-------------------------------	--	---	--	--

				<p>antikritik terhadap perbaikan <i>Chatbot WhatsApp</i> yang menjadi masukan dari berbagai pihak</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melakukan perbaikan terhadap data dan pengintegrasian merupakan wujud indikator kemampuan awal bela negara dengan memiliki kecerdasan emosional dan spritual serta intelejensia. Serta rela berkorban untuk bangsa dan negara dengan yakin dan percaya bahwa pengorbanannya tidak adakan sia-sia. Upaya ini erat kaitannya untuk Manajemen ASN yang menghasilkan pegawai ASN profesional,</p>	
--	--	--	--	--	--



			memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme		
		4.3 Melakukan uji coba hasil perbaikan	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Uji coba hasil perbaikan yang penulis akan lakukan juga dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi beberapa pemohon yang datang ke kantor</p> <p><b>Harmonis:</b> Pendekatan yang akan penulis gunakan dalam mengkomunikasikan tahapan uji coba hasil perbaikan ini adalah bahasa dan gestur yang sopan dan santun</p>		

			<p><b>Loyal:</b> Masyarakat yang mengetahui adanya fasilitas <i>Chatbot</i> yang telah diperbaiki ini, penulis harapkan dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi negara termasuk BPN/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur</p> <p><b>Kolaboratif:</b> Kerjasama dalam uji coba hasil perbaikan yang akan dilakukan penulis dengan <i>mentor</i>, rekan kerja, dan partisipan masyarakat merupakan wujud kolaborasi yang penuh manfaat</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melakukan uji coba hasil perbaikan merupakan wujud indikator kemampun</p>	
--	--	--	--	--

			<p>awal bela negara dengan memiliki kecerdasan emosional dan spritual serta intelejensia. Serta rela berkorban untuk bangsa dan negara dengan yakin dan percaya bahwa pengorbanannya tidak adakan sia-sia. Upaya ini erat kaitannya untuk Manajemen ASN yang menghasilkan pegawai ASN profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme</p>		
		4.4 Melaporkan hasil kegiatan kepada <i>mentor</i>	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Laporan yang akan penulis lakukan semata-mata dalam rangka memenuhi</p>		

				<p>kebutuhan masyarakat akan informasi yang perlu dikaji dan dipertimbangkan bersama-sama</p> <p><b>Kompeten:</b> Penulis akan mencatat dan merangkum <i>point</i> penting yang tercetus selama melaporkan hasil kegiatan kepada <i>mentor</i></p> <p><b>Harmonis:</b> Penulis akan ramah dan terbuka saat melaporkan hasil kegiatan kepada <i>mentor</i></p> <p><b>Kolaboratif:</b> Penulis akan senantiasa melibatkan berbagai pihak untuk mendapat gambaran kondisi, memperluas pengetahuan, serta</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>mendapat arahan dan memperjelas sasaran</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melaporkan hasil kegiatan kepada <i>mentor</i> merupakan wujud indikator rela berkorban untuk bangsa dan negara dengan berpartisipasi aktif dalam pembangunan masyarakat, bangsa, dan negara, serta gemar membantu sesama warga negara yang mengalami kesulitan. Upaya ini erat kaitannya untuk mendukung Manajemen ASN dan Smart ASN</p>		
--	--	--	--	---	--	--

5	Sosialisasi dan evaluasi <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i>	5.1 Membuat dan mencetak materi sosialisasi	Materi sosialisasi, catatan evaluasi, dan laporan kegiatan	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Materi sosialisasi yang akan penulis buat memiliki <i>design visual</i> yang mudah dibaca dan dipahami masyarakat</p> <p><b>Kompeten:</b> Proses pembuatan media cetak yang akan penulis laksanakan sudah tentu memerlukan keahlian yang dan <i>sense</i> tentang <i>graphic design</i></p> <p><b>Adaptif:</b> Konsep <i>graphic design</i> akan penulis sesuaikan dengan perkembangan dunia komunikasi yang dinamis di tengah-tengah masyarakat</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan membuat dan mencetak materi</p>	Kegiatan sosialisasi dan evaluasi <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> yang menghasilkan <i>output</i> materi sosialisasi, catatan evaluasi, dan laporan kegiatan, diharapkan dapat berkontribusi terhadap terwujudnya penyelenggaraan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan	<p><i>Output</i> materi sosialisasi, catatan evaluasi, dan laporan kegiatan, diharapkan dapat menguatkan nilai <b>Melayani</b> dengan mengakomodir kebutuhan masyarakat akan informasi yang mudah diakses merupakan salah satu bentuk “Melayani” yang sesungguhnya. Nilai <b>Profesional</b> dengan bekerjasama dan saling membantu mengembangkan kompetensi diri sendiri, rekan kerja, dan organisasi. Nilai <b>Terpercaya</b> pada setiap tahapan kegiatan, diupayakan dikerjakan dengan</p>
---	---	---	--	---	---	--

			<p>sosialisasi merupakan wujud indikator kemampuan awal bela negara dengan memiliki kemampuan dan keahlian dalam intelegensi, khususnya pada bidang teknologi informasi dan komunikasi. Upaya ini erat kaitannya untuk mendukung Manajemen ASN dan Smart ASN yang menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme</p>		<p>penuh integritas, dapat dipercaya, dan diandalkan</p>
		<p>5.2 Melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi</p>	<p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan melakukan sosialisasi secara lisan dan tulisan, serta bertanggung jawab</p>		

				<p>atas keseluruhan dan kebenaran data dan tampilan <i>Chatbot WhatsApp</i></p> <p><b>Kompeten:</b>  Sosialisasi akan penulis laksanakan dengan sungguh-sungguh dan sesuai praktik retorika atau komunikasi publik</p> <p><b>Harmonis:</b>  Penulis akan meminta izin dan pengertian kepada petugas loket informasi sebelum memulai sosialisasi dengan menggunakan bahasa dan gestur yang santun</p> <p><b>Adaptif:</b>  Sosialisasi akan penulis laksanakan secara konvensional. Jika berhalangan akan</p>	
--	--	--	--	---	--



				<p>melalui <i>video conference</i></p> <p><b>Kolaboratif:</b> Kerjasama dalam menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya termasuk SDM yakni petugas loket informasi demi tujuan bersama yakni optimalisasi pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi merupakan wujud indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan berpartisipasi aktif dalam organisasi kemasyarakatan, profesi maupun politik. Upaya ini erat</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>kaitannya untuk mendukung Manajemen ASN dan Smart ASN yang menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme</p>		
		<p>5.3 Melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket</p>		<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Menitik beratkan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket bahwa <i>Chatbot WhatsApp</i> ditujukan untuk mempermudah akses publik mengetahui kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk mengurus suatu administrasi pertanahan</p>		

				<p><b>Akuntabel:</b> Penulis akan melakukan sosialisasi secara lisan dan tulisan, serta bertanggung jawab atas keseluruhan dan kebenaran data dan tampilan <i>Chatbot WhatsApp</i></p> <p><b>Kompeten:</b> Sosialisasi akan penulis laksanakan dengan sungguh-sungguh dan sesuai praktik retorika atau komunikasi publik</p> <p><b>Harmonis:</b> Penulis akan meminta izin sebelum melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan yang dimaksud dengan menggunakan bahasa dan gestur yang santun</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p><b>Loyal:</b> Masyarakat yang mengetahui adanya fitur <i>Chatbot</i> ini, penulis harapkan dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi negara termasuk BPN/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur</p> <p><b>Adaptif:</b> Sosialisasi akan penulis laksanakan secara konvensional dengan bantuan perangkat keras penunjang <i>performance</i></p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket merupakan wujud indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan</p>	
--	--	--	--	--

			<p>berpartisipasi aktif dalam organisasi kemasyarakatan, profesi maupun politik. Upaya ini erat kaitannya untuk mendukung Manajemen ASN dan Smart ASN yang menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme</p>		
		<p>5.4 Melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Konten sosialisasi yang akan penulis sebarluaskan melalui media sosial sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi secara digital</p>		

				<p><b>Loyal:</b>  Sosialisasi kepada masyarakat luas melalui media sosial kantor merupakan salah satu tindakan sebagai bentuk kesetiaan dan kecintaan kepada institusi dan negara</p> <p><b>Adaptif:</b>  Media sosial yang akan penulis gunakan karena informasi dapat lebih cepat diterima masyarakat secara <i>real time</i></p> <p><b>Kolaboratif:</b>  <i>Like, view, dan comment</i> yang mungkin muncul dari banyak pegawai BPN lain di luar sana, akan penulis jadikan sebagai kontribusi positif bagi</p>	
--	--	--	--	--	--

			<p>perbaiki pelayanan informasi ke depan</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan melakukan sosialisasi melalui media sosial kantor merupakan wujud indikator sadar berbangsa dan bernegara dengan berpartisipasi aktif dalam organisasi kemasyarakatan, profesi maupun politik. Upaya ini erat kaitannya dengan Smart ASN yang memahami literasi, etika, budaya, dan keamanan digital</p>		
		5.5 Evaluasi dan pelaporan	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Evaluasi akan penulis libatkan partisipan masyarakat melalui pengguna layanan yang hadir ke loket</p>		

				<p><b>Kompeten:</b> Penulis akan melaporkan keberhasilan aktualisasi kepada <i>mentor</i> berdasarkan kondisi <i>real</i> yang terjadi selama kegiatan berlangsung</p> <p><b>Harmonis:</b> Evaluasi dan pelaporan yang melibatkan partisipasi publik, rekan kerja, dan <i>mentor</i> akan penulis laksanakan dengan penuh kehangatan dan keterbukaan</p> <p><b>Adaptif:</b> Evaluasi dan pelaporan akan mempertimbangkan kondisi masyarakat sekarang yang semakin melek teknologi dan berubah-ubah</p>		
--	--	--	--	--	--	--



				<p><b>Kolaboratif:</b> Pihak-pihak yang sudah terlibat dalam pelaksanaan aktualisasi diberikan kesempatan untuk mengevaluasi penulis sebagai bahan perbaikan ke depan</p> <p>Disamping itu, tahapan kegiatan evaluasi dan pelaporan ini merupakan wujud indikator sadar berbangsa dan bernegara dan cinta tanah air dengan memberikan kontribusi pada kemajuan bangsa dan negara sesuai profesi dan keahliannya. Kaitan dengan Smart ASN adalah gambaran sebagai ASN yang memiliki nilai dasar dan etika profesi yang baik.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

## E. Rekapitulasi Rencana Habitulasi

**Tabel 2.10**  
*Rekapitulasi Rencana Habitulasi*

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan		Jumlah Penerapan/ Rencana Habitulasi Nilai Dasar ASN						Jumlah	
			Ber-	A <sup>1</sup>	K <sup>1</sup>	H	L	A <sup>2</sup>		K <sup>2</sup>
1	Persiapan terhadap pengaplikasian <i>Chatbot Whatsapp</i>	1.1 Konsultasi dengan <i>mentor</i>	I		I				I	3
		1.2 Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak		I	I				I	3
		1.3 Inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam <i>Chatbot WhatsApp</i>		I		I		I	I	4
2	Menyusun objek tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i>	2.1 Menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak		I	I		I			3
		2.2 Menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya	I	I	I		I	I		5

		2.3 Menyusun kata kunci ( <i>keyword</i> ) sebagai respon <i>Chatbot WhatsApp</i>	I	I			I			3
3	Pengintegrasian data dan akun <i>Chatbot WhatsApp</i>	3.1 Mengecek Akun WhatsApp kantor		I	I	I			I	4
		3.2 Mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto		I	I	I			I	4
		3.3 Melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor		I	I	I			I	4
		3.4 Melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto	I	I	I	I			I	5
4	Uji coba <i>Chatbot WhatsApp</i>	4.1 Melakukan uji coba tanya jawab <i>Chatbot WhatsApp</i> dan mencatat kekurangannya	I		I		I		I	4
		4.2 Melakukan perbaikan terhadap data dan pengintegrasian		I	I		I	I		4
		4.3 Melakukan uji coba hasil perbaikan	I			I	I		I	4
		4.4 Melaporkan hasil kegiatan kepada <i>mentor</i>	I		I	I			I	4
5	Sosialisasi dan evaluasi <i>Chatbot WhatsApp</i>	5.1 Membuat dan mencetak materi sosialisasi	I		I			I	3	

		5.2 Melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi		I	I	I		I	I	5
		5.3 Melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket	I	I	I	I	I	I		6
		5.4 Melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor	I				I	I	I	4
		5.5 Evaluasi dan pelaporan	I		I	I		I	I	5
<b>Jumlah</b>										<b>77</b>

**Ber-: Berorientasi Pelayanan, A<sup>1</sup>: Akuntabel, K<sup>1</sup>: Kompeten, H: Harmonis, L: Loyal, A<sup>2</sup>: Adaptif, K<sup>2</sup>: Kolaboratif**

**F. Jadwal Kegiatan Aktualisasi**

Berdasarkan penetapan tanggal pelaksanaan aktualisasi, kegiatan dan tahapan kegiatan di atas akan berlangsung dari Tanggal 19 Oktober 2022 sampai dengan Tanggal 17 November 2022. Untuk itu diperlukan perencanaan yang baik agar kegiatan aktualisasi nanti dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Salah satunya dengan menuangkannya ke dalam tabel jadwal kegiatan aktualisasi. Berikut jadwal kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan tersebut.

**Tabel 2.11**  
*Jadwal Kegiatan Aktualisasi*

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	Oktober											November																			
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Persiapan terhadap pengaplikasian <i>Chatbot WhatsApp</i>  1.1 Konsultasi dengan <i>mentor</i>  1.2 Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak  1.3 Inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam <i>Chatbot WhatsApp</i>	1.1																														
		1.2																														
		1.3																														





## BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI

### A. *Role Model*



**Gambar 3.1**

*Foto Bapak I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.*

Berdasarkan pengalaman penulis selama menjalankan tugas sebagai CPNS dengan jabatan Pengelola Informasi Pertanahan pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, penulis mendapatkan banyak pelajaran dalam bekerja terkait sikap dan perilaku yang ditampilkan oleh para pegawai di sana. Baik dalam rangka kedinasan di kantor maupun non-kedinasan dalam kehidupan sehari-hari.

Penulis dan *mentor* sepakat melihat sosok yang dapat dijadikan sebagai *role model* atau teladan yang baik untuk dicontoh adalah Bapak I Gde Beniyasa, S. ST., M. H. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Alasan penulis menjadikan beliau sebagai *role model* karena beliau memiliki sifat-sifat yang menurut penulis sangat baik dan bermanfaat untuk diikuti sebagai seorang ASN. Bapak I Gde Beniyasa, S. ST., M. H. senantiasa menerapkan nilai-nilai dasar ASN Berakhlak dalam melakukan tugas pekerjaan sehari-hari.

Nilai dasar ASN yang dapat diteladani dari beliau sedikitnya antara lain:

- 1) Berorientasi Pelayanan, beliau tunjukkan dengan selalu sigap dan ramah kepada masyarakat dan pegawai yang berkonsultasi terkait ketatausahaan dan kepegawaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Dengan segudang pengalaman dan jam



terbang yang tinggi, beliau juga senantiasa memberikan solusi-solusi terbaik terkait pertanyaan-pertanyaan dan permasalahan yang dialami oleh rekan kerja dan para staf yang berada selevel ataupun di bawahnya;

- 2) Akuntabel, beliau tunjukkan dengan selalu disiplin untuk datang tepat waktu, bertanggung jawab dengan fasilitas negara yang diberikan kepadanya, serta senantiasa menjalankan dan mengingatkan kepada setiap pegawai untuk menjaga tanggung jawab, kejujuran, integritas, serta tidak melakukan tindakan diluar peraturan yang berlaku;
- 3) Kompeten, beliau tunjukkan dengan sering mengikuti berbagai pelatihan dalam rangka peningkatan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
- 4) Harmonis, beliau tunjukkan dengan selalu menjaga kehangatan dan efektifitas komunikasi antar sesama pegawai demi mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif;
- 5) Loyal, beliau tunjukkan dengan senantiasa menjaga nama baik instansi. Baik secara verbal atau non verbal, bersama masyarakat atau kalangan internal kantor, serta menjaga rahasia jabatan yang beliau jalankan sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- 6) Adaptif, beliau tunjukkan dengan bertindak proaktif dalam mempercepat proses penyelesaian pekerjaan dengan memberikan arahan-arahan yang inovatif melalui penggunaan media elektronik, teknologi, atau aplikasi digital;
- 7) Kolaboratif, beliau tunjukkan dengan senantiasa melibatkan pegawai lain untuk berdiskusi terkait penyelesaian pekerjaan, membagi tugas pekerjaan sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap pegawai, serta senantiasa mendorong sesama pegawai untuk selalu bekerjasama dan bahu membahu.

Selain nilai-nilai Berakhlak ASN, beliau juga senantiasa menerapkan nilai-nilai bela negara yang dapat kita lihat ketika beliau menjalani kehidupan sehari-hari. Salah satu yang terlihat dari kelima rumusan nilai-nilai bela negara yang ada yakni beliau senantiasa menjaga kesehatan jasmani dengan menjaga pola dan asupan makan, istirahat yang cukup, serta rutin berolahraga sebagai bentuk kemampuan awal bela negara. Selain itu, beliau senantiasa menerapkan etika dan moral yang baik dan dapat diterima masyarakat dalam melaksanakan tugas jabatan sehari-hari.

Dalam rangka mendukung terwujudnya *smart governance* dan manajemen ASN yang baik, dalam menjalankan tugas jabatan serta target pekerjaan pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, beliau senantiasa mendorong pemanfaatan teknologi dan peran aktif generasi muda dalam setiap lini pekerjaan. Hal ini beliau lakukan guna mendorong dan memperkaya kemampuan para staf tentang keberadaan teknologi terutama teknologi informasi dan komunikasi yang sudah sepatutnya digunakan untuk membuat proses pengerjaan tugas menjadi lebih efektif dan efisien. Upaya ini juga dilakukan untuk mendukung terciptanya budaya kerja Smart ASN di dalam setiap insan BPN yang memiliki literasi digital mumpuni.

Lebih jauh yang menjadi perhatian penulis hingga terkagum kepada beliau adalah sikapnya yang tidak membedakan setiap pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Terlepas dari jabatan, status kepegawaian, tingkat pendidikan, suku, agama, dan sebagainya. Hasilnya adalah terciptanya lingkungan dan budaya kerja yang terbuka untuk siapapun. Tidak ada sekat pembatas di antara para pegawai. Setiap pegawai memiliki akses berbicara dan bertegur sapa dengan pegawai lain.

Di sisi yang bergandengan bersama *mentor*, beliau juga senantiasa memberikan arahan, bimbingan, bantuan, dan semangat kepada penulis selama masa habituasi dan aktualisasi agar dapat melaksanakan seluruh tugas dengan baik, penuh tanggung jawab, dan berintegritas. Berdasarkan hal ini, nilai Harmonis dan Kolaboratif di atas, serta pengelolaan/ manajemen ASN yang utamanya menjadi tanggung jawab Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur sangat kental terasa sehingga Bapak I Gde Beniyasa, S. ST., M. H. patut dijadikan tauladan dalam bekerja.

## **B. Realisasi Aktualisasi**

Realisasi aktualisasi merupakan uraian capaian *output* pada setiap kegiatan/ tahapan kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan. Realisasi aktualisasi berkaitan erat dengan realisasi kegiatan, aktualisasi nilai-nilai Agenda II, serta manfaat-manfaat yang dapat dirasakan oleh para pihak terkait. Penjabaran dari realisasi aktualisasi yang penulis lakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur adalah sebagai berikut:

## 1) Realisasi Kegiatan

Realisasi kegiatan merupakan tahapan pelaksanaan atau eksekusi kegiatan yang telah disusun dalam rancangan aktualisasi sebelumnya. Penulis melaksanakan 5 (lima) kegiatan dengan jumlah 19 (sembilan belas) tahapan kegiatan di dalamnya dan dilaksanakan sejak Tanggal 19 Oktober 2022 sampai dengan 17 November 2022.

Pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan untuk mencapai *output* yang diharapkan dapat berjalan dalam rangka membangun nilai-nilai dasar ASN Berakhlak yang lebih lanjut akan dijelaskan berikutnya pada Subbab 2) Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II. Tentunya penulis lakukan dengan cara melakukan optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang dapat diakses oleh masyarakat kapan dan dimana saja. Realisasi kegiatan beserta tahapan-tahapan yang dimaksud di atas adalah sebagai berikut:

### a. Kegiatan persiapan pengaplikasian *Chatbot WhatsApp*

Kegiatan yang pertama dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini adalah kegiatan persiapan terhadap pengaplikasian *Chatbot WhatsApp*. Kegiatan ini merupakan langkah awal yang sangat penting dalam rangkaian kegiatan aktualisasi yang penulis laksanakan pada Tanggal 19 - 25 Oktober 2022. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam kegiatan persiapan pengaplikasian *Chatbot WhatsApp* ini yaitu secara berurutan; konsultasi dengan *mentor*, studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak, serta inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam *Chatbot WhatsApp*.

#### 1.1 Konsultasi dengan *mentor*

Sebelum memulai seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi, tahapan pertama dalam kegiatan kesatu yang penulis laksanakan adalah konsultasi dengan *mentor* yang tepatnya dilakukan pada Tanggal 19 Oktober 2022. Penulis mengawali aktualisasi dengan tahapan ini agar mendapatkan gambaran kondisi, memperluas pengetahuan, serta mendapat arahan dan kejelasan sasaran yang perlu dikaji dan

dipertimbangkan bersama-sama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi kelengkapan berkas yang dirancang terstruktur dan mudah dipahami.

Paparan tersebut penulis catat dan rangkum dalam sebuah notulensi arahan *mentor* yang menjadi *ouput* dalam tahapan ini. Notulensi tersebut berkenaan dengan substansi/ isi *Chatbot WhatsApp* yang harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memanfaatkan sarana/ prasarana yang sudah ada di kantor, mengedepankan penggunaan teknologi informasi (IT), efisien biaya, dan dapat disosialisasikan dengan baik. Serta dalam penyajian/ kemasannya harus mudah dipahami masyarakat, mudah diaplikasikan, interaktif, serta dengan bahasa yang digunakan sesuai dengan ejaan yang disempurnakan (EYD). Hal-hal ini wajib dilaporkan kepada *mentor* setiap minggunya.



**Gambar 3.2**  
*Konsultasi dengan Mentor  
Dan Notulensi Arahan*

Berdasarkan notulensi arahan tersebut, penulis segera melakukan tindak lanjut di hari yang sama sebagai dasar/ patokan pelaksanaan tahapan-tahapan kegiatan selanjutnya agar dapat teratur, terjadwal, dan berjalan sesuai dengan arahan *mentor*. Tindak lanjut notulensi arahan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
*Tindak Lanjut Notulensi Arahan Mentor*

No	Arahan Mentor	Tindak Lanjut
1	Sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Penulis mengupayakan pengaplikasian <i>Chatbot WhatsApp</i> ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang berada di tempat yang jauh serta bagi orang-orang yang memiliki waktu terbatas untuk datang ke kantor
2	Memanfaatkan sarana/prasarana yang sudah ada di kantor	Penulis menggunakan nomor WhatsApp dan HP dinas kantor yang sudah ada sebelumnya. Nomor WhatsApp kantor di 0878-6247-8020.
3	Menedepankan penggunaan teknologi informasi (TI)	Penulis menggunakan fitur <i>Chatbot</i> yang diberikan Aplikasi WhatsAuto agar balasan pesan dapat secara otomatis
4	Efisien biaya	Penulis mengupayakan seluruh kegiatan dan tahapan dalam aktualisasi yang dilakukan ini hanya membutuhkan biaya yang terbilang kecil
5	Dapat disosialisasikan dengan baik	Penulis mengupayakan sosialisasi dengan dua metode yakni <i>offline</i> dan <i>online</i> atau melalui media sosial dan tatap muka. Objeknya baik kepada petugas loket informasi maupun masyarakat yang datang ke kantor
6	Mudah dipahami masyarakat	Penulis menggunakan kata kunci ( <i>keyword</i> ) <i>Chatbot WhatsApp</i> yang mudah dimengerti masyarakat. Isi atau jawaban tentang kelengkapan berkas permohonan hak pun akan penulis susun dengan kalimat-kalimat yang umum
7	Mudah diaplikasikan	Seluruh proses rangkaian kegiatan aktualisasi yang utamanya ada pada proses pembuatan data hingga penyajian informasi, akan penulis

		lakukan dengan cara yang paling mudah dan ringkas
8	Interaktif	Penulis tetap membuka jalur <i>chat</i> secara langsung kepada petugas loket informasi di dalam nomor WhatsApp kantor untuk mengakomodir pertanyaan selain mengenai informasi kelengkapan berkas permohonan hak
9	Bahasa yang digunakan sesuai EYD	Penulis mengupayakan bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia yang baik dan benar

## 1.2 Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak

Pada tahapan kedua dalam kegiatan kesatu ini, penulis melakukan studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak yang tepatnya dilaksanakan pada Tanggal 20 Oktober 2022. Studi literatur yang dimaksud adalah mencari, membaca, dan memahami peraturan-peraturan yang mengatur tentang pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak secara *offline* dan *online*. Baik secara umum atau general ataupun spesifik pada layanan pertanahan di BPN.

Berdasarkan tahapan kegiatan ini, dapat diketahui bahwa peraturan yang dibutuhkan untuk mendukung optimalisasi respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* ini adalah peraturan tentang layanan informasi publik yang pengaturannya dapat dikeluarkan oleh pemerintah berupa undang-undang, serta peraturan tentang kelengkapan berkas permohonan hak yang tentunya dikeluarkan oleh Menteri ATR/ Kepala BPN.

Adapun peraturan-peraturan yang dimaksud yakni UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Permen ATR/ BPN Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik, serta peraturan tentang kelengkapan berkas permohonan hak yakni pada Perkaban Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP). *Output* yang dihasilkan dari tahapan ini adalah kajian literasi.

**Kajian literasi**

Judul Aktualisasi :

**“Optimalisasi Respon terhadap Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dengan Memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur”**

Peraturan yang dibutuhkan :

1. Tentang layanan informasi publik
  - UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
  - Permen ATR/ BPN No 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik
2. Tentang kelengkapan berkas permohonan hak
  - Perkaban No 01 Tahun 2010 tentang SPOPP

**Gambar 3.3**  
*Kajian Literasi terkait Peraturan yang Mengatur Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak*

**LAMPIRAN II PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**  
**NOMOR : 1 Tahun 2010**  
**TANGGAL : 25 Januari 2010**

**STANDAR PELAYANAN DAN PENGATURAN PERTANAHAN**

**I. PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI**

**1. Konversi, Pengakuan dan Penegasan Hak**

Dasar Hukum	Persyaratan	Biaya	Waktu	Keterangan
1. UU No. 5/1960 2. UU No. 21/1997 jo. UU No. 20/2000 3. PP No. 48/1994 jo. PP No. 79/1996 4. PP No. 24/1997 5. PP No. 13/2010 6. PMNA/KBPN No. 3/1997 7. Peraturan KBPN RI No. 7/2007	1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup 2. Surat Kuasa apabila dikuasakan 3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 4. Bukti pemilikan tanah/alias hak milik adat/kekas milik adat 5. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSP (RPHTB) 6. Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan	Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bulanan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia	98 (sembilan puluh delapan) hari	Formulir permohonan memuat: 1. Identitas diri 2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon 3. Pernyataan tanah tidak sengketa 4. Pernyataan tanah dikuasai secara fisik

**Gambar 3.4**  
*Lampiran II Halaman 1 Perkaban No. 1 Tahun 2010*

Dalam memahami peraturan-peraturan yang ada, khususnya Perkaban Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP), penulis melibatkan peran petugas loket informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dan mendapatkan 66 (enam puluh enam) layanan yang perlu dan dibutuhkan untuk ditampilkan dalam layanan informasi melalui *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Semua layanan ini merupakan turunan dari 5 (lima) jenis kelompok layanan di antaranya; pelayanan pendaftaran pertama kali, pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan, pelayanan pengukuran bidang tanah, serta pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan. Adapun layanan-layanan tersebut jika dirinci adalah sebagai berikut:

- Peralihan hak jual beli;
- Pewarisan;
- Peralihan hak tukar menukar;
- Peralihan hak lelang;
- Peralihan hak hibah;
- Peralihan hak pembagian hak bersama;
- Peralihan hak pemasukan dalam perusahaan (inbreng);
- Pemecahan;
- Pemisahan;
- Penggabungan;
- Konversi;
- Wakaf dari tanah belum bersertipikat;
- Pemberian hak milik perorangan;
- Pemberian hak milik badan hukum;
- Pemberian hak guna usaha perorangan;
- Pemberian hak guna usaha badan hukum;
- Pemberian hak guna bangunan perorangan;
- Pemberian hak guna bangunan badan hukum;
- Pemberian hak pakai perorangan WNI;



- Pemberian hak pakai perorangan WNA;
- Pemberian hak pakai badan hukum Indonesia;
- Pemberian hak pakai badan hukum asing;
- Pemberian hak pakai instansi pemerintah;
- Pemberian hak pakai instansi pemerintah asing;
- Pemberian hak pakai pengelolaan instansi pemerintah, BUMN, dan BUMD;
- Pemberian hak pakai perorangan WNA (P3MB/ PRK5);
- Pemberian hak tanah wakaf;
- Pembaruan hak guna usaha perorangan;
- Pembaruan hak guna usaha badan hukum;
- Pembaruan hak guna bangunan perorangan;
- Pembaruan hak guna bangunan badan hukum;
- Pembaruan hak pakai perorangan WNI;
- Pembaruan hak pakai perorangan WNA;
- Pembaruan hak pakai badan hukum Indonesia;
- Pembaruan hak pakai badan hukum asing;
- Pembaruan hak pakai instansi pemerintah;
- Pembaruan hak pakai pemerintah asing;
- Perpanjangan hak guna bangunan dan hak pakai;
- Perpanjangan hak guna usaha;
- Perubahan hak atas tanah atau untuk rumah tinggal;
- Wakaf dari tanah terdaftar;
- Pengukuran dan pengembalian batas;
- Pengukuran dalam rangka kegiatan inventarisasi/ pengadaan tanah;
- Pengukuran untuk mengetahui luas;
- Pengukuran dalam rangka pembuatan peta situasi lengkap (Topografi);
- Sertipikat pengganti karena hilang;
- Sertipikat pengganti karena rusak;
- Sertipikat pengganti karena blanko lama;
- Pengecekan sertipikat;

- Surat keterangan pendaftaran tanah;
- Blokir;
- Sita;
- Pengangkatan sita;
- Pendaftaran hak tanggungan;
- Penghapusan hak tanggungan (roya);
- Peralihan hak tanggungan/ cessie;
- Perubahan kreditur/ subrogasi;
- Pendaftaran hak milik satuan rumah susun;
- Perpanjangan hak milik satuan rumah susun;
- Ganti nama sertipikat hak atas tanah dan hak milik atas rumah susun;
- Hak guna bangunan/ hak pakai di atas hak pengelolaan;
- Informasi titik dasar teknik;
- Informasi peta;
- Konsolidasi tanah swadaya;
- Pertimbangan teknis pertanahan;
- Pertimbangan teknis penatagunaan tanah.

### 1.3 Inventarisasi data peraturan kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam *Chatbot WhatsApp*

Pada tahapan ketiga dalam kegiatan kesatu ini, penulis melakukan inventarisasi data peraturan kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam *Chatbot WhatsApp* yang tepatnya dilaksanakan pada Tanggal 21 - 25 Oktober 2022. Inventarisasi yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan dan mengelompokkan fisik blanko permohonan hak yang ada di loket maupun data-data peraturan yang telah dipelajari dan diunduh dari internet.

Tujuan inventarisasi ini adalah untuk mempermudah pencarian peraturan ataupun referensi yang dibutuhkan berdasarkan kajian literasi yang akan digunakan untuk membuat *database Chatbot WhatsApp* pada kegiatan berikutnya. Data peraturan yang mengatur tentang kelengkapan berkas permohonan hak dapat dilihat

pada link: <http://bit.ly/3hPaML2>. *Output* dari tahapan ini adalah kebutuhan data peraturan kelengkapan berkas permohonan hak.



**Gambar 3.5**  
*Pengelompokkan Fisik Blanko  
dan Peraturan terkait Kelengkapan Berkas Permohonan Hak*

b. Menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp*

Kegiatan kedua yang dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini adalah kegiatan menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp*. Kegiatan ini merupakan langkah kedua yang juga penting dalam rangkaian kegiatan aktualisasi yang penulis laksanakan pada Tanggal 26 - 28 Oktober 2022. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam kegiatan menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp* ini yaitu secara berurutan; menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak, menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya, serta menyusun kata kunci (*keyword*) sebagai respon *Chatbot WhatsApp*. Beberapa *Output* yang dihasilkan di dalam tahapan-tahapan kegiatan ini disebut dengan objek tanya-jawab sehingga nama kegiatan kedua ini adalah menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp*.

2.1 Menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak

Pada tahapan pertama dalam kegiatan kedua ini, penulis terlebih dahulu membuat data kelengkapan berkas permohonan hak di dalam aplikasi MS. Excel yang tepatnya dilakukan pada Tanggal 26 Oktober 2022. Tentunya berdasarkan

peraturan-peraturan dan layanan yang sudah disiapkan pada tahapan-tahapan kegiatan sebelumnya, seperti Perkabam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP).

Kelengkapan berkas permohonan hak dibuat dalam *file* MS. Excel diperuntukkan sebagai data induk (*database*) sekaligus *back up* atau cadangan atas data kelengkapan berkas yang telah disarikan dari Perkabam Nomor 1 Tahun 2010 jika terjadi masalah dengan Google Sheet yang akan dibuat pada tahap selanjutnya. Berdasarkan hal ini, *output* yang dihasilkan adalah tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak.

No	Jenis Layanan	Persyaratan/ Kelengkapan Berkas	Waktu Penyelesaian
1	Peralihan Hak Sui Geni	1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasa di atas meterai cukup. 2. Surat kuasa apabila ditrukan. 3. SKW dan SK pemohon dan kuasa apabila ditrukan yang telah dicocokkan dengan aktifnya oleh petugas loket. 4. Fotokopi sertifikat dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aktifnya oleh petugas loket (jika badan hukum). 5. Lembar asli. 6. Biaya pajak sesuai PPAT. 7. SKW dan SK pemohon dan kuasa. 8. Untuk permohonan hak apabila di dalam sertipikat/keputusan diutamakan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut harus boleh dipindahtugaskan (jika telah diperoleh) (jika dari instansi yang berwenang).	5 hari kerja
2	Pewarisan	1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasa di atas meterai cukup. 2. Surat kuasa apabila ditrukan. 3. SKW dan SK pemohon dan kuasa apabila ditrukan yang telah dicocokkan dengan aktifnya oleh petugas loket. 4. Lembar asli. 5. Surat keterangan waris sesuai peraturan perundang-undangan. 6. Biaya cukai meterai. 7. SK SPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aktifnya oleh petugas loket, penunjukan buku PBB (SPHTB) dan buku bea waris pemohon (jika saat pendaftaran hak). 8. Penunjukan buku PBB (SPHTB) buku SPHTB untuk penunjukan tanah lebih dari 60 juta rupiah buku bea waris pemohon (jika saat pendaftaran hak). 9. Lembar asli dan pengesahan tanah yang ditrukan. 10. Permohonan surat tanda pengesahan. 11. Permohonan surat tanggapan (jika ada) secara fisik.	5 hari kerja
3	Peralihan Hak Tuhar Menjual	1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasa di atas meterai cukup. 2. Surat kuasa apabila ditrukan. 3. SKW dan SK pemohon dan kuasa apabila ditrukan yang telah dicocokkan dengan aktifnya oleh petugas loket. 4. Fotokopi sertifikat dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aktifnya oleh petugas loket (jika badan hukum). 5. Lembar asli. 6. Biaya cukai meterai dan PPAT. 7. Untuk permohonan hak apabila di dalam sertipikat/keputusan diutamakan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut harus boleh dipindahtugaskan (jika telah diperoleh) (jika dari instansi yang berwenang).	5 hari kerja

**Gambar 3.6**  
*Database Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dalam Bentuk MS. Excel*

## 2.2 Menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya

Pada tahapan kedua dalam kegiatan kedua ini, penulis membuat daftar pertanyaan dan jawaban dalam bentuk Google Sheet berdasarkan data induk (*database*) MS. Excel yang telah dibuat sebelumnya. Adapun tahapan kegiatan ini penulis laksanakan pada Tanggal 27 Oktober 2022.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup	5 Hari Kerja
2	2. Surat kuasa apabila dikuasakan	
3	3. FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket	
4	4. FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)	
5	5. Sertifikat asli	
6	6. Akta jual beli dari IPAT	
7	7. FC KTP para pihak dan atau kuasanya	
8	8. Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertifikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangikan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang	
9	9. FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHM) dan bukti bayar uang pemukiman (saat pendaftaran hak)	
10	10. Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon	
11	11. Pernyataan tanah tidak sengketa	
12	12. Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik	
1	1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup	5 Hari Kerja
2	2. Surat kuasa apabila dikuasakan	
3	3. FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket	
4	4. Sertifikat asli	
5	5. Surat keterangan waris sesuai peraturan perundang-undangan	
6	6. Akta wasiat notaris	
7	7. FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHM) dan bukti bayar uang pemukiman (pada saat pendaftaran hak)	
8	8. Penyerahan bukti SSB (BPHM), bukti SS2/9M untuk pemindahan tanah lebih dari 60 juta rupiah bukti bayar uang pemukiman (pada saat pendaftaran hak)	
9	9. Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon	
10	10. Pernyataan tanah tidak sengketa	
11	11. Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik	

**Gambar 3.7**  
*Daftar Pertanyaan dan Jawaban*  
*Kelengkapan Berkas Permohonan Hak*

Daftar pertanyaan dan jawaban dalam bentuk Google Sheet dibuat untuk mempermudah penulis dalam membuat kata kunci (*keyword*) yang harus disusun pada tahapan selanjutnya. Tabel Google Sheet ini tidak jauh berbeda dengan format *database* pada MS. Excel, namun perbedaan tetap ada pada judul-judul kolom dan fungsinya. Untuk itu, *output* yang dihasilkan dari tahapan ini adalah tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya. Tabel ini dapat dilihat pada link: <https://bit.ly/3GzMFue>.

### 2.3 Menyusun kata kunci (*keyword*) sebagai respon *Chatbot WhatsApp*

Pada tahapan ketiga dalam kegiatan kedua ini, penulis membuat Google Sheet baru untuk menyusun kata kunci (*keyword*) pada setiap pertanyaan dan jawaban yang sudah disusun dalam Google Sheet sebelumnya. *Copy paste* dari Google Sheet daftar pertanyaan dan jawaban, ditambahkan kolom kata kunci (*keyword*), kalimat-kalimat sapaan, opsi-opsi pilihan, judul, dan lain sebagainya yang nantinya akan digunakan sebagai respon *Chatbot WhatsApp* kepada pemohon. Tahapan ini penulis laksanakan pada Tanggal 28 Oktober 2022.

Tabel Google Sheet yang berisi daftar kata kunci (*keyword*) merupakan *output* dari tahapan ini yang akan berfungsi sebagai *server* atau gudang jawaban atas pertanyaan WhatsApp pemohon tentang kelengkapan berkas permohonan hak yang berjumlah 66 (enam puluh enam) layanan tersebut. Masyarakat yang menghubungi nomor WhatsApp kantor akan diminta memilih kata kunci yang masing-masing sudah disiapkan jawabannya. Adapun jika masyarakat bertanya di luar kelengkapan berkas, maka terdapat kata kunci khusus yang harus dijawab secara manual oleh petugas loket informasi sebagai penanggung-jawab informasi dan pengaduan di nomor tadi. Tabel Google Sheet ini dapat dilihat pada link: <http://bit.ly/3VbRLRt>.

RD	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
2																	
3																	
4																	

**Gambar 3.8**  
*Kata Kunci Pertanyaan dan Jawaban*  
*Kelengkapan Berkas Permohonan Hak di Google Sheet*

**Tabel 3.2**  
*Daftar Kata Kunci (Keyword)*  
*sebagai Respon Chatbot WhatsApp*

<b>Keyword</b>	<b>Jawaban Otomatis Chatbot WhatsApp</b>	<b>Keterangan</b>
0	<p>"Kelengkapan berkas apa yang anda ingin ketahui?            Silahkan ketik angka pada menu berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralihan Hak Jual Beli</li> <li>2. Pewarisan</li> <li>3. Peralihan Hak Tukar Menukar</li> <li>4. Peralihan Hak Lelang</li> <li>5. Peralihan Hak Hibah</li> <li>6. Peralihan Hak Pembagian Hak Bersama</li> <li>7. Peralihan Hak Pemasukan dalam Perusahaan (Inbreng)</li> <li>8. Pemecahan</li> <li>9. Pemisahan</li> <li>10. Penggabungan</li> <li>11. Konversi</li> <li>12. Wakaf dari Tanah Belum Bersertipikat</li> <li>13. Pemberian Hak Milik Perorangan</li> <li>14. Pemberian Hak Milik Badan Hukum</li> <li>15. Pemberian Hak Guna Usaha Perorangan</li> <li>16. Pemberian Hak Guna Usaha Badan Hukum</li> <li>17. Pemberian Hak Guna Bangunan Perorangan</li> <li>18. Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum</li> <li>19. Pemberian Hak Pakai Perorangan WNI</li> <li>20. Pemberian Hak Pakai Perorangan WNA</li> <li>21. Pemberian Hak Pakai Badan Hukum Indonesia</li> <li>22. Pemberian Hak Pakai Badan Hukum Asing</li> <li>23. Pemberian Hak Pakai Instansi Pemerintah</li> <li>24. Pemberian Hak Pakai Pemerintah Asing</li> <li>25. Pemberian Hak Pengelolaan Instansi Pemerintah, BUMN, dan BUMD</li> <li>26. Pemberian Hak Pakai Perorangan WNA (P3MB/ PRK5)</li> <li>27. Pemberian Hak Tanah Wakaf</li> <li>28. Pembaruan Hak Guna Usaha Perorangan</li> <li>29. Pembaruan Hak Guna Usaha Badan Hukum</li> <li>30. Pembaruan Hak Guna Bangunan Perorangan</li> <li>31. Pembaruan Hak Guna Bangunan Badan Hukum</li> <li>32. Pembaruan Hak Pakai Perorangan WNI</li> <li>33. Pembaruan Hak Pakai Perorangan WNA</li> <li>34. Pembaruan Hak Pakai Badan Hukum Indonesia</li> <li>35. Pembaruan Hak Pakai Badan Hukum Asing</li> <li>36. Pembaruan Hak Pakai Instansi Pemerintah</li> <li>37. Pembaruan Hak Pakai Pemerintah Asing</li> <li>38. Perpanjangan Hak Guna Bangunan dan Hak Pakai</li> </ol>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>39. Perpanjangan Hak Guna Usaha  40. Perubahan Hak untuk Rumah Tinggal  41. Wakaf dari Tanah Terdaftar  42. Pengukuran Pengembalian Batas  43. Pengukuran dalam Rangka Kegiatan Inventarisasi/ Pengadaan Tanah  44. Pengukuran untuk Mengetahui Luas  45. Pengukuran dalam Rangka Pembuatan Peta Situasi Lengkap (Topografi)  46. Sertipikat Pengganti karena Hilang  47. Sertipikat Pengganti karena Rusak  48. Sertipikat Pengganti karena Blanko Lama  49. Pengecekan Sertipikat  50. Surat Keterangan Pendaftaran Tanah  51. Blokir  52. Sita  53. Pengangkatan Sita  54. Pendaftaran Hak Tanggungan  55. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)  56. Peralihan Hak Tanggungan/ Cessie  57. Perubahan Kreditur/ Subrogasi  58. Pendaftaran Hak Milik Satuan Rumah Susun  59. Perpanjangan Hak Milik Satuan Rumah Susun  60. Ganti Nama Sertipikat Hak Atas Tanah dan Hak Milik atas Rumah Susun  61. Hak Guna Bangunan/ Hak Pakai di atas Hak Pengelolaan  62. Informasi Titik Dasar Teknik  63. Informasi Peta  64. Konsolidasi Tanah Swadaya  65. Pertimbangan Teknis Pertanahan  66. Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah</p> <p>Contoh:  Ketik 55 untuk mengetahui kelengkapan berkas permohonan:  Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)"</p>	
#	<p>Mohon menunggu sebentar, staf kami akan segera membalas berdasarkan antrian yang masuk.</p> <p>Jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk permohonan hak,  Silahkan ketik angka 0</p>	Hanya akan tampil jika pemohon menyetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
1	<p>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERALIHAN HAK JUAL BELI</p> <p>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</p>	Hanya akan tampil jika pemohon menyetikkan



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Akta jual beli dari PPAT</li> <li>- FC KTP para pihak dan atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	kata kunci (keyword)
2	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEWARISAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Surat keterangan waris sesuai peraturan perundang-undangan</li> <li>- Akta wasiat notariel</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Penyerahan bukti SSB (BPHTB), bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 juta Rupiah bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (keyword)

	<p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
3	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERALIHAN TUKAR MENUKAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Akta tukar menukar dari PPAT</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtanggankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- Fotocopy SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 juta Rupiah</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
4	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERALIHAN HAK LELANG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> </ul>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Risalah lelang</li> <li>- Penyerahan bukti pelunasan lelang</li> <li>- Fotocopy SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (inkracht)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	kata kunci (keyword)
5	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERALIHAN HAK HIBAH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Akta hibah dari PPAT</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Penyerahan bukti SSB (BPHTB), bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 juta Rupiah bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (keyword)

	<p>- Pernyataan tanah dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
6	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERALIHAN HAK PEMBAGIAN HAK BERSAMA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Akta pembagian hak bersama dari PPAT</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Penyerahan bukti SSB (BPHTB), bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 juta Rupiah</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

7	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERALIHAN HAK PEMASUKAN KE DALAM PERUSAHAAN (INBRENG)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Akta pemasukan dalam perusahaan dari PPAT</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtanggankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Penyerahan bukti SSB (BPHTB), bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 juta Rupiah</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
8	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMECAHAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Rencana tapak/site plan dari Pemerintah Kabupaten/Kota setempat</li> </ul>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah dikuasai secara fisik</li> <li>- Alasan pemecahan</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 15 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
9	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMISAHAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Rencana tapak/site plan dari Pemerintah Kabupaten/Kota setempat</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernnyataan tanah dikuasai secara fisik</li> <li>- Alasan pemisahan</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 15 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
10	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGGABUNGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah dikuasai secara fisik</li> <li>- Alasan penggabungan</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 15 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
11	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - KONVERSI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Bukti kepemilikan tanah/ alas hak milik adat/bekas milik adat</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 98 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
12	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - WAKAF DARI TANAH BELUM BERSERTIPIKAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Bukti kepemilikan tanah/alas hak milik adat/bekas milik adat</li> <li>- Akta ikrar wakaf</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 98 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	kata kunci (keyword)
13	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK MILIK PERORANGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP dan KK pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Asli bukti perolehan tanah/alas hak</li> <li>- Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) atau rumah yang dibeli dari pemerintah</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB), dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (keyword)



14	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK MILIK BADAN HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC identitas pemohon/pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Asli bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) atau rumah yang dibeli dari pemerintah</li> <li>- SK penunjukkan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dari Kepala Badan Pertanahan Nasional</li> <li>- Surat ijin untuk memperoleh hak milik dari Kepala Badan Pertanahan Nasional</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 - 97 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
15	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK GUNA USAHA PERORANGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC identitas pemohon/pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Proposal rencana penggunaan dan pemanfaatan tanah</li> <li>- Asli bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- Fotocopy SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 - 97 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
16	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK GUNA USAHA BADAN HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC identitas pemohon/pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC tanda daftar perusahaan, akta pendirian, pengesahan badan hukum dan bukti pengumuman dalam lembaran negara yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Ijin lokasi atau surat ijin penunjukkan penggunaan tanah</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak dari pemilik/ penggarap tanah atau pemegang aset tanah/ SK pelepasan kawasan hutan</li> <li>- Proposal/rencana pengusahaan tanah jangka pendek dan jangka panjang</li> <li>- Ijin usaha dari instansi teknis</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 - 138 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

17	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK GUNA BANGUNAN PERORANGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC identitas pemohon/pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 - 97 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
18	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK GUNA BANGUNAN BADAN HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC identitas pemohon/pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC tanda daftar perusahaan, akta pendirian, pengesahan badan hukum dan bukti pengumuman dalam lembaran negara yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Ijin lokasi atau surat ijin penunjukkan penggunaan tanah</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak dari pemilik/ penggarap tanah atau pemegang aset tanah/ SK pelepasan kawasan hutan</li> <li>- Proposal/rencana pengusahaan tanah jangka pendek dan jangka panjang</li> <li>- Ijin usaha dari instansi teknis</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 - 138 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
19	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PAKAI PERORANGAN WNI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC identitas pemohon/pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- Surat pernyataan pemohon mengenai jumlah bidang dan status tanah-tanah yang telah dimiliki</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
20	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PAKAI PERORANGAN WNA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- FC identitas pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, surat ijin tinggal tetap/ kartu ijin menetap (KIM) yang dikeluarkan oleh</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>Kantor Imigrasi, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
21	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PAKAI BADAN HUKUM INDONESIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC tanda daftar perusahaan, akta pendirian, pengesahan badan hukum dan bukti pengumuman dalam lembaran negara yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Ijin lokasi atau surat ijin penunjukkan penggunaan tanah</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- Proposal/rencana pengusahaan tanah</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
22	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PAKAI BADAN HUKUM ASING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC identitas pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, surat ijin tinggal tetap/ kartu ijin menetap (KIM) yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Surat keterangan berkedudukan di Indonesia</li> <li>- Ijin lokasi atau surat ijin penunjukkan penggunaan tanah</li> <li>- FC akte pendirian badan hukum dari notaris dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
23	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PAKAI INSTANSI PEMERINTAH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Penetapan lokasi atau surat ijin penunjukkan penggunaan tanah</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak/ surat pernyataan dari pengelola aset</li> </ul>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
24	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PAKAI PEMERINTAH ASING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Surat rekomendasi dari Kementerian Luar Negeri</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

25	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PENGELOLAAN INSTANSI PEMERINTAH, BUMN, DAN BUMD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- SK Pencadangan tanah dari Gubernur/ Bupati/ Walikota (untuk program transmigrasi)</li> <li>- Surat persetujuan penetapan lokasi/ surat ijin penunjukkan penggunaan tanah (untuk instansi pemerintah) atau ijin lokasi untuk BUMN, BUMD, dalam rangka penanaman modal</li> <li>- Proposal penggunaan tanah jangka panjang dan jangka pendek</li> <li>- Bukti perolehan tanah/ alas hak surat pernyataan dari pengelola aset</li> <li>- Surat pelepasan kawasan hutan dari Kementerian Kehutanan apabila tanah yang dimohon kawasan hutan</li> <li>- Penyerahan bukti SSB (BPHTB)/ khusus BUMN/ BUMD, bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
26	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK PAKAI PERORANGAN WNA (P3MB/ PRK5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )



	<p>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</p> <p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
27	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBERIAN HAK TANAH WAKAF</b></p> <p>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</p> <p>- Surat kuasa apabila dikuasakan</p> <p>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</p> <p>- Bukti alas hak/garapan</p> <p>- Akta ikrar wakaf</p> <p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Pertimbangan teknis pertanahan</p> <p>- Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 57 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

<p>28</p>	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK GUNA USAHA PERORANGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
<p>29</p>	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK GUNA USAHA BADAN HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> </ul>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
30	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK GUNA BANGUNAN PERORANGAN</b></p> <p>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</p> <p>- Surat kuasa apabila dikuasakan</p> <p>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</p> <p>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</p> <p>- Sertipikat asli</p> <p>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</p> <p>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</p> <p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

31	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK GUNA BANGUNAN BADAN HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
32	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK PAKAI PERORANGAN WNI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
33	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK PAKAI PERORANGAN WNA</b></p> <p>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</p> <p>- Surat kuasa apabila dikuasakan</p> <p>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</p> <p>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</p> <p>- Sertipikat asli</p> <p>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</p> <p>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</p> <p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

34	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMARUAN HAK PAKAI BADAN HUKUM INDONESIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
35	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK PAKAI BADAN HUKUM ASING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
36	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK PAKAI INSTANSI PEMERINTAH</b></p> <p>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</p> <p>- Surat kuasa apabila dikuasakan</p> <p>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</p> <p>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</p> <p>- Sertipikat asli</p> <p>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</p> <p>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</p> <p>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> <p>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p> <p>- Pernyataan tanah tidak sengketa</p> <p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

37	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PEMBARUAN HAK PAKAI PEMERINTAH ASING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
38	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERPANJANGAN HAK GUNA BANGUNAN DAN HAK PAKAI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )



	<p>berwenang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
39	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERPANJANGAN HAK GUNA USAHA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- FC KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya</li> <li>- Ijin pemindahan hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

40	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERUBAHAN HAK ATAS TANAH ATAU UNTUK RUMAH TINGGAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Surat persetujuan dari kreditor (jika dibebani hak tanggungan)</li> <li>- FC SPPT dan PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</li> <li>- Sertipikat HM/ HGB/ HP</li> <li>- IMB/ surat keterangan kepala desa/ lurah bagi perubahan hak dari HGB/HP menjadi HM untuk rumah tinggal dengan luas sampai dengan 600 m<sup>2</sup></li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
41	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - WAKAF DARI TANAH TERDAFTAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Akta ikrar wakaf</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Surat pengesahan nadzir</li> <li>- FC identitas wakif yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Pernyataan tenggang waktu wakaf</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
42	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGUKURAN PENGEMBALIAN BATAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- FC Sertipikat yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 12 - 30 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
43	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGUKURAN DALAM RANGKA KEGIATAN INVENTARISASI/ PENGADAAN TANAH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
44	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGUKURAN UNTUK MENGETAHUI LUAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
45	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGUKURAN DALAM RANGKA PEMBUATAN PETA SITUASI LENGKAP (TOPOGRAFI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 18 hari kerja</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p> <p>.</p>	
46	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - SERTIPIKAT PENGGANTI KARENA HILANG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- FC Sertipikat yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Surat pernyataan di bawah sumpah oleh pemegang hak/ yang menghilangkan</li> <li>- Surat tanda lapor kehilangan dari kepolisian setempat</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 40 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
47	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - SERTIPIKAT PENGGANTI KARENA RUSAK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>- Pernyataan tanah tidak sengketa - Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 19 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
48	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - SERTIPIKAT PENGGANTI KARENA BLANKO LAMA</b></p> <p>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup - Surat kuasa apabila dikuasakan - FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket - FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum) - Sertipikat asli - Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon - Pernyataan tanah tidak sengketa - Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 19 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
49	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGECEKAN SERTIPIKAT</b></p> <p>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup - Surat kuasa apabila dikuasakan - FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket - Sertipikat hak atas tanah/ Sertipikat HMSRS - Surat pengantar dari PPAT untuk kegiatan peralihan/ pembebanan hak dengan akta PPAT - Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>* Waktu penyelesaian: 1 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
50	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - SURAT KETERANGAN PENDAFTARAN TANAH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Bukti hubungan hukum antara subjek dengan objek hak</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 4 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
51	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - BLOKIR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Dokumen pendukung pemblokiran (permintaan peradilan dan/atau aparat penegak hukum, perorangan atau badan hukum yang menunjukkan bukti kepemilikan berupa Sertipikat asli dan/atau bukti kepemilikan lainnya</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Alasan pemblokiran</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 1 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
52	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - SITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Surat permintaan dari pengadilan, kejaksaan, kepolisian, KPK, KPP Pratama, atau kantor lelang</li> <li>- Berita acara penetapan sita jaminan dari pengadilan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 1 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
53	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGANGKATAN SITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Salinan resmi Berita Acara Pengangkatan Sita dari lembaga peradilan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 3 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p>	



	Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.	
54	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGANGKATAN SITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Salinan resmi Berita Acara Pengangkatan Sita dari lembaga peradilan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 3 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
55	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENDAFTARAN HAK TANGGUNGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Akta pemberian hak tanggungan (APHT)</li> <li>- Salinan APHT yang sudah diparaf oleh PPAT yang bersangkutan untuk disahkan sebagai salinan oleh Kepala Kantor untuk pembuatan sertipikat hak tanggungan</li> <li>- FC KTP pemberi HT (debitur) atau akta badan pendirian badan hukum, penerima HT (kreditur) dan/atau kuasanya yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Surat kuasa membebaskan hak tanggungan (SKMHT) apabila pemberian hak tanggungan melalui kuasa</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</p> <p>* Waktu penyelesaian: 7 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
56	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGHAPUSAN HA TANGGUNGAN/ ROYA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat tanah dan sertipikat hak tanggungan dan/atau konsen roya jika sertipikat hak tanggungan hilang</li> <li>- Surat roya/keterangan lunas/pelunasan hutang dari kreditur</li> <li>- FC KTP pemberi HT (debitur) atau akta badan pendirian badan hukum, penerima HT (kreditur) dan/atau kuasanya yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 5 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
57	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERALIHAN HAK TANGGUNGAN/ CESSIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Surat pengantar dari PPAT</li> </ul>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertipikat asli (HT dan HAT)</li> <li>- Surat tanda bukti peralihan (beralihnya piutang) berupa: Akta cessie atau akta otentik yang menyatakan adanya cessie tersebut, atau bukti pewarisan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 7 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
58	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERUBAHAN KREDITUR/ SUBROGASI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Surat pengantar dari PPAT</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- APHT (Akta pemberian hak tanggungan)</li> <li>- Surat tanda bukti peralihan (beralihnya piutang) berupa: Akta subrogasi atau akta otentik yang menyatakan adanya subrogasi tersebut, atau bukti pewarisan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 7 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon menetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

59	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENDAFTARAN HAK MILIKI SATUAN RUMAH SUSUN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Sertipikat hak atas tanah yang merupakan tanah bersama (Asli)</li> <li>- Proposal pembangunan rumah susun</li> <li>- Ijin layak huni</li> <li>- Advis planning</li> <li>- Akta pemisahan yang dibuat oleh penyelenggara pembangunan rumah susun, dengan lampiran gambar dan uraian pertelaan dalam arah vertikal maupun horizontal, serta nilai perbandingan proposionalnya yang disahkan oleh pejabat yang berwenang (Bupati/ Walikota)</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 30 - 90 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
60	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERPANJANGAN HAK MILIK SATUAN RUMAH SUSUN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Sertipikat asli HGB</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: Perpanjangan HGB: 30 - 89 hari kerja Perpanjangan HM rumah susun: 20 - 90 hari kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
61	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - HAK GUNA BANGUNAN/ HAK PAKAI DI ATAS HAK PENGELOLAAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC tanda daftar perusahaan, akta pendirian, pengesahan badan hukum dan bukti pengumuman dalam lembaran negara yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Akta perjanjian penyerahan dari penggunaan tanah antara pemegang HPL dengan pihak ketiga yang dibuat di hadapan notaris</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB)</li> <li>- Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 38 Hari Kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
62	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - INFORMASI TITIK DASAR TEKNIK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Keterangan/ alasan permintaan informasi</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 3 Hari Kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

	<p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
63	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - INFORMASI PETA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Keterangan/ alasan permintaan informasi</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 3 Hari Kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>
64	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - KONSOLIDASI TANAH SWADAYA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Bukti penguasaan/ kepemilikan tanah</li> <li>- Kesepakatan/ persetujuan peserta</li> <li>- Sket lokasi yang dimohon</li> <li>- Pelepasan hak untuk dimohon hak kembali</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 210 Hari Kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	<p>Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci (<i>keyword</i>)</p>

65	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERTIMBANGAN TEKNIS PERTANAHAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC NPWP, akta pendirian, dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Proposal rencana kegiatan teknis</li> <li>- Sket lokasi yang dimohon</li> <li>- FC dasar penguasaan tanah</li> <li>- FC SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>* Waktu penyelesaian: 14 Hari Kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami. Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )
66	<p><b>KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PERTIMBANGAN TEKNIS PENATAGUNAAN TANAH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meterai cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC NPWP, akta pendirian, dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Proposal rencana kegiatan teknis</li> <li>- Sket lokasi yang dimohon</li> <li>- FC Sertipikat yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul>	Hanya akan tampil jika pemohon mengetikkan kata kunci ( <i>keyword</i> )

	<p>* Waktu penyelesaian: 14 Hari Kerja</p> <p>Tidak menemukan apa yang anda cari?</p> <p>Ketik # jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>Ketik angka 0 jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>	
--	--	--

c. Pengintegrasian data dan akun *Chatbot WhatsApp*

Kegiatan ketiga yang dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini adalah kegiatan pengintegrasian data dan akun *Chatbot WhatsApp*. Kegiatan ini merupakan langkah ketiga yang juga penting dalam rangkaian kegiatan aktualisasi yang penulis laksanakan pada Tanggal 31 Oktober 2022 sampai dengan 01 November 2022. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam kegiatan pengintegrasian data dan akun *Chatbot WhatsApp* ini yaitu secara berurutan; mengecek Akun WhatsApp kantor, mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto, melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor, serta melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto. *Output* utama yang dihasilkan adalah *Chatbot WhatsApp* yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya.

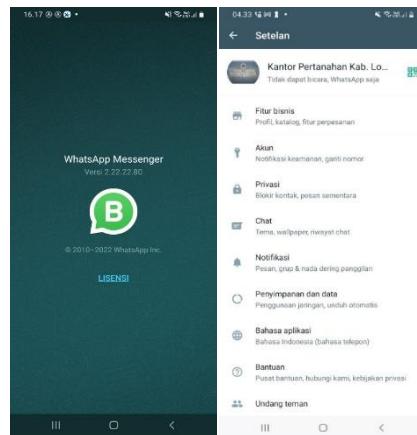
3.1 Mengecek akun WhatsApp kantor

Pada tahapan pertama dalam kegiatan ketiga ini, tepatnya pada Tanggal 31 Oktober 2022, penulis melakukan pengecekan akun WhatsApp kantor. Pengecekan dilakukan terhadap nomor, user email yang terdaftar, jenis serta versi aplikasi WhatsApp yang dipakai oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. *Output* yang dihasilkan adalah ketersediaan akun WhatsApp kantor. Bukan sekedar ketersediaan saja, tujuan akhirnya agar penulis mengetahui kemungkinan WhatsApp kantor untuk dapat dihubungkan dengan Aplikasi WhatsAuto yang dapat memberikan fitur *Chatbot* apa tidak.



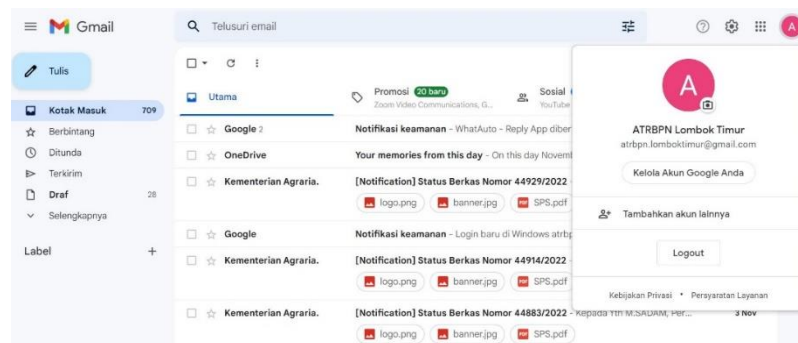
Berdasarkan tahapan pengecekan ini, dapat diketahui bahwa akun WhatsApp kantor dapat diintegrasikan dengan Aplikasi WhatsAuto.

- Jenis WhatsApp kantor : WhatsApp Bussiness
- No WhatsApp kantor : 0878-6247-8020
- Versi Aplikasi WhatsApp kantor : 2.22.22.80
- Akun email yang terdaftar : atrbnp.lomboktimur.go.id



**Gambar 3.9**

*Akun WhatsApp Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur*



**Gambar 3.10**

*Akun Gmail yang Terdaftar pada Akun WhatsApp Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur*

### 3.2 Mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto

Pada tahapan kedua dalam kegiatan ketiga ini, penulis melakukan pengunduhan dan pemasangan Aplikasi WhatsAuto yang memiliki fitur *Chatbot*. *ChatBot* sendiri adalah program kecerdasan buatan AI (*artificial intelligence*) yang dimiliki oleh WhatsApp Business API. Sistem bot ini mampu berperan sebagai asisten virtual yang membalas setiap pesan WhatsApp secara otomatis dalam hitungan detik. Tahapan ini penulis lakukan pada Tanggal 31 Oktober 2022 bersamaan setelah melakukan pengecekan Akun WhatsApp kantor.

Terdapat banyak *platform ChatBot WhatsApp* yang tersedia saat ini. Mulai dari yang berbasis web, berbasis aplikasi android, berbayar hingga yang gratis. Pada kesempatan aktualisasi ini, penulis menggunakan *ChatBot WhatsApp* berbasis android yang dapat diunduh secara gratis di Google Playstore dengan nama WhatsAuto. Adapun *output* yang dihasilkan adalah ketersediaan akun WhatsAuto.

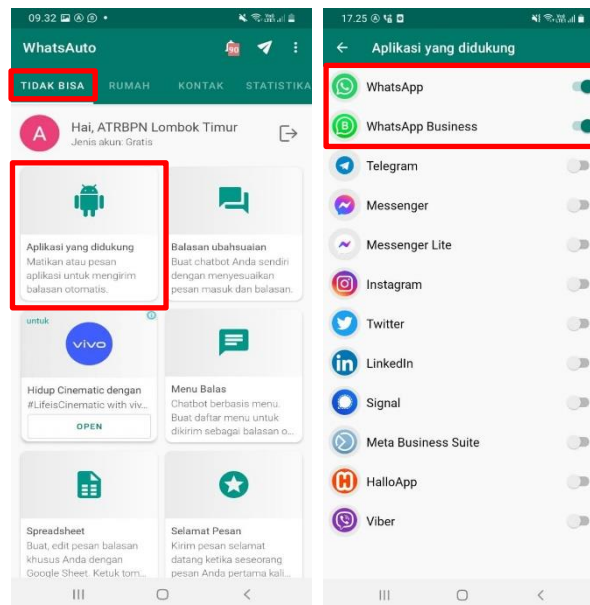


**Gambar 3.11**  
*Aplikasi WhatsAuto*  
*yang Sudah Diunduh*

### 3.3 Melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor

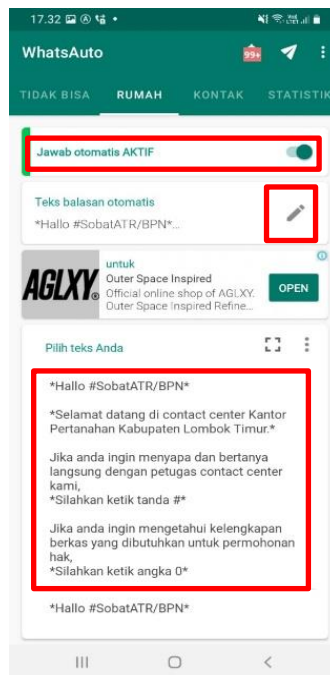
Pada tahapan ketiga dalam kegiatan ketiga ini, penulis melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor pada Tanggal 01 November 2022. Tahapan ini perlu dilakukan dan harus dipastikan berhasil sebelum aplikasi benar-benar dapat dihubungkan dengan Google Sheet yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak. *Output* yang dihasilkan adalah Aplikasi WhatsAuto yang terintegrasi dengan WhatsApp kantor. Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengintegrasikannya adalah sebagai berikut:

- Pada Aplikasi WhatsAuto, login menggunakan email kantor yang sudah ada. Kemudian pada tab menu “Tidak Bisa” klik menu “Aplikasi yang didukung”, selanjutnya aktifkan tab WhatsApp dan WhatsApp Business. Proses ini bertujuan agar Aplikasi WhatsAuto dan Aplikasi WhatsApp Business dapat terhubung;



**Gambar 3.12**  
*Aplikasi WhatsAuto*  
*Yang Sudah Terintegrasi dengan WhatsApp*

- Selanjutnya masuk ke tab menu “Rumah” dan aktifkan fitur jawab otomatis. Ketik balasan otomatis yang diinginkan. Pesan balasan otomatis yang diketik pada menu ini akan ditampilkan aplikasi ketika pemohon informasi kelengkapan berkas permohonan hak mengirim pesan di luar dari kata kunci (*keyword*) yang telah ditetapkan di dalam Google Sheet sebelumnya.



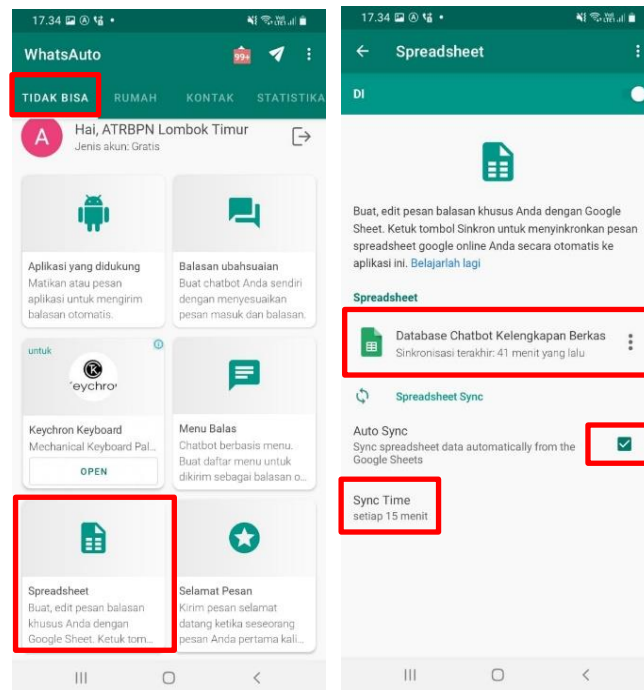
**Gambar 3.13**

*Mengaktifkan Fitur Jawab Otomatis*

### 3.4 Melakukan integrasi data Google Sheet dengan aplikasi WhatsAuto

Pada tahapan keempat dalam kegiatan ketiga ini, penulis melakukan integrasi data Google Sheet dengan aplikasi WhatsAuto juga pada Tanggal 01 November 2022. *Output* yang dihasilkan dari tahapan ini adalah data pada Google Sheet yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi WhatsAuto. Berikut langkah-langkah yang dilakukan untuk mengintegrasikan data dengan aplikasi tersebut:

- Pada tab menu “Tidak Bisa” klik menu “Spreadsheet”;
- Pilih Spreadsheet atau Google Sheet yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak yang telah disusun sebelumnya;
- Aktifkan menu “Spreadsheet”;
- Centang pada bagian “Auto Sync” dan pilih angka/ jangka waktu 15 menit agar proses sinkronisasi berlangsung otomatis setiap 15 menit.



**Gambar 3.14**

*Mengintegrasikan Google Sheet dengan WhatsAuto*

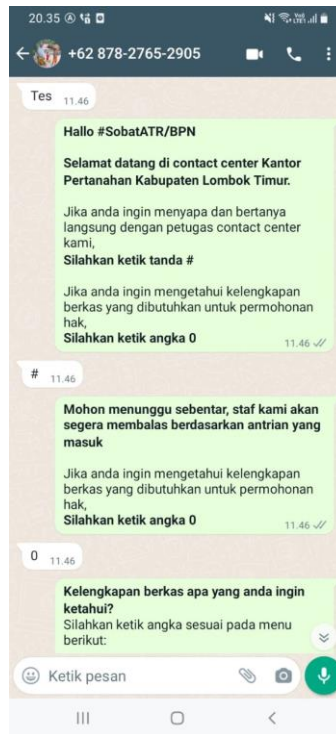
d. Uji coba *Chatbot WhatsApp*

Kegiatan keempat yang dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini adalah kegiatan uji coba *Chatbot WhatsApp*. Kegiatan ini merupakan langkah keempat yang tidak kalah penting dalam rangkaian kegiatan aktualisasi yang penulis laksanakan pada Tanggal 01 - 04 November 2022. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam kegiatan uji coba *Chatbot WhatsApp* ini yaitu secara berurutan; melakukan uji coba tanya-jawab *Chatbot WhatsApp* dan mencatat kekurangannya, melakukan perbaikan

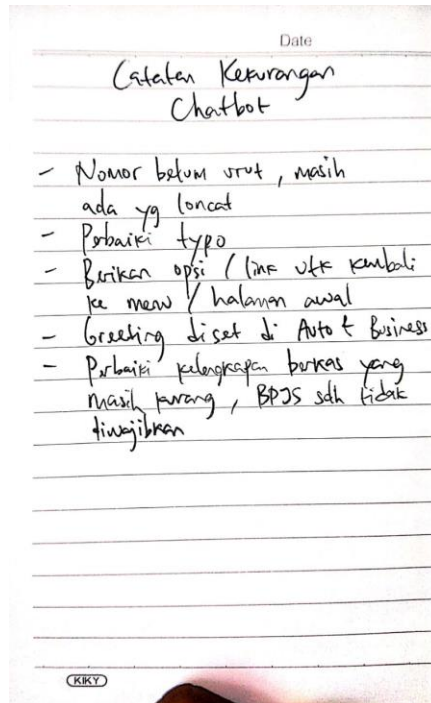
terhadap data dan pengintegrasian, melakukan uji coba hasil perbaikan, serta melaporkan hasil kegiatan kepada *mentor*. *Output* utama yang dihasilkan adalah *Chatbot WhatsApp* yang sudah diuji coba.

#### 4.1 Melakukan uji coba tanya-jawab *Chatbot WhatsApp* dan mencatat kekurangannya

Pada tahapan pertama dalam kegiatan keempat ini, penulis melakukan uji coba pada Tanggal 01 November 2022. *Output* yang dihasilkan adalah *Chatbot WhatsApp* yang telah diuji coba dan catatan kekurangannya. Uji coba penulis lakukan dengan menghubungi dan bertanya ke nomor WhatsApp kantor menggunakan nomor pribadi. Namun berdasarkan hasil percobaan, masih ada beberapa kekurangan yang penulis rangkum dalam catatan seperti pada gambar di bawah ini.



**Gambar 3.15**  
*Uji Coba Chatbot WhatsApp*



**Gambar 3.16**  
*Catatan Kekurangan Chatbot WhatsApp*

#### 4.2 Melakukan perbaikan terhadap data dan pengintegrasian

Pada tahapan kedua dalam kegiatan keempat ini, tepatnya pada Tanggal 02 November 2022, penulis melakukan perbaikan terhadap data maupun pengintegrasian atas *Chatbot WhatsApp* yang telah diuji coba pada Tanggal 01 November 2022 kemarin. Kekurangan yang ada dan sempat dicatat segera penulis perbaiki sehingga *output* yang dihasilkan adalah data dan integrasi *Chatbot WhatsApp* yang telah dilakukan perbaikan. Nomor layanan masih ada yang belum urut telah diurut ulang, kata per kata dicek kembali untuk menghindari *typo*, opsi kembali ke menu sebelumnya sudah dimasukkan, *greeting* atau sapaan sudah diatur dalam Aplikasi WhatsAuto, kelengkapan berkas layanan yang mewajibkan memiliki BPJS telah dihilangkan. Dengan kata lain, kekurangan-kekurangan yang ditemukan saat uji coba sebelumnya telah diselesaikan.

No	Text
56	<p><b>"KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENDAFTARAN HAK TANGGUNGAN"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meteral cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat asli</li> <li>- Akta pemberian hak tanggungan (APHT)</li> <li>- Salinan APHT yang sudah dipari oleh PPAT yang bersangkutan untuk disahkan sebagai salinan oleh Kepala Kantor untuk pembuatan sertipikat hak tanggungan</li> <li>- FC KTP pemohon HT (deblur) atau akta badan pendirian badan hukum, penerima HT (kreditur) dan/atau kuasanya yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Surat kuasa membebaskan hak tanggungan (SKIMHT) apabila pemberian hak tanggungan melalui kuasa</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> <li>- Pernyataan tanah tidak sengketa</li> <li>- Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik</li> </ul> <p>*Waktu penyelesaian: 7 hari kerja*</p> <p>*Tidak menemukan apa yang anda cari?*</p> <p>*Ketik tanda #*</p> <p>Jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p> <p>*Ketik angka 0*</p> <p>Jika anda ingin mengetahui kelengkapan berkas permohonan hak lainnya.</p>
57	<p><b>"KELENGKAPAN BERKAS PERMOHONAN HAK - PENGHAPUSAN HAK TANGGUNGAN/ ROYA"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas meteral cukup</li> <li>- Surat kuasa apabila dikuasakan</li> <li>- FC KTP pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- FC akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (bagi badan hukum)</li> <li>- Sertipikat tanah dan sertipikat hak tanggungan disertai konsen roya jika sertipikat hak tanggungan hilang</li> <li>- Surat royak/keterangan lunas/pelunasan hutang dari kreditur</li> <li>- FC KTP pemohon HT (deblur) atau akta badan pendirian badan hukum, penerima HT (kreditur) dan/atau kuasanya yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</li> <li>- Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon</li> </ul> <p>*Waktu penyelesaian: 5 hari kerja*</p> <p>*Tidak menemukan apa yang anda cari?*</p> <p>*Ketik tanda #*</p> <p>Jika anda ingin langsung menyapa dan bertanya langsung kepada petugas contact center kami.</p>

**Gambar 3.17**  
*Perbaikan Chatbot WhatsApp*  
*Berdasarkan Catatan Kekurangan Saat Uji Coba*

#### 4.3 Melakukan uji coba hasil perbaikan

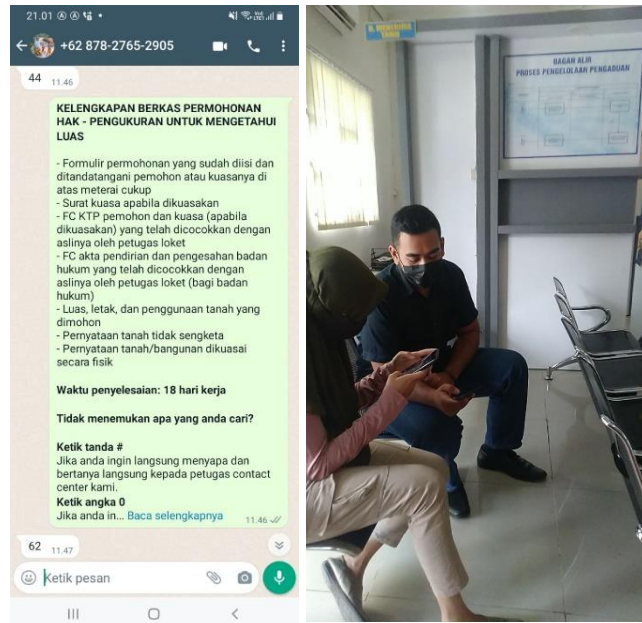
Pada tahapan ketiga dalam kegiatan keempat ini, tepatnya pada Tanggal 03 November 2022, penulis melakukan uji coba terhadap hasil perbaikan yang sebelumnya tercatat masih terdapat beberapa kekurangan. Sebelum selanjutnya dilaporkan kepada *mentor*, penulis harus memastikan aplikasi sudah berjalan dengan semestinya dan tidak ada kendala. Uji coba hasil perbaikan ini juga penulis libatkan pemohon yang datang ke kantor. *Output* yang dihasilkan dari tahapan ini adalah *Chatbot WhatsApp* yang telah diuji coba hasil perbaikan.

**Tabel 3.3**  
*Uji Coba Hasil Perbaikan*

No	Kekurangan	Tindak Lanjut	Hasil Uji Coba
1	Nomor menu layanan belumurut	Diurutkan ulang pada Google Sheet-nya	Berhasil



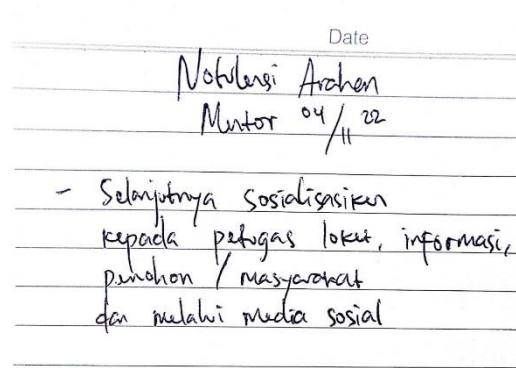
2	Masih ada kata-kata yang typo	Pengecekan kembali satu per satu kata	Berhasil
3	Belum ada opsi kembali ke menu awal	Ditambahkan <i>keyword</i> baru untuk kembali ke awal	Berhasil
4	Belum ada <i>greeting</i> atau sapaan	Diatur dalam Aplikasi WhatsAuto	Berhasil
5	Data kelengkapan berkas belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan	Disesuaikan kembali dengan Perkebunan Nomor 01 Tahun 2010	Berhasil



**Gambar 3.18**  
*Uji Coba Chatbot WhatsApp Hasil Perbaikan*

#### 4.4 Melaporkan hasil kegiatan kepada *mentor*

Pada tahapan keempat dalam kegiatan empat ini, tepatnya pada Tanggal 04 November 2022, penulis melaporkan hasil kegiatan sampai dengan tahapan terakhir kepada *mentor* untuk diberikan saran dan arahan sebelum layanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak ini di-*release* ke publik. Adapun *Output* yang dihasilkan dari tahap ini adalah notulensi arahan *mentor*.



**Gambar 3.19**  
*Notulensi Arahan Mentor*



**Gambar 3.20**  
*Laporan Kegiatan kepada Mentor*

e. Sosialisasi dan evaluasi *Chatbot WhatsApp*

Kegiatan kelima yang dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini adalah kegiatan sosialisasi dan evaluasi *Chatbot WhatsApp*. Kegiatan ini merupakan langkah terakhir sebagai penutup rangkaian kegiatan aktualisasi yang penulis laksanakan pada Tanggal 07 - 17 November 2022. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam kegiatan sosialisasi dan evaluasi *Chatbot WhatsApp* yaitu secara berurutan; membuat dan mencetak materi sosialisasi, melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi, melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket, melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor, serta evaluasi dan pelaporan.

## 5.1 Membuat dan mencetak materi sosialisasi

Pada tahapan pertama dalam kegiatan kelima ini, tepatnya pada Tanggal 07 November 2022, penulis membuat dan mencetak materi sosialisasi mengenai pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*. Adapun *Output* yang dihasilkan dari tahap ini sudah tentu adalah materi sosialisasi yang nantinya akan digunakan untuk tahapan-tahapan sosialisasi secara *offline* maupun *online* melalui media sosial kantor.



**Gambar 3.21**

*Materi Sosialisasi yang Dibuat dan Dipajang di Loket*



**Gambar 3.22**

*Materi Sosialisasi yang Dibuat untuk Di-posting di Media Sosial*

## 5.2 Melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi

Pada tahapan kedua dalam kegiatan kelima ini, tepatnya pada Tanggal 08 November 2022, penulis melaksanakan sosialisasi pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* kepada petugas loket informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Adapun *Output* yang dihasilkan dari tahap ini adalah catatan sosialisasi petugas loket informasi. Catatan kecil dari petugas tersebut adalah bahwa agar *Chatbot WhatsApp* bisa terus otomatis aktif dan *stand by* merespon pertanyaan, HP kantor yang digunakan tidak boleh habis baterai apalagi kehabisan kuota.



**Gambar 3.23**  
*Sosialisasi kepada Petugas Loket Informasi*

## 5.3 Melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket

Pada tahapan ketiga dalam kegiatan kelima ini, tepatnya pada Tanggal 09 - 11 November 2022, penulis melaksanakan sosialisasi pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* kepada pengguna layanan di loket dan tempat-tempat dalam area kantor dimana terlihat banyak masyarakat tengah berkumpul. Adapun *Output* yang dihasilkan dari tahapan ini adalah catatan sosialisasi pengguna layanan.

Selama 3 (tiga) hari melakukan sosialisasi, tidak ditemukan catatan apapun yang bersifat kritik ataupun saran dari masyarakat. Meskipun begitu, sosialisasi

*Chatbot WhatsApp* kepada pengguna layanan ini diharapkan dapat lebih cepat menyebar melalui mulut ke mulut untuk dapat diketahui masyarakat luas.

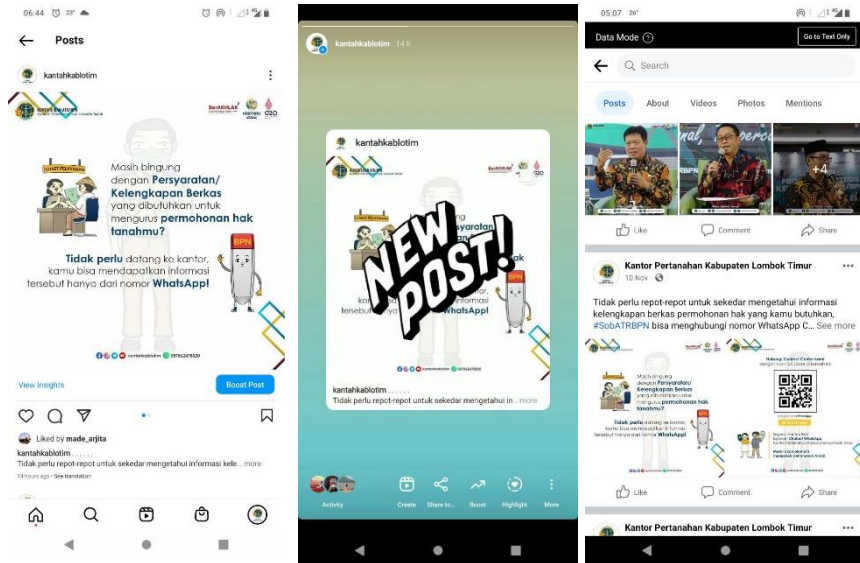


**Gambar 3.24**  
*Sosialisasi kepada Pengguna Layanan*

#### 5.4 Melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor

Pada tahapan keempat dalam kegiatan kelima ini, masih pada Tanggal 09 - 11 November 2022, setelah penulis melakukan rangkaian sosialisasi kepada pengguna layanan, penulis juga melaksanakan sosialisasi pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* kepada masyarakat luas melalui media sosial. Sesuai dengan akun yang dimiliki Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, media sosial yang digunakan hanya Facebook dan Instagram. Adapun *Output* yang dihasilkan dari tahapan ini adalah catatan sosialisasi media sosial kantor. Meskipun dilihat dari *comment* yang muncul, tidak ada saran ataupun kritik yang ditujukan untuk layanan informasi ini.





**Gambar 3.25**

*Sosialisasi melalui Media Sosial*

### 5.5 Evaluasi dan pelaporan

Pada tahapan kelima dalam kegiatan lima ini, tepatnya pada Tanggal 14 - 17 November 2022, penulis melaksanakan evaluasi dan pelaporan kepada *mentor* terkait pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*. Tahapan ini diadakan sebagai wadah untuk melaporkan hasil kegiatan serta menerima evaluasi untuk perbaikan kemudian. Adapun *Output* yang dihasilkan dari tahapan ini adalah notulensi arahan *mentor*.



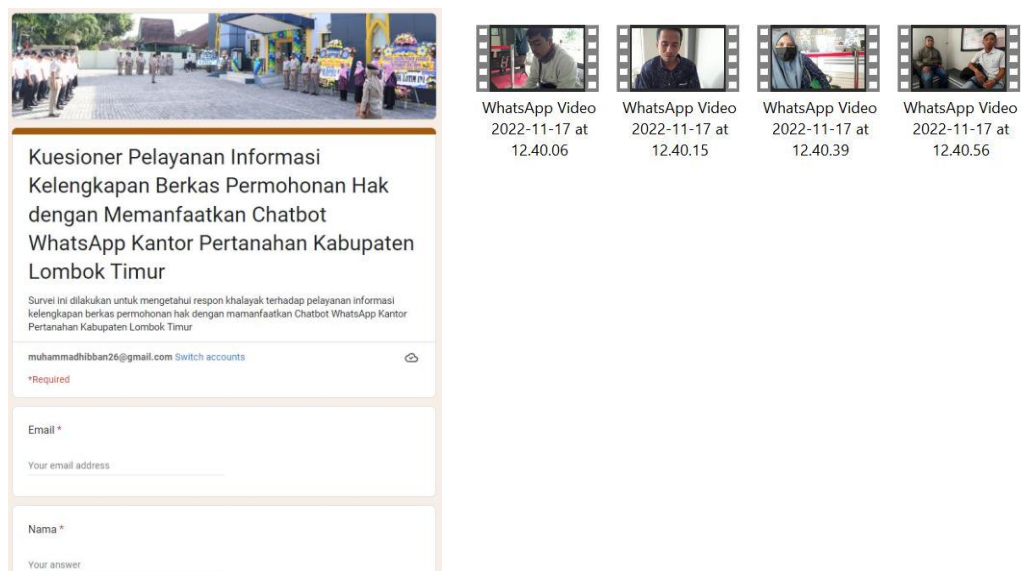
**Gambar 3.26**

*Evaluasi dan Pelaporan*

Berdasarkan notulensi yang lahir setelah tahapan ini, untuk melihat bagaimana kebermanfaatannya, penulis diinstruksikan *mentor* untuk membuat kuesioner dalam bentuk Google Form dan juga video testimoni dari masyarakat. Kuesioner dapat diakses pada link <http://bit.ly/3i1wDPw>



**Gambar 3.27**  
*Notulensi Instruksi Kuesioner dan Testimoni*



**Gambar 3.28**  
*Google Form Kuesioner dan Kumpulan Video Testimoni*

## 2) Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Kegiatan aktualisasi dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai dasar, kedudukan, dan peran PNS dalam NKRI, kontribusi terhadap visi dan misi organisasi, serta penguatan nilai-nilai organisasi. Adapun aktualisasi nilai-nilai Agenda II yang tercermin dalam setiap tahapan kegiatan adalah sebagai berikut:

### a. Penerapan Nilai-Nilai BerAkhlak pada setiap tahapan kegiatan aktualisasi

Menguraikan tahapan kegiatan dalam penerapan nilai-nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang terdiri dari:

#### 1. Persiapan terhadap pengaplikasian *Chatbot WhatsApp*

- Konsultasi dengan *mentor*

**Berorientasi Pelayanan**, konsultasi yang penulis lakukan semata-mata dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang perlu dikaji dan dipertimbangkan bersama-sama. **Akuntabel**, nilai ini diwujudkan saat menindak lanjuti arahan kantor sebagai bentuk tanggung jawab. **Kompeten**, penulis telah mencatat dan merangkum *point* penting yang tercetus selama proses konsultasi dengan terstruktur dan mudah dipahami. **Harmonis**, penulis berkomunikasi dengan hangat dan sopan dengan *mentor*. **Kolaboratif**, penulis melibatkan *mentor* untuk mendapatkan gambaran kondisi, memperluas pengetahuan, serta mendapat arahan dan kejelasan sasaran.

- Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak

**Akuntabel**, Penulis telah bertanggung jawab terhadap akses data-data peraturan, bacaan, arsip, maupun barang-barang yang berhubungan dengan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak. Penulis telah memanfaatkan dengan sebagaimana mestinya. Tindakan ini merupakan salah satu upaya dalam menjaga barang milik negara (BMN) dengan bertanggungjawab. **Kompeten**, penulis telah melakukan studi literatur



dengan teliti dan cermat. **Adaptif**, studi literatur secara *online* dan *offline* sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman. **Kolaboratif**, proses studi literatur oleh penulis telah dilakukan bersama-sama dengan bantuan rekan kerja yang terkait.

- Inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam *Chatbot WhatsApp*

**Akuntabel**, inventarisasi yang telah dilakukan penulis merujuk pada aturan-aturan terbaru dari sumber-sumber terpercaya yang dilakukan secara disiplin dan hati-hati agar tidak ada satupun informasi mengenai kelengkapan berkas yang terlewat. **Harmonis**, dalam mengkomunikasikan maksud dan tujuan inventarisasi data kepada pihak-pihak terkait, penulis telah menggunakan bahasa dan gestur yang santun dan penuh kehangatan **Adaptif**, bukan hanya secara fisik dari *file* arsip peraturan yang dimiliki kantor, inventarisasi yang telah penulis lakukan juga dengan metode *browsing* secara *online* sebagai tindakan proaktif yang menyesuaikan perkembangan zaman. **Kolaboratif**, berhubung pengetahuan penulis masih terbatas, penulis telah berkolaborasi dengan pegawai yang lebih senior sehingga inventarisasi dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien.

## 2. Menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp*

- Menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak

**Akuntabel**, proses pembuatan tabel MS. Excel telah penulis laksanakan dengan bertanggung jawab. **Kompeten**, Tabel MS. Excel telah penulis buat dengan benar, rapih, dan mudah dibaca. **Loyal**, penulis telah menggunakan redaksi bahasa yang sopan dan santun pada tabel MS. Excel sesuai dengan nilai-nilai Pancasila.

- Menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya

**Berorientasi Pelayanan**, penulis telah menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya berdasarkan kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan memperhatikan aspek kejelasan dan kemudahan mengakses. **Akuntabel**, proses pembuatan tabel Google Sheet telah penulis laksanakan dengan bertanggung jawab. **Kompeten**, jawaban yang telah penulis buat bukan ditujukan sekedar menjadi kalimat balasan atas pertanyaan, tapi lebih jauh bersifat solutif. **Loyal**, penulis telah menggunakan redaksi bahasa yang sopan dan santun pada tabel Google Sheet sesuai dengan nilai-nilai Pancasila. **Adaptif**, model tabel Google Sheet yang telah penulis buat akan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

- Menyusun kata kunci (*keyword*) sebagai respon *Chatbot WhatsApp*

**Berorientasi Pelayanan**, kata kunci (*keyword*) sebagai respon *Chatbot WhatsApp* yang telah penulis buat, disesuaikan kepada keinginan masyarakat akan kepraktisan mengakses. **Akuntabel**, proses penyusunan kata kunci (*keyword*) telah dilaksanakan penulis sesuai dengan kewenangan jabatan penulis. **Loyal**, Penulis tidak menyinggung SARA dan kepentingan kelompok tertentu di dalam kata kunci (*keyword*) yang disusun.

### 3. Pengintegrasian data dan akun *Chatbot WhatsApp*

- Mengecek Akun WhatsApp kantor

**Akuntabel**, penulis telah bertanggung jawab terhadap data *user* dan *password* Akun WhatsApp kantor. **Kompeten**, penulis telah melakukan pengecekan Akun WhatsApp dengan cermat dan teliti. **Harmonis**, saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis telah menjaga kondusifitas lingkungan kerja. **Kolaboratif**, proses pengecekan oleh penulis, telah dilakukan bersama-sama dengan admin tata usaha kantor.

- Mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto

**Akuntabel**, penulis telah bertanggung jawab terhadap data *user* dan *password* Akun Aplikasi WhatsAuto. **Kompeten**, penulis telah melakukan

pengunduhan dan pemasangan aplikasi dengan cermat, teliti, dan tidak membuang-buang kuota internet. **Harmonis**, saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis telah menjaga kondusifitas lingkungan kerja **Kolaboratif**, proses mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto oleh penulis telah dilakukan bersama-sama admin tata usaha kantor.

- Melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor  
**Akuntabel**, penulis telah bertanggung jawab dalam mengintegrasikan Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor. **Kompeten**, penulis telah melakukan proses pengintegrasian Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor dengan cermat dan teliti. **Harmonis**, saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis akan menjaga kondusifitas lingkungan kerja. **Kolaboratif**, proses pengintegrasian Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor telah penulis lakukan bersama-sama admin tata usaha kantor.
- Melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto.  
**Berorientasi Pelayanan**, integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto telah penulis lakukan dengan sesegera mungkin mengingat upaya ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus cepat diselesaikan. **Akuntabel**, penulis telah bertanggung jawab dalam melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto. **Kompeten**, penulis telah melakukan proses pengintegrasian Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto dengan cermat dan teliti. **Harmonis**, saat berhubungan dengan admin tata usaha kantor, penulis telah menjaga kondusifitas lingkungan kerja. **Kolaboratif**, proses pengintegrasian Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto telah penulis lakukan bersama-sama admin tata usaha kantor.

#### 4. Uji coba *Chatbot WhatsApp*

- Melakukan uji coba tanya-jawab *Chatbot WhatsApp* dan mencatat kekurangannya

**Berorientasi Pelayanan**, uji coba telah penulis laksanakan dengan melibatkan partisipasi pemohon yang datang ke kantor. **Kompeten**, substansi maupun cara mencatat saran dan kritik yang diberikan, telah penulis jadikan masukan yang membangun sehingga berakibat baik pada kemampuan ke depan. **Loyal**, masyarakat yang telah mengetahui adanya fasilitas *Chatbot* ini, penulis berharap dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi negara termasuk BPN/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. **Kolaboratif**, kerjasama yang telah penulis lakukan dengan *mentor*, rekan kerja, dan partisipan masyarakat dalam rangka uji coba merupakan wujud kolaborasi yang penuh manfaat.

- Melakukan perbaikan terhadap data dan pengintegrasianannya

**Akuntabel**, penulis telah teliti, cermat, dan bertanggung jawab dalam melakukan perbaikan data maupun pengintegrasianannya sesuai dengan catatan yang sudah ada. **Kompeten**, penulis telah belajar terhadap hal-hal yang baru diketahui untuk menyelesaikan catatan kekurangan *Chatbot WhatsApp* yang sudah diuji coba. **Loyal**, sesulit apapun upaya dalam memperbaiki kekurangan, penulis tetap berusaha keras menyelesaikannya demi reputasi institusi dan negara. **Adaptif**, penulis telah bersemangat dan tidak antikritik terhadap perbaikan *Chatbot WhatsApp* yang menjadi masukan dari berbagai pihak.

- Melakukan uji coba hasil perbaikan

**Berorientasi Pelayanan**, uji coba hasil perbaikan yang penulis telah lakukan juga dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi beberapa pemohon yang datang ke kantor. **Harmonis**, pendekatan yang telah penulis gunakan dalam mengkomunikasikan tahapan uji coba hasil perbaikan ini adalah bahasa dan gestur yang sopan dan santun. **Loyal**, masyarakat yang mengetahui adanya fasilitas *Chatbot* yang telah diperbaiki ini, penulis

harapkan dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi negara termasuk BPN/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. **Kolaboratif**, kerjasama dalam uji coba hasil perbaikan yang telah dilakukan penulis dengan *mentor*, rekan kerja, dan partisipan masyarakat merupakan wujud kolaborasi yang penuh manfaat.

- Melaporkan hasil kegiatan kepada *mentor*

**Berorientasi Pelayanan**, laporan yang telah dilakukan semata-mata dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang perlu dikaji dan dipertimbangkan bersama-sama. **Kompeten**, penulis telah mencatat dan merangkum *point* penting yang tercetus selama melaporkan hasil kegiatan kepada *mentor*. **Harmonis**, penulis telah ramah dan terbuka saat melaporkan hasil kegiatan kepada *mentor*. **Kolaboratif**, penulis telah melibatkan berbagai pihak untuk mendapat gambaran kondisi, memperluas pengetahuan, serta mendapat arahan dan memperjelas sasaran

#### 5. Sosialisasi dan evaluasi *Chatbot WhatsApp*

- Membuat dan mencetak materi sosialisasi

**Berorientasi Pelayanan**, materi sosialisasi yang telah penulis buat memiliki *design visual* yang mudah dibaca dan dipahami masyarakat. **Kompeten**, proses pembuatan media cetak yang telah penulis laksanakan sudah tentu memerlukan keahlian yang dan *sense* tentang *graphic design*. **Adaptif**, konsep *graphic design* telah disesuaikan dengan perkembangan dunia komunikasi yang dinamis di tengah-tengah masyarakat.

- Melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi

**Akuntabel**, penulis telah melakukan sosialisasi secara lisan dan tulisan, serta bertanggung jawab atas keseluruhan dan kebenaran data dan tampilan *Chatbot WhatsApp*. **Kompeten**, sosialisasi telah penulis laksanakan dengan sungguh-sungguh dan sesuai praktik retorika atau komunikasi publik. **Harmonis**, penulis akan meminta izin dan pengertian kepada petugas loket informasi sebelum memulai sosialisasi dengan menggunakan bahasa dan

gestur yang santun. **Adaptif**, sosialisasi telah penulis laksanakan secara konvensional dan melalui media sosial. **Kolaboratif**, kerjasama dalam menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya termasuk SDM yakni petugas loket informasi demi tujuan bersama yakni optimalisasi pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak.

- Melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket

**Berorientasi Pelayanan**, menitik beratkan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket bahwa *Chatbot WhatsApp* ditujukan untuk mempermudah akses publik mengetahui kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk mengurus suatu administrasi pertanahan. **Akuntabel**, penulis telah melakukan sosialisasi secara lisan dan tulisan, serta bertanggung jawab atas keseluruhan dan kebenaran data dan tampilan *Chatbot WhatsApp*. **Kompeten**, sosialisasi telah penulis laksanakan dengan sungguh-sungguh dan sesuai praktik retorika atau komunikasi publik. **Harmonis**, penulis telah meminta izin sebelum melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan yang dimaksud dengan menggunakan bahasa dan gestur yang santun. **Loyal**, masyarakat yang mengetahui adanya fitur *Chatbot* ini, penulis berharap dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi negara termasuk BPN/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. **Adaptif**, sosialisasi telah penulis laksanakan secara konvensional dan dengan media sosial.

- Melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor

**Berorientasi Pelayanan**, konten sosialisasi yang telah penulis sebarluaskan melalui media sosial sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi secara digital. **Loyal**, sosialisasi kepada masyarakat luas melalui media sosial kantor merupakan salah satu tindakan sebagai bentuk kesetiaan dan kecintaan kepada institusi dan negara. **Adaptif**, media sosial yang telah penulis pergunakan karena informasi dapat lebih cepat diterima masyarakat secara *real time*. **Kolaboratif**, *like*, *view*, dan *comment* yang muncul dari banyak pegawai BPN lain di luar sana,

telah penulis jadikan sebagai kontribusi positif bagi perbaikan pelayanan informasi ke depan.

- Evaluasi dan pelaporan

**Berorientasi Pelayanan**, evaluasi telah penulis libatkan partisipan masyarakat melalui pengguna layanan yang hadir ke loket. **Kompeten**, penulis telah melaporkan keberhasilan aktualisasi kepada *mentor* berdasarkan kondisi *real* yang terjadi selama kegiatan berlangsung. **Harmonis**, evaluasi dan pelaporan yang melibatkan partisipan publik, rekan kerja, dan *mentor* telah penulis laksanakan dengan penuh kehangatan dan keterbukaan. **Adaptif**, evaluasi dan pelaporan telah mempertimbangkan kondisi masyarakat sekarang yang semakin melek teknologi dan berubah-ubah. **Kolaboratif**, pihak-pihak yang sudah terlibat dalam pelaksanaan aktualisasi diberikan kesempatan untuk mengevaluasi penulis sebagai bahan perbaikan ke depan.

b. Realisasi kontribusi *output* kegiatan terhadap pencapaian visi dan misi organisasi Kementerian ATR/ BPN

Dalam menjalankan urusan pemerintahan, Kementerian ATR/ BPN memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan negara. Adapun Visi dan Misi tersebut adalah sebagai berikut:

**Visi:**

“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”

**Misi:**

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

*Output* dari setiap kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan memiliki kontribusi yang dapat mendukung terwujudnya visi dan misi tersebut di atas. Berikut ini uraian kontribusi dari setiap *output* kegiatan yang telah dilakukan:

1. Kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak

*Output* dari kegiatan yang pertama yaitu persiapan terhadap pengaplikasian *Chatbot WhatsApp* adalah kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak. *Output* ini berkontribusi dalam **mewujudkan pengelolaan pertanahan yang terpercaya**. Peraturan maupun data-data yang dikumpulkan dalam rangka memperkaya kelengkapan berkas permohonan hak juga berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

2. Objek tanya jawab *Chatbot WhatsApp*

Kontribusi dari *output* ini terhadap visi organisasi adalah **mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pertanahan yang berstandar dunia, produktif, dan berkelanjutan**. Hal ini dapat ditinjau dari sisi dimana pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak pada Google Sheet telah berisi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Terhadap Misi organisasi *output* ini berkontribusi untuk **mewujudkan pelayanan yang berstandar dunia**, dengan wujud memberikan pelayanan melalui *Chatbot WhatsApp* sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima informasi kelengkapan berkas.

3. *Chatbot WhatsApp* yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya

Pada kegiatan ketiga ini, *output* yang diharapkan adalah *Chatbot WhatsApp* yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya sesuai dengan *keyword* yang telah ditetapkan. *Output* ini berkontribusi kepada visi organisasi dengan mendukung **terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanaahn yang terpercaya dan berstandar dunia** dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat ditinjau dari sisi adanya *Chatbot WhatsApp* pelayanan informasi kelengkapan berkas yang menunjukkan



Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur memiliki media informasi yang efektif dan efisien karena dapat diakses dengan mudah, kapan saja, dan dimana saja.

4. *Chatbot WhatsApp* yang sudah diuji coba

*Output* dari kegiatan keempat ini adalah *Chatbot WhatsApp* yang sudah diuji coba, sehingga hal ini akan mewujudkan pengelolaan pertanahan yang terpercaya. Perbaikan pada tampilan dan isi akan memaksimalkan media informasi sehingga akan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang terpercaya. Selain itu, *output* dari kegiatan ini juga berkontribusi pada organisasi melalui **terwujudnya pelayanan pertanahan dan penataan ruang berstandar dunia** karena sistem informasi akan terlihat profesional karena didukung dengan tampilan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5. Materi sosialisasi dan laporan evaluasi

*Output* dari kegiatan kelima yaitu materi sosialisasi dan laporan evaluasi yang. *Output* ini memberikan kontribusi mendukung **terwujudnya pelayanan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia**. Melalui sosialisasi informasi tentang pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak yang dibagikan melalui sosial media dan X-Banner yang ditempatkan di loket pelayanan, diharapkan masyarakat dapat mengetahui dan memahami maksud pelayanan informasi tersebut.

Terhadap Misi organisasi, *output* ini berkontribusi **mewujudkan penyelenggaraan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan**. Kontribusi tersebut ditinjau dari pemanfaatan *Chatbot WhatsApp* yang menyatu dengan nomor kantor sehingga masyarakat dapat mengakses informasi kelengkapan berkas hanya dengan mengirim pesan ke nomor WhatsApp kantor tersebut.

c. Realisasi kontribusi *output* kegiatan terhadap nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN

*Output* dari setiap kegiatan aktulisasi yang penulis lakukan memiliki kontribusi yang dapat mendukung nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/ BPN. Berikut ini uraian kontribusi dari setiap *output* kegiatan yang telah dilakukan:

1. Kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak

*Output* dari kegiatan yang pertama yaitu persiapan terhadap pengaplikasian *Chatbot WhatsApp* adalah kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak. *Output* ini berkontribusi untuk mendukung penguatan nilai-nilai organisasi yakni **Melayani, Profesional, dan Terpercaya**. Peraturan maupun data-data yang dikumpulkan dalam rangka memperkaya kelengkapan berkas permohonan hak juga berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia. **Bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan, menjaga martabat serta tidak melakukan hal tercela.**

2. Objek tanya jawab *Chatbot WhatsApp*

Kontribusi dari *output* objek tanya jawab *Chatbot WhatsApp* terhadap nilai-nilai organisasi adalah terhadap *point* bekerja cerdas, tuntas, dan memberikan nilai tambah, serta senantiasa mengembangkan diri untuk **peningkatan kompetensi dan pendidikan** dalam perancangan pelayanan informasi kelengkapan berkas menggunakan *Chatbot WhatsApp* ini. Penggunaan Google Sheet dalam bekerja juga merupakan bagian dari nilai **Melayani, Profesional, dan Terpercaya**.

3. *Chatbot WhatsApp* yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya

Pada kegiatan ketiga ini, *output* yang diharapkan adalah *Chatbot WhatsApp* yang sudah terintegrasi dengan data dan akun aplikasi lainnya sesuai dengan *keyword* yang telah ditetapkan. *Output* ini berkontribusi kepada nilai-nilai organisasi. Hal ini dapat ditinjau dari sisi adanya *Chatbot WhatsApp*

pelayanan informasi kelengkapan berkas yang menunjukkan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur senantiasa **mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan** sebab memiliki media informasi yang efektif dan efisien karena dapat diakses dengan mudah, kapan saja, dan dimana saja.

4. *Chatbot WhatsApp* yang sudah diuji coba

Pada kegiatan ketiga ini, *output* yang diharapkan adalah *Chatbot WhatsApp* yang sudah diuji coba atau dengan kata lain pelayanan informasi kelengkapan berkas mampu menampilkan informasi tentang kelengkapan berkas sesuai dengan *keyword* yang telah ditetapkan. *Output* ini berkontribusi pada nilai-nilai organisasi **Profesional, Melayani dan Terpercaya**, karena pada proses percobaan dilakukan dengan **mengedepankan proses bekerja dengan cerdas, tuntas, dan memberikan nilai tambah**.

5. Materi sosialisasi dan laporan evaluasi

*Output* dari kegiatan kelima yaitu materi sosialisasi dan laporan evaluasi yang memberikan kontribusi mendukung nilai-nilai organisasi, terutama **Melayani** dengan memberikan **kejelasan prosedur, biaya, dan ketepatan waktu** serta **Terpercaya** dengan **patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan**.

3) Manfaat Aktualisasi

Aktualisasi yang penulis lakukan ini sekiranya memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak yang diantaranya adalah:

a. Bagi individu

1. Mampu menerapkan nilai-nilai akuntabilitas sehingga memiliki tanggung jawab dan integritas terhadap tugas dan jabatan;
2. Mampu menjunjung tinggi standar etika publik dalam pelaksanaan tugas dan jabatan;

3. Mampu menerapkan nilai-nilai nasionalisme sehingga bekerja atas dasar semangat nilai-nilai Pancasila;
  4. Mampu meningkatkan kemampuan teknis penulis bidang serta peningkatan karakter yang didasari oleh nilai-nilai ASN BerAkhlaK.
- b. Bagi internal/ satuan kerja
1. Tersedianya pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak melalui Chatbot WhatsApp akan meningkatkan citra instansi dalam mengedepankan nilai organisasi “Melayani”;
  2. Terwujudnya lingkungan kerja yang harmonis yang didasari prinsip-prinsip nilai BerAkhlaK;
  3. Mampu menerapkan nilai-nilai komitmen sehingga mewujudkan pelayanan yang prima di lingkungan kerja.
- c. Bagi masyarakat umum
1. Tidak perlu datang ke kantor dengan mengorbankan banyak tenaga, waktu, dan biaya hanya sekedar menanyakan kelengkapan berkas permohonan hak yang hendak diurus;
  2. Menghindari antrian di loket informasi pada saat-saat tertentu.

**Tabel 3.4**  
*Kondisi Isu Sebelum dan Sesudah Aktualisasi*

No	Kondisi Isu Terpilih	
	Sebelum	Sesudah
1	Belum ada pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak melalui <i>Chatbot WhatsApp</i>	Pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dapat diakses melalui <i>Chatbot WhatsApp</i>
2	Masyarakat yang ingin memperoleh informasi tentang kelengkapan berkas permohonan hak yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi tanahnya perlu datang	Dengan tersedianya pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak melalui <i>Chatbot</i>

	ke loket informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	<i>Whatsapp</i> , masyarakat cukup mengaksesnya darimana saja dan kapan saja
--	---	--

**Tabel 3.5**

*Jumlah Permohonan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak 5 (Lima) Bulan Terakhir*

Tahun	Bulan	Jumlah Permohonan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak	
		Loket Informasi	WhatsApp Kantor
2022	Juli	37	15
	Agustus	35	12
	September	41	19
	Oktober	22	29
	November	27	26

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini tidak jauh dari faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1) Faktor Pendukung

- a. Kegiatan aktualisasi berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi penulis di Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
- b. Dukungan serta saran dari *mentor*, *coach*, serta rekan kerja penulis yang mempermudah dalam proses pelaksanaan aktualisasi dan penyusunan laporannya.

2) Faktor Penghambat

Selama kurang lebih 1-2 bulan, penulis harus cermat dalam membagi waktu antara pelaksanaan aktualisasi dan penyusunan laporannya, dengan pekerjaan rutin yang juga perlu diselesaikan setiap harinya;

**D. Tindak Lanjut**

Adapun tindak lanjut dari kegiatan dalam implementasi aktualisasi yang sesuai dengan nilai-nilai dasar, kedudukan, dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance* adalah seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.6**

*Tindak Lanjut Aktualisasi*

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang Diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
1	Melakukan pembaharuan pada data yang ada dalam Google Sheet sesuai dengan kebutuhan dan aturan terbaru	1.1 Berorientasi Pelayanan  1.2 Akuntabel	1.1 Dilakukan dengan cara memastikan setiap informai yang ada adalah informasi yang terbaru dan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima  1.2 Dilakukan dengan cara memastikan data yang ada pada Google Sheet merupakan data valid yang dapat dipertanggung jawabkan

		1.3 Kompeten	1.3 Dilakukan dengan cara tetap menambah literasi terkait aturan yang berkaitan dengan pelayanan informasi
		1.4 Adaptif	1.4 Dilakukan dengan cara memanfaatkan Google Sheet untuk menyimpan data kelengkapan berkas permohonan hak
		1.5 Kolaboratif	1.5 Bekerjasama dengan banyak pihak untuk potensi menambah kebermanfaatan dan perluasan pengetahuan
2	Menyebarkan informasi tentang pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak melalui <i>Chatbot WhatsApp</i> menggunakan infografis atau video informasi yang dipajang di loket atau dimuat di media-media massa elektronik dan konvensional	1.1 Berorientasi Pelayanan	1.1 Dilakukan dengan cara memasukkan informasi informasi terkini yang dibutuhkan masyarakat terkait pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak
		1.2 Loyal	1.2 Dilakukan dengan cara bekerja sesuai aturan yang ada demi meningkatkan citra Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur
		1.3 Kompeten	1.3 Senantiasa mengembangkan diri tentang cara menyebarkan

		1.4 Adaptif	<p>informasi tentang pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan maksimal</p> <p>1.4 Menyesuaikan kemasan dan cara penyajian pelayanan informasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dinamis</p>
--	--	-------------	---

Lombok Timur, 30 November 2022

Menyetujui,  
*Mentor*

Baiq Linalwangi, S. H.  
NIP. 19710207 199103 2 002

Peserta Pelatihan

Muhammad Hibban, A. Md.  
NIP. 19960719 202204 1 002



## BAB IV KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi merupakan bagian dari Pelatihan Dasar untuk Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang menitikberatkan pada pengaktualisasian nilai-nilai dasar ASN, Manajemen ASN, Smart ASN untuk membentuk sikap dan perilaku serta disiplin dalam pekerjaan sehari-hari. Nilai-nilai dasar ASN yang diaktualisasikan dalam pelaksanaan kegiatan ini yaitu nilai BerAkhlak, yaitu, Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Selain itu, pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini juga bertujuan untuk melakukan habituasi terhadap tugas bidang pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, serta penerapan nilai-nilai Agenda III Manajemen ASN dan Smart ASN.

Pelaksanaan aktualisasi nilai-nilai dasar ASN serta habituasi pada unit kerja dilakukan melalui kegiatan “Optimalisasi Respon terhadap Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dengan Memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur”. Pelaksanaan aktualisasi ini terbagi ke dalam 5 (lima) kegiatan yang terdiri dari kegiatan persiapan terhadap pengaplikasian *Chatbot WhatsApp*, menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp*, pengintegrasian data dan akun *Chatbot WhatsApp*, uji coba *Chatbot WhatsApp*, serta sosialisasi dan evaluasi *Chatbot WhatsApp*. Aktualisasi dilaksanakan selama kurang lebih 1 (satu) bulan sejak 19 Oktober 2022 sampai dengan 17 November 2022.

Masing-masing kegiatan terdiri dari beberapa tahapan kegiatan, dimana pada setiap kegiatan dan tahapan kegiatan pada pelaksanaan aktualisasi ini, penulis telah menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAkhlak. Selain itu, *output* dari setiap kegiatan pada aktualisasi ini juga memberikan kontribusi terhadap nilai-nilai organisasi serta visi dan misi Kementerian AT/ BPN. Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini sangat berdampak baik pada penguatan nilai-nilai dan karakter penulis melalui internalisasi nilai-nilai dasar ASN, nilai-nilai serta visi misi organisasi, sehingga kedepannya dapat menjadikan penulis sebagai PNS yang berorientasi terhadap pelayanan, profesional, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi melalui “Optimalisasi Respon terhadap Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dengan Memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor

Pertanahan Kabupaten Lombok Timur” turut memberikan manfaat terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi pertanahan untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam rangka memberikan kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi demi terwujudnya Kementerian ATR/BPN menjadi Institusi Pengelola Pertanahan dan Tata Ruang yang Berstandar Dunia melalui terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Hasil kegiatan aktualisasi yang diperoleh adalah tersedianya media informasi pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak yang dapat diakses melalui nomor WhatsApp 0878-6247-8020 yang memiliki sistem bot di dalamnya. Sistem bot ini mampu berperan sebagai asisten virtual yang membalas setiap pesan WhatsApp secara otomatis dalam hitungan detik. Tentunya terkait pertanyaan-pertanyaan seputar kelengkapan berkas permohonan hak yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

## **B. Rekomendasi**

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi, terdapat beberapa rekomendasi untuk penyempurnaan “Optimalisasi Respon terhadap Pelayanan Informasi Kelengkapan Berkas Permohonan Hak dengan Memanfaatkan *Chatbot WhatsApp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur” ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika memungkinkan dapat menggunakan API (*Application Programming Interface*) *Chatbot WhatsApp* berbayar sehingga dapat memaksimalkan penyampaian informasi dikarenakan fitur yang lengkap;
- 2) Pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak menggunakan *Chatbot WhatsApp* ini dapat dikembangkan menjadi layanan informasi pertanahan yang lengkap yang juga memuat banyak layanan pertanahan secara umum lainnya;
- 3) Senantiasa menerapkan dan tetap memegang teguh nilai-nilai BerAkhlak serta mengaplikasikan peran dan kedudukan ASN selama melaksanakan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara yang mengilhami makna pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Parlindungan, A. P. (2003). *Administrasi Pertanahan*. Teknik Geodesi dan Geomatika, Institut Teknik Bandung. [www.academia.edu\\_12301506\\_Administrasi\\_Pertanahan](http://www.academia.edu/12301506/Administrasi_Pertanahan).
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Berorientasi Pelayanan. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Akuntabel. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Kompeten. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Harmonis. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Loyal. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Adaptif. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Kolaboratif. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: SMART ASN. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Manajemen Aparatur Sipil Negara. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Republik Indonesia (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta.

- Republik Indonesia (2010). *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia (2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta.
- Republik Indonesia (2019). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2021). *Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Republik Indonesia (2021). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2021). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

Tabel Matrikulasi BerAkhlak

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan		Jumlah Penerapan/ Rencana Habitiasi Nilai-Nilai Dasar ASN						Jumlah	Jumlah Penerapan/ Realisasi Habitiasi Nilai-Nilai Dasar ASN						Jumlah			
			Ber-	A <sup>1</sup>	K <sup>1</sup>	H	L	A <sup>2</sup>		K <sup>2</sup>	Ber-	A <sup>1</sup>	K <sup>1</sup>	H	L		A <sup>2</sup>	K <sup>2</sup>	
1	Persiapan terhadap pengaplikasian <i>Chatbot Whatsapp</i>	1.1 Konsultasi dengan <i>mentor</i>	I		I				I	3	I	I	I	I			I	5	
		1.2 Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak		I	I					I	3		I	I		I		I	4
		1.3 Inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam <i>Chatbot WhatsApp</i>		I		I		I	I		4		I		I		I	I	4
2	Menyusun objek tanya-jawab <i>Chatbot WhatsApp</i>	2.1 Menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak		I	I		I			3		I	I		I	I		4	
		2.2 Menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya	I	I	I		I	I			5	I	I	I		I	I		5

		2.3 Menyusun kata kunci ( <i>keyword</i> ) sebagai respon <i>Chatbot WhatsApp</i>	I	I			I			3		I	I		I	I		4
3	Pengintegrasian data dan akun <i>Chatbot WhatsApp</i>	3.1 Mengecek Akun <i>WhatsApp</i> kantor		I	I	I			I	4		I	I	I	I		I	5
		3.2 Mengunduh dan memasang Aplikasi <i>WhatsAuto</i>		I	I	I			I	4		I	I	I	I		I	5
		3.3 Melakukan integrasi antara Aplikasi <i>WhatsAuto</i> dengan <i>WhatsApp</i> kantor		I	I	I			I	4		I	I	I	I		I	5
		3.4 Melakukan integrasi data <i>Google Sheet</i> dengan Aplikasi <i>WhatsAuto</i>	I	I	I	I			I	5	I	I	I	I	I		I	6
4	Uji coba <i>Chatbot WhatsApp</i>	4.1 Melakukan uji coba tanya jawab <i>Chatbot WhatsApp</i> dan mencatat kekurangannya	I		I			I	I	4	I	I	I	I		I	I	6
		4.2 Melakukan perbaikan terhadap data dan pengintegrasian		I	I		I	I		4		I	I		I	I		4
		4.3 Melakukan uji coba hasil perbaikan	I			I	I		I	4	I		I	I	I		I	5
		4.4 Melaporkan hasil kegiatan kepada <i>mentor</i>	I		I	I			I	4	I		I	I		I	I	5

5	Sosialisasi dan evaluasi Chatbot WhatsApp	5.1 Membuat dan mencetak materi sosialisasi	I		I			I		3	I	I	I			I	I	5
		5.2 Melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi		I	I	I		I	I	5	I	I	I	I		I	I	6
		5.3 Melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket	I	I	I	I	I	I		6	I	I	I	I	I	I		6
		5.4 Melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor	I				I	I	I	4	I	I	I		I	I	I	6
		5.5 Evaluasi dan pelaporan	I		I	I		I	I	5	I	I	I	I		I	I	6
<b>Jumlah</b>			<b>11</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>96</b>

**Ber-: Berorientasi Pelayanan, A<sup>1</sup>: Akuntabel, K<sup>1</sup>: Kompeten, H: Harmonis, L: Loyal, A<sup>2</sup>: Adaptif, K<sup>2</sup>: Kolaboratif**

## Lampiran 2

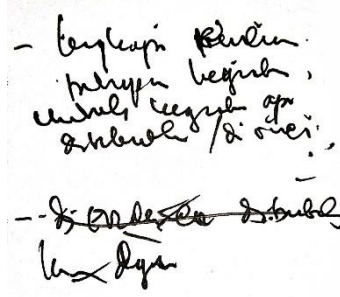


### Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

#### KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Muhammad Hibban, A. Md.  
NIP : 19960719 202204 1 002  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit/ Satuan Kerja : Subbag Tata Usaha/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur  
Isu : Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur  
Gagasan : Optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*

#### Kegiatan 1:

Persiapan terhadap pengaplikasian *Chatbot WhatsApp*  
(19 – 25 Oktober 2022)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan: 1. Konsultasi dengan <i>mentor</i> 2. Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak 3. Inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan diaplikasikan ke dalam <i>Chatbot WhatsApp</i>		
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Notulensi arahan <i>mentor</i> 2. Kajian literasi 3. Kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis 5. Adaptif		



6. Kolaboratif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya 2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		
Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 2:**

Menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp*

(26 – 28 Oktober 2022)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Mentor</i>	Paraf <i>Mentor</i>
Tahapan kegiatan: 1. Menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak 2. Menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya 3. Menyusun kata kunci ( <i>keyword</i> ) sebagai respon <i>Chatbot WhatsApp</i>		
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak 2. Tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya 3. Daftar kata kunci ( <i>keyword</i> )		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Loyal 5. Adaptif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya		

2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		
Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		


**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 3:**

Pengintegrasian data dan akun *Chatbot WhatsApp*

(31 Oktober – 1 November 2022)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan: 1. Mengecek Akun WhatsApp kantor 2. Mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto 3. Melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor 4. Melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto		
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Ketersediaan akun WhatsApp kantor 2. Ketersediaan akun WhatsAuto 3. Aplikasi WhatsAuto yang terintegrasi dengan WhatsApp kantor 4. Data pada Google Sheet yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi WhatsAuto	<p><i> sudah di lakukan dan sudah selesai dgn bantuan dan</i></p> <p><i>cat</i></p>	
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis 5. Kolaboratif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya 2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		

Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		
---	--	--


**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 4:**

Uji coba *Chatbot WhatsApp*

(01 – 04 November 2022)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan: 1. Melakukan uji coba tanya jawab <i>Chatbot WhatsApp</i> dan mencatat kekurangannya 2. Melakukan perbaikan terhadap data dan pengintegrasiannya 3. Melakukan uji coba hasil perbaikan 4. Melaporkan kegiatan kepada <i>mentor</i>		
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. <i>Chatbot WhatsApp</i> yang telah diuji coba dan catatan kekurangannya 2. Data dan integrasi <i>Chatbot WhatsApp</i> yang telah dilakukan perbaikan 3. <i>Chatbot WhatsApp</i> yang telah diuji coba hasil perbaikan 4. Notulensi arahan <i>mentor</i>	- <i>Andeh &amp; Galesmuh</i> - <i>ribol ada art.</i> <i>put.:</i> - <i>Andeh &amp; Galesmuh</i> - <i>ribol ada art.</i> <i>put.:</i>	
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis 5. Loyal 6. Adaptif 7. Kolaboratif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya 2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		

Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		
---	--	--

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 5:**

Sosialisasi dan evaluasi *Chatbot WhatsApp*  
(07 – 17 November 2022)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan: 1. Membuat dan mencetak materi sosialisasi 2. Melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi 3. Melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket 4. Melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor 5. Evaluasi dan Pelaporan		
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Materi sosialisasi 2. Catatan sosialisasi kepada petugas loket informasi 3. Catatan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket 4. Catatan sosialisasi melalui media sosial kantor 5. Notulensi <i>mentor</i>		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis 5. Loyal 6. Adaptif 7. Kolaboratif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya 2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		

Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		
---	--	--

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

### Lampiran 3

#### Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

#### KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Muhammad Hibban, A. Md.  
NIP : 19960719 202204 1 002  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit/ Satuan Kerja : Subbag Tata Usaha/ Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur  
Isu : Belum optimalnya respon pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur  
Gagasan : Optimalisasi respon terhadap pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak dengan memanfaatkan *Chatbot WhatsApp*

#### Kegiatan 1:

Persiapan terhadap pengaplikasian *Chatbot WhatsApp*  
(19 - 25 Oktober 2022)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
Tahapan kegiatan: 1. Konsultasi dengan <i>mentor</i> 2. Studi literatur terkait peraturan pelayanan informasi kelengkapan berkas permohonan hak 3. Inventarisasi data kelengkapan berkas permohonan hak yang akan	Kegiatan 1 telah dilaksanakan seluruh tahapannya dan menghasilkan <i>output</i> sesuai dengan rancangan aktualisasi.  Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai dengan penjadwalan.	24 Oktober 2022 melalui WA
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Notulensi arahan <i>mentor</i> 2. Kajian literasi 3. Kebutuhan data kelengkapan berkas permohonan hak		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis		

5. Adaptif 6. Kolaboratif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya 2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		
Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 2:**

Menyusun objek tanya-jawab *Chatbot WhatsApp*  
(26 - 28 Oktober 2022)

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>	<b>Catatan Coach</b>	<b>Waktu dan Media Coaching</b>
Tahapan kegiatan: 1. Menyusun tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak 2. Menyusun tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya 3. Menyusun kata kunci ( <i>keyword</i> ) sebagai respon <i>Chatbot WhatsApp</i>	Kegiatan 2 telah dilaksanakan seluruh tahapannya dan menghasilkan <i>output</i> sesuai dengan rancangan aktualisasi.  Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai dengan penjadwalan.	27 Oktober 2022 melalui WA
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Tabel MS. Excel yang berisi data kelengkapan berkas permohonan hak 2. Tabel Google Sheet dalam bentuk daftar pertanyaan dan jawabannya 3. Daftar kata kunci ( <i>keyword</i> )		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Loyal 5. Adaptif		

Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya 2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		
Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 3:**

Pengintegrasian data dan akun *Chatbot WhatsApp*

(31 Oktober – 1 November 2022)

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>	<b>Catatan Coach</b>	<b>Waktu dan Media Coaching</b>
Tahapan kegiatan: 1. Mengecek Akun WhatsApp kantor 2. Mengunduh dan memasang Aplikasi WhatsAuto 3. Melakukan integrasi antara Aplikasi WhatsAuto dengan WhatsApp kantor 4. Melakukan integrasi data Google Sheet dengan Aplikasi WhatsAuto	Kegiatan 3 telah dilaksanakan seluruh tahapannya dan menghasilkan <i>output</i> sesuai dengan rancangan aktualisasi.  Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai dengan penjadwalan.	01 November 2022 melalui WA
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. Ketersediaan akun WhatsApp kantor 2. Ketersediaan akun WhatsAuto 3. Aplikasi WhatsAuto yang terintegrasi dengan WhatsApp kantor 4. Aplikasi WhatsAuto yang terintegrasi dengan data Google Sheet		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis 5. Kolaboratif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi: 1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya		



2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia		
Penguatan nilai organisasi: 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya		

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 4:**

Uji coba *Chatbot WhatsApp*

(01 – 04 November 2022)

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>	<b>Catatan Coach</b>	<b>Waktu dan Media Coaching</b>
Tahapan kegiatan: 1. Melakukan uji coba tanya jawab <i>Chatbot WhatsApp</i> dan mencatat kekurangannya 2. Melakukan perbaikan terhadap data dan pengintegrasian 3. Melakukan uji coba hasil perbaikan 4. Melaporkan kegiatan kepada <i>mentor</i>	Kegiatan 4 telah dilaksanakan seluruh tahapannya dan menghasilkan <i>output</i> sesuai dengan rancangan aktualisasi.  Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai dengan penjadwalan.	03 November 2022 melalui WA
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: 1. <i>Chatbot WhatsApp</i> yang telah diuji coba dan catatan kekurangannya 2. Data dan integrasi <i>Chatbot WhatsApp</i> yang telah dilakukan perbaikan 3. <i>Chatbot WhatsApp</i> yang telah diuji coba hasil perbaikan 4. Notulensi arahan <i>mentor</i>		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: 1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis 5. Loyal 6. Adaptif 7. Kolaboratif		
Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi:		

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya</li> <li>2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia</li> </ol>		
Penguatan nilai organisasi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani</li> <li>2. Profesional</li> <li>3. Terpercaya</li> </ol>		

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

**Kegiatan 5:**

Sosialisasi dan evaluasi *Chatbot WhatsApp*

(07 – 17 November 2022)

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>	<b>Catatan Coach</b>	<b>Waktu dan Media Coaching</b>
Tahapan kegiatan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat dan mencetak materi sosialisasi</li> <li>2. Melaksanakan sosialisasi kepada petugas loket informasi</li> <li>3. Melaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket</li> <li>4. Melaksanakan sosialisasi melalui media sosial kantor</li> <li>5. Evaluasi dan pelaporan</li> </ol>	Kegiatan 5 telah dilaksanakan seluruh tahapannya dan menghasilkan <i>output</i> sesuai dengan rancangan aktualisasi.  Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai dengan penjadwalan.	16 November 2022 melalui WA
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi sosialisasi</li> <li>2. Catatan sosialisasi kepada petugas loket informasi</li> <li>3. Catatan sosialisasi kepada pengguna layanan di loket</li> <li>4. Catatan sosialisasi melalui media sosial kantor</li> <li>5. Notulensi <i>mentor</i></li> </ol>		
Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi pelayanan</li> <li>2. Akuntabel</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Harmonis</li> <li>5. Loyal</li> <li>6. Adaptif</li> <li>7. Kolaboratif</li> </ol>		

<p>Kontribusi terhadap visi dan misi organisasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya</li> <li>2. Pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia</li> </ol>		
<p>Penguatan nilai organisasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani</li> <li>2. Profesional</li> <li>3. Terpercaya</li> </ol>		

**Keterangan:**

Penyelesaian kegiatan dengan tahapan-tahapan sesuai jadwal upload laporan mingguan.

## Lampiran 4

### Surat Pernyataan

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Hibban, A. Md.

NIP : 19960719 202204 1 002

Pangkat/ Gol : Pengatur - II/c

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa:

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II Angkatan X 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. Bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Lombok Timur, 30 November 2022

Mengetahui,



Baiq Linalwangi, S. H.  
NIP. 19710207 199103 2 002

Yang menyatakan,



Muhammad Hibban, A. Md.  
NIP. 19960719 202204 1 002

## BIODATA PENULIS



Nama : Muhammad Hibban, A. Md.  
NIP : 19960719 202204 1 002  
Tempat Lahir : Bogor  
Tanggal Lahir : 19 Juli 1996  
Pendidikan Terakhir : D-3 Komunikasi IPB  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha  
Satuan Kerja : Kantah Kabupaten Lombok Timur  
Alamat Domisili : Selong, Lombok Timur  
Email : muhammad.hibban@atrbtn.go.id