



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

**Penggunaan Aplikasi “Google Drive” Dalam Pengelolaan Rekap
Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang**

Disusun Oleh:

Nama : Nur Aziza, S.H.
NIP : 199503282022042003
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

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



LEMBARAN PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul : **Penggunaan Aplikasi "Google Drive" Dalam Pengelolaan Rekap Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang.** Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 6 Angkatan XLI :

Nama : Nur Aziza, S.H.

NIP : 199503282022042003

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran
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

Menyetujui:

Bogor, 14 Nov 2022

COACH

Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.

NIP. 198403312009032005

Palembang, 07 November 2022

MENTOR

Fery Fadly, S.P., M.H

NIP. 198702222011011004

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi yang berjudul “Penggunaan Aplikasi ”Google Drive” Dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang” dengan baik dan tepat waktu. laporan Aktualisasi ini dibuat sebagai salah satu bentuk persyaratan dalam menjalankan pelatihan dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2022.

Penulisan Laporan aktualisasi ini diselenggarakan di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebagai bentuk pemahaman nilai – nilai ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.

Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini peserta mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari banyak pihak, sehingga peserta mengucapkan terima kasih kepada:

1. Plh.Kantor Pertanahan Kota Palembang, Bapak Heri Purwanto,S.SiT.,M.T
2. Bapak Fery Fadly,S.P.,M.H. selaku Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sekaligus mentor yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran yang membangun selama proses penyusunan Laporan aktualisasi;
3. Bapak Ir.Hadi Arnowo,M.App.Sc. selaku coach yang telah memberikan saran dan arahan selama proses penyusunan Laporan aktualisasi;
4. Bapak Agung Nugroho,M.Ed, selaku penguji pada seminar Laporan aktualisasi memberi koreksi serta saran dalam rancangan aktualisasi;
5. Seluruh Widyaiswara dan panitia yang telah membantu proses Pelatihan Dasar CPN Golongan III Angkatan XLI;
6. Seluruh Koordinator Substansi serta seluruh Staf di Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kota Palembang yang telah memberikan saran, masukan dan informasi selama proses penyusunan Laporan Aktualisasi;
7. Suami, anak, Orang Tua, Mertua dan Saudara, yang telah memberikan doa, semangat, perhatian, motivasi dan dukungan baik berupa moril maupun materil;

8. Teman-teman peserta Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan XLI yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Aktualisasi ini dari segi penyajian,serta pemilihan tata Bahasa, cara penyusunan maupun cara penetikannya, penulis berharap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan laporan aktualisasi ini. Besar harapan penulis, semoga laporan aktualisasi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi rekan-rekan lainnya.

Palembang, 15 November 2022

Peserta



Nur Aziza, S.H.

NIP. 19950328 202204 2 003

DAFTAR ISI

LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PNS BerAKHLAK	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi	3
C. Tugas dan Fungsi	4
D. Struktur Organisasi.....	6
E. Program dan Kegiatan saat ini	7
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI	
A. Identifikasi Isu.....	8
B. Pemilihan Isu.....	16
C. Rancangan Gagasan Pemecah Isu	19
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	23
E. Jadwal kegiatan Aktualisasi	55
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI	
A. Role Model.....	60
B. Realisasi Aktualisasi	62
1. Realisasi Kegiatan	62
2. Aktualisasi Nilai Agenda II.....	95
3. Manfaat Aktualisasi.....	130
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	131
D. Tindak Lanjut	133
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	137
B. Rekomendasi.....	138
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN	141

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategori Penilaian USG	17
Tabel 1.2 Tapisan Isu.....	17
Tabel 1.3 Keterangan Diagram Fishbone	19
Tabel 1.4 Gagasan Pemecah Isu	20
Tabel 1.5 Tapisan Isu Mc.Namara	21
Tabel 1.6 Rancangan Kegiatan Aktualisasi	24
Tabel 1.7 Nilai Penerapan BerAKHLAK.....	51
Tabel 1.8 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	55
Tabel 2.1 Tabel Keterkaitan Kegiatan 1 dengan Nilai BerAKHLAK.....	63
Tabel 2.2 Tabel Keterkaitan Kegiatan 2 dengan Nilai BerAKHLAK.....	69
Tabel 2.3 Tabel Keterkaitan Kegiatan 3 dengan Nilai BerAKHLAK.....	77
Tabel 2.4 Tabel Keterkaitan Kegiatan 4 dengan Nilai BerAKHLAK.....	83
Tabel 2.5 Tabel Keterkaitan Kegiatan 5 dengan Nilai BerAKHLAK.....	90
Tabel 2.6 Tabel Keterkaitan Kegiatan 1 dengan Nilai Agenda II	95
Tabel 2.7 Tabel Keterkaitan Kegiatan 2 dengan Nilai Agenda II	100
Tabel 2.8 Tabel Keterkaitan Kegiatan 3 dengan Nilai Agenda II	108
Tabel 2.9 Tabel Keterkaitan Kegiatan 4 dengan Nilai Agenda II	115
Tabel 2.10 Tabel Keterkaitan Kegiatan 5 dengan Nilai Agenda II	121
Tabel 2.11 Rekapitan Habitasi Nilai BerAKHLAK saat Rancangan dan Aktualisasi	127
Tabel 2.12 Tindak Lanjut Kegiatan Aktualisasi.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Palembang	6
Gambar 2.1.1 Bon Buku Tanah Kegiatan SKPT	8
Gambar 2.1.2. Bon Buku Tanah Kegiatan Pemecahan dan Penggabungan.....	9
Gambar 2.1.3. Pengaduan dari Lapor.go.id	10
Gambar 2.1.4. Pengaduan dari Media Sosial(Instagram)	11
Gambar 2.1.5. Pengaduan dari Aplikasi whatsapp	11
Gambar 2.1.6. Pencatatan Laporan Pengaduan secara Manual	12
Gambar 2.1.7. Total Laporan Pengaduan dari Grup Whatsapp	12
Gambar 2.1.8. Kegiatan Apel Pagi.....	14
Gambar 2.1.9. Absensi Apel pagi CPNS	14
Gambar 2.1.10. Pembukuan Perbaikan data Sertifikat PTSL	15
Gambar 2.3.1. Diagram Fishbone	19
Gambar 3.1 Role Model.....	60
Gambar 3.2.1 Konsultasi Bersama Mentor pada kegiatan pertama	62
Gambar 3.2.2 Hasil Perubahan Link Tautan.....	63
Gambar 3.2.3 Konsultasi Bersama Mentor Kegiatan 2.....	67
Gambar 3.2.4 Mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat	67
Gambar 3.2.5 Mencari referensi pedoman Pengelolaan pengaduan	68
Gambar 3.2.6 Membuat Resume Terkait peraturan pengelolaan Pengaduan Masyarakat	69
Gambar 3.2.7 Konsultasi Bersama Mentor kegiatan 3	74

Gambar 3.2.8 Alur Proses Rekap laporan	75
Gambar 3.2.9 Merekomendasikan alur proses rekap laporan Pengaduan.....	75
Gambar 3.2.10 Alur Proses Rekap laporan Pengaduan yang telah di perbaharui....	76
Gambar 3.2.11 Evaluasi Bersama TIM Pengaduan	76
Gambar 3.2.12 Konsultasi Bersama Mentor dan tim pengelola pengaduan.....	81
Gambar 3.2.13 Gambr Rekap Laporan Pengaduan.....	82
Gambar 3.2.14 Membuat Rekap Laporan Pengaduan.....	82
Gambar 3.2.15 Laporan Pengaduan yang telah di sortir berdasarkan Aplikasi dan bulan	83
Gambar 3.2.16 Melakukan Penyortiran Pengaduan berdasarkan aplikasi dan bulan ..	83
Gambar 3.2.17 Cara penggunaan Google Drive	86
Gambar 3.2.18 Memindahkan data ke Google Drive	87
Gambar 3.2.19 Berkoordinasi Bersama Humas/IT	88

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 1 Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara(ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Disiplin (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja(PPPK) yang bekerja pada instansi Pemerintah. Kemudian tercantum pada pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), fungsi ASN adalah sebagai : a. Pelaksana kebijakan Publik; b. Pelayan Publik; c. Perekat dan Pemersatu Bangsa. ASN berfungsi penting bagi perencanaan, pelaksana sekaligus sebagai pengawas dan pengendalian dalam pelaksana pembangunan bangsa. Sebagai Pelayan Publik, seorang ASN dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima baik secara eksternal maupun internal. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, ASN juga harus mampu memahami Nilai-Nilai Dasar yang menjadi Landasan dalam menajalan profesinya,nilai tersebut yaitu : Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis,Loyal,Adaptif dan Kolaboratif yang kita kenal dengan singkatan BerAKHLAK. Nilai-nilai Dasar inilah yang harus di aplikasikan oleh ASN dalam menghadapi berbagai macam tantangan yang mungkin akan dihadapi oleh ASN dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dan akan menjadi semakin berat, baik yang datang dari dalam maupun dari luar,sehingga ASN dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan Profesionalitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengamanatkan Instansi Pemerintah untuk wajib memberikan Pendidikan dan Pelatihan terintegrasi bagi Calon Pegawai Negeri Sipil(CPNS) selama 1(satu)tahun masa percobaan, dengan mengedepankan penguatan Nilai-Nilai dan pembangunan karakter dalam menghasilkan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Salah satu rangkaian kegiatan yang wajib diikuti oleh CPNS adalah Pelatihan Dasar(Latsar). Latsar bertujuan untuk membentuk Pegawai Negeri Sipil yang mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat. Dalam harapannya Pelatihan Dasar(Latsar) memungkinkan peserta untuk mampu mengimplementasikan Nilai-Nilai dasar Profesi PNS dengan cara mengalami sendiri dalam penerapan dan aktualisasi pada tempat tugas, sehingga peserta merasakan manfaatnya secara langsung. Dengan demikian Nilai-Nilai Dasar profesi PNS tersebut tertanam kuat dalam dirinya.

Berdasarkan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14/K.1/PDP.07/2022 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Tujuan diadakan Pelatihan dasar CPNS sebagai pelatihan dasar CPNS ialah menginternalisasikan dan mengimplementasikan *core value* ASN BerAKHLAK dalam mendukung Employer branding ASN “Bangga Melayani Bangsa”. Selain itu pelatihan ini juga di selenggarakan dalam rangka pembentukan karakter PNS yang professional dalam mengelola tantangan dan masalah keragam sosial kultural dengan menggunakan perspektif *whole of Government* atau *One Government* yang di dasari pada nilai-nilai dasar PNS berdasarkan kedudukan dan perannya dalam NKRI pada setiap pelaksanaan tugas dan jabatannya selaku pelayanan masyarakat sebagai wujud nyata bela negara seorang PNS. Maka CPNS diwajibkan Menyusun rancangan aktualisasi yang berkaitan dengan isu yang ada di lingkungan kerja. Penyusunan rancangan kerja ini berlandaskan dari penerapan substansi Mata Pelatihan Agenda II dan III mengenai ASN BerAKHLAK, Manajemen ASN dan Smart ASN.

Untuk mengaktualisasikan substansi mata pelatihan dan nilai-nilai tersebut, peserta pelatihan dasar CPNS harus mampu mengidentifikasi dan menetapkan isu atau permasalahan yang sedang terjadi di tempat tugas/satuan kerjanya. Isu yang terpilih dalam rancangan Aktualisasi ini juga sejalan dengan tugas dan fungsi penulis sebagai Analis Hukum Pertanahan dimana selain Tugas Rutin, penulis juga mendapatkan tugas Tambahan yaitu Penanganan Pelayanan Pengaduan, yang mana dalam pengelolaan layanan pengaduan dalam hal Laporan masih terbilang sangat manual belum adanya penerapan Smart ASN dalam digitalisasi rekapan Laporan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut lah penulis memilih rancangan aktualisasi dengan judul “ **Penggunaan Aplikasi ”Google Drive” Dalam Pengelolaan Rekapan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang**

Melalui kegiatan aktualisasi dan habituasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas Pelayanan dalam pengelolaan Laporan pengaduan agar dapat menerapkan nilai BerAKHLAK serta penerapan Manajemen ASN dan Smart ASN dalam melaksanakan tugas dan kewajiban secara professional sehingga sesuai dengan visi dan misi Kementerian ATR/BPN yaitu menjadi institusi di bisang pertanahan dan tata ruang yang terpercaya dan berstandar dunia.

B. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/badanPertanahan Nasional 2020-2024.

1. Visi Kementerian

Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BadanPertanahan Nasional selama lima tahun kedepan adalah : **Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**.

2. Misi Kementerian

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

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

3. Tujuan dan Sasaran Kementerian

Tujuan disusun sebagai implementasi dan penjabaran Misi, dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Tujuan dan Sasaran menjadi penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara komprehensif.penjabaran Tujuan ke dalam Sasaran Strategis disusun dengan memperhatikan Pradigma Manajemen Ruang dan Pertanahan (Land Management Paradigm).

Dilandasi prinsip-prinsip tersebut, Misi Pertama yaitu “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan” dilaksanakan untuk mencapai 2 tujuan yaitu :

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

Sedangkan Misi Kedua yaitu : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” Dilaksanakan untuk mencapai tujuan:

3. Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Budaya Saing.

C. Tugas dan Fungsi

Bagian ini berisi uraian tugas dan fungsi jabatan peserta pelatihan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.

Ikhtisar Jabatan: Menelaah dan menganalisis bahan pengaturan dan penetapan hak tanah dan ruang, pengaturan dan pendaftaran hak tanah, ruang dan PPAT, pengadaan tanah serta sengketa, konflik dan perkara pertanahan dan tata ruang

Uraian Tugas:

1. Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan dan surat- surat yang berhubungan dengan permohonan Hak Tanah dan pendaftaran Tanah berdasarkan disposisi pimpinan;
2. Menganalisis dan memproses berkas permohonan sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Mempersiapkan petunjuk/penjelasan atas surat dari masyarakat/pihak lain yang menyangkut hak tanah dan pendaftaran tanah;
4. Membuat hasil risalah berdasarkan jenis layanan yang diserahkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti;
5. Membuat konsep SK berdasarkan jenis layanan permohonan pendaftaran tanah;
6. Menyusun bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;
7. Menyiapkan bahan peninjauan lapangan (survei Lokasi);
8. Penanganan Pelayanan Pengaduan

Hasil Kerja:

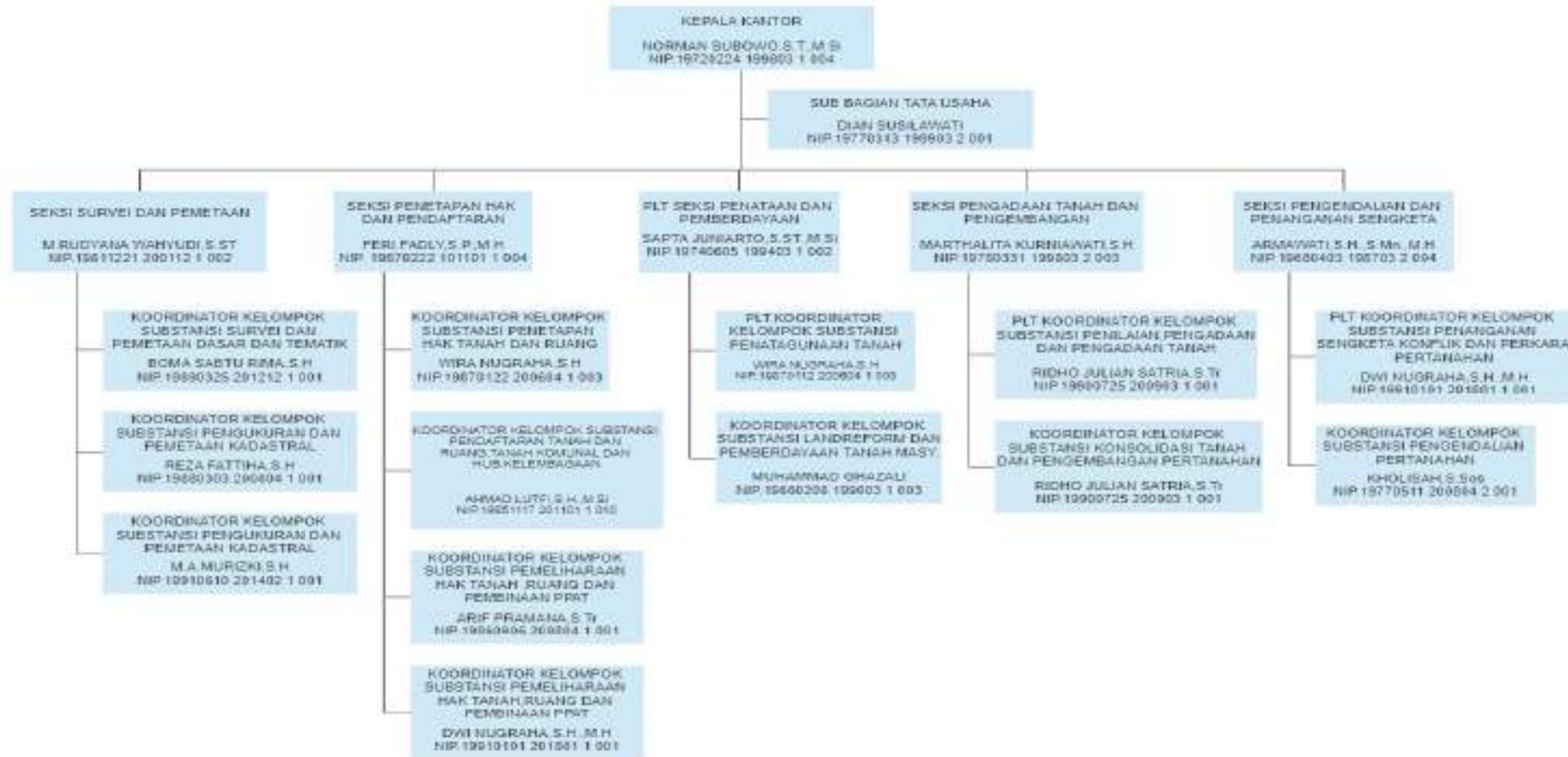
1. Konsep usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, sengketa, konflik, perkara pertanahan;
2. Berkas permohonan dan surat-surat permohonan Hak Tanah dan pendaftaran Tanah yang telah memenuhi syarat;
3. Analisis kebenaran materi permohonan dan yuridis berkas permohonan pendaftaran hak atas tanah;

4. Konsep Surat petunjuk/penjelasan atas surat dari masyarakat/pihak lain yang menyangkut hak tanah dan pendaftaran tanah;
5. Risalah layanan pendaftaran tanah;
6. Konsep SK layanan pendaftaran tanah;
7. Konsep evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;
8. Penyelesaian Pengaduan yang masuk dari Masyarakat

Tanggung Jawab :

1. Kebenaran atas usul, saran dan pendapat yang diajukan kepada atasan langsung;
2. Kelengkapan konsep usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, sengketa, konflik, perkara pertanahan;
3. Kelengkapan berkas permohonan dan surat-surat permohonan Hak Tanah dan pendaftaran Tanah yang telah memenuhi syarat;
4. Kebenaran analisis kebenaran materi permohonan dan yuridis berkas permohonan pendaftaran hak atas tanah;
5. Kebenaran konsep Surat petunjuk/penjelasan atas surat dari masyarakat/pihak lain yang menyangkut hak tanah dan pendaftaran tanah;
6. Kelengkapan Risalah layanan pendaftaran tanah;
7. Kebenaran konsep SK layanan pendaftaran tanah;
8. Kelengkapan konsep evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;
9. terselesainya Laporan Pengaduan yang masuk

D. Struktur Organisasi



Gambar.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Palembang

E. PROGRAM DAN KEGIATAN SAAT INI

- **Kegiatan Layanan Pertanahan :**

1. **PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI :**

- A. Layanan Pengukuran & Pemetaan atas Tanah Baru
- B. Permohonan Hak Atas Tanah

2. **PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH DAN INFORMASI PERTANAHAN**

- A. Pendaftaran Pemecahan/Pemisahan/Penggabungan Sertifikat
- B. Pemindahan Hak (Jual beli,Hibah, Pembagian Hak Bersama,Merger, Cessie, Putusan/Penetapan Pengadilan yang berkekuatan Hukum Tetap dan Tukar-Menukar
- C. Pemindahan Hak (Wakaf)
- D. Hapusnya/Pelepasan Hak
- E. PendaftaranPeralihan Hak (Pewarisan)
- F. Pendaftaran Sertifikat Pengganti
- G. Hak Tanggungan
- H. Roya
- I. Blokir,sita
- J. Informasi Melalui SKPT

- **Progam Berjalan**

1. Penyuluhan Pertanahan Dan Validasi Jemput Bola (Sultan Si Jempol)
2. Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)
3. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap(PTSL)
4. Ladara Kantah Kota Palembang
5. Layanan Pengaduan

Keseluruhan kegiatan dan program semuanya berjalan dikantor pertanahan Kota Palembang, Program yang saat ini sedang di lakukan salah satunya yaitu Layanan Pengaduan dimana semua Pengaduan yang masuk ke kantor Pertanahan Kota Palembang baik itu melalui telfon, Whatsapp,sosmed ataupun dari website di tampung untuk segera diselesaikan baik itu mengenai berkas berjalan ataupun berkas yang sudah jatuh tempo. Untuk mendukung berjalan nya program ini diperlukan adanya peran seluruh pegawai dalam menerima pengaduan yang masuk dari masyarakat mengenai layanan pertanahan di kantor Pertanahan Kota Palembang

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Suatu Permasalahan yang menjadi isu strategis organisasi harus segera di selesaikan supaya masalah tersebut tidak berkelanjutan dan semakin banyak menimbulkan kerugian bagi beberapa pihak. Oleh karena itu, beberapa tahapan perlu dilakukan untuk mencari solusi terhadap masalah tersebut, yang bisa dimulai dari identifikasi, penapisan, analisis hingga rekomendasi dari penyelesaian suatu isu yang sedang di hadapi organisai. Hal ini bertujuan supaya organisasi tersebut dapat bekerja dengan efektif dan efisien.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis menemukan beberapa isu yang terjadi di Kantor Pertanahan Kota Palembang yaitu :

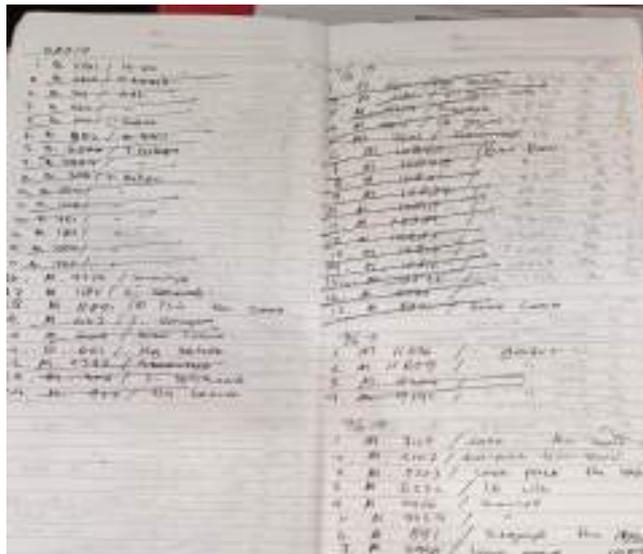
1. Belum Optimalnya Prosedur Peminjaman serta Pengembalian Buku Tanah

a. Data

Belum optimalnya Pencatatan Ketika melakukan peminjaman serta pengembalian Buku Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palembang.



gambar 2.1.1 Bon Buku Tanah kegiatan SKPT



Gambar 2.1.2. Bon Buku Tanah kegiatan Pemecahan/Penggabungan

b. Kondisi Real

Permintaan informasi permohonan buku tanah untuk kegiatan SKPT ataupun pemecahan dan penggabungan bidang sebagaimana gambar 2 dan gambar 3 masih dilakukan secara manual atau belum terstruktur dengan baik tentang prosedur peminjaman dan pengembalian Buku tanah di warkah.

c. Dampak yang terjadi jika Isu tidak diselesaikan

Dampak yang terjadi Ketika tidak adanya prosedur yang baik dalam peminjaman dan pengembalian buku tanah pada warkah adalah sering kali tidak diketemukannya buku tanah karena tidak tau siapa yang terakhir kali melakukan permohonan peminjaman buku tanah, dan juga memperlambat proses kegiatan yang harus adanya buku tanah tersebut.

d. Dampak yang terjadi jika Isu segera di Selesaikan

Dampak yang terjadi adalah adanya prosedur yang jelas dalam peminjaman dan pengembalian buku tanah sehingga tidak ada lagi buku tanah yang belum diketemukan. selain itu juga memudahkan semua layanan yang membutuhkan buku tanah.

e. Keterkaitan Isu dengan Agenda Mata Pelatihan Latsar

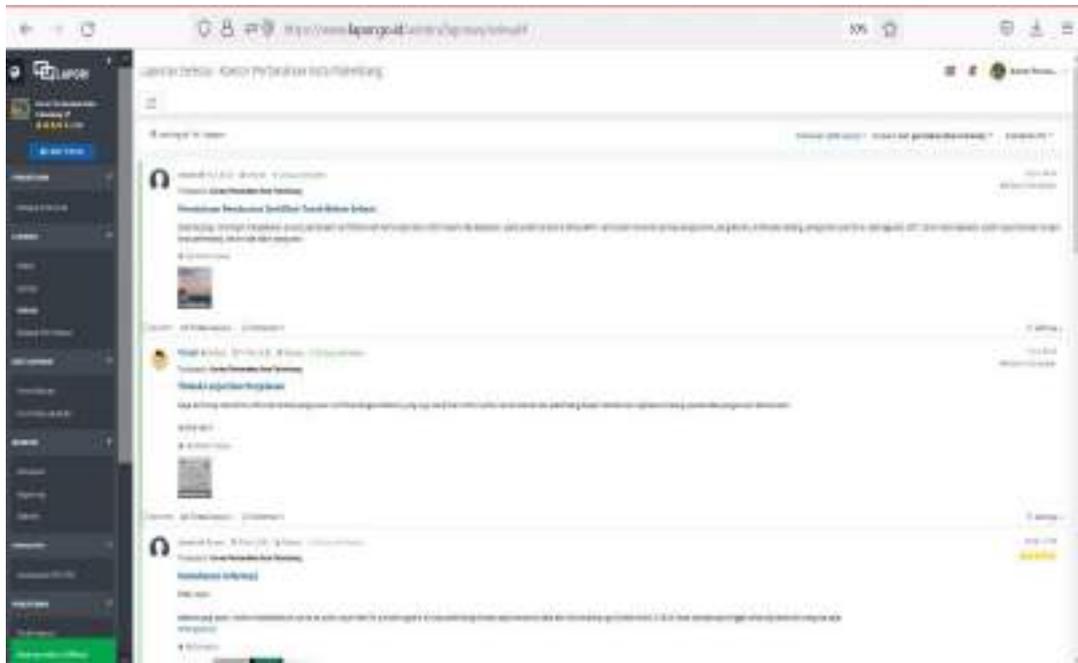
keterlibatan isu dengan agenda mata pelatihan latsar adalah tidak menerapkannya **Management ASN** dimana pegawai melanggar kode etik dan kode perilaku ASN karena dalam bekerja pegawai tidak memiliki adanya rasa tanggung jawab dalam bekerja.

Sementara dari aspek **smart ASN** menunjukkan kurang optimalnya penggunaan teknologi untuk menyimpan data peminjaman dan pengembalian Buku tanah agar lebih mudah di telusuri perjalanan buku tanah tersebut.

2. Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan

a. Data

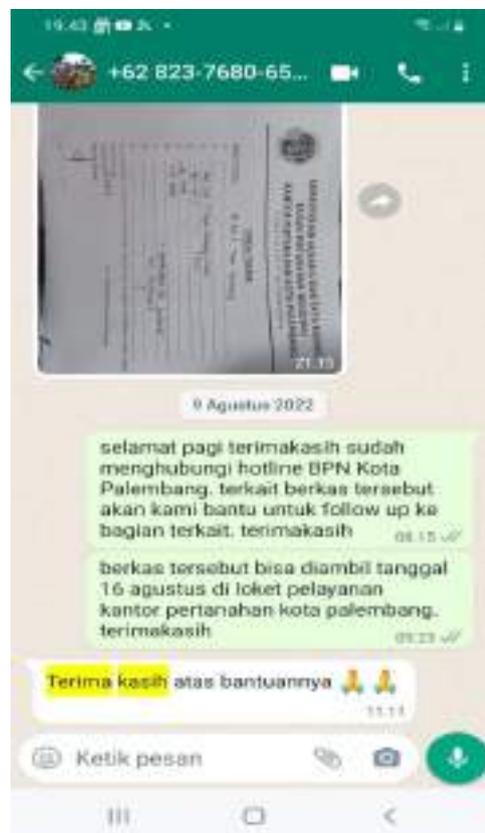
Dalam pengelolaan Rekapitan laporan layanan pengaduan untuk proses rekapitan data yang masuk masih dilakukan secara manual. Laporan yang disampaikan kepada pimpinan dilakukan perminggu, dalam laporan hanya di tuliskan berapa pengaduan yang masuk . belum adanya rekapitan secara rinci pengaduan masuk untuk seksi mana dan tahapan penyelesaian nya sampai mana.



Gambar 2.1.3. Pengaduan dari Lapor.go.id



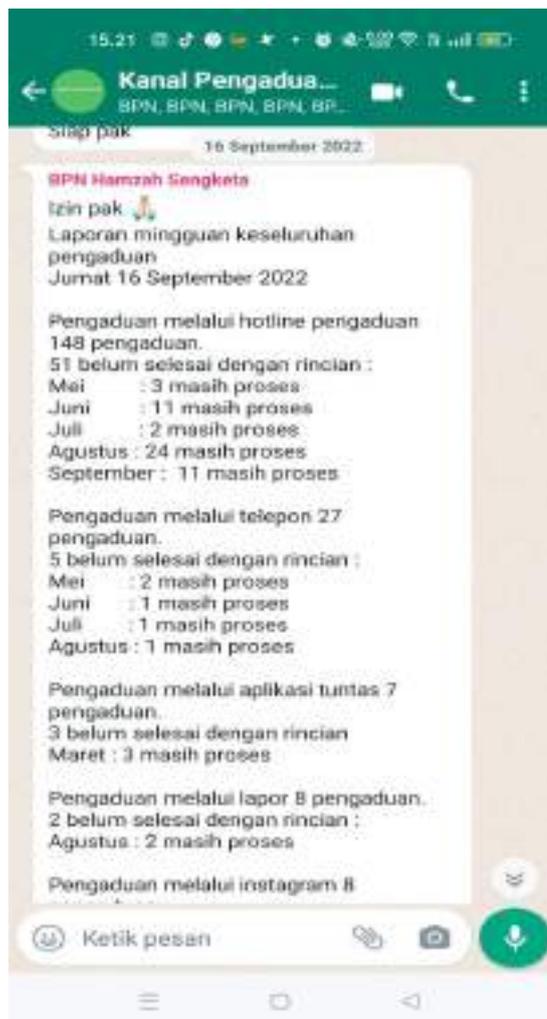
gambar 2.1.4. Pengaduan dari medsos(Instagram)



Gambar 2.1.5. Pengaduan melalui aplikasi Whatsapp

No. Urut	Daftar	Daftar	Daftar
15.000.01	1. Duta - DPP - Dewan Gubernur	1. Duta - DPP - Dewan Gubernur	1. Duta - DPP - Dewan Gubernur
15.000.02	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.03	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.04	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.05	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.06	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.07	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.08	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.09	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur
15.000.10	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur	1. Duta - Dewan Gubernur

Gambar 2.1.6. Pencatatan laporan pengaduan secara manual



Gambar 2.1.7. Total Laporan Pengaduan di Grup Kanal Pengaduan

b. Kondisi Real

Pengelolaan Rekap laporan layanan Pengaduan yang sedang berjalan saat ini masih dilakukan secara manual belum adanya rekap secara digitalisasi yang bisa diakses langsung oleh pimpinan maupun pegawai.

c. Dampak yang terjadi jika Isu tidak di selesaikan

Dampak yang terjadi apabila layanan pengaduan ini masih berjalan seperti kegiatan sebelumnya maka akan berdampak pada banyaknya pengaduan yang masuk tetapi tidak teratasi dengan baik dalam penyelesaiannya sehingga munculnya persepsi negatif public seperti menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan kantor pertanahan kota Palembang

d. Dampak jika isu jika segera diselesaikan

Jika Pengelolaan Rekap laporan layanan Pengaduan segera di atasi maka akan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan nya dalam pelayanan yang didapatkan, sehingga meningkatkan kepercayaan public kepada Kantor Pertanahan Kota Palembang. selain itu juga memudahkan pimpinan untuk mengetahui laporan pengaduan yang masuk.

e. Keterkaitan Isu dengan Agenda Mata Pelatihan Latsar

Keterkaitan isu dengan **managemen ASN** yaitu bahwa dalam mengelola Rekap laporan pengaduan masih belum optimal sehingga kurang nya tanggung jawab dan kesadaran dalam menyelesaikan tugas yang seharusnya menjadi kewajiban ASN. Dari segi **Smart ASN** kurang optimalnya dalam menggunakan teknologi dalam pengelolaan rekap Laporan Pengaduan yang mana seharusnya ada penerapan kecapakan literasi Digital sehingga bisa mempermudah dalam Hal Pembuatan rekap laporan.

3. Banyaknya Pegawai yang kurang Disiplin

a. Data

Banyak nya ketidak disiplin yang dilakukan pegawai dalam bekerja maaupun dalam mengikuti kegiatan yang ada di kantor pertanahan kota Palembang



gambar 2.1.8. Kegiatan apel pagi di kantor pertanahan kota Palembang

**DAFTAR HAZIR APEL PAGI CPNS
KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG
TAHAPAL**

NO	NAMA	SIKSI	TANDA TANGAN
1	ADI PRIMATAMA, S.H.	AP	[Signature]
2	AZZA FAGILAH PERSON, S.H.		[Signature]
3	EDO SEPTIANAN, S.H.		[Signature]
4	MUHAMMAD MUHSIN, S.H.	PHP	[Signature]
5	NUR AZZA, S.H.	PH	[Signature]
6	MAUREEN CAUSTA, S.E	W	[Signature]
7	ELFA PIRNAMA SARI, SH.M.	PP	[Signature]
8	MUHAMMAD ZAIN, S.P.	PP	[Signature]
9	RAUDYA JANARITA, SH.M.		[Signature]
10	ADILAH ALFATMAH, S.T., M.S	PIP	[Signature]
11	KURNIA BINTORO, S.E.		[Signature]
12	BELVY PYTHAGORASNA, A.M.I	PZ	[Signature]
13	ADY SETAWAN, A.H.		
14	TITEN FITRIANDY, A.P.	SP	[Signature]
15	BAYU BAKASWELSYA, A.M.		[Signature]

Gambar 2.1.9. Absensi apel pagi cpns

b. Kondisi Real

Dalam kedisiplinan yang dilakukan oleh pegawai kantor pertanahan Kota Palembang bisa dilihat dalam gambar 9. Dimana dari seluruh pegawai ASN yang ada berjumlah 56 yang hadir pada kegiatan apel hanya 25. Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri (PPNPN) berjumlah 74 yang mengikuti apel hanya 55.

c. Dampak yang terjadi jika isu tidak di selesaikan

Dampak yang terjadi Ketika kurang nya kedisiplinan yang dilakukan oleh pegawai bisa berdampak pada terhambatnya pelayanan karena ketidak patuhan pegawai pada peraturan.

d. Dampak yang terjadi jika isu di selesaikan

Dampak yang terjadi jika isu diselesaikan adalah semua pegawai bisa menaati semua peraturan yang ada dalam bekerja sehingga bisa memulai bekerja tepat waktu dan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu.

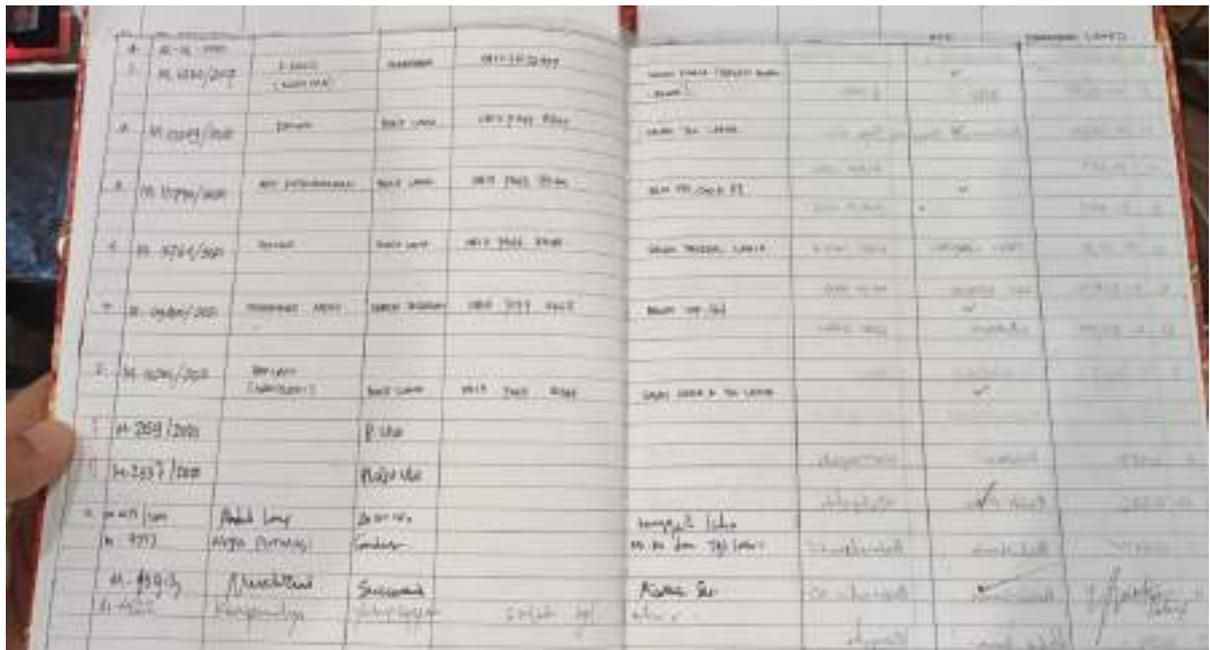
e. Keterkaitan Isu dengan Agenda Mata Pelatihan Latsar

Keterkaitan Isu dengan **management ASN** adalah pada Asas Proposionalitas dimana tidak adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai seorang ASN. Hal Ini juga mencederai Kode Etik ASN yaitu kurang nya pelaksanaan tugas dengan cermat dan disiplin.

4. Belum Optimalnya penanganan Perbaikan Data Sertifikat PTSL

a. Data

Perbaikan Data pada Sertifikat PTSL saat ini masih terbilang belum optimal



No	NIK	Nama	Jabatan	Unit Kerja	Alamat	Tempat Lahir	Tempat Kerja	Tempat Asal	Tempat Lain	Tempat Lain	Tempat Lain
1	191101001	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
2	191101002	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
3	191101003	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
4	191101004	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
5	191101005	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
6	191101006	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
7	191101007	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
8	191101008	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
9	191101009	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf
10	191101010	Andi Lany	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf	Staf

Gambar 2.1.10. Pembukuan perbaikan data sertifikat PTSL

b. Kondisi Real

Dalam penanganan perbaikan sertifikat banyak yang belum terselesaikan karena belum terkoordinir secara jelas, baik dalam pencatatan berkas perbaikan yang masuk maupun dalam pencetakan ulang.

c. Dampak yang terjadi jika isu tidak segera diselesaikan

Dampak yang terjadi menimbulkan tunggakan pekerjaan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap hasil produk yang dikeluarkan oleh kantor pertanahan kota Palembang.

d. Dampak yang terjadi jika isu diselesaikan

Dampak yang terjadi jika isu segera di selesaikan masyarakat menjadi senang dengan pelayanan yang diberikan serta produk yang dihasilkan Kantor Pertanahan Kota Palembang menjadi lebih baik lagi.

e. Keterkaitan Isu dengan Agenda Mata Pelatihan Latsar

Keterkaitan isu dengan agenda mata pelatihan latsar adalah kurangnya menerapkan **management ASN** dimana pegawai dalam bekerja kurang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dimana masih banyak data-data yang salah. Hal ini juga melanggar kode etik sebagai ASN yang mana seharusnya dalam bekerja harus mengedepankan asas Proporsionalitas. Dari segi **Smart ASN** harus adanya penerapan kecakapan literasi digital sehingga bisa mempermudah dalam bekerja.

B. Pemilihan Isu

Teknik Analisis Isu

Dari beberapa isu yang ada, penulis akan melakukan Teknik Analisis Isu untuk menentukan Isu mana yang akan diangkat menjadi Isu utama dan dicarikan solusinya. Teknik yang digunakan adalah Teknis USG (Urgency, Seriousness, Growth).

Teknik USG (Urgency, Seriousness, Growth)

Urgency: Seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti

Seriousness: Seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan

Growth: Seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak segera ditangani

Penilaian secara USG dilakukan dengan menggunakan nilai dengan rentang 1-5

Table 1.1 Kategori Penilaian secara USG

Bobot	Keterangan
5	Sangat kuat pengaruhnya
4	Kuat Pengaruhnya
3	Sedang Pengaruhnya
2	Kurang pengaruhnya
1	Sangat kurang pengaruhnya

Table 1.2. Tapisan Isu menggunakan metode USG

No	ISU	U	S	G	Total	Rangking
1.	Belum Optimalnya Prosedur Peminjaman serta Pengembalian Buku Tanah	5	5	4	14	II
2.	Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan	5	5	5	15	I
3.	Banyaknya Pegawai yang kurang Disiplin	4	4	4	12	III
4.	Belum Optimalnya penanganan Perbaikan Data Sertifikat PTSL	3	4	3	10	IV

a. Urgency

- Isu Belum Optimalnya Prosedur Peminjaman serta Pengembalian Buku Tanah mendapatkan Skor 5 karena didalam buku tanah menyimpan data yuridis dan fisik yang sangat penting sebagai arsip yang dipegang oleh kantor pertanahan.
- Isu Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan mendapatkan skor 5 karena isu ini harus segera di tindak lanjuti agar masyarakat mendapatkan kepastian dalam pelayanan.
- Isu Banyaknya Pegawai yang kurang Disiplin mendapatkan skor 4 karena pegawai yang tidak disiplin kuat pengaruhnya dalam mengoptimisasi pelayanan
- Isu belum Optimalnya Penanganan Perbaikan data Sertifikat PTSL mendapatkan Skor 3 karena isu ini bukan merupakan sebuah pelayanan, jadi tidak ada Batasan waktu dalam penyelesaiannya.

b. Seriousness

- Isu Belum Optimalnya Prosedur Peminjaman serta Pengembalian Buku Tanah mendapatkan Skor 5 karena dampaknya berakibat pada tidak diketemukannya buku tanah serta menyebabkan terhambatnya pekerjaan yang memerlukan buku tanah.
- Isu Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan laporan layanan Pengaduan mendapatkan Skor 5 karena dampak yang terjadi akan berimbas ke masyarakat secara langsung sehingga munculnya persepsi negatif public seperti menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan kantor pertanahan kota Palembang
- Isu Banyaknya Pegawai yang tidak Disiplin mendapatkan Skor 4 karena dampaknya bukan hanya dirasakan oleh masyarakat tetapi juga dirasakan oleh teman kerjanya.
- Isu belum Optimalnya Penanganan Perbaikan data Sertifikat PTSL mendapatkan Skor 4 karena dampaknya akan mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat terhadap produk yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang

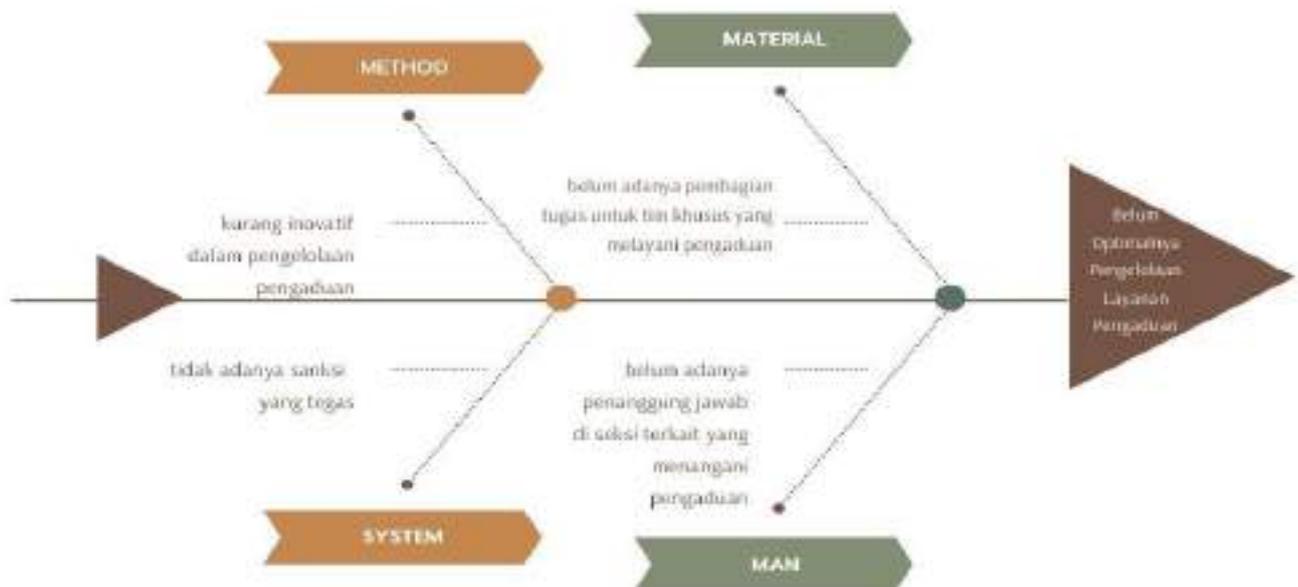
c. Growth

- Isu Belum Optimalnya Prosedur Peminjaman serta Pengembalian Buku Tanah mendapatkan Skor 4 karena akan menjadi kebiasaan yang mengakibatkan hilangnya data atau arsip
- Isu Belum Optimalnya Pengelolaan rekapitan Laporan layanan Pengaduan mendapatkan Skor 5 karena akan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat pada pelayanan pertanahan.
- Isu Banyaknya Pegawai yang tidak Disiplin mendapatkan skor 4 karena manajemen pelayanan menjadi kurang efektif dan kurang efisien.
- Isu belum Optimalnya Penanganan Perbaikan data Sertifikat PTSL mendapatkan Skor 3 karena akan menimbulkan pekerjaan yang kurang optimal.

Berdasarkan analisis USG yang dilakukan, diperoleh hasil nilai tertinggi yaitu **Isu belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan**. Hal ini menunjukkan bahwa isu tersebut merupakan isu prioritas.

C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu

Setelah terpilih isu prioritas dengan menggunakan Teknik tapisan kriteria USG , dilakukan analisis lanjutan untuk memahami isu secara lebih mendalam melalui pendekatan Fishbone Diagram digunakan untuk memetakan akar penyebab masalah dengan mengidentifikasi, mengeksplorasi dan menggambarkan secara detail semua penyebab yang berhubungan dengan suatu permasalahan. Penyebab permasalahan dikategorikan dalam 4 kategori yaitu Man, Method, material, dan system. Hasil dari metode ini bisa memberikan ide kreatifnya untuk menjasi solusi dari isu utama.



Gambar 2.3.1. Diagram fishbone

Table 1.3. Keterangan Diagram Fishbone

Penyebab	Uraian Sebab
Method	Kurang Inovatifnya dalam pengelolaan Pengaduan
Material	Belum adanya Pembagian tugas untuk tim khusus yang melayani pengaduan
System	Tidak adanya sanksi yang tegas
Man	Belum adanya penanggung jawab di seksi terkait yang menangani pengaduan

➤ Rekomendasi Penyelesaian Isu

Table 1.4. gagasan Pemecah isu

Penyebab		Kurang inovatif dalam pengelolaan laporan pengaduan
Kategori		Method
No	Alternatif Penyelesaian	Hasil yang diharapkan
1	Penggunaan Aplikasi "Google Drive" dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan	Adanya Rekapitan Laporan Pengaduan menggunakan Aplikasi "Google Drive"
Penyebab		Belum adanya pembagian tugas untuk tim khusus yang melayani pengaduan
Kategori		Material
No	Alternatif Penyelesaian	Hasil yang diharapkan
2	Membentuk Tim Khusus yang melayani Pengaduan	Pengaduan yang masuk dapat langsung ditangani oleh tim Khusus yang melayani pengaduan
Penyebab		Tidak adanya sanksi yang tegas
Kategori		System
No	Alternatif Penyelesaian	Hasil yang diharapkan
3	Pemberian Sanksi bagi Pegawai yang tidak menangani Pengaduan dengan Cepat	Pengaduan masyarakat yang masuk dapat di tangani sesuai dengan waktu yang ditentukan setelah adanya sanksi bagi pegawai yang tidak cepat dalam menangani pengaduan
Penyebab		Belum adanya Penanggung Jawab diseksi terkait yang menangani pegaduan
Kategori		Man
No	Alternatif Penyelesaian	Hasil Yang diharapkan
4	Penunjukkan pegawai/ staff di seksi terkait yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan Laporan Pengaduan yang masuk	Dengan adanya pegawai yang bertanggung jawab di setiap seksi makan Pengaduan yang masuk ke seksi terkait dapat segera ditangani.

Table 1.5. tapisan Mc.Namara

No	Gagasan	Efektivitas	Efisien	Kemudahan	Total	Peringkat
1	Penggunaan Aplikasi “Google Drive” dalam Pengelolaan rekapan laporan Pengaduan	4	5	5	14	I
2	Membentuk Tim Khusus yang melayani Pengaduan	4	4	3	11	IV
3	Pemberian Sanksi bagi Pegawai yang tidak menangani Pengaduan dengan Cepat	5	4	4	13	II
4	Penunjukkan pegawai/ staff di seksi terkait yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan Laporan Pengaduan yang masuk	4	4	4	12	III

Berdasarkan Analisis untuk menentukan Gagasan Kreatif Pemecah isu prioritas yang menggunakan metode Tapisan Alternatif Mc Namara sebagaimana dalam table 5, maka gagasan oemecah Isu yang diambil adalah “ Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapn Laporan Pengaduan. Karena memiliki nilai tertinggi sehingga menjadi gagasan pemecah Isu terbaik.

Merujuk pada akar penyebab Core Isu yaitu Belum Optimalnya Pengelolaan Laporan Layanan Pengaduan, maka gagasan pemecah isu terbaik yang akan segera di laksanakan adalah dengan melakukan Pengelolaan Rekapn Laporan Pengaduan secara digitalisasi. Gagasan tersebut jika di kaitkan dengan substansi materi **Manajemen ASN**, maka kegiatan tersebut berkaitan dengan tugas dan fungsi ASN sebagai Pelayan Publik yang mana dalam melaksanakan fungsinya harus bekerja secara professional, memberikan pelayanan yang prima serta melakukan perbaikan dalam pelayanan tanpa Henti dan juga dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin digital. Selanjutnya gagasan pemecah isu tersebut juga sesuai dengan Rencana Strategis Kementerian ATR/BPN dalam Rangka Berkomitmen untuk mewujudkan

Institusi yang berstandar dunia dengan memberikan Layanan Pertanahan dan Tata Ruang yang semakin mudah di akses dan transparan serta berbasis Elektronik.

Keterkaitan Gagasan Pemecah Isu dengan Substansi materi **Smart ASN**, gagasan pemecah isu ini berkaitan dengan transformasi digital bagi instansi public yaitu perubahan bentuk layanan yang awalnya dilakukan secara manual di konversikan menjadi Digital. Gagasan ini lah yang harus didukung oleh ASN yang memiliki Digital Skill agar dalam memberikan pelayanan ebih cepat dan tepat.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Nilai-nilai dasar, kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya smart governance.

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Identifikasi Isu :

1. Belum Optimalnya Prosedur Peminjaman serta Pengembalian Buku Tanah
2. Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan
3. Banyaknya Pegawai yang kurang Disiplin
4. Belum Optimalnya penanganan Perbaikan Data Sertifikat PTSL

Isu yang diangkat : Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan

Gagasan Pemecah Isu : Penggunaan Aplikasi “Google Drive” dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Tabel 1.6. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
	Melakukan kegiatan persiapan mengenai kegiatan yang akan dilakukan	1.1 Melakukan konsultasi kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang telah di sepakati	Hasil konsultasi bersama pimpinan	<p>1.1.1 Saya akan menghubungi mentor yang sekaligus atasan saya dengan terlebih dahulu mengucapkan salam dan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sebagai wujud dari Berorientasi Pelayanan</p> <p>1.1.2 Saya akan menyampaikan rencana kegiatan yang akan saya lakukan kepada mentor sebagai wujud transparansi dari kegiatan yang akan saya lakukan agar tujuan dapat tercapai</p>	1. Visi Kementerian Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selama Lima Tahun kedepan adalah : Terrwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk mendukung Tercapainya :	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya

				<p>sebagai wujud nilai</p> <p>Akuntabel</p> <p>1.1.3 Saya akan menghormati Ketika mentor menentukan jadwal untuk bertemu walaupun itu dilakukan di hari libur sebagai wujud nilai dari</p> <p>Harmonis</p> <p>1.1.4 Saya akan bertemu dengan mentor untuk perihal bimbingan Aktualisasi sebagai wujud nilai dari Loyal</p> <p>1.1.5 Saya akan menunggu waktu bertemu dengan mentor tanpa mengeluh Ketika ada perubahan jadwal sebagai wujud dari nilai Adaptif</p> <p>1.1.6 Saya akan bekerja sama dengan mentor untuk membahas Isu yang akan</p>	<p>“Indonesia Maju dan Berdaulat,Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”</p> <p>2. Misi Kementerian</p> <p>Untuk mencapai visi tersebut, berdasarkan mandate kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dijalankan mulai 2 Misi dengan Uraian sebagai Berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelenggarakan penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan. 2. Menyelenggarakan Pelayanan 	
--	--	--	--	---	--	--

				diangkat untuk aktualisasi sebagai wujud dari Nilai Kolaboratif	Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.
		1.2 Mencatat saran dan Kritik serta Rekomendasi dari pimpinan (mentor)		<p>1.2.1 Saya akan mendengarkan semua saran dan kritik yang mentor berikan sebagai wujud dari nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>1.2.2 Saya akan mencatat dan mengikuti arahan mentor dengan rasa tanggung jawab sebagai wujud nilai Akuntabel</p> <p>1.2.3 Saya akan mempelajari semua masukan dan saran yang mentor berikan sebagai wujud dari nilai Kompeten</p> <p>1.2.4 Saya akan membahas rancangan Aktualisasi saya Bersama mentor</p>	<p>3. Tujuan dan Sasaran Kementerian</p> <p>Tujuan disusun sebagai implementasi atau penjabaran Misi, dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Tujuan dan Sasaran menjadi penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara Komprehensif.</p> <p>Penjabaran Tujuan ke dalam sasaran Strategis disusun dengan memperhatikan Pradigma Manajemen Ruang dan Pertanahan (Land Management</p>

				<p>sebagai wujud nilai Harmonis</p> <p>1.2.5 Saya akan membangun hubungan yang baik dalam membahas rancangan aktualisasi kepada mentor sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>1.2.6 Saya akan mengikuti semua saran dari mentor untuk kebaikan Rancangan Aktualisasi saya sebagai wujud nilai dari Adaptif</p> <p>1.2.7 Saya akan bekerja sama dengan mentor dalam membahas Isu yang akan saya angkat dalam Aktualisasi sebagai wujud dari Kolaboratif</p>	<p>Paradigm). Dilandasi Prinsip-prinsip tersebut, Misi Pertama yaitu “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif Berkelanjutan dan Berkeadilan” dilaksanakan untuk mencapai 2 Tujuan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pertanahan untuk mewujudkan Kesejahteraan Rakyat 2. Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif, dan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan. 	
		1.3 Melakukan perbaikan sesuai		1.3.1 Saya akan melakukan perbaikan sesuai dengan masukan dari mentor		

		<p>dengan saran dan kritik dari mentor</p>		<p>sebagai wujud dari nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>1.3.2 Saya akan melaksanakan semua masukan yang diberikan oleh mentor sebagai Wujud dari nilai Akuntabel</p> <p>1.3.3 Saya akan melakukan perbaikan dan mempelajari semua masukan dari mentor sebagai wujud dari nilai Kompeten</p> <p>1.3.4 Saya akan menghargai semua masukan yang mentor berikan sebagai wujud dari nilai Harmonis</p> <p>1.3.5 Saya akan mencari tau dimana letak kesalahan dari Rancangan Aktualisasi saya yang di kritik oleh mentor dan</p>	<p>Sedangkan Misi Kedua yaitu :</p> <p>“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” dilaksanakan untuk mencapai tujuan :</p> <p>3. Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan dan Berdaya Saing.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				<p>langsung segera untuk diperbaiki sebagai wujud dari nilai Adaptif</p> <p>1.3.6 Saya akan senang Ketika Mentor memberikan saran terhadap Rancangan Aktualisasi saya sebagai wujud dari nilai Kolaboratif</p>	
2	<p>Mencari dan Mempelajari Regulasi Terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap layanan kegiatan Pertanahan.</p>	<p>2.1 Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan</p>	<p>Resume Peraturan-Peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>	<p>2.1.1 Saya akan menyampaikan rencana kegiatan saya kepada mentor atau atasan dengan tutur kata yang baik dan menyenangkan sebagai wujud dari nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>2.1.2 Saya akan berkonsultasi kepada mentor dengan efektif dan efisien sebagai wujud dari nilai Akuntabel</p>	<hr/> <p>Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani 2. Profesional <p>Terpercaya</p>

				<p>2.1.3 Saya akan berkonsultasi dengan mentor dalam suasana yang kondusif sebagai wujud dari nilai Harmonis</p> <p>2.1.4 Saya akan mengkonsultasikan apa-apa saja tujuan kegiatan selanjutnya sesuai dengan kegiatan yang dilakukan sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>2.1.5 Saya akan berkonsultasi kepada mentor dengan proaktif sebagai wujud dari nilai adaptif</p> <p>2.1.6 Saya akan membangun kerja sama kepada mentor dalam berkonsultasi sebagai wujud nilai dari Kolaboratif</p>	
--	--	--	--	--	--

		<p>2.2 Mencari dan mempelajari aturan mengenai tata Kelola Pengaduan masyarakat</p>		<p>2.2.1 Saya akan mempelajari regulasi mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan guna memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku (berorientasi pelayanan)</p> <p>2.2.2 Saya akan mempelajari aturan yang mengatur tentang layanan pengaduan demi memberikan kemudahan dan kecepatan masyarakat dalam pelayanan pengaduan sebagai wujud dari nilai akuntabel</p>		
--	--	---	--	--	--	--

			<p>2.2.3 Saya akan mencari dan mempelajari regulasi terkait tata Kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam rangka meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah (Kompeten)</p> <p>2.2.4 Saya akan mempelajari peraturan mengenai layanan pengaduan dan mengikuti semua aturan yang berlaku sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>2.2.5 Saya akan mempelajari peraturan agar memiliki pengetahuan yang mendalam sebagai wujud dari nilai Adaptif</p>		
		2.3 Mencari Refrensi Pedoman	2.3.1 Saya akan mencari referensi pedoman		

		<p>Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</p>		<p>pengelolaan pengaduan untuk kepastian hukum bagi masyarakat sebagai bentuk dari nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>2.3.2 Saya akan mencari referensi pedoman demi membangun kepercayaan masyarakat terhadap kantor pertanahan kota Palembang sebagai wujud dari nilai Akuntabel</p> <p>2.3.3 Saya akan mencari dan mempelajari referensi literatur pedoman terkait tata Kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan, dalam rangka meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah (Kompeten)</p>		
--	--	---	--	---	--	--

				<p>2.3.4 Saya akan mencari referensi pedoman pelayanan pengaduan demi masyarakat tanpa membedakan satu sama lain sebagai wujud dari nilai Harmonis</p> <p>2.3.5 Saya akan mencari referensi guna untuk mendedikasikan diri untuk melayani masyarakat dalam penanganan pengaduan sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>2.3.6 Saya akan mencari referensi guna mempelajari sehingga bisa timbul inovasi2 baru dalam pengelolaan layanan pengaduan sebagai wujud dari nilai Adaptif</p>	
--	--	--	--	---	--

		<p>2.4 Membuat resume terkait Peraturan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</p>		<p>2.4.1 Saya akan membuat resume dengan sebaik mungkin demi memberikan perbaikan pelayanan pengaduan sebagai wujud dari nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>2.4.2 Saya akan membuat resume berdasarkan peraturan perundang-undangan secara konsisten sebagai wujud dari nilai Akuntabel</p> <p>2.4.3 Saya akan membuat resume secara komitmen berdasarkan perturan perundang-undangan sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>2.4.4 Saya akan membuat resume berdasarkan peraturan perundang-undangan sehingga</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				nantinya akan menambah perbaikan kedepannya sebagai wujud dari nilai Adaptif	
3	Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk	3.1 Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Adanya konsep alur rekapan laporan pengaduan yang masuk	<p>3.1.1 Saya akan Berkonsultasi dengan mentor terkait dengan alur proses rekapan laporan pengaduan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sebagai wujud dari Nilai Beroreintasi Pelayanan</p> <p>3.1.2 Saya akan merekomendasikan alur proses rekapan laporan kepada mentor secara efektif dan efisien sebagai wujud dari Nilai Akuntabel</p>	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu <ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya

				<p>3.1.3 Saya akan berkonsultasi dengan mentor dalam suasana yang kondusif sebagai wujud dari nilai Harmonis</p> <p>3.1.4 Saya akan mengkonsultasikan apa-apa saja tujuan kegiatan saya pada tahapan selanjutnya sesuai dengan kegiatan saat ini yang dilakukan sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>3.1.5 Saya akan berkonsultasi kepada mentor dengan proaktif sebagai wujud dari nilai adaptif</p> <p>3.1.6 Saya akan membangun kerja sama kepada mentor dalam berkonsultasi sebagai wujud nilai dari Kolaboratif</p>	
--	--	--	--	---	--

		<p>3.2 Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan</p>		<p>3.2.1 Saya akan merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelolaan layanan . sehingga saya mewujudkan nilai berorientasi pelayanan</p> <p>3.2.2 Saya akan membuat rekomendasi alur pembuatan rekapan laporan pengaduan secara transparat sebagai wujud dari nilai Akuntabel</p> <p>3.2.3 Saya akan membuat rekomendasi alur pembuatan rekapan laporan pengaduan dengan kualitas terbaik</p>		
--	--	---	--	--	--	--

				<p>sebagai wujud dari nilai</p> <p>Kompeten</p> <p>3.2.4 Saya akan membuat rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan untuk membatu masyarakat dalam penyelesaian pengaduan sebagai wujud dari nilai</p> <p>Harmonis</p> <p>3.2.5 Saya akan membuat rekomendasi alur rekapan laporan sebagai komitmen kepada masyarakat sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>3.2.6 Saya akan membuat rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan sebagai bentuk dari Inovasi</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>sebagai wujud dari nilai Adaptif</p>		
		<p>3.3 Mengadakan evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan</p>		<p>3.3.1 Saya akan membuat evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekapan laporan dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dari nilai Akuntabel</p> <p>3.3.2 Saya membuat evaluasi demi mengembangkan kapabilitas saya sebagai wujud dari nilai Kompeten</p> <p>3.3.3 Saya akan membuat evaluasi hasil dari rekomendasi rekapan laporan pengaduan sebagai inovasi untuk memperbaiki pelayanan pengaduan sebagai wujud dari nilai Adaptif</p>		

4	Pengumpulan dan Penyortiran data pengaduan yang masuk	4.1 Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan-rekan kantor	Adanya rekapan laporan pengaduan yang masuk yang telah di sortir	<p>4.1.1 Saya akan berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan kantor terkait dengan Pengelolaan Laporan pengaduan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar dengan sikap sopan dan santun sehingga saya mewujudkan nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>4.1.2 Saya akan berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor maupun rekan kerja secara transparan sebagai wujud dari nilai Akuntabel</p> <p>4.1.3 Saya akan berkonsultasikan hanya dengan mentor tetapi juga dengan kerja</p>		<p>Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya
---	---	---	--	--	--	--

				<p>sebagai wujud dari nilai Harmonis</p> <p>4.1.4 Saya akan mengkonsultasikan apa saja tujuan kegiatan saya pada tahapan selanjutnya sesuai dengan kegiatan saat ini yang dilakukan sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>4.1.5 Saya akan berkonsultasi kepada mentor dan rekan kerja dengan proaktif sebagai wujud dari nilai adaptif</p> <p>4.1.6 Saya akan membangun kerja sama kepada mentor dan rekan kerja dalam berkonsultasi dan berdiskusi sebagai wujud nilai dari Kolaboratif</p>		
		4.2 Mengumpulkan semua laporan		4.2.1 Saya akan mengumpulkan semua		

		<p>pengaduan yang akan di sortir</p>		<p>laporan pengaduan yang akan di sortir dengan cepat dan tepat waktu sehingga saya mewujudkan nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>4.2.2 Saya akan mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan fakta dan data yang sebenarnya serta dapat dipertanggung jawabkan sehingga saya mewujudkan nilai akuntabel</p> <p>4.2.3 Saya akan mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sampai dengan selesai sebagai wujud dari nilai Kompeten</p> <p>4.2.4 Saya akan mengumpulkan semua</p>		
--	--	--------------------------------------	--	---	--	--

				<p>laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat tanpa membedakan latar belakang sebagai wujud dari nilai Harmonis</p> <p>4.2.5 Saya akan mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sebagai kontribusi saya kepada Satker saya sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>4.2.6 Saya akan mengumpulkan laporan pengaduan yang masuk secara proaktif sebagai wujud dari nilai Adaptif</p>		
		4.3 Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan aplikasi dan berdasarkan bulan		4.3.1 Saya akan menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan seksi terkait sesuai dengan fakta dan data yang dapat		

				<p>dipertanggung jawabkan sehingga saya mewujudkan nilai Akuntabel</p> <p>4.3.2 Saya akan menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai seksi terkait dengan memberikan kinerja terbaik sebagai wujud dari nilai Kompeten</p> <p>4.3.3 Saya akan menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai seksi terkait secara bertanggung jawab sebagai wujud dari nilai Loyal</p> <p>4.3.4 Saya akan menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai seksi terkait dengan tidak mengeluh dalam bekerja</p>	
--	--	--	--	--	--

				sebagai wujud dari nilai Adaptif	
5	Penyimpanan Rekapitan Laporan Pengaduan di “Google Drive”	5.1 Menyiapkan akun Google Drive digitalisasi Rekapitan Laporan Pengaduan serta mempelajari penggunaan google drive	Tersimpan nya semua rekapitan laporan pengaduan secara online di “Google Drive”	5.1.1 Saya akan menyiapkan akun google drive dengan waktu yang cepat sebagai wujud dari nilai Berorientasi Pelayanan 5.1.2 Saya akan menyiapkan akun Google Drive untuk membantu mempermudah dalam pengelolaan laporan pengaduan sebagai wujud dari nilai Kompeten 5.1.3 Saya akan menyiapkan akun google drive sebagai bentuk tanggung jawab kepada Instansi tempat bekerja sebagai bentuk dari nilai Loyal 5.1.4 Saya akan menyiapkan akun Google drive	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya

				<p>sebagai dari inovasi dalam pengelolaan pengaduan sehingga terwujud nilai Adaptif</p>		
		5.2 Memindahkan data rekapan laporan ke Google Drive		<p>5.2.1 Saya akan memindahkan data rekapan laporan yang dilakukan secara manual ke Google Drive agar mempermudah dilihat oleh pimpinan sehingga saya menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan</p> <p>5.2.2 Saya akan memindahkan rekapan laporan ke Google drive sampai selesai dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud dari nilai Akuntabel</p> <p>5.2.3 Saya akan memindahkan rekapan laporan ke dalam penyimpanan Google</p>		

				<p>Drive dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dengan kemampuan yang saya miliki. Sehingga saya mewujudkan nilai Kompeten</p> <p>5.2.4 Saya akan memindahkan rekapan laporan ke dalam penyimpanan Google Drive sebagai komitmen kepada pimpinan yang telah menunjuk saya sebagai salah satu pengelola pelayanan pengaduan sehingga saya mewujudkan nilai Loyal</p> <p>5.2.5 Saya akan memindahkan rekapan laporan yang mana dulunya masih secara manual di pindahkan ke dalam Google Drive sebagai</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>bentuk inovasi terbaru sehingga saya dapat menerapkan nilai Adaptif</p>		
		<p>5.3 Berkoordinasi ke tim IT tentang keamanan Aplikasi “Google Drive”</p>		<p>5.3.1 Saya akan berkoordinasi dengan tim IT dengan menggunakan Bahasa yang baik dan benar sehingga terwujudnya nilai Berorientasi pelayanan</p> <p>5.3.2 Saya akan berkoordinasi dengan tim IT tentang keamanan Aplikasi Google Drive sebagai bentuk tanggung jawab kepada pimpinan agar data tersimpan scr aman sebagai wujud dari nilai Akuntabel</p> <p>5.3.3 Saya akan berkoordinasi dengan Tim It untuk mempelajari lebih</p>		

				<p>mendalam dalam penggunaan Google Drive sehingga terwujudnya nilai</p> <p>Kompeten</p> <p>5.3.4 Saya akan berkoordinasi dengan Tim IT sehingga dapat selaras dalam satu tujuan sebagai bentuk wujud dari nilai</p> <p>Harmonis</p> <p>5.3.5 Saya akan berkoordinasi dengan tim IT sebagai bentuk dedikasi sehingga terwujud nya nilai Loyal</p> <p>5.3.6 Saya akan berkoordinasi dengan Tim IT agar kedepannya tidak terjadi permasalahan sebagai bentuk dari nilai Adaptif</p> <p>5.3.7 Saya akan berkoordinasi dengan Tim It sebagai</p>	
--	--	--	--	--	--

				bentuk dari nilai Kolaboratif		
--	--	--	--	---	--	--

Table 1.7. Nilai Penerapan BerAKHLAK

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan/Habitiasi Nilai							Jumlah	
		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif		
1.	Melakukan Kegiatan Persiapan Mengenai Kegiatan Yang Akan Dilakukan									
1	Melakukan Konsultasi kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang telah di sepakati	1	1		1	1	1	1	1	6
2	Mencatat saran dan kritik serta rekomendasi dari pimpinan (mentor)	1	1	1	1	1	1	1		6
3	Mxelakukan perbaikan sesuai dengan saran dan kritik dari mentor	1	1	1	1		1	1	1	6
2	Mencari dan Mempelajari Regulasi Terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap layanan kegiatan Pertanahan.									
1	Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1		1	1	1	1	1	6

	2	Mencari dan mempelajari aturan mengenai tata Kelola Pengaduan masyarakat	1	1	1		1	1		5
	3	Mencari Refrensi Literatur, Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	1	1	1	1	1	1		6
	4	Membuat resume terkait peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat	1	1				1	1	4
3	Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk									
	1	Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1		1	1	1	1	6
	2	Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapan laporan	1	1	1	1	1	1		6

		pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan								
	3	Mengadakan evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekapitan laporan pengaduan		1	1			1		3
4	Pengumpulan dan Penyortiran data pengaduan yang masuk									
	1	Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan-rekan kantor	1	1		1	1	1	1	6
	2	Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir	1	1	1	1	1	1		6
	3	Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan seksi terkait		1	1		1	1		4
5	Penyimpanan Rekapitan Laporan Pengaduan di "Google Drive"									

	1	Menyiapkan akun Google Drive digitalisasi rekapan laporan pengaduan serta penggunaan google drive	1		1		1	1		4
	2	Memindahkan data rekapan laporan ke Google Drive	1	1	1		1	1		5
	3	Berkoordinasi ke tim IT tentang keamanan Aplikasi “Google Drive”	1	1	1	1	1	1	1	7
Jumlah			14	15	11	10	14	16	6	86

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model



gambar 3.1.1 Role Model

Kantor Pertanahan Kota Palembang merupakan instansi Pertanahan pada tingkat daerah kabupaten/kota yang berupaya memberikan pelayanan public di bidang pertanahan dalam rangka mewujudkan pelayanan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia serta mengimplementasikan budaya organisasi yang Profesional, Melayani dan Terpercaya. Salah satu Role Model yang menjadi panutan penulis selama menjalani proses habituasi di kantor pertanahan Kota Palembang adalah Bapak Fery Fadly, S.P., M.H yang merupakan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran kantor Pertanahan Kota Palembang yang sekaligus menjabat sebagai atasan penulis. Beliau adalah sosok yang selalu mampu berkoordinasi dengan baik dengan rekan kerja maupun dengan atasannya. Beliau memberi dukungan kepada penulis dalam melakukan kegiatan aktualisasi selama proses habituasi dan selalu memberikan motivasi, saran dan pendapat selama membuat laporan aktualisasi. Beliau merupakan salah satu orang yang paling ramah di kantor, selalu tersenyum dan menyapa semua pegawai. Beliau selalu bersedia untuk membantu serta membimbing rekan maupun staffmya dalam menjalankan pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik. Beliau memiliki rasa tanggung jawab, profesional, kredibilitas dan mengutamakan kepentingan organisasi. Selain itu, bapak Fadly juga menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dalam kesehariannya yang terdiri dari :

1. Berorientasi Pelayanan

Sikap ini ditunjukkan oleh bapak Fery Fadly,S.P.,M.H dengan sikap ramah,cekapan,solutif dan dapat di andalkan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan Pemohon yang merupakan masyarakat yang dapat untuk berkonsultasi terkait permasalahan pertanahan. Bapak Fadly juga terus melakukan perbaikan tiada henti untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.

2. Akuntabel

Sikap Akuntabel yang diterapkan oleh bapak Fery Fadly,S.P.,M.H ialah senantiasa melaksanakan tugas dengan jujur, cermat, bertanggung jawab dan disiplin. Sikap tersebut juga diajarkan beliau kepada staffnya untuk tetap menyelesaikan pekerjaan secara cermat dan dapat di pertanggung jawabkan.

3. Kompeten

Nilai Kompeten yang dimiliki oleh bapak Fery Fadly,S.P.,M.H adalah selalu berusaha untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dan meningkatkan kompetensi diri dalam menghadapi suatu permasalahan. Selain itu beliau merupakan orang yang senang untuk membantu orang lain, beliau membantu membimbing dan mengarahkan setiap staff nya yang mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas.

4. Harmonis

Sikap Harmonis yang diterapkan oleh bapak Fery Fadly,S.P.,M.H ditunjukkan dengan sikap beliau yang sangat ramah kepada siapapun, selalu menyapa setiap orang di unit kerja tanpa membedakan latar belakang sehingga membuat para pegawai senang dan dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif.

5. Loyal

Nilai Loyal yang ditanamkan oleh bapak Fery Fadly,S.P.,M.H adalah selalu mengutamakan kepentingan bangsa dan negara dibandingkan dengan kepentingan pribadi, tetap patuh kepada nilai-nilai Pancasila dan UUD 1945. Menjaga nama baik ASN, Pimpinan, Intansi dan Negara serta selalu menjaga rahasia jabatan setiap melakukan tugas di dalam maupun luar unit lingkungan unit kerja.

6. Adaptif

Nilai Adaptif yang dicerminkan oleh bapak Fery Fadly,S.P.,M.H adalah beliau selalu berusaha untuk dapat menyesuaikan diri dalam menghadapi tantangan perubahan, baik perubahan peraturan perundang-undangan, mekanisme pekerjaan, dan Teknologi.

7. Kolaboratif

Nilai Kolaboratif yang dicerminkan oleh Bapak Fery Fadly.,S.P.,M.H adalah beliau selalu memberikan kesempatan kepada setiap staffnya untuk terlibat dan berkontribusi dalam setiap pekerjaan. Beliau memberikan kepercayaan kepada staffnya untuk ikut serta dalam tugas-tugas di seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran pada Kantor Pertanahan Kota Palembang.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Laporan hasil kegiatan aktualisasi ini menjelaskan tentang realisasi dari kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan perminggunya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan pada Rancangan aktualisasi. Kegiatan-kegiatan realisasi aktualisasi adalah sebagai berikut :

a. Menghadap pimpinan(mentor) terkait persetujuan mengenai kegiatan yang akan dilakukan

1) Melakukan Konsultasi kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang telah di sepakati

Tahapan kegiatan pertama dalam kegiatan aktualisasi ini adalah melakukan konsultasi kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Tahapan ini dilaksanakan pada tanggal 5 Oktober 2022 bertempat di kantor pertanahan kota Palembang. Pada tahap ini, peserta berkonsultasi kepada mentor terkait tahapan-tahapan rencana kegiatan yang akan dilakukan dari awal hingga akhir untuk tercapainya Rekapitan Laporan Pengaduan yang lebih baik lagi. Tahapan ini menghasilkan *Output* berupa dokumentasi pada saat Konsultasi.



Gambar 3.2.1 Konsultasi Bersama mentor pada kegiatan pertama

2) Mencatat saran dan kritik serta rekomendasi dari pimpinan(mentor)

Tahapan kegiatan ini dilakukan pada tanggal 5 Oktober 2022. Tahapan ini dilakukan untuk mencatat semua saran, kritik serta rekomendasi dari mentor sebagai bentuk masukan agar semua kegiatan dilaksanakan lebih baik lagi. Pada tahapan ini mentor memberi saran agar dalam melampirkan tautan Google Drive dibuat lebih singkat serta dalam menyampaikan Link yang ditujukan kepada pimpinan harus disertai dengan caption yang baik. *Output* yang dihasilkan berupa masukan dari mentor.

3) Melakukan Perbaikan sesuai dengan saran dan kritik dari mentor

Pada tahapan ini peserta melakukan perbaikan sesuai dengan saran dan kritik dari mentor pada tanggal 6 Oktober 2022. Dimana perbaikan tersebut mengenai hal dalam melampirkan tautan Google Drive dibuat lebih singkat serta dalam menyampaikan Link yang ditujukan kepada pimpinan harus disertai dengan caption yang baik. *Output* melaksanakan perbaikan sesuai dengan saran mentor.



Gambar 3.2.2. Hasil Perubahan Link Tautan

Table 2.1 Tabel Keterkaitan Kegiatan 1 dengan Nilai BerAKHLAK

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
Melakukan Konsultasi kepada Pimpinan sesuai dengan waktu yang telah di sepakati	Hasil Konsultasi Bersama mentor	<p>Berorientasi Pelayanan : Melakukan konsultasi dengan bersikap ramah, sopan dan santun</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan rencana kegiatan kepada mentor sebagai wujud transparansi dari kegiatan sehingga tercapainya tujuan.</p>

		<p>Kompeten : Melakukan konsultasi dengan mentor terkait seluruh kegiatan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis : Mengikuti arahan dari mentor terhadap jadwal untuk bertemu perihal konsultasi</p> <p>Loyal : Melakukan Konsultasi dengan mentor perihal bimbingan kegiatan aktualisasi</p> <p>Adaptif : Menunggu waktu bertemu dengan mentor tanpa mengeluh</p> <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kesempatan kepada mentor untuk ikut berkontribusi dalam memberikan masukan ataupun ide mengenai pelaksanaan aktualisasi. • Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan berkoordinasi dengan atasan adalah mendapatkan saran-saran yang membangun
Mencatat saran dan Kritik serta Rekomendasi dari Pimpinan (Mentor)		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mendengarkan semua saran dan kritik dari mentor • Mencatat semua masukan dari mentor dengan bersikap cekatan dan dapat diandalkan

		<p>Akuntabel : Mencatat dan mengikuti arahan mentor dengan rasa tanggung jawab</p> <p>Kompeten : Mempelajari masukan dan saran dari mentor</p> <p>Harmonis : Mengikuti semua masukan dari mentor demi menciptakan lingkungan kerja yang harmonis</p> <p>Loyal : Membangun hubungan yang baik ke mentor dalam membahas kegiatan aktualisasi</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari semua masukan dari mentor dengan bertindak proaktif • Mengikuti semua saran dari mentor demi kebaikan kegiatan aktualisasi <p>Kolaboratif : Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja saama untuk menghasilkan nilai tambah</p>
<p>Melakukan Perbaikan sesuai dengan saran dan kritik dari mentor</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan sesuai dengan masukan yang diberi mentor dengan bersikap cekatan • Melakukan perbaikan demi menjalankan nilai perbaikan tiada henti <p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan semua masukan yang diberikan oleh mentor

		<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan berdasarkan masukan dari mentor dengan jujur, bertanggung jawab dan berintegritas tinggi <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan dan mempelajari semua masukan dari mentor demi meningkatkan kompetensi menjawab tantangan • Melakukan perbaikan dengan kualitas terbaik <p>Harmonis :</p> <p>Menghargai semua masukan yang diberikan oleh mentor</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerima semua saran dari mentor terhadap kegiatan aktualisasi dengan senang hati.</p>
--	--	--

b. Mencari dan mempelajari Regulasi Terkait tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

1) Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan(mentor)

Tahapan kegiatan ini adalah mengkonsultasikan kegiatan kepada atasan terkait mencari dan mempelajari regulasi Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan, tahapan ini dilakukan pada tanggal 7 Oktober 2022 bertempat di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Pada tahapan ini, peserta mendapat informasi mengenai Peraturan-peraturan yang mengatur tentang Pelayanan Pengaduan. Tahapan ini menghasilkan *output* berupa dokumentasi pada saat konsultasi.



Gambar 3.2.3. Konsultasi Bersama mentor kegiatan 2

2) Mencari dan Mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat

Tahapan kegiatan ini dilakukan pada tanggal 10-11 Oktober 2022. Tahapan ini dilakukan untuk memperdalam pengetahuan mengenai aturan2 yang mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman system pengaduan pelayanan Publik Nasional. Selanjutnya Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. *Output* yang dihasilkan berupa Peraturan Menpan RB Nomor 62 tahun 2018 dan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022.



Gambar.3.2.4 . mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat.

3) Mencari Referensi Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pada tahapan kegiatan mencari referensi literatur Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2022. Penulis mencari melalui

google terkait dengan jurnal-jurnal yang membahas tentang pengelolaan pengaduan masyarakat. Kemudian penulis mencatat point-point penting untuk melihat bagaimana pengelolaan pengaduan dilakukan agar lebih baik lagi kedepannya guna untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. *Output* : adanya Point-point yang didapatkan sebagai bahan acuan dasar untuk memperbaiki Pelayanan Pengaduan yang telah ada.



Point Referensi Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :

1. Penyelenggaraan Pelayanan public ditunjukkan bagi pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat
2. Sebagai tolak ukur dari kinerja dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat
3. Pengelolaan pengaduan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public
4. Apabila penyelenggara tidak dapat memenuhi kewajiban dalam pengelolaan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman sebagai Lembaga pengawas pelayanan public
5. Pelayanan pengaduan dalam penyelenggara pelayanan public harus dapat mengelola pengaduan public secara sederhana, cepat, tepat dan terkoordinasi dengan baik
6. Perlu adanya jaminan mengenai kejelasan prosedur pengaduan dan ketepatan waktu penyelesaiannya.

Gambar 3.2.5. mencari referensi Pedoman Pengelolaan Pengaduan

4) Membuat resume terkait peraturan Pengelolaan Pengaduan masyarakat

Pada tahapan kegiatan ini, penulis membuat resume terkait Peraturan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan pada tanggal 13-14 Oktober 2022. Penulis membuat resume Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman system pengaduan pelayanan public nasional. Selain itu penulis juga membuat resume Peraturan Menteri Agraria Tata dan Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. *Output* yang dihasilkan yaitu adanya resume mengenai Peraturan yang mengatur terakit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.



Gambar 3.2.6. membuat resume terkait peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat

Table 2.2 Tabel keterkaitan kegiatan 2 dengan nilai BerAKHLAK

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Resume Peraturan-peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	<p>Berorientasi Pelayanan : Melakukan konsultasi kepada mentor dengan bersikap cekatan dan dapat diandalkan</p> <p>Akuntabel : Melakukan konsultasi kepada mentor dengan efektif dan efisien</p> <p>Kompeten : Melakukan konsultasi dengan atasan terkait peraturan-peraturan yang akan menjadi referensi untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis : Melakukan konsultasi dengan mentor dalam suasana yang kondusif</p> <p>Loyal : Mengkonsultasikan tujuan kegiatan selanjutnya sesuai dengan kegiatan yang dilakukan</p>

		<p>Adaptif : Melakukan konsultasi kepada mentor dengan proaktif</p> <p>Kolaboratif : Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan berkoordinasi dengan atasan adalah mendapatkan saran-saran yang membangun</p>
<p>2. Mencari dan mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari regulasi mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan demi memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturanyang berlaku • Mempelajari Peraturan mengenai pelayanan pengaduan dengan cekatan dan dapat diandalkan agar dapat dengan mudah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat <p>Akuntabel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari aturan yang mengatur tentang layanan pengaduan demi memberikan kemudahan dan kecepatan

		<p>dalam Pelayanan pengaduan masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari dan memahami peraturan yang ada untuk melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, dan berintegritas tinggi. <p>Kompeten : Mencari dan mempelajari regulasi terkait tata Kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam rangka meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah</p> <p>Harmonis : Mempelajari peraturan pelayanan pengaduan untuk mempermudah dalam melakukan tahapan selanjutnya yaitu membuat resume terkait peraturan pelayanan pengaduan sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Loyal : Mempelajari peraturan mengenai layanan pengaduan dan mengikuti semua aturan yang berlaku mengaktualisasikan kode etik memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia</p>
--	--	--

		<p>kepada NKRI serta Pemerintah yang sah.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Mempelajari peraturan dengan bertindak proaktif agar dapat melakukan kegiatan membuat resume dari peraturan yang ada dengan baik.</p>
<p>3. Mencari Referensi Pedoman Pengelolaan Pengaduan masyarakat</p>		<p>Akuntabel :</p> <p>Mencari referensi pedoman demi membangun kepercayaan masyarakat terhadap kantor pertanahan kota Palembang</p> <p>Kompeten :</p> <p>Mencari dan mempelajari referensi literatur pedoman terkait tata Kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah</p> <p>Harmonis :</p> <p>Mencari referensi pedoman pelayanan pengaduan demi masyarakat tanpa membedakan satu sama lainnya</p> <p>Loyal :</p> <p>Mencari dan mempelajari referensi guna untuk mendedikasikan diri untuk melayani masyarakat dalam penanganan pengaduan</p>

		<p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mencari referensi untuk mempelajari sehingga bisa terciptanya inovasi baru dalam pengelolaan layanan pengaduan • Mempelajari referensi yang membahas mengenai pelayanan pengaduan dengan bertindak proaktif agar mendapatkan referensi untuk pelayanan pengaduan kedepan nya.
<p>4. Membuat resume terkait peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Membuat resume dengan sebaik mungkin demi memberikan perbaikan pelayanan pengaduan</p> <p>Akuntabel : Membuat resume dengan bertanggung jawab , disiplin dan berintegritas tinggi</p> <p>Kompeten : Meningkatkan kompetensi diri menjawab tantangan dengan membuat resume peraturan untuk mempermudah mempelajari dan memahami peraturan yang berlaku.</p> <p>Loyal : Membuat resume dengan komitmen berdasarkan peraturan perundang-undangan</p> <p>Adaptif : Membuat resume berdasarkan peraturan perundang-undangan sehingga nantinya akan</p>

		menambah perbaikan kedepannya membuat resume berdasarkan peraturan perundang-undangan sehingga nantinya akan menambah perbaikan kedepannya
--	--	--

c. Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk

1) Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan

Tahapan kegiatan pertama dalam kegiatan ini adalah berkonsultasi dengan mentor mengenai alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk sehingga semua admin yang mengelola pengaduan bisa langsung memasukan pengaduan yang masuk jadi semua laporan pengaduan bisa terdigitalisasi. tahapan ini dilaksanakan pada tanggal 17 Oktober 2022 bertempat di kantor pertanahan Kota Palembang. *Output* yang dihasilkan berupa persetujuan mentor terkait komendasi alur proses rekapan pengaduan yang masuk.



Gambar 3.2.7 . Konsultasi bersama mentor untuk membuat alur rekapan laporan pengaduan

2) Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan

Tahapan kegiatan ini adalah merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan, tahapan ini dilaksanakan pada tanggal 18 Oktober 2022. Kegiatan ini menjelaskan

ke petugas bagaimana alur jika ada pengaduan masuk yang mana setelah itu data2 yang diterima di buat dalam rekapan yang akan dibuat perbulan sesuai dengan via pengaduan yang masuk baik dari Whatsapp, Telfon, sosmed maupun SP4N-LAPOR. *Output* yang dihasilkan berupa adanya alur membuat rekapan laporan pengaduan

ALUR PROSES REKAPAN LAPORAN PENGADUAN



Gambar.3.2.8 . Alur proses rekapan laporan pengaduan



Gambar 3.2.9 . Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan

- 3) Mengadakan evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan Tahapan ini dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2022. Kegiatan ini melakukan evaluasi terhadap apa yang sudah penulis rekomendasikan ke petugas pengaduan lainnya tentang bagaimana alur rekapan laporan pengaduan yang masuk di kantor pertanahan kota Palembang. Pada kegiatan ini penulis melakukan evaluasi dengan cara meminta pendapat dari para petugas pengelola pengaduan terkait bagaimana alur yang sudah penulis rekomendasikan, menurut petugas pengelola pengaduan yang lainnya, dalam membuat rekapan laporan untuk lebih mempermudah dengan

menggunakan Google Spreadsheet di berikan warna untuk mengetahui mana yang selesai dan mana yang masih ditindak lanjut, untuk pengaduan yang masih ditindak lanjut diberikan pula warna untuk membedakan persetiap seksinya. Dan jika telah selesai untuk dilaporkan perminggu dan perbulan nya kepada pimpinan di grup kanal pengaduan. *Output* : adanya masukan dan saran dari petugas pelayanan pengelolaan pengaduan



Gambar 3.2.10 . Elur proses rekapan laporan pengaduan yang telah di perbaharu



Gambar 3.2.11 . Evaluasi Bersama tim pengaduan

Table 2.3 . Tabel keterkaitan kegiatan 3 dengan nilai BerAKHLAK

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
<p>1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan</p>	<p>Adanya konsep alur rekapan laporan pengaduan yang masuk</p>	<p>Berorientasi Pelayanan: Melakukan konsultasi dalam membuat rekomendasi konsep alur rekapan pengaduan yang masuk dengan bersikap cekatan dan dapat diandalkan.</p> <p>Kompeten : Mengaktualisasikan kode etik dengan meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantang yang selalu berubah dengan membuat alur rekapan laporan pengaduan yang baru.</p> <p>Harmonis : Melakukan konsultasi dengan mentor dengan suasana yang kondusif</p> <p>Loyal : Meminta bimbingan dan arahan didasarkan pada nilai kesadaran sebagai bawahan dengan tetap berpegang tegus pada ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta pemerintahan yang sah</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan konsultasi kepada mentor dengan proaktif • Merekomendasikan alur rekapan laporan kepada mentor untuk terus

		<p>memberikan inovasi dan mengembangkan kreatifitas</p> <p>Kolaboratif : Membangun Kerjasama kepada mentor dalam melakukan konsultasi</p>
<p>2. Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Merekomendasikan alur tentang bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelolaan layanan pengaduan dengan bersikap cekatan</p> <p>Akuntabel : Merekomendasikan alur pembuatan rekapan laporan pengaduan secara bertanggung jawab, efektif dan cermat</p> <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat rekomendasi alur proses rekapan laporan pengaduan dengan kualitas terbaik • Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan untuk menjawab tantangan yang selalu berubah <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan untuk membantu masyarakat dalam penyelesaian pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> • Menghargai komunikasi ke rekan kerja dalam merekomendasikan alur proses rekapan pengaduan <p>Loyal : Merekomendasikan alur rekapan laporan sebagai bentuk komitmen kepada masyarakat</p> <p>Adaptif : Membuat rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan sebagai bentuk dari inovasi</p> <p>Kolaboratif : Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama dengan memberikan kesempatan rekan kerja untuk memberikan masukan untuk menghasilkan nilai tambah.</p>
<p>3. Mengadakan evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan: Mengadakan evaluasi untuk melakukan perbaikan tiada henti demi memberikan pelayanan terbaik</p> <p>Akuntabel : Melakukan evaluasi dan rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan dengan penuh tanggung jawab</p> <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan evaluasi demi mengembangkan kapabilitas diri

		<ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan evaluasi dengan mengaktualisasikan kode etik dengan kualitas terbaik <p>Harmonis : Melakukan evaluasi Bersama tim pengelola pengaduan dengan mengedepankan musyawarah mufakat</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi hasil dari rekomendasi rekapan laporan pengaduan sebagai inovasi untuk memperbaiki pelayanan pengaduan • Melakukan evaluasi dari rekomendasi yang telah dilakukan dengan bertindak proaktif <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi untuk menghasilkan nilai tambah dengan terbuka dalam bekerja sama • Memberikan kesempatan kepada admin pengelola pengaduan lainnya untuk memberikan masukan agar hasil evaluasi mendapatkan hasil yang terbaik
--	--	--

144	08/08/2021	Salimah A. D.	0228440208	Perintah dan izin
145	08/08/2021	Tika	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
146	08/08/2021	AA Nur Hafidza	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
147	08/08/2021	Adnan Rizki	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
148	08/08/2021	Prasasti Luthan	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
149	08/08/2021	CHANDRIAN PRATIWI	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
150	08/08/2021	MAKDIYAH PUTRI FIANI	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
151	08/08/2021	H. DINDA ARI	0228440208	Sertifikat pengukur dan pemetaan
152	08/08/2021	ILHAM SUKANDI SUKANDI	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
153	08/08/2021	AL. PRATIWI	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
154	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
155	08/08/2021	REZA DINDA DINDA	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
156	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
157	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
158	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
159	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
160	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
161	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
162	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
163	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
164	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
165	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
166	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
167	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
168	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
169	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
170	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
171	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
172	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
173	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
174	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
175	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
176	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
177	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
178	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
179	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
180	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
181	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
182	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
183	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
184	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
185	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
186	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
187	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
188	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
189	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
190	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
191	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
192	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
193	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
194	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
195	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
196	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
197	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
198	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
199	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
200	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
201	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
202	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
203	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
204	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
205	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
206	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
207	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
208	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
209	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
210	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
211	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
212	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
213	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
214	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
215	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
216	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
217	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
218	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
219	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
220	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
221	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
222	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
223	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
224	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
225	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
226	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
227	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
228	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
229	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
230	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
231	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
232	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
233	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
234	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
235	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
236	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
237	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
238	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
239	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
240	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
241	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
242	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
243	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
244	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
245	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
246	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
247	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
248	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
249	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
250	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
251	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
252	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
253	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
254	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
255	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
256	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
257	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
258	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
259	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
260	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
261	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
262	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
263	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
264	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
265	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
266	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
267	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
268	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
269	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
270	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
271	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
272	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
273	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
274	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
275	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
276	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
277	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
278	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
279	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
280	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
281	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
282	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
283	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
284	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
285	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
286	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
287	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
288	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
289	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
290	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
291	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
292	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
293	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
294	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
295	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
296	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
297	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
298	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
299	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan
300	08/08/2021	CHAL	0228440208	Pengukuran dan pemetaan

Gambar 3.2.13. Gambar rekapan laporan pengaduan



Gambar 3.2.14. membuat rekapan laporan pengaduan

3) Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan Bulan dan via Aplikasinya
 Tahapan ini kegiatan nya melakukan penyortiran data yang sudah di kumpulkan sebelum nya untuk di kelompokkan dibuat menjadi perbulan dan berdasarkan via aplikasi nya. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 26 Oktober sampai 27 Oktober 2022. *Output* yang dihasilkan berupa terkumpulnya seluruh pengaduan yang masuk berdasarkan bulan dan aplikasi nya.

9	Sep-21			
10	1	01/09/2021	081377799687	penyelesaian Proses Hasil Peta Bidang
11	2	01/09/2021	085928344686	Perihal Surat Permohonan Pendaftaran Tanah An Mohammad Soleh
12	3	02/09/2021	081275918829	Kelanjutan Proses Hasil Pengukuran
13	4	06/09/2021	085368806149	Kelanjutan Pengurusan Sertifikat N yang sudah 2Bulan Belum ada lanjutan,Berkes ada di Bpk Rizky
14	5	08/09/2021	081368274568	Kelanjutan proses Pembuatan Sertifikat sudah 3 Bulan Lebih
15	6	08/09/2021	081362620003	pengambilan Sertifikat An Priyanto
16	7	14/09/2021	081278816969	Kapan Bisa sebar masalah pemblokiran
17	8	14/09/2021	085214816136	Kelanjutan permohonan Blokir
18	9	15/09/2021	081271061239	Kelanjutan Proses Sertifikat An Anisa, Ranyan dan Saewi Saganil
19	10	02/09/2021	085208158871	Kelanjutan Berkes Permohonan Pemetaan, Berkes Ada di Bpk Wira sudah 4 bln dari pengukuran
20	11	04/09/2021	08973698247	Proses Sertifikat belum selesai, kapan waktu pengambilan
21				

JANUARI 2022			
Tanggal Pengaduan	Atas Nama akun	Permasalahan	Tanggapan
29 Januari 2022	@nic.Emi491	PTSL 2021 belum selesai	sudah di selesaikan
MARET 2022			
Tanggal Pengaduan	Atas Nama akun	Permasalahan	Tanggapan
15 Maret 2022	@riadi.hanan	PTSL dari 2020 belum selesai	sedang di proses PTSL 2022
14 Maret 2022	@lisa_yulianti32	proses pemecahan 2 bidang	sudah di selesaikan
MEI 2022			
Tanggal Pengaduan	Atas Nama akun	Permasalahan	Tanggapan
20 Mei 2022	@dame_siregar	Perbaikan nama	sudah di selesaikan
20 Mei 2022	@pnababan	Pelayanan Pemeriksaan tanah _ Panitia	sudah di surati untuk melengkapi IMB
19 Mei 2022	@elvynainggolan	Pemohonan SK	sudah di selesaikan
30 Mei 2022	@andrhermawan	perbaikan Gambar bidang tanah	sedang di proses petugas Ukur (andra)
27 Mei 2022	@ghazzamahmad	penarbitan 2 bidang sortipikat pemberian Hak	sudah di selesaikan

Gambar 3.2.15. laporan pengaduan yang telah di sortir berdasarkan aplikasi dan bulan



Gambar 3.2.16. melakukan penyortiran Pengaduan berdasarkan aplikasi dan bulan

Tabel.2.4 Tabel Keterkaitan kegiatan 4 dengan nilai BerAKHLAK

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
1. Berkonsultasi dan Berdiskusi dengan mentor serta rekan-rekan Kantor	Adanya Rekapitan Laporan pengaduan yang masuk yang telah di sortir	Berorientasi Pelayanan: Melakukan konsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan kantor terkait dengan pengelolaan laporan pengaduan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dengan sikap sopan dan santun Akuntabel :

		<p>Melakukan konsultasi dan berdiskusi dengan mentor maupun rekan kerja secara transparan</p> <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan konsultasi bukan hanya dilakukan bersama mentor tetapi juga bersama rekan kerja • Melakukan musyawarah mufakat dalam meminta masukan dari mentor serta rekan kerja lainnya <p>Kompeten :</p> <p>Melakukan konsultasi agar melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis :</p> <p>Melakukan konsultasi dengan mentor serta rekan kerja untuk berdiskusi sebagai bentuk menghargai pendapat dari rekan kerja lainnya.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Melakukan konsultasi kepada mentor dan rekan kerja dengan proaktif</p> <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membangun kerja sama kepada mentor
--	--	---

		<p>dan rekan kerja dalam berkonsultasi dan berdiskusi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi kesempatan kepada rekan kerja lainnya dalam berkontribusi
<p>2. Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir</p>		<p>Berorientasi Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengumpulan semua laporan pengaduan yang akan disortir dengan cepat dan tepat waktu • Melakukan pengumpulan semua laporan yang masuk untuk nantinya akan di sortir sebagai bentuk melakukan perbaikan tiada henti <p>Akuntabel : Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan fakta dan data yang sebenarnya serta dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>Kompeten : Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sampai dengan selesai sesuai kode etik</p>

		<p>melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat tanpa membedakan latar belakang • Membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk sehingga membangun lingkungan kerja yang kondusif. <p>Loyal :</p> <p>Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sebagai kontribusi saya kepada satker</p>
<p>3. Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan aplikasi dan bulan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan aplikasinya dan bulan masuk nya sebagai bentuk melakukan perbaikan tiada henti. • Memahami dan memenuhi kebutuhan kantor pertanahan kota Palembang agar setiap diminta pihak tertentu dalam laporan khusus

		<p>untuk pengaduan yang masuk sehingga memudahkan pencarian datanya.. penerapan dari poin Ramah, cekatan, solutif dan dapat di andalkan</p> <p>Akuntabel : Menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan bulan dan tempat masuknya aplikasi masuknya pengaduan sesuai dengan fakta dan data yang dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>Kompeten : Menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai seksi terkait dengan memberikan kinerja terbaik</p> <p>Harmonis : Membantu petugas dalam mencari data terkait sehingga dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif</p> <p>Loyal : Menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai seksi terkait secara bertanggung jawab</p>
--	--	--

e. Penyimpanan Rekap Laporan Pengaduan di Google Drive

- 1) Menyiapkan akun Google Drive Digitalisasi Rekap Laporan Pengaduan serta mempelajari penggunaan Google Drive

Tahapan kegiatan ini adalah menyiapkan Akun Google Drive sebagai media penyimpanan laporan pengaduan. Tahapan ini dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober 2022. Sebelum menyiapkan Akun Google Drive yang akan digunakan, penulis mencari tau terlebih dahulu bagaimana penggunaannya, penulis mencari melalui Google dengan melihat artikel-artikel terkait di website yang menurut penulis dapat dipercaya. Langkah ini digunakan agar dalam penggunaan google drive tidak bingung dan tidak terjadi kesalahan dalam penggunaannya. *Output* yang dihasilkan adalah penulis memahami cara Penggunaan Google Drive

CARA PENGGUNAAN GOOGLE DRIVE

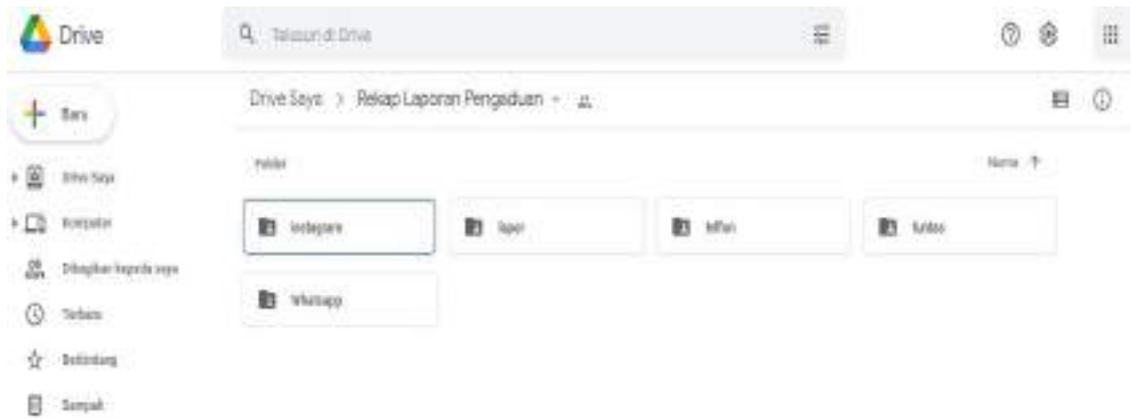
1. Buat akun Google Gmail terlebih dahulu
 - Buka Halaman Login Akun Google
 - Klik Buat Akun
 - Masukkan nama anda
 - Di Kolom "Nama Pengguna": Masukkan nama pengguna
 - Masukkan dan Konfirmasi email anda
 - Tips: jika anda menggunakan email anda di perangkat selain, huruf pertama tidak perlu huruf besar kecil
 - Klik Berikutan
 - Opsional: Tambahkan dan Verifikasi nomor Telepon untuk akun anda
 - Klik Berikutan
2. Masuk ke Google Drive
 - Kunjungi <https://www.google.com>
 - Klik "SIGN IN"
 - Masukkan detail akun gmail > email dan password yang sudah dibuat
 - Terasa halaman utama Google Drive
3. Upload Berkas
 - Klik "New" atau anda - di sudut kiri atas halaman
 - Klik "File Upload"
 - Pilih Berkas
 - Tunggu hingga berkas selesai diupload



Gambar 3.2.17. cara penggunaan Google Drive

- 2) Memindahkan data rekap laporan yang dilakukan manual ke Google Drive

Tahapan kegiatan ini dilakukan pada tanggal 31 Oktober sampai 1 november 2022 bertepatan di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Kegiatan ini penulis memindahkan data rekap yang sudah dibuat sebelum nya untuk dipindahkan kedalam Google Drive. Penulis membuat rekap laporan Pengaduan berdasarkan bulan dan berdasarkan aplikasinya agar lebih mudah untuk dipantau. Output yang dihasilkan adalah adanya rekap laporan pengaduan di dalam Google Drive.



Gambar 3.2.18. memindahkan data ke Google Drive

https://bit.ly/rekaplaporan_pengaduanBPNPLG

- 3) Berkoordinasi ke tim IT tentang Keamanan Aplikasi Google Drive
Tahapan ini penulis melakukan koordinasi ke tim Humas/IT kantor pertanahan kota palembang tentang bagaimana keamanan Aplikasi Google Drive, kegiatan ini dilakukan pada tanggal 2 November 2022. Pada kegiatan ini penulis mendapatkan informasi dari petugas IT bahwa dalam penggunaan aplikasi haruslah menggunakan yang berbayar agar data lebih aman serta memiliki kapasitas penyimpanan yang lebih besar. *Output* : adanya informasi mengenai keamanan Aplikasi Google Drive



Gambar 3.2.19. Berkoordinasi bersama Humas/IT Kantor Pertanahan Kota Palembang

Table.2.5. Table keterkaitan Kegiatan 5 dengan Nilai BerAKHLAK

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi mata pelatihan
1. Menyiapkan akun Google Drive Digitalisasi Rekapitan Laporan Pengaduan serta mempelajari penggunaan Google Drive	Tersimpan nya semua rekapan laporan pengaduan secara online di Google Drive	<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan akun google drive dengan waktu yang cepat • Memahami dan memenuhi kebutuhan kantor pertanahan kota Palembang yang belum memiliki akun gmail untuk penyimpanan dokumen laporan pengaduan <p>Akuntabel :</p> <p>Menyiapkan akun google dengan cermat mengaktualisasikan kode etik melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab, disiplin dan berintegritas tinggi</p>

		<p>Kompeten : Menyiapkan akun Google Drive untuk membantu mempermudah dalam pengelolaan laporan pengaduan sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis : Menyiapkan akun gmail ialah untuk membantu kantor pertanahan kota Palembang sehingga memiliki media untuk penyimpanan digital sehingga terciptanya lingkungan yang kondusif</p> <p>Loyal : Menyiapkan akun Google Drive sebagai bentuk tanggung jawab kepada instansi tempat bekerja</p> <p>Adaptif : Menyiapkan akun goole drive sebagai inovasi dalam pengelolaan pengaduan</p>
2. Memindahkan Data Rekap Laporan ke Google Drive		<p>Berorientasi Pelayanan: Memindahkan data rekap laporan ke google drive dengan cekatan serta sebagai</p>

		<p>bentuk perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel : Memindahkan rekapan laporan ke google drive sampai selesai dengan penuh tanggung jawab</p> <p>Kompeten : Memindahkan rekapan laporan kedalam penyimpanan google drive dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan kemampuan yang saya miliki</p> <p>Loyal : Memindahkan rekapan laporan kedalam penyimpanan google drive sebagai komitmen kepada pimpinan yang telah menunjuk saya sebagai salah satu admin pengelola pelayanan pengaduan</p> <p>Adaptif : Memindahkan rekapan laporan yang mana dulunya masih secara manual ke dalam google drive sebagai bentuk inovasi terbaru</p>
--	--	---

<p>3. Berkoordinasi ke Tim IT tentang keamanan Aplikasi Google Drive</p>		<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan tiada henti dalam pelaksanaan digitalisasi rekapan laporan pengaduan • Melakukan koordinasi Bersama PIC dengan bersikap cermat, solutif dan dapat diandalkan <p>Akuntabel : Melakukan koordinasi dengan tim IT tentang keamanan aplikasi google drive sebagai bentuk tanggung jawab kepada pimpinan agar data tersimpan secara aman</p> <p>Kompeten : Melakukan koordinasi dengan tim IT untuk mempelajari lebih mendalam penggunaan google drive</p> <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi dengan tim IT sehingga dapat selaras dalam satu tujuan • Melakukan Penerapan musyawarah mufakat dalam berdiskusi dengan PIC dan menerima semua
--	--	--

		<p>masukan yang di berikan</p> <p>Loyal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi dengan tim IT agar kedepannya tidak terjadi permasalahan • Melakukan digitalisasi rekapan laporan Pengaduan dengan proaktif <p>Kolaboratif :</p> <p>Melakukan koordinasi dengan tim IT mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah</p>
--	--	---

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) harus senantiasa menjalankan pekerjaan dengan menjunjung nilai-nilai BerAKHLAK yaitu berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif serta peran dan kedudukan ASN. Pada pelaksanaan aktualisasi, peserta merealisasikan nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh ASN melalui 6 kegiatan yang akan diperoleh output/ hasil kegiatan yang berkontribusi terhadap visi dan misi organisasi serta penguatan nilai organisasi. Adapun realisasi aktualisasi dan keterkaitannya dengan substansi mata pelatihan adalah sebagai berikut :

Kegiatan 1 : Melakukan Kegiatan Persiapan mengenai Kegiatan yang akan dilakukan

Tabel 2.6. Tabel Keterkaitan Kegiatan 1 dengan Nilai Agenda II

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Keterkaitan Visi Misi Organisasi	Keterkaitan Nilai-Nilai Organisasi
1. Melakukan Konsultasi kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang telah disepakati	Hasil Konsultasi Bersama pimpinan (Mentor)	<p>Berorientasi Pelayanan : Melakukan konsultasi dengan bersikap ramah, sopan dan santun</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan rencana kegiatan kepada mentor sebagai wujud transparansi dari kegiatan sehingga tercapainya tujuan.</p> <p>Kompeten : Melakukan konsultasi dengan mentor terkait seluruh</p>	Dengan adanya kegiatan persiapan mengenai kegiatan yang akan dilakukan dapat mewujudkan semangat dalam Pengelolaan Pengaduan agar lebih menjadi Produktif dan Berkelanjutan	Mewujudkan sikap berdedikasi sebagai wujud sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani, Profesional dan Terpercaya.

		<p>kegiatan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis : Mengikuti arahan dari mentor terhadap jadwal untuk bertemu perihal konsultasi</p> <p>Loyal : Melakukan Konsultasi dengan mentor perihal bimbingan kegiatan aktualisasi</p> <p>Adaptif : Menunggu waktu bertemu dengan mentor tanpa mengeluh</p> <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kesempatan kepada mentor untuk ikut berkontribusi dalam memberikan masukan ataupun ide mengenai pelaksanaan aktualisasi. 		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan berkoordinasi dengan atasan adalah mendapatkan saran-saran yang membangun 		
<p>2. Mencatat saran dan Kritik serta Rekomendasi dari pimpinan (mentor)</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mendengarkan semua saran dan kritik dari mentor • Mencatat semua masukan dari mentor dengan bersikap cekatan dan dapat diandalkan <p>Akuntabel :</p> <p>Mencatat dan mengikuti arahan mentor dengan rasa tanggung jawab</p> <p>Kompeten :</p> <p>Mempelajari masukan dan saran dari mentor</p>		

		<p>Harmonis : Mengikuti semua masukan dari mentor demi menciptakan lingkungan kerja yang harmonis</p> <p>Loyal : Membangun hubungan yang baik ke mentor dalam membahas kegiatan aktualisasi</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari semua masukan dari mentor dengan bertindak proaktif • Mengikuti semua saran dari mentor demi kebaikan kegiatan aktualisasi <p>Kolaboratif : Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja saama untuk menghasilkan nilai tambah</p>		
--	--	--	--	--

<p>3. Melakukan Perbaikan sesuai dengan saran dan kritik dari mentor</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan sesuai dengan masukan yang diberi mentor dengan bersikap cekatan • Melakukan perbaikan demi menjalankan nilai perbaikan tiada henti <p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan semua masukan yang diberikan oleh mentor • Melakukan perbaikan berdasarkan masukan dari mentor dengan jujur, bertanggung jawab dan berintegritas tinggi <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan dan mempelajari semua masukan dari mentor demi 		
--	--	---	--	--

		<p>meningkatkan kompetensi menjawab tantangan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan dengan kualitas terbaik <p>Harmonis : Menghargai semua masukan yang diberikan oleh mentor</p> <p>Kolaboratif : Menerima semua saran dari mentor terhadap kegiatan aktualisasi dengan senang hati.</p>		
--	--	---	--	--

Kegiatan 2 : Mencari dan Mempelajari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanian

Tabel 2.7. Tabel Keterkaitan Kegiatan 2 dengan nilai Agenda II

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Keterkaitan visi Misi Organisasi	Keterkaitan Nilai-Nilai Organisasi
1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Resume Peraturan-peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan pertanian	<p>Berorientasi Pelayanan : Melakukan konsultasi kepada mentor dengan bersikap cekatan dan dapat diandalkan</p> <p>Akuntabel :</p>	Dengan adanya kegiatan mencari dan mempelajari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap	Mewujudkan sikap dedikasi dengan adanya Resume terkait Peraturan yang mengatur tentang Pengelolaan Pengaduan

		<p>Melakukan konsultasi kepada mentor dengan efektif dan efisien</p> <p>Kompeten : Melakukan konsultasi dengan atasan terkait peraturan-peraturan yang akan menjadi referensi untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis : Melakukan konsultasi dengan mentor dalam suasana yang kondusif</p> <p>Loyal : Mengkonsultasikan tujuan kegiatan selanjutnya sesuai dengan kegiatan yang dilakukan</p> <p>Adaptif : Melakukan konsultasi kepada mentor dengan proaktif</p> <p>Kolaboratif : Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerjasama</p>	<p>layanan kegiatan pertanahan dapat mewujudkan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam melayani Masyarakat.</p>	<p>sebagai wujud dari sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani, Profesional dan Terpercaya”</p>
--	--	--	---	---

		<p>untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan berkoordinasi dengan atasan adalah mendapatkan saran-saran yang membangun</p>		
<p>2. Mencari dan mempelajari aturan mengenai Tata Kelola Pengaduan Masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari regulasi mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan demi memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturanyang berlaku • Mempelajari Peraturan mengenai pelayanan pengaduan dengan cekatan dan dapat diandalkan agar dapat dengan mudah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat 		

		<p>Akuntabel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari aturan yang mengatur tentang layanan pengaduan demi memberikan kemudahan dan kecepatan dalam Pelayanan pengaduan masyarakat • Mempelajari dan memahami peraturan yang ada untuk melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, dan berintegritas tinggi. <p>Kompeten :</p> <p>Mencari dan mempelajari regulasi terkait tata Kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam rangka meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah</p> <p>Harmonis :</p>		
--	--	---	--	--

		<p>Mempelajari peraturan pelayanan pengaduann untuk mempermudah dalam melakukan tahapan selanjutnya yaitu membuat resume terkait peraturan pelayanan pengaduan sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Loyal :</p> <p>Mempelajari peraturan mengenai layanan pengaduan dan mengikuti semua aturan yang berlaku mengaktualisasikan kode etik memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI serta Pemerintah yang sah.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Mempelajari peraturan dengan bertindak proaktif agar dapat</p>		
--	--	---	--	--

		<p>melakukan kegiatan membuat resume dari peraturan yang ada dengan baik.</p>		
<p>3. Mencari referensi Literatur Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</p>		<p>Akuntabel : Mencari referensi pedoman demi membangun kepercayaan masyarakat terhadap kantor pertanahan kota Palembang</p> <p>Kompeten : Mencari dan mempelajari referensi literatur pedoman terkait tata Kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah</p> <p>Harmonis : Mencari referensi pedoman pelayanan pengaduan demi masyarakat tanpa membedakan satu sama lainnya</p> <p>Loyal :</p>		

		<p>Mencari dan mempelajari referensi guna untuk mendedikasikan diri untuk melayani masyarakat dalam penanganan pengaduan</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mencari referensi untuk mempelajari sehingga bisa terciptanya inovasi baru dalam pengelolaan layanan pengaduan • Mempelajari referensi yang membahas mengenai pelayanan pengaduan dengan bertindak proaktif agar mendapatkan referensi untuk pelayanan pengaduan kedepannya. 		
<p>4. Membuat Resume Terkait Perauran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :Membuat resume dengan sebaik mungkin demi memberikan perbaikan pelayanan pengaduan</p>		

		<p>Akuntabel : Membuat resume dengan bertanggung jawab , disiplin dan berintegritas tinggi</p> <p>Kompeten : Meningkatkan kompetensi diri menjawab tantangan dengan membuat resume peraturan untuk mempermudah mempelajari dan memahami peraturan yang berlaku.</p> <p>Loyal : Membuat resume dengan komitmen berdasarkan peraturan perundang-undangan</p> <p>Adaptif : Membuat resume berdasarkan peraturan perundang-undangan sehingga nantinya akan menambah perbaikan kedepannya membuat resume berdasarkan peraturan perundang-undangan sehingga</p>		
--	--	---	--	--

		nantinya akan menambah perbaikannya		
--	--	--	--	--

Kegiatan 3 : Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk

Tabel 2.8 Tabel Keterkaitan Kegiatan 3 dengan Nilai Agenda II

Tahapann kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Keterkaitan Visi Misi Organisasi	Keterkaitan Nilai-Nilai Organisasi
1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Adanya konsep alur rekapan laporan pengaduan yang masuk	<p>Berorientasi Pelayanan: Melakukan konsultasi dalam membuat rekomendasi konsep alur rekapan pengaduan yang masuk dengan bersikap cekatan dan dapat diandalkan.</p> <p>Kompeten : Mengaktualisasikan kode etik dengan meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantang yang selalu berubah dengan membuat alur rekapan</p>	<p>Dengan adanya Rekomendasi alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk dapat mewujudkan semangat dalam Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang menjadi Produktif dan Berkelanjutan.</p>	<p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk dalam pengelolaan Pengaduan di kantor Pertanahan Kota Palembang dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya:</p>

		<p>laporan pengaduan yang baru.</p> <p>Harmonis : Melakukan konsultasi dengan mentor dengan suasana yang kondusif</p> <p>Loyal : Meminta bimbingan dan arahan didasarkan pada nilai kesadaran sebagai bawahan dengan tetap berpegang tegus pada ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta pemerintahan yang sah</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan konsultasi kepada mentor dengan proaktif • Merekomendasikan alur rekapitan laporan kepada mentor untuk terus 		
--	--	---	--	--

		<p>memberikan inovasi dan mengembangkan kreatifitas</p> <p>Kolaboratif : Membangun Kerjasama kepada mentor dalam melakukan konsultasi</p>		
<p>2. Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Merekomendasikan alur tentang bagaimana cara membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelolaan layanan pengaduan dengan bersikap cekatan</p> <p>Akuntabel : Merekomendasikan alur pembuatan rekapan laporan pengaduan secara bertanggung jawab, efektif dan cermat</p> <p>Kompeten :</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> • Membuat rekomendasi alur proses rekapan laporan pengaduan dengan kualitas terbaik • Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan untuk menjawab tantangan yang selalu berubah <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan untuk membantu masyarakat dalam penyelesaian pengaduan • Menghargai komunikasi ke rekan kerja dalam merekomendasikan alur proses rekapan pengaduan <p>Loyal :</p>		
--	--	--	--	--

		<p>Merekomendasikan alur rekapan laporan sebagai bentuk komitmen kepada masyarakat</p> <p>Adaptif :</p> <p>Membuat rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan sebagai bentuk dari inovasi</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama dengan memberikan kesempatan rekan kerja untuk memberikan masukan untuk menghasilkan nilai tambah.</p>		
<p>3. Mengadakan evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <p>Mengadakan evaluasi untuk melakukan perbaikan tiada henti demi memberikan pelayanan terbaik</p> <p>Akuntabel :</p>		

		<p>Melakukan evaluasi dan rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan dengan penuh tanggung jawab</p> <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan evaluasi demi mengembangkan kapabilitas diri • Mengadakan evaluasi dengan mengaktualisasikan kode etik dengan kualitas terbaik <p>Harmonis :</p> <p>Melakukan evaluasi Bersama tim pengelola pengaduan dengan mengedepankan musyawarah mufakat</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi hasil dari rekomendasi rekapan laporan 		
--	--	---	--	--

		<p>pengaduan sebagai inovasi untuk memperbaiki pelayanan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi dari rekomendasi yang telah dilakukan dengan bertindak proaktif <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi untuk menghasilkan nilai tambah dengan terbuka dalam bekerja sama • Memberikan kesempatan kepada admin pengelola pengaduan lainnya untuk memberikan masukan agar hasil evaluasi mendapatkan hasil yang terbaik 		
--	--	--	--	--

Kegiatan 4 : Pengumpulan dan Penyortiran data pengaduan yang masuk

Tabel 2.9. Tabel Keterkaitan Kegiatan 4 dengan Nilai Agenda II

Tahapan kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Keterkaitan Visi Misi Organisasi	Keterkaitan Nilai-Nilai Organisasi
1. Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan-rekan Kantor	Adanya Rekapitulasi Laporan pengaduan yang masuk yang telah di sortir	<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <p>Melakukan konsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan kantor terkait dengan pengelolaan laporan pengaduan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dengan sikap sopan dan santun</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Melakukan konsultasi dan berdiskusi dengan mentor maupun rekan kerja secara transparan</p> <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan konsultasi bukan hanya dilakukan 	Dengan adanya pengumpulan dan penyortiran data pengaduan yang masuk dapat memberikan kontribusi dalam Pengelolaan laporan Pengaduan sehingga lebih baik lagi menjadi Produktif dan Berkelanjutan.	Mewujudkan sikap berdedikasi dengan melakukan pengumpulan dan penyortiran data pengaduan yang masuk di pelayanan pengaduan kantor Pertanahan Kota Palembang sehingga dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya

		<p>bersama mentor tetapi juga bersama rekan kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan musyawarah mufakat dalam meminta masukan dari mentor serta rekan kerja lainnya <p>Kompeten : Melakukan konsultasi agar melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p> <p>Adaptif : Melakukan konsultasi kepada mentor dan rekan kerja dengan proaktif</p> <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membangun kerja sama kepada mentor dan rekan kerja dalam berkonsultasi dan berdiskusi • Memberi kesempatan kepada rekan kerja 		
--	--	--	--	--

		lainnya dalam berkontribusi		
2. Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir		<p>Berorientasi Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengumpulan semua laporan pengaduan yang akan disortir dengan cepat dan tepat waktu • Melakukan pengumpulan semua laporan yang masuk untuk nantinya akan di sortir sebagai bentuk melakukan perbaikan tiada henti <p>Akuntabel : Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan fakta dan data yang sebenarnya serta dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>Kompeten :</p>		

		<p>Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sampai dengan selesai sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat tanpa membedakan latar belakang • Membuat rekapan laporan pengaduan yang masuk sehingga membangun lingkungan kerja yang kondusif. <p>Loyal :</p> <p>Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang masuk sebagai kontribusi saya kepada satker</p>		
--	--	--	--	--

<p>3. Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan seksi terkait</p>		<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan aplikasinya dan bulan masuk nya sebagai bentuk melakukan perbaikan tiada henti. • Memahami dan memenuhi kebutuhan kantor pertanahan kota Palembang agar setiap diminta pihak tertentu dalam laporan khusus untuk pengaduan yang masuk sehingga memudahkan pencarian datanya.. penerapan dari poin Ramah, cekatan, solutif dan dapat di andalkan <p>Akuntabel :</p> <p>Menyortir laporan pengaduan yang masuk</p>		
---	--	--	--	--

		<p>sesuai dengan bulan dan tempat masuknya aplikasi masuknya pengaduan sesuai dengan fakta dan data yang dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>Kompeten : Menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai seksi terkait dengan memberikan kinerja terbaik</p> <p>Harmonis : Membantu petugas dalam mencari data terkait sehingga dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif</p> <p>Loyal : Menyortir laporan pengaduan yang masuk sesuai seksi terkait secara bertanggung jawab</p>		
--	--	--	--	--

Kegiatan 5 : Penyimpanan Rekap Laporan Pengaduan di Google Drive

Tabel 2.10. Tabel Keterkaitan Kegiatan 5 dengan Nilai Agenda II

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi mata pelatihan	Keterkaitan Visi Misi Organisasi	Keterkaitan Nilai-nilai Organisasi
1. Menyiapkan akun Google Drive Digitalisasi Rekap Laporan Pengaduan	Tersimpan nya semua rekap laporan pengaduan secara online di Google Drive	<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan akun google drive dengan waktu yang cepat • Memahami dan memenuhi kebutuhan kantor pertanahan kota Palembang yang belum memiliki akun gmail untuk penyimpanan dokumen laporan pengaduan <p>Akuntabel : Menyiapkan akun google dengan cermat mengaktualisasikan kode etik melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab,</p>	Dengan adanya Penyimpanan Semua rekap laporan pengaduan di Google Drive dapat memberikan kontribusi dalam Pengelolaan Pengaduan sehingga lebih baik lagi menjadi Produktif dan Berkelanjutan	Mewujudkan sikap berdedikasi dengan melakukan Penyimpanan Rekap Laporan Pengaduan di Google Drive sebagai bentuk pelayanan pengaduan di kantor Pertanahan Kota Palembang sehingga dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya:

		<p>disiplin dan berintegritas tinggi</p> <p>Kompeten : Menyiapkan akun Google Drive untuk membantu mempermudah dalam pengelolaan laporan pengaduan sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis : Menyiapkan akun gmail ialah untuk membantu kantor pertanahan kota Palembang sehingga memiliki media untuk penyimpanan digital sehingga terciptanya lingkungan yang kondusif</p> <p>Loyal : Menyiapkan akun Google Drive sebagai bentuk</p>		
--	--	--	--	--

		<p>tanggung jawab kepada instansi tempat bekerja</p> <p>Adaptif :</p> <p>Menyiapkan akun goole drive sebagai inovasi dalam pengelolaan pengaduan</p>		
<p>2. Memindahkan data rekapan laporan yang dilakukan manual ke Google Drive</p>		<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <p>Memindahkan data rekapan laporan ke google drive dengan cekatan serta sebagai bentuk perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Memindahkan rekapan laporan ke google drive sampai selesai dengan penuh tanggung jawab</p> <p>Kompeten :</p> <p>Memindahkan rekapan laporan kedalam penyimpanan google drive dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan</p>		

		<p>kemampuan yang saya miliki</p> <p>Loyal : Memindahkan rekapan laporan kedalam penyimpanan google drive sebagai komitmen kepada pimpinan yang telah menunjuk saya sebagai salah satu admin pengelola pelayanan pengaduan</p> <p>Adaptif : Memindahkan rekapan laporan yang mana dulunya masih secara manual ke dalam google drive sebagai bentuk inovasi terbaru</p>		
<p>3. Berkoordinasi ke tim IT tentang Keamanan Aplikasi Google Drive</p>		<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan tiada henti dalam pelaksanaan digitalisasi rekapan laporan pengaduan 		

		<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi Bersama PIC dengan bersikap cermat, solutif dan dapat diandalkan <p>Akuntabel : Melakukan koordinasi dengan tim IT tentang keamanan aplikasi google drive sebagai bentuk tanggung jawab kepada pimpinan agar data tersimpan secara aman</p> <p>Kompeten : Melakukan koordinasi dengan tim IT untuk mempelajari lebih mendalam penggunaan google drive</p> <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi dengan tim IT sehingga dapat selaras dalam satu tujuan 		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan Penerapan musyawarah mufakat dalam berdiskusi dengan PIC dan menerima semua masukan yang di berikan <p>Loyal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi dengan tim IT agar kedepannya tidak terjadi permasalahan • Melakukan digitalisasi rekapitan laporan Pengaduan dengan proaktif <p>Kolaboratif :</p> <p>Melakukan koordinasi dengan tim IT mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah</p>		
--	--	--	--	--

Tabel 2.11. Rekap Habitasi Nilai BerAKHLAK saat Rancangan dan Aktualisasi

No	Kegiatan/tahapan Kegiatan	Nilai							=	Nilai							
		Ber	A	K	H	L	A	K		Ber	A	K	H	L	A	K	=
1	Melakukan Kegiatan Persiapan mengenai Kegiatan yang akan dilakukan																
1.	Melakukan Konsultasi kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang telah disepakati	1	1	-	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	2	8
2.	Mencatat saran dan Kritik serta Rekomendasi dari pimpinan (mentor)	1	1	1	1	1	1	-	6	2	1	1	1	1	2	1	9
3.	Melakukan Perbaikan sesuai dengan saran dan kritik dari mentor	1	1	1	1	-	1	1	6	2	2	2	1	-	-	1	8
2	Mencari dan Mempejari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan																
1.	Mengkonsultasikan Rencana Kegiatan kepada atasan	1	1	-	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7
2.	Mencari dan Mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat	1	1	1	-	1	1	-	5	2	2	1	1	1	-	8	
3.	Mencari Refrensi Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	1	1	1	1	1	1	-	6	-	1	1	1	1	2	-	6
4.	Membuat Resume Terkait Peraturan Pengelolaan Pengaduan masyarakat	1	1	-	-	-	1	1	4	1	1	1	-	1	1	-	5
3.	Merekomendasikan alur proses rekap laporan pengaduan yang masuk																
1.	Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1	-	1	1	1	1	6	1	-	1	1	1	2	1	7
2.	Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekap laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan	1	1	1	1	1	1	-	6	1	1	2	2	1	1	1	9
3.	Mengadakan evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekap laporan pengaduan	-	1	1	-	-	1	-	3	1	1	2	1	-	2	2	9
4.	Pengumpulan dan Penyortiran data Pengaduan yang masuk																
1)	Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan Kantor	1	1	-	1	1	1	1	6	1	1	1	2	-	2	-	7
2)	Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir	1	1	1	1	1	1	-	6	2	1	1	2	1	-	-	7
3)	Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan aplikasi dan perbulan	-	1	1	-	1	1	-	4	2	1	1	1	1	-	-	6
5.	Penyimpanan Rekap Laporan Pengaduan di Google Drive																

1. Menyiapkan akun Google drive Digitalisasi Rekap Laporan Pengaduan serta mempelajari penggunaan Google Drive	1	-	1	-	1	1	-	4	2	1	1	1	1	1	-	7
2. Memindahkan Data Rekap Laporan ke Google Drive	1	1	1	-	1	1	-	5	1	1	1	-	1	1	-	5
3. Berkoordinasi ke tim IT tentang Keamanan Aplikasi Google Drive	1	1	1	1	1	1	1	7	2	1	1	2	2	-	1	0
Jumlah									86	Jumlah						108

3. Manfaat Aktualisasi

Adanya realisasi aktualisasi terkait Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekap Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya :

a. Bagi Peserta

Manfaat dari realisasi aktualisasi ini adalah penulis dapat menerpakan nilai-nilai bela negara dan Nilai BerAKHLAK dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Melalui aktualisasi ini, penulis juga dapat mengetahui peran dan kedudukan ASN, yakni sebagai perencana, pelaksanaan dan penyelenggara tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan yang profesional, bebas dari intervensi politik serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

b. Bagi Unit Kerja

Adanya realisasi aktualisasi ini dapat memberi manfaat dan memberi penguatan pada nilai-nilai organisasi diantaranya :

- 1) Tertatanya Rekap Laporan Pengaduan yang masuk di Kantor Pertanahan Kota Palembang sesuai dengan Bulan serta Aplikasi tempat masuknya pengaduan tersebut karena laporan pengaduan belum tertata dengan baik sehingga penulis membantu dalam merapikan laporan pengaduan yang masuk tersebut.
- 2) Tersedianya data digital dari rekap laporan pengaduan yang masuk di kantor pertanahan kota Palembang untuk mengantisipasi Ketika suatu waktu diminta oleh pihak yang membutuhkan.
- 3) Laporan Aktualisasi ini dapat dijadikan sebagai panduan dalam melakukan penataan rekap laporan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
- 4) Dengan Adanya Aktualisasi ini, laporan pengaduan yang masuk bisa dilihat secara langsung oleh pimpinan serta staff agar bisa diatasi dengan cepat.

c. Bagi Masyarakat

Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam pengelolaan rekap Laporan pengaduan yang masuk untuk memberikan kemudahan dalam penyelesaian pengaduan yang masuk sehingga masyarakat yang mempunyai keluhan terhadap pelayanan bisa diatasi dengan cepat, tepat dan lebih baik lagi.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

1. Faktor Pendukung Realisasi Aktualisasi

a. Adanya Dukungan dari Coach, Mentor dan Rekan Kerja

Realisasi aktualisasi di unit kerja memang tidak terlepas dari dukungan serta peran Coach, Mentor dalam bimbingan dan mengarahkan penulis serta memberikan ide, masukan dan saran serta kemudahan akses data kepada penulis agar aktualisasi dapat dilaksanakan dengan lancar sesuai dengan Rancangan Aktualisasi yang telah ditetapkan. Rekan kerja juga kooperatif turut serta dalam mendukung pelaksanaan kegiatan aktualisasi dengan memberikan banyak masukan dan informasi secara terbuka kepada penulis.

b. Tersedianya sarana dan prasarana

Selain dukungan moral, dalam menjalankan kegiatan aktualisasi penulis juga membutuhkan sarana dan prasarana. Adapun sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan aktualisasi ini adalah menggunakan fasilitas yang telah tersedia di unit kerja sehingga tidak perlu adanya dukungan biaya tambahan dalam menjalankan kegiatan aktualisasi. Dalam kegiatan aktualisasi ini sarana dan prasarana tersebut telah tersedia di unit kerja sehingga dapat mendukung penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

2. Faktor Penghambat Realisasi Aktualisasi

1. Manajemen Waktu

Faktor terbesar yang menjadi penghambat dalam penyusunan laporan aktualisasi adalah manajemen waktu, dalam membagi waktu antara penyusunan laporan aktualisasi dengan kegiatan Latsar Penguatan Kompetensi Teknis Bidang Tugas (PKTBT). Penulis mengalami sedikit kendala karena dengan kegiatan yang dilakukan secara serentak namun harus tetap menyelesaikan laporan aktualisasi dengan tepat waktu, untuk mengatasi hambatan yang ada, penulis mengerjakan aktualisasi diluar jam kerja. Seperti di malam hari setelah pulang kerja dan atau di hari sabtu dan minggu. Penulis juga menyempurnakan waktu untuk membuat laporan aktualisasi pada saat Pelatihan Dasar di PPSDM pada waktu malam hari setelah kegiatan pelatihan dasar

2. Pengetahuan tentang IT

Faktor kedua yang menjadi penghambat dalam penyusunan laporan aktualisasi adalah masih kurangnya pengetahuan penulis mengenai Keamanan Aplikasi Google Drive. Penulis mengalami sedikit kendala tentang pengetahuan keamanan Aplikasi google drive dikarenakan penulis merupakan lulusan dari Sarjana Hukum yang belum mendalami bidang IT. Untuk mengatasi hambatan tersebut penulis mencari dan mempelajari referensi yang berasal dari internet baik berupa artikel online dan video dilaman youtube serta penulis melakukan koordinasi dengan bagian Humas/PIC di satuan kerja.

D. Tindak Lanjut

Berikut rencana tindak lanjut kegiatan aktualisasi ini sesuai dengan Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran ASN :

Tabel 2.12. Tindak Lanjut Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1.	Menerapkan Penggunaan Google Drive dalam ruang lingkup yang lebih luas untuk upaya berkelanjutan penerapan Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan secara Digital.	Berorientasi Pelayanan	Melakukan tata Kelola penyimpanan secara digital tidak hanya untuk kegiatan rutin saja tetapi juga untuk kegiatan penilaian pelayanan pertanahan merupakan suatu bentuk perbaikan yang tiada henti dilakukan demi kemudahan dalam pekerjaan.
		Akuntabel	Melakukan penataan dan pendigitalisasian semua laporan pengaduan yang ada secara bertanggung jawab
		Kompeten	Agar pengelolaan rekapitan laporan pengaduan dapat terlaksana dengan baik dilakukan dengan adanya penyortiran Kembali untuk mengetahui status kegiatan yang sedang berjalan atau sudah selesai di tangani oleh admin pengelola pengaduan.
		Harmonis	Selalu berkoordinasi dengan mentor yang sekaligus ketua dari pengelola Pengaduan

			terkait pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
		Loyal	Melakukan pengecekan secara berkala terhadap laporan pengaduan yang masuk
		Adaptif	Pengadministrasian dan rekap pengaduan dibuat pada Google Drive yang terhubung dengan email seluruh petugas pengelola pengaduan, Kepala Kantor, Kepala Seksi dan seluruh Koordinator Substansi sebagai bentuk memaksimalkan penggunaan teknologi
		Kolaboratif	Bersama-sama dengan seluruh petugas pengelola pengaduan dan petugas pada unit teknis melakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan.
2.	Monitoring dan Evaluasi terkait upaya peningkatan dan penyesuaian mengenai pemanfaatan aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan pengaduan.	Berorientasi Pelayanan	Menerima feedback sebagai upaya perbaikan dalam penataan rekapan laporan pengaduan sehingga dapat menciptakan pelayanan pertanahan yang semakin baik
		Akuntabel	Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara cermat agar dapat mengetahui upaya perbaikan maupun peningkatan yang perlu dilakukan
		Kompeten	Mempelajari hasil dari monitoring yang telah dilakukan dan menentukan

			Tindakan yang harus dilakukan selanjutnya.
		Harmonis	Berkoordinasi dengan ketua pengelola pengaduan dan seluruh admin pengelola pengaduan untuk mengetahui peningkatann maupun penyesuaian apa yang diperlukan
		Loyal	Monitoring dan evaluasi dilakukan tetap patuh kepada Pancasila dan UUD 1945 serta menjaga nama baik ASN. Monitong dan evaluasi dilakukan untuk menerima masukan dan arahan untuk melakukan perbaikan
		Adaptif	Monitoring dan evaluasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui kuisisioner seurvey manfaat tata Kelola pengelolaan rekapan setiap bulan yang merupakan sikap cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan serta inovatif sebagai upaya perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengelolaan rekapan laporan pengaduan
		Kolaboratif	Monitoring dan evaluasi yang dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada semua admin pengelola pengaduan

			untuk turut serta dalam memberikan masukan yang diperlukan dalam perbaikan dan peningkatan pengelolaan rekapan pengaduan.
--	--	--	---

Palembang,07 November 2022

Menyetujui,

Mentor



Fery Fadly,S.P.,M.H

NIP. 198702222011011004

Peserta/Penulis



Nur Aziza,S.H

NIP.199503282022042003

Mengetahui,

Coach



Ir.Hadi Arnowo M.App.Sc.

NIP.1984033120090032005

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan aktualisasi ini berangkat dari adanya permasalahan mengenai Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Olehnya dilakukan aktualisasi yaitu Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang tanggal 5 Oktober sampai dengan tanggal 2 Novermber 2022 yang dilaksanakan melalui 5 kegiatan utama yaitu :

- 1) Menghadap Pimpinan (Mentor) terkait persetujuan mengenai kegiatan yang akan dilakukan
- 2) Mencari dan Mempelajari Regulasi Terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan
- 3) Merekomendasikan alur proses rekapitan laporan pengaduan yang masuk
- 4) Pengumpulan dan Penyortiran Data Pengaduan yang masuk
- 5) Penyimpanan Rekapitan Laporan Pengaduan di Google Drive

Selama proses aktualisasi, kegiatan terlaksana dengan lancar dan semua rencana kegiatan aktualisasi dapat terealisasi. Hasil dari kegiatan ialah Pengaduan dari masyarakat terhadap layanan pertanahan di Kota Palembang telah tersusun dan tersimpan dengan rapih sehingga lebih optimal daripada penyimpanan data secara konvensional.

Berdasarkan tertimoni yang diberikan oleh Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, Staff Pengelola Pengaduan mengatakan bahwa pengelolaan rekapitan laporan pengaduan seringkali terlihat tidak rapih dalam rekapitan nya yang mengakibatkan lamban dalam proses penyelesaian nya karena tidak terkoordinir dengan baik. Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam pengelolaan rekapitan laporan pengaduan memiliki manfaat yang baik terutama bagi pengadministrasian dan rekapitan pengaduan yang masuk. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan mencari data pengaduan yang masuk, serta bisa segera diatasi oleh staff yang bertanggung jawab terhadap masalah yang disampaikan oleh masyarakat. Pengelolaan dokumen digital menggunakan media google drive adalah proses penyimpanan digital alih media dari metode konvensional ke metode digital untuk memudahkan akses data pengaduan kapan pun dan dimanapun. Pelaksanaan Aktualisasi ini juga menuntut penulis untuk bekerja dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (BerAKHLAK)

B. Rekomendasi

Pelaksanaan aktualisasi dan habituasi ASN diunit kerja memberikan pengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam pengelolaan Rekap Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang,terlebih dalam menerapkan Nilai-nilai dasr ASN yang meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel,Kompeten,Harmonis,Loyal,Adaptif dan Kolaboratif pada tahap kegiatan sehingga memberikan manfaat baik pada individu ASN Kantor pertanahan Kota Palembang maupun masyarakat. Karena pengelolaan rekap laporan pengaduan di kantor pertanahan kota Palembang belum diterapkan secara maksimal dan sebagain besar masih dilakukan secara manual, maka dirasa perlu untuk dilakukan penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekap laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Pada laporan aktualisasi ini penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya komitmen dari seluruh pegawai untuk melanjutkan pelaksanaan digitalisasi rekap data pengaduan menggunakan aplikasi Google Drive yang akan memudahkan pekerjaan pegawai dalam pelaporan hasil kegiatan.
- 2) Pengumpulan dan rekap pengaduan agar dilakukan segera setelah pengaduan masuk dan diperiksa agar tidak terjadi kesalahan dalam merekap data
- 3) Peserta akan turut serta dalam mengajak rekan-rekan kerja untuk mengimplementasikan nilai-nilai BerAKHLAK dalam pelaksanaan pelayanan public sesuai dengan tugas dan fungsi jabatan

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.

Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. (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*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN

Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN

Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. (2022). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN

B. Modul

Amelia, Rizki. (2021). *Modul SMART ASN Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

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

Handoko, Ramah. (2021). *Modul Akuntabel Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Idris, I. d. (2019). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Golongan II dan Golongan III Analisis Isu Kontemporer*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Jalis, Ahmad. (2021). *Modul Kompeten Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Mirdin, Andi Adiyat. (2021). *Modul Berorientasi Pelayanan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

PPSDM Kementerian ATR/BPN. (2022). *Pedoman untuk Coach, Penguji, Mentor dan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Gol. II dan Gol. III Tahun 2022*. Bogor: PPSDM Kementerian ATR/BPN.

Rahmanendra, Dwi. (2021). *Modul Loyal Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Sejati, Tri A. (2021). *Modul Kolaboratif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Sembodo, Jarot. (2021). *Modul Harmonis Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Suwarno, Yogi. (2021). *Modul Adaptif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan Aktualisasi

**LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS
KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022**

Laporan Minggu ke- : 1
Nama : Nur Aziza, S.H
NIP : 19950328 202204 2 003
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi “Google Drive” Dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai	Keterangan
1	Melakukan Kegiatan Persiapan mengenai Kegiatan yang akan dilakukan	1. Melakukan Konsultasi kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang telah disepakati	Hasil Konsultasi Bersama pimpinan (Mentor)	5 Okt 2022	Sudah Terlaksana
		2. Mencatat saran dan Kritik serta Rekomendasi dari pimpinan (mentor)		5 Okt 2022	Sudah Terlaksana
		3. Melakukan Perbaikan sesuai dengan saran dan kritik dari mentor		6 Okt 2022	Sudah Terlaksana

2	Mencari dan Mempejari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan	1. Mengkonsultasikan Rencana Kegiatan kepada atasan	Resume Peraturan-peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat	7 Okt 2022	Sudah Terlaksana
		2. Mencari dan Mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat		10-11 Okt 2022	Sudah Terlaksana
		3. Mencari Refrensi Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat		12 Okt 2022	Sudah Terlaksana
		4. Membuat Resume Terkait Peraturan Pengelolaan Pengaduan masyarakat		13-14 Okt 2022	Sudah Terlaksana

Mentor



Fery Fadly,S.P.,M.H

NIP. 198702202 201101 1 004

Peserta



Nur Aziza,S.H

NIP. 19950328 202204 2 003

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke : 2

Nama : Nur Aziza,S.H

NIP : 199503282022042003

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi “Google Drive” Dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai (Tgl-bln)	Keterangan
3	Merekomendasikan alur proses rekapitan laporan pengaduan yang masuk	1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Adanya Konsep alur rekapitan laporan	17 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		2. Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat rekapitan laporan pengaduan yang masuk ke petugas pengelola layanan pengaduan	pengaduan yang masuk	18 Oktober 2022	Sudah Terlaksana

		3. Mengadakan evaluasi hasil dari rekomendasi alur rekapan laporan pengaduan		20 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
4	Pengumpulan dan Penyortiran data Pengaduan yang masuk	1. Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan Kantor	Adanya Rekapan laporan pengaduan masuk yang telah di sortir	21 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		2. Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir		24-25 Oktober 2022	Belum Terlaksana
		3. Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan aplikasi dan perbulan		26-27 Oktober 2022	Belum Terlaksana

Mentor



Fery Fadly,S.P.,M.H

Peserta



Nur Aziza,S.H

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke : 3

Nama : Nur Aziza,S.H

NIP : 199503282022042003

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi “Google Drive” Dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai (Tgl-bln)	Keterangan
4	Pengumpulan dan Penyortiran data Pengaduan yang masuk	1. Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan Kantor	Adanya Rekapitan laporan pengaduan masuk yang telah di sortir	21 Oktober 2022	Sudah Terlaksana

		2. Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir		24 Okt-25 Okt 2022	Sudah Terlaksana
		3. Menyortir laporan pengaduan sesuai dengan aplikasi dan perbulan		26-27 Okt 2022	Sudah Terlaksana

Mentor



Fery Fadly,S.P.,M.H

Peserta



Nur Aziza,S.H

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke : 4

Nama : Nur Aziza,S.H

NIP : 199503282022042003

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi “Google Drive” Dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai (Tgl-bln)	Keterangan
5	Penyimpanan Rekapitan Laporan Pengaduan di Google Drive	1. Menyiapkan akun Google drive Digitalisasi Rekapitan Laporan Pengaduan serta mempelajari penggunaan Google Drive	Tersimpan nya semua rekapitan Laporan Pengaduan secara Online di Google Drive	28 Oktober 2022	Sudah Terlaksana

		2. Memindahkan Data Rekap Laporan ke Google Drive		31 Okt-1 Nov 2022	Sudah Terlaksana
		3. Berkoordinasi ke tim IT tentang Keamanan Aplikasi Google Drive		2 Nov 2022	Sudah Terlaksana

Mentor



Fery Fadly,S.P.,M.H

Peserta



Nur Aziza,S.H

Lampiran 2. Pengendalian Aktualisasi Terhadap Mentor

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

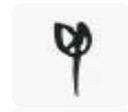
Nama : Nur Aziza,S.H
 NIP : 199503282022022003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Rekapitan Laporan Layanan Pengaduan
 Gagasan : Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Kegiatan 1 : Melakukan Kegiatan Persiapan Mengenai Kegiatan yang akan dilakukan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>1. Melakukan Konsultasi kepada pimpinan Sesuai dengan waktu yang telah di sepakati</p> <p>2. Mencatat saran dan kritik serta rekomendasi dari pimpinan (Mentor)</p> <p>3. Melakukan Perbaikan sesuai dengan saran dan kritik mentor</p>		
<p>✓ Out Kegiatan terhadap Pemecahan isu :</p> <p>Hasil Konsultasi Bersama Pimpinan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, memahami dan memenuhi, melakukan perbaikan tiada henti)</p> <p>Akuntabel (Jujur, Tanggung jawab,)</p> <p>Kompeten (meningkatkan Kompetensi diri, melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)</p> <p>Harmonis (Menghargai, menanamkan nilai-nilai kebersamaan)</p>		

<p>Loyal (hubungan antar pribadi)</p> <p>Adaptif (tidak mudah mengeluh,selalu berfikir kedepan,memiliki rasa ingin tau)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama,menerima bantuan berupa saran)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya kegiatan persiapan mengenai kegiatan yang akan dilakukan dapat mewujudkan semangat dalam Pengelolaan Pengaduan agar lebih menjadi Produktif dan Berkelanjutan</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Mewujudkan sikap berdedikasi sebagai wujud sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>		

Kegiatan 2 : Mencari dan Mempelajari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanian

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan 2. Mencari dan mempelajari aturan mengenai Tata Kelola Pengaduan Masyarakat 3. Mencari referensi Literatur Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 4. Melaksanakan Tugas dengan berdasarkan peraturan Perundang-undangan 		
<p>✓ Out Kegiatan terhadap Pemecahan isu : Resume Peraturan-peraturan terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanian</p>		

<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, memahami dan memenuhi, cermat,melakukan perbaikan tiada henti)</p> <p>Akuntabel (efektif dan efisien, transparan, konsisten, Tanggung jawab,)</p> <p>Kompeten (meningkatkan Kompetensi diri</p> <p>Harmonis (selaras, Menghargai perbedaan)</p> <p>Loyal (hubungan antar pribadi,Komitmen,dedikasi)</p> <p>Adaptif (proaktif, berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan mencari dan mempelajari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan dapat mewujudkan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam melayani Masyarakat.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap dedikasi dengan adanya Resume terkait Peraturan yang mengatur tentang Pengelolaan Pengaduan sebagai wujud dari sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani,Profesional dan Terpercaya”</p>		

Kegiatan 3 : Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkonsultasikan Rencana Kegiatan kepada Atasan 2. Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat Rekapan Laporan Pengaduan yang masuk ke Petugas Pengelola Layanan Pengaduan 3. Mengadakan Evaluasi hasil dari rekomendasi alur Rekapan Laporan Pengaduan 		
<p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan isu :</p> <p>Adanya Konsep Alur Rekapan Laporan Pengaduan yang masuk</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, partisipatif)</p> <p>Akuntabel (Efektif dan Efisien, Transparan, Tanggung Jawab)</p> <p>Kompeten (Kinerja Terbaik, Terus Belajar)</p> <p>Harmonis (membangun suasana Kondusif, Peduli)</p> <p>Loyal (bekerja dengan integritas, Komitmen)</p> <p>Adaptif (Proaktif, Inovasi, selalu berfikir kedepan)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		

<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya Rekomendasi alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk dapat mewujudkan semangat dalam Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang menjadi Produktif dan Berkelanjutan.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Mewujudkan sikap berdedikasi dengan merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk dalam pengelolaan Pengaduan di kantor Pertanahan Kota Palembang dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya:</p>		

Kegiatan 4 : Pengumpulan dan Penyortiran Data Pengaduan yang masuk

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan kerja di kantor 2. Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir 3. Menyortir Laporan Pengaduan sesuai dengan Aplikasi dan perbulan 		
<p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan isu : Adanya Rekap Laporan Pengaduan yang masuk yang telah di sortir</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, cekatan)</p>		

<p>Akuntabel (Transparan,Tanggung Jawab)</p> <p>Kompeten (Kinerja Terbaik, Terus Belajar)</p> <p>Harmonis (tidak memandang perbedaan, Peduli,selaras)</p> <p>Loyal (bekerja dengan integritas, Komitmen, berkontribusi)</p> <p>Adaptif (Proaktif, Inovasi,)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya pengumpulan dan penyortiran data pengaduan yang masuk dapat memberikan kontribusi dalam Pengelolaan laporan Pengaduan sehingga lebih baik lagi menjadi Produktif dan Berkelanjutan.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Mewujudkan sikap berdedikasi dengan melakukan pengumpulan dan penyortiran data pengaduan yang masuk di pelayanan pengaduan kantor Pertanahan Kota Palembang sehingga dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya:</p>		

Kegiatan 5 : Penyimpanan Rekap Laporan Pengaduan di Google Drive

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyiapkan Akun Google Driver Digitalisasi Rekap Laporan Pengaduan serta mempelajari penggunaan Google Drive Memindahkan data rekap laporan ke Google Drive Berkoordinasi Ke tim IT tentang Keamanan Aplikasi Google Drive 		
<p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan isu : Tersimpannya semua rekap laporan pengaduan secara online di Google Drive</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Cekatan, Kepuasan, sopan Santun)</p> <p>Akuntabel (Tanggung Jawab)</p> <p>Kompeten (Kinerja Terbaik, Terus Belajar)</p> <p>Harmonis (selaras)</p> <p>Loyal (Komitmen, berkontribusi)</p> <p>Adaptif (Proaktif, Inovasi,)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya Penyimpanan Semua rekap laporan pengaduan di Google Drive dapat memberikan kontribusi dalam Pengelolaan</p>		

<p>Pengaduan sehingga lebih baik lagi menjadi Produktif dan Berkelanjutan.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Mewujudkan sikap berdedikasi dengan melakukan Penyimpanan Rekapitulasi Laporan Pengaduan di Google Drive sebagai bentuk pelayanan pengaduan di kantor Pertanahan Kota Palembang sehingga dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian "Melayani, Profesional dan Terpercaya:</p>		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Nur Aziza,S.H

NIP : 199503282022022003

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Rekap Laporan Layanan Pengaduan

Gagasan : Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekap Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Kegiatan 1 : Melakukan Kegiatan Persiapan Mengenai Kegiatan yang akan dilakukan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan Konsultasi kepada pimpinan Sesuai dengan waktu yang telah di sepakati Mencatat saran dan kritik serta rekomendasi dari pimpinan (Mentor) Melakukan Perbaikan sesuai dengan saran dan kritik mentor 	<p>Laporan sudah benar. Agar diupload ke LMS"</p>	<p>Selasa, 11 Okt 2022 Via Whatsapp</p>
<p>✓ Out Kegiatan terhadap Pemecahan isu : Hasil Konsultasi Bersama Pimpinan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, memahami dan memenuhi, melakukan perbaikan tiada henti)</p> <p>Akuntabel (Jujur, Tanggung jawab,)</p> <p>Kompeten (meningkatkan Kompetensi diri, melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik)</p> <p>Harmonis (Menghargai, menanamkan nilai-nilai kebersamaan)</p> <p>Loyal</p>		

<p>(hubungan antar pribadi)</p> <p>Adaptif</p> <p>(tidak mudah mengeluh,selalu berfikir kedepan,memiliki rasa ingin tau)</p> <p>Kolaboratif</p> <p>(Kerjasama,menerima bantuan berupa saran)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan persiapan mengenai kegiatan yang akan dilakukan dapat mewujudkan semangat dalam Pengelolaan Pengaduan agar lebih menjadi Produktif dan Berkelanjutan</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi sebagai wujud sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani, Profesional dan Terpercaya.</p>		

Kegiatan 2 : Mencari dan Mempelajari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan 2. Mencari dan mempelajari aturan mengenai Tata Kelola Pengaduan Masyarakat 3. Mencari referensi Literatur Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 4. Melaksanakan Tugas dengan berdasarkan peraturan Perundang-undangan 	<p>Laporan sudah benar. Agar diupload ke LMS"</p>	<p>Selasa,11 Oktober 2022 Via Whatsapp</p>
<p>✓ Out Kegiatan terhadap Pemecahan isu :</p> <p>Resume Peraturan-peraturan terakit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan</p>		

<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, memahami dan memenuhi, cermat,melakukan perbaikan tiada henti)</p> <p>Akuntabel (efektif dan efisien, transparan, konsisten, Tanggung jawab,)</p> <p>Kompeten (meningkatkan Kompetensi diri</p> <p>Harmonis (selaras, Menghargai perbedaan)</p> <p>Loyal (hubungan antar pribadi,Komitmen,dedikasi)</p> <p>Adaptif (proaktif, berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan mencari dan mempelajari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan dapat mewujudkan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam melayani Masyarakat.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap dedikasi dengan adanya Resume terkait Peraturan yang mengatur tentang Pengelolaan Pengaduan sebagai wujud dari sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani,Profesional dan Terpercaya”</p>		

Kegiatan 3 : Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkonsultasikan Rencana Kegiatan kepada Atasan 2. Merekomendasikan alur bagaimana cara membuat Rekapan Laporan Pengaduan yang masuk ke Petugas Pengelola Layanan Pengaduan 3. Mengadakan Evaluasi hasil dari rekomendasi alur Rekapan Laporan Pengaduan 	<p>Laporan mingguan sudah bisa di Upload</p>	<p>Kamis, 20 Oktober 2022. Via Whatsapp</p>
<p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan isu :</p> <p>Adanya Konsep Alur Rekapan Laporan Pengaduan yang masuk</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, partisipatif)</p> <p>Akuntabel (Efektif dan Efisien, Transparan, Tanggung Jawab)</p> <p>Kompeten (Kinerja Terbaik, Terus Belajar)</p> <p>Harmonis (membangun suasana Kondusif, Peduli)</p> <p>Loyal (bekerja dengan integritas, Komitmen)</p> <p>Adaptif (Proaktif, Inovasi, selalu berfikir kedepan)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		

<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya Rekomendasi alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk dapat mewujudkan semangat dalam Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang menjadi Produktif dan Berkelanjutan.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Mewujudkan sikap berdedikasi dengan merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk dalam pengelolaan Pengaduan di kantor Pertanahan Kota Palembang dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya:</p>		

Kegiatan 4 : Pengumpulan dan Penyortiran Data Pengaduan yang masuk

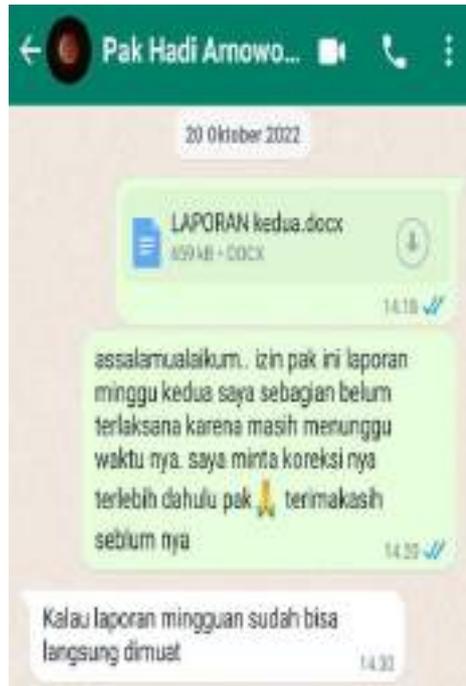
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkonsultasi dan berdiskusi dengan mentor serta rekan kerja di kantor 2. Mengumpulkan semua laporan pengaduan yang akan di sortir 3. Menyortir Laporan Pengaduan sesuai dengan Aplikasi dan perbulan 	<p>Laporan mingguan sudah bisa di Upload</p>	<p>Kamis, 20 Oktober 2022. Via Whatsapp</p>
<p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan isu : Adanya Rekapan Laporan Pengaduan yang masuk yang telah di sortir</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Berorientasi Pelayanan (Sopan Santun, cekatan)</p>		

<p>Akuntabel (Transparan,Tanggung Jawab)</p> <p>Kompeten (Kinerja Terbaik, Terus Belajar)</p> <p>Harmonis (tidak memandang perbedaan, Peduli,selaras)</p> <p>Loyal (bekerja dengan integritas, Komitmen, berkontribusi)</p> <p>Adaptif (Proaktif, Inovasi,)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya pengumpulan dan penyortiran data pengaduan yang masuk dapat memberikan kontribusi dalam Pengelolaan laporan Pengaduan sehingga lebih baik lagi menjadi Produktif dan Berkelanjutan.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Mewujudkan sikap berdedikasi dengan melakukan pengumpulan dan penyortiran data pengaduan yang masuk di pelayanan pengaduan kantor Pertanahan Kota Palembang sehingga dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya:</p>		

Kegiatan 5 : Penyimpanan Rekap laporan Pengaduan di Google Drive

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyiapkan Akun Google Driver Digitalisasi Rekap Laporan Pengaduan serta mempelajari penggunaan Google Drive Memindahkan data rekap laporan ke Google Drive Berkoordinasi Ke tim IT tentang Keamanan Aplikasi Google Drive 	<p>Bisa di upload,laporan sudah sesuai dengan rencana dan ada kemajuan pekerjaan</p>	<p>2-11-2022 Via aplikasi whatsapp</p>
<p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan isu : Tersimpannya semua rekap laporan pengaduan secara online di Google Drive</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Cekatan,Kepuasan, sopan Santun)</p> <p>Akuntabel (Tanggung Jawab)</p> <p>Kompeten (Kinerja Terbaik, Terus Belajar)</p> <p>Harmonis (selaras)</p> <p>Loyal (Komitmen, berkontribusi)</p> <p>Adaptif (Proaktif, Inovasi,)</p> <p>Kolaboratif (Kerjasama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya Penyimpanan Semua rekap laporan pengaduan di Google Drive dapat</p>		

<p>memberikan kontribusi dalam Pengelolaan Pengaduan sehingga lebih baik lagi menjadi Produktif dan Berkelanjutan.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Mewujudkan sikap berdedikasi dengan melakukan Penyimpanan Rekapitan Laporan Pengaduan di Google Drive sebagai bentuk pelayanan pengaduan di kantor Pertanahan Kota Palembang sehingga dapat mewujudkan sikap Profesional dan Terpercaya sesuai dengan nilai Kementerian”Melayani, Profesional dan Terpercaya:</p>		



Lampiran 4. Output Kegiatan

Output Kegiatan 1 Aktualisasi

Nama : Nur Aziza,S.H
NIP : 199503282022042003
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
Kegiatan 1 : Melakukan Kegiatan Persiapan mengenai Kegiatan yang akan Dilakukan
Output : Hasil Konsultasi Bersama Mentor



Gambar 1.1. Lampiran Perubahan Link



Gambar 1.2. Lampiran menyampaikan Link untuk Rekapan Laporan Pengaduan

Palembang, 06 Oktober 2022

Menyetujui,
Mentor

Fery Fadly,S.P.,M.H

NIP.198702222011011004

Output Kegiatan 2 Aktualisasi

Nama	: Nur Aziza,S.H
NIP	: 199503282022042003
Unit Kerja	: Kantor Pertanahan Kota Palembang
Jabatan	: Analis Hukum Pertanahan
Judul Aktualisasi	: Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
Kegiatan 2	: Mencari dan Mempelajari Regulasi terkait Tata Kelola Pengaduan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat
Output	: Resume Peraturan-peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat

Resume Peraturan terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :

PERATURAN MENTERI PANDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 62 TAHUN 2018

Bahwa peraturan Menteri PAN RB Nomor 24 tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu di ganti. Semua Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik wajib Menyediakan :

1. sarana dan prasarana Penunjang kelancaran Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Menyusun Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Menugaskan pelaksanaan yang berkompeten dalam pengelolaan Pelayanan Publik

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau yang disebut SP4N adalah system yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka system informasi pelayanan public. SP4N menggunakan aplikasi LAPOR, yang digunakan untuk layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara aparatur negara dan reformasi birokrasi bekerjasama dengan kantor staf presiden dan ombudsman RI.

Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari Struktur Nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah

A. Struktur Organisasi tingkat Nasional

1. Kementerian Merupakan Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan public secara nasional
2. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut kementerian menyelenggarakan fungsi :
 - a. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai perkembangan system pengelolaan pengaduan pelayanan public secara nasional;
 - b. Melakukan koordinasi dengan kementerian/Lembaga/pemda terakit untuk meningkatkan integrasi dan efektifitas pengelolaan pengadaun melalui SP4N-LAPOR

- c. Melakukan koordinasi dengan ombudsman RI untuk evaluasi tindak lanjut pengaduan pelayanan public
 - d. Melakukan koordinasi terakit pengintergrasiaan system pengelolaan pengaduan pelayanan public nasional
 - e. Membentuk tim penyelesaian pengaduan secara nasioan yang di koordinasi oleh menteri
 - f. melaporkan perkembangan pengaduan pelayana public secara nasional
3. pengelolaan pengaduan pelayanan public nasional dapat berupa struktur tersendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada
 4. pengelolaan penagduan pelayanan public nasional dibentuk oleh kementerian
- B. Struktur Organisasi di tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah
1. Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mempunyai pengelolaan pengaduan pelayanan public
 2. Pengelola pengaduan dimaksud dalam angka 1 dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada
 3. Fungsi pengelola pengaduan meliputi fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan
 4. Pengelola pengaduan pelayanan public nasional ditingkat kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah dibentuk oleh Kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah.

Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-Lapor terdiri dari ASN dan Tenaga Lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Meliputi fungsi :

- a. Analisis pengaaduan bertugas mengelola,memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan
- b. Analisis system bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan public dengan SP4N-LAPOR
- c. Pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistic dari SP4N-LAPOR serta Menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan

SP4N LAPOR dikelola secara berjenjang oleh :

- a. Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasi pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional
- b. Admin instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemda
- c. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi

KODE ETIK

A. Kewajiban dan Larangan

1. Kewajiban

Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR wajib:

- a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam system SP4N-LAPOR
- b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan
- c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan
- d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesua dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah di tentukan.
- e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi pengadau, substansi pengaduan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitive.

2. Larangan

Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR dilarang

 - a. Menghentikan proses pengaduan
 - b. Menyebarluaskan identitas pengadu
 - c. Menyebarluaskan informasi dan dokumen
 - d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan
3. Sanksi

Pimpinan instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Pembina wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan public
2. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan public yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus;
3. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan public berupa:
 - a. Tempat/ruang pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis
 - b. Perangkat teknologi informasi komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR

MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

A. Penerimaan Pengaduan

1. Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR dan atau pengelola pengaduan Kementerian.Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya disampaikan melalui :
 - a. Tatap Muka
 - b. Call Center
 - c. Surat atau Email
 - d. SMS
 - e. Media Sosial
 - f. Website
 - g. Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR
 - h. Dan lainnya.

B. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Prinsip Prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsive, objektif, adil, rahasia dan akuntabel

1. Telaah dan Verifikasi : dilakukan paling lama 3hari mulai dari identitas pelapor,substansi sampai data pendukung pengaduan yang diterima
2. Merumuskan apakah sengketa atau berupa indikasi pelanggaran
3. Mengidentifikasi subjek dan Objek
4. Melakukan klarifikasi
5. Memastikan perlu atau tidaknya fitur anonym dan rahasia
6. Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan ke admin instansi
7. Apabila lengkap, pengaduan akan diteruskan ke admin instansi berdasarkan kategori sesuai dengan prosedur yang berlaku
8. Apabila bersifat aspirasi dapat diteruskan atau direspon oleh admin nasional
9. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 instasni dapat ditembuskan ke pihak yang memiliki wewenang

10. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, admin nasional wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu
11. Dalam 10 hari tidak kunjung melengkapi maka pengaduan akan diarsipkan
12. Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa surat pengaduan, tatap muka, call center sdb

Jangka waktu tindak lanjut penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normative maksimal diselesaikan dalam 5 lima hari kerja
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 hari kerja
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 hari kerja.

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement)

1. Setiap kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah dalam mengelola pengaduan pelayanan public wajib membuat perjanjian tingkat layanan
2. Perjanjian tingkat layanan (service level agreement) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam sebuah dokumen
3. Dalam tindak lanjut penyelesaian pengaduan tim koordinasi dapat berkoordinasi dengan kementerian untuk mengajukan diskresi yang dituangkan dalam bentuk perjanjian tingkat layanan

Perjanjian tingkat layanan paling sedikit memuat : Pedoman dasar, pihak yang menandatangani perjanjian, bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian, standar pelaksanaan layanan, hal-hal yang disepakati, jangka waktu, hak dan kewajiban para pihak, keadaan kahar.

PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL Nomor 4 Tahun 2022

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewahiban dan/ atau pelanggaran larangan.

Pengelola Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelola pengaduan. Pengaduan dikelompokkan sebagai berikut :

- a. Pengaduan berkadar pengawasan; pengaduan yang memuat informasi atas indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur sipil kementerian, informasi atas indikasi terjadi penyimpangan dalam pelayanan public, kasus, informasi atau laporan atas indikasi terjadi pelanggaran pemanfaatan ruang dan tanah
- b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan; merupakan pengaduan yang berisi saran dan kritik yang konstruktif sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan public

Pengaduan ditujukan kepada : Kementerian, Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan

Pengaduan disampaikan melalui :

- a. Tatap Muka
- b. Surat yang ditujukan ke alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi
- c. SP4N-Lapor
- d. Media sosial kementerian

- e. Call Center
- f. Kolom surat pembaca pada media masaa
- g. Whistleblowinng System
- h. System informasi pengelolaan pengaduan lain yang dibangun oleh Kementerian

Pengaduan harus disertai dengan :

- a. Identitas pengadu/kuasa paling sedikit memuat nama orang atau isntitusi/Lembaga, nomor induk kependudukan, alamat dan nomor telpon/handphone
- b. Surat kuasa apabila dikuasakan
- c. Uraian kuasa apabila dikuasakan
- d. Data terkait hubungan hukum antara pengadu dengan objek yang diadukan dalam hal pengaduan mengenai hak atas tanah

Pengelola Pengaduan dilakukan dengan tahapan :

- a. Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan
- b. Pemeriksaan
- c. Pendistribusian Pengaduan
- d. Tindak Lanjut
- e. Monitoring dan Pelaporan

Pelaksana Pengelolaan Pengaduan menerima dan mencatat setiap pengaduan yang masuk melalui sarana, Penerimaan dan pencatatan pengaduan ditindak lanjuti dengan proses pemeriksaan dan pendistribusian kepada unit teknis. Unit teknis dalam melaksanakan tindak lanjut dengan melakukan:

- a. Verifikasi informasi kelengkapan berkas pengaduan;
- b. Meminta informasi tambahan kepada pengadu
- c. Meminta pengadu melengkapi berkas Pengaduan terhadap pengaduan yang belum memenuhi syarat setelah dilakukan verifikasi lanjutan;
- d. Meneruskan pengaduan kepada unit teknis lain dalam hal pengaduan yang diterima bukan merupakan wewenangnya
- e. Pencelaahan pengaduan
- f. Penyelesaian tindak lanjut pengaduan

Pelaporan pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh pelaksana pengelolaan pengaduan kepada penanggung jawab secara berkala setiap satu bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya, penanggung jawab pengelolaan pengaduan kantor wilayah menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan kepada kementerian secara berkala setiap enam bulan sekali. Penanggung jawab pengelolaan pengaduan kantor pertanahan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan melalui kantor wilayah kepada kementerian secara berkala setiaap enam bulan sekali.

Palembang, 14 Oktober 2022

Menyetujui,
Mentor



Fery Fadly,S.P.,M.H

NIP.198702222011011004

Output Kegiatan 3 Aktualisasi

Nama : Nur Aziza,S.H
NIP : 199503282022042003
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
Kegiatan 3 : Merekomendasikan alur proses rekapan laporan pengaduan yang masuk
Output : Adanya Konsep Alur Rekapan Laporan Pengaduan yang masuk

ALUR PROSES REKAPAN LAPORAN PENGADUAN



Palembang, 20 Oktober 2022
Menyetujui,
Mentor

Fery Fadly,S.P.,M.H
NIP.198702222011011004

Output Kegiatan 4 Aktualisasi

Nama : Nur Aziza,S.H

NIP : 199503282022042003

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Kegiatan 4 : Pengumpulan dan Penyortiran data Pengaduan yang masuk

Output : Adanya Rekapitan laporan pengaduan masuk yang telah di sortir

Mei 2022					
1	11/05/2022	Fata	08137282218	Pendaftaran SK Hak 3084/2022	Pelaksana Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Kontrol dan Hubungan Kolaborasi
2	11/05/2022	Saligiarso	081368083837	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral 5021/0/2021	Loket Pelayanan Periyarahan
3	12/05/2022	Achizani	082177181594	Pendaftaran SK Hak 8681/2022	Loket Pelayanan Periyarahan
4	13/5/2022	Rumalis Dewri	085388983348	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral 1022752/2021	Peugas Perisat
5	17/5/2022	Sri Melde	083609181388	Pemecahan Bidang 489/2022	Pelaksana Kelompok Substansi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPLT
6	17/5/2022	Srikenika	082189902572	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral 51387/2021	peugas ukat
7	17/5/2022	Hamawan	08127834532	perbaikan nama dan tgl lahir M.149320010 borni	masih di cek di ubah
8	18/5/2022	Dedi Anwarudin	082185911358	pengukuran ulang 47483/2021	status ditutup perlu pengukuran ulang
9	18/5/2022	Eko dafin	082181878707	Sertipikat Pengganti Karana Hilang 541120001	Loket Pelayanan Periyarahan
10	18/5/2022	sastra Iyana	081367054066	Info Pac Dan Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral 485/2022	Loket Pelayanan Periyarahan
11	18/5/2022	Hendikarsyah	081379580808	Pendaftaran SK Hak/24480/2022	Loket Pelayanan Periyarahan
12	18/5/2022	Anugrah	082178985813	tyndak lanjut surat pemeliharaan/ TWYANMI	posisi di sangker
13	24/5/2022	Mica	085267763240	Proses Pembalikan sertifikat psi	proses pengacakan arwah
14	24/5/2022	Pastati	085368468868	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral 6288/2022	berkas legidiergapi data teknis
15	24/5/2022	Triah Herawati	085284262038	Pengukuran Ulang Dan Pemetaan Kadestral 12994/2021	peugas ukat
16	24/5/2022	Ricky Adnan	082177967088	permohonan pembalikan sertifikat HGB	masih dalam proses SHH
17	25/5/2022	War Alin	0889321388036	proses perkembangan sertifikat 62491/2021	peugas ukat
18	25/5/2022	Devine	081372101840	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral 39088/2022	Loket Pelayanan Periyarahan
19	25/5/2022	Lisa Pulanti	08980834409	Pemecahan Bidang 642/2022	Loket Pelayanan Periyarahan
20	25/5/2022	Alex	087175383828	proses perkembangan sertifikat	selesai
21	30-05-2022	Priha Ginting	082183838383		di cek 4250
22	30-05-2022	Sri Harati	081387938383	35410/2022	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral

Jun-22					
1	01/06/2022	M. Arif Alifitky	085267362365	94686/2021	Pemecahan Bidang
2	01/06/2022	Hermsyah	082278328387		perihal surat masuk
3	01/06/2022	Hansang	085268545868		Perihal Surat masuk
4	01/06/2022	Mimi Dwi Utami	083059999442		perihal Surat Masuk
5	01/06/2022	M. Iqbal H. Kurnia	081388387134	08036/2021	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan
6	01/06/2022	Warsasoh HR	085268144134		Perihal surat masuk
7	01/06/2022	KHAYR UMAR	08526611119	6268/2022	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan
8	01/06/2022	VENNY VLENDY SE			Pendaftaran SK Hak
9	01/06/2022	Purnesadi Nugroho	081274831915		Pemohonan Bidang
10	01/06/2022	M. Sobri Abdin	081273287738	29821/2022	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan
11	04/06/2022	Saktiarni	08228258717		perihal Surat Masuk kak tanggungan
12	06/06/2022	Yusufiani	081368083887	58138/2021	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral
13	08/06/2022	Dario M. Idwan	082270952033		Perihal SK Sudah lewat masa berlaku
14	08/06/2022	Widia Fitriani	081379675772	04674/2021	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan
15	08/06/2022	SAWITRI	081379421309	71183/2021	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan
16	08/06/2022	ALFANDRY ANDIKA HAS	08074206674	58134/2021	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan
17	08/06/2022	LIVANA	08127842156	41986/2021	Pengukuran Dan Pemetaan Kadestral
18	08/06/2022	MESY NITA YUNARTI	089802994261	6803/2022	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan
19	08/06/2022	Asep Pradana	085267652659		Perihal surat masuk permohonan SKPT
20	08/06/2022	Hendri Tri Supriyadi	082280088585	87281/2021	Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perumahan

Juli 2022				
06/07/2022	Waseid/Rozalina			
07/07/2022	Bono/Kris Ningsi			Pendaftaran SK Hak 35423/2022
11/07/2022	OKZ HARIDHA	85200451717		Pengganti hil hilang 28709/2022
11/07/2022	Kantor hukum polis and hukum	89658071601		Pengukuran ulang Nomer Berkas 36282/2022
11/07/2022	JAFRI, AL AFIF WIDAKSA	85266504209		Pemohonan SK Pemberian Hak Milik Perorangan 19752/2022
12/07/2022	Ifhah, Mahmudin & Farza	*08129956227		surat masuk perihal permohonan surat ket. rwayat tanah sertifikat SHM
13/07/2022	ARDIAN	*081988897917		Pendaftaran SK Hak 38573/2022
14/07/2022	Tulus BP Barudara	*0813772687		Surat masuk perihal Perihal SHM 381 keluarkan
21/07/2022	JUNADI	85210508401		Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral 10087/2022
21/07/2022	Hadi wijaya/skandar	8.95687E+11		Penggabungan Bidang
25/07/2022	Adhika / Ardian	82184097916		Pendaftaran SK Hak 38573
29/07/2022	M. Purnomo/ Suharnato	82175730004		Sertifikat pengganti karena hilang rb 32637/2022
Agustus 2022				
01/08/2022	H. Darmawan, Diklen reka	8127813755		Perihal surat masuk konfirmasi dan mediasi
01/08/2022	M. Sabri Abidin	81271367739		Pembawa Hak
01/08/2022	FUMI	82379888330		perihal surat masuk
02/08/2022	Nicki Septadewi	81275121993		
02/08/2022	Melya Volerov	81275121993		Perencanaan akses kepada jalan kota Palembang
02/08/2022	Nina Octadewi	81275121993		Dear laporan gis
02/08/2022	H. Ishtian	82175706459		
05/08/2022	Miyah	8.95604E+11		to dan foto petak tanah
05/08/2022	MARYATI NINGSI	81387745684		perihal permohonan informasi
05/08/2022	TAUFIQURRAHMAN Nisa Afifah	81988737974		
06/08/2022	suci mahmudi	82273420188		berita jutek dan id tracking lapor gis id #6307408
06/08/2022	Murhayati	82379888331		
06/08/2022	Adi Maryanto	82373407879		deklarasi hapas saji agar lapor gis id dapat membantu menjadi jembatan gis
06/08/2022	M. Royyan Firdaus	81388160737		
Sep 22				
05/08/2022	zuber/antonius sagianto	8524946533		permohonan
05/08/2022	SAFUDDIN	82321404900		Pemetaan Bidang 27700/2022
05/08/2022	TWARMAN WAZIR			Pendaftaran SK Hak 48160/2022
06/08/2022	ROSWALA DEWI PAINE	82930359988		permohonan pengukuran dan pemetaan kadastral 42126/2022
06/08/2022	SALWAHYUDI	82366488005		Pendaftaran SK Hak 55527/2022
07/08/2022	TILA	82796568880		Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral 75570/2021
07/08/2022	RATNA NINGSI	82796568880		Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral 75554/2021
07/08/2022	ADANI ISMAIL	81278172890		Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral 35388/2020
07/08/2022	KHAKDIR UMARI	85266612119		Pendaftaran SK Hak 48935/2022
07/08/2022	DAUD BAQURI YUNUS	81279192897		Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral 35178/2022
15/08/2022	MASJID NURUL FITYAAN an BASTIAN S	81272079528		Sertifikat pengganti karena hilang 31387/2022
15/08/2022	H ZENITAR SH	85279172128		Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral 88325/2021
15/08/2022	NANI SUHWANI AN LAJU OKANA SARI	81377574881		Pemetaan Bidang 18275/2022
19/08/2022	MUHAMMAD IDRIE	88803723885		
19/08/2022	ISMAIL NEMAS	81273846665		Pendaftaran SK Hak 83330/2022
28/08/2022	ABDUL LAHYHELLY SYAMSUDDIN	81366102504		Perbaikan Hak - Perorangan 62890/2022

Gambar 1.2.1 lampiran rekapan pengaduan masuk via Whatsapp

Juni 2022				
No.	Tanggal Pengaduan	Atas Nama	Permasalahan	Keterangan
12	2 Juni 2022	Muhamad Rozie	Progres hasil pengukuran No. Berkas 58774/2021	-
13	2 Juni 2022	Sri Novita Pertiwi	Pengurusan Pertimbangan Teknis (Pertek)	-
14	8 Juni 2022	Novianti Citrasari	Pendaftaran SK Hak No. Berkas 24320/2022	Sudah ditindaklanjuti oleh bagian terkait. Berkas selesai.
15	8 Juni 2022	Achmad Alfian	Sertipikat PTSL 2019 No. Berkas 31109/2019	Belum ditindaklanjuti
16	14 Juni 2022	Muhammad Ilham	-	-
17	20 Juni 2022	Taryati	Sertipikat Pengganti Karena Hilang	surat ukur sudah diturunkan ke pendaftaran 8 juli 2022
18	20 Juni 2022	Ir. Heriyansyah	Pemberian Hak	-
19	20 Juni 2022	M. Firmansyah	Pemberian Hak	-
20	21 Juni 2022	Ayu Putri Bulan	Peningkatan Hak	-
21	21 Juni 2022	Tirta Ariani/Sarino	Sertipikat Pengganti Karena Hilang	su kutipan sudah turun 25 mei 2022
22	21 Juni 2022	Hence Alvian	Sertipikat Pengganti Karena Hilang No. Berkas 52723	-
23	29 Juni 2022	Aan Febriansyah	Pemberian Hak No. Berkas 26429/2022	su sudah turun 12 juli
Juli 2022				
No.	Tanggal Pengaduan	Atas Nama	Permasalahan	Keterangan
24	4 Juli 2022	Herlina Rustam	Pengukuran Ulang No. Berkas 97279/2021	berita acara sudah diambil ybs 22 sept 2022
25	11 Juli 2022	Dawilah/Arif Efendi	Pemberian Hak No. berkas 26429/2022	-
Agustus 2022				
No.	Tanggal Pengaduan	Atas Nama	Permasalahan	Keterangan
26	8 Agustus 2022	Rina Syarifuddin	Peralihan Hak (Jual Beli) No. Berkas 55599/2022	-
27	19 Agustus 2022	Setia Heni Lianti	Pemecahan Bidang No. Berkas 44884/2022	su pemecahan sudah turun ke peralihan

Gambar 1.2.2 Rekaplan pengaduan masuk via telfon

LAPOR				
Tanggal	Atas Nama	Kategori Laporan	Permasalahan	
11 Mei 2021	anonim	Lainnya Terkait Persewaan	Mendadak Tulus Kantor Saya bermak mengurus roya sertifikat di kantor agri kota palambang saya tiba di kantor tersebut jam 11.40, kemudian diarahkan oleh security untuk	
15 Apr 22	anonim	Persewaan	Pemeliharaan informasi Desc laporan sebelum pagi lapor, mohon maaf sebelum nya to do point, saya memiliki problem agorita di kota palambang dimana saya menaruh data	

Gambar 1.2.3 rekaplan pengaduan masuk via SP4N-LAPOR !

TUNTAS				
Tanggal Pengaduan	Atas Nama	Objek Aduan		
08-Apr-22	A. Pribadi Inamsyah, S.H.	SHM No. 35106/Suksajaya	Memohon kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Palembang untuk tidak menyangkan hasil pengukuran tanah hanya	
09-Apr-22	Erlhyon B. Sca n Zamal A dkk	SHM 83, 83, 83, 84	Menyatakan bahwa: SHM No 83/Lawang Kidul a.n Alad ul Somai Hasei (SHM No 83, Lawang Kidul a.n Thya SHM No 83 Lan	
13-Apr-22	Kantor Hukum Ahar Penjabaran SH & Rekan	SHM ND, 151W/LEBUNG GAJAH	Memohon kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Palembang untuk membatalkan SHM No. 151W/Lebung Gajah tanggal	
25-Apr-22	LSM Amanat Pendidikan Rakyat		Klarifikasi surat No. 363/16.71-IP.02/IV/2022 tanggal 17 Februari 2022	
27-Apr-22	Herlyanto & Partners	No. Berkas 1789/2019	Pemohonan mediasi dan kejelasan tanggapan penerbitan SHM a.n. Dersono Ginting dimana SHM dimaksud tidak dapat	
27-Apr-22	Fadjarasyah, S.H Dan Rekan	GS 8429/1987	Objek tanah klien dan sertipikat yayasan amal bhakti jaya sempurna berbeda berdasarkan peta lembar tanah serta ko	
23 Mei 2022	Jus Sunardi & Partners	SHM No. 18957	Memperanyakan terkait dasar pembatalan SHM No. 18957 serta memohon perlindungan dan kepastian hukum kepad	

Gambar 1.2.4 Rekaplan pengaduan masuk via Tuntas

JANUARI 2022			
Tanggal Pengaduan	Atas Nama akun	Permasalahan	Tanggapan
29 Januari 2022	@nic.Emi491	PTSL 2021 belum selesai	sudah di selesaikan
MARET 2022			
Tanggal Pengaduan	Atas Nama akun	Permasalahan	Tanggapan
15 Maret 2022	@riadi.hanan	PTSL dari 2020 belum selesai	sedang di proses PTSL 2022
14 Maret 2022	@lisa_yulianti32	proses pemecahan 2 bidang	sudah di selesaikan
MEI 2022			
Tanggal Pengaduan	Atas Nama akun	Permasalahan	Tanggapan
26 Mei 2022	@dame_siregar	Perbaiki nama	sudah di selesaikan
20 Mei 2022	@pnababan	Pelayanan Pemeriksaan tanah _ Panitia	sudah di surati untuk melengkapi IMB
19 Mei 2022	@elvynainggolan	Permohonan SK	sudah di selesaikan
30 Mei 2022	@andrhermawan	perbaiki Gambar bidang tanah	sedang di proses petugas Ukur (andra)
27 Mei 2022	@ghazzamahmad	penerbitan 2 bidang sertipikat pemberian Hak	sudah di selesaikan

Gambar 1.2.5 rekapitan pengaduan masuk via Instagram

Palembang, 27 Oktober 2022
Menyetujui,
Mentor



Fery Fadly, S.P., M.H

NIP.198702222011011004

Output Kegiatan 5 Aktualisasi

Nama : Nur Aziza,S.H
NIP : 199503282022042003
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Judul Aktualisasi : Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapan
Laporan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
Kegiatan 4 : Penyimpanan Rekapan Laporan Pengaduan di Google Drive
Output : Tersimpannya semua rekapan laporan pengaduan secara online di
Google Drive
Link Google Drive : https://bit.ly/rekaplaporan_pengaduanBPNPLG

Palembang, 2 November 2022
Menyetujui,
Mentor



Fery Fadly,S.P.,M.H
NIP.198702222011011004

LEMBAR KOMITMEN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nur Aziza,S.H
NIP : 199503282022042003
Golongan : Penata Muda/IIIA
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai negeri Sipil (CPNS) Golongan III Angkatan XLI Tahun 2022
2. Berkomitmen untuk melaksanakan Pembiasaan diri dalam melaksanakan tugas jabatan di tempat kerja, dengan mengaktualisasikan substansi mata-mata pelatihan nilai-nilai dasar PNS yang dilandasi oleh kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya Smart Governance
3. Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 07 November 2022

Mengetahui,



Fery Fadly,S.P.,M.H

NIP. 198702222011011004

Yang Menyatakan,



Nur Aziza,S.H

NIP.199503282022042003

BIODATA PENULIS



Penulis Bernama Lengkap Nur Aziza,S.H lahir di Kota Palembang 28 Maret 1995 merupakan anak Terakhir dari Empat Bersaudara. Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari SD N 200 Palembang (2000-2006), SMP N 29 Palembang (2006-2009), SMA YPI Tunas Bangsa Palembang (2009-2012). dan kemudian melanjutkan jenjang Pendidikan Sarjana (S-1) di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang(2012-2016). Penulis memperoleh gelar sarjana Hukum dari Universitas Muhammadiyah Palembang pada bulan April 2016, Penulis Berstatus Menikah dan mempunyai Seorang Anak Perempuan. Penulis kini bertugas di Kantor Pertanahan

Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan memegang jabatan sebagai Analis Hukum Pertanahan pada Seksi Penetapan Hak dan pendaftaran. Penulis dapat di hubungi melalui email : norasabdas@gmail.com dan melalui media sosial Instagram : nora_sabdas .

Realisasi aktualisasi yang disusun dan telah dilaksanakan dengan judul : “Penggunaan Aplikasi Google Drive dalam Pengelolaan Rekapitan Laporan Pengaduan di kantor Pertanahan Kota Palembang” diharapkan menjadi Langkah kecil yang berkelanjutan dalam mewujudkan Smart Governance di kantor Pertanahan Kota Palembang berdasarkan nilai BerAKHLAK(Berorientasi pelayanan, Akuntabel,Kompeten,Harmonis,Loyal,Adaptif dan Kolaboratif) serta turut berkontribusi terhadap visi dan misi maupun penguatan nilai-nilai Organisasi KementerianAgraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.