



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

**PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT
MELALUI OPTIMALISASI WADAH DAN ADMINISTRASI PENGADUAN
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU**

Disusun Oleh :

Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md

NIP : 19980729 202204 2 005

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

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



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT MELALUI OPTIMALISASI WADAH DAN ADMINISTRASI PENGADUAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 7 Angkatan VI :

Nama : Muthmainnah Paramanandi
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
NIP : 19980729 202204 2 005
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar PNS BerAKHLAK, 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 ...

Menyetujui:

Barru, 02 Desember 2022

Bogor, 02 Desember 2022

COACH

Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.
NIP: 19651213 199003 1 002

Barru, 02 Desember 2022

MENTOR

Rezeki Mumtahanah, S.E.
NIP: 19820812 200312 2 003

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat, petunjuk, serta hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi dengan judul : **PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT MELALUI OPTIMALISASI WADAH DAN ADMINISTRASI PENGADUAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU**

Laporan Aktualisasi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi tugas Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Tahun 2022.

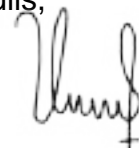
Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah banyak membantudan memberikan dukungan dalam Rancangan Aktualisasi ini, antara lain :

1. Bapak Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc. selaku *coach* atas bimbingan dan arahnya;
2. Ibu Rezki Mumtahanah, S.E. selaku mentor atas bimbingan dan arahnya;
3. Bapak Sukanto, S.T., M.P.W.K. selaku widyaiswara agenda I atas ilmu yang diberikan;
4. Ibu Sarinah Dewi, SE.,ME. selaku widyaiswara agenda II atas ilmu yang diberikan
5. Bapak Dwi Rahmanendra, S.Hut., M.Pd, Selaku widyaiswara agenda III atas ilmu yangdiberikan.
6. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) ATR/BPN atas fasilitas danbimbingan yang diberikan dalam Pendidikan dan Pelatihan Dasar CPNS;
7. Seluruh staf serta karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Barru; dan
8. Keluarga atas doa dan motivasi yang diberikan.
9. Teman-teman CPNS Sulawesi Selatan Tahun 2022, Teman-teman Pelatihan Dasar CPNS Gelombang 7 atas kesan luar biasa yang diberikan.

Serta semua pihak yang telah membantu dan berjasa dalam penyelesaian Laporan Aktualisasi ini. Penulis menyadari bahwa Rancangan Aktualisasi ini masih banyakkekurangan. Kritik dan saran penulis harapkan agar Rancangan Aktualisasi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Barru, 02 Desember 2022

Penulis,



Muthmainnah Paramanandi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR BAGAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN ORGANISASI	3
C. TUGAS DAN FUNGSI JABATAN	5
D. STRUKTUR ORGANISASI.....	6
E. PROGRAM DAN KEGIATAN KANTOR PERTANAHAN KAB.BARRU	7
BAB II.....	11
RANCANGAN AKTUALISASI	11
A. Identifikasi Isu.....	11
B. Pemilihan Isu.....	21
C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu.....	23
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	23
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	40
F. Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai BerAKHLAK	44
BAB III	23
PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	23
A. Role Model	23
B. Realisasi Aktualisasi	25
3. Rekapitulasi Nilai BerAKHLAK	23
4. Manfaat Aktualisasi	23
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	23

D. Tindak Lanjut.....	24
1) Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk Mendukung Terwujudnya <i>Smart Governance</i>	24
2. Lembar Komitmen.....	32
BAB IV	33
PENUTUP	33
A. Kesimpulan.....	33
B. Rekomendasi.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	23
BIODATA PENULIS.....	25

DAFTAR TABEL

Table 1 Program dan Kegiatan Kantor Pertanahan Kabupaten Barru T.A 2022.....	7
Table 2 Matriks Keterkaitan Isu dan Dampak Isu 1	12
Table 3 Matriks Keterkaitan Isu dan Dampak Isu 2	17
Table 4 Matriks Keterkaitan Isu dan Dampak Isu 3	20
Table 5 Penentuan Isu Prioritas dengan Metode USG.....	22
Table 6 Rincian Diagram Fishbone	25
Table 7 Pemilihan Gagasan Pemec ah Isu menggunakan McNamara.....	26
Table 8 Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	23
Table 9 Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	40
Table 10 Matriks Habitiasi Nilai BerAKHLAK	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Screenshoot akun social media Instagram Kantor Pertanahan Barru.....	12
Gambar 2 Tampilan website SP4N Laporan!	15
Gambar 3 Alur Pengaduan SP4N laporan!	15
Gambar 4 Surat Keberatan salah satu pemohon	16
Gambar 5 Screenshoot Dm Instagram.....	16
Gambar 6 Screenshoot Laporan Monev Pengelolaan Medsos Mingguan	20
Gambar 7 Ibu Rezki Mumtahanah, S.E	23
Gambar 8 Konsultasi dengan mentor.....	25
Gambar 9 Nota Dinas Rapat	26
Gambar 10 Alur Pengaduan untuk Surat Fisik	26
Gambar 11 Alur Pengaduan untuk Media Sosial.....	27
Gambar 12 Alur Pengaduan Konsultasi Langsung.....	27
Gambar 13 Konsultasi dengan mentor	28
Gambar 14 hasil konsultasi mentor	28
Gambar 15 Formulir Layanan Pengaduan	29
Gambar 16 Diskusi dengan rekan senior	29
Gambar 17 Design Infografis Layanan Pengaduan.....	30
Gambar 18 Konsultasi dengan mentor	31
Gambar 19 catatan hasil konsultasi	31
Gambar 20 Tampilan spreadsheet.....	32
Gambar 21 Konsultasi dengan mentor.....	32
Gambar 22 catatan hasil konsultasi mentor	33
Gambar 23 Formulir dan Bukti Pengaduan	33
Gambar 24 Kegiatan scan berkas.....	34
Gambar 25 Hasil scan berkas	34
Gambar 26 Tampilan googleform.....	35
Gambar 27 Screenshoot hasil rekap di googleform	36
Gambar 28 QR code link googleform.....	37
Gambar 29 Design acrylic barcode layanan pengaduan	37
Gambar 30 Postingan instagram berisi barcode	38
Gambar 31 evidence penyebaran design acrylic.....	39
Gambar 32 Foto Kegiatan Diskusi	39

Gambar 33 Surat Keputusan	41
---------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.....	6
Bagan 2.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tanah dan manusia adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Manusia pada hakikatnya memerlukan tanah untuk menjalani kehidupan di dunia. Dapat dikatakan bahwa Tanah dan manusia memiliki hubungan yang abadi. Hal inipun ditegaskan Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria pada pasal 1 ayat (3) bahwa hubungan antara bangsa Indonesia dan bumi, air serta ruang angkasa adalah hubungan yang bersifat abadi. Lahirnya UUPA sebagai penegas hubungan bangsa Indonesia dengan tanah, air, uang, kekayaan sebagai pemilik abadi dan satu-satunya termanifestasikan dengan perlindungan hukum kepemilikannya yaitu salah satunya melalui pemberian Hak Atas Tanah. Hak Atas Tanah dalam Pasal 16 UUPA terbagi dalam Hak Milik, Hak Guna Bangunan,

Hak Guna Usaha, Hak Pakai, Hak Sewa, Hak Membuka Tanah, Hak Memungut Hasil Hutan. Hak Milik merupakan hak turun-temurun, terkuat dan terpenuh yang hanya dapat dipunyai oleh Warganegara Indonesia. Berdasarkan arahan Presiden Joko Widodo pertengahan bulan Juni 2022, beliau kembali menekankan bahwa target 2025 seluruh wilayah Indonesia telah tersertipikatkan dan masyarakat telah mendapat perlindungan dengan memiliki Hak Atas Tanah. Dilanjutkan oleh Menteri Agraria Hadi Tjahjanto, yang langsung menargetkan sebanyak 126 juta sertipikat tanah telah selesai hingga 2025. Untuk merealisasikan hal tersebut, peran ASN sebagai ujung tombak pelayanan publik pemerintahan menjadi sangat krusial.

Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, sebagai poros pelayanan pertanahan yang terdapat di Barru, telah melakukan berbagai upaya dalam membantu mewujudkan target dan cita-cita Presiden dengan terus menjalankan berbagai kebijakan percepatan pensertipikatan tanah. Dalam terwujudnya hasil yang diinginkan, dibutuhkan SDM yang memiliki kualitas serta kapabilitas dalam melaksanakan hal tersebut. Penghayatan Nilai Dasar PNS BerAKHLAK dan Manajemen ASN menjadi kunci utamanya. Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagai pelaksana kebijakan publik, ASN dituntut memiliki nilai-nilai BerAKHLAK sebagai salah satu strategi menyukseskan hal tersebut.

Kantor Pertanahan Kabupaten Barru selalu berupaya melakukan pengembangan

dan peningkatan layanan informasi publik kepada masyarakat dengan memberikan berbagai kemudahan akses terhadap informasi seperti membangun sarana penyediaan dan permohonan informasi secara digital. Untuk melayani publik dengan baik, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) juga telah menyediakan berbagai kanal komunikasi untuk masyarakat melakukan pengaduan. Diantaranya SP4N LAPOR!, Tuntas, dan #tanyaatrbpn pada *social* media. Kanal komunikasi ini akan saling terhubung, sehingga diharapkan pengelolaan pengaduan akan semakin terekam dengan baik.

Dalam pelaksanaannya, Kementerian ATR/BPN tentunya menemukan kendala. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, permasalahan yang sering timbul dalam kegiatan yang berkaitan dengan Pengaduan adalah kurangnya sumber daya manusia yang menangani urusan Layanan Pengaduan ini sehingga tindak lanjut dari masyarakat yang telah mengajukan aduan baik secara lisan maupun tertulis, tidak terkoordinir dengan baik sehingga masyarakat masih belum mendapatkan jawaban / kepastian dari apa yang telah mereka adukan. Selain itu, hambatan yang terjadi di masyarakat Kabupaten Barru adalah kurang meratanya pemahaman tentang Layanan Pengaduan ini sehingga mereka masih melakukan aduan secara lisan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

Aparatur Sipil Negara (ASN) turut berperan penting dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang berkualitas dan profesional, dalam mewujudkannya pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara telah bertekad untuk mengelola aparatur sipil negara menjadi semakin berkualitas dan profesional. Peraturan/regulasi tersebut merupakan landasan dalam pelaksanaan Manajemen Aparatur Sipil Negara yang memiliki tujuan untuk menciptakan ASN yang berintegritas, profesional, dan bebas dari intervensi politik.

Dalam mewujudkan manajemen ASN yang baik pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengamanatkan untuk setiap instansi pemerintah menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan bagi para Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dengan tujuan untuk membangun penerapan nilai-nilai dasar ASN yang terdiri atas: berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif serta membentuk karakter CPNS melalui pengetahuan tentang kedudukan dan peran ASN dalam NKRI, substansi penugasan dalam bidang tugasnya, serta sikap dan perilaku disipin PNS sehingga diharapkan setiap CPNS mampu melaksanakan tugasnya dan perannya secara profesional

sebagai pelayan publik nantinya. Selain itu, diharapkan dengan adanya pelatihan dasar ini setiap CPNS mampu untuk menginternalisasi, menerapkan, mengaktualisasikan dan membiasakan (habitiasi) sehingga manfaat atas pelaksanaan kegiatan pelatihan dasar ini dapat dirasakan dan memberikan nilai tambah bagi organisasi.

Selain dari Sumber Daya Aparatur, sikap partisipatif masyarakat menjadi penting dalam turut aktif mendaftarkan tanahnya serta menyampaikan keluhan atau kendala saat hendak mendaftarkan tanahnya. Polemik yang kemudian berkembang, khususnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, yaitu belum terorganisirnya sistem pengaduan masyarakat sehingga pengaduan masyarakat belum terproses secara maksimal secara procedural.

B. TUJUAN ORGANISASI

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agraria / pertanahan dan tata ruang untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Berdasarkan Permen 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN sebagai berikut;

1. Visi Organisasi

Visi dari Kementerian ATR/BPN yaitu *Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”*. Dari visi tersebut akan menjadi *guidance*, motivasi dan target kinerja yang ingin dicapai dalam lima tahun yang akan datang dengan mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan dan yang terpercaya dan berstandar dunia guna mendukung Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden dalam melayani masyarakat.

2. Misi Organisasi

Misi Kementerian ATR/BPN yaitu :

- a. *“Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan”* yang dioperasionalisasikan dengan

berorientasi terhadap pembangunan yang berkelanjutan yang mencakup aspek-aspek:

1) aspek ekonomi: dengan penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang produktif;

2) aspek lingkungan: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkelanjutan; dan

3) aspek sosial: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkeadilan.

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

3. Nilai-Nilai Organisasi

Berdasarkan Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 115/SK0T.02/V/2020 tentang Nilai-Nilai Kementerian ATR/BPN, telah ditetapkan menjadi 3 (tiga) nilai yakni Melayani, Profesional, dan Terpercaya. Penerapan atas tiga nilai utama tersebut dilakukan oleh semua elemen Kementerian ATR/BPN. Berikut ini adalah penjelasan dari nilai-nilai Kementerian ATR/BPN:

a. Melayani

Nilai Melayani memiliki makna/arti bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsi wajib untuk memberikan layanan berstandar dunia dengan berorientasi kepada peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta pemangku kepentingan.

b. Profesional

Nilai Profesional memiliki makna/arti bahwa dalam bekerja harus mengutamakan kolaborasi, bersikap terbuka, dan selalu semangat dalam menghadapi perubahan termasuk terhadap perubahan teknologi.

c. Terpercaya

Nilai Terpercaya memiliki makna/arti bahwa dalam bekerja, berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak harus dilakukan dengan cara yang

baik dan benar, memegang teguh kode etik, amanat jabatan, dan prinsip-prinsip moral.

C. TUGAS DAN FUNGSI JABATAN

Berdasarkan 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 (Point 30), Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan, dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di Lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Dengan ikhtisar jabatan tersebut, Pengelola Informasi Pertanahan menjalankan tugas:

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

13. Meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
14. Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register.

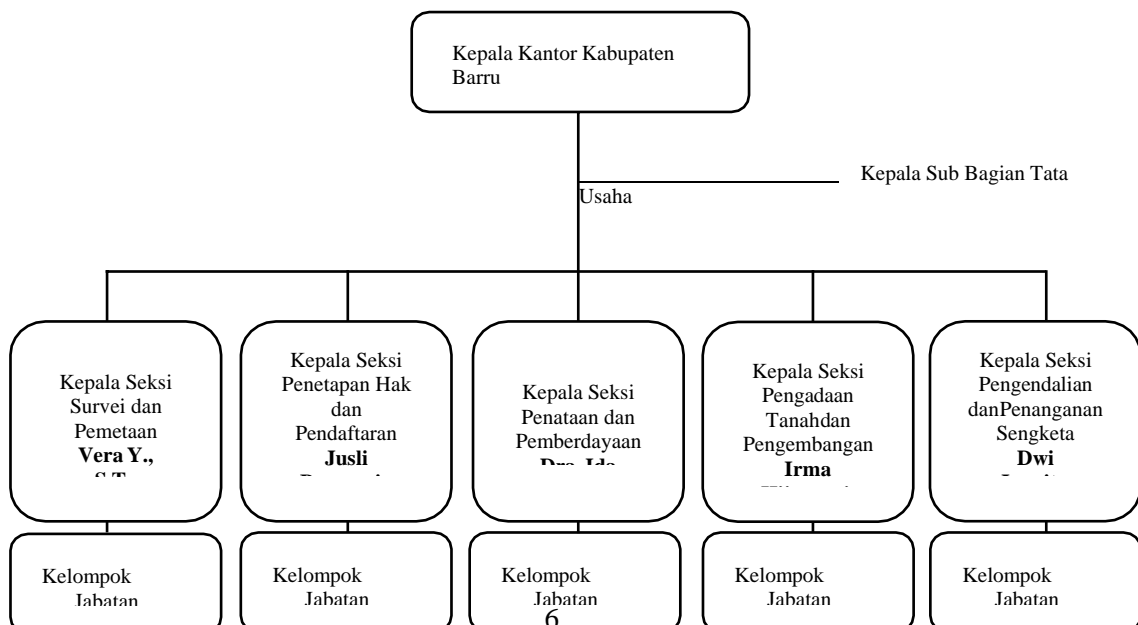
D. STRUKTUR ORGANISASI

Berdasarkan 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, Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

Kantor Pertanahan terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Survei dan Pemetaan;
- c. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
- d. Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
- e. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan
- f. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

Berikut Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.



Bagan 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

E. PROGRAM DAN KEGIATAN KANTOR PERTANAHAN KAB.BARRU

Program dan Kegiatan yang dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru Tahun Anggaran 2022 antara lain:

Table 1 Program dan Kegiatan Kantor Pertanahan Kabupaten Barru T.A 2022

No	Program	Kegiatan
1.	Survei dan Pemetaan Tematik	Peta Tematik Pertanahan dan Ruang Kategori III
2.	Pengukuran dan pemetaan Kadastral	1. Berita Acara Penyuluhan kategori 3 2. Layanan Pengukuran Bidang Tanah Luas Kurang dari 10 Ha 3. Layanan pengembalian Batas Bidang tanah luas kurang dari 10 Ha 4. Rekomendasi hasil Pembinaan/Monev/Supervisi 5. PBT PTSL Kategori 3 6. PBT K4 PTSL ASN Kategori 3 7. PBT Non Sistematis Kategori 3
3	Pengaturan tanah Komunal, Hubungan Kelembagaan dan PPAT	1. Rekomendasi Hasil pembinaan dan pengawasan PPAT Daerah
4	Penetapan Hak Tanah dan Ruang	1. Surat Keputusan Penetapan Hak Atas Tanah Perorangan dan Badan Hukum
5		1. Layanan Pendaftaran Pertama kali 2. Layanan Informasi SKPT

	Pendaftaran Tanah dan Ruang	<ul style="list-style-type: none"> 3. Layanan Pengecekan SHAT 4. Layanan Pemecahan SHAT 5. Layanan pemeliharaan Data Pertanahan 6. Layanan pemantauan dan Evaluasi 7. SHAT PTSL Kategori 3 SHAT Non Sistematis Kategori 3
6	Penyelenggaraan penatagunaan tanah	Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan
7	Pengadaan dan Pencadangan Tanah	Layanan Pemantauan dan Evaluasi
8	Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Layanan Pertanahan Bidang Pengadaan Tanah 2. Layanan Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Fasilitas Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan
9	Penyelenggaraan Konsolidasi Tanah dan Pengembangan Pertanahan	Layanan Pemantauan dan Evaluasi
10	Pengendalian dan Pemantauan Pertanahan	Rekomendasi Hasil Pengendalian Hak Atas Tanah/Dasar Penguasaan Atas Tanah
11	Pencegahan dan Penanganan Konflik Pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi Pencegahan sengketa, Konflik dan perkara pertanahan 2. Berita Acara Rencana Aksi Pembinaan Pencegahan Sengketa, Konflik dan

		Perkara Pertanahan
12	Penanganan Sengketa Pertanahan	Surat Pemberitahuan Keputusan Penyelesaian Sengketa Pertanahan
13	Penanganan Perkara Pertanahan	Laporan Hasil Sidang Perkara Pertanahan
14	Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan BMN 2. Layanan Hubungan Masyarakat 3. Layanan Umum 4. Layanan data dan Informasi 5. Layanan Bantuan Hukum 6. Layanan Perkantoran 7. Layanan manajemen SDM 8. Layanan Perencanaan dan Penganggaran 9. Layanan Pemantauan dan Evaluasi 10. Layanan Manajemen Keuangan Layanan Reformasi Kinerja

Berdasarkan Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Barru saat ini, penulis akan merealisasikannya melalui kegiatan yang ada pada Rancangan Aktualisasi ini agar berjalan sebagaimana mestinya, dalam prosesnya penulis juga akan mengamati hal-hal yang dapat menjadi kendala sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan bisa diperbaiki dengan berpedoman pada nilai-nilai dasar Ber-AKHLAK di lingkungan unit kerja. Sejalan lurus dengan

Rancangan Aktualisasi penulis yang berjudul “**PENINGKATAN PELAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT MELALUI PENGOPTIMALISASIAN WADAH DAN PENDATAAN PENGADUAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU** ” pada salah satu program kegiatan kantah yaitu poin 14-2 dan 14-4 yaitu Layanan Hubungan Masyarakat dan Layanan data dan Informasi dapat dilakukan peningkatan pelayanan dengan mengadakan Pelayanan Pengaduan di Kantor Pertanahan sehingga masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pensertipikatan tanah dapat terbantu dengan adanya ruang bagi mereka untuk melakukan pengaduan serta mendapatkan informasi yang resmi.

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 17 Tahun 2020, Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan memiliki tugas melakukan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Kantor Pertanahan, Pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tentu saja terdapat beberapa permasalahan-permasalahan yang menjadi penghambat kelancaran berjalannya tugas dan fungsi, khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Adapun hasil identifikasi isu yang ditemukan pada Sub Bagian Tata Usaha khususnya pada substansi Strategi Komunikasi- Pelayanan Informasi dan Pengaduan, antara lain:

1) Belum optimalnya penyebaran informasi pertanahan di media sosial

Selama tiga bulan berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, penulis mendapati pengelolaan media sosial yang dikelola selama ini sudah memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang berlangsung di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, akan tetapi dalam pelaksanaannya, media sosial kantah barru belum memberikan informasi-informasi secara visual mengenai informasi pertanahan seperti syarat-syarat pendaftaran tanah, pemasangan patok batas, dan informasi-informasi pertanahan yang seharusnya menjadi konten utama dalam media sosial tersebut, mulai dari Instagram, facebook, twitter, youtube dan situs web. Terutama di situs web, konten mengenai informasi pertanahan belum dijalankan selama kurang lebih tiga bulan. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan informasi sehingga masih banyak yang belum mengetahui persiapan berkas, ketentuan biaya dan langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan untuk membuat sertipikat tanah, sehingga banyak dari pemohon yang datang langsung ke kantor tanpa persiapan yang matang dan berkas yang tidak lengkap. Selain itu ada pula masyarakat yang akhirnya memilih untuk membiarkan saja tanahnya tidak terdaftar karena bingung mencari informasi mengenai tata cara pendaftaran tanah serta ketentuan-ketentuannya.

Gambar 1 Screenshoot akun social media Instagram Kantor Pertanahan Barru

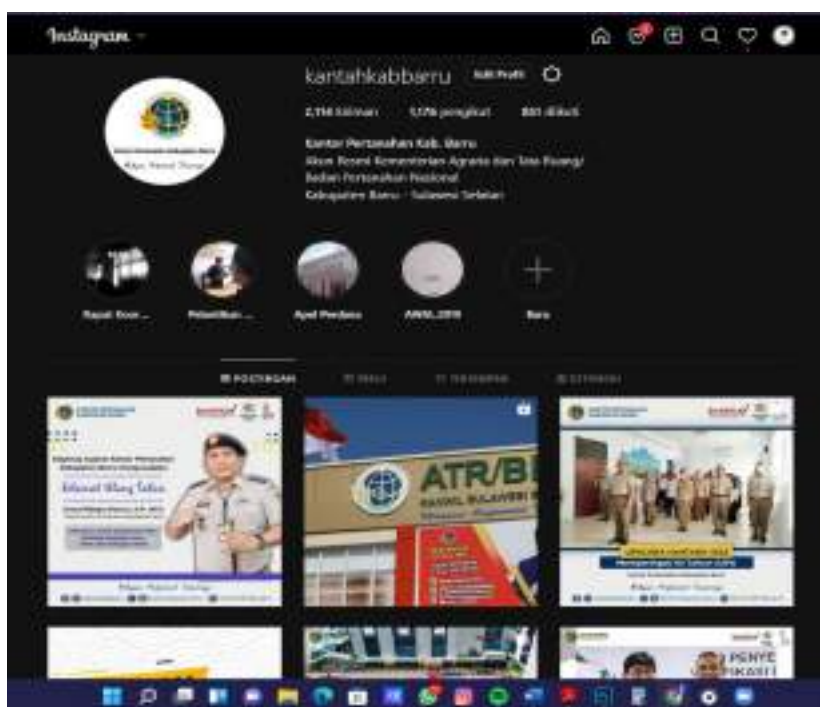


Table 2 Matriks Keterkaitan Isu dan Dampak Isu 1

Isu Aktual	Kondisi Saat Ini	Kondisi Seharusnya	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Dampak
Belum optimalnya penyebaran Informasi Pertanahan di Media Sosial	Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan hasil diskusi dengan senior selama hampir tiga bulan, pelaksanaan pengelolaan media sosial belum memberikan informasi	Peningkatan optimalisasi penyebaran informasi pertanahan dengan mengadakan jadwal perminggu informasi apa saja yang akan disebar ke media sosial. Selain itu	MANAJEMEN ASN : Apabila dikaitkan dengan Manajemen ASN, isu tersebut belum sepenuhnya memenuhi peran ASN sebagai Pelayan Publik, dimana masyarakat berhak mendapatkan informasi secara	Masyarakat jadi kekurangan akses untuk mendapatkan informasi seputar cara pendaftaran tanah beserta syarat dan ketentuannya

	<p>pertanahan dengan baik dikarenakan pegawai yang memegang sosial media bukan berlatarbelakang pendidikan yang sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga perlu pembelajaran dan penyesuaian dalam mengelola sosial media kantah. Selain itu, petugas ini juga memegang tanggung jawab untuk pekerjaan yang lain sehingga media sosial kantah tidak berjalan dengan lancar.</p>	<p>dengan adanya CPNS dengan jabatan Pengelola Informasi Pertanahan yang latarbelakang pendidikannya sesuai untuk mengelola media sosial, diharapkan mampu meningkatkan kualitas penyebaran informasi di sosial media kantah.</p>	<p>terbuka melalui media sosial mengenai ketentuan-ketentuan, persyaratan dan Langkah-langkah yang perlu diambil saat hendak mendaftarkan tanahnya, akan tetapi mereka belum mendapatkan pelayanan tersebut secara maksimal.</p> <p>SMART ASN: Apabila dikaitkan dengan SMART ASN, isu ini bertentangan dengan konsep percepatan Transformasi Digital dimana sosial media seharusnya memberikan lebih banyak informasi dan konektivitas ke masyarakat tentang informasi yang sedang tren</p>	
--	--	---	--	--

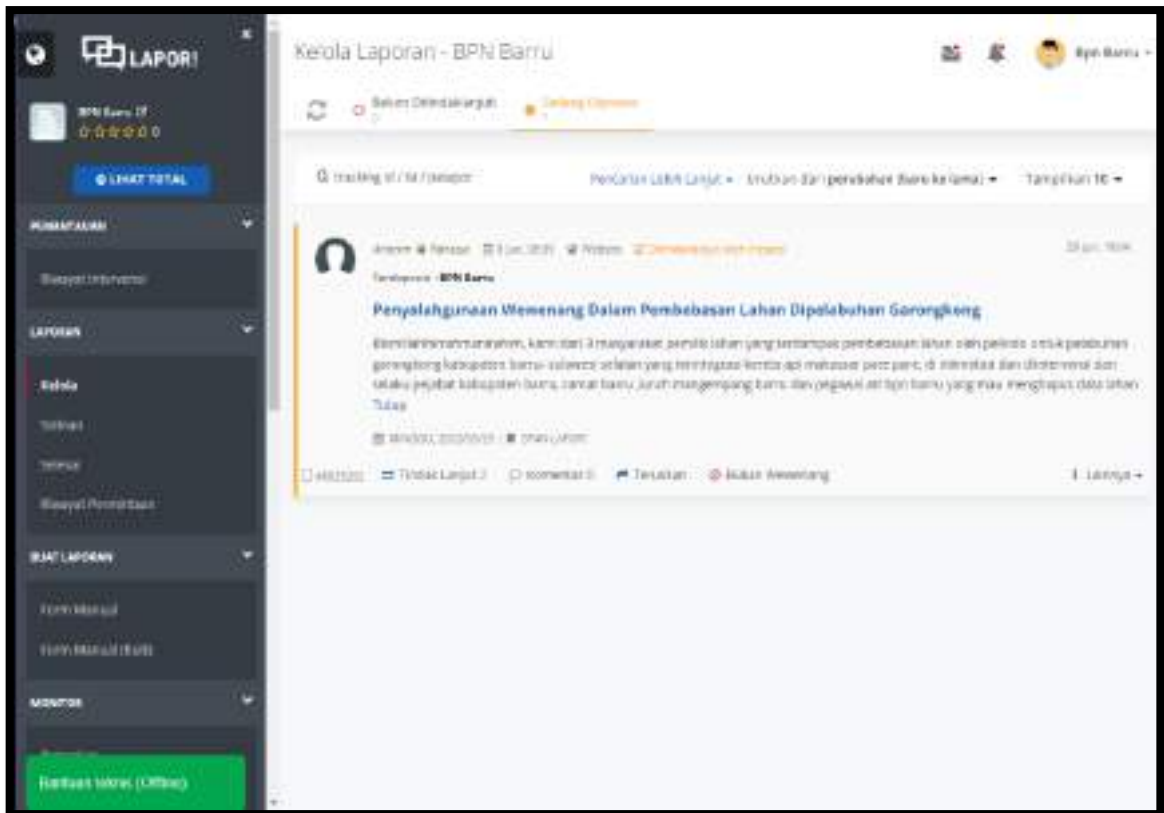
			dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu instansi pemerintah.	
--	--	--	---	--

2) **Belum optimalnya proses administrasi pelayanan pengaduan mulai dari pengaduan masuk hingga jawaban ke pemohon.**

Layanan pengaduan adalah layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, maupun aspirasi terhadap layanan informasi pertanahan. Layanan pengaduan pada Kementerian ATR/BPN diantaranya melalui SP4N Lapor, Tuntas, dan #tanyatrbpn (via media sosial). SP4N Lapor adalah aplikasi pengaduan layanan public satu pintu berbasis elektronik yang sudah terintegrasi secara nasional dan dipakai oleh instansi pemerintahan. Hal ini diadakan agar masyarakat mampu mendapatkan akses yang mudah dan cepat dalam melaporkan permasalahannya yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah. Namun, pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, aplikasi SP4N Lapor! Ini belum digunakan secara maksimal.

Layanan Pengaduan pada kantor pertanahan kabupaten barru dilakukan melalui empat cara. Pertama pengaduan dapat dilakukan melalui aplikasi SP4N Lapor!. Pengadu mengajukan aduannya dengan membuka www.lapor.go.id di website. Kemudian admin SP4N Lapor melakukan tindak lanjut untuk laporan yang masuk dan meneruskannya ke seksi terkait sesuai dengan jenis aduan. Setelah memberikan jawaban ke masyarakat maka aduan tersebut akan masuk ke pilihan aduan yang telah selesai.

Gambar 2 Tampilan website SP4N Lapori!



Gambar 3 Alur Pengaduan SP4N lapor!



Kedua, pengaduan dapat dilakukan masyarakat dengan mengirim langsung surat ke alamat kantor pertanahan. Setelah surat diterima oleh bagian umum, kemudian di input ke dalam aplikasi Sistem Informasi Management Kepegawaian (SIMPEG) dan diserahkan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan diteruskan ke Kepala Kantor Pertanahan. Setelah diterima dan dianalisis oleh Kepala Kantor

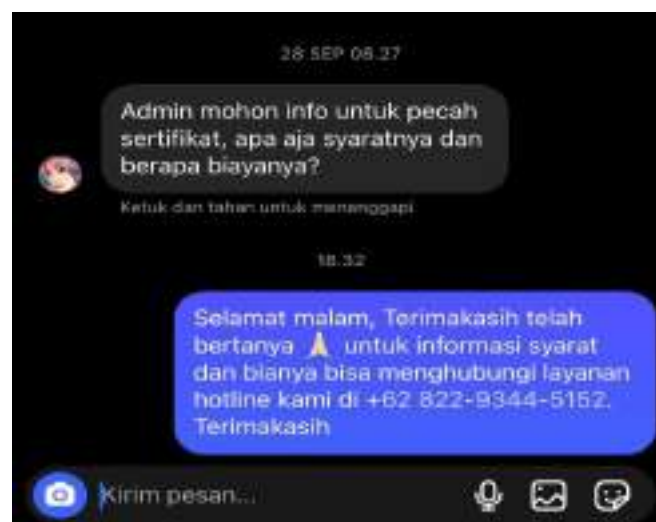
Pertanahan, kemudian Kepala Kantor mendisposisi aduan sesuai ke seksi yang bersangkutan sesuai dengan jenis aduan yang masuk.

Gambar 4 Surat Keberatan salah satu pemohon



Ketiga, pengaduan dapat dilakukan melalui *social* media seperti Instagram, Facebook, Twitter dan Website Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Sejauh ini, penulis mendapati masyarakat melakukan pengaduan melalui DM Instagram. Selanjutnya diarahkan untuk menghubungi hotline kantor oleh admin Instagram dimana yang memegang hotline itu adalah pegawai loket.

Gambar 5 Screenshoot Dm Instagram



Keempat, pengaduan dapat dilakukan langsung dengan mendatangi loket informasi pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Masyarakat menyampaikan aduannya secara lisan, kemudian petugas loket memanggil seksi yang bersangkutan sesuai dengan jenis aduan. Setelah itu pemohon bertemu dengan perwakilan seksi yang bersangkutan dan melakukan penyelesaian secara lisan juga.

Dari ke-empat cara Layanan Pengaduan yang tersedia pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, belum ada proses administrasi seperti pencatatan data pengaduan. Sehingga proses berjalannya pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru belum berjalan dengan baik, mulai dari penerimaan pengaduan oleh masyarakat sampai dengan timbal balik aduan dari kantor ke pihak yang mengajukan pengaduan yaitu masyarakat. Selain itu belum tersedia alur Layanan Pengaduan yang pasti di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

Table 3 Matriks Keterkaitan Isu dan Dampak Isu 2

Isu Aktual	Kondisi Saat Ini	Kondisi Seharusnya	Keterkaitan dengan MANAJEMEN ASN dan SMART ASN	Dampak
Belum optimalnya proses administrasi pelayanan pengaduan mulai dari pengaduan masuk hingga jawaban ke pemohon.	Pelaksanaan prosedur pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru belum berjalan dengan maksimal, selama ini masih dijalankan secara manual. Belum diadakan formulir pengaduan,	Proses pengaduan dilaksanakan dengan membuat formulir pengaduan, pencatatan data pengaduan beserta bukti-bukti kepemilikan dari pemohon.	MANAJEMEN ASN: Apabila dikaitkan dengan Manajemen ASN, isu tersebut bertentangan dengan azas efektif dan efisien yang dikarenakan belum adanya prosedur dan ketentuan yang pasti mengenai proses pengaduan mulai dari menerima	Muncul kecurigaan oleh masyarakat bahwa ada prosedur yang disalah gunakan di Kantor Pertanahan sehingga masyarakat menjadi kurang percaya

	<p>kurangnya kontrol alur pengaduan sudah sampai ke tahap apa, hingga jawaban ke masyarakat yang kadang sering terlupakan.</p>	<p>Selain itu kontrol proses pengadua sudah sampai mana yang perlu ditingkatkan hingga masyarakat bisa mendapatkan jawaban atas aduannya.</p>	<p>pengaduan sampai dengan jawaban ke pihak yang mengajukan pengaduan (masyarakat). Belum tersedianya back-up data tentang pengaduan jenis apa saja yang masuk sehingga kontrol dalam proses jalannya pengaduan pun tidak berjalan dengan semestinya sehingga memerlukan waktu yang lama masyarakat mendapat jawaban. SMART ASN: Apabila dikaitkan dengan SMART ASN, isu ini berkaitan dengan salah satu pilar Literasi Digital yaitu Cakap Bermedia Digital dimana petugas yang menangani pengaduan</p>	<p>terhadap pelayanan yang diberikan</p>
--	--	---	--	--

			seharusnya bisa menggunakan aplikasi seperti spreadsheet untuk pencatatan, back-up data dan sudah sampai mana proses dari pengaduan yang masuk.	
--	--	--	---	--

3) **Belum terencananya target dan laporan tentang poin-poin informasi apa saja yang perlu disampaikan ke masyarakat per-minggu melalui media sosial.**

Selama kurang lebih tiga bulan berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, penulis mengamati selama mengelola media sosial hanya terdapat target secara kuantitas yang dilaporkan tiap minggunya pada link monev pengelolaan sosial media yang diberikan dari kementerian pusat untuk selanjutnya di isi oleh pegawai yang menjadi admin sosial media kantah. Namun pada laporan monev mingguan tersebut, hanya berdasarkan kuantitas seperti jumlah postingan dan jumlah repost kementerian. Belum adanya target dan laporan tentang poin-poin informasi apa saja yang perlu disampaikan ke masyarakat melalui media sosial sehingga pegawai yang menjadi admin sosial media kantah masih belum memiliki panduan poin-poin informasi apa saja yang seharusnya disampaikan agar memudahkan masyarakat. Selain itu pegawai yang menjadi admin sosial media juga masih kurang menguasai tentang informasi-informasi pertanahan seperti syarat pendaftaran tanah, biaya, ketentuan atau peraturan undang-undang yang menjadi dasar dalam pelayanan sehingga sejauh ini belum Menyusun rencana informasi apa saja yang akan disebarkan melalui media sosial per minggunya.

Gambar 6 Screenshoot Laporan Monev Pengelolaan Medsos Mingguan

NO	INDIKATOR	KUALITAS	KANTITAS	WAKTU	SIMPULAN	REKOMENDASI	TANGGAPAN	WAKTU	KUALITAS	KANTITAS	WAKTU	14 SEPTEMBER 2022	
												WAKTU	KUALITAS
1	Responsivitas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Kecepatan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Kejelasan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Keakuratan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20	Kepercayaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Table 4 Matriks Keterkaitan Isu dan Dampak Isu 3

Isu Aktual	Kondisi Saat Ini	Kondisi Seharusnya	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Dampak
Belum terencana target dan laporan tentang poin-poin informasi apa saja yang perlu disampaikan ke masyarakat	Pengelolaan media sosial sebagai sarana informasi ke masyarakat yang belum terencana secara konsep yaitu belum direncanakannya poin-poin informasi apa saja yang akan	Pengelolaan sosial media yang lebih terencana tiap minggunya. Pegawai yang menjadi admin sosial media merencanakan poin-poin informasi pertanaan	MANAJEMEN ASN: Apabila dikaitkan dengan Manajemen ASN, isu ini berkaitan dengan Profesionalitas dan Kompeten dimana pengelolaan	Pengelolaan konten di media sosial kurang optimal

<p>per-minggu melalui media sosial.</p>	<p>disebarkan melalui media sosial.</p>	<p>yang akan disebarkan melalui media sosial setiap minggunya.</p>	<p>media sosial harus didukung dengan admin yang berkompeten di bidangnya sehingga mampu merencanakan poin-poin informasi pertanahan yang akan disebarkan melalui media sosial di tiap minggunya.</p>
--	---	--	---

B. Pemilihan Isu

Dari ketiga isu yang diidentifikasi oleh penulis pada unit kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, akan diseleksi satu isu yang akan diselesaikan dalam rancangan aktualisasi ini dengan gagasan pemecahan isu. Dalam proses seleksi isu ini melibatkan diskusi antara penulis dengan mentor dan rekan kerja senior.

Saat memilih satu isu, penulis menggunakan teknik tapisan isu metode analisis USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). *Urgency* menyatakan bahwa seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti. *Seriousness* menyatakan bahwa seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan. *Growth* menyatakan bahwa seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani segera. Caranya dengan menentukan tingkat *urgency, seriousness, dan growth* isu dengan menentukan skala nilai 1 – 5. Isu yang memiliki total skor tertinggi merupakan isu utama.

Sebelum dilakukan proses skoring, terlebih dahulu ditetapkan kriteria sebagai berikut:

1. *Urgency*

Skala Pengukuran:

- 1: Tidak Mendesak yaitu ditindaklanjuti dalam kurun waktu > 1 tahun
- 2: Kurang Mendesak yaitu ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 tahun
- 3: Cukup Mendesak yaitu ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan
- 4: Mendesak yaitu ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan
- 5: Sangat Mendesak yaitu ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan

2. *Seriousness*

Skala Pengukuran:

- 1: Tidak Serius yaitu dampak isu tidak berpengaruh pada individu dalam menyelesaikan pekerjaan, dampak hanya terbatas pada individu tidak menempuh cara yang lebih mudah.
- 2: Kurang Serius yaitu dampak isu berpengaruh pada kinerja individu
- 3: Cukup Serius yaitu dampak isu berpengaruh pada kinerja beberapa individu
- 4: Serius yaitu dampak isu berpengaruh pada satu bagian dari unit kerja
- 5: Sangat Serius yaitu dampak isu akan berpengaruh pada keseluruhan unit kerja

3. *Growth*

Skala Pengukuran:

- 1: Tidak Cepat Memburuk yaitu memburuk dalam kurun waktu > 1 tahun
- 2: Kurang Cepat Memburuk yaitu memburuk dalam kurun waktu 1 tahun
- 3: Cukup Cepat Memburuk yaitu memburuk dalam kurun waktu 6 bulan
- 4: Cepat Memburuk yaitu memburuk dalam kurun waktu 3 bulan
- 5: Sangat Cepat Memburuk yaitu memburuk dalam kurun waktu 1 bulan

Berdasarkan kriteria setiap unsur kategori USG tersebut, penulis melakukan penilaian atas isu-isu yang telah teridentifikasi dengan melibatkan pendapat mentor dan rekan senior di sub bagian tata usaha. Tabel berikut menunjukkan hasil proses pembobotan pada isu-isu yang ditemukan.

Table 5 Penentuan Isu Prioritas dengan Metode USG

No.	Core Isu	Penilai	Nilai			Total	Ranking
			U	S	G		
1	Belum optimalnya penyebaran informasi pertanahan di media	Mentor	3	3	3	9	II
		Rekan	3	3	2	8	
		Senior					

	sosial	Penulis	3	4	4	11	
2	Belum optimalnya proses administrasi pelayanan pengaduan mulai dari pengaduan masuk hingga jawaban ke pemohon.	Mentor	4	4	4	12	I
		Rekan Senior	3	4	3	10	
		Penulis	4	5	4	13	
3	Belum terencananya target dan laporan tentang poin-poin informasi apa saja yang perlu disampaikan ke masyarakat per-minggu melalui media sosial.	Mentor	3	3	2	8	III
		Rekan Senior	2	2	2	6	
		Penulis	3	4	3	10	

Berdasarkan analisis USG di atas maka dalam rancangan aktualisasi ini, menetapkan isu yang terpilih dengan skor total ketiga penilaian yaitu 35 poin. Isu tersebut adalah “Belum Optimalnya prosedur pelayanan pengaduan mulai dari pengaduan masuk hingga jawaban ke pemohon” sehingga harus dianalisis lagi untuk menentukan gagasan pemecahan isu tersebut.

C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa isu kedua terpilih sebagai *core* isu atau isu utama. Selanjutnya dilakukan analisis mendalam dengan teknik Fishbone. Fishbone diagram digunakan ketika ingin mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah. Masalah akan dibagi menjadi sejumlah kategori yang berkaitan, dimana mencakup empat faktor yakni: manusia (*man*), mesin/teknologi (*machine*), lingkungan (*mother nature*), prosedur/kebijakan (*method*). Analisis tersebut dapat digambarkan pada diagram seperti berikut:

Bagan 2 Penentuan gagasan Pemecahan Isu Menggunakan Diagram Fishbone



Berdasarkan diagram fishbone di atas, dapat diketahui bahwa belum optimalnya prosedur pelaksanaan kegiatan Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru disebabkan oleh empat factor, yaitu:

- Man:** Apabila dianalisis dari segi Sumber Daya Manusia (SDM), penyebab permasalahan terletak pada sumber daya manusia baik secara kualitas maupun kuantitas belum merata.
- Material:** Apabila dianalisis dari segi komponen yang berhubungan dengan Layanan Pengaduan yaitu belum tersedianya wadah pengaduan yang digunakan dan belum diinfokan ke masyarakat, belum adanya daftar data pengaduan dan formulir yang dibuat untuk pengaduan yang masuk seperti nama, jenis aduan, bukti-bukti kepemilikan hingga data pengaduan yang telah diselesaikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
- Method:** Apabila dianalisis dari segi metode penyebab permasalahan terletak pada belum optimalnya pengimplementasian aturan tentang Layanan Pengaduan dan belum adanya buku panduan mengenai pengelolaan Layanan Pengaduan sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Barru masih menggunakan metode-metode yang kurang efektif dalam kegiatan penyelesaian pengaduan yang masuk.
- Machine:** Apabila dianalisis dari segi mesin/teknologi, isu tersebut disebabkan

oleh belum digunakannya aplikasi terkait Layanan Pengaduan dengan maksimal yang dapat memudahkan proses dari penanganan pengaduan yang masuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

Setelah isu utama telah dianalisis menggunakan diagram *Fishbone*, kemudian ditemukan beberapa penyebab masalah pada aspek *Man, Material, Method*, dan *Management*. Selanjutnya ditentukan alternatif gagasan untuk pemecahan isu tersebut. Berdasarkan empat aspek di atas, beberapa gagasan kreatif yang dapat diusulkan sebagai berikut:

Table 6 Rincian Diagram *Fishbone*

Aspek	Penyebab	Gagasan Kreatif
Material	Belum adanya wadah pengaduan yang digunakan dan belum diinformasikan ke masyarakat menjadi penyebab tidak efektifnya prosedur pengaduan sehingga terkadang pengaduan yang masuk terlupakan	Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir pendaftaran dan pembuatan dokumen data pengaduan yang masuk dan yang telah terselesaikan.
Method	Belum optimal dalam menjalankan Layanan Pengaduan sesuai dengan aturan dan belum adanya pedoman pelaksanaan Layanan Pengaduan sehingga masih menggunakan metode-metode yang kurang efektif dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk.	Pembuatan buku panduan pengelolaan Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sesuai dengan aturan.

Machine	Belum digunakannya aplikasi terkait Layanan Pengaduan dengan maksimal.	Optimalisasi penggunaan aplikasi pengaduan seperti SP4N Lapor dan #tanyaartbpn (via media sosial) serta penggunaan aplikasi sederhana yang mampu mendukung efektivitas pengelolaan Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.
Man	Penyebab permasalahan terletak pada sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang belum merata	Peningkatan kualitas dan kompetensi SDM dan Pengadaan tenaga sebagai pengelola Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

Berdasarkan diagram *fishbone* dan uraian tabel di atas maka dilakukan analisa gagasan pemecahan isu dengan menggunakan Metode Tapisan Gagasan Kreatif McNamara. Dengan menggunakan rentang nilai 1-5. Berikut Analisa gagasan pemecahan isu dengan menggunakan ukuran Efektifitas, Efisiensi, dan Kemudahan:

Table 7 Pemilihan Gagasan Pemecahan Isu menggunakan McNamara

No	Isu	Efektifitas	Efisien	Kemudahan	Total Nilai	Jumlah
1	Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir pendaftaran dan pembuatan dokumen data pengaduan yang	4	5	5	14	1

	masuk dan yang telah terselesaikan.					
2	Pembuatan buku panduan pengelolaan Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sesuai dengan aturan.	3	4	5	12	III
3	Optimalisasi penggunaan aplikasi pengaduan seperti SP4N Lapor dan #tanyaartbpn (via media sosial) serta penggunaan aplikasi sederhana yang mampu mendukung efektivitas pengelolaan Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.	4	4	5	13	II
4	Peningkatan kualitas dan kompetensi SDM dan Pengadaan tenaga sebagai pengelola Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan	4	4	3	11	IV

Keterangan:

1 = Sangat Rendah

2 = Rendah

3 = Cukup Tinggi

4 = Tinggi

5 = Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil analisis McNamara maka ditentukan bahwa gagasan Nomor 1 yaitu Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir pendaftaran dan pembuatan dokumen data pengaduan yang masuk dan yang telah terselesaikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru menjadi prioritas dan disusun rancangan kegiatannya karena memiliki nilai total paling tinggi sehingga dianggap menjadi gagasan yang tepat dalam menyelesaikan isu yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir dan pembuatan dokumen data pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru berkaitan dengan fungsi ASN sebagai Pelayan Publik dan Perekat serta Pemersatu Bangsa yaitu memberikan pelayanan public yang professional dan berkualitas untuk mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan menyediakan wadah untuk masyarakat mengutarakan aduannya.

Selain itu dengan kegiatan Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir pendaftaran dan pembuatan dokumen data pengaduan yang masuk dan yang telah terselesaikan ini sudah memenuhi peran ASN sebagai perencana dengan melaksanakan kebijakan dan pelayanan public yang professional.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

- Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
- Identifikasi Isu** : 1) **Belum optimalnya penyebaran informasi pertanahan di media sosial**
 2) **Belum optimalnya prosedur Layanan Pengaduan**
 3) **Belum terencananya target dan laporan tentang poin-poin informasi untuk media social.**
- Isu yang Diangkat** : **Belum optimalnya proses administrasi pelayanan pengaduan mulai dari pengaduan masuk hingga jawaban ke pemohon**
- Gagasan yang Diangkat** : **Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir pendaftaran dan pembuatan dokumen data pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru**

Table 8 Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Melakukan persiapan administrasi kegiatan Layanan	a. Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengadministrasian Layanan Pengaduan	Tersedianya Rencana Kerja, Target, dan Administrasi yang jelas untuk	Keterkaitan tahap kegiatan dengan substansi mata pelatihan: <ul style="list-style-type: none"> Berorientasi Pelayanan: 	Dengan melakukan persiapan rencana pengelolaan Layanan Pengaduan maka akan lebih	Nilai Melayani dapat dikuatkan saat

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
	Pengaduan	<p>b. Menyusun rencana administrasi kegiatan Layanan Pengaduan</p> <p>c. Menyiapkan kertas kerja atau alur kegiatan Layanan Pengaduan</p>	Layanan Pengaduan	<p>Kemauan untuk melakukan persiapan pengelolaan Layanan Pengaduan agar memudahkan masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harmonis Berusaha menjaga suasana tetap kondusif dengan memilih waktu dan kondisi yang tepat saat hendak konsultasi • Kolaboratif Memberikan saran dan menyediakan 	<p>menyempurnakan layanan pertanahan sesuai dengan rencana-rencana yang ingin dicapai sehingga hal ini berkontribusi untuk mendukung terwujudnya Pelayanan Berstandar Dunia.</p>	<p>melakukan konsultasi dan berkoordinasi dengan sikap sopan dan ramah, serta dengan sikap cermat dan teliti dalam menyusun rencana kerja. Nilai Profesional dapat dikuatkan dengan melakukan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				<p>apa saja yang diperlukan untuk mulai menjalankan Layanan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel Menyusun rencana kerja dan pemetaan pelaksanaan dengan cermat • Kompeten Mempelajari aturan-aturan mengenai Layanan Pengaduan dan memahami teknisnya saat Menyusun rencana kerja. 		<p>persiapan rencana yang matang dengan bekerja secara cerdas.</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				<ul style="list-style-type: none"> • Loyal <p>Susunan rencana kerja tetap berpatokan pada aturan yang berlaku.</p>		
2	Melakukan pelaksanaan administrasi kegiatan Layanan Pengaduan	<p>a. Berkonsultasi dengan mentor, manager loket, petugas loket mengenai pelaksanaan layanan pengaduan</p> <p>b. Membuat formulir pengaduan masuk untuk digunakan oleh petugas loket saat ada pemohon pengaduan di loket</p>	Tersedianya formulir pengaduan dan infografis layanan pengaduan di media sosial	<p>Keterkaitan tahap kegiatan dengan substansi pada mata pelatihan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan <p>Berusaha membuat kemudahan untuk masyarakat dengan menyediakan wadah pengaduan baik secara online maupun offline</p>	Dengan adanya formulir dan spreadsheet untuk mengontrol jalannya pengaduan memberikan kepastian akan pertanggungjawaban proses pengelolaan Layanan Pengaduan dan meningkatkan informasi ke masyarakat sehingga berkontribusi pada	<p>Nilai Melayani dapat dikuatkan saat melakukan konsultasi dengan sikap sopan dan ramah, serta dengan sikap cermat dan teliti dalam menyusun</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
		<p>informasi dan pengaduan</p> <p>c. Berkoordinasi dengan rekan senior selaku operator aplikasi pengaduan SP4N Lapor sejauh ini dan admin <i>social media</i>.</p> <p>d. Membuat infografis tentang Layanan pengaduan agar masyarakat mengetahui wadah layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kab Barru.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel Mempersiapkan kebutuhan pelayanan dengan cermat seperti memeriksa terlebih dahulu sebelum printout formulir agar tidak terjadi pemborosan kertas • Harmonis Menjaga hubungan dengan senior dan petugas loket saat berdiskusi • Loyal Membuat formulir 	<p>misi ketiga kementerian yaitu tata Kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>	<p>formulir dan poin spreadsheet. Nilai Profesional dapat dikuatkan dengan menyelesaikan pembuatan formulir dengan bertanggung jawab dan tidak setengah2.</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				<p>pengaduan sesuai dengan undang-undang yang berlaku</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif Menyesuaikan diri dengan berbagai macam karakter pegawai yang akan terlibat dalam pelayanan pengaduan ini • Kolaboratif Berperan aktif saat berdiskusi dengan senior dan petugas loket dengan memberikan masukan bagaimana 		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				<p>langkah-langkah yang baik saat menerima pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompeten <p>Terus mencari tahu aturan dan proses layanan pengaduan di kantah lain sebagai contoh.</p>		
3.	Melakukan rekap administrasi kegiatan Layanan Pengaduan	<p>a. Berkonsultasi dengan mentor mengenai rekap administrasi Layanan Pengaduan</p> <p>b. Membuat spreadsheet untuk merekap data</p>	Spreadsheet berisikan rekap data pemohon aduan tiap minggu	<p>Keterkaitan tahap kegiatan dengan substansi pada mata pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi pelayanan <p>Berusaha melakukan perbaikan tiada henti dengan berdiskusi</p>	Dengan adanya rekap laporan Layanan Pengaduan maka akan terwujud tertib administrasi sehingga mampu memberi kontribusi dalam terwujudnya penataan ruang dan	<p>Nilai Melayani dapat dikuatkan saat melakukan konsultasi dengan sikap sopan dan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
		pengaduan yang masuk tiap minggu		<p>dengan mentor tentang Layanan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel Melaksanakan kegiatan secara disiplin dengan menyampaikan laporan tepat waktu • Kompeten Kemauan belajar proses inventarisasi yang dibantu oleh mentor • Harmonis Menjaga suasana tetap kondusif saat 	<p>pengelola pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat dan menunjang pelayanan pertanahan.</p>	<p>ramah, serta dengan sikap cermat dan teliti dalam melakukan perekapan laporan data layanan pengaduan perbulan Nilai Profesional dapat dikuatkan dengan melaporkan hasil laporan secara tepat waktu dan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				<p>menyerahkan laporan dan berkonsultasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loyal Mencari solusi sesuai dengan masalah yang muncul saat pelaporan agar bisa merujuk Kembali ke aturan yang berlaku • Adaptif Bertindak proaktif saat berdiskusi dengan mentor • Kolaboratif Mengambil 		<p>meminimalisir kesalahan Nilai Terpercaya dapat dikuatkan dengan bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan tercermin saat melakukan penyusunan laporan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				kesempatan dengan berkontribusi dalam control kegiatan layanan pengaduan		dilaporkan sesuai dengan data real pengaduan yang masuk.
4.	Melakukan dokumentasi dan pengumpulan berkas formulir & bukti-bukti pengaduan dari pengadu	<p>a. Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengumpulan berkas formulir & bukti-bukti pengaduan dari pengadu</p> <p>b. Memberi detail keterangan pada berkas bukti-bukti pengaduan dari pengadu</p>	Rekapan berkas bukti-bukti kepemilikan dan didokumentasikan	<p>Keterkaitan tahap kegiatan dengan substansi pada mata pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan Melakukan perbaikan tiada henti dengan berdiskusi dengan mentor • Akuntabel Melaksanakan pekerjaan dengan 	Dengan adanya pengumpulan bukti-bukti kepemilikan dan dokumentasi terhadap layanan pengaduan akan meningkatkan kualitas standar operasional dalam keakuratan data sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap	<p>Nilai Melayani dapat dikuatkan saat sikap sopan dan ramah saat konsultasi dengan mentor dan pihak yang terlibat</p> <p>Nilai</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
		c. Mendokumentasikan berkas bukti-bukti kepemilikan		<p>displin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompeten Kemauan untuk mempelajari proses jalannya kegiatan layanan pengaduan yang dibantu oleh mentor • Harmonis Menjalin hubungan baik dengan pegawai-pegawai di setiap ruangan saat mendokumentasikan • Loyal Mencari solusi dengan mentor agar 	Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia	<p>Profesional sikap cermat dan teliti dalam melakukan perekapan bukti-bukti kepemilikan dan bekerja secara tuntas.</p> <p>Nilai Terpercaya dikuatkan dengan bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				<p>bisa membuat kegiatan yang memudahkan pegawai dalam menaati peraturan saat melakukan layanan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif <p>Bertindak proaktif berdiskusi dengan mentor</p>		<p>diandalkan tercermin saat melakukan rekapan bukti-bukti kepemilikan dan melakukan dokumentasi.</p>
5.	Digitalisasi data kegiatan Layanan Pengaduan	<p>a. Membuat link <i>google form</i> untuk menginput dan mengupload data</p> <p>b. Digitalisasi dokumen dengan menginput data dan gambar</p>	Link yang terhubung ke back-up data Layanan Pertanahan	<p>Keterkaitan tahap kegiatan dengan substansi pada mata pelatihan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan <p>Membuat <i>backup</i> data di <i>google drive</i></p>	Dengan dilakukannya digitalisasi data Layanan Pengaduan maka akan memudahkan pegawai dalam pendataan jenis pengaduan yang	<p>Nilai Melayani dapat diperkuat dengan melaksanakan tahap kegiatan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
		hasil dokumentasi ke <i>google form</i> sesuai dengan formulir yang telah diisi oleh pemohon.		<p>untuk memastikan data masyarakat tersimpan dengan baik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel Melaksanakan pekerjaan dengan cermat dan bertanggungjawab dengan data dan informasi pengaduan yang masuk. • Kompeten Memiliki kemampuan mengakses dokumen secara digital dengan menginput dokumen 	<p>masuk dan yang telah terselesaikan. Hal ini memberi kontribusi terhadap misi</p> <p>“Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelola Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.”</p>	<p>digitalisasi data Layanan Pengaduan, pihak yang berkepentingan dapat dengan mudah menjalankan pekerjaannya dalam hal pelayanan pengaduan. Nilai Profesional dapat diperkuat dengan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				<p>ke <i>google drive</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif <p>Beradaptasi dengan kemudahan yang diberikan oleh teknologi zaman sekarang.</p>		<p>Bekerja sama dan bekerja cerdas antara penulis, mentor, senior dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam melakukan digitalisasi data.</p> <p>Nilai Terpercaya dapat diperkuat</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
						dengan tidak menyalahgunakan data masyarakat yang telah mengajukan pengaduan.
6.	Evaluasi Kegiatan Layanan Pengaduan	<p>a. Mengumpulkan / menarik data dari <i>google form</i> ke format excel / <i>spreadsheet</i> untuk melihat Kembali pengaduan yang telah selesai dan yang belum terselesaikan</p> <p>b. Berdiskusi dengan</p>	Laporan hasil evaluasi kegiatan Layanan Pengaduan	<p>Keterkaitan tahap kegiatan dengan substansi pada mata pelatihan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan Melakukan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi • Akuntabel 	Dengan melakukan Evaluasi Kegiatan Layanan Pengaduan akan meningkatkan standar pelayanan untuk masyarakat. sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap Menyelenggarakan Pelayanan Pertanian dan	Nilai Melayani dapat diperkuat dengan melaksanakan evaluasi terhadap kegiatan sehingga bisa memberikan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
		<p>atasan dan pejabat yang bersangkutan mengenai pengaduan yang belum terselesaikan</p> <p>c. Menganalisis penyebab belum terselesaikannya pengaduan yang masuk bersama pejabat yang bersangkutan sesuai dengan jenis aduan yang masuk</p> <p>d. Mencari solusi dengan pejabat terkait pengaduan yang belum terselesaikan</p>		<p>Melaksanakan pekerjaan dengan cermat dan bertanggungjawab dengan menyelesaikan masalah yang muncul saat evaluasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompeten Kemauan belajar proses layanan pengaduan yang dibantu oleh mentor saat proses evaluasi • Harmonis Menjalin hubungan baik dengan para 	<p>Penataan Ruang yang Berstandar Dunia</p>	<p>pelayanan yang lebih baik lagi.</p> <p>Nilai Profesional dapat diperkuat dengan bertanggung jawab hingga hasil evaluasi terselesaikan</p> <p>Nilai Terpercaya dapat diperkuat dengan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				pejabat saat melakukan evaluasi <ul style="list-style-type: none"> • Loyal Mencari solusi dari permasalahan dengan para pejabat • Adaptif Bertindak proaktif berdiskusi dengan mentor dan pejabat yang terlibat • Kolaboratif Mengambil peran dengan memberikan pendapat/masukan untuk penyelesaian masalah yang 		dengan tidak menyalahgunakan data masyarakat yang telah mengajukan pengaduan.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
				muncul.		

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Table 9 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

NO.	KEGIATAN	TAHAPANKEGIATAN	OKTOBER											NOVEMBER																			
			19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Melakukan persiapan administrasi Layanan Pengaduan	a.Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengadministrasian Layanan Pengaduan																															
		b.Menyusun rencana administrasi Layanan Pengaduan																															
		c.Menyiapkan kertas kerja atau alur kegiatan Layanan Pengaduan																															
2.	Melakukan pelaksanaan administrasi kegiatan Layanan	a. Berkonsultasi dengan mentor, manager loket, petugas loket mengenai pelaksanaan layanan pengaduan																															

	Pengaduan	b. Membuat formulir pengaduan untuk digunakan oleh petugas loket saat ada pemohon pengaduan di loket informasi dan pengaduan																									
		c. Berkoordinasi dengan rekan senior selaku operator aplikasi pengaduan SP4N lapor dan admin <i>social media</i> .																									
		d. Membuat infografis tentang Layanan pengaduan agar masyarakat mengetahui wadah layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kab Barru.																									
3.	Melakukan rekap administrasi kegiatan Layanan Pengaduan	a. Berkonsultasi dengan mentor mengenai rekap administrasi Layanan Pengaduan																									
		b. Membuat spreadsheet untuk merekap data pengaduan yang masuk tiap minggu																									

		pengaduan yang telah selesai dan yang belum terselesaikan																					
		b. Berdiskusi dengan atasan dan pejabat yang bersangkutan mengenai pengaduan yang belum terselesaikan																					
		c. Menganalisis penyebab belum selesainya pengaduan bersama pejabat yang bersangkutan sesuai dengan jenis aduan yang masuk																					
		d. Mencari solusi dengan pejabat terkait pengaduan yang belum																					

F. Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai BerAKHLAK

Table 10 Matriks Habitiasi Nilai BerAKHLAK

No.	Nilai BerAKHLAK	Kegiatan 1	Kegiatan 2	Kegiatan 3	Kegiatan 4	Kegiatan 5	Kegiatan 6	Jumlah per Nilai
1	Berorientasi Pelayanan	3	4	2	3	3	3	18
2	Akuntabel	3	4	1	3	2	4	17
3	Kompeten	2	3	2	3	3	3	16
4	Harmonis	3	2	2	2	1	4	14
5	Loyal	2	2	-	-	1	1	6
6	Adaptif	-	2	2	2	3	3	12
7	Kolaboratif	1	2	2	1	-	2	8
Jumlah mata pelatihan per kegiatan		14	19	11	14	13	20	91

BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model



Gambar 7 Ibu Rezki Mumtahanah, S.E

Pada dasarnya, dalam sebuah institusi atau lembaga, yang selalu menjadi patokan dalam bertindak adalah pimpinan. Bagi staf, pimpinan menjadi pijakan/patokan (*role model*) dalam bekerja, dengan tidak menghilangkan prinsip dan ciri khas kedirian masing-masing pribadi (*person*).

Bagi saya pribadi, yang menjadi *role model* dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai Pengelola Informasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru adalah Ibu Rezki Mumtahanah, S.E. Beliau adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha

pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru sekaligus sebagai mentor saya selama Pelatihan Dasar (latsar). Sosok yang pantas untuk menjadi panutan dalam dunia kerja, terutama dari sisi etos kerja, kedisiplinan, kesiap-siagaan diri dalam kondisi tak tentu, kebersihan, kerapian, dan semangat dalam bekerja.

Beliau selalu mengingatkan tentang etos kerja, untuk selalu peduli pada pekerjaan, menerapkan semangat dan kepedulian pada pekerjaan. Dari sisi kedisiplinan, beliau selalu mengingatkan untuk datang tepat waktu, mengerjakan semua target kerja tepat waktu. Dari sisi kesiap-siagaan diri akan kondisi tak tentu, beliau mengingatkan untuk selalu menyiapkan dua sampai tiga langkah taktis untuk kondisi yang tak tentu, jadi harus selalu ada *second planning* untuk setiap kegiatan. Dari sisi kebersihan, beliau selalu mencontohkan tentang kebersihan, mulai dari ruangan kerja, sampai pada lingkungan kantor. Dari sisi kerapian, beliau selalu tampil rapi dengan atribut BPN yang lengkap, ruangannya selalu tampak rapi tiap hari, bahkan tidak jarang beliau merapikan beberapa lingkungan kantor yang tidak rapi sebelum pulang ke rumah. Dedikasi beliau terhadap BPN sangat tinggi.

Jika disesuaikan dengan nilai-nilai bela negara, beliau dengan konsisten menerapkan nilai-nilai tersebut, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Cinta Tanah air, dimana beliau selalu mengajak kami untuk mempersiapkan dan melaksanakan apel pagi dan upacara hari-hari peringatan sebaik-baiknya;
- 2) Sadar Berbangsa dan Bernegara dimana beliau selalu melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai seorang ASN dengan melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan kepadanya;
- 3) Setia pada Pancasila sebagai Ideologi Negara dimana beliau selalu mengamalkan nilai-nilai Pancasila salah satunya selalu berdoa sebelum melaksanakan suatu pekerjaan dan rajin beribadah;
- 4) Rela Berkorban Demi Bangsa dan Negara dimana beliau meluangkan waktu istirahatnya dan pulang lebih lama untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya;
- 5) Kemampuan Awal Bela Negara dimana beliau gemar berolahraga dengan mengikuti senam pagi yang dilaksanakan ketika ada kegiatan senam di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

Selain itu, beliau juga merupakan sosok yang patut dijadikan teladan bagi pegawai lainnya agar menjadi Pegawai Negari Sipil yang menerapkan nilai-nilai Ber-AKHLAK, diantaranya:

- 1) Berorientasi Pelayanan dimana beliau sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha selalu bersikap ramah kepada masyarakat dan kami selaku staf;
- 2) Akuntabel dimana beliau selalu bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, dan selalu mengarahkan kami sebagai staf;
- 3) Kompeten dimana beliau selalu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dan selalu membantu orang lain untuk belajar, mengarahkan kami selaku staf;
- 4) Harmonis dimana beliau selalu menghargai perbedaan yang ada di lingkungan kantor seperti perbedaan agama, suku dan lain lain serta mempersatukan kami selaku staf;
- 5) Loyal dimana beliau dalam melaksanakan pekerjaan selalu berpedoman pada Undang-Undang ataupun SOP yang telah ditetapkan Kementerian ATR/BPN;
- 6) Adaptif dimana beliau selalu memberikan inovasi dan terobosan terbaru pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dan mampu beradaptasi dengan keadaan baru yang ada disekitarnya.

- 7) Kolaboratif dimana beliau selalu bekerjasama dengan pegawai lain dalam melakukan pekerjaan, terutama dengan unit teknis yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Berikut penulis paparkan hasil aktualisasi berupa kegiatan dan tahapan kegiatan yang telah dilaksanakan selama tanggal 17 Oktober – 19 November serta output kegiataanya di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru;

a. Kegiatan pertama adalah **Melakukan persiapan administrasi kegiatan Layanan Pengaduan.**

Pada kegiatan ini outputnya adalah tersedianya rencana kerja dan alur pelayanan pengaduan. Adapun tahapan kegiatannya yaitu;

1) Konsultasi dengan mentor

Kegiatan ini saya awali dengan melakukan konsultasi dengan mentor saya ibu Rezki Mumtahanah mengenai persiapan apa saja yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan layanan pengaduan. Setelah berdiskusi, saya diarahkan untuk menyusun rencana kegiatan layanan pengaduan dengan cara mengundang seksi teknis untuk ikut dalam rapat pengaduan.



Gambar 8 Konsultasi dengan mentor



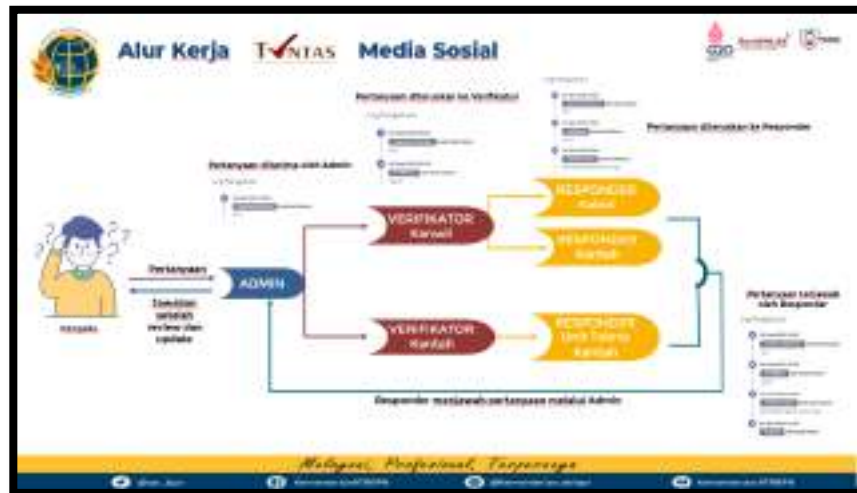
Gambar 9 Nota Dinas Rapat

2) Menyusun rencana / alur kegiatan Layanan Pengaduan

Setelah berdiskusi dengan mentor, saya lalu mempersiapkan rencana alur kerja untuk layanan pengaduan yang akan saya sampaikan juga pada saat rapat nanti. Sebelum saya membuat laporan ini, saya mengikuti zoom tentang Layanan Pengaduan oleh kementerian pusat, sehingga saya memutuskan untuk alur layanan pengaduan, saya menggunakan alur sesuai dengan alur aplikasi yang digunakan untuk layanan pengaduan berdasarkan Permen Agraria/Kepala BPN No. 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN. Alur Pengaduannya seperti berikut ;



Gambar 10 Alur Pengaduan untuk Surat Fisik



Gambar 11 Alur Pengaduan untuk Media Sosial



Gambar 12 Alur Pengaduan Konsultasi Langsung

b. Kegiatan kedua adalah pelaksanaan administrasi kegiatan Layanan Pengaduan

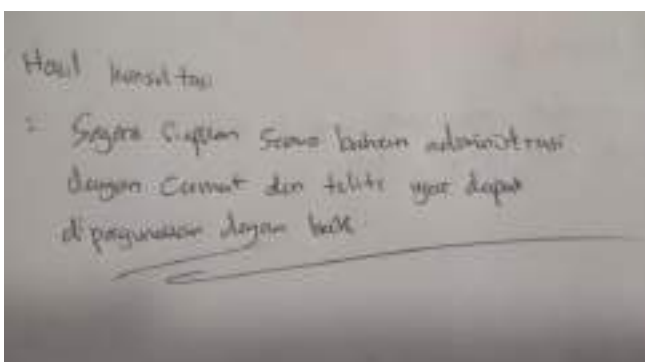
Pada kegiatan ini outputnya adalah tersedianya formulir pengaduan dan infografis layanan pengaduan. Adapun tahapan kegiatannya yaitu;

1) Berkonsultasi dengan mentor

Pada tahapan ini saya mulai dengan berkonsultasi dengan mentor tentang bahan administrasi apa saja yang perlu saya persiapkan untuk layanan pengaduan ini. Mentor mengarahkan agar mempersiapkan semua bahan administrasi dengan cermat dan teliti agar dapat dipergunakan dengan baik, sehingga bisa membantu optimalisasi administrasi Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.



Gambar 13 Konsultasi dengan mentor



Gambar 14 hasil konsultasi mentor

2) Membuat formulir pengaduan

Setelah berkonsultasi, akhirnya saya membuat formulir pengaduan untuk disimpan di loket Informasi & Pengaduan, sehingga bisa memudahkan petugas/manager loket dalam pencatatan pengaduan yang masuk. Untuk format formulir pengaduan saya ambil dari Permen 4 Tahun 2022 yang terdiri dari identitas pengadu, uraian aduan, bukti yang dilampirkan, dan tanda tangan pengadu serta petugas yang menerimanya.


**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
 BADAN PERTANAHAN NASIONAL
 KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU
 PROVINSI SULAWESI SELATAN**
Jalan Sultan Hasanudin No. 18 Barru Telpon/Fax: 0427 - 21022, Email: kab-
 barru@bptn.go.id

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

NOMOR :
 TANGGAL :

I. Identitas Pengadu)**

a. Nama :
 b. Alamat :
 c. Pekerjaan :
 d. Nomor telepon :
 e. Email :

II. Uraian Pengaduan

.....

.....

.....

III. Status Yang Diharapkan

a.
 b.
 c.

Dengan ini pengadu menyatakan dan bertanggungjawab atas kebenaran yang dijabarkan.

Pengadu Mengadukan : Hari : 2012
 Pengadu :

Gambar 15 Formulir Layanan Pengaduan

3) Konsultasi dengan rekan senior mengenai aplikasi pengaduan yang digunakan

Saya berdiskusi dengan rekan senior selaku admin dari aplikasi pengaduan (SP4N Lapor dan TUNTAS) juga media social selama ini tentang akun yang digunakan, cara penggunaan, dan bagaimana pengelolaan data pengaduan yang masuk selama ini.



Gambar 16 Diskusi dengan rekan senior

Selain itu saya juga selalu membahas tentang masalah pengaduan via whatsapp.



4) Membuat infografis Layanan Pengaduan

Saya membuat infografis mengenai layanan pengaduan ke masyarakat, setelah itu mempostingnya di akun social media Kantor Pertanahan agar masyarakat mengetahui bahwa ada banyak wadah pengaduan yang bisa mereka gunakan untuk mengajukan aduannya.



Gambar 17 Design Infografis Layanan Pengaduan

c. Kegiatan ketiga adalah Rekap Administrasi

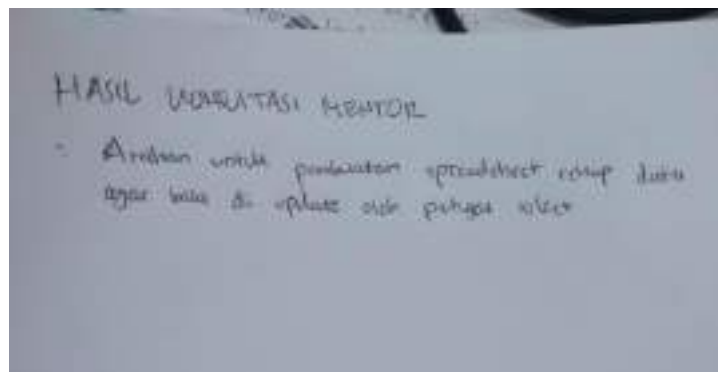
Pada kegiatan ini outputnya adalah spreadsheet berisi rekap data Pengaduan yang masuk. Tahapan kegiatannya yaitu;

1) Berkonsultasi dengan mentor

Pada tahapan kegiatan ini, saya awali dengan berdiskusi dengan mentor tentang pembuat spreadsheet yang akan digunakan untuk rekap data pemohon pengaduan yang masuk, agar linknya bisa diakses oleh petugas loket dan data terbaru dapat langsung diupdate oleh petugas loket.



Gambar 18 Konsultasi dengan mentor



Gambar 19 catatan hasil konsultasi

2) Membuat *spreadsheet*

Setelah berdiskusi saya membuat spreadsheet sebagai alat untuk mengumpulkan rekap data pengaduan yang masuk, sehingga memudahkan saya untuk mendata jumlah dan jenis aduan yang masuk sebelum menggunakan aplikasi TUNTAS. Untuk spreadsheet dapat diakses dengan link berikut :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jUF0IPiAJ23cg-o9VwGY6Vw_gr6cTQHKjRJuv_QdPiw/edit#gid=0

No	Tempat	Nama/Pejabat	Isu	Jenis Lohet	Jalur Pengaduan	Salah satu kawatir	Waktu yang menentu	Daerah
1	16.08.2021-2021	Ronyo - Eran Mulya Heras Kantor JRS	032021024	Layanan pendataan	Salah satu kawatir, di mana ketika di awal proses calon Terdapat di awal pengaduan, kemudian di awal ketika dengan keterbatasan informasi, serta di awal saat kemungkinan masih dalam proses yang kemudian awal dengan adanya proses yang sama dengan sebelumnya	Terdapat dalam satu	Terdapat di awal	Jember
2	16.08.2021-2021	Agus Anas / Komang Mangan	032021030	Layanan pendataan	Salah satu kawatir, di mana ketika di awal proses calon Terdapat di awal pengaduan, kemudian di awal ketika dengan keterbatasan informasi, serta di awal saat kemungkinan masih dalam proses yang kemudian awal dengan adanya proses yang sama dengan sebelumnya	Terdapat dalam satu	Terdapat di awal	Jember
3	16.08.2021-2021	Edi D. Anas	032021030	Pengaduan	Salah satu kawatir, di mana ketika di awal proses calon Terdapat di awal pengaduan, kemudian di awal ketika dengan keterbatasan informasi, serta di awal saat kemungkinan masih dalam proses yang kemudian awal dengan adanya proses yang sama dengan sebelumnya	Terdapat dalam satu	Terdapat di awal	Jember
4	16.08.2021-2021	H. Hendri Pratomo	032021031	Layanan pendataan	Salah satu kawatir, di mana ketika di awal proses calon Terdapat di awal pengaduan, kemudian di awal ketika dengan keterbatasan informasi, serta di awal saat kemungkinan masih dalam proses yang kemudian awal dengan adanya proses yang sama dengan sebelumnya	Terdapat dalam satu	Terdapat di awal	Jember

Gambar 20 Tampilan spreadsheet

d. Kegiatan keempat adalah **pengumpulan berkas formulir pengaduan dan bukti-bukti pengaduan dari Pengadu.**

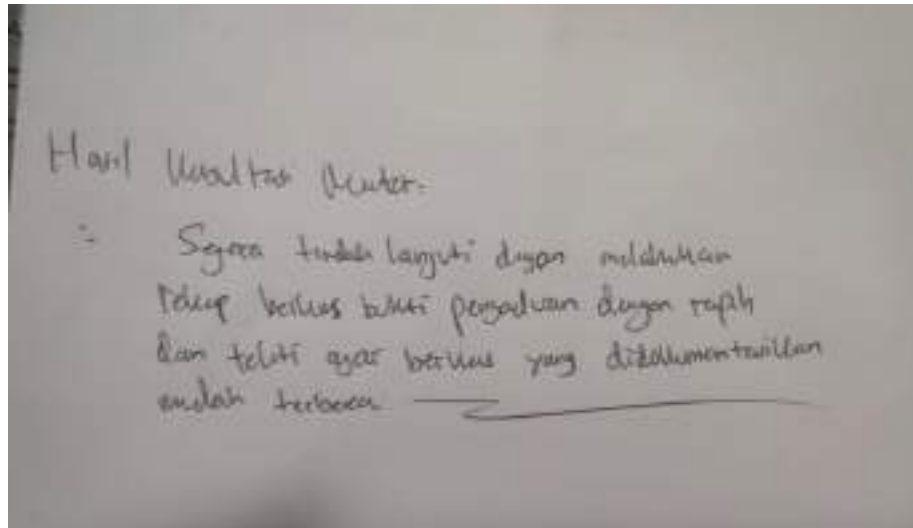
Pada kegiatan ini outputnya adalah dokumentasi berkas-berkas (formulir dan bukti pengaduan). Tahapan kegiatannya yaitu;

- 1) Berkonsultasi dengan mentor

Pada kegiatan ini saya awali dengan melakukan **konsultasi dengan mentor** saya ibu Rezki Mumtahanah mengenai apa saja yang harus saya lakukan dalam pengumpulan formulir dan berkas bukti pengaduan. Setelah berdiskusi, saya diarahkan untuk melakukan rekapan berkas ini secara rapih dan teliti agar berkas yang didokuemntasikan mudah terbaca.



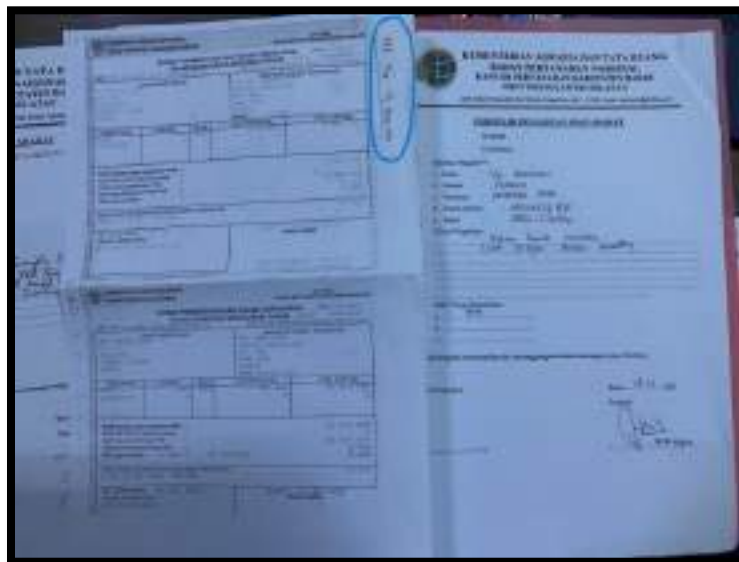
Gambar 21 Konsultasi dengan mentor



Gambar 22 catatan hasil konsultasi mentor

2) Memberi detail keterangan pada berkas

Formulir pengaduan dan bukti-bukti yang dilampirkan oleh Pengadu. Setelah memberi tanda, saya menyatukan formulir dan berkas tersebut untuk memudahkan saat penginputan ke *google form* nantinya.



Gambar 23 Formulir dan Bukti Pengaduan

3) Dokumentasi berkas

Setelah memberikan keterangan pada berkas bukti yang dilampirkan oleh pengadu, tahapan kegiatan selanjutnya adalah melakukan dokumentasi berkas. Pada tahapan kegiatan ini, saya memilih mendokumentasikan berkas dengan menggunakan alat scan yang tersedia di ruangan Tata Usaha. Hal ini saya lakukan agar hasil dokumentasi terlihat lebih rapih dan mudah untuk dibaca



Gambar 24 Kegiatan scan berkas

Berikut hasil scan beberapa berkas pengaduan :



Gambar 25 Hasil scan berkas

e. Digitalisasi data Layanan Pengaduan

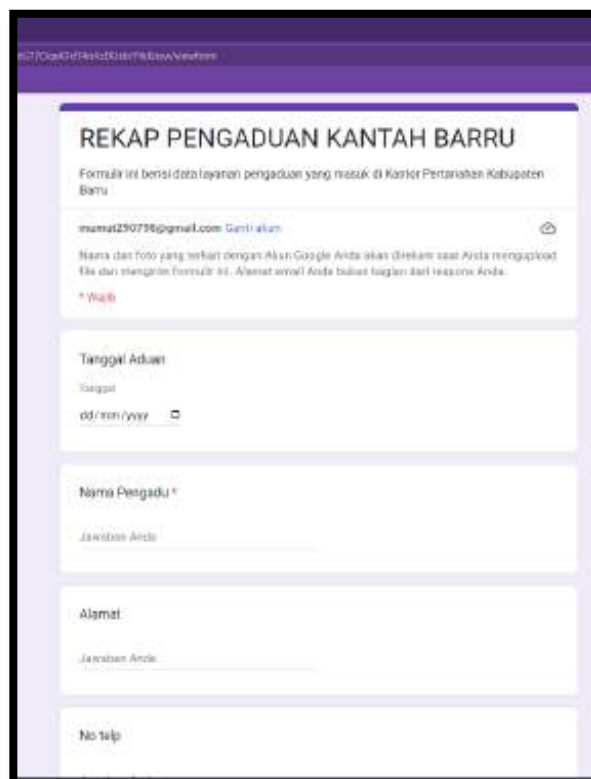
Kegiatan ini outputnya berupa link googleform penginputan pengaduan dan QR barcode. Berikut tahapan kegiatannya;

- 1) Membuat link googleform untuk menginput data dan upload berkas pengaduan

Google form ini akan digunakan sebagai media untuk menginput data layanan pengaduan yang masuk, mengupload hasil dokumentasi berupa scan formulir dan berkas bukti pengaduan, sehingga fisik dari pengaduan yang masuk dapat tersimpan dengan baik dan mudah untuk diakses dimana saja. Link google form ini berisi beberapa inputan data berikut :

- Waktu pengaduan
- Identitas pengadu
- Jenis aduan
- Uraian pengaduan
- Upload hasil scan Formulir Pengaduan
- Upload hasil scan berkas Bukti Pengaduan
- Petugas yang menerima aduan

Berikut link googleform <https://forms.gle/CAB8Bs9iu3qnsnYJ7>

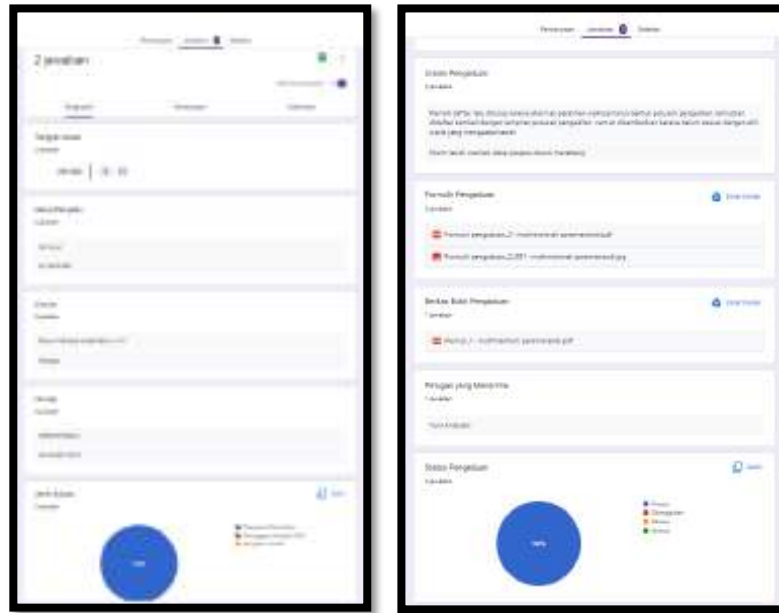
The image shows a mobile view of a Google Form. At the top, the title is "REKAP PENGADUAN KANTAH BARRU". Below the title, there is a subtitle: "Formulir ini berisi data layanan pengaduan yang masuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Batu". The form is pre-filled with the email "mamat230796@gmail.com" and the name "Genti Arian". There is a note about the profile picture: "Nama dan foto yang terlihat dengan Akun Google Anda akan ditiket saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda tidak terbagi dari tanggapan Anda." Below this, there is a "Ya" button. The form has several input fields: "Tanggal Aduan" with a date picker showing "dd/mm/yyyy", "Nama Pengadu" with a text input field containing "Jawaban Anda", "Alamat" with a text input field containing "Jawaban Anda", and "No telp" with a text input field.

Gambar 26 Tampilan googleform

2) Input data pengaduan yang masuk

Setelah membuat google form, saya melakukan percobaan dengan menginput beberapa data pengaduan yang masuk melalui loket. Data

yang saya masukkan sesuai dengan data yang terdapat pada formulir dan berkas pengaduan yang ada.



Gambar 27 Screenshoot hasil rekap di googleform

3) Membuat QR Code

Setelah melakukan percobaan dengan menginput beberapa data pengaduan yang telah masuk melalui loket, saya berpikir untuk **memberikan akses kepada masyarakat agar dapat mengajukan pengaduan** mereka untuk Kantor Pertanahan Barru melalui link google form yang saya buat sebelumnya. Hal ini tentunya menjadi lebih efektif dan efisien baik untuk masyarakat maupun untuk saya sebagai admin pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

Dengan membuat *deisgn arcilic stand* berisi QR code untuk menuju link google form yang saya buat, serta menyimpan di loket dan melakukan penyebaran ke desa-desa, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan aduannya, cukup dengan scan QR code yang saya buat dengan brosurinya dan datanya pun dapat langsung terinput pada link tersebut tanpa perlu saya sebagai admin yang melakukan penginputan.



Gambar 28 QR code link googleform

f. Evaluasi kegiatan Layanan Pengaduan

Pada kegiatan evaluasi ini, tidak berjalan sepenuhnya sesuai rencana dikarenakan adanya perubahan arahan dari atasan. Kegiatan ini outputnya adalah design acrylic dan surat keputusan penanggungjawab pengaduan. Tahapan kegiatannya adalah;

1) Membuat design acrylic berisi Qr Code

Pada kegiatan ini saya awali dengan **membuat design acrylic** yang berisikan barcode menuju *link googleform* yang saya buat sebelumnya. Setelah mendesign sendiri acrylic barcode pengaduan, saya mencetak dan memasukkan hasil cetakannya ke dalam acrylic ukuran A5.

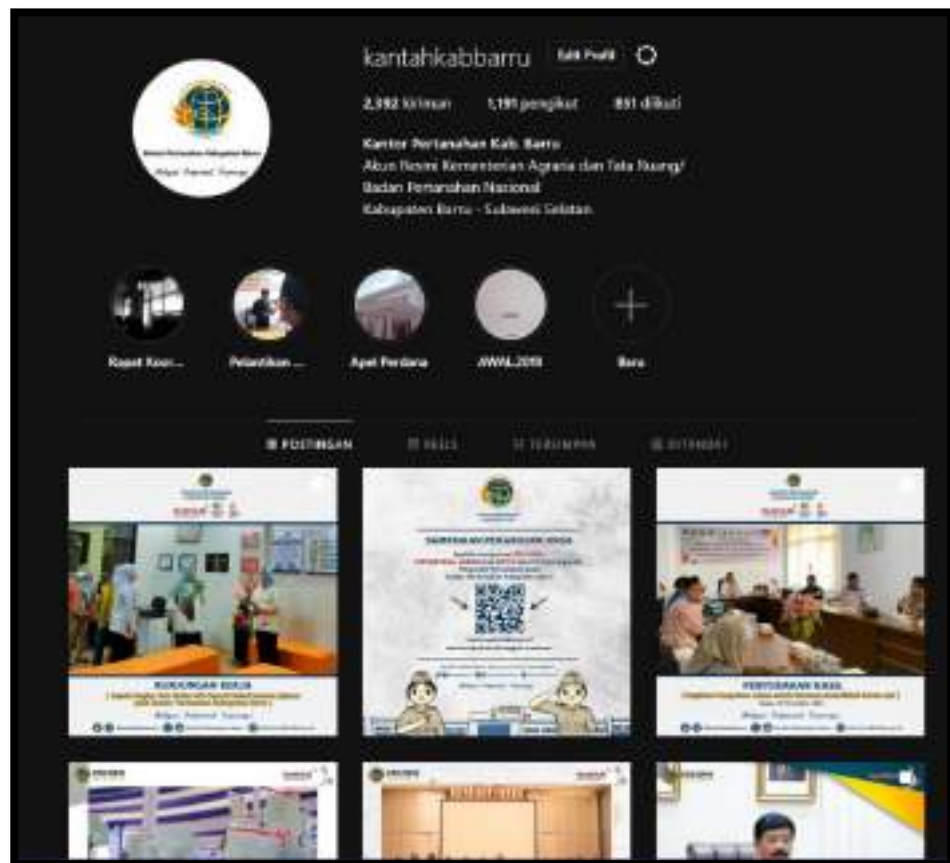


Gambar 29 Deisgn acrylic barcode layanan pengaduan

2) Menyimpan dan menyebarkan acrylic

Saya menyimpan dan menyebarkan design acrylic tersebut ke loket layanan informasi dan pengaduan agar masyarakat bisa mengakses langsung apabila sedang berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Kemudian saya menyebarkan juga ke beberapa desa di Kabupaten Barru sehingga masyarakat yang belum sempat untuk datang ke kantor bisa mengaksesnya juga.

Selain itu, social media sangat berpengaruh bagi masyarakat yang mempunyai pertanyaan / aduan seputar tanahnya di Kabupaten Barru namun berada di luar daerah Kabupaten Barru sehingga saya juga menyebarkan hasil design acrylic tersebut ke social media Kantah Kabupaten Barru.



Gambar 30 Postingan instagram berisi barcode



Gambar 31 evidence penyebaran design acrylic

- 3) Berdiskusi dengan atasan mengenai tindak lanjut pengaduan
 Kegiatan selanjutnya adalah saya melakukan diskusi dengan atasan mengenai penyelesaian untuk aduan yang masuk. Diskusi ini dihadiri langsung oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, Pejabat Pengawas serta Pejabat Fungsional di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Pada kegiatan ini, saya diberikan kesempatan untuk menyampaikan materi tentang Layanan Pengaduan.



Gambar 32 Foto Kegiatan Diskusi

- 4) Membuat konsep Surat Keputusan Penanggungjawab Layanan Pengaduan

Setelah berdiskusi panjang membahas hal-hal yang perlu dilakukan optimalisasi untuk layanan pengaduan, seperti alur dan

penyelesaiannya, akhirnya Kepala Kantor Pertnahan Kabupaten Barru memutuskan untuk membuat tim layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Setelah itu saya diminta untuk membuat konsep Surat Keputusan tim Layanan Pengaduan yang berisikan penanggung-jawab untuk setiap unit teknis yang selanjutnya dibuatkan oleh bagian Kepegawaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.





Gambar 33 Surat Keputusan

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Tahapan kegiatan, yaitu:

a. Kegiatan Persiapan Administrasi Layanan Pengaduan, dengan tahapan;

1) Berkonsultasi dengan mentor

Penerapan nilai BerAKHLAK yang saya terapkan saat berkonsultasi dengan atasan, saya bersikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi **Beorientasi Pelayanan**. Saya kemudian melaksanakan semua arahan mentor dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**. Saya cepat dalam memahami dan melaksanakan arahan atasan sebagai wujud aktualisasi **Kompeten**. Saya dengan cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi **Adaptiif**. Saya tetap menjaga agar situasi saat konsultasi tetap bersih dan rapih sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**.

2) Menyusun rencana administrasi Layanan Pengaduan

Saya terus melakukan perbaikan dengan menyusun rencana administrasi sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**.

Saya bertindak penuh tanggung jawab dalam merencanakan pengadministrasian layanan pengaduan sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**. Dalam melaksanakannya, saya menunjukkan kemampuan tertinggi dalam memahami apa saja yang perlu saya persiapkan sebelum menyusun rencana sebagai wujud aktualisasi **Kompeten**. Menjaga komunikasi dengan baik ketika menerima masukan dan arahan dari berbagai pihak sebagai wujud aktualisasi **Harmonis**. Saya menyusun rencana kegiatan dengan mengikuti peraturan yang berlaku sebagai wujud aktualisasi nilai **Loyal**.

3) Menyiapkan kertas kerja/alur layanan pengaduan

Saya menyusun kertas kerja dan alur pengaduan secara terstruktur agar mudah dipahami oleh orang lain sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Saya juga terus antusias mencari tahu dan bertanya tentang bagaimana baiknya alur pelayanan untuk seksi teknis terkait sebagai wujud aktualisasi **Adaptif**. Menyusun alur layanan pengaduan dengan tenang dan menerima masukan dari pihak lain sebagai wujud aktualisasi **Harmonis**. Menyusun alur layanan pengaduan dengan cermat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**.

Kemudian kontribusi terhadap visi misi organisasi yaitu dengan melakukan perencanaan administrasi layanan pengaduan ini, akan memudahkan berbagai pihak dalam mengontrol pengaduan yang masuk dan terselesaikan. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan **pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia**.

Adapun Penguatan Nilai Organisasi yaitu tahapan kegiatan ini adalah rangkaian awal dari upaya menciptakan pelayanan yang prima, cepat dan mudah. Sehingga dapat dikatakan bahwa tahapan awal dalam melakukan perencanaan layanan pengaduan ini dapat menguatkan nilai organisasi yaitu **melayani, professional dan terpercaya**.

b. Kegiatan Pelaksanaan Administrasi Kegiatan Layanan Pengaduan,
dengan tahapan:

1) Berkonsultasi dengan mentor

Saya berkonsultasi dengan mentor untuk mendapatkan arahan dengan sikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi **Beorientasi Pelayanan**. Saya bertanggung jawab penuh atas tugas/arahan yang telah diberikan oleh atasan sebagai wujud aktualisasi **akuntabel**. Saya cekatan dalam memahami dan melaksanakan arahan atasan sebagai wujud aktualisasi **kompeten**. Saya dengan cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi **adaptiif**. Dengan berkoordinasi dan berdiskusi serta memberikan pendapat tentang pelaksanaan layanan pengaduan sebagai wujud aktualisasi **Kolaboratif**. Saya tetap menjaga agar situasi saat konsultasi tetap bersih dan rapih sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**.

2) Membuat formulir pengaduan

Dengan membuat formulir pengaduan sebagai alat untuk petugas loket mencatat pengaduan dengan cermat sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**. Membuat susuna formulir secara rapih agar mudah dipahami oleh pemohon sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Membuat formulir pengaduan degan bersungguh-sungguh dan semaksimal mungkin sesuai pengetahuan dan kemampuan sebagai wujud aktualisasi **Kompeten**. Saya membuat formulir dengan tetap mengikuti ketentuan undnag-undang yang berlaku sebagai wujud **Loyal**. Saya membuat formulir dengan mempertimbangkan saran-saran dari petugas loket sebagi wujud aktualisasi **Kolaborasi**.

3) Berkonsultasi dengan rekan senior selaku admin aplikasi Layanan Pengaduan

Berkonsultasi dengan mengawali dengan sapaan dan sopan sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Menyampaikan maksud dan rencana kegiatan secara jujur serta bertanya tentang aplikasi layanan pengaduan sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel**. Menerima saran dan masukan dari rekan senior untuk perbaikan ke depannya sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Menjaga sikap sopan santun selama berdiskusi dan menciptakan suasana yang baik sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**. Dengan aktif saat berdiskusi untuk mendapatkan keputusan bersama yang baik sebagai wujud nilai

aktualisasi **Kolaboratif**. Saya dengan cepat bisa memahami aplikasi yang dijelaskan oleh rekan senior sebagai wujud aktualisasi **Adaptif**.

4) Membuat infografis Layanan Pengaduan

Membuat informasi bergambar untuk memberikan informasi kepada masyarakat sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Membuat infografis dengan cermat dan teliti sehingga tidak ada informasi yang salah sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel**. Mengeluarkan skill design saat membuat infografis dan terus mencari contoh penyampaian informasi yang baik sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Saya membuat infografis dengan memperhatikan aturan-aturan layanan pengaduan yang berlaku sebagai wujud aktualisasi nilai **Loyal**. Saya membuat infografis menggunakan aplikasi photoshop yang merupakan media edit sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**.

Kemudian kontribusi terhadap visi misi organisasi yaitu membuat formulir pengaduan yang digunakan untuk mencatat aduan masyarakat yang masuk, serta membuat informasi secara grafis agar masyarakat mengetahui ada wadah pengaduan yang bisa mereka gunakan, sehingga kegiatan ini akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin **menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia serta menciptakan pelayanan public dan tata Kelola pemerintahan yang berkualitas dan berkelanjutan**.

Penguatan Nilai Organisasi yaitu dengan menyediakan formulir pengaduan dan layanan informasi secara grafis mengenai layanan pengaduan yang dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK, akan menguatkan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN yaitu **Melayani, Profesional, Terpercaya**

c. Kegiatan Rekap Administrasi, dengan tahapan;

1) Berkonsultasi dengan mentor

Saya berkonsultasi dengan mentor untuk mendapatkan arahan dengan sikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi **Beorientasi Pelayanan**. Atas arahan tersebut, saya melaksanakan dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi **akuntabel**. Kemudian, dengan cekatan saya memahami dan melaksanakan arahan atasan sebagai

wujud aktualisasi **kompeten**. Cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi **adaptif**. Saya ikut terlibat memberikan saran untuk melakukan rekap administrasi sebagai wujud nilai aktualisasi **Kolaboratif**. Saya menjaga situasi agar tetap nyaman untuk berdiskusi sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**.

2) Membuat spreadsheet untuk rekap pengaduan

Membuat rekap data menggunakan spreadsheet dengan cermat tanpa ada kesalahan input data sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel**. Membuat spreadsheet dengan teliti dan menyiapkan catatan untuk bahan belajar sebagai wujud nilai **Kompeten**. Berkoordinasi dengan petugas loket saat hendak menginput data ke spreadsheet yang telah dibuat sebagai wujud nilai **Kolaboratif**. Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan rekan yang membantu penginputan data ke spreadsheet sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**. Saya cepat bisa memahami dan menggunakan spreadsheet sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**. Saya membuat rekap melalui spreadsheet agar saya mempunyai backup data untuk data pengaduan sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**.

Kemudian Kontribusi terhadap visi misi organisasi yaitu pada kegiatan ini memiliki unsur penting terutama berkaitan dengan kualitas kerapian dalam mendata aduan yang masuk ke spreadsheet. Dengan adanya spreadsheet ini juga, kami sebagai pihak kantor dapat mengetahui jumlah pengaduan yang masuk dan yang telah atau belum terselesaikan. Sehingga kegiatan ini mendukung tercapainya Program Pengelolaan dan Pelayanan Pertanahan untuk mencapai Misi pertama Kementerian ATR/BPN **Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan** dalam rangka mewujudkan Visi Kementerian ATR/BPN yakni **Terwujud Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat**.

Penguatan Nilai Organisasi yaitu dengan melakukan pembuatan spreadsheet dengan menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK, diharapkan akan menguatkan nilai organisasi Kementerian ATR/BPN yakni **melayani, profesional, dan terpercaya**.

d. Kegiatan pengumpulan berkas (formulir dan bukti pengaduan), dengan tahapan;

1) Berkonsultasi dengan mentor

Penerapan nilai BerAKHLAK yang saya terapkan saat berkonsultasi dengan atasan, saya bersikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi **Beorientasi Pelayanan**. Saya kemudian melaksanakan semua arahan mentor dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**. Saya cepat dalam memahami dan melaksanakan arahan atasan sebagai wujud aktualisasi **Kompeten**. Saya dengan cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi **Adaptif**. Saya tetap menjaga agar situasi saat konsultasi tetap bersih dan rapih sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**. Saya ikut terlibat memberikan saran untuk melakukan pengumpulan bekras sebagai wujud nilai aktualisasi **Kolaboratif**.

2) Memberi detail keterangan pada berkas

Saya memberi keterangan dengan teliti dan sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Saya bertanggung jawab atas berkas dengan tidak membocorkan data pengadu sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel**. Saya menyatukan formulir dan bukti yang dilampirkan dengan rapih dan tidak mengganggu rekan kerja yang lain sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**. Kegiatan ini dilakukan agar berkas dari pengadu teradministrasikan dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**.

3) Mendokumentasikan berkas bukti pengaduan

Saya bekerja dengan cepat dan rapih saat melakukan scan sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Saya bertanggung jawab atas data yang saya peroleh dari berkas pengadu dan tidak membocorkan ke luar instansi sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel**. Dalam melakukan kegiatan ini, saya memberikan kemampuan secara maksimal dalam menganalisis berkas sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Saya dengan cepat bisa memahami dan menggunakan mesin scan sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**. Saya mendokumentasikan berkas dengan tetap menjaga kerapihan

agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**

Kemudian kontribusi terhadap visi misi organisasi yaitu dengan melakukan kegiatan pengumpulan dan dokumentasi berkas pengaduan, akan menghasilkan rekapan berkas yang rapih dan tidak gampang hilang/rusak. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan **pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.**

Penguatan Nilai Organisasi yaitu tahapan kegiatan ini membuat berkas yang sebelumnya tidak dilakukan rekap dan dokumentasi sehingga saat dicari ada yang sudah rusak/hilang dan tidak bisa terbaca lagi, menjadi mudah dicari karna adanya rekapan dan dokumentasi berkas. Sehingga tahapan ini sangat menguatkan nilai organisasi yaitu **melayani, professional dan terpercaya.**

e. Kegiatan digitalisasi data Layanan Pengaduan, dengan tahapan;

1) Membuat link googleform untuk input dan upload data

Saya membuat link dengan teliti dan memperhatikan semua komponen serta mengeluarkan seluruh kemampuan penggunaan googleform dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten.** Saya bertanggung jawab atas berkas dengan tidak membocorkan data pengadu sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel.** Saya membuat tiap menu di googleform secara rapih dan tidak membingungkan sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis.** Kegiatan ini dilakukan agar berkas dari pengadu tersimpan dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan.** Saya cepat memahami cara pembuatan googleform sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif.** Saya membuat point-point di googleform dengan mengikuti aturan sebagai wujud nilai aktualisasi **Loyal.**

2) Menginput data pengaduan

Saya bekerja dengan cepat dan rapih saat melakukan penginputan data sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan.** Saya bertanggung jawa atas data yang saya peroleh dari berkas pengadu dan tidak membocorkan ke luar instansi sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel.** Dalam melakukan kegiatan ini, saya memberikan kemampuan secara maksimal dalam menginput berkas sebagai wujud

nilai aktualisasi **Kompeten**. Saya dengan cepat bisa memahami dan menggunakan googleform sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**.

3) Membuat QR Code

Saya membuat QR code yang bisa diakses langsung oleh masyarakat sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Dalam pembuatannya, saya menggunakan kemampuan cakap dalam menggunakan kemudahan di aplikasi pembuat QR code sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Saya dengan cepat bisa memahami cara membuat QR code pada aplikasi sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**.

Kemudian kontribusi terhadap visi misi organisasi yaitu dengan melakukan kegiatan penginputan berkas maka akan menghasilkan rekapan berkas yang rapih dan tidak gampang hilang/rusak. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan **pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia**.

Penguatan Nilai Organisasi yaitu tahapan kegiatan ini membuat berkas yang sebelumnya tidak dilakukan digitalisasi sehingga saat dicari ada yang sudah rusak/hilang dan tidak bisa terbaca lagi, sehingga dengan digitalisasi ini berkas pengaduan menjadi mudah dicari. Sehingga tahapan ini sangat menguatkan nilai organisasi yaitu **melayani, professional dan terpercaya**.

f. **Kegiatan Evaluasi Layanan Pengaduan**, dengan tahapan;

1) Membuat design acrylic berisi barcode menuju link googleform

Saya membuat design dengan teliti dan memperhatikan semua komponen serta mengeluarkan seluruh kemampuan / skill design yang saya punya dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Saya bertanggung jawab atas pekerjaan saya dengan menyelesaikan design ini dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel**. Saya membuat design ini dengan tidak menyusahkan orang sekitar saya dan tidak membuat keributan sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**. Kegiatan ini dilakukan masyarakat dapat menyampaikan aduannya dimanapun dan kapanpun sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Saya dengan cepat menyelesaikan design menggunakan aplikasi photoshop sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**.

- 2) Menyebarkan design acrylic ke loket pengaduan dan ke kantor desa
Saya bekerja dengan cepat dan rapih saat melakukan kegiatan ini sebagai wujud nilai aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Saya bertanggung jawa atas data yang saya buat untuk sarana masyarakat menyampaikan aduannya sebagai wujud nilai aktualisasi **Akuntabel**. Dalam melakukan kegiatan ini, saya membangun hubungan yang baik dengan petugas loket dan petugas desa sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**. Saya menjelaskan tata cara penggunaan design ini kepada pihak desa secara detail sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Saya dengan cepat bisa memahami dan melakukan pendekatan dengan petugas desa sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**. Saya membuat kesepakatan dengan petugas desa agar memberikan arahan kepada masyarakat yang ingin melakukan aduan sebagai wujud nilai aktualisasi **Kolaboratif**.
- 3) Berdiskusi dengan atasan dan pejabat lainnya mengenai tindak lanjut pengaduan
Penerapan nilai BerAKHLAK yang saya terapkan saat berkonsultasi dengan atasan, saya bersikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi **Beorientasi Pelayanan**. Saya kemudian melaksanakan semua arahan dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**. Saya mengeluarkan seluruh kemampuan saya saat membawakan materi tentang layanan pengaduan sebagai wujud aktualisasi **Kompeten**. Saya dengan cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi **Adaptiif**. Saya menjaga lingkungan ruang rapat agar tetap bersih agar nyaman saat berdiskusi sebagai wujud nilai aktualisasi **Harmonis**. Saya ikut memberikan masukan dan solusi saat berdiskusi sebagai wujud nilai aktualisasi **Kolaboratif**. Saya dan atasan berdiskusi tentang penyelesaian pengaduan dengan mengikuti aturan dan undang-undang yang berlaku sebagai wujud nilai aktualisasi **Loyal**.
- 4) Menyusun konsep Surat Keputusan Penanggungjawaban Layanan Pengaduan
Saya menyusun konsep Surat Keputusan dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**. Dalam melaksanakannya,

saya menunjukkan kemampuan tertinggi dalam memahami apa saja yang perlu dicantumkan di dalam Surat Keputusan sebagai wujud aktualisasi **Kompeten**. Menjaga komunikasi dengan baik ketika bertanya dan meminta bantuan kepada pegawai bagian kepegawaian dalam pembuatan Surat Keputusan sebagai wujud aktualisasi **Harmonis**. Setelah membuat konsep saya menyerahkannya ke bagian kepegawaian untuk dibuatkan Surat Keputusan aslinya sebagai wujud nilai aktualisasi **Kolaboratif**. Saya membuat konsep Surat Keputusan dengan mengikuti panduan yang berlaku sebagai wujud nilai aktualisasi **Loyal**. Saya dengan cepat mempelajari konsep dan aplikasi penguploadan Surat Keputusan sebagai wujud nilai aktualisasi **Adaptif**. Kemudian kontribusi terhadap visi misi organisasi yaitu dengan melakukan kegiatan diskusi dengan atasan mengenai evaluasi layanan pengaduan yang ada di Kantor Pertanahan akhirnya dapat dilakukan optimalisasi pelayanan dengan menunjuk penanggung jawab yang nantinya akan berperan penting dalam penyelesaian aduan yang masuk. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan **pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia**.

Penguatan Nilai Organisasi yaitu tahapan kegiatan ini dibuat agar pelayanan pengaduan di Kantor Pertanahan dapat dilakukan secara maksimal lebih dari sebelumnya. Sehingga tahapan ini sangat menguatkan nilai organisasi yaitu **melayani, professional dan terpercaya**.

3. Rekapitulasi Nilai BerAKHLAK

REKAPITULASI REALISASI NILAI-NILAI BerAKHLAK

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan/Habitulasi Nilai															
		Rencana								Realisasi							
		Ber	A	K	H	L	A	K	Jumlah	Ber	A	K	H	L	A	K	Jumlah
1	Melakukan persiapan administrasi kegiatan Layanan Pengaduan																
	Berkonsultasi dengan Mentor mengenai rencana kerja informasi pertanahan	1	1	1	1	1		1	6	1	1	1	1	1	1	1	7
	Menyusun rencana administrasi Layanan Pengaduan	1	1	1	1				4	1	1	1	1				4
	Menyiapkan kertas kerja atau alur kegiatan Layanan Pengaduan.	1	1		1	1			4	1	1		1	1	1		5
2	Melakukan pelaksanaan administrasi kegiatan Layanan Pengaduan																
	Berkonsultasi dengan mentor, manager loket, petugas loket mengenai pelaksanaan layanan pengaduan	1	1	1	1		1		5	1	1	1	1	1	1	1	7
	Membuat formulir pengaduan untuk digunakan oleh petugas loket saat ada pemohon pengaduan di loket informasi dan pengaduan	1	1			1		1	4	1	1	1		1		1	5

	Berkoordinasi dengan rekan senior selaku operator aplikasi pengaduan SP4N lapor dan	1	1	1	1		1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7
	Membuat infografis tentang Layanan pengaduan agar masyarakat mengetahui wadah layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kab Barru.	1	1	1		1			4	1	1	1		1	1		5
3	Melakukan Rekap Administrasi kegiatan Layanan Pengaduan																
	Berkonsultasi dengan mentor mengenai rekap administrasi Layanan Pengaduan	1		1	1		1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7
	- Membuat spreadsheet untuk merekap data pengaduan yang masuk tiap minggu	1	1	1	1		1	1	6	1	1	1	1		1	1	6
4	Melakukan dokumentasi dan pengumpulan berkas formulir & bukti-bukti pengaduan dari pengadu																
	Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengumpulan berkas formulir & bukti-bukti pengaduan dari pengadu	1	1	1			1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7
	Memberi detail keterangan pada	1	1	1	1				4	1	1	1	1				4

	berkas bukti-bukti pengaduan dari pengadu																
	Mendokumentasikan berkas bukti-bukti kepemilikan	1	1	1	1		1		5	1	1	1	1		1		5
5	Digitalisasi data kegiatan Layanan Pengaduan																
	Membuat link google form untuk menginput dan mengupload data	1	1	1	1	1	1		6	1	1	1	1	1	1		6
	Digitalisasi dokumen dengan menginput data dan gambar hasil dokumentasi ke <i>googleform</i> sesuai dengan formulir yang telah diisi oleh pengadu	1	1	1			1		4	1	1	1			1		4
	Membuat QR code Layanan Pengaduan	1		1			1		3	1		1			1		3
6	Evaluasi Kegiatan Layanan Pengaduan																
	Membuat design acrylic berisi barcode menuju link googleform.	1	1	1	1				4	1	1	1	1		1		5
	Menyebarkan design acrylic ke loket pengaduan dan ke kantor desa	1	1		1		1		4	1	1	1	1		1	1	6
	Berdiskusi dengan atasan dan pejabat lainnya mengenai tindak lanjut pengaduan	1	1	1	1		1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7
	Menyusun konsep Surat Keputusan Penanggungjawaban Layanan Pengaduan		1	1	1	1	1	1	6		1	1	1	1	1	1	6
Jumlah									91								106

4. Manfaat Aktualisasi

Pelaksanaan optimalisasi pengadministrasian layanan pengaduan memberikan manfaat diantaranya:

- a. Bagi penulis sendiri, dapat memberikan pemahaman dalam menerapkan nilai-nilai ber-AKHLAK, manajemen ASN dan SMART ASN pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Tahapan dalam melakukan optimalisasi administrasi layanan pengaduan ini menjadi pondasi awal bagi penulis untuk memahami pola-pola kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Pola pikir, etos kerja dan tata cara bersikap sesama rekan kantor menjadi ilmu baru yang penulis terima.
- b. Manfaat untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dengan dilakukannya kegiatan optimalisasi administrasi layanan pengaduan akan meningkatkan kualitas data juga memberikan peningkatan kualitas pelayanan.
- c. Manfaat bagi Kementerian ATR/BPN yaitu peningkatan kualitas data dan meningkatkan kepercayaan masyarakat apabila pengaduannya terkontrol dengan baik
- d. Manfaat bagi masyarakat / pemohon yaitu pemohon memiliki akses langsung untuk mengajukan aduannya dan mendapatkan kejelasan status aduannya.

Berikut link testimoni dari aparat desa dan petugas loket mengenai aktualisasi penulis ; <https://youtu.be/a3xS78NHDVk>

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Faktor pendukung saat realisasi aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pemberian arahan dan petunjuk dari mentor
- 2) Pemberian masukan oleh atasan dari seksi teknis
- 3) Rekan kantor yang memberi bantuan dan respon yang cepat .
- 4) Staf lain yang mudah diajak bekerjasama.

Faktor penghambat saat realisasi aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Keterbatasan waktu dalam melaksanakan aktualisasi, Seperti yang diketahui masa aktualisasi dijadwalkan selama 30 hari, akan tetapi sebelum 30 hari sudah diwajibkan mengikuti PKTBT. Selain itu seringkali

penulis cukup kewalahan saat harus membagi waktu antara pelaksanaan aktualisasi, PKTBT, dan kerjaan rutin kantor juga penulis masuk ke satgas PTSL dimana punya tanggung jawab untuk mengejar target akhir tahun.

- 2) Pemahaman yang kurang tentang pengaduan sehingga penulis memerlukan waktu untuk menggali ilmu dengan membaca aturan dan bertanya ke kepala seksi di unit teknis mengenai alur dan tahapan penyelesaiannya.

D. Tindak Lanjut

1) Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk Mendukung Terwujudnya *Smart Governance*.

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
A	JANGKA MENENGAH		
1.	Penyebarluasan design acrylic mengenai layanan pengaduan ke desa-desa yang belum sempat terbagikan. a. Mencetak design acrylic Layanan Pengaduan.	Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmoni Loyal Adaptif Kolaboratif	1.1. Penyebarluasan design acrylic untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar bisa menyampaikan aduannya tanpa harus dating langsung ke kantor
	b. Menyimpan deisgn acrylic Layanan Pengaduan pada 6 desa dan di Kantor Kabupaten Barru yang belum kebagian		1.2. Tetap memperhatikan ketersediaan dan kondisi design acrylic sebagai bentuk tanggungjawab atas hasil kerja (Akuntabel) 1.3. Memberikan kemudahan

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
			<p>askes bagi masyarakat untuk mengajukan aduannya tanpa harus dating ke kantor terlebih dahulu (Berorientasi Pelayanan dan Kompeten)</p> <p>1.4. Senantiasa membantu masyarakat yang membutuhkan informasi atau panduan terkait Layanan Pengaduan (Harmonis)</p> <p>1.5. Menyebarkan informasi terkait layanan Pengaduan ke aparat desa agar disampaikan ke masyarakat (Loyal dan Kompeten)</p> <p>1.6. Mengantisipasi kerusakan/ tidak tersedianya design acrylic pada loket dan desa-desa (Adaptif)</p>

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
2.	<p>Pemantauan kegiatan pengadministrasian Layanan Pengaduan</p> <p>a. Monitor seluruh pengaduan yang masuk dan lebih komunikatif dengan pengadu, agar pengadu merasa lebih diperhatikan dengan adanya respon balik</p> <p>b. Melakukan perbaikan terhadap permasalahan yang ada dengan segera</p>	<p>Berorientasi Pelayanan Akuntabel</p> <p>Kompeten Harmonis</p> <p>Loyal Adaptif</p> <p>Kolaboratif</p>	<p>1.1. Bertanggungjawab terhadap hasil kerja dan selalu menerima kritik dan saran untuk segera ditindaklanjuti dan/atau diperbaiki (Berorientasi Pelayanan dan Akuntabel)</p> <p>1.2. Tetap melakukan monitoring terhadap seluruh hasil kegiatan aktualisasi, khususnya pada sikap lebih komunikatif terhadap pengadu dan siap untuk dievaluasi apabila terdapat kesalahan dan/atau kekurangan (Akuntabel)</p> <p>1.3. Menyelesaikan permasalahan yang ada secara komprehensif dan tuntas untuk menghindari terjadinya permasalahan-permasalahan lain di masa yang akan datang. (Kompeten dan Adaptif)</p> <p>1.4. Menghormati kritik dan saran</p>

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
			<p>siapapun terhadap seluruh hasil kegiatan aktualisasi apabila terdapat kesalahan.</p> <p>(Harmonis)</p> <p>1.5. Segera memperbaiki hasil kegiatan aktualisasi apabila terdapat permasalahan (Loyal)</p> <p>1.6. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas serta kemampuan, dalam upaya memberikan pelayanan elektronik yang prima (Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Adaptif)</p> <p>1.7. Bekerja sama dengan semua pihak secara sinergis untuk mengoptimalkan seluruh hasil kegiatan aktualisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru (Kolaboratif)</p>

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
B.	<p>JANGKA PANJANG</p> <p>1. Memperbarui seluruh media informasi layanan pengaduan apabila terdapat pembaruan atau perubahan kebijakan.</p> <p>a. Mengikuti perkembangan kebijakan layanan Pengaduan</p> <p>b. Memperlajari kebijakan baru yang berlaku.</p> <p>c. Melakukan pembaruan pada seluruh media informasi layanan Pengaduan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Akuntabel</p> <p>Kompeten</p> <p>Harmonis</p> <p>Loyal</p> <p>Adaptif</p> <p>Kolaboratif</p>	<p>1.1. Memperbarui setiap media informasi apabila terjadi perkembangan dan/atau perubahan kebijakan</p> <p>(Berorientasi Pelayanan)</p> <p>1.2. Terus belajar dan mengikuti perkembangan atau pembaruan layanan Pengaduan serta membagikan apabila ada informasi terbaru terkait layanan</p> <p>(Kompeten dan Adaptif)</p> <p>1.3. Membantu orang lain dalam hal ini pengguna layanan Pengaduan</p> <p>(Harmonis)</p> <p>1.4. Mengikuti perkembangan peraturan layanan dan menjadikan dasar apabila hendak melakukan sosialisasi kembali melalui media sosial terhadap</p>

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
			<p>pembaruan tersebut (Loyal)</p> <p>1.5. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas serta kemampuan, dalam upaya memberikan pelayanan yang prima (Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Adaptif)</p> <p>1.8. Bekerja sama dengan semua pihak secara sinergis untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru (Kolaboratif)</p>

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
2	<p>Memperbaharui data Layanan Pengaduan tiap bulan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.</p> <p>a. Koordinasi dengan atasan, unit teknis, dan petugas loket mengenai status pengaduan</p> <p>b. Membuat laporan bulanan Layanan Pengaduan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif</p>	<p>1.1. Pengelolaan data pengaduan yang baik dapat membantu pengguna layanan memperoleh informasi mengenai status pengaduan yang lengkap, detail, dan jelas. (Berorientasi Pelayanan, Harmonis)</p> <p>1.2. Menggunakan media yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru merupakan bentuk pemanfaatan barang milik negara (BMN) sesuai dengan peruntukannya (Akuntabel Adaptif).</p> <p>1.3. Memperbaharui data status Layanan pengaduan dengan kualitas terbaik (Kompeten).</p> <p>1.4. Penbaharuan data status Layanan Pengaduan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga membantu dalam</p>

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
			<p>hal menjaga nama baik instansi (Loyal)</p> <p>1.5. Koordinasi dengan atasan, unit teknis, dan petugas loket dalam penyelesaian Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru (Kolaboratif)</p>

2. Lembar Komitmen

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Muthmainnah Paramanandi
NIP : 199807292022042005
Pangkat/Gol : Pengatur / Ilc
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan
Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II Angkatan VI 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.

Barru, 28 November 2022

Mengetahui,
Mentor / Atasan Langsung

Yang Menyatakan

Rezki Mumtahanah, S.E.
NIP. 19820812 200312 2 003

Muthmainnah Paramanandi
NIP. 199807292022042005

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Terdapat permasalahan atau isu dalam penyelenggaraan administrasi layanan khususnya Layanan Pengaduan. Belum maksimalnya administrasi kegiatan Layanan Pengaduan mulai dari pengaduan masuk hingga jawaban ke pemohon yang menyebabkan masih banyaknya aduan pemohon yang tidak terkontrol dengan baik, juga belum adanya rekapan jumlah data pengaduan yang masuk beserta status pengaduannya.

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, maka diusulkan gagasan pemecahan isu “Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir pendaftaran dan pembuatan dokumen data pengaduan yang masuk dan yang telah terselesaikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru”. Dalam upaya merealisasikan gagasan pemecahan isu tersebut, dilaksanakan kegiatan-kegiatan berikut: 1) Persiapan kegiatan administrasi Layanan Pengaduan; 2) Pelaksanaan administrasi kegiatan Layanan Pengaduan; 3) Rekap administrasi kegiatan Layanan Pengaduan; 4) Dokumentasi dan pengumpulan berkas formulir dan bukti pengaduan; 5) Digitalisasi data Layanan Pengaduan; 6) Evaluasi kegiatan Layanan Pengaduan.

Kegiatan aktualisasi dilaksanakan selama 30 hari mulai tanggal 17 Oktober 2022 – 19 November 2022 bertempat di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru. Seluruh kegiatan telah selesai dan terlaksana sesuai dengan Rancangan Kegiatan Aktualisasi. Adapun manfaat dari kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan mencakup 2 hal yaitu diri penulis sendiri dan lingkungan sekitar. Terhadap diri penulis, kegiatan aktualisasi memberikan banyak pelajaran dan wawasan baru khususnya pengembangan kemampuan yang dimiliki serta dapat menjadi bekal ilmu untuk masa yang akan datang. Terhadap lingkungan sekitar, hasil kegiatan aktualisasi dapat membantu Kantor Pertanahan Kabupaten Barru khususnya dalam hal pelayanan publik. Terhadap eksternal Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, hasil kegiatan aktualisasi dapat membantu masyarakat luas dalam hal pengajuan aduannya.

B. Rekomendasi

Untuk menindaklanjuti kegiatan aktualisasi dalam karya tulis ini dan supaya yang telah dilaksanakan dapat terus berlanjut secara berkesinambungan, dapat direkomendasikan sebagai berikut:

1. Terhadap pimpinan dan seluruh staff/pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Barru agar dapat bersama-sama mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas Layanan Pengaduan yang saat ini belum terlalu baik menjadi lebih baik lagi.
2. Terus mengencarkan dan meningkatkan pembaruan informasi Layanan Pengaduan kepada masyarakat.
3. Mengembangkan inovasi dan/atau ide-ide kreatif lainnya dalam rangka mengembangkan layanan pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Berorientasi Pelayanan" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Akuntabel" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Kompeten" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Harmonis" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Loyal" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Adaptif" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Kolaboratif" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Manajemen ASN" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). "Smart ASN" Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang

Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

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

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024

BIODATA PENULIS



Muthmainnah Paramanandi, A.Md lahir di Ujung Pandang pada tanggal 29 Juli 1998. Penulis merupakan anak kedua dari Bapak Musytari dan Ibu Mariati. Penulis telah menempuh Pendidikan formal di SDN Benteng II Kabupaten Kepulauan Selayar pada tahun 2004 – 2010. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Benteng, Kab. Kep. Selayar pada tahun 2010 -2013. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Benteng, Kab. Kep. Selayar pada tahun 2013-2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan Pendidikan D-III Komunikasi Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Saat ini penulis bekerja sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil dengan formasi Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.

LAMPIRAN

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 1 (Pertama)
Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md.
NIP : 199807292022042005
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Judul Aktualisasi : Peningkatan Layanan Pengaduan bagi Masyarakat Melalui Optimalisasi Wadah dan Administrasi Pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru


Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
19 – 28 Oktober 2022	1. Persiapan kegiatan administrasi Layanan Pengaduan	1.1 Berkonsultasi dengan mentor	Tersedianya rencana kerja dan alur yang jelas untuk Layanan Pengaduan	Terealisasi sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan
		1.2 Menyusun rencana administrasi layanan pengaduan		
		1.3 Menyiapkan kertas kerja yaitu alur kegiatan Layanan Pengaduan		
	2. Melakukan pelaksanaan administrasi kegiatan Layanan Pengaduan	2.1 Berkonsultasi dengan mentor	Tersedianya formulir pengaduan dan infografis layanan pengaduan.	Terealisasi sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan
		2.2 Membuat formulir pengaduan		
		2.3 Berkoordinasi dengan rekan senior mengenai aplikasi pengaduan SP4N Lapor dan Tuntas		
		2.4 Membuat infografis Layanan Pengaduan		

	3. Melakukan rekap administrasi kegiatan Layanan Pengaduan	3.1 Berkonsultasi dengan mentor	Spreadsheet berisi rekap data pemohon aduan	Terealisasi sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan
--	---	---------------------------------	---	--

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md.
NIP : 199807292022042005
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Isu : Belum optimalnya proses administasi Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Gagasan : Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir, dan rekap data Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

Kegiatan 1. Persiapan Kegiatan Administrasi Layanan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 1. Berkonsultasi dengan mentor 2. Menyusun rencana administasi Layanan Pengaduan 3. Menyiapkan kertas kerja / alur layanan pengaduan		
Output kegiatan yaitu tersedianya rencana kerja, dan alur yang jelas untuk Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru		
Keterkaitan mata substansi mata pelatihan: 1. Berkonsultasi dengan mentor Penerapan nilai BerAKHLAK yang saya terapkan saat berkonsultasi dengan atasan, saya bersikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi Beorientasi Pelayanan . Saya kemudian melaksanakan semua arahan mentor dengan		

<p>penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi Akuntabel. Saya cepat dalam memahami dan melaksanakan arahan atasan sebagai wujud aktualisasi Kompeten. Saya dengan cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi Adaptif.</p> <p>2. Menyusun rencana administasi Layanan Pengaduan Saya bertindak penuh tanggung jawab dalam merencanakan pengadministrasian layanan pengaduan sebagai wujud aktualisasi Akuntabel. Dalam melaksanakannya, saya menunjukkan kemampuan tertinggi dalam memahami apa saja yang perlu saya persiapkan sebelum menyusun rencana sebagai wujud aktualisasi Kompeten. Menjaga komunikasi dengan baik ketika menerima masukan dan arahan dari berbagai pihak sebagai wujud aktualisasi Harmonis.</p> <p>3. Menyiapkan kertas kerja/alur layanan pengaduan Saya menyusun kertas kerja dan alur pengaduan secara terstruktur agar mudah dipahami oleh orang lain sebagai wujud aktualisasi Berorientasi Pelayanan. Saya juga terus antusias mencari tahu dan bertanya tentang bagaimana baiknya alur pelayanan untuk seksi teknis terkait sebagai wujud aktualisasi Adaptif. Menyusun alur layanan pengaduan dengan tenang dan menerima masukan dari pihak lain sebagai wujud aktualisasi Harmonis. Menyusun alur layanan pengaduan dengan cermat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai wujud aktualisasi Akuntabel.</p>		
<p>Kontribusi terhadap visi misi organisasi: Dengan melakukan perencanaan administrasi layanan pengaduan ini, akan memudahkan berbagai pihak dalam mengontrol pengaduan yang masuk dan terselesaikan. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi: Tahapan kegiatan ini adalah rangkaian awal dari upaya menciptakan pelayanan yang prima, cepat dan mudah. Sehingga dapat dikatakan bahwa tahapan awal dalam melakukan perencanaan layanan pengaduan ini dapat menguatkan nilai organisasi yaitu melayani, professional dan terpercaya.</p>		

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

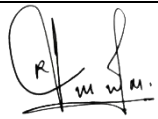
Laporan Minggu ke- : 2 (Kedua)
Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md.
NIP : 199807292022042005
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Judul Aktualisasi : Peningkatan Layanan Pengaduan bagi Masyarakat Melalui Optimalisasi Wadah dan Administrasi Pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
31 Oktober – 4 November 2022	Melakukan pengumpulan berkas formulir pengaduan dan bukti-bukti pengaduan dari Pengadu	1.4 Berkonsultasi dengan mentor	Dokumentasi rekapan berkas formliir dan bukti-bukti pengadu	Terealisasi sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan
		1.5 Memberi detail keterangan pada berkas bukti-bukti pengaduan dari pengadu		
		1.6 Mendokumentasikan berkas bukti-bukti kepemilikan dari pengadu		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md.
NIP : 199807292022042005
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Isu : Belum optimalnya proses administasi Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Gagasan : Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir, dan rekap data Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

Kegiatan 1. Melakukan pengumpulan dan dokumentasi berkas dari Pengadu

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 4. Berkonsultasi dengan mentor 5. Memberi detail keterangan pada berkas bukti yang dilampirkan Pengadu 6. Mendokumentasikan berkas bukti yang dilampirkan Pengadu		
Output kegiatan yaitu Dokumentasi rekapan berkas formulir dan bukti yang dilampirkan oleh Pengadu		
Keterkaitan mata substansi mata pelatihan: 4. Berkonsultasi dengan mentor Penerapan nilai BerAKHLAK yang saya terapkan saat berkonsultasi dengan atasan, saya bersikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi Beorientasi Pelayanan . Saya kemudian melaksanakan semua arahan mentor dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi Akuntabel . Saya cepat dalam memahami dan melaksanakan arahan atasan sebagai wujud aktualisasi Kompeten . Saya dengan cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi Adaptif . 5. Memberi detail keterangan pada berkas yang dilampirkan oleh Pengadu		

<p>Saya memberi keterangan dengan teliti dan sebagai wujud nilai aktualisasi Kompeten. Saya bertanggung jawab atas berkas dengan tidak membocorkan data pengadu sebagai wujud nilai aktualisasi Akuntabel. Saya menyatukan formulir dan bukti yang dilampirkan dengan rapih dan tidak mengganggu rekan kerja yang lain sebagai wujud nilai aktualisasi Harmonis. Kegiatan ini dilakukan agar berkas dari pengadu teradministrasikan dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi Berorientasi Pelayanan.</p> <p>6. Mendokumentasikan berkas bukti yang dilampirkan pengadu Saya bekerja dengan cepat dan rapih saat melakukan scan sebagai wujud nilai aktualisasi Berorientasi Pelayanan. Saya bertanggung jawa atas data yang saya peroleh dari berkas pengadu dan tidak membocorkan ke luar instansi sebagai wujud nilai aktualisasi Akuntabel. Dalam melakukan kegiatan ini, saya memberikan kemampuan secara maksimal dalam menganalisis berkas sebagai wujud nilai aktualisasi Kompeten. Saya dengan cepat bisa memahami dan menggunakan mesin scan sebagai wujud nilai aktualisasi Adaptif.</p>		
<p>Kontribusi terhadap visi misi organisasi: Dengan melakukan kegiatan pengumpulan dan dokumentasi berkas pengaduan, akan menghasilkan rekapan berkas yang rapih dan tidak gampang hilang/rusak. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi: Tahapan kegiatan ini membuat berkas yang sebelumnya tidak dilakukan rekap dan dokumentasi sehingga saat dicari ada yang sudah rusak/hilang dan tidak bisa terbaca lagi, menjadi mudah dicari karna adanya rekapan dan dokumentasi berkas. Sehingga tahapan ini sangat menguatkan nilai organisasi yaitu melayani, professional dan terpercaya.</p>		

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022


Laporan Minggu ke- : 3 (Ketiga)
 Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md.
 NIP : 199807292022042005
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
 Judul Aktualisasi : Peningkatan Layanan Pengaduan bagi Masyarakat Melalui Optimalisasi Wadah dan Administrasi Pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
07 - 11 November 2022	Digitalisasi data Layanan Pengaduan	1.7 Membuat link google form untuk menginput dan upload data	- Link googleform penginputan data - Brosur yang berisi QR code	Terealisasi sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan
		1.8 Digitalisasi dokumen dengan menginput data dan gambar hasil dokumentasi ke link google form yang telah disediakan		
		1.9 Membuat brosur yang berisi QR code pengaduan yang tertuju khusus ke Kantah Barru		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md.
 NIP : 199807292022042005
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
 Isu : Belum optimalnya proses administasi Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
 Gagasan : Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir, dan rekap data Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

Kegiatan 1. Digitalisasi data Layanan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>Tahapan Kegiatan:</p> <p>7. Membuat link <i>googleform</i></p> <p>8. Menginput beberapa data pengaduan yang masuk</p> <p>9. Membuat QR code untuk diinfokan ke masyarakat</p>		
<p>Output kegiatan yaitu link googleform, hasil inputan data, dan qr code</p>		
<p>Keterkaitan mata substansi mata pelatihan:</p> <p>7. Membuat link <i>googleform</i> Saya membuat link dengan teliti dan memperhatikan semua komponen serta mengeluarkan seluruh kemampuan penggunaan googleform dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi Kompeten. Saya bertanggung jawab atas berkas dengan tidak membocorkan data pengadu sebagai wujud nilai aktualisasi Akuntabel. Saya membuat tiap menu di googleform secara rapih dan tidak membingungkan sebagai wujud nilai aktualisasi Harmonis. Kegiatan ini dilakukan agar berkas dari pengadu tersimpan dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi Berorientasi Pelayanan.</p> <p>8. Menginput beberapa data pengaduan yang masuk Saya bekerja dengan cepat dan rapih saat melakukan penginputan data sebagai wujud nilai aktualisasi Berorientasi Pelayanan. Saya bertanggung jawab atas data yang saya peroleh dari berkas pengadu dan tidak membocorkan ke luar instansi sebagai wujud nilai aktualisasi Akuntabel. Dalam melakukan kegiatan ini, saya memberikan kemampuan secara maksimal dalam menginput berkas sebagai wujud nilai aktualisasi Kompeten. Saya dengan cepat bisa memahami dan menggunakan googleform sebagai wujud nilai aktualisasi Adaptif.</p> <p>9. Membuat QR Code untuk diinfokan ke masyarakat Saya membuat QR code yang bisa diakses langsung oleh masyarakat sebagai wujud nilai aktualisasi Berorientasi Pelayanan. Dalam pembuatannya, saya menggunakan kemampuan cakap dalam menggunakan kemudahan di aplikasi</p>		

pembuat QR code sebagai wujud nilai aktualisasi Kompeten . Saya dengan cepat bisa memahami cara membuat QR code pada aplikasi sebagai wujud nilai aktualisasi Adaptif .		
Kontribusi terhadap visi misi organisasi: Dengan melakukan kegiatan penginputan berkas maka akan menghasilkan rekapan berkas yang rapih dan tidak gampang hilang/rusak. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia .		
Penguatan Nilai Organisasi: Tahapan kegiatan ini membuat berkas yang sebelumnya tidak dilakukan digitalisasi sehingga saat dicari ada yang sudah rusak/hilang dan tidak bisa terbaca lagi, sehingga dengan digitalisasi ini berkas pengaduan menjadi mudah dicari. Sehingga tahapan ini sangat menguatkan nilai organisasi yaitu melayani, professional dan terpercaya .		

Lampiran 4. Laporan aktualisasi CPNS Kementerian ATR/BPN Tahun 2022 minggu ke-4

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : **4 (Keempat)**
 Nama : **Muthmainnah Paramanandi, A.Md.**
 NIP : **199807292022042005**
 Jabatan : **Pengelola Informasi Pertanahan**
 Unit Kerja : **Kantor Pertanahan Kabupaten Barru**
 Judul Aktualisasi : **Peningkatan Layanan Pengaduan bagi Masyarakat Melalui Optimalisasi Wadah dan Administrasi Pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru**


Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
14 – 19 November	Evaluasi Kegiatan Layanan	1.10 Membuat design acrylic berisi barcode yang menuju ke link layanan pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> - Design acrylic - Surat Keputusan penanggungjawab 	Tidak sepenuhnya terealisasi sesuai
		1.11 Menyimpan dan membagi hasil design acrylic di loket pengaduan dan di kantor desa		

	Pengaduan	1.12 Berdiskusi dengan atasan dan pejabat mengenai tindak lanjut pengaduan	penanganan pengaduan	dengan yang direncanakan
		1.13 Menyusun konsep SK Penanggung jawab Layanan Pengaduan		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Muthmainnah Paramanandi, A.Md.
NIP : 199807292022042005
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Isu : Belum optimalnya proses administasi Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru
Gagasan : Optimalisasi penggunaan wadah pengaduan, pembuatan formulir, dan rekap data Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

Kegiatan 1. Evaluasi Kegiatan Layanan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 10. Membuat design arcilic berisi barcode yang menuju ke link layanan pengaduan. 11. Menyimpan dan membagi hasil design acrylic di loket pengaduan dan di kantor desa 12. Berdiskusi dengan atasan dan pejabat mengenai tindak lanjut pengaduan 13. Menunjuk penanggung jawab untuk tiap jenis aduan per seksi yang ada di Kantor Pertanahan		
- Output kegiatan yaitu Design acrylic dan Surat Keputusan penanggung jawab penanganan Layanan Pengaduan		
Keterkaitan mata substansi mata pelatihan: 10. Membuat design arcilic berisi barcode yang menuju ke link layanan pengaduan. Saya membuat design dengan teliti dan memperhatikan semua komponen serta mengeluarkan seluruh kemampuan / skill design yang saya punya dengan baik sebagai wujud nilai aktualisasi Kompeten . Saya bertanggung jawab atas pekerjaan saya dengan menyelesaikan design ini dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud nilai aktualisasi Akuntabel . Saya membuat design ini dengan tidak menyusahkan orang sekitar saya dan tidak membuat keributan sebagai wujud nilai		

<p>aktualisasi Harmonis. Kegiatan ini dilakukan masyarakat dapat menyampaikan aduannya dimanapun dan kapanpun sebagai wujud nilai aktualisasi Berorientasi Pelayanan.</p> <p>11. Menyimpan dan membagi hasil design acrylic ke loket pengaduan dan ke kantor desa Saya bekerja dengan cepat dan rapih saat melakukan kegiatan ini sebagai wujud nilai aktualisasi Berorientasi Pelayanan. Saya bertanggung jawa atas data yang saya buat untuk sarana masyarakat menyampaikan aduannya sebagai wujud nilai aktualisasi Akuntabel. Dalam melakukan kegiatan ini, saya membangun hubungan yang baik dengan petugas loket dan petugas desa sebagai wujud nilai aktualisasi Harmonis. Saya menjelaskan tata cara penggunaan design ini kepada pihak desa secara detail sebagai wujud nilai aktualisasi Kompeten. Saya dengan cepat bisa memahami dan melakukan pendekatan dengan petugas desa sebagai wujud nilai aktualisasi Adaptif.</p> <p>12. Berdiskusi dengan atasan dan pejabat mengenai tindak lanjut layanan pengaduan Penerapan nilai BerAKHLAK yang saya terapkan saat berkonsultasi dengan atasan, saya bersikap sopan dan penampilan rapi sebagai wujud aktualisasi Beorientasi Pelayanan. Saya kemudian melaksanakan semua arahan dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi Akuntabel. Saya mengeluarkan seluruh kemampuan saya saat membawakan materi tentang layanan pengaduan sebagai wujud aktualisasi Kompeten. Saya dengan cepat menyesuaikan diri atas arahan dari atasan sebagai wujud aktualisasi Adaptif.</p> <p>13. Menyusun konsep Surat Keputusan Penanggung jawab Layanan Pengaduan Saya menyusun konsep Surat Keputusan dengan penuh tanggung jawab sebagai wujud aktualisasi Akuntabel. Dalam melaksanakannya, saya menunjukan kemampuan tertinggi dalam memahami apa saja yang perlu dicantumkan di dalam Surat Keputusan sebagai wujud aktualisasi Kompeten. Menjaga komunikasi dengan baik ketika bertanya dan meminta bantuan kepada pegawai bagian kepegawaian dalam pembuatan Surat Keputusan sebagai wujud aktualisasi Harmonis.</p>		
<p>Kontribusi terhadap visi misi organisasi: Dengan melakukan kegiatan diskusi dengan atasan mengenai evaluasi layanan pengaduan yang ada di Kantor Pertanahan akhirnya dapat dilakukan optimalisasi pelayanan dengan menunjuk penanggung jawab yang nantinya akan berperan penting dalam penyelesaian aduan yang masuk. Kegiatan ini tentunya akan mendukung upaya visi misi Kementerian ATR/BPN yang ingin menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.</p>		

Penguatan Nilai Organisasi:

Tahapan kegiatan ini dibuat agar pelayanan pengaduan di Kantor Pertanahan dapat dilakukan secara maksimal lebih dari sebelumnya. Sehingga tahapan ini sangat menguatkan nilai organisasi yaitu **melayani, professional dan terpercaya.**

Lampiran 5. Output Kegiatan

1. Kegiatan Minggu ke-1

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
RADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU
PROVINSI SULAWESI SELATAN**
Jalan Sultan Hasanudin No 19 Barru Telp/Fax: 0422 - 21822, Email: kab-barru@kptkn.go.id

NOTA DINAS
Nomor : 343/ND-71.11.LP-02.03/X/2023

Yth. : Para Pejabat Pegawai dan Pejabat Koordinator Substansi Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.
Dari : Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Barru.
Tanggal : 28 Oktober 2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Rapat Layanan Pengaduan

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Rapat Layanan Pengaduan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dengan ini disampaikan kepada bapak/bu untuk menghadiri rapat dimaksud yang akan dilaksanakan pada:

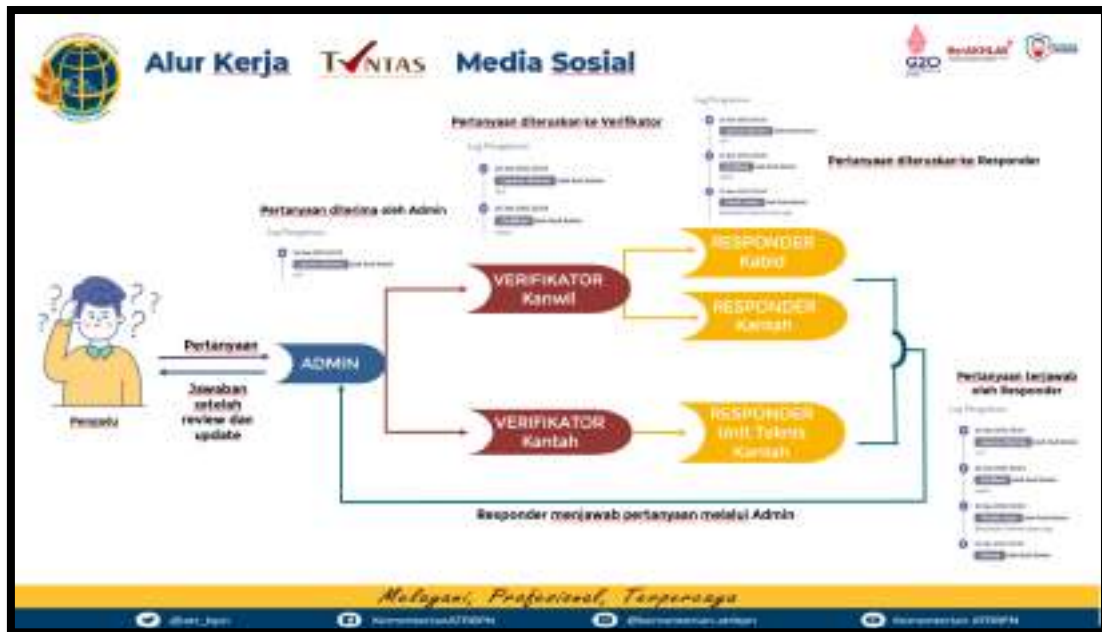
Hari/Tanggal : Senin / 31 Oktober 2022
Pukul : 09.00 WITA s/d selesai
Tempat : Aula Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

Demikian Nota Dinas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Barru,
Sigit Nugroho Situmorang, S.P., M.Si
NIP.197209271996031001

Tembusan, disampaikan kepada Yth.:
Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan,
Di Makassar.







KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRU
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Jalan Sultan Hassanudin No. 18 Barre Telp: Fax: 0407 - 21622, Email: aab
baru@bptn.go.id

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

NOMOR :

TANGGAL :

I. Identitas Pemada*)**

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Pekerjaan :
- d. Nomor telepon :
- e. Email :

II. Uraian Permasalahan

.....
.....
.....
.....
.....

III. Bahas Yang Diperhatikan

- a.
- b.
- c.

Dengan ini pemada memohonkan dan berharap agar masalah atau ketetapan yang diuraikan

Pemada Berpadatan

Barre, 2012

Pemada

DATA PENGADUAN MELALUI LOKET

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Nomor	Jenis Keluar	Uraian Pengaduan	Unit yang ditugaskan	Salah satu tindakan	Status
1	19 Oktober 2012	Benny (Penas Mula Menda kukan Mula PTD	8020730441	Layanan pertanahan	Pasal tidak ada dalam tanah dan terdapat wilayah jawa karena proses pengalihan kemudian dibalik kembali dengan tempat diarahkan pengalihan, namun di kemudian terjadi karena proses pengalihan oleh orang yang mempunyai tanah	Terdapat dalam 1 Dulu	Non-Respon	proses
2	19 Oktober 2012	Agus Muli / Semping Bawang	8034120008	Layanan pertanahan	ingin memiliki tanah dengan kepala tanah tidak pemukiman sahabat	Rencana pemukiman sahabat	Non-Respon	proses
3	20 Oktober 2012	Idi A. Andri	8239470888	Sengketa	Diikuti perantara di PA pada tahun 2011-2012 kemudian PA tidak terdapat salah satu pihak kemudian ada pengaduan perantara pengalihan yang ada perantara (tidak ada) dan tidak maka mengenai apakah sudah diproses pemukiman atau bukan	terdapat dalam 1 Dulu	Non-Respon	proses
4	20 Oktober 2012	Idi Andri / Galesa	8144007026	Layanan pertanahan	tidak tanah sudah dalam proses dan pemukiman	PA	Non-Respon	proses

2. Kegiatan Minggu Ke-2

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRO
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jalan Sultan Hasanudin No. 9 Barro, Tana Toraja, 92017 - 0822, Email: satran@kptn.go.id

FORMULIR PENGALAMAN MASYARAKAT

WISUDA : 2019/2020
TANGGAL : 15 Oktober 2020

1. Identitas Pengusul(*)

- Nama : M. Taufiq Mulyadi
- Alamat : K. P. S. Barrow
- Pekerjaan : Penyuluh Pertanian
- Tempat tinggal : Barrow 92017
- Umur : _____

2. Alasan Pengajuan

Untuk mengikuti kegiatan di lingkungan Kabupaten Barrow dan sekitarnya, khususnya di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Barrow dan sekitarnya, serta mengikuti kegiatan di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Barrow dan sekitarnya.

3. Bahas Yang Disampaikan

- PBB
- Peraturan
- ...

Diagnosa program berdasarkan dan bertanggung jawab atas kegiatan yang dilakukan

Peserta Pengajian : _____
Batas : 15-10-2020
M. Taufiq Mulyadi

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRO
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jalan Sultan Hasanudin No. 9 Barro, Tana Toraja, 92017 - 0822, Email: satran@kptn.go.id

FORMULIR PENGALAMAN MASYARAKAT

WISUDA : _____
TANGGAL : _____

1. Identitas Pengusul(*)

- Nama : Hj. Suci Diani
- Alamat : Barrow
- Pekerjaan : AMSTON 2018
- Tempat tinggal : Barrow 92017
- Umur : 08/10/1994

2. Alasan Pengajuan

Untuk mengikuti kegiatan di lingkungan Kabupaten Barrow dan sekitarnya, khususnya di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Barrow dan sekitarnya.

3. Bahas Yang Disampaikan

- PBB
- ...

Diagnosa program berdasarkan dan bertanggung jawab atas kegiatan yang dilakukan

Peserta Pengajian : _____
Batas : 15-10-2020
Hj. Suci Diani

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRO
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jalan Sultan Hasanudin No. 9 Barro, Tana Toraja, 92017 - 0822, Email: satran@kptn.go.id

FORMULIR PENGALAMAN MASYARAKAT

WISUDA : _____
TANGGAL : _____

1. Identitas Pengusul(*)

- Nama : Wangye
- Alamat : K. P. S. Barrow
- Pekerjaan : ...
- Tempat tinggal : Barrow 92017
- Umur : ...

2. Alasan Pengajuan

Untuk mengikuti kegiatan di lingkungan Kabupaten Barrow dan sekitarnya, khususnya di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Barrow dan sekitarnya.

3. Bahas Yang Disampaikan

- PBB
- ...

Diagnosa program berdasarkan dan bertanggung jawab atas kegiatan yang dilakukan

Peserta Pengajian : _____
Batas : 15-10-2020
Wangye

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BARRO
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jalan Sultan Hasanudin No. 9 Barro, Tana Toraja, 92017 - 0822, Email: satran@kptn.go.id

FORMULIR PENGALAMAN MASYARAKAT

WISUDA : _____
TANGGAL : _____

1. Identitas Pengusul(*)

- Nama : ...
- Alamat : ...
- Pekerjaan : ...
- Tempat tinggal : Barrow 92017
- Umur : ...

2. Alasan Pengajuan

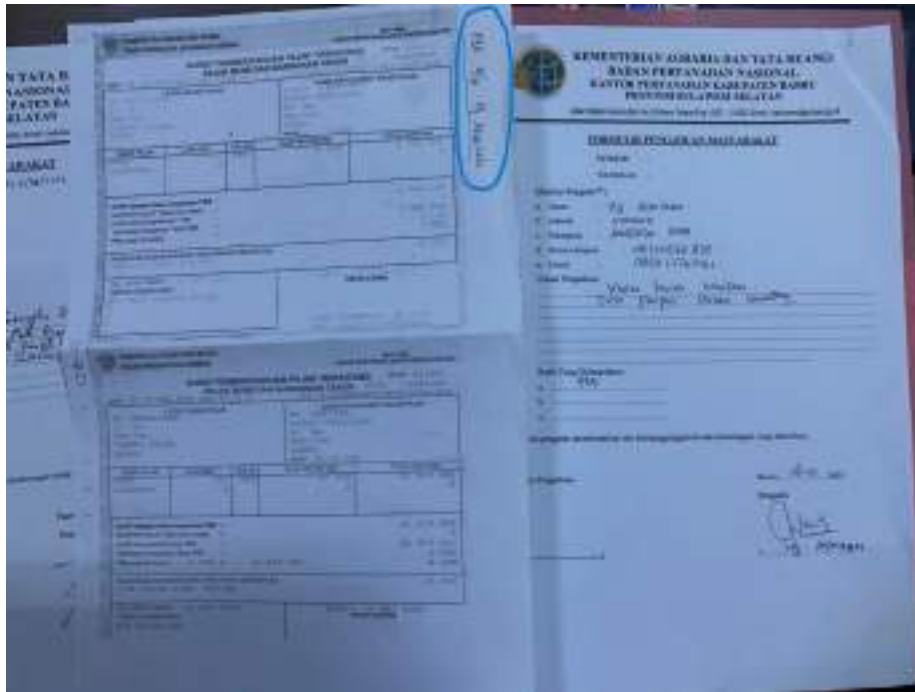
Untuk mengikuti kegiatan di lingkungan Kabupaten Barrow dan sekitarnya, khususnya di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Barrow dan sekitarnya.

3. Bahas Yang Disampaikan

- PBB
- ...

Diagnosa program berdasarkan dan bertanggung jawab atas kegiatan yang dilakukan

Peserta Pengajian : _____
Batas : 15-10-2020
...



3. Kegiatan Minggu Ke-3



027/04/07/RekapKantahBaru/ViewForm

REKAP PENGADUAN KANTAH BARRU

Formulir ini berisi data layanan pengaduan yang masuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Baru.

inumat230736@gmail.com [Ganti akun](#)

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan diiklankan saat Anda mengupload file dan mengisi formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

* Wajib

Tanggal Aduan
Tanggal
dd/mm/yyyy

Nama Pengadu *
Jawaban Anda

Alamat
Jawaban Anda

No telepon

Revisi | Jawaban | Salin

2 jawaban

Revisi | Jawaban | Salin

Tanggal Aduan
Tanggal
02/04/2023 | 10:10:30

Nama Pengadu
Jawaban
Jawaban

Alamat
Jawaban
Jawaban

No telepon
Jawaban
Jawaban

No HP
Jawaban
Jawaban

Status Pengaduan
Jawaban
Jawaban

Jenis Aduan
Jawaban

Perbaikan Persewaan
 Penghapusan Dokumen
 Pendaftaran Tanah

Revisi | Jawaban | Salin

Status Pengaduan
Jawaban

Walaupun setiap hari diolah, karena adanya penundaan proses administrasi, permohonan adalah sebagai berikut:
 - Untuk permohonan penghapusan dokumen pendaftaran tanah dan pendaftaran tanah kembali sesuai dengan data yang bersangkutan.
 - Untuk permohonan pendaftaran tanah kembali sesuai dengan data yang bersangkutan.

Formulir Pengaduan
Jawaban

Formulir pengaduan_230736-informatika@permatadipg.go.id
 Formulir pengaduan_230736-informatika@permatadipg.go.id

Berkas Bukti Pengaduan
Jawaban

Bukti_230736-informatika@permatadipg.go.id

Pengadu yang Menerima
Jawaban
Nama Aduan

Status Pengaduan
Jawaban

Proses
 Ditanggapi
 Ditutup
 Ditolak

4. Kegiatan Minggu Ke-4



Lampiran 1 Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Berau

Nomor : 243/0673.11/SP.00.00/31/2022
 Tanggal : 02 November 2022

**DAFTAR NAMA PENGELOLAAN PEMADUAN
 DAN/ATAU KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BERAU**

Pemanggot Jarak Pengelolaan Pengukuran	Dodot Warya Ebran, S.P., M.Si NP 19720927 199803 1 001 Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
Ketua / Sekretaris Pengelolan Pengukuran	Wati Mananorah, S.E. NP 19620812 200312 2 003 Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Anggota / Urair Teknis	1. Yera Yusalia, ST, M.Sc., M.Eng NP 19860820 200804 2 004 Kepala Seksi Geometri dan Pemetaan
	2. Jendi Ebrayanti Kompletan, S.H., M.H. NP 19770901 200502 1 001 Kepala Bidang Perencanaan Hak Dana Pertanahan
	3. Dwi. Dwi Kurniati NP 19650505 198503 2 003 Kepala Seksi Perencanaan dan Pembertayaan
	4. Yana Hidayat, S. ST NP 19761210 199909 3 004 Kepala Seksi Pengukuran Tanah dan Pengukuran
	5. Iwa Jurnika, SH, M.Kn NP 19650109 200012 2 001 Kepala Bidang Pengukuran dan Pengukuran Sengketa
	6. Andi Hidayat, S.H NP 19609407 198002003 Janda SDM Aparatur Dertama
Adviser Pengukuran	7. Maftrus Sab. Perumardani, A. M NP 19960729 202204 2 005 Pengelola Eksekusi Pertanahan

